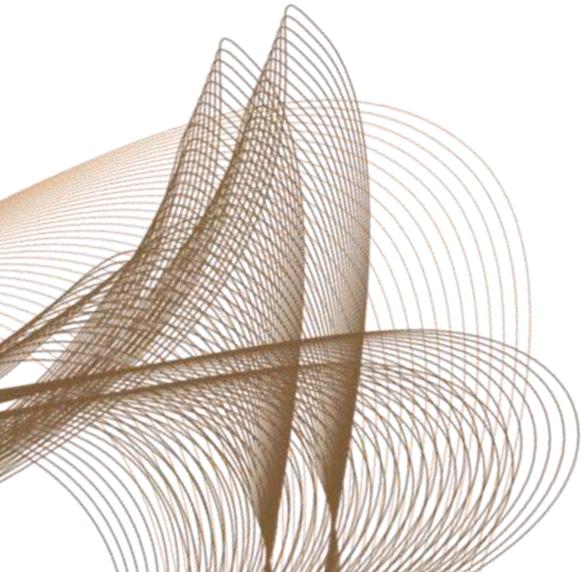




**Plano Estratégico Setorial**  
**Secretaria de Gestão de Serviços (SGS)**

**2023-2026**



## CONTROLE DE VERSÕES:

VERSÃO	DATA	REVISÕES
1	Setembro/2023	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="775 544 1492 584">• Instituída pela Instrução Normativa n.º 12/2023</li></ul>



**ANEXO da Instrução Normativa n.º  
12/2023**

**Desdobramento da Estratégia  
Secretaria de Gestão de Serviços**

**Tribunal Regional Eleitoral da Bahia  
2023-2026**

Salvador - BA  
Setembro/2023





**COMPOSIÇÃO DA CORTE**

**ROBERTO MAYNARD FRANK**

Desembargador Presidente

**ABELARDO PAULO DA MATTA NETO**

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**PEDRO ROGÉRIO CASTRO GODINHO**

