

QUAL O ESCOPO DO PROCESSO DE TRABALHO?	
NOME DO PROCESSO (Qual o nome do processo?)	Atendimento ao eleitor
GESTOR (PREENCHER DEPOIS QUE DEFINIR O ESCOPO)	Corregedoria Regional Eleitoral
MISSÃO/OBJETIVO (Qual a razão de ser? Para que existe e quando efetivamente agrega valor para o cliente e(ou) para a instituição?)	Garantir um atendimento de qualidade, célere e efetivo.
INÍCIO (Quais seus limites? Quando o processo começa?):	FIM (Quais seus limites? Quando o processo termina?):
Requerimento do eleitor (certidões, operações de RAE: alistamento, revisão, 2ª via e transferência, regularização da situação do eleitor e filiação partidária).	Entrega do que foi requerido pelo eleitor.
Eventos que impactam na missão/objetivo do processo de trabalho (Riscos):	
Falta de conhecimento técnico e legal. Indisponibilidade do sistema e dos equipamentos; Falta de energia e de internet; Demora no atendimento.	
Leis, normas, auditorias e políticas (o que regula a execução do processo?):	
1. Código Eleitoral (Lei 4.737/65) 2. Resolução TSE n. 21.538/2003 3. Lei 10.098/2000 (promoção de acessibilidade) 4. Lei federal 10.048/2000 (Atendimento prioritário)	
Atores Envolvidos (quem são fornecedores e clientes do processo)	Sistemas/infraestrutura/instrumentos (Quais os recursos que suportam a execução do processo?):
Eleitor Zona Eleitoral Juízo Eleitoral CRE	Sistema Elo (Cadastro de Eleitores) Internet Kits de biometria e demais equipamentos e suprimentos de informática Centrais de Atendimento ao Eleitor

Modelo MGP: Reclamações do cliente

RECLAMAÇÃO(ÕES) DO (S) CLIENTE (S) DO PROCESSO DE TRABALHO (Os ganhos pactuados tem que se considerar o ponto de vista do cliente. Se coloque na posição dele)					
QUEM SÃO OS CLIENTES?	QUAL A FAMA QUE O PROCESSO TEM?	DAS ATIVIDADES EXECUTADAS PELA ORGANIZAÇÃO, QUAIS DELAS O CLIENTE TEM VISIBILIDADE?	QUAL A IDENTIDADE, CRENÇA, ASPIRAÇÕES E MEDOS DO CLIENTE?	O QUE O CLIENTE DIZ EM PÚBLICO E QUE ATITUDES TOMA?	QUAIS AS PRINCIPAIS ETAPAS DE EXECUÇÃO DO PROCESSO RELACIONADO AO CLIENTE?
Eleitores	Lentidão no atendimento; Espera prolongada para ser atendido; Interrupções dos serviços; Há erros no cadastro; Demora na retomada do atendimento pós eleições; Demora durante o atendimento ordinário e fechamento do cadastro.	Requerimento do atendimento e entrega do produto/serviço.	Medos: Não está apto a votar; Cadastro inconsistente com seus dados pessoais; Perda de benefícios sociais relacionados a regularização do título eleitoral; Suspensão do CPF. Aspiração: esperar pouco para ser atendido; ser bem atendido.	O atendimento está demorando Isso é uma palhaçada; Isso demora demais; Mal organizado; Tem que colocar mais atendentes	Acesso ao cadastro do eleitor, inserção ou atualização de dados, entrega do produto/serviço.

Modelo MGP 02.03: Ganhos esperados

VISÃO DE FUTURO DO PROCESSO (Onde queremos chegar?)	Aumentar a quantidade de disponibilização de serviços on-line e realizar atendimento presencial de excelência.	
GANHOS ESPERADOS? (focar em até 3 ganhos. Lembre-se: quem aponta para todos os lados, não chega a lugar algum....)		
	GANHOS DE EFICÁCIA (qualidade)	GANHOS DE EFICIÊNCIA (produtividade, prazo, custo, desperdício):
QUAL O GANHO PARA O AMBIENTE DE TRABALHO? (DICA: responder a pergunta: o processo é bom para o ambiente de trabalho quando?)	Qualidade do atendimento; Garantir ambiente funcional; Satisfação/Motivação/Engajamento do servidor.	Atendentes capacitados; Equipamentos e locais apropriados; Aumento do bem-estar dos servidores.
QUAL O GANHO PARA A ORGANIZAÇÃO? (DICA: responder a pergunta: o processo é bom para a organização quando?)	Confiabilidade do cidadão; Melhoria da imagem institucional; Padronização das rotinas.	Eliminação de retrabalhos; Aumento da capacidade de atendimento. Utilização racional e otimizada dos recursos disponíveis
QUAL O GANHO PARA OS CLIENTES (DICA: responder a pergunta: o processo é bom para o cliente quando? Se coloque sempre na posição dele (do cliente))	Satisfação do cliente Celeridade no atendimento; Fidedignidade dos dados do cadastro; Conscientização (clareza da informação) do eleitor.	Redução do tempo de espera no atendimento. Desnecessidade do retorno do eleitor ao atendimento.

