

PROVER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO
CIDADÃO-USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS



REVISÃO DE DADOS



QTRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

QUADRO RESUMO

Versão

V. 0

Elaboração

Escritório de Processos Organizacionais

Aprovação

Comissão responsável pela revisão dos procedimentos operacionais do atendimento ao eleitor e adaptação para uso por todas as zonas eleitorais de acordo com o PGP Padronização de Excelência de Atendimento nas Zonas Eleitorais. Conforme Portaria DG nº 267/2019.

Referências Legais

Informação documentada consta no processo SEI nº 0011840-14.2017.6.27.8000.

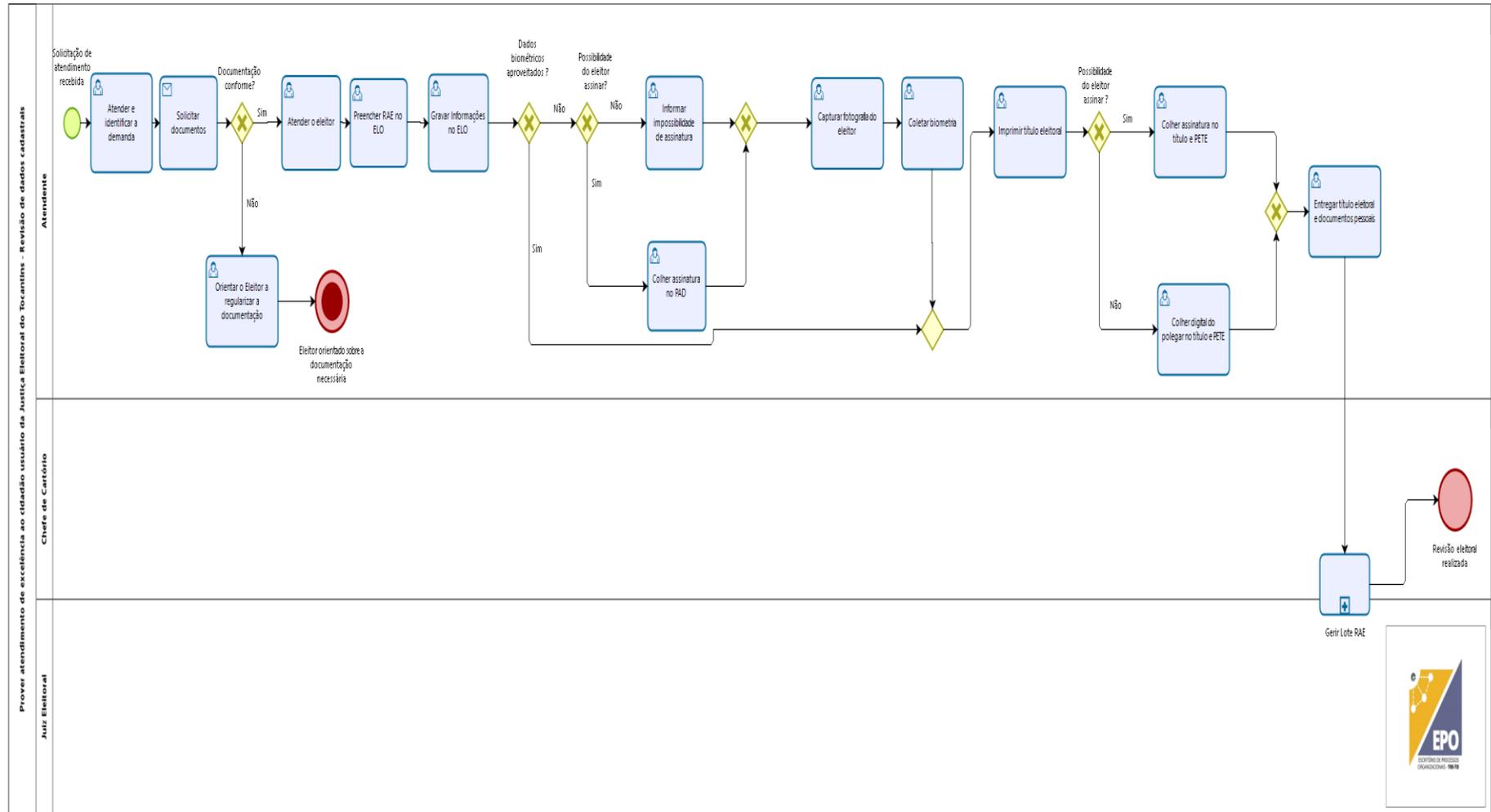
**QUADRO DE
REVISÕES**



Índice

MODELAGEM DO PROCESSO REVISÃO DOS DADOS CADASTRAIS.....	4
1 REVISÃO DE DADOS CADASTRAIS	4
1.1 PROVER ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA AO CIDADÃO USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS - REVISÃO DE DADOS CADASTRAIS	5
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Atender e identificar a demanda	6
1.1.1.2  Solicitar documentos	6
1.1.1.3  Atender o eleitor.....	7
1.1.1.4  Orientar o Eleitor a regularizar a documentação.....	7
1.1.1.5  Preencher RAE no ELO.....	8
1.1.1.6  Gravar Informações no ELO	9
1.1.1.7  Colher assinatura no PAD.....	10
1.1.1.8  Informar impossibilidade de assinatura.....	10
1.1.1.9  Capturar fotografia do eleitor	11
1.1.1.10  Coletar biometria	11
1.1.1.11  Imprimir título eleitoral	12
1.1.1.12  Colher digital do polegar no título e PETE	12
1.1.1.13  Colher assinatura no título e PETE	13
1.1.1.14  Entregar título eleitoral e documentos pessoais	13
1.1.1.15  Gerir Lote RAE	13
2 RECURSOS.....	14
2.1 ATENDENTE	14
2.2 CHEFE DE CARTÓRIO	14
2.3 JUIZ ELEITORAL	14

Revisão de dados cadastrais



03/07/2023



Powered by bizagi Mobile

1.1 PROVER ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA AO CIDADÃO USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS - REVISÃO DE DADOS CADASTRAIS

Descrição

Será promovida a operação de revisão quando o eleitor necessitar:

1. alterar o local de votação dentro do mesmo município, ainda que haja mudança de zona eleitoral;
2. retificar dados pessoais; ou
3. regularizar situação de inscrição cancelada sem transferência.

