

# MANUAL DO PROCESSO

**Gestão do Atendimento no Fechamento do Cadastro Eleitoral no Interior do Estado**

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.	PLANEJAMENTO DO FECHAMENTO DE CADASTRO .....	6
4.1	MAPA .....	7
4.2	ELEMENTOS DO PROCESSO .....	8
5	ATENDIMENTO AO ELEITOR (COM AGENDAMENTO) .....	11
5.1	MAPA .....	12
5.2	ELEMENTOS DO PROCESSO .....	13
6	ATENDIMENTO AO ELEITOR (DEMANDA ESPONTÂNEA).....	15
6.1	MAPA .....	16
6.2	ELEMENTOS DO PROCESSO .....	17
7	ANEXOS	
7.1	ANEXO I – FICHA DE INDICADOR .....	21
7.2	ANEXO II – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS .....	22

# 1 APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre o mapeamento do processo “Gestão do Atendimento no Fechamento do Cadastro Eleitoral no Interior do Estado”, das Zonas Eleitorais do Interior do Estado, do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA), e tem como principal finalidade promover um fechamento do cadastro eleitoral prestando atendimento de excelência ao eleitor.

O processo está alinhado ao objetivo estratégico de “Prestar atendimento de excelência ao público”, que visa a assegurar a prestação de um serviço efetivo, humano, célere e diferenciado, superando a qualidade demandada pelos clientes da Justiça Eleitoral baiana.

O escopo do processo detalhado neste documento envolve as atividades desenvolvidas pelas Zonas Eleitorais do Interior do Estado para planejar e propor as ações necessárias ao atendimento da grande demanda de eleitores no período de fechamento do cadastro eleitoral, mais sentida nos 30 dias finais, bem como da logística do atendimento propriamente dito, com e sem agendamento.

Utilizando-se de ferramentas como a gestão de riscos, indicadores 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 13.844/2019.

## **Abrangência**

Este Manual de Processo aplica-se aos Cartórios Eleitorais do Interior do Estado do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

## **Gestor do processo**

A Comissão Especial de Servidores do Interior do Estado é responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria.

## **Participantes**

Comissão Especial de Servidores do Interior do Estado

Zonas Eleitorais do Interior do Estado

## **Autores do manual**

Comissão Especial de Servidores do Interior do Estado.

## **Consultores do manual**

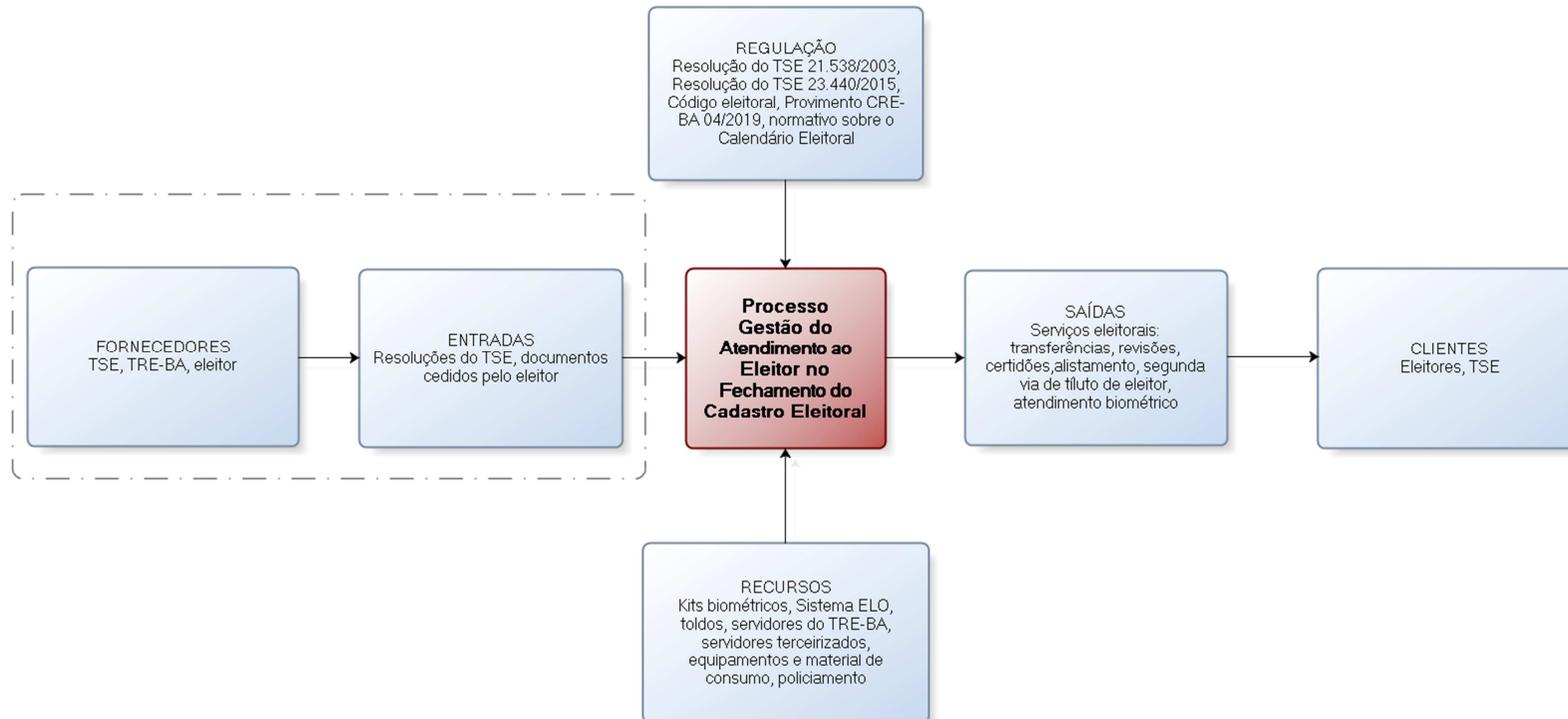
Christiany Teixeira Suzart (Servidora da SEGEPRO);