Modelo MGP 02.02A: Desenho do processo

Fornecedor (Quem? É a pessoa/área/instrumento de trabalho que envia/fornece/disponibiliza o insumo necessário para a realização de determinada atividade [De onde vem?])	ENTRADAS (É a informação/documento/material necessário para que se desenvolva a atividade, sem o qual não é possível realizá-la [O que vem?])	ATIVIDADE/FASE DO PROCESSO (Consiste nas fases que compõem o macroporcesso ou processo de trabalho (atividade)).	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE/FASE DO PROCESSO (Consiste na descrição resumida da atividade ou da fase do processo de trabalho)	SAÍDA/PRODUTO (É a informação/documento/material produzido pelo executor da atividade. Consiste no resultado do trabalho [O que sai?])	CLIENTE (É a pessoa/área/instrumento de trabalho a quem se destina o resultado do trabalho e que receberá o que foi gerado pelo executor da atividade [Para onde vai?])
ATENDIMENTO PARA EMISSÃO DE CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL - ELEITOR					
Requerente/Eleitor	Requerimento de certidão de quitação	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar se o eleitor está de posse de documento oficial com foto válido.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Localizar o eleitor no cadastro eleitoral	Realizar pesquisa no sistema Elo para localizar o cadastro do eleitor requerente.	Eleitor localizado no cadastro	Atendimento
Atendimento	Eleitor localizado no cadastro	Conferir os dados do eleitor no cadastro	Visualizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral (link ASE)	Dados conferidos	Atendimento
Atendimento	Dados conferidos	Situação 1. verificar se a situação do eleitor está regular: cadastro regular? Sim.	-	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor regular	Emitir certidão quitação	Gerar a certidão no sistema e imprimir.	Certidão emitida	Atendente
Atendimento	Certidão emitida	Encerrar o atendimento	Entrega da certidão assinada ao requerente.	Atendimento encerrado	Requerente/Eleitor
Atendimento	-	Situação 2. verificar se a situação do eleitor está regular: cadastro regular? Não.	-	Situação do eleitor irregular	Atendimento
Atendimento	-	Situação 2.1: Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. Dispensa ou recolhimento de multa? Dispensa.	-	Dispensa de multa	Atendimento
Atendimento	Dispensa de multa	Regularizar a situação do Eleitor/Dispensar multa	Caso o eleitor, comprove ou declare que não tem condições de arcar com valor da multa, deve-se regularizar a situação do eleitor (Lançar ASE 078/Motivo 2).	Situação regularizada/Multa dispensada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada/Multa dispensada	Emitir certidão	Gerar a certidão no sistema e imprimir.	Certidão emitida	Atendimento
Atendimento	Certidão emitida	Encerrar o atendimento	Entrega da certidão assinada ao requerente.	Atendimento encerrado	Requerente/Eleitor
Atendimento	-	Situação 2.2: Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. Dispensa ou recolhimento de multa? Recolhimento.	-	Recolhimento de multa	Atendimento
Atendimento	Recolhimento de multa	Emitir Guia de Recolhimento de multa da União (GRU).	No Sistema Elo, após consultar a situação do eleitor, acessar o link correspondente a geração da GRU de cobrança de multa.	GRU emitida	Atendimento
Atendimento	GRU emitida	Pagar GRU	Eleitor deve ser orientado a dirigir-se ao Banco do Brasil ou realizar pamento via internet com posterior envio de comprovante de pagamento.	GRU paga	Atendimento
Atendimento	GRU paga	Lançar no cadastro o pagamento da GRU	Antes de regularizar a situação do eleitor, é necessário registrar no sistema o pagamento da multa.	Pagamento da multa registrado	Atendimento
Atendimento	Pagamento da multa registrado	Regularizar a situação do eleitor	Lançar ASE 078/Motivo 1	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Emitir certidão quitação	Gerar a certidão no sistema e imprimir.	Certidão de quitação emitida	Atendimento
Atendimento	Certidão de quitação emitida	Encerrar o atendimento	Entrega da certidão assinada ao requerente.	Atendimento encerrado	Requerente/Eleitor