Somente será deferida revisão ao eleitor que não possuir débitos com a Justiça Eleitoral.

Na hipótese de revisão, não haverá alteração da data do domicílio que consta no cadastro eleitoral.

O atendimento será realizado, no cartório eleitoral ou no posto de atendimento, com urbanidade e cortesia, nos horários definidos pelo Tribunal Regional (art. 20, XXXI, Regimento Interno TRE-TO, o qual estabelece que compete ao Presidente do Tribunal fixar o horário do expediente da Secretaria do Tribunal e dos Cartórios Eleitorais) ou pelo Juiz Eleitoral, mediante autorização, na ordem de chegada do público, obedecendo as prioridades estabelecidas por lei.

Serão divulgados por meio de cartaz afixado em local de amplo acesso ao público o horário de funcionamento do cartório e do posto de atendimento, a relação de municípios abrangidos pela zona eleitoral e os principais serviços prestados ao eleitor.

O servidor deverá expressar-se com clareza, evitando utilizar termos jurídicos ou técnicos que possam causar confusão no atendimento, esforçando-se para atender de pronto à demanda do cidadão e evitando que ele tenha que retornar ao cartório ou posto de atendimento posteriormente.

Se o cidadão se mostrar constrangido ou confuso a respeito de sua situação eleitoral, o servidor deverá tranquilizá-lo a respeito dos procedimentos que serão executados.

O requerimento de alistamento, transferência, revisão de dados, segunda via e a retirada do título eleitoral não poderão ser feitos por terceiro, ainda que com procuração, ou seja, tais procedimentos são exclusivos do eleitor, devendo ser realizados pessoalmente.

ATENDIMENTO DE PESSOAS NA FILA

Na hipótese de haver pessoas aguardando no horário de fechamento do cartório, o atendimento será feito obedecendo as senhas distribuídas.

É recomendável que, nessas ocasiões, um servidor permaneça organizando as filas e orientando os eleitores a respeito dos documentos que devam portar e dos requisitos que deverão preencher para que a pretensão possa ser atendida.

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Atender e identificar a demanda

Descrição

Atender ao eleitor com cortesia e respeito, na ordem de chegada do público, (chamamento por meio de sistema de senha), respeitando o atendimento preferencial estabelecido por lei e verificando sua demanda.

