



**PODER JUDICIÁRIO**

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298) - 0600230-56.2025.6.02.0000 - Maceió – ALAGOAS**

**texto consolidado em 08/10/2025**

**RESOLUÇÃO N.º 16.534**

(11/09/2025)

*Institui o Sistema de Agendamento de Atendimento Presencial no âmbito da Justiça Eleitoral de Alagoas e estabelece diretrizes para sua implementação.*

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de modernizar e otimizar o atendimento ao eleitorado alagoano, garantindo maior eficiência na prestação dos serviços eleitorais;

CONSIDERANDO o objetivo de organizar o fluxo de atendimento nos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor, reduzindo o tempo de espera e evitando aglomerações, especialmente em períodos de maior demanda;

CONSIDERANDO o disposto na Recomendação CNJ n.º 101/2021, que estabelece medidas específicas para garantir o acesso à Justiça aos excluídos e às excluídas digitais;

CONSIDERANDO a experiência de outros Tribunais Regionais Eleitorais na implementação de sistemas de agendamento eletrônico e os benefícios observados;

CONSIDERANDO o que consta do Processo sei! n.º 0004415-97.2025.6.02.8501,

RESOLVE:

## CAPÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído o Sistema de Agendamento Eletrônico de Atendimento Presencial (SAE-AP) no âmbito da Justiça Eleitoral de Alagoas, destinado ao agendamento prévio para os seguintes serviços a serem realizados presencialmente nos Cartórios Eleitorais, Centrais de Atendimento e Postos de Atendimento que não atuem com sistemas específicos do Estado ou dos municípios:

- I. – alistamento;
- II. – transferência;
- III. – revisão;
- IV. – coleta de dados biométricos, quando obrigatória ou disponível.

Art. 2º O SAE-AP tem por objetivos:

- I. – organizar e otimizar o fluxo de atendimento presencial;
- II. – proporcionar maior comodidade e previsibilidade ao cidadão e à cidadã;
- III. – melhorar a gestão dos recursos humanos e materiais nos pontos de atendimento;
- IV. – incentivar o uso planejado dos serviços eleitorais.

Art. 3º O agendamento será realizado por meio de sistema eletrônico disponibilizado no portal do TRE-AL na internet (<https://www.tre-al.jus.br/>).

§ 1º Poderá ser disponibilizado, a critério da Administração, número de telefone central ou os dos Cartórios Eleitorais, para auxiliar no agendamento, especialmente para aqueles e aquelas com dificuldade de acesso à internet.

§ 2º A Secretaria de Tecnologia da Informação providenciará a disponibilização e manutenção do sistema, bem como prestará o suporte técnico necessário às unidades de atendimento.

## CAPÍTULO II

### DO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

~~Art. 4º Fica estabelecido o período de 1º de julho a 30 de novembro de 2025 como fase de transição para implementação do sistema de agendamento.~~

~~§ 1º Durante o período de transição, será garantido o atendimento a todos os eleitores e todas as eleitoras que comparecerem às unidades de atendimento, observada a seguinte ordem de prioridade:~~

- ~~I. — pessoas com atendimento preferencial nos termos da Lei nº 10.048/2000;~~
- ~~II. — eleitores e eleitoras com agendamento prévio para o horário;~~
- ~~III. — demais eleitores e eleitoras, por ordem de chegada.~~

~~§ 2º As unidades de atendimento deverão reservar, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de sua capacidade diária para atendimentos agendados.~~

~~§ 3º A capacidade diária será definida pela Corregedoria Regional Eleitoral, considerando a capacidade de atendimento, o número de estações de trabalho e os recursos humanos disponíveis.~~

Art. 4º Fica estabelecido o período de 1 de novembro de 2025 a 31 de janeiro de 2026 como fase de transição para implementação do sistema de agendamento. (Redação dada pela Res. 16.535/2025)

§ 1º Durante o período de transição, será garantido o atendimento a todos os eleitores e todas as eleitoras que comparecerem às unidades de atendimento, observada a seguinte ordem de prioridade:

- I - pessoas com atendimento preferencial nos termos da Lei nº 10.048/2000;
- II - eleitores e eleitoras com agendamento prévio para o horário;
- III - demais eleitores e eleitoras, por ordem de chegada.

