

Modelo MGP 02.01: Informações do Processo

QUAL O ESCOPO DO PROCESSO DE TRABALHO?

NOME DO PROCESSO (Qual o nome do processo?)	VOTAÇÃO
GESTOR (PREENCHER DEPOIS QUE DEFINIR O ESCOPO)	SECRETÁRIO(A) DE TI
MISSÃO/OBJETIVO (Qual a razão de ser? Para que existe e quando efetivamente agrega valor para o cliente e(ou) para a instituição?)	GARANTIR A NORMALIDADE E A LISURA DA VOTAÇÃO
INÍCIO (Quais seus limites? Quando o processo começa?):	FIM (Quais seus limites? Quando o processo termina?):
Às 7h do dia da eleição	Após o voto do último eleitor
Eventos que impactam na missão/objetivo do processo de trabalho (Riscos):	
ausência de mesários, problemas com a urna eletrônica, falta de energia elétrica, indisponibilidade e/ou falta de acessibilidade do lugar de votação, material do mesário, má postura de eleitores, mesários e fiscais.	
Leis, normas, auditorias e políticas (o que regula a execução do processo?):	
1. Código Eleitoral Lei 4.747... 2. Lei das Eleições n. 9.504... 3. Resoluções do TSE e TRE-AC 4. Lei n. 13.146\2015 Estatuto da Pessoa com Deficiência	
Atores Envolvidos (quem são fornecedores e clientes do processo)	Sistemas/infraestrutura/instrumentos (Quais os recursos que suportam a execução do processo?):

<p>Cartório Eleitoral, Secretaria do Tribunal, ALV, mesários, eleitores, partidos políticos, candidatos, Polícia Federal, Polícia Militar, fornecedora de energia elétrica, administração dos lugares de votação, prestadora de serviço de comunicação.</p>	<p>Lugares de votação, sistemas eleitorais na urna eletrônica, Nucleo de Apoio Técnico e Unidade Móvel de Suporte - NATUMS, energia elétrica, material do mesários (urna, caderno de votação, material de expediente, etc), transporte (eleitores, urnas, materiais, suporte, servidores), comunicação, auxílio-alimentação, diárias.</p>
---	---

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, sociedade, partidos políticos, candidatos	lentidão, filas, interrupções, dificuldades para votar, lugares de votação inadequados, mesários incapacitados, falta de transporte de eleitor, falta de segurança dos lugares de votação, dificuldade de acesso aos lugares de votação	exercício do voto, suporte, atuação dos mesários, transporte de eleitor	1. aspirações: votação rápida, garantia do direito do voto, confiança na urna, reconhecimento biométrico funcionando, início e encerramento da votação dentro do horário previsto. 2. Medos: fraude na votação, eleitor votar por outro, falta de habilidade com a urna.	<p>Votação está demorando; A foto do candidato não apareceu; A urna apresentou defeito; Não sei votar; Alguém votou no meu lugar; Meu nome não está na urna; Não sei onde votar; O suporte está demorando; Não tem policiamento no lugar; Falta de energia no prédio; Más condições físicas da seção eleitoral e do lugar de votação; Falta de orientação da justiça eleitoral; Desistência da votação ocasionada pela demora e Abandono da seção pelo mesário durante a votação</p>	<p>Abertura da seção eleitoral (ligar a urna e emitir a zeríssima - a partir das 7h); Início da votação (8h); Orientações aos mesários e eleitores; Identificação do eleitor; Exercício do voto; Comprovante da presença do eleitor na seção eleitoral e preenchimento da ata</p>

Modelo MGP 02.03: Ganhos esperados

VISÃO DE FUTURO DO PROCESSO (Onde queremos chegar?)	Encerramento da votação às 17 horas, garantindo o exercício do voto a todos os eleitores que comparecerem à seção eleitoral, com o menor tempo de espera na fila.	
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?)	1.seção eleitoral contar com todos os recursos necessários para garantir o exercício do voto do eleitor; 2. número adequado de eleitores por seção eleitoral	Fluxo da votação sem interrupção
QUAL O GANHO PARA A ORGANIZAÇÃO? (DICA: responder a pergunta: o processo é bom para a organização quando?)	Satisfação do eleitor, melhoria da imagem da JE	Baixo percentual de abstenção
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))	Votação segura	Votação rápida