Cristiane Sena de Queiroz (Servidora da SEGEPRO);

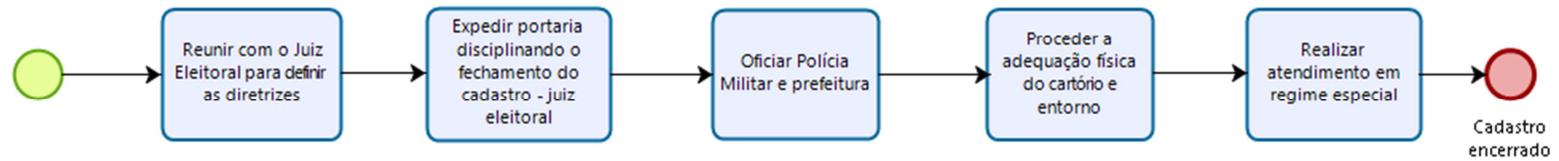
Marcos Diniz Gonçalves O’Dwyer (Servidor da SEGEPRO).

*Versão 1, em dezembro de 2019.*

## 2 VISÃO SISTÊMICA

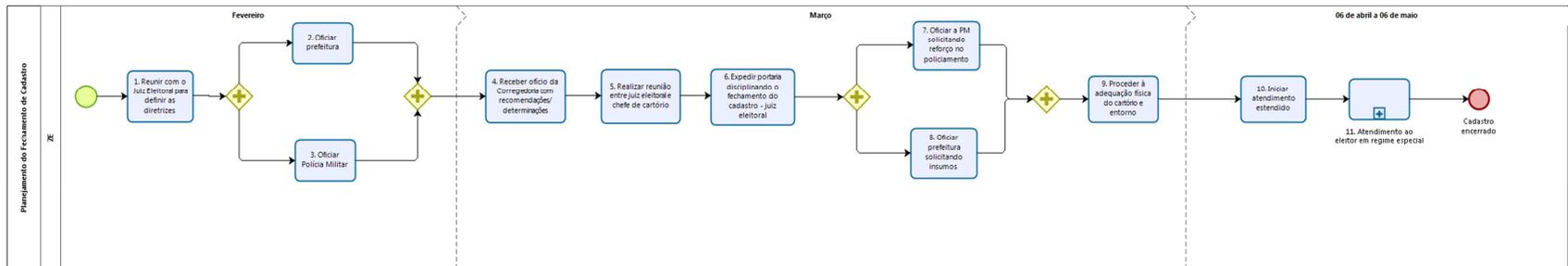


### 3 DIAGRAMA ORQUESTRADOR



# **4 PLANEJAMENTO DO FECHAMENTO DO CADASTRO**

## 4.1 MAPA - PLANEJAMENTO DO FECHAMENTO DO CADASTRO



## 4.2 ELEMENTOS DO PROCESSO

### PLANEJAMENTO DO FECHAMENTO DO CADASTRO

 **Evento inicial**

 **Fevereiro**

 **1. Reunir com o Juiz Eleitoral para definir as diretrizes**

**Descrição**

Trata-se de reunião interna para definição de diretrizes gerais. Com a resolução do TSE sobre o fechamento do cadastro já publicada, inicia-se a organização do atendimento de acordo com os normativos do TSE (Resolução do Calendário Eleitoral) e do TRE-BA (Provimento CRE-BA nº 04/2019 - Orientação da Presidência sobre agendamento). A Zona Eleitoral define se haverá extensão do horário de atendimento e quando iniciará, se o atendimento relativo à demanda espontânea será através de distribuição de senhas no início do expediente ou organização física de fila, se haverá atendimento descentralizado em outros municípios, se haverá publicação de portaria específica da Zona Eleitoral sobre documentação e atendimento.

 **Gateway**

 **2. Oficiar prefeitura**

**Descrição**

O Cartório Eleitoral oficia as prefeituras informando a data de fechamento do cadastro no exercício e as providências locais quanto à extensão de horário de funcionamento do cartório, se houver, e a documentação necessária. Também, na oportunidade, reforça os procedimentos relativos ao agendamento.

 **3. Oficiar polícia militar**

**Descrição**

O Cartório Eleitoral oficia a Polícia Militar, nos mesmos termos do ofício à Prefeitura, para informar sobre o aumento de fluxo de eleitores no período do fechamento do cadastro.