Desembargador Eleitoral

**MOACYR PITTA LIMA FILHO**

Desembargadora Eleitoral

**ARALI MACIEL DUARTE**

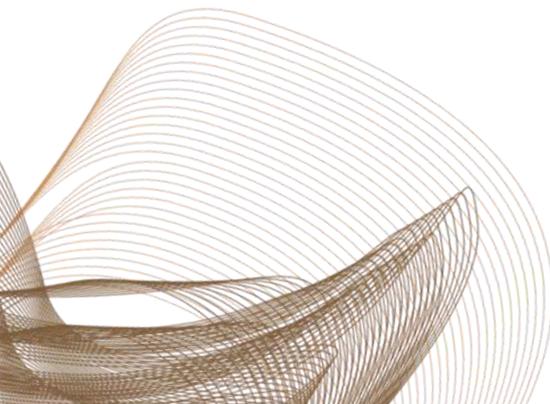
Desembargador Eleitoral

**JOSÉ BATISTA DE SANTANA JÚNIOR**

Desembargador Eleitoral

**CLÁUDIO ALBERTO GUSMÃO CUNHA**

Procurador Regional Eleitoral





**COMPOSIÇÃO DA SECRETARIA DO TRIBUNAL**

**RAIMUNDO DE CAMPOS VIEIRA**  
Diretor-Geral

**MARIA THAÍS PINHEIRO HABIB**  
Secretária-Geral da Presidência

**VICTOR ARAÚJO MESQUITA XAVIER**  
Secretário de Planejamento de Estratégia e de Eleições

**HERCÍLIA BOAVENTURA BARROS**  
Secretária Judiciária Eleitoral Remota do 1º Grau de Jurisdição

**MARTA MARIA BARREIROS GAVAZZA DE BRANDÃO LIMA**  
Secretária Judiciária

**ANDRÉ LUIZ CAVALCANTI E CAVALCANTE**  
Secretário de Tecnologia da Informação

**CATIUSCIA DANTAS ABREU DE OLIVEIRA**  
Secretária de Auditoria Interna

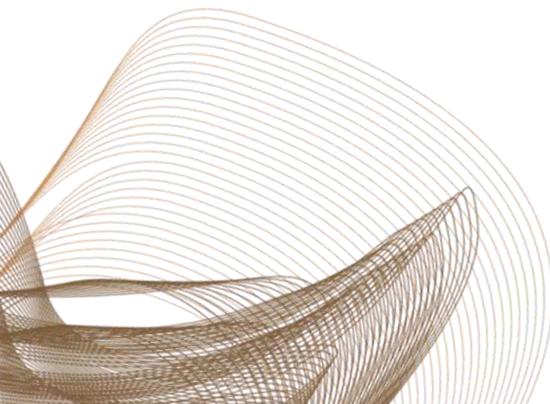
**MARIA DO SOCORRO CARVALHO CRUZ MEDEIROS DE ALMEIDA GOUVEIA**  
Secretária da Corregedoria Regional Eleitoral

**ANTÔNIO MOISÉS ALMEIDA BRAGA**  
Secretário de Gestão Administrativa

**MAXWELL MASCARENHAS DOS ANJOS**  
Secretário de Gestão de Serviços

**GLÓRIA CRISTINA SANTANA TOURINHO**  
Secretária de Gestão de Pessoas

**CARLA LUSTOSA PINTO DA SILVA**  
Secretária de Orçamento, Finanças e Contabilidade



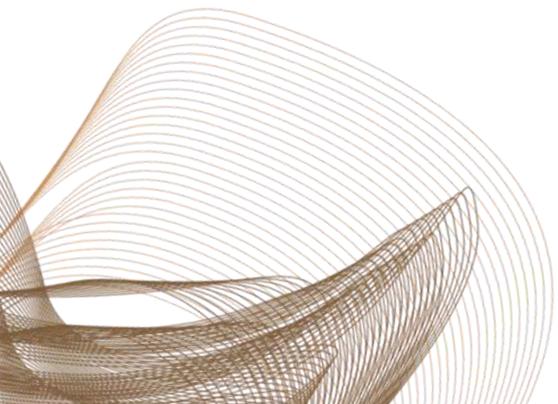


**COMPOSIÇÃO DA SECRETARIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS**

**MAXWELL MASCARENHAS DOS ANJOS**  
Secretário de Gestão de Serviços

**CINTIA VILAS BÔAS CAMPOS**  
Coordenadora de Obras e Manutenção Predial

**RAILTON CARVALHO BRASILEIRO**  
Coordenador de Serviços Administrativos



## 1. APRESENTAÇÃO

O primeiro [Plano Estratégico Setorial \(PES\) da então Secretaria de Gestão Administrativa e de Serviços \(SGA\)](#) do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA), instituído pela [Instrução Normativa n.º 02/2021](#), foi resultante da execução do projeto “Desdobramento da Estratégia” na unidade (SEI nº 054841-27.2018.6.05.8000) e vigeu até 2021, último ano do antigo ciclo estratégico.

O Desdobramento da Estratégia<sup>1</sup> compôs o rol de projetos estratégicos do TRE-BA no ciclo 2016-2021 e estava associado ao objetivo estratégico *Assegurar a adoção de boas práticas de gestão*. A iniciativa definiu objetivos, indicadores, metas e iniciativas setoriais que contribuiriam com os objetivos estratégicos institucionais, promovendo o alinhamento da Estratégia nas secretarias, coordenadorias não vinculadas a secretarias e zonas eleitorais do TRE-BA, de modo que as unidades pudessem visualizar com mais clareza sua contribuição para a Estratégia Institucional e atuassem em sintonia com os resultados desejados.

De maneira participativa, foram realizadas **pesquisa interna** com os (as) servidores (as) da unidade, e **entrevistas** com os (as) gestores (as), a fim de captar suas percepções sobre as contribuições da unidade para a Estratégia, bem como sobre os principais desafios a serem enfrentados pela área.

Paralelamente, foram mapeadas as principais diretrizes e orientações dos órgãos de controle externo (TCU, CNJ, TSE), bem como as recomendações internas de Auditoria. Dessa forma, foram pesquisados os **direcionadores internos e externos** que poderiam impactar o planejamento das unidades.

Na sequência, os dados obtidos foram trabalhados em **oficina** presencial, na qual gestores (as) e servidores (as) da área debateram proposição de objetivos de contribuição e de indicadores setoriais. Em seguida, em **reuniões** com os (as) gestores (as), foram definidas metas e iniciativas para cada indicador criado, concebendo, assim, o alinhamento da Estratégia na unidade. Então, a SPL/COPEG consolidou o Painel de Contribuição, o qual fora validado pelo gestor máximo da área, aprovado pela Diretoria-Geral e homologado pela Presidência.

