

## Modelo MGP 02.01: Informações do Processo

### QUAL O ESCOPO DO PROCESSO DE TRABALHO?

<b>NOME DO PROCESSO (Qual o nome do processo?)</b>	TOTALIZAÇÃO DAS ELEIÇÕES	
<b>GESTOR (PREENCHER DEPOIS QUE DEFINIR O ESCOPO)</b>	STI	
<b>MISSÃO/OBJETIVO (Qual a razão de ser? Para que existe e quando efetivamente agrega valor para o cliente e(ou) para a instituição?)</b>	GARANTIR A TRANSMISSÃO DOS DADOS DA URNA ELETRÔNICA E A TOTALIZAÇÃO DAS ELEIÇÕES	
<b>INÍCIO (Quais seus limites? Quando o processo começa?):</b>	<b>FIM (Quais seus limites? Quando o processo termina?):</b>	
Encerramento da votação, a partir das 17 horas do dia do pleito	Emissão do relatório ata geral da eleição	
<b>Eventos que impactam na missão/objetivo do processo de trabalho (Riscos):</b>		
<p>Problemas no encerramento da votação</p> <p>Indisponibilidade dos links de comunicação nos locais de transmissão</p> <p>Ausência de continuidade elétrica em todos os prédios envolvidos na transmissão dos dados</p> <p>Indisponibilidade dos servidores de VPN, de bancos de dados, e outros</p>		
<b>Leis, normas, auditorias e políticas (o que regula a execução do processo?):</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código Eleitoral Lei 4.747...</li> <li>2. Lei das Eleições n. 9.504...</li> <li>3. Resoluções TSE (calendário eleitoral, atos preparatórios, do registro de candidaturas)</li> <li>4. Resoluções e Portarias do TRE (Atos preparatório do TRE)</li> </ol>		
<b>Atores Envolvidos (quem são fornecedores e clientes do processo)</b>	<b>Sistemas/infraestrutura/instrumentos (Quais os recursos que suportam a execução do processo?):</b>	
Cartórios Eleitorais, STI, Equipes de suporte, mesários, supervisores de prédio, auxiliares do juízo, juntas eleitoral, sociedade, imprensa, partido político	Sistemas eleitorais, mídia de resultados, energia elétrica, sistema de transmissão de dados, rede de comunicação de dados, urna eletrônica, material de contingência, suporte técnico, mecanismos de segurança da informação, kits de transmissão,	

## 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?
Sociedade, candidatos, partido político, imprensa	celeridade na totalização e divulgação do resultado	Encerramento da votação (apuração), transmissão do resultado, totalização	Medos: que o conteúdo da mídia de resultados seja alterado, que haja atraso na totalização, que haja fraude na transmissão do resultado. Aspirações: que a totalização seja no mesmo dia das eleições	Que a totalização é rápida. Que pode haver fraude na totalização. Que os votos recebidos pelo candidato não foram computados.	Impressão do Boletim de Urna e Totalização final das eleições.

## Modelo MGP 02.03: GANHOS ESPERADOS

<b>VISÃO DE FUTURO DO PROCESSO</b> <b>(Onde queremos chegar?)</b>	A transmissão do resultado ser realizada em todos os lugares de votação.	
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?)	Redução de conflitos entre os diversos atores que participam do processo (zona eleitoral e secretaria do tribunal)	Redução do tempo de totalização
QUAL O GANHO PARA A ORGANIZAÇÃO? (DICA: responder a pergunta: o processo é bom para a organização quando?)	Transmissão mais célere; reconhecimento de competência e qualidade do serviço prestado	Redução de gastos com transporte
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))	Maior confiança no processo de totalização	Conhecer o resultado em tempo menor