#### 4. Receber ofício da Corregedoria com recomendações/ determinações

##### **Descrição**

O Cartório Eleitoral recebe ofício da Corregedoria com recomendações /determinações sobre os procedimentos do fechamento, em especial quanto ao horário de atendimento e se haverá abertura aos fins de semana para atendimento.

#### 5. Realizar reunião entre Juiz Eleitoral e Chefe de Cartório

##### **Descrição**

Após comunicação da Corregedoria, realiza-se nova reunião interna com a equipe e o Juiz Eleitoral para minutar a portaria sobre o atendimento no período de fechamento do cadastro (abril e maio), tratando especialmente da documentação aceita, e se o atendimento espontâneo será feito por senha ou por fila e, em caso de senha, se a entrega da senha será realizada após conferência prévia da documentação (triagem) ou não. Recomenda-se, também, disciplinar como será o atendimento do eleitor que tem multa a pagar - se haverá dispensa, considerando atendimento fora do horário do expediente bancário e princípio da insignificância, ou se o eleitor deve pagar e voltar no mesmo dia, bem como sobre a validade das senhas para o dia seguinte, horário de entrega das senhas, para quem for utilizar, organização da fila de prioridades e método de atendimento dos eleitores prioritários, etc.

#### 6. Expedir portaria disciplinando o fechamento do cadastro - Juiz Eleitoral

##### **Descrição**

O Juiz Eleitoral expede a Portaria com definições para o fechamento do cadastro, da Zona Eleitoral correspondente, para publicação no DJE e ampla divulgação.



## 7. Oficiar a PM solicitando reforço no policiamento

### Descrição

O Cartório Eleitoral oficia a Polícia Militar, dando conhecimento da publicação da Portaria sobre o atendimento e solicitando reforço do policiamento nos horários de grande movimentação de eleitores, bem como informando sobre a organização da fila, a fim de que seja organizada a parte externa de forma a não atrapalhar o trânsito.

## 8. Oficiar prefeitura solicitando insumos

### Descrição

O Cartório Eleitoral oficia a Prefeitura Municipal, solicitando a instalação de toldos, quando necessário, o fornecimento de cones de trânsito para organização da fila sem prejuízo do trânsito, a instalação de banheiros, bem como a cessão de servidor mediante requisição extraordinária (Lei 6.999/82), para auxiliar as atividades do cartório.



## Gateway

## 9. Proceder à adequação física do cartório e entorno

### Descrição

Nos casos de zonas eleitorais com **atendimento espontâneo mediante distribuição de senhas**, é necessário definir os locais destinados à triagem prévia da documentação e à espera dos eleitores para atendimento, bem como organizá-los, providenciando cadeiras e água para os eleitores.

Para as zonas que definirem pela formação de **filas separadas para eleitores prioritários**, proceder à separação física da área destinada às prioridades.

Caso a Zona Eleitoral implante **atendimento por ilha** (recomendável em período de grande demanda), deverá separar os computadores, definindo os que serão destinados, exclusivamente, ao preenchimento do RAE, daqueles para coleta biométrica, com kit biométrico instalado. A Secretaria de Tecnologia e Informação (STI) deverá ser acionada para programar o atendimento por ilha no ELO.

As zonas eleitorais deverão, ainda, organizar a área externa do cartório, preparando para a possibilidade formação de fila externa.

 **06 de abril a 06 de maio**

#### **Descrição**

Período a partir do qual ficam vedados afastamentos voluntários.

#### **10. Iniciar atendimento estendido**

##### **Descrição**

Recomenda-se organizar equipes para estender o atendimento, também, no período da tarde, durante três semanas até o fechamento do cadastro, sempre no período de autorização de prestação de serviço extraordinário.

#### **11. Atendimento ao eleitor em regime especial**

##### **Descrição**

Um mês antes da data de fechamento do cadastro, o Cartório Eleitoral deve funcionar em regime especial de final de alistamento – atendimento ao eleitor no fechamento do cadastro com agendamento e demanda espontânea, considerando, principalmente, a determinação do TSE na resolução do Calendário Eleitoral.

Neste período, sugere-se a priorização do atendimento ao eleitor em relação às demais tarefas do cartório, com deslocamento da força de trabalho disponível para reforçar o referido atendimento, permanecendo o fluxo normal de atividade somente em relação às tarefas urgentes e que detenham prazo estabelecido.

