

MANUAL DO PROCESSO

PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO DE RESULTADO DE PLEITOS

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SPL/COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E DE GESTÃO
SEÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS, DA QUALIDADE E DE RISCOS



ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	VISÃO SISTÊMICA.....	4
3	DIAGRAMA ORQUESTRADOR.....	5
4	MAPA.....	6
5	ELEMENTOS DO PROCESSO.....	7
6	ANEXO I- FICHA DETALHADA DO INDICADOR.....	25
7	ANEXO II – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS (PTR)	26

1 APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre o mapeamento do processo “Prestação de Informação de Resultado de Pleitos”, da Seção de Biblioteca e Memória (SEBLIM), que tem como principal finalidade fornecer resultado, individualizado ou geral, de eleição para a sociedade em geral, incluindo eleitores, candidatos, partidos políticos, Órgãos do Judiciário, dentre outros, de modo a assegurar a transparência das informações sob a guarda da Justiça Eleitoral da Bahia.

O processo detalhado neste documento envolve as atividades desenvolvidas para a divulgação de dados referentes às eleições gerais e municipais ocorridas na Bahia e é regulamentado pela Portaria da Presidência nº 395, de 1º de outubro de 2014, bem ainda pela Resolução Administrativa do TRE-BA nº 20, de 27 de junho de 2018, que dispõe sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527), de 18 de novembro de 2011.

O processo está alinhado ao objetivo estratégico de “Prestar Atendimento de Excelência ao Público”, vigente no Planejamento Estratégico 2016-2021 do TRE-BA.

Utilizando-se de ferramentas como a gestão de riscos, indicador de desempenho e desenho e redesenho de fluxogramas, buscou-se aprimorar os procedimentos já adotados, com vistas ao melhoramento do processo, referenciado em requisitos de economicidade, conformidade, sustentabilidade e eficiência. Toda a documentação dos trabalhos relacionados ao mapeamento/melhoramento do fluxo de trabalho pormenorizado neste manual encontra-se no Processo Administrativo Digital (PAD) nº 14.290/2019.

Abrangência

Este Manual de Processo aplica-se Seção de Biblioteca e Memória (SEBLIM).

Gestor do processo

A Seção de Biblioteca e Memória é responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria.

Participantes

Seção de Biblioteca e Memória (SEBLIM)

Coordenadoria de Gestão da Informação (COGED)

Autores do manual

Seção de Biblioteca e Memória

Fernanda Costa Guimarães

Coordenadoria de Gestão da Informação (COGED)

Consultores do manual

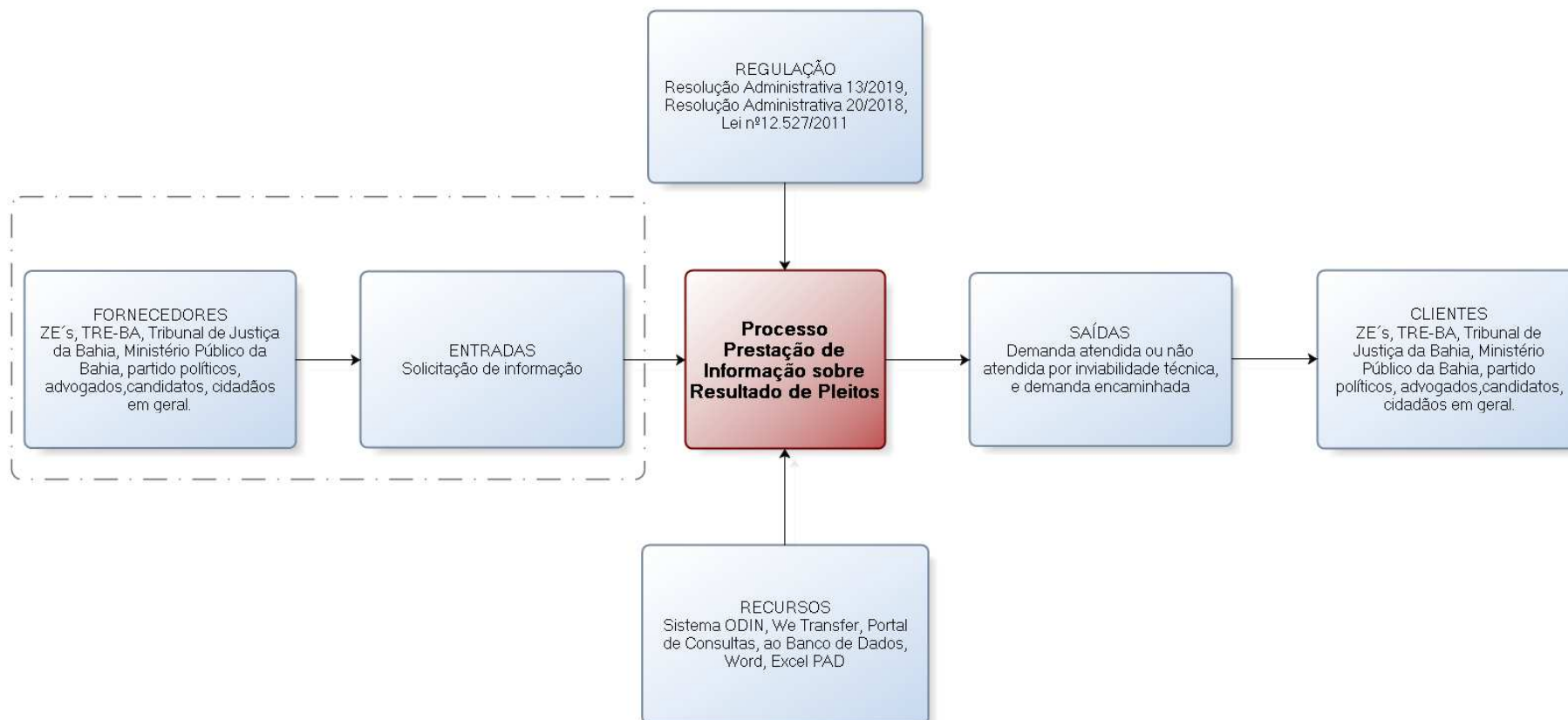
Christiany Teixeira Suzart (Servidora da SEGEPRO);

Cristiane Sena de Queiroz (Servidora da SEGEPRO);

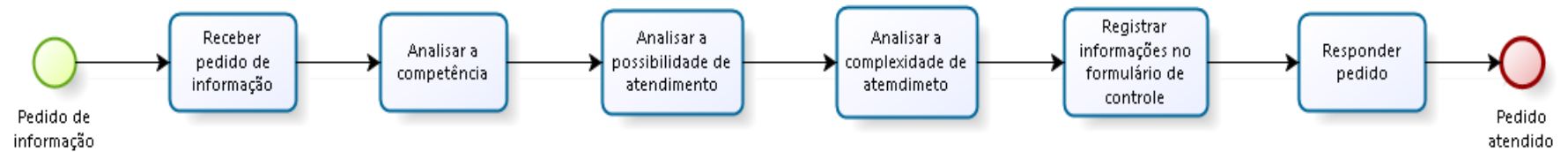
Marcos Diniz Gonçalves O'Dwyer (Chefe da SEGEPRO).

Versão 1, em dezembro de 2019.

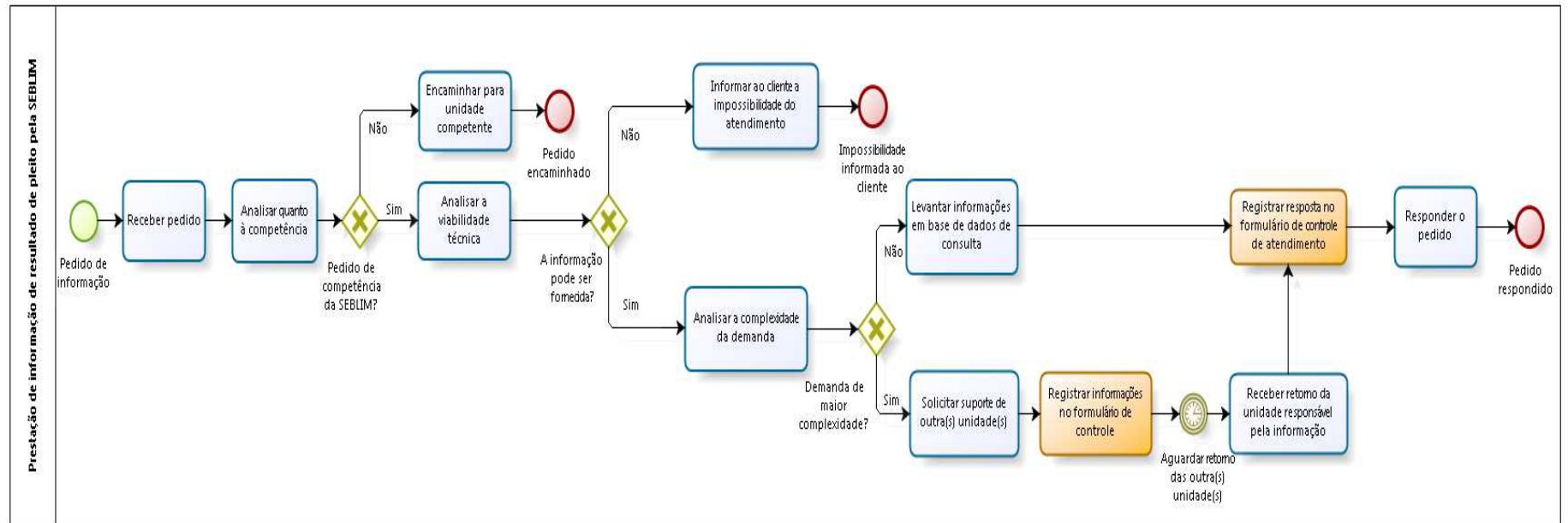
2 VISÃO SISTÊMICA



3 DIAGRAMA ORQUESTRADOR



4 MAPA



5 ELEMENTOS DO PROCESSO

Pedido de informação

Descrição

São recebidos pela Seção de Biblioteca e Memória (SEBLIM), pedidos de informações relativos a resultados de pleitos, a exemplo de:

- Chefes atuais do executivo municipal
 - ano da eleição
 - quantidade de votos
- Candidato
 - nome
 - cargo
 - situação
 - ano da eleição
 - votação geral
 - votação nominal
 - votação por município
 - votação por zona
 - votação por seção
 - votação com subtotais por partido
 - nome do partido
 - nome da coligação
- Eleitorado
 - quantidade de eleitores
 - quantidade de votantes
 - votos brancos, nulos e abstenções
- Locais de votação
- Município
 - plebiscito para criação de município
 - eleição suplementar
 - rezoneamento
- Partido
 - votação por legenda

Receber pedido

Descrição

A SEBLIM recebe o pedido através de e-mail, via Ouvidoria ou diretamente, em formulário específico de solicitação de resultado de pleito, disponível na internet no seguinte endereço: <http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-ba-formulario-de-solicitacao-de-resultado-da-eleicao>.

Também chegam pedidos através de documento PAD, em duas situações distintas: proveniente de outras unidades (Ex: no caso da Presidência receber um ofício do Tribunal de Justiça, solicitando informação de candidato para fins processuais, sendo então enviado à SEBLIM para prestar a informação), ou quando o solicitante comparece ao setor de protocolo com o formulário preenchido, sendo então protocolizado e encaminhado diretamente à SEBLIM.

É necessário fazer a checagem diária dos canais de recepção de demandas, bem ainda priorizar as demandas de acordo com a data de chegada das mesmas.

Analisar quanto à competência

Descrição

A SEBLIM analisa se o pedido é de competência da mesma ou de outra unidade. É comum a unidade receber demandas relativas a filiações a partidos políticos, prestação de contas de campanha e registro de candidaturas. Estes casos devem ser encaminhados para a seção competente para o gerenciamento de registro de dados partidários e de candidatos.

Pedido de competência da SEBLIM?

Descrição

O pedido é de competência da SEBLIM?

Não

Encaminhar para unidade competente

Descrição

Se não for de competência da SEBLIM, o pedido deverá ser encaminhado via e-mail ou via PAD para o setor competente, dependendo de como chegou até a SEBLIM.

Pedido encaminhado

Sim

Analisar a viabilidade técnica

Descrição

Se o pedido for de competência da SEBLIM, é analisada a viabilidade técnica do fornecimento da informação.

 A informação pode ser fornecida?

Descrição

A informação pode ser fornecida para o solicitante?

Não

☐ **Informar ao cliente a impossibilidade do atendimento**

Descrição

Se o pedido não puder ser atendido, é informado ao cliente sobre a impossibilidade do fornecimento da informação, com a devida justificativa. Não há nos arquivos da SEBLIM dados sobre pleitos ocorridos antes de 1945, portanto as demandas referentes a tais eleições não poderão ser atendidas. Também pode ocorrer de o solicitante desejar alguma informação muito específica, não registrada nos arquivos ou sistemas do TRE-BA. De qualquer forma, é feita uma busca minuciosa e exaustiva pela informação, antes de se concluir pela impossibilidade de atendimento.

 Impossibilidade informada ao cliente

Descrição

Cliente é informado da impossibilidade técnica do atendimento.

Sim

☐ **Analisar a complexidade da demanda**

Descrição

Se a informação puder ser fornecida, a SEBLIM analisa a complexidade da demanda para saber se irá precisar solicitar suporte de outra(s) unidade(s).

 Demanda de maior complexidade?

Descrição

Se a demanda necessitar de pesquisa mais extensa, estabelecer contato com o demandante para obtenção de esclarecimentos adicionais e/ou informar acerca da necessidade de maior prazo para resposta. Os dados poderão ser enviados ao demandante parcialmente, à medida em que as etapas da pesquisa forem concluídas.

Sim

☐ **Solicitar suporte de outra(s) unidade(s)**

Descrição

Se a demanda for complexa a ponto de não haver como levantar os dados nos sistemas disponíveis para os servidores da SEBLIM, é necessário solicitar suporte da Seção de Banco de Dados – SEBDA, via OTRS, ou da Seção de Estatística – SESTAT, via e-mail. A solicitação de suporte dependerá do tipo da demanda: A SEBDA é responsável pela elaboração de quaisquer planilhas que não são possíveis de serem geradas pelos sistemas disponíveis para a SEBLIM, como por exemplo, relação de locais de votação dos municípios da Bahia, endereços das seções, dados sobre rezoneamentos. A SESTAT presta apoio para informação de dados estatísticos, como quantidade de eleitores por zona ou seção, quantidade de eleitores por sexo, idade, escolaridade, etc., bem ainda o número de eleitores que votou em determinado cargo através da legenda do partido.

☐ **Registrar informações no formulário de controle**

Descrição

Após solicitar o suporte à outra unidade, registra-se o encaminhamento da demanda em formulário de controle.



Aguardar retorno das outra(s) unidade(s)

Descrição

Aguardo do retorno da outra unidade para a continuidade do atendimento.

☐ **Receber retorno da unidade responsável pela informação**

Descrição

Receber retorno da unidade de apoio através de e-mail.

☐ **Registrar resposta no formulário de controle de atendimento**

Descrição

Registra-se o nome do solicitante, a data, o atendente, a pendência (se houver), e a data da resposta no formulário de controle de atendimento para controle da SEBLIM.



Responder o pedido

Descrição

Imediatamente após o retorno da unidade de apoio, a informação deve ser repassada via e-mail ao solicitante. A informação pode ser enviada pelo e-mail institucional ou pela ferramenta WeTransfer, utilizada para envio de arquivos pesados.



Pedido respondido

Descrição

Pedido respondido ao cliente.

Não



Levantar informações em base de dados de consulta

Descrição

Se a complexidade da demanda não for alta a ponto de exigir suporte externo, são levantadas informações nas páginas da internet do TRE-BA e do TSE, nos arquivos digitais da própria SEBLIM ou na base de dados ODIN, bem ainda no sistema Oracle Discovery Plus.

A seguir estão detalhados cada um desses procedimentos:

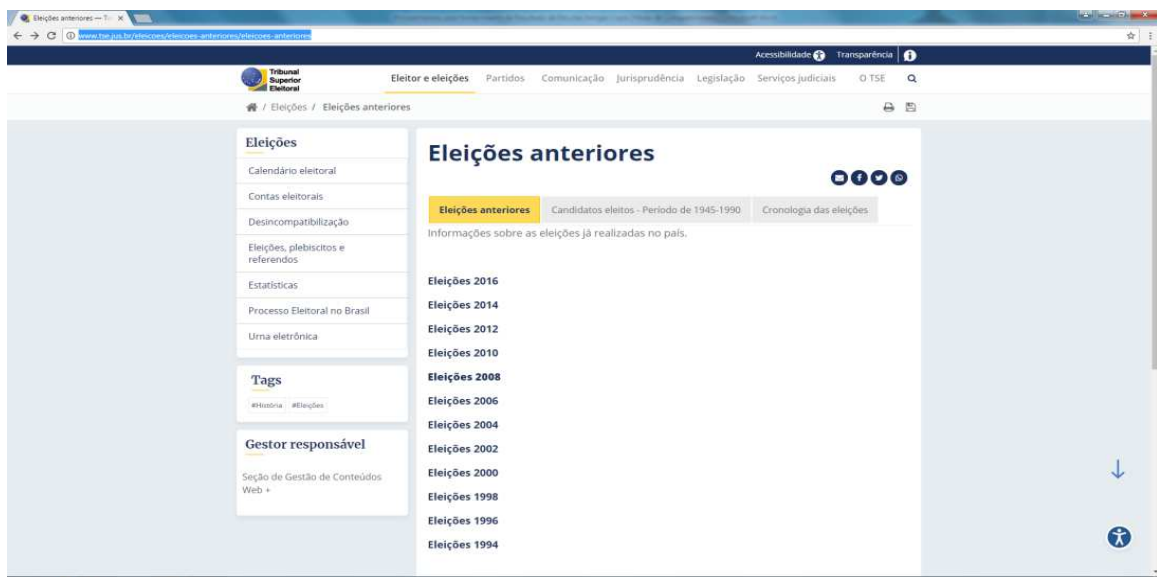
LOCALIZAÇÃO DOS ARQUIVOS NA INTERNET

Período de 1994 a 2016:

Acessar a página do TSE no seguinte endereço:

<http://www.tse.jus.br/eleicoes/eleicoes-anteriores/eleicoes-anteriores>

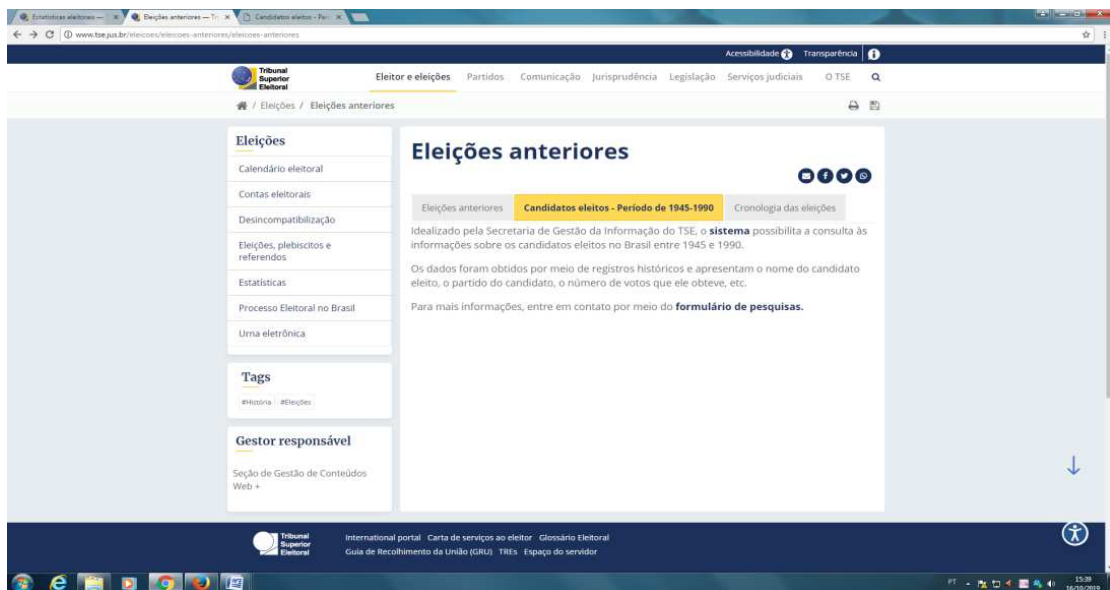
Basta clicar no ano da eleição que se deseja pesquisar, para obter as informações.

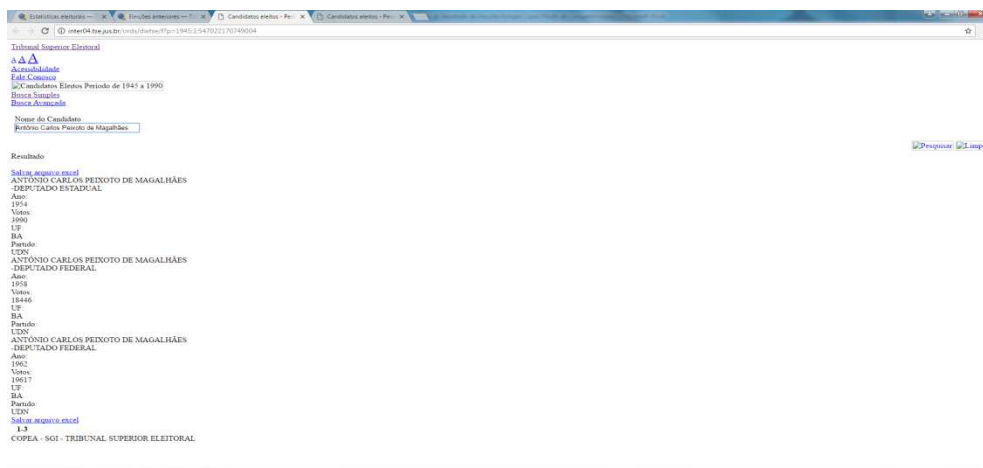


Período de 1945 a 1990:

É possível fazer uma busca nominal dos eleitos no período de 1945 a 1990, para os cargos de Presidente, Vice-Presidente, Senador, Deputado Federal e Governador, no seguinte link:

<http://inter04.tse.jus.br/ords/dwtse/f?p=1945:1:547022170749004>





Caso não seja encontrada a informação, pode-se utilizar o formulário de pesquisas disponibilizado no site do TSE, preenchendo os campos requeridos e indicando o assunto e descrição da demanda. O formulário encontra-se no seguinte endereço:

<http://www.tse.jus.br/o-tse/sistemas/arquivo-do-tse-solicite-sua-pesquisa>

Plebiscitos e referendos:

Dados sobre todos os plebiscitos e referendos realizados podem ser acessados nesta página:

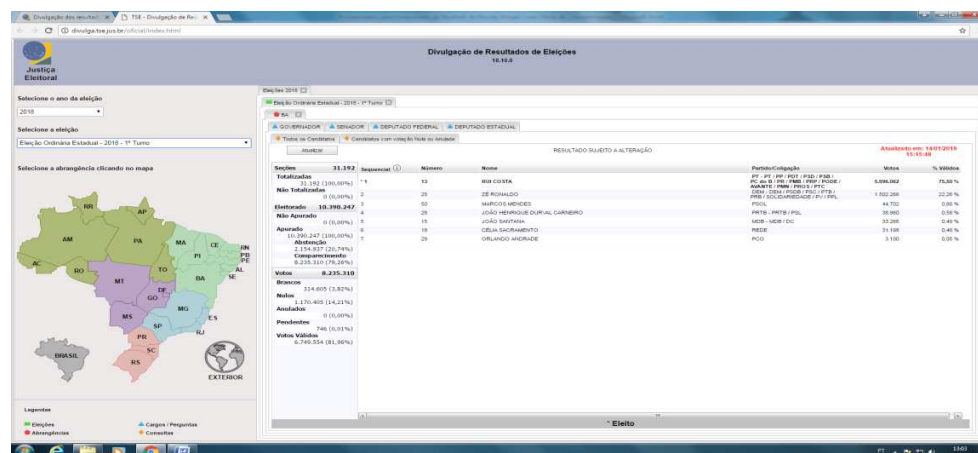
<http://www.tse.jus.br/eleicoes/plebiscitos-e-referendos/plebiscito-e-referendo>

Eleição 2018:

Para os dados de 2018 disponibilizados diretamente na página do TSE, acessar:

<http://divulga.tse.jus.br/oficial/index.html>

Selecionar o ano da eleição, se é estadual ou federal, o turno, e indicar no mapa a unidade da Federação.



Eleições Suplementares (2007 a 2019):

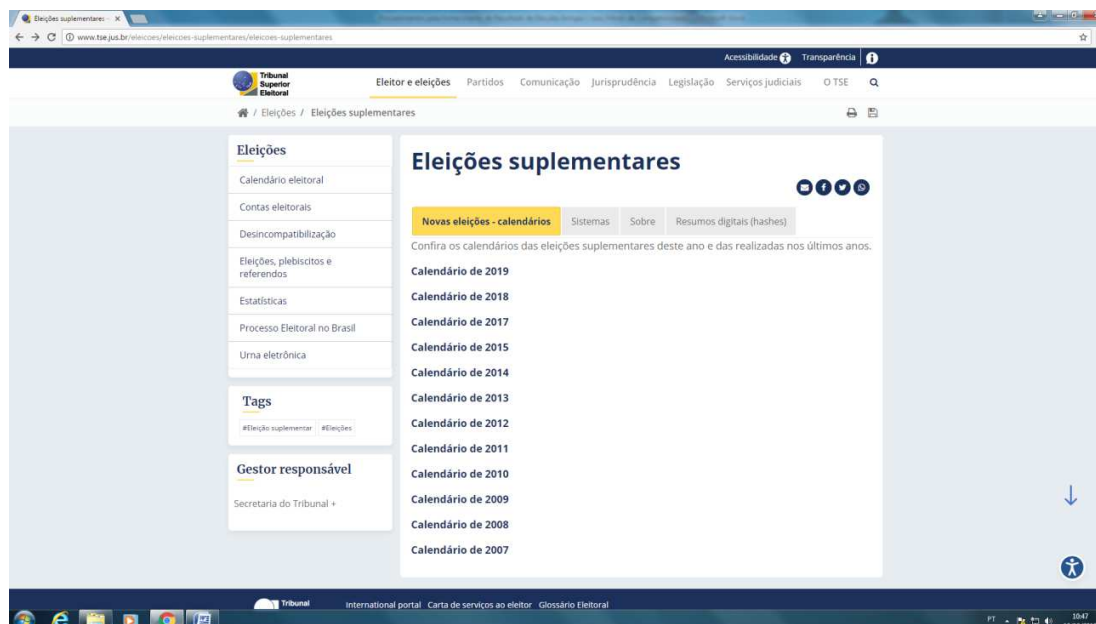
As eleições suplementares ocorrem nos casos em que a junta apuradora verifica que os votos das seções anuladas e daquelas cujos eleitores foram impedidos de votar poderão alterar a representação de qualquer partido ou classificação de candidato eleito pelo princípio majoritário.

Elas estão previstas nos arts. 187, 201 e 212 do Código Eleitoral e são caracterizadas pela renovação das eleições apenas em algumas seções eleitorais.

Constatada a necessidade de nova votação, a junta apuradora comunicará o fato ao respectivo Tribunal Regional Eleitoral, que, por sua vez, marcará o dia para a renovação da votação nas seções indicadas.

Esta página possui dados sobre todas as eleições suplementares para Prefeito, Vice-Prefeito, Governador e Vice-Governador, em todas as unidades da Federação, além das consultas populares, com as datas de realização dos pleitos e os normativos que os regulamentam.

Endereço: <http://www.tse.jus.br/eleicoes/eleicoes-suplementares/eleicoes-suplementares>



Repositório de Dados Eleitorais:

A página do TSE também possui um repositório de dados eleitorais, do período de 1945 até 2018. Trata-se de uma compilação de dados brutos das eleições, em que todos os arquivos são fornecidos em formato "txt" e podem ser importados por qualquer programa estatístico, base de dados ou planilha eletrônica.