## Modelo MGP 02.02A: DESENHO DO PROCESSO

Fornecedor (Quem? E 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 macrop processo 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?])
Mesários	Inserção do código de encerramento na urna eletrônica	Encerrar a votação na urna eletrônica Encerrada com sucesso? Sim, segue o fluxo normal. Não, envia para a junta eleitoral para o procedimento de recuperação de dados)	O mesário digita o código de encerramento na urna eletrônica, assina os boletins de urna, identifica a mídia gravada para entrega à equipe de suporte.	MR da seção eleitoral gravada	Cartório
CARTÓRIO ELEITORAL	MR da seção eleitoral gravada	Confere a autenticidade e a identificação da MR	Controle de MR recebidas	MR liberada para transmissão	Equipe de suporte
Equipe de suporte	MR da seção eleitoral	Ler a MR e transmitir o resultado (Leitura com sucesso. Sim. Segue o fluxo normal. Não, procedimento de recuperação de dados)	O técnico de suporte fará a leitura da MR em sistema específico e providenciará a transmissão para o sistema de totalização	Dados transmitidos	STI
STI	Dados transmitidos	Realizar acompanhamento das transmissões e totalização parcial	Consultas de boletins de urnas recebidos e totalizados, e tratamento de pendências	100% dos resultados recebidos e totalizados parcialmente	STI
STI	100% dos dados recebidos e totalizados parcialmente	Comandar a totalização final	Executar a totalização final no sistema próprio	Ata geral das eleições	Junta Apuradora
Junta Apuradora	Ata geral das eleições	Analisa e assina a ata	O presidente da junta eleitoral assina o relatório final	Resultado final da Eleição	Sociedade
<b>PROCESSOS DE RECUPERAÇÃO DE DADOS</b>					
Mesários	Urna não encerrada	Entrega da urna à junta eleitoral	Embalagem e entrega da urna e demais materiais à junta eleitoral	Urna eletrônica não encerrada	Junta Apuradora
Junta Apuradora	Urna não encerrada	Verificar a ata da seção	Verificar os motivos que levaram ao não encerramento da urna na seção eleitoral	urna liberada para recuperação de dados	Equipe de suporte
Equipe de suporte	Urna liberada para recuperação de dados	Recuperar dados da urna	Utilizar sistema próprio de recuperação dos dados e geração de MR contendo os dados recuperados	MR contendo dados recuperados	Equipe de suporte
Equipe de suporte	MR contendo dados recuperados	Ler a MR e transmitir o resultado	O técnico de suporte fará a leitura da MR em sistema específico e providenciará a transmissão para o sistema de totalização	Dados transmitidos	STI
<b>PONTOS CRÍTICOS (Quais os pontos críticos (principais problemas) relacionados às tarefas do processo de trabalho? Coloque um post it rosa nas etapas do processo onde foram identificados os pontos críticos/problemas com a descrição de cada um deles):</b>					
Extravio do material de votação. Problemas na gravação da MR. Dificuldades de transporte das mídias ao local de transmissão. Ausência de conexão de dados.					

## 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**

<b>PONTOS CRÍTICOS</b> (Coloque aqui os pontos críticos identificados na etapa anterior)	<b>SITUAÇÃO ATUAL</b> (Como é feito hoje?)	<b>SITUAÇÃO DESEJADA</b> (Como deveria ser feito?)	<b>GANHO ALCANÇADO</b> (Qual ganho, dos anteriormente descritos, foi alcançado com a implementação dessa melhoria?)	<b>ATIVIDADES</b> (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?)	<b>DATA LIMITE</b>	<b>UNIDADE RESPONSÁVEL</b>
Extravio do material de votação da zona rural	A urna é transportada em embalagens especiais visando a proteção dos dados da votação	Transportar o material em embalagens mais robustas e seguras	Maior segurança no transporte do material garantindo sua entrega à junta eleitoral	Adquirir as embalagens	mai/20	DG/Cartório
Problemas técnicos na gravação da MR	os dados são gravados pela URNA da seção no encerramento	Que todas a MR sejam gravadas pelas urnas da seções	Rapidez no recebimento dos resultado na totalização	Manutenção preventiva das urnas no período necessário garantindo seu perfeito funcionamento. Envio de urnas de contingência em número suficiente	anual	STI
Mesário retirar a MR antes de gravar	Mesário é orientado no treinamento a retirar a MR após a gravação	Mesário conheça as consequências do procedimeto errado	redução das ocorrências	Intensificar o treinamento de mesário nesse ponte	Até setembro/2020	Cartórios/Comissão de Mesários
Ausência de conexão de dados	MR é transmitida pela rede de JE	Tenha links redundantes	As MR serão transmitidas do local de transmissão definido	Garantir link de contingência para todos os locais de transmissão	jun/20	STI/Cartórios/DG
Dificuldades de transporte das mídias ao local de transmissão	A MR é levada ao local de transmissão pelo suporte com veículos da comissão de transporte	Que a MR seja transmitida do próprio local de votação Disponibilização de veículos em número suficiente	Rapidez no recebimento dos resultado na totalização	Preparar a logística com pessoal, equipamentos e link de transmissão para todos os locais de transmissão; alocar veículos da comissão de transporte para essa finalidade	ago/20	Cartórios