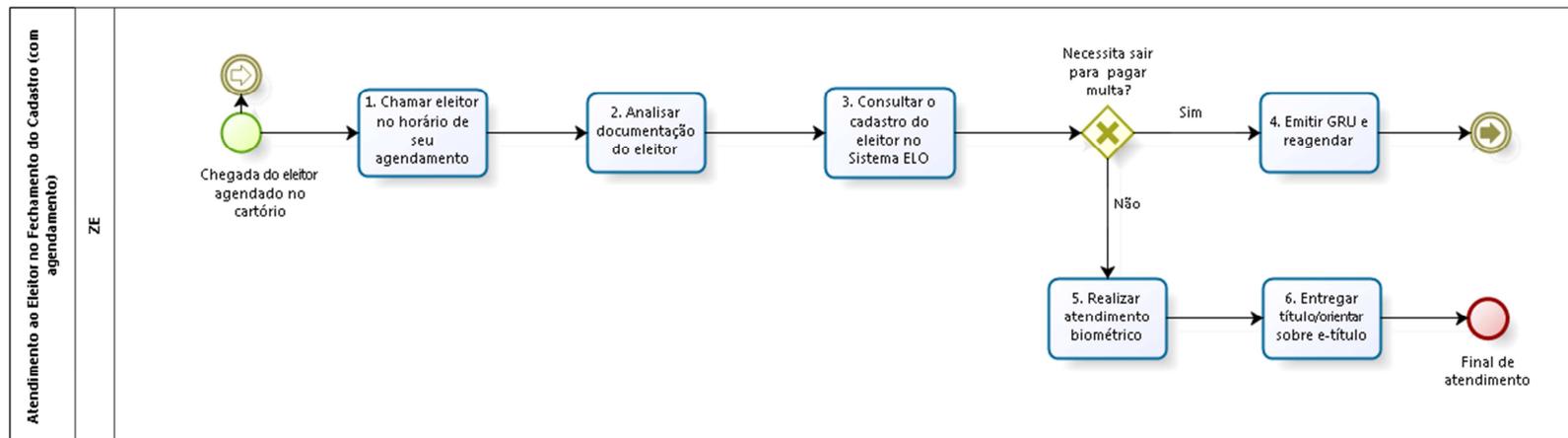
#### **Cadastro encerrado**

##### **Descrição**

150 dias antes da eleição o cadastro é fechado, ficando impossibilitada a realização de novas operações de RAE para alistamento, transferência e revisão de dados. O cadastro será reaberto em data a ser definida pelo TSE, que deve ocorrer no mês de novembro do ano eleitoral.

**5 ATENDIMENTO AO ELEITOR NO  
FECHAMENTO DO CADASTRO  
(COM AGENDAMENTO)**

## 5.1 MAPA - ATENDIMENTO AO ELEITOR NO FECHAMENTO DO CADASTRO (COM AGENDAMENTO)



## 5.2 ELEMENTOS DO PROCESSO ATENDIMENTO AO ELEITOR NO FECHAMENTO DO CADASTRO (COM AGENDAMENTO)

### **Chegada do eleitor agendado no Cartório Eleitoral**

O eleitor que agendou o atendimento deve chegar ao cartório no horário agendado, com tolerância máxima de 5 minutos, e se apresentar à triagem portando número de protocolo do agendamento.

#### **1. Chamar eleitor no horário de seu agendamento**

##### **Descrição**

No horário agendado, o atendente do cartório chama o eleitor para atendimento na máquina reservada para agendamento.

#### **2. Analisar documentação do eleitor**

##### **Descrição**

O atendente da máquina reservada para agendamento confere documentação do eleitor, conforme Resolução TSE nº 21.538/2003, Provimento CRE-BA 04/2019 e norma local, quando houver.

#### **3. Consultar o cadastro do eleitor no Sistema ELO**

##### **Descrição**

O atendente consulta o Sistema ELO e verifica a situação eleitoral do eleitor.

### **Necessita sair para pagar multa?**

##### **Descrição**

É analisada a existência de multa eleitoral e a necessidade do eleitor deslocar-se do local de atendimento para pagamento do débito, ou se é possível o pagamento via aplicativo de celular.

**Sim**



#### **4. Emitir GRU e reagendar**

##### **Descrição**

Caso o eleitor precise sair do ambiente do cartório para efetuar o pagamento a multa, o mesmo recebe a GRU e o cartório agenda novo horário para o mesmo dia, para o próprio atendente, após o final dos agendamentos do dia. Ao abrir a agenda, é prudente deixar horários ao final para eleitores com multa a pagar.



##### **Link**

##### **Descrição**

Chegando o eleitor agendado com a GRU de multa paga procede-se como o início do mapa.



##### **Necessita sair para pagar multa?**

**Não**



#### **5. Realizar atendimento biométrico**

##### **Descrição**

Preenche-se o RAE - Requerimento de Alistamento Eleitoral - em formulário no sistema ELO. Nesse momento, eleitor manifestará sua preferência sobre o local de votação, dentre os disponíveis na zona eleitoral, devendo o atendente consignar o código correspondente. Segue-se de imediato à coleta da biometria – foto, assinatura digital e coleta de digitais.



#### **6. Entregar título/orientar sobre e-título**

##### **Descrição**

Ao final do atendimento, o atendente deverá entregar o título eleitoral ao requerente juntamente com a documentação original apresentada, bem como orientá-lo sobre o e-título.