Atendimento	-	Situação 2.3: Qual o tipo de irregularidade? Outras irregularidades.	-	Outras irregularidades	Atendimento
Atendimento	Outras irregularidades	Encaminhar o eleitor para o cartório eleitoral	Se não for ausência às urnas (ou, se além disso, houver outras irregularidades - outros ASEs registrados no sistema), o fluxo segue para os processos de trabalho respectivos no cartório eleitoral (perda ou suspensão de direitos políticos, irregularidade na prestação de contas, etc).	Eleitor encaminhado para o cartório (FLUXO DO ATENDIMENTO CARTORÁRIO)	Atendimento
Atendimento	Eleitor encaminhado para o cartório	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Requerente/Eleitor
ATENDIMENTO PARA EMISSÃO DE CERTIDÃO CIRCUNSTACIADA - ELEITOR					
Requerente/Eleitor	Emitir certidão circunstanciada	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar se o eleitor está de posse de documento oficial com foto válido e de outros documentos necessários, a depender de cada caso.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Localizar o eleitor no cadastro eleitoral	Realizar pesquisa no sistema Elo para localizar o cadastro do eleitor requerente.	Eleitor localizado no cadastro	Atendimento
Atendimento	Eleitor localizado no cadastro	Conferir os dados do eleitor no cadastro	Visualizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral (link ASE)	Dados conferidos	Atendimento
Atendimento	-	Situação 1: A situação do eleitor permite a emissão da certidão no atendimento? Sim	-	Situação do eleitor verificada	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor verificada	Emitir certidão circunstanciada	Gerar a certidão no sistema e imprimir (em alguns casos, a certidão deverá ser digitada, visto que pode necessários o registro de dados específicos na certidão.	Certidão circunstanciada emitida	Atendimento
Atendimento	Certidão circunstanciada emitida	Encerrar o atendimento	Entrega da certidão assinada ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor
Atendimento	-	Situação 2. Situação permite a emissão de certidão no atendimento? Não	-	OUTRAS SITUAÇÕES	Atendimento
Atendimento	Outras situações: necessidade de outros tipos de regularização da situação do eleitor.	Encaminhar o eleitor para o cartório eleitoral	Casos de certidões por tempo indeterminado, etc...	Eleitor encaminhado para o cartório (FLUXO DO ATENDIMENTO CARTORÁRIO)	Atendimento
Atendimento	Eleitor encaminhado para o cartório	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Requerente/Eleitor
ATENDIMENTO PARA O ALISTAMENTO ELEITORAL					
Requerente/Eleitor	Requerimento alistamento eleitoral	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar se o eleitor está de posse de documento oficial com foto válido.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	-	Situação 1. Verificar a situação do eleitor no cadastro eleitoral. Há registro na base de perdas/suspensão? SIM	-	Requerente com registro na base de perdas/Suspensão.	Atendimento
Atendimento	Eleitor com registro na base de perdas/Suspensão	Encaminhar o eleitor para o cartório eleitoral	Se houver registro na base de perdas/suspensão, essa situação deverá ser resolvida antes, pois impedem o alistamento eleitoral.	Eleitor encaminhado para o cartório (FLUXO DO ATENDIMENTO CARTORÁRIO)	Atendimento
Atendimento	Eleitor encaminhado para o cartório	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente

Atendimento	-	Situação 2. Verificar a situação do eleitor no cadastro eleitoral. Há registro na base de perdas/suspensão? NÃO	-	Requerente sem registro na base de perdas.	Atendimento
Atendimento	Requerente sem registro na base de perdas.	Iniciar atendimento	-	Atendimento iniciado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Situação 2.1. Verificar a situação do eleitor no cadastro eleitoral. Alistamento tardio? NÃO	-	Verificação da situação do alistando	Atendimento
Atendimento	Verificação da situação do alistando	Realizar a inscrição do eleitor no cadastro eleitoral	Digitar dados pessoais, endereço, escolher local de votação etc. (importante: fazer indicação de mesário voluntário)	Inscrição realizada	Atendimento
Atendimento	Inscrição realizada	Imprimir o título de eleitor	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente e colher sua assinatura no protocolo de entrega do título (PETE).	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	Atendimento iniciado	Situação 2.2. Verificar a situação do eleitor no cadastro eleitoral. Alistamento tardio? SIM	-	Alistamento tardio	Atendimento
Atendimento	Alistamento tardio	Regularizar a situação do eleitor no cadastro	Quando o eleitor tem mais de 18 anos e ainda não se alistou, está em débito com a justiça eleitoral. Neste caso, haverá a necessidade de cobrança de multa (ou dispensa, caso o eleitor não tenha condições de pagá-la).	Regularizar situação do eleitor	Atendimento
Atendimento	Regularizar situação do eleitor	Situação 2.2.1 Dispensa ou Recolhimento de multa? Dispensa	-	Dispensa de multa	Atendimento
Atendimento	Dispensa de multa	Regularizar a situação do Eleitor/Dispensar multa	Caso o eleitor, comprove ou declare que não tem condições de arcar com valor da multa, deve-se regularizar a situação do eleitor (Lançar ASE 078/Motivo 2).	Situação regularizada/Multa dispensada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada/Multa dispensada	Realizar a inscrição do eleitor no cadastro eleitoral	Digitar dados pessoais, endereço, escolher local de votação etc. (importante: fazer indicação de mesário voluntário)	Inscrição realizada	Atendimento
Atendimento	Inscrição realizada	Imprimir o título de eleitor	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	Regularizar situação do eleitor	Situação 2.2.2 Dispensa ou Recolhimento de multa? Recolhimento	-	Recolhimento de multa	Atendimento
Atendimento	Recolhimento de multa	Emitir Guia de Recolhimento de multa da União (GRU).	No Sistema Elo, após consultar a situação do eleitor, acessar o link correspondente a geração da GRU de cobrança de multa.	GRU emitida	Atendimento
Atendimento	GRU emitida	Pagar GRU	Eleitor deve ser orientado a dirigir-se ao Banco do Brasil ou realizar pagamento via internet com posterior envio de comprovante de pagamento.	GRU paga	Atendimento
Atendimento	GRU paga	Lançar no cadastro o pagamento da GRU	Antes de regularizar a situação do eleitor, é necessário registrar no sistema o pagamento da multa.	Lançamento realizado.	Atendimento
Atendimento	Lançamento realizado.	Regularizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral	Lançar ASE 078/Motivo 1	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada/Multa dispensada	Realizar a inscrição do eleitor no cadastro eleitoral	Digitar dados pessoais, endereço, escolher local de votação etc. (importante: fazer indicação de mesário voluntário)	Inscrição realizada	Atendimento
Atendimento	Inscrição realizada	Imprimir o título de eleitor	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
ATENDIMENTO PARA REVISÃO ELEITORAL					

Eleitor/Requerente	Requerimento de Revisão	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar se o eleitor está de posse de documento oficial com foto válido.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Localizar o eleitor no cadastro eleitoral	Realizar pesquisa no sistema Elo para localizar o cadastro do eleitor requerente.	Eleitor identificado no cadastro	Atendimento
Atendimento	Eleitor identificado no cadastro	Conferir os dados do eleitor no cadastro	Visualizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral (link ASE)	Dados conferidos	Atendimento
Atendimento	-	Situação 1. Situação do eleitor regular? Sim.	-	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor regular	Revisar os dados do eleitor no cadastro (realizar as alterações necessárias)	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Dados revisados	Atendimento
Atendimento	Dados revisados/atualizados	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2. Situação do eleitor regular? Não.	-	Situação do eleitor irregular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor irregular	Situação 2.1 . Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. É hipótese de dispensa de multa? Sim	-	Ausência às urnas/dispensa de multa	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/dispensa de multa	Regularizar a situação do eleitor no cadastro	Caso o eleitor, comprove ou declare que não tem condições de arcar com valor da multa, deve-se regularizar a situação do eleitor (Lançar ASE 078/Motivo 2).	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Revisar os dados do eleitor no cadastro (realizar as alterações necessárias)	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Dados revisados	Atendimento
Atendimento	Dados revisados/atualizados	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2.2. Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. É hipótese de dispensa de multa? Não. Emitir GRU de cobrança.	-	Ausência às urnas/Recolhimento	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/Recolhimento	Emitir Guia de Recolhimento de multa da União (GRU).	No Sistema Elo, após consultar a situação do eleitor, acessar o link correspondente a geração da GRU de cobrança de multa.	GRU emitida	Atendimento
Atendimento	GRU emitida	Pagar GRU	Eleitor deve ser orientado a dirigir-se ao Banco do Brasil ou realizar pamento via internet com posterior envio de comprovante de pagamento.	GRU paga	Atendimento
Atendimento	GRU paga	Lançar no cadastro o pagamento da GRU	Antes de regularizar a situação do eleitor, é necessário registrar no sistema o pagamento da multa.	Lançamento realizado.	Atendimento
Atendimento	Lançamento realizado.	Regularizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral	Lançar ASE 078/Motivo 1	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor regular	Revisar os dados do eleitor no cadastro	Corrigir dados incorretor, lançar informações novas etc.	Dados revisados	Atendimento
Atendimento	Dados revisados/atualizados	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	Documentação completa	Situação 2.3. Qual o tipo de irregularidade? Outras irregularidades.	Casos de registros na base de perdas, condenação criminal ou outras situações que não podem ser resolvidas no atendimento.	Outras irregularidades	Atendimento