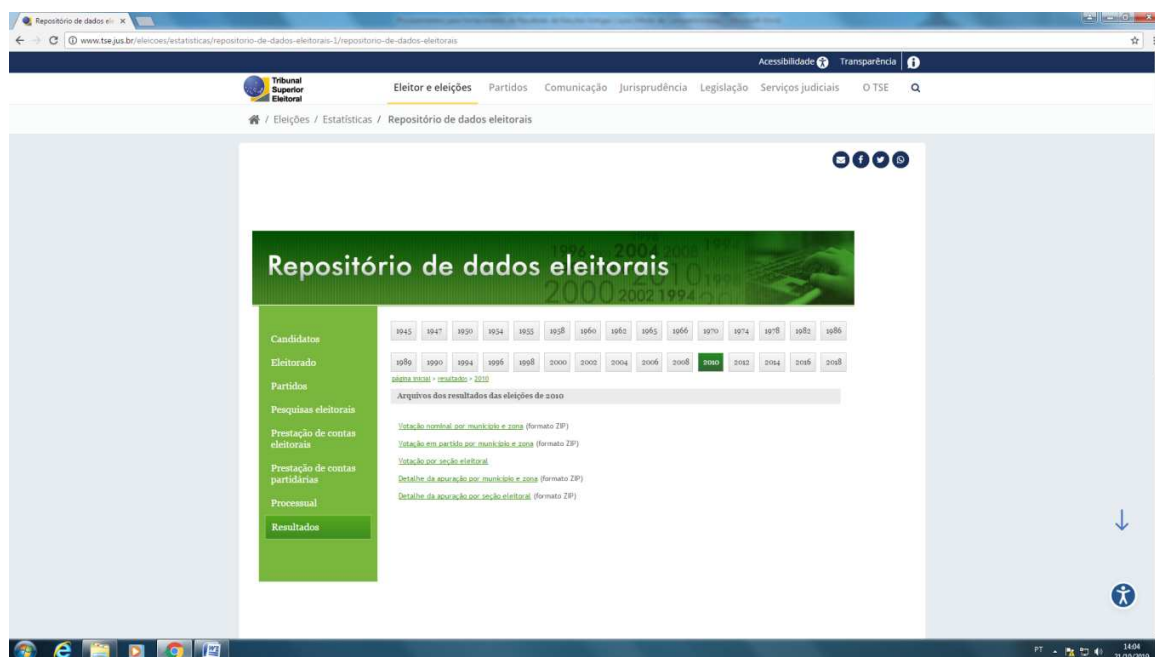
Qualquer filtragem ou cruzamento de informações é de inteira responsabilidade do pesquisador, consoante teor do art. 3º da Portaria da Presidência nº 395/2014. O interessado deve ser orientado a ler o arquivo de instruções que acompanha as tabelas, a fim de fazer as importações e consultas de forma adequada.

Os arquivos estão divididos em duas categorias: resultados totalizados e boletins de urna. Os resultados totalizados são obtidos após o processamento pelo sistema de totalização. Nessa parte, teremos os arquivos de votação nominal e para partido/legenda por município e zona eleitoral.

Os boletins de urna são os arquivos de BU das seções eleitorais. É importante ressaltar que, nesses arquivos, constam as informações da forma como saíram da urna eletrônica: sem o processamento do sistema de totalização.

Estão incompletos os dados de resultados das eleições de 1994 a 2002. Está sendo realizada uma revisão nas fontes de dados e, conforme os trabalhos forem concluídos, os arquivos serão substituídos.

Link para pesquisa: <http://www.tse.jus.br/eleicoes/estatisticas/repositorio-de-dados-eleitorais-1/repositorio-de-dados-eleitorais>



LOCALIZAÇÃO DOS ARQUIVOS EXISTENTES NA COGED/SEBLIM

Documentos Em Papel:

Encontram-se acondicionados em caixas de papelão na SEBLIM, identificadas por ano e sequência da numeração dos documentos.

Uma parte está nos arquivos deslizantes da Biblioteca e outra parte nos arquivos deslizantes do Centro de Memória, aguardando catalogação.

Arquivos Digitais:

Em 2009, o TRE contratou empresa para digitalizar os documentos referentes aos Resultados de Eleições, do período de 1945 a 1998, gerando o Processo nº 9494/2009.

Esses dados encontram-se na pasta restrita da SEBLIM, no servidor de arquivos institucional (NAS), organizados por módulos no seguinte caminho:

<\\tre-ba\arquivos\SEBLIM\RESTRITA\Resultado de Eleições\Eleições Digitalizadas>

1º Módulo = 1945 a 1965

2º Módulo = 1966 a 1979

3º Módulo = 1980 a 1985

4º Módulo = 1ª Parte – 1986 a 1988

4º Módulo = 2ª Parte – 1989 a 1990

5º Módulo = 1991 a 1994

6º Módulo = 1996 a 1998

7º e 8º Módulos = 1945 a 1994 (documentos que estavam arquivados na antiga COJUD)

Obs: Para abrir os arquivos acima, é necessária a instalação do visualizador de imagens “Irfan View”. Não há mecanismo de busca e localização dentro dos arquivos digitalizados, devendo a pesquisa ser feita manualmente, página a página, até a localização da informação solicitada.

A fim de facilitar a pesquisa, os documentos dos períodos especificados acima estão em fase de digitação de dados em planilha Excel, os quais serão futuramente disponibilizados na internet.

SISTEMAS UTILIZADOS PARA PESQUISAS:

Sistemas Operacionais Internos:

ODIN:

Para utilização deste sistema, é necessário solicitar instalação do mesmo à STI, assim como login e senha para acesso.

Endereço: <https://odin.tse.jus.br/odin-je-idp/>

O ODIN fornece dados completos de resultados das eleições 2012 até 2018. Para geração dos relatórios, basta escolher o ano da eleição e o tipo de relatório na opção “relatórios”.

Depois, na opção “Resultado de votação”, escolher dentre as opções oferecidas: Por UF, por município, por zona eleitoral, por seção, por partido/coligação, e candidatos com votação nula, anulada ou legenda. Ao clicar na opção escolhida, deve-se preencher os dados do formulário para a geração do relatório:



Após o sistema disponibilizar o relatório, o mesmo deverá ser salvo em uma pasta, em PDF, para envio ao solicitante. Atenção: Sempre checar se o arquivo abre corretamente antes de enviá-lo.

Importante:

Frequentemente, os relatórios gerados pelo sistema Odin possuem centenas e até milhares de páginas; portanto, devido a limitações de espaço do e-mail, os relatórios devem ser encaminhados para o e-mail do solicitante utilizando-se a ferramenta We Transfer (serviço de transferência de arquivos baseado em nuvem, o qual permite o compartilhamento de arquivos de até 2Gb, gratuitamente).

Endereço do We Transfer: <https://wettransfer.com/>

Para utilizar o sistema, basta acessar a página, incluir os arquivos a serem transferidos, preencher os dados de e-mail do destinatário e e-mail do remetente, a mensagem, e clicar no botão “transferir”.

ORACLE DISCOVERY PLUS:

Instruções de uso:

- 1 - Em Internet Explorer, digitar o endereço: <http://rbafora03.tre-ba.gov.br:7778>;
- 2 - Na página do Oracle Application Server, clicar no link do **Oracle Discoverer Plus** (penúltima opção da página, à direita);
- 3 - Para as eleições 2000, 2008, 2014, 2016, preencher os campos:

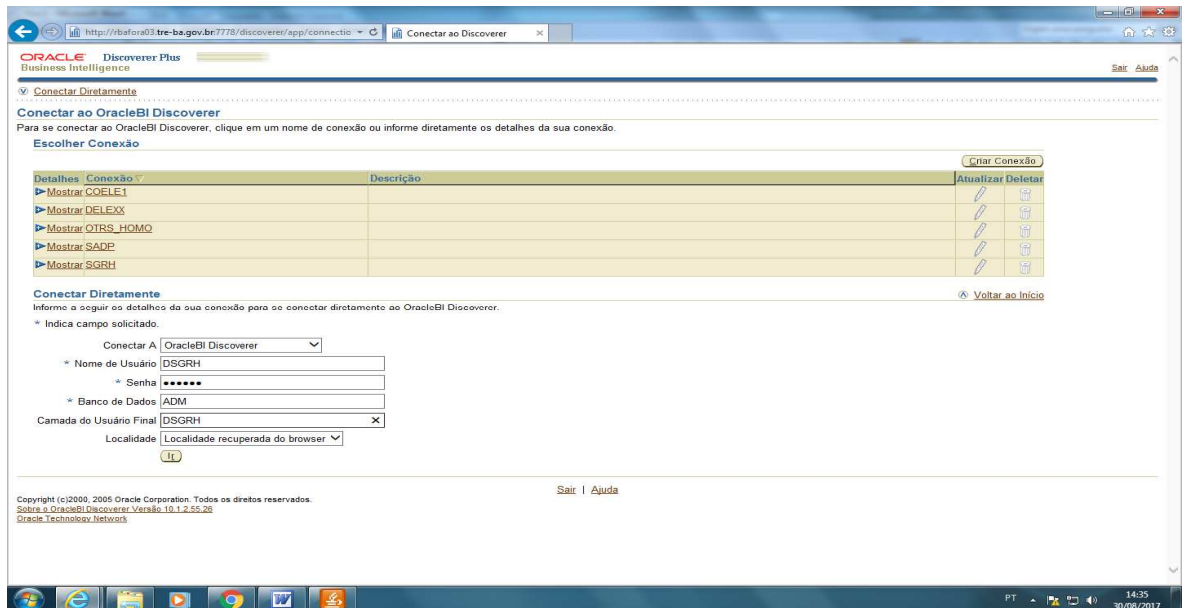
Nome do Usuário: DSGRH

Senha: Chipre

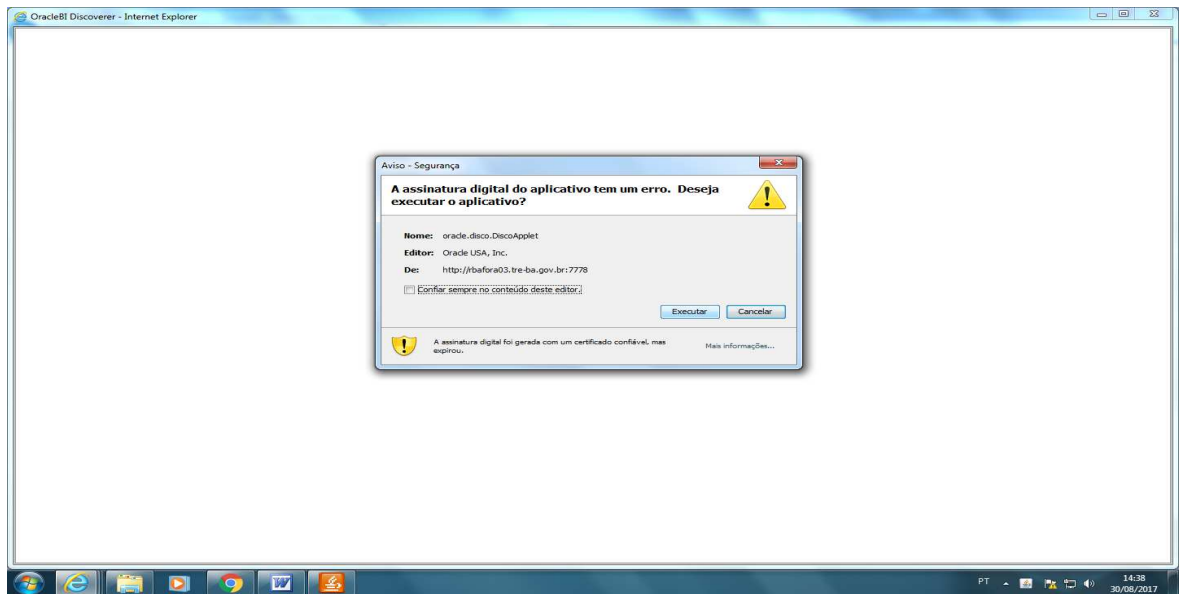
Banco de Dados: ADM

Camada do Usuário Final: DSGRH

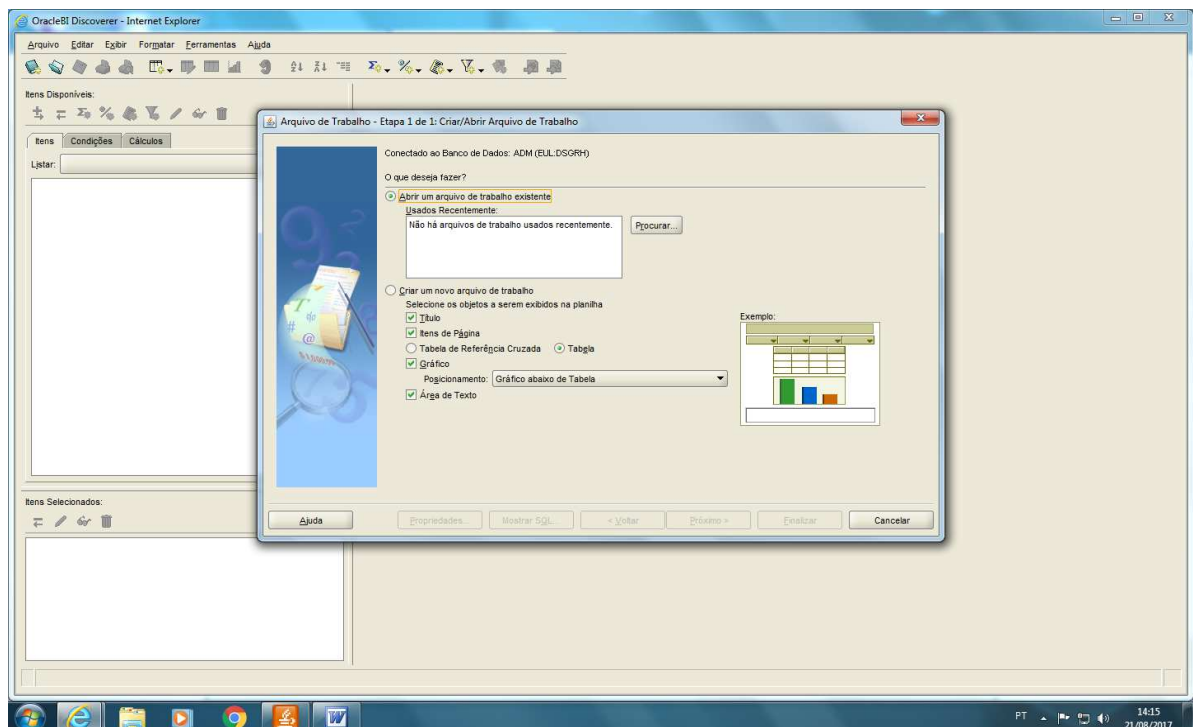
4 - Clicar em “Ir”;



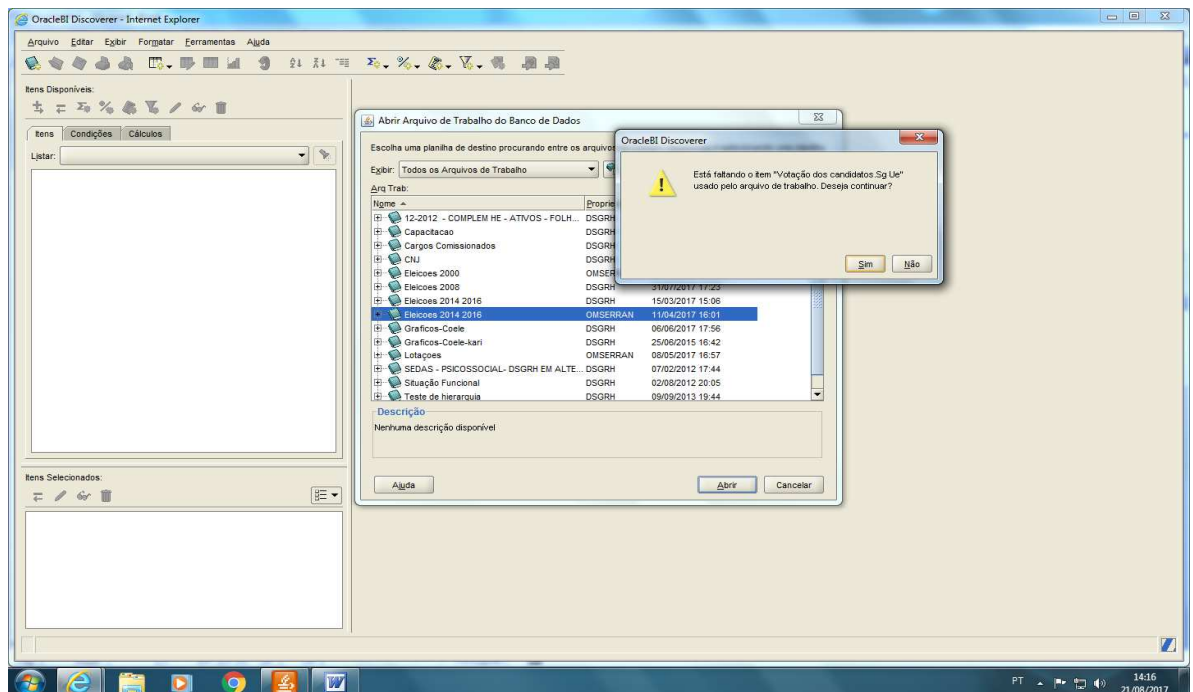
2 - Clicar em “Executar”;