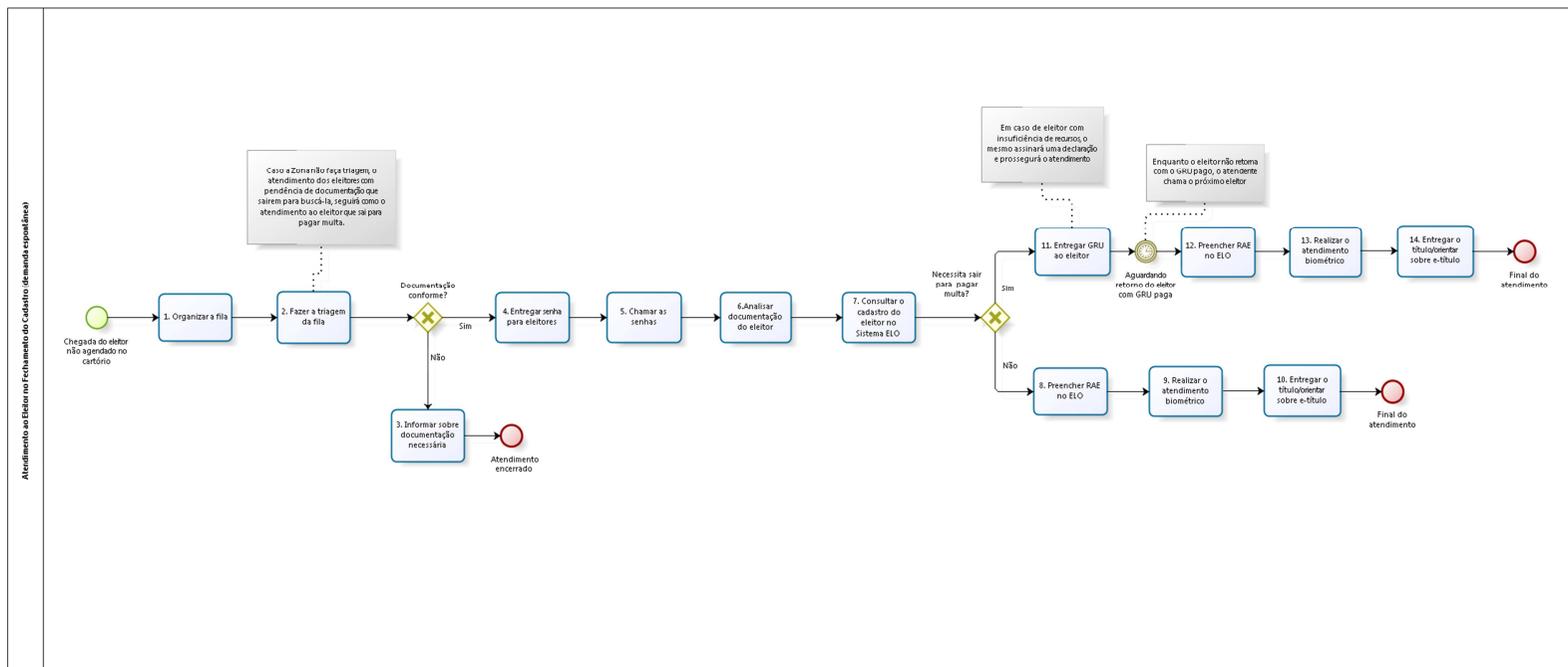
##### **Final do atendimento**

##### **Descrição**

Eleitor com situação eleitoral atualizada e dados biométricos cadastrados.

**6 ATENDIMENTO AO ELEITOR NO  
FECHAMENTO DO CADASTRO  
(DEMANDA ESPONTÂNEA)**

## 6.1 MAPA - ATENDIMENTO AO ELEITOR NO FECHAMENTO DO CADASTRO (DEMANDA ESPONTÂNEA)



## 6.2 ELEMENTOS DO PROCESSO ATENDIMENTO AO ELEITOR NO FECHAMENTO DO CADASTRO (DEMANDA ESPONTÂNEA)

### **Chegada do eleitor não agendado no cartório eleitoral**

#### **Descrição**

Os eleitores formam uma fila na porta do cartório.

Recomenda-se apoio policial para auxiliar na organização externa da fila, prevenindo tumultos e organizando o trânsito.

### **1. Organizar a fila**

#### **Descrição**

A partir do horário de início do atendimento o cartório organiza a fila, de acordo com o seu espaço físico, separando o atendimento preferencial.

### **2. Fazer a triagem da fila**

#### **Descrição**

Após organização física da fila de eleitores, o cartório confere a documentação trazida pelos eleitores, conforme Resolução do TSE, provimento vigente da Corregedoria e, quando houver, Portaria local da zona acerca da documentação, para verificar a conformidade.

### **Documentação conforme?**

#### **Descrição**

Análise da conformidade da documentação apresentada pelo eleitor, nos termos da Resolução TSE nº 21.538/2003, Provimento CRE-BA 04/2019 e norma local, se houver.

#### **Não**

#### **Descrição**

Se a documentação não estiver conforme, o cartório instrui o eleitor acerca dos documentos faltantes e/ou desconformes e dispensa o eleitor, para que este retorne depois com toda a documentação.

### 3. Informar sobre documentação necessária

#### Descrição

Caso o eleitor não apresente a documentação necessária, o cartório deverá instruí-lo sobre os documentos faltantes e dispensar o eleitor.

### Atendimento encerrado

#### Descrição

O eleitor que não detém a documentação necessária é instruído a providenciá-la e o atendimento é encerrado. É decisão de cada zona a possibilidade de o eleitor receber senha para providenciar a documentação no mesmo dia e, nesse caso, procederá tal como o eleitor que sai para pagar a multa; deverá apresentar-se ao atendente e aguardar sua vez para atendimento, de acordo com a decisão de cada cartório em relação aos retornos.