Atendimento	Outras irregularidades	Encaminhar o eleitor para o cartório eleitoral.	Se não for ausência às urnas (ou, se além disso, houver outras irregularidades - outros ASEs registrados no sistema), o fluxo segue para os processos de trabalho respectivos no cartório eleitoral (perda ou suspensão de direitos políticos, irregularidade na prestação de contas, etc).	Eleitor encaminhado para o cartório (FLUXO DO ATENDIMENTO CARTORÁRIO)	Atendimento
Atendimento	Eleitor encaminhado para o cartório	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
ATENDIMENTO PARA SEGUNDA VIA DO TÍTULO ELEITORAL					
Eleitor/Requerente	Requerimento Segunda via do título	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar se o eleitor está de posse de documento oficial com foto válido.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Localizar o eleitor no cadastro eleitoral	Realizar pesquisa no sistema Elo para localizar o cadastro do eleitor requerente.	Eleitor identificado no cadastro	Atendimento
Atendimento	Eleitor identificado no cadastro	Conferir os dados do eleitor no cadastro	Visualizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral (link ASE)	Dados conferidos	Atendimento
Atendimento	-	Situação 1. Há registro de ausência às urnas? Não	-	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor regular	Emitir segunda via	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Segunda via emitida	Atendimento
Atendimento	Segunda via emitida	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2 . Há registro de ausência às urnas? Sim.	-	Ausência às urnas	Atendimento
Atendimento	-	Situação 2.1. É hipótese de dispensa de multa? Sim	-	Dispensa de multa	Atendimento
Atendimento	Dispensa de multa	Regularizar a situação do eleitor no cadastro	Caso o eleitor, comprove ou declare que não tem condições de arcar com valor da multa, deve-se regularizar a situação do eleitor (Lançar ASE 078/Motivo 2).	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Emitir segunda via	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Segunda via emitida	Atendimento
Atendimento	Segunda via emitida	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2.2. É hipótese de dispensa de multa? Não	-	Recolhimento/cobrança de multa	Atendimento
Atendimento	Recolhimento/cobrança de multa	Emitir Guia de Recolhimento de multa da União (GRU).	No Sistema Elo, após consultar a situação do eleitor, acessar o link correspondente a geração da GRU de cobrança de multa.	GRU emitida	Atendimento
Atendimento	GRU emitida	Pagar GRU	Eleitor deve ser orientado a dirigir-se ao Banco do Brasil ou realizar pamento via internet com posterior envio de comprovante de pagamento.	GRU paga	Atendimento
Atendimento	GRU paga	Lançar no cadastro o pagamento da GRU	Antes de regularizar a situação do eleitor, é necessário registrar no sistema o pagamento da multa.	Lançamento realizado.	Atendimento
Atendimento	Lançamento realizado.	Regularizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral	Lançar ASE 078/Motivo 1	Situação do eleitor regular	Atendimento