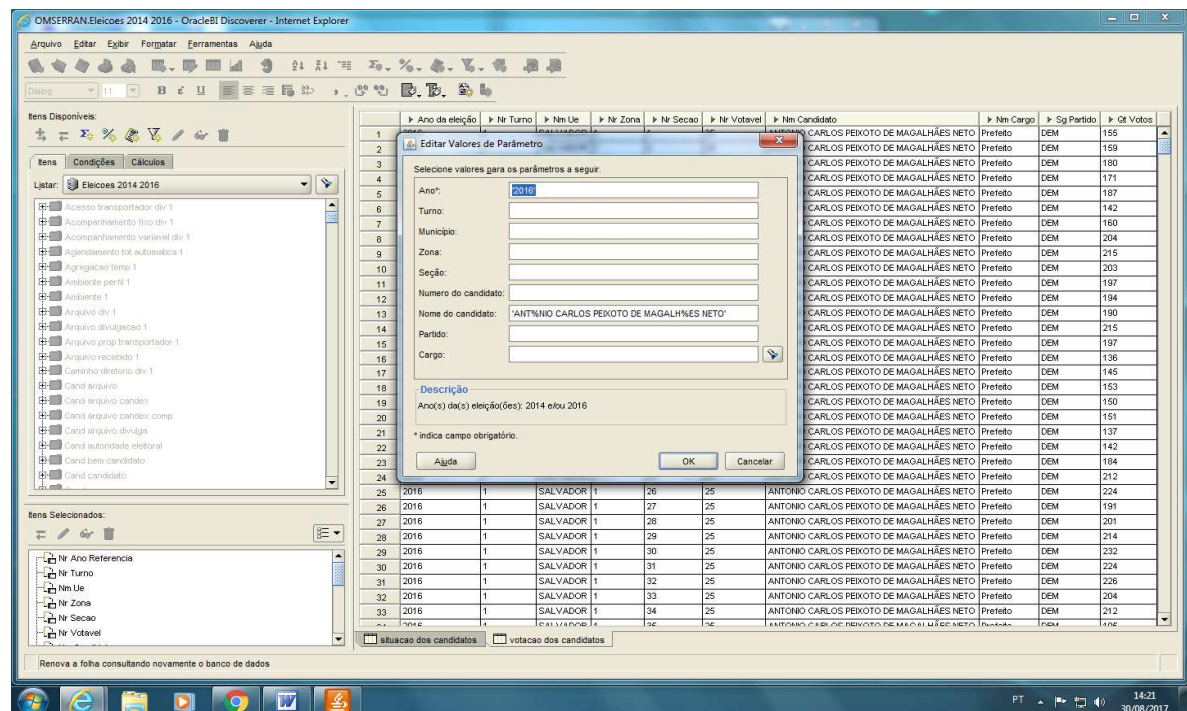
6 - Em “Abrir um arquivo de trabalho existente”, clicar em “Procurar”;



7 - Localizar a pasta da Eleição que deseja fazer a pesquisa. Para 2014 e 2016, abrir o arquivo “Eleições 2014 2016 – OMSERRAN”. Clicar em “sim” na janela de confirmação;

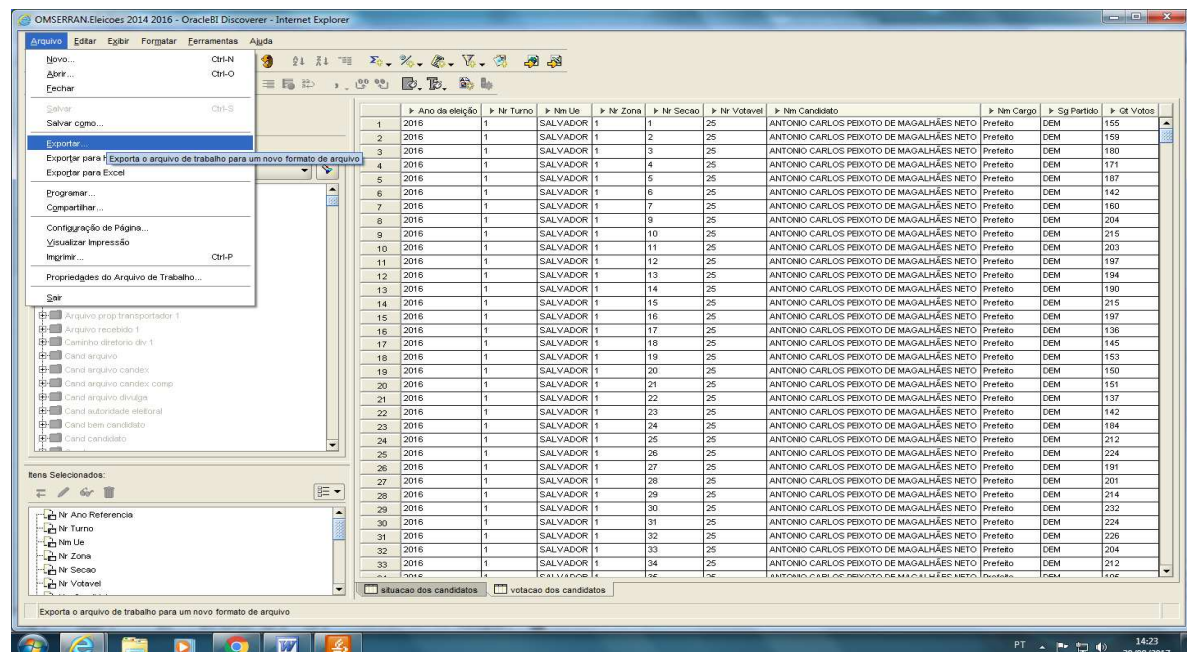


8 – Na aba “Votação dos candidatos” preencher os campos “Ano” e “Nome do candidato”;

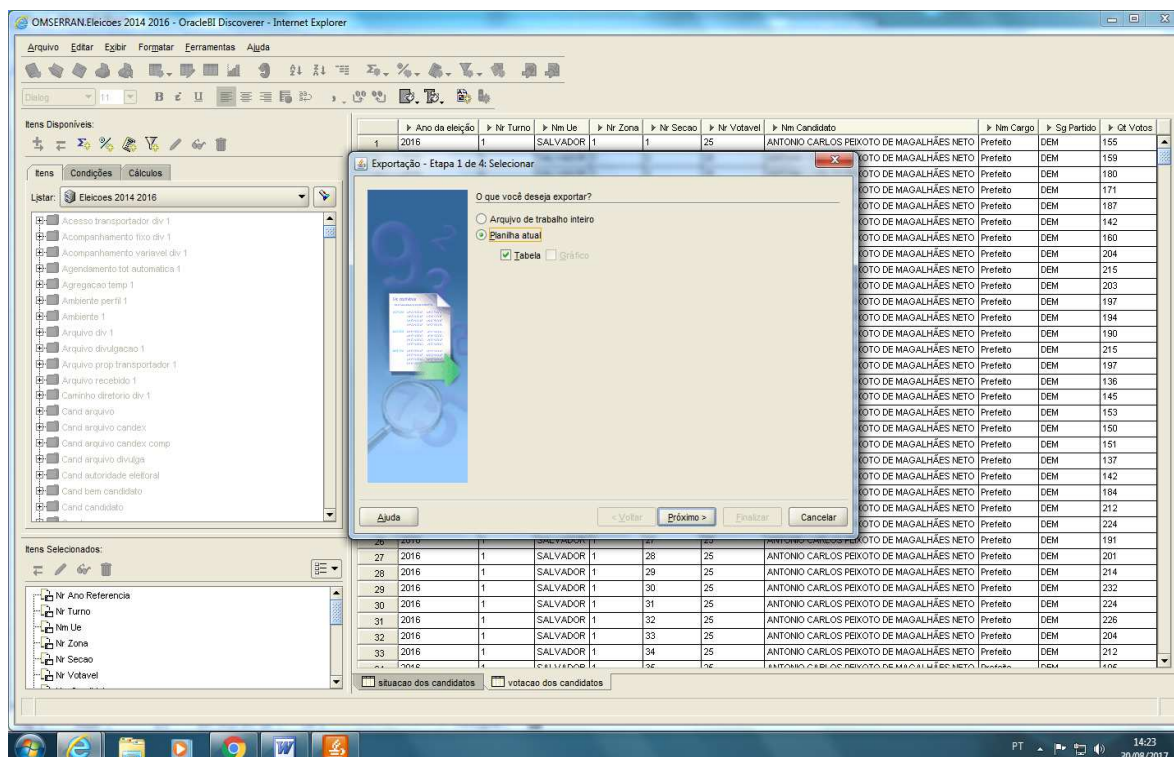


9 – **OBS:** sempre colocar % como coringa nas letras com mais de uma forma de escrita. Ex: ANT%NIO, SOU%A.

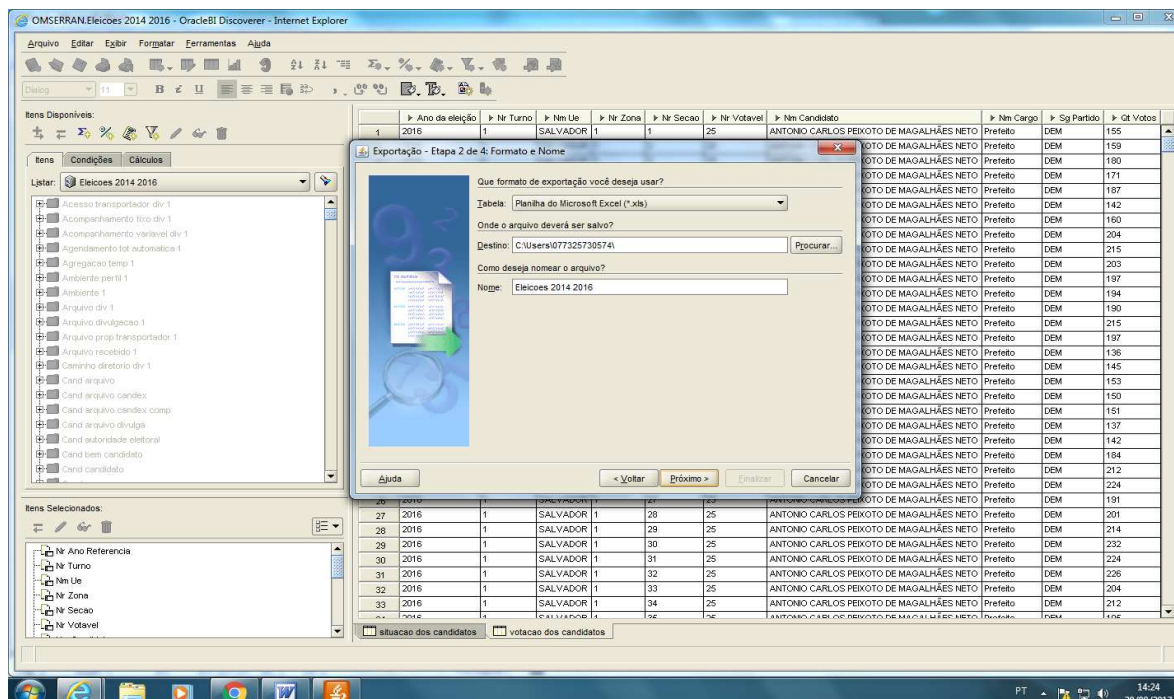
10 – Exportar a planilha com o resultado, clicando em “Arquivo – Exportar”, conforme figura abaixo:



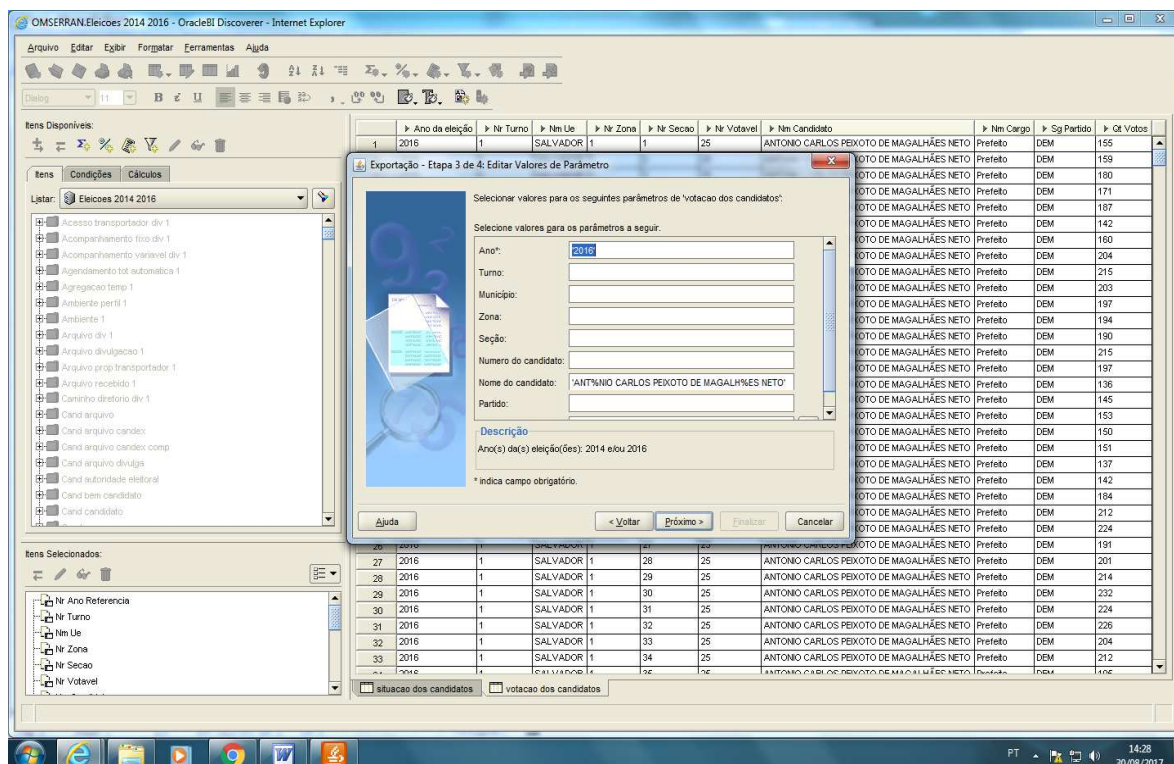
11 – Clicar em “Planilha atual” e, na sequência, em “Próximo”;



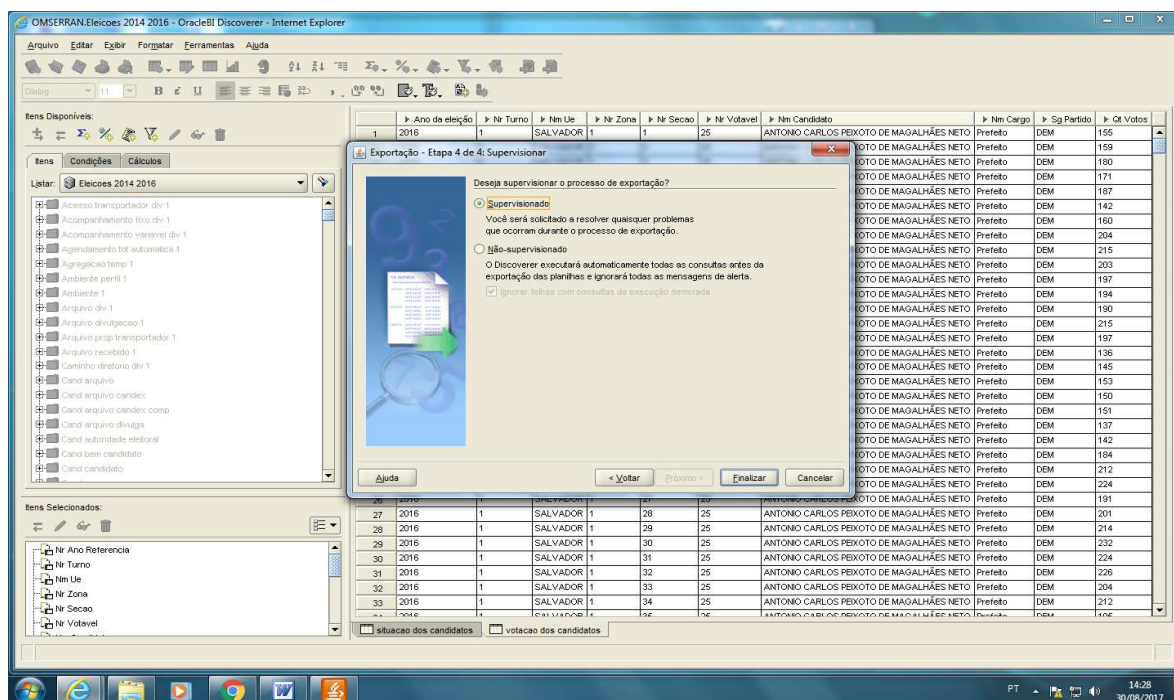
12 – Escolher destino para salvar o arquivo em “Procurar”, depois, clicar em “Próximo”;



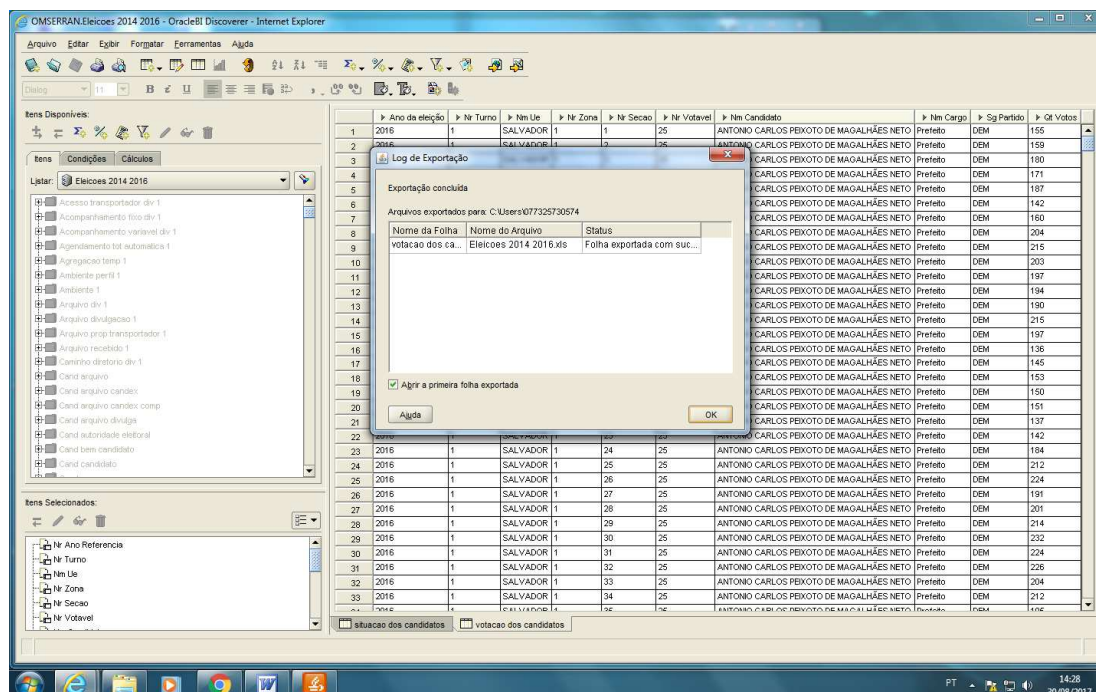
13 – Clicar em “Próximo”;



14 – Escolher “Supervisionado”, e clicar em “Finalizar”;



15 – Clicar em “ok”;



16 – O arquivo estará salvo na pasta escolhida.

ATENÇÃO:

-Para as Eleições **2010**, repetir o passo **3** com as informações:

Nome do Usuário: cons2010

Senha: cons2010

Banco de Dados: dw

Camada do Usuário Final: cons2010

- Para as demais eleições, abrir chamado via sistema OTRS para a SEBDA.