### Documentação conforme?

#### Sim

### 4. Entregar senha para eleitores

#### Descrição

Caso o eleitor possua a documentação correta, deve receber senha de atendimento observando a ordem de chegada e a existência de prioridades legais.

### 5. Chamar as senhas

#### Descrição

Organizado o atendimento em ilhas, o eleitor deverá aguardar a chamada da sua senha para lançamento dos dados no Sistema ELO e preenchimento do RAE.

### 6. Analisar documentação do eleitor

#### Descrição

O eleitor dirige-se à mesa para início do atendimento e o atendente, inicialmente, analisa a documentação do eleitor.

### 7. Consultar o cadastro do eleitor no Sistema ELO

#### Descrição

O atendente consulta o Sistema ELO e verifica a situação eleitoral do eleitor.

## **Necessita sair para pagar multa?**

### **Descrição**

É analisada a existência de multa eleitoral e a necessidade do eleitor deslocar-se do local de atendimento para pagamento do débito, ou se é possível o pagamento via aplicativo de celular.

### **Não**

### **Descrição**

Observando a inexistência de multa a ser paga ou possibilidade de pagamento de multa através de aplicativo, sem necessidade de sair do cartório, o atendente inicia o atendimento no sistema ELO.

## **8. Preencher RAE no ELO**

### **Descrição**

Caso o eleitor não tenha débito com a Justiça Eleitoral, ou seja, possível efetuar o pagamento através de aplicativo de instituição financeira, o atendimento continua com preenchimento de Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE) em formulário no sistema ELO. O atendente preenche e/ou atualiza o RAE com os dados necessários. Nesse momento, o eleitor manifestará sua preferência sobre o local de votação, dentre os disponíveis na zona eleitoral, devendo o atendente consignar o código correspondente.

Quando o preenchimento do RAE for realizado em máquina sem kit biométrico, o eleitor deverá aguardar ser chamado nominalmente, pelo atendente da outra máquina para coleta dos dados biométricos. Caso o atendimento seja realizado em máquina que tem kit biométrico, segue-se de imediato à coleta da biometria.

## **9. Realizar o atendimento biométrico**

### **Descrição**

É realizada a coleta dos dados biométricos do eleitor – assinatura digital, foto e identificação digital – na forma do provimento vigente da Corregedoria e Portaria da Zona, quando houver.

## **10. Entregar o título/orientar sobre e-título**

### **Descrição**

Ao final do atendimento, o atendente deve entregar o título eleitoral ao requerente juntamente com a documentação original apresentada.

## Final do atendimento

### Descrição

Eleitor com a situação eleitoral atualizada e dados biométricos coletados.

## Necessita sair para pagar multa?

### Sim

## 11. Entregar GRU ao eleitor

### Descrição

Caso o eleitor precise sair do ambiente do cartório para efetuar o pagamento a multa, o mesmo receberá a GRU, para pagamento, esclarecendo que, para continuar o atendimento no mesmo dia, ele deverá retornar ao cartório dentro do horário de atendimento.



## Aguardando retorno do eleitor com GRU paga

### Descrição

Enquanto o eleitor não retorna com a GRU paga, o atendente chama o próximo eleitor.

Retornando o eleitor com a GRU paga ele deverá apresentar-se ao atendente e aguardar sua vez para atendimento, de acordo com a decisão de cada cartório em relação aos retornos.

## 12. Preencher RAE no ELO

### Descrição

O atendente preenche e/ou atualiza o RAE com os dados necessários. Nesse momento, eleitor manifestará sua preferência sobre o local de votação, dentre os disponíveis na zona eleitoral, devendo o atendente consignar o código correspondente. Quando o preenchimento do RAE for realizado em máquina sem kit biométrico, o eleitor segue para outra máquina, aguardando a chamada nominal. Quando o preenchimento do RAE for realizado em máquina sem kit biométrico, o eleitor deverá aguardar ser chamado nominalmente, pelo atendente da outra máquina para coleta dos dados biométricos. Caso o atendimento seja realizado em máquina que tem kit biométrico, segue-se de imediato à coleta da biometria.

## 13. Realizar o atendimento biométrico

### Descrição

É realizada a coleta dos dados biométricos do eleitor – assinatura, foto e identificação digital - na forma do provimento vigente da Corregedoria e Portaria da Zona, quando houver.

#### 14. Entregar o título/orientar sobre e-título

##### **Descrição**

Ao final do atendimento, o atendente deve entregar o título eleitoral ao requerente juntamente com a documentação original apresentada.

#### Final do atendimento

##### **Descrição**

Eleitor com situação eleitoral atualizada e dados biométricos coletados.