## Modelo MGP 02.06: Ficha do Indicador do Processo

Qual ganho será medido ( <b>consultar os ganhos</b> )?	Transmissão das mídias de resultado sem necessidade de procedimentos de contingência
Nome do indicador ( <b>O que indica que o processo está sendo bem executado e demonstra se o ganho esperado está ou não sendo alcançado</b> )	Transmissão da MR gravada pela urna da seção
O que mede?	A quantidade de MR gravadas diretamente pela urna da seção e transmitidas com sucesso
Para que medir? ( <b>qual o objetivo?</b> )	Para constatar que as urnas encerraram normalmente na seção eleitoral e os mesários realizaram os procedimentos
Quem mede?	STI
Quando medir? ( <b>qual a periodicidade? Anual? Semestral? Mensal?</b> )	Ao final da totalização
Fórmula ( <b>descrever a fórmula de medição</b> )	Total de MR gravada pela urna/ quantidade de MR transmitidas * 100
Fonte da informação ( <b>de onde serão tirados os dados para calcular o indicador?</b> )	Suporte técnico
Meta [ <b>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</b> ]	Transmitir 100% das MR gravadas pelas urna da seção
Histórico ( <b>se houver</b> )	100% em 2014, 100% 2016 e 98% 2018

## TOTALIZAÇÃO

Modelo de gestão de riscos

Modelo de gestão de riscos		AVALIAÇÃO DOS EVENTOS			IDENTIFICAÇÃO E DEFINIÇÃO DO CONTROLE EXISTENTE	Risco residual	TRATAMENTO DO RISCO			Plano de resposta aos riscos					
		Probabilidade de ocorrência do evento (A) - Ver aba 1	Impacto no objetivo, se o evento ocorrer(B) - ver aba 2	Nível do Risco (A x B) - Ver aba 4			Resposta ao risco - Aba 6	Classificação do Risco - Ver aba 4	Apetite a risco - Ver aba 5	O que fazer? (Antes do risco acontecer - contenção - ou depois do risco acontecer - contingência -, conforme o caso) [As ações devem combater ou explorar a causa do risco]	Área impactada (integração e comunicação)-Aba 7	Responsável	Data inicial	Data final	Andamento da ação - Aba 7
Objetivo do processo de trabalho:	Gestor do processo de trabalho:	Área impactada	Evento que impactam no alcance do objetivo do processo de trabalho (Eventos) - coloque aqui os riscos que foram identificados na ficha de escopo do processo	Risco de controle - Ver aba 3	Risco residual	Classificação do Risco - Ver aba 4	Apetite a risco - Ver aba 5	Resposta ao risco - Aba 6	O que fazer? (Antes do risco acontecer - contenção - ou depois do risco acontecer - contingência -, conforme o caso) [As ações devem combater ou explorar a causa do risco]	Área impactada (integração e comunicação)-Aba 7	Responsável	Data inicial	Data final	Andamento da ação - Aba 7	
Descrição do controle existente	Resposta ao risco - Aba 6														
Cartórios	Problemas no encerramento da votação - Mesários	2	1	2	Há equipes de suporte percorrendo os locais de votação, visando a suprir as dificuldades dos mesários nos procedimentos de encerramento	0,2	Baixo	Oportunidade	Alavancar	Contenção	Capacitação	Cartório	01/08/2020	30/09/2020	
STI	Indisponibilidade dos links de comunicação nos locais de transmissão	2	3	6	Monitoramento constante dos links de comunicação de dados e define o plano de contingência a ser ativado em cada caso	0,4	Médio	Oportunidade	Alavancar	contingência	Infraestrutura de TI	STI	01/01/2020	30/10/2020	
Cartorios e Secretaria	Ausência de continuidade elétrica em todos os prédios envolvidos na transmissão dos dados	3	4	12	É solicitado à concessionária de energia a não interrupção e a disponibilização de técnico de plantão no dia da eleição. Além disso, é feito a manutenção periódica no grupo gerador de energia e testes no sistema da subestação e ativação do no-break do Tribunal.	0,6	médio	inaceitável	Mitigar	contingência	Infraestrutura de física	SÃO	03/08/2019	30/10/2020	
STI	Indisponibilidade dos servidores de VPN, de bancos de dados, e outros	2	3	6	Contratação de dois link de internet de operadoras diversas, manutenção de um cluster de servidores VPN, monitoramento constante do banco de dados	0,2	Médio	inaceitável	Mitigar	contingência	Infraestrutura de TI	STI	01/06/2019	30/10/2020	
Cartórios	Problemas no encerramento da votação - uma eletrônica	2	1	5	Há equipes de suporte percorrendo os locais de votação, visando a suprir as dificuldades dos mesários nos procedimentos de encerramento	0,2	Baixo	Oportunidade	Alavancar	Contenção	Infraestrutura de TI	STI	01/01/2020	20/09/2020	