Por fim, a SPL/COPEG confeccionou o **Plano Estratégico Setorial** da unidade e apresentou aos gestores envolvidos a [Sistemática de Monitoramento](#).

<sup>1</sup>Para que a corporação agregue valor ao seu conjunto de unidades finalistas e de apoio, ela precisa alinhar essas unidades para criar sinergia. Esse é o coração da estratégia organizacional, definir como a corporação agrega valor. (KAPLAN e NORTON, 2006).



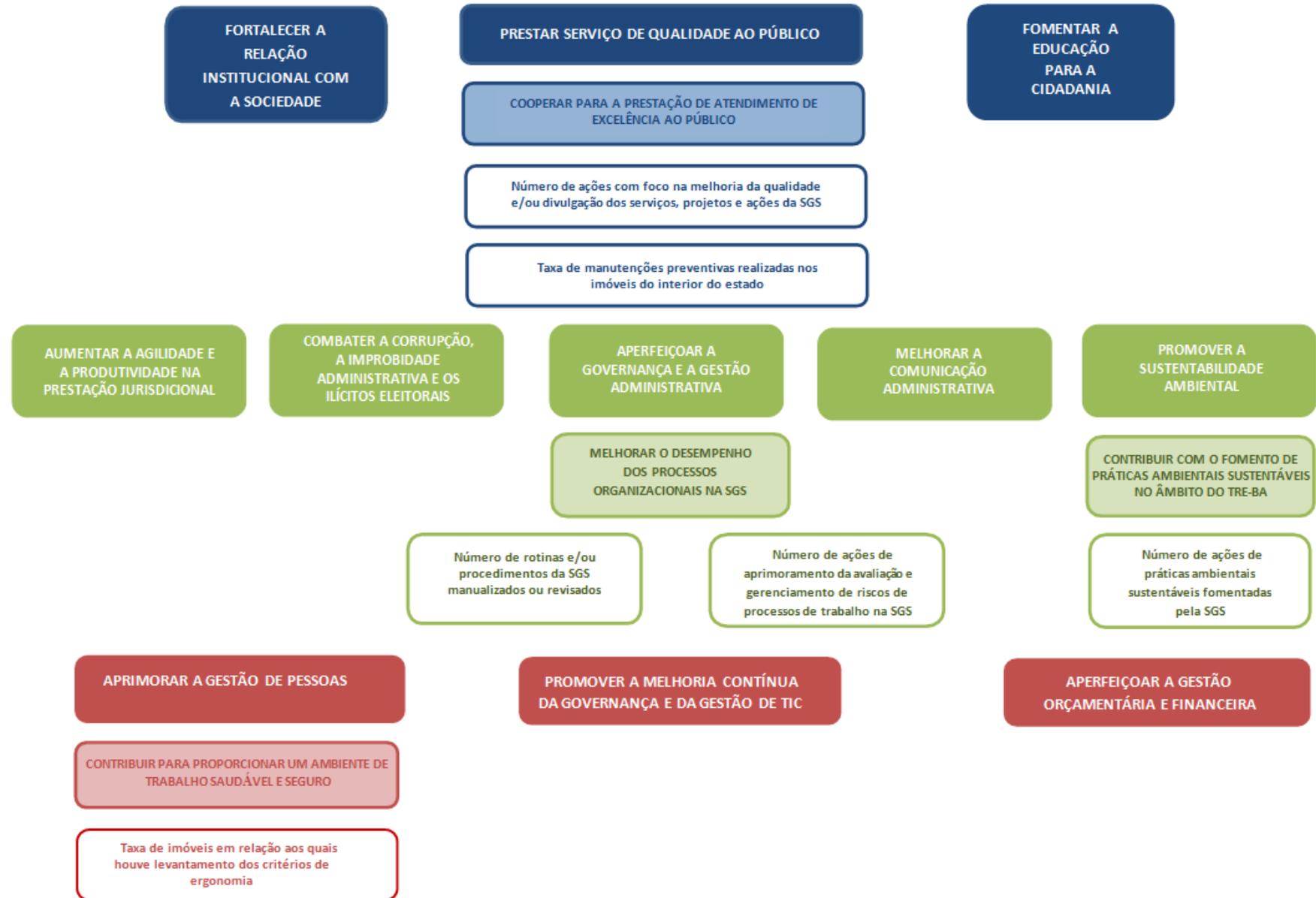
Considerando o monitoramento do PES 2020-2021 da SGA (SEI 0001691-29.2021.6.05.8000), e os impactos da reestruturação organizacional promovida pela [Resolução Administrativa n.º 15/2022](#), que subdividiu a antiga Secretaria de Gestão Administrativa (SGA) nas atuais Secretaria de Gestão Administrativa (SGA) e Secretaria de Gestão de Serviços (SGS), foi necessária a reanálise dos objetivos de contribuição e indicadores constantes no Plano anterior, de modo a incluí-los neste PES de acordo com as atribuições atualizadas da SGS.