# 7 ANEXOS

## 7.1 ANEXO I FICHA DE INDICADOR



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

### Ficha detalhada do indicador

INDICADOR i1: Porcentagem de atendimentos agendados concluídos						
O que mede	Quantidade de atendimentos agendados e concluídos em relação à quantidade total de atendimento concluídos da zona					
Para que medir	Para apurar se houve adesão ao sistema de agendamento, pressupondo-se de que o eleitor atendido por agendamento recebe um melhor atendimento.					
Quem mede	Cartórios Eleitorais					
Quando medir	Na quarta-feira da semana que antecede o prazo final do fechamento de cadastro.					
Onde medir	Zonas Eleitorais					
Como medir	$A = (\text{Quantidade de atendimentos agendados concluídos no dia} / \text{quantidade total de atendimentos no dia}) \times 100;$ <b>Fórmula geral: Soma dos percentuais de todas as Zonas Respondentes/Nº de Zonas Respondentes</b>					
Situação inicial	Não medido anteriormente.					
Desempenho atual	Não mensurado. OBS: Nas zonas com dois kits biométricos um computador é reservado para agendamento e outro para atendimento espontâneo. O agendamento deve constituir pelo menos 50% dos atendimentos da zona					
Desempenho esperado (META)	100% dos atendimentos da zona					
Meta Escalonada	1º PERÍODO	2º PERÍODO	1º PERÍODO	1º PERÍODO	1º PERÍODO	1º PERÍODO
	2020 - 70%	2022 - 100%				

#### Controle de Versões

Versão	Autor/Revisor	Data	Revisão
1	Comissão de Servidores do Interior	01/10/2019	•