Terão atendimento preferencial, nos termos da [Lei nº 10.048/2000](#), [Lei nº 10.741/2003](#) e [Provimento da CRE-TO nº 2/2017](#):

1. os maiores de 80 (oitenta) anos. Dentre os idosos é assegurada prioridade especial em relação às demais prioridades;
2. os maiores de 60 (sessenta) anos, as pessoas com deficiência, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Deverá constar, em local bem visível ao público, a forma de atendimento prioritário adotada pelo cartório.

O Título Net consiste no pré-atendimento, pela Internet, de pessoas interessadas em requerer operação de alistamento, transferência ou revisão de dados perante a Justiça Eleitoral. O atendimento mediante agendamento será prioritário e ocorrerá nos locais em que disponível o sistema, conforme definição da Corregedoria e observadas as disposições do Provimento da CRE-TO [nº 2/2017](#).

O eleitor será orientado a promover operação RAE de revisão sempre que comparecer ao cartório eleitoral para solicitar certidão de quitação ou segunda via do título eleitoral, e seus dados pessoais forem passíveis de atualização (inexistência de impedimento).

Tratando-se de pessoa com dificuldade de locomoção e inexistindo acesso apropriado ao prédio da zona eleitoral, o servidor deverá, se possível, atender o cidadão fora do cartório ou posto de atendimento.

Nos termos da decisão proferida pelo Tribunal Superior Eleitoral no Processo Administrativo nº 3213-98.2013.6.00.0000, a inelegibilidade não deve ser considerada causa restritiva à quitação eleitoral, razão pela qual não impede a realização de qualquer operação RAE e o fornecimento de certidão de quitação eleitoral.

Executantes

Atendente

1.1.1.2 Solicitar documentos

Descrição

Para a operação de revisão será exigida a apresentação de documentos de identificação com foto: carteira de identidade ou documento de valor legal equivalente, tais como as identidades funcionais (OAB, CREA, etc.), certificado de reservista, carteira de trabalho e carteira nacional de habilitação (CNH), modelo novo.

Não será possível realizar revisão de dados com base em protocolo de solicitação de segunda via de documentos ou Boletim de Ocorrência (BO), orientando-se o eleitor a obter um dos documentos necessários à realização da operação.

O modelo de passaporte que não contiver os dados de filiação não será aceito, isoladamente, para nenhuma operação RAE, pois essa informação - filiação - é indispensável à individualização do eleitor.

A Carteira Nacional de Habilitação poderá ser utilizada para a operação de revisão, ainda que não seja aceita para a operação de alistamento eleitoral.

O título eleitoral apresentado pelo eleitor, no momento da realização da revisão, deverá ser mantido separado, já que será descaracterizado e descartado, conforme a norma prevista na Instrução normativa CRE-TO [nº 3/2014](#).

Executantes

Atendente

1.1.1.3 Atender o eleitor

Descrição

A consulta ao cadastro realizada por ocasião de atendimento a Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE), deve ser operada com muita atenção a fim de evitar a revisão indevida.

Para realizar consulta ao cadastro eleitoral o atendente deve acessar o Sistema ELO, clicar no menu "eleitor", submenu "atendimento" e selecionar RAE, com os dados relacionados nos subitens abaixo, clicando no botão "Consultar" para verificação de existência de inscrição eleitoral. Os parâmetros para as consultas no ELO são:

1. digitar o nome do requerente e data de nascimento;
2. digitar o nome do requerente e o nome da mãe;
3. digitar o nome da mãe e data de nascimento do requerente (ou intervalo de data de nascimento);
4. digitar o número da inscrição eleitoral.

Não existindo inscrição (ou se a única inscrição localizada estiver cancelada por determinação de autoridade judiciária - ASE 450), bem como não existindo qualquer registro na Base de Perda e Suspensão de Direitos Políticos na situação ATIVO (verificar, na parte inferior esquerda da tela, se aparece a mensagem "ATENÇÃO: Existe registro da base de Perda/Suspensão"), digitar o nome do requerente, nome da mãe e data de nascimento e clicar no ícone "alistar", cobrando-se a multa por alistamento tardio, se necessário. E seguir o procedimento de Alistamento Eleitoral.

1.1.1.4 Orientar o Eleitor a regularizar a documentação

Descrição

Orientar o requerente quanto à documentação necessária para proceder à revisão eleitoral.