Este documento visa a alinhar a Estratégia Setorial da unidade ao [Plano Estratégico Institucional \(PEI\) 2021-2026](#), instituído pela [Resolução Administrativa n.º 18/2021](#), medindo resultados e acompanhando as iniciativas da SGS que contribuam para os objetivos estratégicos de *Prestar Serviço de Qualidade ao Público, Aperfeiçoar a Governança e a Gestão Administrativa, Promover a Sustentabilidade Ambiental e Aprimorar a Gestão de Pessoas*.

O Plano Estratégico Setorial não é um documento estático, podendo a unidade interessada sugerir sua adequação, inclusão ou exclusão dos indicadores setoriais a qualquer momento, sendo esse monitoramento periódico imprescindível para o melhoramento da consciência estratégica, o aumento na eficiência dos processos e a definição de prioridades na seara tático-operacional.



## 2. MAPA DE CONTRIBUIÇÃO DA SGS



O Plano Estratégico Setorial da SGS encontra-se alinhado ao PEI do TRE-BA 2021-2026, por meio dos seguintes Objetivos Estratégicos:

## 2.1 QUANTO À PERSPECTIVA DA SOCIEDADE

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO	INDICADORES
<b>Prestar serviço de qualidade ao público</b>	Cooperar para a prestação de atendimento de excelência ao público	Propor e executar projetos e ações que possibilitem a melhoria das estruturas disponibilizadas aos clientes do Tribunal, inclusive no que tange à acessibilidade. Envolve também o aprimoramento da comunicação, disseminando informações claras sobre atividades, projetos e ações da SGS	Número de ações com foco na melhoria da qualidade e/ou divulgação dos serviços, projetos e ações da SGS
			Taxa de manutenções preventivas realizadas nos imóveis do interior do estado

## 2.2 QUANTO À PERSPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO	INDICADORES
<b>Aperfeiçoar a Governança e a Gestão Administrativa</b>	Melhorar o desempenho dos processos organizacionais na SGS	Aprimorar o fluxo de processos de trabalho para simplificá-los e aperfeiçoá-los por meio da padronização, manualização e gerenciamento de riscos, evitando, assim, o retrabalho e garantindo a eficiência no serviço. Envolve a melhoria contínua da gestão de projetos e processos e do aperfeiçoamento do planejamento	Número de rotinas e/ou procedimentos da SGS manualizados ou revisados
			Número de ações de aprimoramento da avaliação e gerenciamento de riscos de processos de trabalho na SGS
<b>Promover a sustentabilidade ambiental</b>	Contribuir com o fomento de práticas ambientais sustentáveis no âmbito do TRE-BA	Adequar as atividades da unidade aos preceitos de sustentabilidade relativos ao uso e descarte de recursos materiais, e ao consumo de água e energia, mitigando possíveis danos ambientais	Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGS

## 2.3 QUANTO À PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO	INDICADORES
<b>Aprimorar a Gestão de Pessoas</b>	Contribuir para proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro	Prover as instalações que permitam o bom desempenho das unidades da Justiça Eleitoral, garantindo condições de trabalho saudáveis e seguras ao público interno.	Taxa de imóveis em relação aos quais houve levantamento dos critérios de ergonomia