## 7.1 ANEXO II PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS

OBJETIVO DO PR		Promover um fechamento do cadastro eleitoral prestando atendimento de excelência ao eleitor																								
N	Processo Organizacional	Atividade	Objetivo/Finalidade	IDENTIFICAÇÃO				ANÁLISE						AVALIAÇÃO			TRATAMENTO E MONITORAMENTO									
				Responsável/Atividade	Evento de Risco	Causas	Consequências	Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Risco Inerente	Controles Internos	Responsável	Nível de Confiança	Risco de 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	Fechamento de cadastro	Atendimento ao eleitor	Realizar o cadastro eleitoral dos eleitores aptos, que comparecerem ao cartório antes do encerramento do prazo de fechamento de cadastro, prestando atendimento de excelência.	Cartório Eleitoral	Formação de longas filas	1. concentração da demanda para os últimos dias antes do fechamento de cadastro; 2. recursos humanos e de material do cartório limitado para atendimento da demanda; 3. divulgação espontânea na mídia mais concentrada nos últimos dias do fechamento de cadastro. 4. não realização de triagem na fila; 5. instabilidade do sistema ELO e do acesso à internet. 6. falta dos equipamentos de hardware.	1. insatisfação dos eleitores pela longa espera; 2. insatisfação dos servidores, pela extrapolação da jornada de trabalho 3. tumulto na fila; 5. pressão do servidor em realizar o atendimento, gerando um cadastro mal feito; 6. eleitor passar mal; 7. dano à imagem do TRE; 8. exposição do eleitor a fatores externos, como sol e chuva.	Risco-Chave	10	8	80	1. divulgação para antecipar presença do eleitor no cartório; 2. capacitação dos servidores atendentes; 3. realização de triagem na fila, evitando a espera do eleitor não apto a realizar o cadastro.	Cartório Eleitoral	4	0,4	32	Médio	Tratar	Mitigar	1. ampliar campanha em rádio, tv e carro de som, informando sobre documentação necessária ao cadastramento eleitoral, incentivando o comparecimento antecipado do eleitor de modo a evitar a concentração da demanda; 2. melhoria dos serviços de conexão no período de fechamento de cadastro; 3. realização de campanha em escolas e órgãos públicos visando a antecipar o atendimento dos eleitores destes locais. 4. aumento da força de trabalho no período, por meio do envio de servidor à ZE; 5. aprimoramento da triagem na fila; 6. aprimorar a manutenção preventiva dos equipamentos de informática; 7. permitir o agendamento, com divulgação na mídia. 8. contratação de melhor serviço de internet destinado à ZE do interior. 9. fornecimento de equipamentos em quantidade e estado adequados ao atendimento da demanda;	ASCOM/ZE STI/SGP/SGA/TR E-BA	Imediato	01/01/20	Risco baixo/muito baixo (ao menos 9,99)	Planejada	Acompanhamento quinzenal no início e semanal a partir de março/2020
2	Fechamento de cadastro	Atendimento ao eleitor	Realizar o cadastro eleitoral dos eleitores aptos, que comparecerem ao cartório antes do encerramento do prazo de fechamento de cadastro, prestando atendimento de excelência.	Cartório Eleitoral	Tumulto na fila ou no atendimento	1. desrespeito à ordem de chegada na fila por parte dos eleitores; 2. longo tempo de espera na fila; 3. cultura do eleitor em deixar para a "última hora"; 4. não realização de triagem na fila; 5. eleitor não informado com antecedência necessária sobre o encerramento de cadastro e os documentos necessários para o atendimento.	1. atraso no início dos trabalhos; 2. insatisfação dos cidadãos e servidores; 3. violência e ameaça a outros eleitores e aos servidores do cartório; 4. possibilidade de atendimento não correspondente à ordem de chegada do eleitor na fila; 5. presença da imprensa para evidenciar a desordem; 6. dano à imagem do TRE;	Risco-Chave	10	8	80	1. solicitação de presença de policiamento permanente na fila; 2. distribuição de senhas numeradas, contendo previsão de atendimento; 3. anotação dos nomes dos presentes, na ordem da fila; 4. fixação de cartazes no local da fila com lista de documentos exigidos; 5. divulgação na imprensa da documentação necessária ao eleitor.	Cartório Eleitoral	4	0,4	32	Médio	Tratar	Mitigar	1. presença de policiamento fixo nas filas (não apenas por rondas, como nos anos anteriores); 2. realização de campanha em rádio, tv e carro de som, informando sobre documentação necessária ao cadastramento eleitoral, incentivando o comparecimento antecipado do eleitor, evitando, assim, a concentração da demanda; 3. aumento da força de trabalho no período, por meio do envio de servidor à ZE. 6. aprimoramento da triagem na fila; 7. possibilidade de agendamento, com divulgação na mídia; 8. previsão, no contrato de vigilância, de realização de horas-extras para permanência do segurança no período noturno durante o fechamento de cadastro. 9. fornecimento de equipamentos em quantidade e estado adequados ao atendimento da demanda; 10. contratação de toldos e banheiros para proporcionar maior conforto ao eleitor que aguarda na fila; 11. disponibilização bebedouro ao eleitor que aguarda na fila.	Presidência/CRE/ Juiz Eleitoral/ASC OM	01/02/20	01/02/20	Risco baixo/muito baixo (ao menos 9,99)	Planejada	Acompanhamento semanal a partir de março de 2020
3	Fechamento de cadastro	Atendimento ao eleitor	Realizar o cadastro eleitoral dos eleitores aptos, que comparecerem ao cartório antes do encerramento do prazo de fechamento de cadastro, prestando atendimento de excelência.	Cartório Eleitoral	Demanda superior à capacidade operacional do cartório	1. excesso de atribuições decorrentes do fechamento de cadastro; 2. força de trabalho reduzida para atender às demandas no período; 3. cultura do eleitor em "deixar para a última hora".	1. esgotamento físico e mental do servidor; 2. eleitor mal atendido; 3. possibilidade maior de erros e falhas; 4. não cumprimento de prazos relacionados às demais atividades do cartório; 5. falta de interesse dos requisitados em permanecer na Justiça Eleitoral	Risco-Chave	10	10	100	1. priorização das atividades indispensáveis, em detrimento das demais; 2. agendamento prévio de grupos de zonas rurais.	Cartório Eleitoral	2	0,8	80	Muito Alto	Tratar	Mitigar	1. avaliação do TRE sobre atividades dispensáveis aos cartórios durante o período de fechamento de cadastro; 2. envio de servidor para reforço da força de trabalho no período; 3. ampliação de prazos atinentes a outros serviços do cartório. 4. avaliação sobre a possibilidade de realização de atendimento exclusivamente por meio de agendamento.	Presidência do TRE-BA, Juiz Eleitoral, CRE	01/03/20	01/03/20	Risco baixo/muito baixo (ao menos 9,99)	Planejada	Acompanhamento quinzenal no início e semanal a partir de março/2020
4	Fechamento de cadastro	Atendimento biométrico	Realizar o cadastro eleitoral dos eleitores aptos, que comparecerem ao cartório antes do encerramento do prazo de fechamento de cadastro, prestando atendimento de excelência.	Cartório Eleitoral	Instabilidade dos sistemas (lentidão e/ou sistemas fora do ar)	1. Alta demanda de uso dos sistemas e da internet em período concentrado de tempo considerando a natureza nacional do processo	Lentidão no atendimento e impossibilidade de atendimento total da fila de eleitores em tempo razoável	Risco-Operacional	10	10	100	Organização da STI do TSE e do TRE-BA para suportar a demanda de rede. Revisão da rede de estrutura física pela operadora de internet contratada	STI, SEADIN	3	0,6	60	Alto	Tratar	Mitigar	1. Avaliar a estrutura de rede dos cartórios do interior para efetuar melhoramentos na rede; 2. Melhorar o processo interno de monitoramento da rede para Acionar as operadoras de telefonia de imediato; 3. negociar com as operadoras de internet a melhoria do cabeamento para fibra ótica a fim de obter internet mais rápida; 4. Limitar o uso dos demais sistemas a fim de garantir a prioridade de acesso ao primeiro grau no período	TSE, TRE-BA, STI,	Imediato	1/1/2020	Risco baixo/muito baixo (ao menos 9,99)	A planejar	Acompanhamento bimestral
5	Fechamento de cadastro	Informar quantidade de atendimentos agendados concluídos	Prestar informação fidedigna sobre resultado do indicador do Fechamento de Cadastro	Cartório Eleitoral	Prestar informação errônea do indicador.	Batimento manual entre os nomes dos eleitores agendados no sistema de agendamento e os nomes cujo atendimento foram finalizados no ELO	Fomalização de resultado de indicador errado. Tomada de decisão com base em dados errados.	Risco Estratégico	8	8	64	Base de dados do sistema de agendamento; Base de dados do sistema ELO.	Cartório Eleitoral	2	0,8	51,2	Alto	Tratar	Mitigar	Integração do banco de dados do sistema de agendamento e do ELO de modo a viabilizar consulta a relatório que contabilize o nº de agendamentos concluídos.	STI	preencher	preencher	Risco baixo/muito baixo (ao menos 9,99)	Planejada	A planejar