Verificar no ELO a necessidade, ou não, de emissão de multa, requerimento de dispensa ou declaração de insuficiência econômica.

Executantes

Atendente

1.1.1.5  Preencher RAE no ELO

Descrição

Preencher os seguintes campos no Requerimento de Alistamento Eleitoral – RAE:

1. clicar sobre a inscrição do eleitor;
2. disponibilizado o cadastro do eleitor, clicar no botão “Revisar”.
3. conferir e/ou preencher os campos no Requerimento de Alistamento Eleitoral – RAE;
4. conferir as informações pessoais, atualizando-as caso necessário;
5. indicar a possibilidade de ocupar seção especial;
6. caso seja pessoa com deficiência, selecionar a correspondente deficiência do requerente (opções 1 a 16). Se não for pessoa com deficiência, deixar o campo em branco;
7. se for necessário corrigir/atualizar o nome do pai e/ou da mãe do eleitor, corrigir/atualizar o(s) campo(s) pai e/ou mãe e selecionar no campo "altera" correspondente, a opção "sim";
8. conferir a data de nascimento. Se estiver errada, corrigir e em seguida selecionar a opção "Altera e Valida" no campo "Altera/Valida";
9. selecionar o vínculo com o município (1-Residente ou 2-Outro Vínculo);
10. se for necessário corrigir a UF e o município de nascimento, selecionar a UF e, em seguida, o município de nascimento, clicando no botão pesquisar (representando pela figura de uma lupa). Caso não encontrado o município correspondente, selecionar a opção Outros "estado", digitando no campo pesquisa "Outros". Em se tratando de eleitor nascido no exterior, selecionar UF "ZZ" e o município do país de origem;
11. conferir se o tipo de documento de identificação, o seu número e órgão expedidor, constantes no cadastro do eleitor, conferem com os dados apresentados. Se houver divergência, atualizá-los;
12. se no cadastro do eleitor não constar os dados referentes ao documento de identificação, inseri-los. Selecionar o tipo de documento de identificação apresentado, incluindo o seu número, órgão expedidor e data de expedição;
13. conferir o número do CPF e corrigir se estiver incorreto. Se não estiver registrado no cadastro do eleitor, inseri-lo, mas, somente com a apresentação do documento que o comprove;
14. inserir as informações eleitorais:
15. conferir o CEP e o endereço do requerente e atualizá-los. Inserir o novo CEP e o novo endereço (preenchendo o logradouro, número e complemento, este, se houver);
16. selecionar o bairro através do botão pesquisar;

17. nas operações RAE de revisão é opcional o preenchimento do campo tempo de domicílio (Ano e/ou Mês);
18. confirmar o(s) número(s) de telefone(s). Se o(s) número(s) de telefone(s) registrado(s) no cadastro do eleitor não for o(s) seu(seus) contato(s) atual(is) e/ou não houver nenhum registrado, inserir o(s) novo(s) número(s) de contato;
19. questionar se possui irmão gêmeo e sinalizar a opção, conforme o caso (1-Sim/2-Não);
20. conferir o campo sexo e o campo estado civil. Atualizar, caso necessário;
21. conferir o grau de instrução do eleitor. Atualizar, caso necessário, selecionando a opção correspondente. Caso o requerente seja maior de 18 (dezoito) anos e se enquadre nos itens 5 a 8 (níveis de escolaridade disponíveis no ELO), questionar se deseja participar do programa mesário voluntário. Neste caso, preencher a indicação para mesário com a opção 1-Voluntário.
22. confirmar com o eleitor a ocupação registrada no cadastro. Se não corresponder à atual ocupação, selecionar a nova ocupação dentre as opções válidas através do botão "pesquisar" no campo "ocupação". Caso não encontre uma opção que se enquadre, selecionar uma que se assemelhe à declarada ou a opção 999 – outros;
23. verificar se o eleitor deseja continuar no mesmo local de votação, constante no cadastro eleitoral, ou se deseja mudar. Se desejar mudar de local de votação, consultar os locais de votação disponíveis, clicar no segundo botão "pesquisar" e informá-los ao requerente, a fim de que ele escolha aquele mais próximo a sua residência ou aquele de sua preferência. Após a escolha, selecionar o local de votação. Caso o "novo" local de votação esteja grifado na cor vermelha significa que já está lotado. Neste caso, selecionar outro. O eleitor não pode escolher local diverso da sua zona eleitoral, sob nenhuma hipótese, pois o sistema não validará a informação. A seção eleitoral será selecionada automaticamente pelo sistema quando o atendente gravar o RAE;
24. no momento em que o atendente selecionar o novo bairro e este pertencer à mesma Zona Eleitoral, o eleitor pode escolher votar no mesmo local de votação, mesmo que este esteja grafado na cor vermelha indicando que está lotado. Somente na revisão eleitoral o ELO aceita esta operação.;
25. O botão “pesquisar” localizado no campo "seção" será utilizado somente quando os campos "Ocupar seção especial" e "Deficiência" estiverem selecionados com alguma das opções. Neste caso o sistema preencherá automaticamente a seção especial que estiver cadastrada para o local.
26. conferir todos os dados inseridos no RAE;
27. caso ELO informe a oportunidade de aproveitamento dos dados biométricos do eleitor, não será necessário realizar nova coleta biométrica. Se o ELO indicar a necessidade de nova coleta, proceder a nova coleta conforme passo subsequente.