## 2.4 INDICADORES, METAS E INICIATIVAS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO	INDICADORES	META	INICIATIVAS
<b>Cooperar para a prestação de atendimento de excelência ao público</b>	Número de ações com foco na melhoria da qualidade e/ou divulgação dos serviços, projetos e ações da SGS	Meta 2023: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar os terceirizados sobre os procedimentos da SGS e o funcionamento do Tribunal;</li> <li>- Realizar ações junto a clientes externos;</li> <li>- Aprimorar a estrutura física e de telecomunicação dos imóveis ocupados pelo Tribunal;</li> <li>- Elaborar, em parceria com a ASCOM, vídeos curtos e matérias de divulgação (intranet e internet);</li> <li>- Multiplicar o conhecimento dentro da SGS (oficinas internas);</li> <li>- Elaborar catálogo de serviços da SGS, boletim SGS, FAQ com perguntas e respostas sobre os serviços da SGS;</li> <li>- Aprimorar a comunicação com as empresas prestadoras de serviço;</li> <li>- Elaborar e acompanhar a execução de plano de ação das manutenções preventivas nos imóveis do Tribunal.</li> </ul>
		Meta 2004: 2	
		Meta 2005: 2	
		Meta 2006: 2	
	Taxa de manutenções preventivas realizadas nos imóveis do interior do estado	Meta 2023: Sem ações	
		Meta 2024: 40% dos imóveis	
		Meta 2025: 50% dos imóveis	
		Meta 2026: 60% dos imóveis	
<b>Melhorar o desempenho dos processos organizacionais na SGS</b>	Número de rotinas e/ou procedimentos da SGS manualizados ou revisados	Meta 2023: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapear procedimentos;</li> <li>- Elaborar passo a passo;</li> <li>- Criar modelos e rotinas de controle de processos;</li> <li>- Participar de capacitação em mapeamento de processos;</li> <li>- Revisar normativos e manuais.</li> </ul>
		Meta 2024: 1	
		Meta 2025: 2	
		Meta 2026: 1	

	Número de ações de aprimoramento da avaliação e gerenciamento de riscos de processos de trabalho na SGS	Meta 2023: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar servidores em avaliação e gerenciamento de riscos;</li> <li>- Revisar Planos de Tratamento de Riscos (PTRs);</li> <li>- Gerenciar riscos de processos.</li> </ul>
		Meta 2024: 1	
		Meta 2025: 2	
		Meta 2026: 1	
<b>Contribuir com o fomento de práticas ambientais sustentáveis no âmbito do TRE-BA</b>	Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGS	Meta 2023: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentar projetos que contribuam para o meio ambiente;</li> <li>- Ampliar o Programa de Eficiência Energética do Tribunal;</li> <li>- Atuar para redução do consumo de água, de energia e de produção de resíduos sólidos;</li> <li>- Mitigar possíveis danos ambientais decorrentes de suas atividades;</li> <li>- Promover descarte adequado de entulhos e sobras de materiais oriundos dos serviços executados.</li> </ul>
		Meta 2024: 1	
		Meta 2025: 2	
		Meta 2026: 1	
<b>Contribuir para proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro</b>	Taxa de imóveis em relação aos quais houve levantamento dos critérios de ergonomia	Meta 2023: Sem ações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar e acompanhar a execução de plano de ação para levantamento dos critérios de ergonomia nos imóveis do Tribunal;</li> <li>- Instituir/aprimorar pesquisa abrangendo, p. ex., a satisfação do público interno com instalações físicas, temperatura adequada e desinsetização;</li> <li>- Identificar e realizar ações do PQVT sob responsabilidade da SGS, priorizando investimentos em obras/reformas que propiciem a melhoria das condições de trabalho e atendimento do eleitor;</li> <li>- Confeccionar/aprimorar <i>checklist</i> com requisitos de instalações físicas padrão para os cartórios.</li> </ul>
		Meta 2024: 40% dos imóveis	
		Meta 2025: 70% dos imóveis	
		Meta 2026: 100% dos imóveis	

As iniciativas não possuem caráter vinculativo, pois podem variar conforme as circunstâncias e a unidade possui autonomia para adaptá-las, com vistas ao atingimento das metas.