Atendimento	Situação regularizada	Emitir segunda via	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Segunda via emitida	Atendimento
Atendimento	Segunda via emitida	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
ATENDIMENTO PARA TRANSFERÊNCIA DE DOMICÍLIO					
Eleitor/Requerente	Requerimento de Transferência	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar se o eleitor está de posse de documento oficial com foto válido.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Localizar o eleitor no cadastro eleitoral	Realizar pesquisa no sistema Elo para localizar o cadastro do eleitor requerente.	Eleitor identificado no cadastro	Atendimento
Atendimento	Eleitor identificado no cadastro	Conferir os dados do eleitor no cadastro	Visualizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral (link ASE). Além disso, é necessário verificar se o eleitor está apto a requerer transferência (deve estar residindo no novo endereço a pelo menos 3 meses; dever ter decorrido prazo superior a 1 ano da transferência de domicílio anterior, se houver.	Dados conferidos	Atendimento
Atendimento	-	Situação 1. Situação do eleitor regular? Sim.	-	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor regular	Imprimir o espelho de consulta do eleitor	Este documento contém a situação do eleitor, com todos os registros de ASE, antes da transferência.	Espelho impresso	Atendimento
Atendimento	Espelho impresso	Transferir o título do eleitor	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro.	Transferência realizada	Atendimento
Atendimento	Transferência realizada	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2. Situação do eleitor regular? Não.	-	Situação do eleitor irregular	Atendimento
Atendimento	-	Situação 2.1 . Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. É hipótese de dispensa de multa? Sim	-	Ausência às urnas/dispensa de multa	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/dispensa de multa	Imprimir o espelho de consulta do eleitor	Este documento contém a situação do eleitor, com todos os registros de ASE, antes da transferência.	Espelho impresso	Atendimento
Atendimento	Espelho impresso	Regularizar a situação do eleitor no cadastro	Caso o eleitor, comprove ou declare que não tem condições de arcar com valor da multa, deve-se regularizar a situação do eleitor (Lançar ASE 078/Motivo 2).	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Transferir o título do eleitor	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Transferência realizada	Atendimento
Atendimento	Transferência realizada	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2.2. Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. É hipótese de dispensa de multa? Não. Emitir GRU de cobrança.	-	Ausência às urnas/Recolhimento	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/Recolhimento	Imprimir o espelho de consulta do eleitor	Este documento contém a situação do eleitor, com todos os registros de ASE, antes da transferência.	Espelho impresso	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/Recolhimento	Emitir Guia de Recolhimento de multa da União (GRU).	No Sistema Elo, após consultar a situação do eleitor, acessar o link correspondente a geração da GRU de cobrança de multa.	GRU emitida	Atendimento

Atendimento	GRU emitida	Pagar GRU	Eleitor deve ser orientado a dirigir-se ao Banco do Brasil ou realizar pagamento via internet com posterior envio de comprovante de pagamento.	GRU paga	Atendimento
Atendimento	GRU paga	Lançar no cadastro o pagamento da GRU	Antes de regularizar a situação do eleitor, é necessário registrar no sistema o pagamento da multa.	Lançamento realizado.	Atendimento
Atendimento	Lançamento realizado.	Regularizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral	Lançar ASE 078/Motivo 1	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Transferir o título do eleitor	Conferir e gravar os dados do eleitor no cadastro	Transferência realizada	Atendimento
Atendimento	Transferência realizada	Imprimir título eleitoral	Imprimir o título.	Título de eleitor impresso	Atendimento
Atendimento	Título de eleitor impresso	Encerrar o atendimento	Entregar o título de eleitor ao requerente.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	Documentação completa	Situação 2.3. Qual o tipo de irregularidade? Outras irregularidades.	Casos de registros na base de perdas, condenação criminal ou outras situações que não podem ser resolvidas no atendimento.	Outras irregularidades	Atendimento
Atendimento	Outras irregularidades	Encaminhar o eleitor para o cartório eleitoral.	Se não for ausência às urnas (ou, se além disso, houver outras irregularidades - outros ASEs registrados no sistema), o fluxo segue para os processos de trabalho respectivos no cartório eleitoral (perda ou suspensão de direitos políticos, irregularidade na prestação de contas, etc).	Eleitor encaminhado para o cartório (FLUXO DO ATENDIMENTO CARTORÁRIO)	Atendimento
Atendimento	Eleitor encaminhado para o cartório	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente

ATENDIMENTO PARA REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO DO ELEITOR