Registrar resposta no formulário de controle de atendimento

Descrição

Registra-se o nome do solicitante, a data, o atendente, a pendência (se houver), e a data da resposta no formulário de controle de atendimento para controle da SEBLIM.

 Responder o pedido**Descrição**

Localizada a informação, o relatório gerado ou arquivo digitalizado deverá ser encaminhado para o e-mail do solicitante, no caso de demanda externa, ou anexado ao PAD, se a demanda via PAD tiver sido interna. Em seguida, proceder à devolução do PAD para a unidade solicitante.

 Pedido respondido**Descrição**

Pedido respondido ao cliente.

ANEXO I



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DE ELEIÇÕES
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO

INDICADOR i1: Taxa de atendimentos de pedido de resultado de eleição realizados no prazo.				
O que mede	O percentual de atendimentos de pedidos de resultado de eleição realizados dentro do prazo estabelecido.			
Para que medir	Para avaliar a eficácia dos atendimentos realizados, bem como a asseguarção de transparência, quanto aos resultados de eleição.			
Quem mede	SEBLIM.			
Quando medir	Semestralmente.			
Onde medir	Planilha de controle de atendimento de pedidos de resultado de eleição.			
Como medir	Divide-se o total de pedidos atendidos, no prazo, pelo total de pedidos recebidos e, com o valor encontrado, multiplica-se por 100. <i>Obs. 1: o prazo referencial deverá ser computado em dias úteis, excluindo-se da contagem o dia do recebimento da demanda, incluído o dia da resposta ao cliente.</i> <i>Obs. 2: na hipótese de pedido que demande solicitação de informação a outra Unidade, a contagem do prazo deverá ser sobrestada quando da remessa do pedido, sendo reiniciada a partir do recebimento da resposta.</i> <i>Obs 3: Prazo estabelecido por período:</i> 2019.2: 15 dias - 2020.1: 13 dias - 2020.2: 12 dias - 2021.1: 10 dias			
Situação inicial	2018: 100% dos pedidos atendidos dentro do prazo de 20 dias. 2019: 100% dos pedidos atendidos dentro do prazo de 20 dias.			
Desempenho atual	Não mensurado.			
Desempenho esperado (META)	Atender aos pedidos no prazo máximo de 10 dias, até 2021.			
Meta Escalonada	2019.2	2020.1	2020.2	2021.1
	100%	100%	100%	100%
Versão	Autor/Revisor		Data	Revisão
1	Osnir Mendes Madureira		28/11/2019	Railton Carvalho Brasileiro

ANEXO II



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DE ELEIÇÕES
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO
SEÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS, DA QUALIDADE E DE RISCOS

Plano de Tratamento de Riscos

PROCESSO: Prestação de Informação de Resultado de Eleição, pela SEBLIM.

OBJETIVO(S) DO PROCESSO:

a) Fornecer ao solicitante, observado prazo regulamentar, resultado de eleição, individualizado ou geral, de modo a assegurar a transparência das informações sob a g

...

*Instruções de preenchimento nos comentários dos títulos das colunas

Nº	IDENTIFICAÇÃO						ANÁLISE						AVALIAÇÃO		TRATAMENTO E MONITORAMENTO											
	Processo Organizacional	Atividade	Objetivo/Finalidade	Responsável/atividade	Evento de Risco	Causas	Consequências	Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Risco Interno	Controles Internos	Responsável	Nível de Confiança	Risco do Controle	Risco Residual	Classificação do Risco	Diretrizes para resposta	Resposta ao Risco	Ações de Tratamento	Responsável	Prazo para implementação	Data Inicial	Meta	Andamento da Ação de Tratamento	Monitoramento
1	Prestação de Informação de Resultado de Pleito pela SEBLIM	Receber o pedido	Receber a demanda do cliente, a partir dos canais disponíveis (e-mail, Ouvidoria, PAD, pessoalmente), contemplando informações essenciais para o atendimento.	SEBLIM	Não atender à demanda.	Multiplicidade de canais de recepção de demandas; ausência de sistema informatizado para recepção e controle das demandas; excesso de demandas em período pós-eleição; e insuficiência de manualização/padronização de procedimentos.	Comprometimento da transparência; prejuízo ao cliente, em especial à comunidade acadêmica; insatisfação do cliente; e incremento de reclamações junto à Ouvidoria institucional.	Operacional	5	10	50	Planilha de controle de demandas de preenchimento manual; e rotina não institucionalizada de checagem periódica dos canais de entrada.	SEBLIM	2	0,75	37,5	Médio	Tratar	Mitigar	Propor a uniformização dos canais de recepção de demandas; e institucionalizar as rotinas de: a) checagem diária dos canais de recepção de demandas; e b) registro das demandas recepcionadas em planilha de controle.	SEBLIM	120 dias	17/02/2020	Baixo/Muito Baixo	A iniciar	
2	Prestação de Informação de Resultado de Pleito pela SEBLIM	Responder pedido	Responder à demanda, assegurando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.	SEBLIM	Não localizar a informação requerida.	Deficiência na indexação de documentos microfilmados; base de dados gerida por unidades distintas; pedido inconsistente ou incompleto; demanda referente a período anterior a 1945 (marco de reinstalação da Justiça Eleitoral); e insuficiência de manualização/padronização de procedimentos.	Comprometimento da transparência; prejuízo ao cliente, em especial à comunidade acadêmica; insatisfação do cliente; e incremento de reclamações junto à Ouvidoria institucional.	Operacional	5	10	50	Rotina não institucionalizada de pesquisa em múltiplas bases de dados (Odin, Memória, Banco de Dados, TSE, Discovery Plus, arquivo corrente, Arquivo Central e outras instituições).	SEBLIM	2	0,75	37,5	Médio	Tratar	Mitigar	Institucionalizar rotina de realização de pesquisa exaustiva de informações; e aperfeiçoar sistemática de indexação de documentos referentes a resultados de eleição.	SEBLIM/SEARQ	120 dias	17/02/2020	Baixo/Muito Baixo	A iniciar	
3	Prestação de Informação de Resultado de Pleito pela SEBLIM	Responder pedido	Responder à demanda, assegurando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.	SEBLIM	Resposta inconsistente	Pedido incompleto ou mal formulado; falha no procedimento de pesquisa; demanda complexa; deficiência na indexação de documentos microfilmados; base de dados gerida por unidades distintas; e insuficiência de manualização/padronização de procedimentos.	Comprometimento da transparência; prejuízo ao cliente, em especial à comunidade acadêmica; insatisfação do cliente; e incremento de reclamações junto à Ouvidoria institucional.	Operacional	5	10	50	Rotina não institucionalizada de pesquisa em múltiplas bases de dados (Odin, Memória, Banco de Dados, TSE, Discovery Plus, arquivo corrente, Arquivo Central e outras instituições); rotina não institucionalizada de contatar o requerente para obtenção de esclarecimentos quanto à demanda; e formulário padronizado para encaminhamento de demandas.	SEBLIM	3	0,5	25	Médio	Tratar	Mitigar	Transformar formulário padrão em formulário web, com programação de crítica em face do não preenchimento de campos obrigatórios; aperfeiçoar sistemática de indexação de documentos referentes a resultados de eleição; e institucionalizar rotinas de: a) realização de pesquisa exaustiva de informações; e b) estabelecimento de contato com o demandante para obtenção de esclarecimentos adicionais.	SEBLIM/COMINT/SEARQ	120 dias	17/02/2020	Baixo/Muito Baixo	A iniciar	
4	Prestação de Informação de Resultado de Pleito pela SEBLIM	Responder pedido	Responder à demanda, assegurando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.	SEBLIM	Resposta extemporânea	Multiplicidade de canais de recepção de demandas; pedido incompleto ou mal formulado; falha no procedimento de pesquisa; demanda complexa; deficiência na indexação de documentos microfilmados; base de dados gerida por unidades distintas; excesso de demandas em período pós-eleição; e insuficiência de manualização/padronização de procedimentos.	Comprometimento da transparência; prejuízo ao cliente, em especial à comunidade acadêmica; insatisfação do cliente; e incremento de reclamações junto à Ouvidoria institucional.	Operacional	5	8	40	Planilha de controle de demandas de preenchimento manual; rotina não institucionalizada de checagem periódica dos canais de entrada; rotina não institucionalizada de priorização de demandas; rotina não institucionalizada de pesquisa em múltiplas bases de dados (Odin, Memória, Banco de Dados, TSE, Discovery Plus, arquivo corrente, Arquivo Central e outras instituições); rotina não institucionalizada de contatar o requerente para obtenção de esclarecimentos quanto à demanda e/ou informar quanto à necessidade de maior prazo para resposta, em face da complexidade da demanda; rotina não institucionalizada de fornecimento parcial/fracionamento de informações requeridas, em se tratando de demanda complexa; e formulário padronizado para encaminhamento de demandas.	SEBLIM	3	0,5	20	Médio	Tratar	Mitigar	Propor a uniformização dos canais de recepção de demanda; transformar formulário padrão em formulário web, com programação de crítica em face do não preenchimento de campos obrigatórios; e institucionalizar rotinas de: a) checagem diária dos canais de recepção de demandas; b) registro das demandas recepcionadas em planilha de controle; c) priorização de demandas; d) realização de pesquisa exaustiva de informações; e) estabelecimento de contato com o demandante para obtenção de esclarecimentos adicionais e/ou informar acerca da necessidade de maior prazo para resposta; e f) fornecimento parcial/fracionado de informações.	SEBLIM/COMINT	120 dias	17/02/2020	Baixo/Muito Baixo	A iniciar	