### 3. LISTA DOS INDICADORES SETORIAIS

Nº	Indicador
i1	Número de ações com foco na melhoria da qualidade e/ou divulgação dos serviços, projetos e ações da SGS
i2	Taxa de manutenções preventivas realizadas nos imóveis do interior do estado
i3	Número de rotinas e/ou procedimentos da SGS manualizados ou revisados
i4	Número de ações de aprimoramento da avaliação e gerenciamento de riscos de processos de trabalho na SGS
i5	Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGS
i6	Taxa de imóveis em relação aos quais houve levantamento dos critérios de ergonomia

## Ficha detalhada do indicador setorial



INDICADOR i1: Número de ações com foco na melhoria da qualidade e/ou divulgação dos serviços, projetos e ações da SGS				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Prestar serviço de qualidade ao público			<b>Perspectiva: SOCIEDADE</b>	
<b>Objetivo de Contribuição:</b> Cooperar para a prestação de atendimento de excelência ao público				
<b>O que mede</b>	Quantidade de ações propostas com foco na melhoria da qualidade e/ou na divulgação de serviços, projetos e ações da SGS			
<b>Para que medir</b>	Aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela SGS, bem assim a divulgação das suas atividades			
<b>Quem mede</b>	Secretaria de Gestão Administrativa e de Serviços (SGS)			
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente			
<b>Onde medir</b>	Relatórios de ações desenvolvidas pela SGS			
<b>Como medir</b>	Quantidade de ações efetivadas			
<b>Histórico</b>	2020: 7 ações realizadas pela antiga SGA, com meta de 3 anuais 2021: 3 ações realizadas pela antiga SGA, com meta de 3 anuais 2022: 6 ações realizadas pela antiga SGA/atual SGA/atual SGS, sem PES nem meta vigentes			
<b>Meta</b>	Realizar, pelo menos, 2 ações anuais			
	2023	2024	2025	2026
	2	2	2	2

## Ficha detalhada do indicador setorial



INDICADOR i2: Taxa de manutenções preventivas realizadas nos imóveis do interior do estado				
Objetivo Estratégico: Prestar serviço de qualidade ao público			Perspectiva: SOCIEDADE	
Objetivo de Contribuição: Cooperar para a prestação de atendimento de excelência ao público				
O que mede	Percentual de manutenções preventivas realizadas nos imóveis do interior do estado			
Para que medir	Aprimorar a estrutura dos imóveis do interior do estado			
Quem mede	SGS/COMANP			
Quando medir	Quadrimestralmente			
Onde medir	Relatórios de ações desenvolvidas pela SGS; plano de ação das manutenções preventivas nos imóveis do interior			
Como medir	$\frac{\text{Número de imóveis que abrigam cartórios eleitorais do interior beneficiados por manutenções preventivas}}{\text{Número de imóveis que abrigam cartórios eleitorais do interior}} \times 100$			
	Obs: Serão considerados todos os imóveis em relação ao quais for feita a manutenção preventiva ao longo do ano, mesmo que já tenha sido feita no ano anterior.			
Histórico	1ª medição			
Meta	Realizar manutenções preventivas em 60% dos imóveis do interior do estado, até 2026			
	2023	2024	2025	2026
	Sem ações	40% dos imóveis	50% dos imóveis	60% dos imóveis

## Ficha detalhada do indicador setorial



INDICADOR i3: Número de rotinas e/ou procedimentos da SGS manualizados ou revisados				
Objetivo Estratégico: Aperfeiçoar a governança e a gestão administrativa			Perspectiva: PROCESSOS INTERNOS	
Objetivo de Contribuição: Melhorar o desempenho dos processos organizacionais na SGS				
O que mede	Quantitativo de rotinas e/ou procedimentos manualizados ou revisados na SGS			
Para que medir	Otimizar os processos de trabalho na SGS			
Quem mede	Secretaria de Gestão de Serviços (SGS)			
Quando medir	Quadrimestralmente			
Onde medir	Relatórios de ações desenvolvidas pela SGS			
Como medir	Quantidade de rotinas e/ou procedimentos manualizados ou revisados			
Histórico	Meta 2020-2021 da antiga SGA: Mapear e manualizar, pelo menos, 1 processo de trabalho por coordenadoria ou por serviço - manutenção predial, locação de imóveis, gestão de almoxarifado e patrimônio, obras e engenharia, manutenção e limpeza, gestão de licitações e contratos – anualmente 2020: 3 processos, com meta de 4 (75%) 2021: 1 processo, com meta de 4 (25%) 2022: 12 ações realizadas pela antiga SGA/atual SGA/atual SGS, sem PES nem meta vigentes			
Meta	Manualizar ou revisar, pelo menos, 2 rotinas e/ou procedimentos em ano não eleitoral e 1 em ano eleitoral			
	2023	2024	2025	2026
	2	1	2	1