Eleitor/Requerente	Pedido de regularização do cadastro eleitoral	Solicitar atendimento	Solicitação de atendimento pelo eleitor (verbal ou por escrito)	Atendimento solicitado	Atendimento
Atendimento	Atendimento solicitado	Conferir documentação do requerente	Verificar a documentação necessária para realizar o atendimento (documentação está completa?) Se sim, segue para o atendimento. Se não, orientar o eleitor sobre documentação necessária e encerrar o atendimento.	Documentação conferida	Atendimento
Atendimento	Documentação conferida	Acessar o cadastro eleitoral	Acessar o sistema Elo.	Cadastro acessado	Atendimento
Atendimento	Cadastro acessado	Localizar o eleitor no cadastro eleitoral	Realizar pesquisa no sistema Elo para localizar o cadastro do eleitor requerente.	Eleitor identificado no cadastro	Atendimento
Atendimento	Eleitor identificado no cadastro	Conferir os dados do eleitor no cadastro	Visualizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral (link ASE)	Dados conferidos	Atendimento
Atendimento	Dados conferidos	Situação 1. Situação do eleitor regular? Sim.	Verificar o tipo de irregularidade que consta do cadastro eleitoral	Situação do eleitor regular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor regular	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2. Situação do eleitor regular? Não.	-	Situação do eleitor irregular	Atendimento
Atendimento	Situação do eleitor irregular	Situação 2.1 . Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. É hipótese de dispensa de multa? Sim	-	Ausência às urnas/dispensa de multa	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/dispensa de multa	Regularizar a situação do eleitor no cadastro	Caso o eleitor, comprove ou declare que não tem condições de arcar com valor da multa, deve-se regularizar a situação do eleitor (Lançar ASE 078/Motivo 2).	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente

Atendimento	-	Situação 2.2. Qual o tipo de irregularidade? Ausência as urnas. É hipótese de dispensa de multa? Não. Emitir GRU de cobrança.	-	Ausência às urnas/Recolhimento	Atendimento
Atendimento	Ausência às urnas/Recolhimento	Emitir Guia de Recolhimento de multa da União (GRU).	No Sistema Elo, após consultar a situação do eleitor, acessar o link correspondente a geração da GRU de cobrança de multa.	GRU emitida	Atendimento
Atendimento	GRU emitida	Pagar GRU	Eleitor deve ser orientado a dirigir-se ao Banco do Brasil ou realizar pamento via internet com posterior envio de comprovante de pagamento.	GRU paga	Atendimento
Atendimento	GRU paga	Lançar no cadastro o pagamento da GRU	Antes de regularizar a situação do eleitor, é necessário registrar no sistema o pagamento da multa.	Lançamento realizado.	Atendimento
Atendimento	Lançamento realizado.	Regularizar a situação do eleitor no cadastro eleitoral	Lançar ASE 078/Motivo 1	Situação regularizada	Atendimento
Atendimento	Situação regularizada	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
Atendimento	-	Situação 2.3. Qual o tipo de irregularidade? Outras irregularidades.	Casos de registros na base de perdas, condenação criminal ou outras situações que não podem ser resolvidas no atendimento.	Outras irregularidades	Atendimento
Atendimento	Outras irregularidades	Encaminhar o eleitor para o cartório eleitoral.	Casos de registros na base de perdas, condenação criminal ou outras situações que não podem ser resolvidas no atendimento.	Eleitor encaminhado para o cartório (FLUXO DO ATENDIMENTO CARTORÁRIO)	Atendimento
Atendimento	Eleitor encaminhado para o cartório	Encerrar o atendimento	Encerrar o atendimento.	Atendimento encerrado	Eleitor/Requerente
PONTOS CRÍTICOS (Quais os pontos críticos (principais problemas) relacionados às tarefas do processo de trabalho?)					
1. Falta de conhecimento técnico					
2. Falta de energia elétrica e internet					
3. Problemas relacionados ao sistema e aos equipamentos					
4. Falta de modelos padronizados de documentos					