Executantes

Atendente

1.1.1.6  Gravar Informações no ELO

03/07/2023



Descrição

Caso o eleitor já possua dados biométricos coletados e todos estejam validados, não será necessário realizar nova coleta biométrica. Se algum dado biométrico não estiver no padrão de qualidade, identificado pela cor vermelha, ainda assim será oferecida a possibilidade de aproveitamento dos dados biométricos do eleitor constantes da base de dados da Justiça Eleitoral, caso em que torna-se desnecessária uma nova coleta biométrica.

Clicar no botão "gravar", ação que permitirá que os dados digitados no Requerimento de Alistamento Eleitoral sejam salvos.

Executantes

Atendente

1.1.1.7  Colher assinatura no PAD

Descrição

Após gravar, será aberta a tela de captura de assinatura no ELO e será habilitado o PAD (coletor de assinatura digital) para o eleitor assinar digitalmente. Uma vez assinado e estando a assinatura legível o atendente clicará no botão "OK", no caso do PAD, MSP 4300. Caso a assinatura esteja ilegível, repetir a coleta.

Se for coletada a assinatura do eleitor (a) no PAD, modelo MSP 3100, após o eleitor assinar no referido PAD, clicar no botão "encerrar captura" para visualizar a respectiva assinatura. Estando ela legível, clicar no botão "OK". Caso a assinatura não esteja legível, clicar no botão "capturar" e repetir a operação a fim de coletar uma assinatura legível.

De acordo com a logística da Zona Eleitoral (se ilha de atendimento 1, 2 ou 3), informar onde o eleitor deve colher os dados biométricos.

Executantes

Atendente

1.1.1.8  Informar impossibilidade de assinatura

Descrição

No caso de eleitor(a) analfabeto ou eleitor (a) impossibilitado de assinar, na tela de captura de assinatura, clicar no botão "exceção", e na tela seguinte, selecionar a exceção correspondente (analfabeto/impossibilitado).

Executantes

Atendente

1.1.1.9 Capturar fotografia do eleitor

Descrição

O eleitor é convidado para tirar a fotografia. Capturada a fotografia, clicar no botão "salvar foto" representado pela figura de um disquete.

Por tratar-se de documento oficial, não é permitido que o eleitor utilize boné, óculos, chapéu ou qualquer outro tipo de adereço que, porventura, possa deslocar o foco da máquina fotográfica, uma vez que esta focaliza precipuamente os olhos do eleitor.

A foto do eleitor será tirada e poderá ser repetida quantas vezes forem necessárias por meio do botão “Lançamento de captura” (figura de uma pessoa). Caso o Sistema emita mensagem acusando que os olhos não foram detectados será possível selecionar manualmente (botão “detecção manual”, seleciona-se os olhos na foto que aparece na tela e em seguida clica-se no botão “lançamento foto ICAO”), ou tirar outra foto.

Concluída esta etapa é necessário salvar a imagem clicando-se no botão salvar (imagem de um disquete).

De acordo com a logística da Zona Eleitoral (se ilha de atendimento 1, 2 ou 3), informar onde o eleitor deve colher os dados biométricos.

