



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PRESIDÊNCIA

PORTARIA CONJUNTA PRES/CRE N° 12/2025

Institui o Canal de Atendimento ao Eleitor do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, por meio de atendente virtual e atendimento humano, e dá outras providências.

A DESEMBARGADORA-PRESIDENTE E O DESEMBARGADOR-CORREGEDOR DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos artigos 20 e 22, respectivamente, do Regimento Interno deste Tribunal, e considerando o que consta do Processo SEI nº 06246/2025;

RESOLVEM:

Art. 1º Fica instituído o Canal de Atendimento ao Eleitor no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, destinado a prestar informações, orientar e auxiliar os eleitores por meio de:

I – atendente virtual, disponível em ambiente eletrônico oficial do TRE-RN;

II – atendimento humano, realizado por servidores designados para atuar presencialmente na sede do TRE-RN.

Art. 2º O atendimento humano será prestado de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 13h, por até 4 (quatro) servidores, designados pela Presidência e/ou pela Corregedoria, conforme o caso.

Parágrafo único. Quando o servidor for lotado em Zona Eleitoral, apenas 1 (um) atuará presencialmente na Secretaria por vez.

Art. 3º São responsabilidades dos servidores do Canal de Atendimento:

I – prestar atendimento remoto ou presencial com cortesia, clareza e objetividade, em conformidade com a legislação eleitoral e orientações da Corregedoria e da Presidência;

II – acessar o sistema ELO para realizar consulta aos dados dos eleitores do estado do Rio Grande do Norte;

III – emitir Guia de Recolhimento da União – GRU, referente à multa eleitoral por ausência às urnas ou ao trabalho eleitoral, quando o eleitor não conseguir pelo atendente virtual;

IV – registrar os atendimentos realizados, garantindo histórico de informações;

V – encaminhar à unidade ou cartório eleitoral competente as demandas que não puderem ser resolvidas diretamente;

VI – zelar pela confidencialidade de dados e informações dos eleitores;

VII – auxiliar na atualização das respostas do atendente virtual, sempre que identificada necessidade de ajuste ou melhoria.

Art. 4º São responsabilidades dos cartórios eleitorais quando acionados:

I – atender prontamente às solicitações encaminhadas pelo Canal de Atendimento;

II – solucionar as demandas que dependam de informações ou atos próprios da zona eleitoral;

III – manter atualizados os dados de contato e responsáveis pelo retorno ao Canal de Atendimento.

Art. 5º São responsabilidades das unidades do TRE-RN, quando envolvidas no atendimento:

I – responder, dentro do prazo estabelecido, às consultas recebidas por meio do Canal de Atendimento;

II – fornecer subsídios técnicos e normativos necessários para esclarecer dúvidas dos eleitores;

III – comunicar à Presidência eventuais ajustes que possam aperfeiçoar o serviço.

Art. 6º Compete à Ouvidoria do TRE-RN:

I – receber, registrar e encaminhar as manifestações dos eleitores relacionadas ao Canal de Atendimento;

II – monitorar a qualidade do atendimento prestado, sugerindo melhorias à Presidência;

III – consolidar dados estatísticos sobre as demandas recebidas e encaminhá-las periodicamente à Presidência;

IV – atuar de forma ordinária, garantindo que o cidadão tenha assegurado seu direito de manifestação quando não satisfeito com a resposta recebida.

Art. 7º A Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições será responsável pela manutenção, atualização e funcionamento do atendente virtual, garantindo sua integração com os serviços disponibilizados ao eleitor.

Art. 8º Casos omissos e situações excepcionais serão resolvidos pela Diretoria-Geral do TRE-RN.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Assinado e datado eletronicamente

Desembargadora **Maria de Lourdes Azevêdo**
Presidente

Assinado e datado eletronicamente
Desembargador **Ricardo Procópio Bandeira de Melo**
Corregedor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente por **Maria de Lourdes Medeiros de Azevêdo, Presidente do TRE-RN**, em 17/10/2025, às 17:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Procópio Bandeira de Melo, Corregedor Regional Eleitoral**, em 23/10/2025, às 10:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rn.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2407054&crc=68468E22 informando, caso não preenchido, o código verificador **2407054** e o código CRC **68468E22**.

06246/2025

2407054v15