Modelo MGP 02.05: Agenda de Melhorias

AGENDA DE MELHORIAS - As Melhorias são os MEIOS que garantem alcançarmos os ganhos (FIM). Portanto, lembrem-se dos ganhos esperados						
PONTOS CRÍTICOS (Coloque aqui os pontos críticos identificados na etapa anterior)	SITUAÇÃO ATUAL (Como é feito hoje?)	SITUAÇÃO DESEJADA (Como deveria ser feito?)	GANHO ALCANÇADO (Qual ganho, dos anteriormente descritos, foi alcançado com a implementação dessa melhoria?)	ATIVIDADES (O que fazer para alcançar a situação desejada. Colocar a principal ação, geralmente ela virará um projeto ou plano de ação, a fim de detalhar melhor as ações que serão necessárias?)	DATA LIMITE	UNIDADE RESPONSÁVEL
1. Incapacidade de atender a todos os eleitores na semana que antecede o fechamento do cadastro, sobretudo no último dia.	Falta de pessoal e kits biométricos	Pessoal suficiente e qualificado para realizar o atendimento de maneira ágil e com o menor custo possível; Disponibilização de kits de biometria em quantidade suficiente para o atendimento.	Qualidade e celeridade no atendimento aos eleitores; Melhoria da imagem institucional.	Contratar mão de obra (digitadores) ou estudar a viabilidade de realizar parceria/convênio com as instituições de ensino superior para alocar mão de obra sem custos, a exemplo do que é feito com o apoio logístico voluntário;	30.4.2020	DG/Zonas
2. Ausência de local apropriado para realização do atendimento ao eleitor nos últimos dias do fechamento do cadastro eleitoral;	Atendimento nos cartórios e nos PAEs	Montagem da estrutura de atendimento em local mais espaçoso.	Qualidade e celeridade no atendimento aos eleitores; Melhoria da imagem institucional.	Pesquisar e requisitar os locais que possam ser utilizados para o atendimento.	30.4.2020	Zonas
3. Falta de conhecimento técnico.	Aquisição de conhecimento com a experiência diária.	Capacitações prévias e constantes relacionadas aos sistemas utilizados (EAD), mapeamento de processos.	Qualidade e celeridade no atendimento aos eleitores; Melhoria da imagem institucional. Qualificação do servidor	Disponibilizar treinamentos, inclusive em EAD.	contínuo	Tribunal Regional Eleitoral
4. Falta de energia elétrica e internet.	Quedas constantes de energia e instabilidade da internet no interior do Estado	Constância e estabilidade dos serviços de energia e internet.	Continuidade e celeridade na prestação do serviço.	Energia: disponibilização de rede estabilizada (central de no-breaks) Internet: segundo link (pelo menos para os cartórios)	contínuo	Tribunal Regional Eleitoral
5. Problemas relacionados ao sistema e aos equipamentos.	Travamentos dos computadores, sistemas, kits de biometria. Parque computacional defasado (computadores, impressoras)	Melhor funcionamento dos equipamentos e dos sistemas de informática. Aquisição de equipamentos novos.	Celeridade e qualidade na prestação do serviço. Melhora na imagem da instituição. Satisfação/Engajamento do servidor.	Atualização do parque computacional. Melhoria do software de biometria. Mudança do ELO.	contínuo	Tribunal Regional Eleitoral. Tribunal Superior Eleitoral.
6. Falta de modelos padronizados de documentos	Modelos descentralizados.	Banco único de modelos de expedientes.	Melhoria na padronização das rotinas. Melhoria na gestão da informação.	Criação do banco único de modelos de expedientes. Compartilhamentos para todas as unidades.	contínuo	CRE

Modelo MGP 02.06: Ficha do Indicador do Processo

Qual ganho será medido (consultar os ganhos)?	Satisfação do Cliente
Nome do indicador (O que indica que o processo está sendo bem executado e demonstra se o ganho esperado está ou não sendo alcançado)	Índice de satisfação do cliente da Justiça Eleitoral.
O que mede?	O percentual de eleitores satisfeitos com o atendimento recebido.
Para que medir? (qual o objetivo?)	O objetivo é monitorar a qualidade dos serviços prestados, para identificar e eliminar as deficiências, e manter o que está sendo efetivo.
Quem mede?	Corregedoria Regional Eleitoral
Quando medir? (qual a periodicidade? Anual? Semestral? Mensal?)	Quadrimestralmente
Fórmula (descrever a fórmula de medição)	$\frac{\text{Quantidade de Avaliações ÓTIMO} + \text{Quantidade de avaliações BOM}}{\text{Quantidade de avaliações}} \times 100$
Fonte da informação (de onde serão tirados os dados para calcular o indicador?)	Formulários de avaliação do atendimento (modelo CNJ) fornecidos às zonas eleitorais pela Ouvidoria Eleitoral. Deverão ser considerados somente as marcações feitas nos quesitos " Solução do Problema ", " Atendimento " e " Tempo de Atendimento ".
Meta [Descrição da meta. A meta deve ter um objetivo a ser alcançado. Esse objetivo deve ser quantificado. E deve ser estabelecido um prazo razoável para alcançá-lo. Exemplo: Julgar 100% dos processos de prestação de contas dos candidatos eleitos até 30 de novembro do ano eleitoral]	Obter, em cada quadrimestre, o índice de 80% de satisfação do cliente.
Histórico (se houver)	Não há.