Executantes

Atendente

1.1.1.10 Coletar biometria

Descrição

Após a captura da fotografia, serão coletadas as impressões digitais por meio de um leitor óptico que compõe o kitbio.

É necessário centralizar o dedo cuja impressão será coletada e aguardar o início da contagem regressiva. É importante observar atentamente a imagem que aparecerá na janela aberta pelo Sistema ELO para verificar a qualidade da digital que está sendo coletada e para evitar a inversão das mãos e/ou dedos.

Para facilitar a coleta das digitais é importante detectar pessoas com a pele muito áspera ou ressecada (comum em pessoas idosas) onde se deve umedecer os dedos para melhorar a coleta. Esta orientação não se aplica aos kitbio's de 2015 em diante, pois nestes equipamentos a umidade atrapalha a coleta dos dados biométricos.

Antes de iniciar a coleta o sistema acusará a mão (inicia-se pela direita) e o dedo (inicia-se pelo polegar) a ser coletado.

É de suma importância caracterizar junto ao sistema, por meio do botão “Exceção”, os casos em que ocorrerem cicatrizes, amputações, deformidades ou dedos enfaixados.

Caso o sistema recuse alguma digital por insuficiência de minúcias ou mesmo quando, segundo a avaliação do servidor responsável pela coleta, alguma digital não esteja adequada, é possível efetuar a recaptura por meio do botão “Recapturar”.

É aconselhável que, antes de finalizar a operação, seja verificada a ficha de impressões digitais do eleitor, por meio do botão “Ver ficha”, e só então finalizar a operação, por meio do botão “Finalizar”.

Concluída a coleta das impressões digitais o Sistema ELO emitirá a mensagem “Atendimento efetuado com sucesso” e abrirá a tela para impressão do RAE e do Título do Eleitor, de acordo com a logística de atendimento e com a configuração da zona.

Executantes

Atendente

1.1.1.11 Imprimir título eleitoral

Descrição

Na operação de revisão de dados cadastrais, se o eleitor não souber ou não puder assinar digitalmente, deverá ser colhida sua assinatura ou impressão digital no RAE impresso.

É dispensada a impressão do Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE), bem como do espelho de consulta ao cadastro eleitoral, desde que adotadas as providências necessárias para sua emissão (§ 3º do art. 7º da Resolução TSE nº 23.440/2015), inclusive, a leitura em voz alta, por parte do atendente:

1. do nome completo;
2. do nome dos pais;
3. da data de nascimento; e
4. do local de votação.

O requerente confirma ou informa que os dados estão incorretos. Caso haja equívoco em algum dado, consultar o cadastro eleitoral (Sistema ELO Clicar no menu "eleitor", submenu "atendimento" e selecionar RAE), preencher o campo "Inscrição" com o número do Título do Eleitor, clicar em "Consultar", clicar sobre a inscrição eleitoral do eleitor com a situação "Digitado" e proceder à retificação necessária.

Executantes

Atendente

1.1.1.12 Colher digital do polegar no título e PETE

Descrição

No caso de eleitor analfabeto ou impossibilitado de assinar, colher a impressão digital do eleitor no RAE, Protocolo de Entrega de Título Eleitoral (PETE) e título eleitoral.

Executantes

Atendente

1.1.1.13  Colher assinatura no título e PETE

Descrição

Colher assinatura do eleitor no título eleitoral e no PETE conferindo a assinatura com a documentação apresentada.

Executantes

Atendente

1.1.1.14  Entregar título eleitoral e documentos pessoais

Descrição

Entregar a Segunda Via do título eleitoral ao eleitor juntamente com a documentação original apresentada e em seguida afixar o PETE no título eleitoral (dilacerado, quando houver) e arquivá-lo.

Em caso de atendimento realizado nos postos de atendimento, os PETE's deverão ser encaminhados todo dia 1º de cada mês ou no primeiro dia útil subsequente ao cartório eleitoral sede da zona a que pertencer, para fins de arquivamento no respectivo lote.

Executantes

Atendente

1.1.1.15  Gerir Lote RAE

Descrição

Seguir as atividades definidas no modelo do processo Gerir Lote de Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE).

Executantes

Chefe de cartório, Juiz Eleitoral

03/07/2023



2 RECURSOS

2.1 ATENDENTE

2.2 CHEFE DE CARTÓRIO

2.3 JUIZ ELEITORAL

03/07/2023