§ 2º As unidades de atendimento deverão organizar sua capacidade diária de forma a contemplar adequadamente tanto os atendimentos agendados quanto os casos excepcionais previstos no art. 6º desta Resolução.

§ 3º A capacidade diária e os percentuais de distribuição serão definidos pela Corregedoria Regional Eleitoral, considerando a capacidade de atendimento, o número de estações de trabalho, os recursos humanos disponíveis e a experiência operacional de cada unidade.

§ 4º Durante o período de transição, as unidades promoverão ações de orientação intensiva ao eleitorado sobre o funcionamento do novo sistema, priorizando o esclarecimento sobre as vantagens do agendamento prévio e as exceções à obrigatoriedade."

## CAPÍTULO III

## DA OBRIGATORIEDADE DO AGENDAMENTO

~~Art. 5º A partir de 1º de dezembro de 2025, o atendimento presencial para os serviços de alistamento eleitoral, transferência de domicílio eleitoral, revisão de dados cadastrais e coleta de dados biométricos será realizado exclusivamente mediante agendamento prévio, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.~~

"Art. 5º A partir de 1º de fevereiro de 2026, o atendimento presencial para os serviços de alistamento eleitoral, transferência de domicílio eleitoral, revisão de dados cadastrais e coleta de dados biométricos será realizado exclusivamente mediante agendamento prévio, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução. (Redação dada pela Res.16.535/2025)

Art. 6º Ficam dispensados da obrigatoriedade de agendamento prévio:

- I. – pessoas com direito a atendimento prioritário, nos termos da Lei nº 10.048/2000 e da Lei nº 13.146/2015, incluindo pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos;
- II. – pessoas comprovadamente "*excluídas digitais*", conforme definido no §1º deste artigo;
- III. – eleitores e eleitoras que formularam requerimentos via Sistema Título Net e necessitam comparecer presencialmente para finalizar o atendimento, conforme orientação recebida;
- IV. – casos de urgência manifesta, devidamente justificados e, a critério do Chefe ou da Chefe de Cartório ou Juiz ou Juíza Eleitoral, não sendo possível o agendamento em tempo hábil.

§ 1º Para fins desta Resolução, considera-se "excluído ou excluída digital" o cidadão ou a cidadã que, cumulativa ou alternativamente:

I - declare não possuir acesso à internet ou a dispositivos eletrônicos (computador, smartphne, tablet) que permitam realizar o agendamento;

II - demonstre, no momento do contato inicial com a unidade de atendimento, incapacidade ou significativa dificuldade de utilizar as ferramentas digitais para realizar o agendamento, ainda que orientado.

§ 2º A identificação do excluído ou da excluída digital será realizada no momento da triagem do atendimento, mediante autodeclaração do cidadão ou cidadã, que goza de presunção relativa de veracidade, podendo o servidor ou servidora responsável, com urbanidade e respeito, realizar perguntas simples para confirmar a situação de vulnerabilidade digital, sem impor constrangimento.

§ 3º O atendimento aos eleitores e às eleitoras nas situações previstas neste artigo será encaixado na agenda do dia, conforme disponibilidade e organização interna da unidade, respeitando-se as prioridades legais.

§ 4º As unidades de atendimento poderão, em caso de ociosidade comprovada na agenda diária, atender eleitores e eleitoras sem agendamento prévio. (Parágrafo incluído pela Res.16.535/2025)

## CAPÍTULO IV

### DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Art. 7º O sistema de agendamento deverá:

- I. – permitir a escolha de data, horário e local de atendimento, conforme disponibilidade;
- II. – impedir o agendamento para o mesmo dia do acesso ao sistema;
- III. – gerar protocolo de agendamento com código de confirmação;
- IV. – possibilitar o cancelamento ou reagendamento com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 8º Compete às Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Postos de Atendimento:

- ~~I. – gerenciar a agenda de atendimentos de acordo com sua capacidade operacional;~~
- ~~II. – garantir o atendimento prioritário e as exceções previstas nesta Resolução;~~
- ~~III. – orientar os eleitores e as eleitoras sobre o funcionamento do sistema de agendamento;~~
- ~~IV. – registrar e comunicar à Presidência e à Corregedoria Regional Eleitoral as dificuldades e ocorrências relevantes.~~