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?])
Cartório Eleitoral	Material identificado por seção	Enviar/entregar material de votação ao mesário	O Cartório Eleitoral providencia a entrega de todo o material ao presidente da seção eleitoral	Material da seção	Mesário
Mesário	Material da seção	Instalar a seção eleitoral	O mesário fará a instalação da urna eletrônica e da cabina de votação e organizará o material de expediente e dará início ao preenchimento da ata da seção	Seção instalada	Mesário
Mesário	Mesa repectora de votos incompleta	Substituir de mesários faltosos	Convocação de mesários reservas ou de eleitores da fila	Seção instalada	Mesário
Mesário	Urna eletrônica ligada	Imprimir a zeríssima	O mesário procederá à impressão da zeríssima e providenciará sua assinatura e preservação	Zeríssima impressa e assinada	Junta Apuradora
Mesário	Urna eletrônica travada	Reiniciar a urna	O mesário desligará e ligará novamente a UE para imprimir a zerésima	Zeríssima impressa e assinada	Junta Apuradora
Cartório Eleitoral	Urna eletrônica travada	Substituir a urna eletrônica	O presidente da mesa aciona o NAT solicitando a substituição da urna	Zeríssima impressa e assinada	Junta Apuradora
Mesário	Documento oficial de identificação do eleitor	Identificar o eleitor	O mesário observará os documentos apresentados pelo eleitor visando sua identificação	Eleitor identificado	Mesário
Mesário	Eleitor identificado	Habilitar eleitor	O mesário digitará o título do eleitor na urna eletrônica visando sua habilitação para votar	Eleitor habilitado	Eleitor
Eleitor não pertencente à circunscrição	Urna liberada para votação	Justificar	O mesário digita o número do eleitor que pretende justificar o voto e demais procedimentos próprios da justificativa	Justificativa realizada	Mesário
Eleitor	Urna liberada para votação	Votar	O eleitor digitará os números de seus candidatos na urna eletrônica confirmando ao final da votação	Votação concluída	Mesário
Eleitor	Urna liberada para votação	Votar parcialmente	O eleitor vota parcialmente e desiste de concluir a votação (o mesário suspende o voto para liberar a urna para o próximo eleitor e entrega o comprovante de votação)	Votação concluída	Mesário
Eleitor	Urna liberada para votação	Eleitor não votou	Eleitor é habilitado e se dirige à cabina de votação mas não vota. O mesário suspende o voto e orienta o eleitor a retornar para nova tentativa de voto até as 17h. Não entregar o comprovante de votação.	Votação não realizada	Mesário
Cartório Eleitoral	Urna eletrônica travada	Substituição de urna eletrônica	O presidente da mesa aciona o NAT solicitando a substituição da urna	Votação restabelecida	Mesário

Mesário	Votação concluída	Entregar o comprovante de votação ao eleitor	O mesário destaca o respectivo comprovante de votação e entrega ao eleitor	Urna liberada	Mesário
Mesário	Horário permitido para encerramento da votação - 17h na urna eletrônica	Distribuir senhas	O mesário fará a distribuição de senhas aos eleitores da fila em ordem inversa (do último para o primeiro)	Senhas entregues	Eleitor
Mesário	Votação do último eleitor concluída	Encerrar a votação	O mesário digitará o código de encerramento na urna eletrônica imprimindo os relatórios, assinando-os. Finalizar o preenchimento e assinatura da ata. Recolhimento do material da seção para devolução à JE.	Seção encerrada	Junta Apuradora
Mesário	urna travada no momento da emissão de relatórios finais	desligar a urna.	o mesario desligará a urna, informará à equipe e suporte e fará remessa à Junta Apuradora	Urna não encerrada	Junta Apuradora

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) :

Não iniciar a votação
 Ausência de mesários, mesários despreparados
 Problemas com a urna eletrônica
 Falta de energia elétrica
 Filas demoradas
 Urna danificada
 Mesário votar pelo eleitor
 Má conduta de eleitores e mesários
 Indisponibilidade do lugar de votação
 Material do mesário incompleto
 Não preenchimento da ata ou preenchimento incorreto, etc