Parágrafo único. Em caso de falha, manutenção programada ou indisponibilidade do sistema eletrônico de agendamento, as unidades de atendimento adotarão os seguintes procedimentos de contingência: [\(Redação dada pela Res.16.535/2025\)](#)

I - comunicar imediatamente a ocorrência à Secretaria de Tecnologia da Informação e à Corregedoria Regional Eleitoral; [\(Redação dada pela Res.16.535/2025\)](#)

II - atender todos os eleitores e todas as eleitoras que comparecerem à unidade; [\(Redação dada pela Res.16.535/2025\)](#)

III - organizar lista de espera quando a demanda exceder a capacidade de atendimento do dia; [\(Redação dada pela Res.16.535/2025\)](#)

IV - orientar os eleitores e as eleitoras sobre a indisponibilidade temporária do sistema e as alternativas disponíveis. [\(Redação dada pela Res.16.535/2025\)](#)

## CAPÍTULO V

### DAS CAMPANHAS DE ESCLARECIMENTO

Art. 9º O Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas realizará campanhas massivas de comunicação para esclarecer a população sobre:

- I. – a implementação do sistema de agendamento e seus benefícios;
- II. – os procedimentos para realização do agendamento;
- III. – as exceções à obrigatoriedade de agendamento;
- IV. – a disponibilidade e vantagens do Sistema Título Net para atendimento remoto.

§ 1º As campanhas deverão utilizar múltiplos canais de comunicação, incluindo rádio, televisão, redes sociais, cartazes e material impresso.

§ 2º Deverá ser dada especial atenção às comunidades do interior do Estado e às populações em situação de vulnerabilidade social.

Art. 10. As Zonas Eleitorais deverão:

- I. – afixar cartazes informativos em locais de grande circulação;
- II. – estabelecer parcerias com órgãos municipais para divulgação;
- III. – capacitar servidores e servidoras para orientar adequadamente os eleitores e as eleitoras sobre o novo sistema.

Art. 11. O Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas incentivará a utilização do Sistema Título Net como forma prioritária de atendimento, por dispensar o comparecimento presencial do eleitor ou da eleitora.

Parágrafo único. As campanhas de comunicação deverão enfatizar que os serviços de alistamento, transferência e revisão podem ser realizados integralmente pela internet, sem necessidade de deslocamento aos cartórios eleitorais.

## CAPÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Durante o período previsto no calendário eleitoral para fechamento do cadastro, poderão ser estabelecidas regras especiais de atendimento por ato da Presidência ou da Corregedoria Regional Eleitoral.

~~Art. 13. A Corregedoria Regional Eleitoral poderá expedir Provimentos e orientações complementares para o fiel cumprimento desta Resolução, dirimindo dúvidas e ajustando procedimentos conforme a necessidade.~~

Art. 13. Durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência do sistema, a Corregedoria Regional Eleitoral poderá expedir Provimentos para: [\(Redação dada pela Res.16.535/2025\)](#)

- I - simplificar e padronizar formulários de agendamento, priorizando a redução de campos obrigatórios;
- II - definir e ajustar percentuais de reserva da capacidade diária das unidades para atendimentos agendados, casos excepcionais e atendimentos prioritários;

III - estabelecer procedimentos específicos para identificação e acolhimento de excluídos digitais;

IV - definir metodologia para cálculo da capacidade operacional de cada unidade de atendimento;

V - estabelecer fluxos diferenciados para períodos de maior demanda ou situações especiais;

VI - promover demais ajustes operacionais com base na experiência prática das unidades.

§ 1º Findo o prazo previsto no caput, eventuais modificações substantivas no sistema dependerão de nova Resolução aprovada pelo Pleno deste Tribunal.

§ 2º A Corregedoria Regional Eleitoral apresentará ao Pleno, no prazo de 2 (dois) meses após o término da vigência deste artigo, relatório consolidado sobre os ajustes implementados e proposta de normatização definitiva, se necessário.

Art. 14. Os casos omissos serão resolvidos pela Corregedoria Regional Eleitoral.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, em Maceió, aos 11 dias do mês de setembro de 2025.

Des. KLEVER RÊGO LOUREIRO

Presidente