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
Filas demoradas	Fila extensas no dia da votação	Menor tempo de espera por eleitor	Celeridade do processo	adotar providências no sentido de estabelecer um quantitativo e ideal de eleitores por seção		PRESI
Ausência de mesários	Alguns mesários não comparecem à seção eleitoral para iniciar o processo de votação causando atraso no início da votação	Presença dos mesarios nos lugares de votação pontualmente	Regularidade e celeridade no fluxo de votação, contribuindo para redução das filas e tempo de espera do eleitor, redução da abstenção na votação.	1. convocação de mesários reserva; 2. implementar políticas para formação de banco de mesários voluntários		Cartórios
Problemas com a urna eletrônica	eventuais problemas apresentados pelas urnas (ex: teclado travado)	substituição do menor número de urnas	Regularidade e celeridade no fluxo de votação, contribuindo para redução das filas e tempo de espera do eleitor, redução da abstenção.	Realizar manutenção preventiva das urnas eletrônicas; ter quantitativo suficiente de urnas de contingência.		STI
Falta de energia elétrica	quedas eventuais de energia eletrica nos lugares de votação	fornecimento ininterrupto de energia elétrica	1. Regularidade e celeridade no fluxo de votação, contribuindo para redução das filas e tempo de espera do eleitor, redução da abstenção. 2. Conforto na seção eleitoral (climatização e iluminação)	Identificar locais onde é mais frequente as quedas de energia e adotar de medidas para minimizar os problemas (trocar locais, envio de gerador, envio de maior quantidade de baterias externas)		Cartórios e STI
Má conduta dos mesários	mesários se comportando de forma inadequada (desrespeito aos eleitores, externando suas preferências de candidatos, uso exagerado de celular,...)	Comportamento adequado e imparcial em conformidade com a legislação da forma como recomendado no treinamento de mesários	Segurança, legitimidade	ênfase durante o treinamento de mesário das condutas esperadas dos mesários e da importancia do trabalho para a sociedade.		Cartório
Indisponibilidade do lugar de votação	mesários impossibilitados de adentrar aos locais de votação por ausência do supervisor de prédio	locais de votação devidamente abertos para entrada dos mesários às sete horas	início dos trabalhos da seção no horário correto	realizar reuniões com os supervisores de prédio para tratar da logistica do dia da eleições		Cartório
material do mesário incompleto	ocorrência de seções com material de votação incompleto	material entregue de forma completa a todos os presidentes de seção	fim da solicitação, pelos mesários, de complementação de material aos cartórios no dia da votação	Elaborar check list para conferencia da lista de materiais entregue aos presidentes		Cartório
não preenchimento da ata ou preenchimento incorreto, etc	alto índice de atas não preenchidas ou preenchidas incorretamente, ou não assinadas.	atas preenchidas e assinadas corretamente	maior legitimidade e transparência dos trabalhos de votação	1. Ênfase na importância do correto preenchimento da ata no treinamento de mesários 2. Preparar os auxiliares dos juizes para que durante o periodo da votação, repassem orientações aos mesários sobre o correto preenchimento.		Cartório

Modelo MGP 02.06: Ficha do Indicador do Processo

Qual ganho será medido (consultar os ganhos)?	Inexistência de votação por cédula
Nome do indicador 1 (O que indica que o processo está sendo bem executado e demonstra se o ganho esperado está ou não sendo alcançado)	Índice de votos registrados eletronicamente
O que mede?	A quantidade de votos registrados eletronicamente em relação ao comparecimento na seção eleitoral
Para que medir? (qual o objetivo?)	Garantir a continuidade da votação eletrônica sem ocorrência de votação por cédulas
Quem mede?	STI
Quando medir? (qual a periodicidade? Anual? Semestral? Mensal?)	Após cada turno
Fórmula (descrever a fórmula de medição)	$(\text{quantidade de votos registrados eletronicamente} / \text{comparecimento na seção eleitoral}) \times 100$
Fonte da informação (de onde serão tirados os dados para calcular o indicador?)	sistema Vota + sistema totalização
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]	100%
Histórico (se houver)	desde 2012 não há registros de votação por cédula
Qual ganho será medido (consultar os ganhos)?	Regularidade e celeridade no fluxo de votação, contribuindo para redução das filas e tempo de espera do eleitor e redução da abstenção.
Nome do indicador 2 (O que indica que o processo está sendo bem executado e demonstra se o ganho esperado está ou não sendo alcançado)	índice de substituição de urnas nas seções eleitorais
O que mede?	quantidade de urnas substituídas na seção eleitoral

Para que medir? (qual o objetivo?)	melhorar a prestação do serviço de votação eletrônica na seção eleitoral
Quem mede?	STI
Quando medir? (qual a periodicidade? Anual? Semestral? Mensal?)	após cada turno
Fórmula (descrever a fórmula de medição)	$(\text{quantidade de urnas substituídas na seção eleitoral} / \text{quantidade urnas instaladas nas seções eleitorais}) \times 100$
Fonte da informação (de onde serão tirados os dados para calcular o indicador?)	Sistema de totalização
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]	inferior a 2%
Histórico (se houver)	tem sido inferior a 4%