## Ficha detalhada do indicador setorial



INDICADOR i4: Número de ações de aprimoramento da avaliação e gerenciamento de riscos de processos de trabalho na SGS				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aperfeiçoar a governança e a gestão administrativa			<b>Perspectiva: PROCESSOS INTERNOS</b>	
<b>Objetivo de Contribuição:</b> Melhorar o desempenho dos processos organizacionais na SGS				
<b>O que mede</b>	A implementação de ações de aprimoramento da avaliação e do gerenciamento de riscos nos processos de trabalho na SGS			
<b>Para que medir</b>	Melhorar o desempenho dos processos organizacionais na SGS.			
<b>Quem mede</b>	Secretaria de Gestão de Serviços (SGS)			
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente			
<b>Onde medir</b>	Relatórios de ações desenvolvidas pela SGS			
<b>Como medir</b>	Número de ações de aprimoramento da avaliação e do gerenciamento de riscos nos processos de trabalho na SGS			
<b>Histórico</b>	Meta 2020-2021 da antiga SGA: Avaliar e gerenciar os riscos em, pelo menos, 1 processo crítico por coordenadoria anualmente 2020: 1 ação, com meta de 4 (25%) 2021: 1 ação, com meta de 4 (25%) 2022: 2 ações realizadas pela antiga SGA/atual SGA/atual SGS, sem PES nem meta vigentes			
<b>Meta</b>	Implementar, pelo menos, 2 ações de aprimoramento da avaliação e do gerenciamento de riscos em ano não eleitoral e 2 ações em ano eleitoral			
	2023	2024	2025	2026
	2	1	2	1

## Ficha detalhada do indicador setorial



INDICADOR I5: Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGS				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover a sustentabilidade ambiental			<b>Perspectiva: PROCESSOS INTERNOS</b>	
<b>Objetivo de Contribuição:</b> Contribuir com o fomento de práticas ambientais sustentáveis no âmbito do TRE-BA				
<b>O que mede</b>	Quantidade de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGS			
<b>Para que medir</b>	Fomentar práticas ambientais sustentáveis no âmbito da SGS			
<b>Quem mede</b>	Secretaria de Gestão de Serviços (SGS)			
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente			
<b>Onde medir</b>	Relatórios de ações desenvolvidas pela SGS			
<b>Como medir</b>	Número de ações realizadas			
<b>Situação inicial</b>	Meta 2020-2021 da antiga SGA: 2 ações em anos não eleitorais e 1 em anos eleitorais 2020: 3 ações, com meta de 1 (300%) 2021: 2 ações, com meta de 2 (100%) 2022: 12 ações realizadas pela antiga SGA/atual SGA/atual SGS, sem PES nem meta vigentes			
<b>Meta</b>	Realizar, pelo menos, 2 ações voltadas ao fomento de práticas ambientais sustentáveis em anos não eleitorais e 1 em anos eleitorais			
	2023	2024	2025	2026
	2	1	2	1

## Ficha detalhada do indicador setorial



INDICADOR i6: Taxa de imóveis em relação aos quais houve levantamento dos critérios de ergonomia				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aprimorar a gestão de pessoas			<b>Perspectiva: APRENDIZADO E CRESCIMENTO</b>	
<b>Objetivo de Contribuição:</b> Contribuir para proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro				
<b>O que mede</b>	Percentual de imóveis com levantamento dos critérios de ergonomia			
<b>Para que medir</b>	Melhorar o ambiente físico de trabalho, tornando-o mais saudável e seguro			
<b>Quem mede</b>	SGS/COMANP			
<b>Quando medir</b>	Quadrimestralmente			
<b>Onde medir</b>	Relatórios de ações desenvolvidas pela SGS; plano de ação para levantamento dos critérios de ergonomia nos imóveis do Tribunal			
<b>Como medir</b>	$\frac{\text{Número de imóveis com levantamento dos critérios de ergonomia}}{\text{Número de imóveis atendidos pela unidade de manutenção predial}} \times 100$			
<b>Histórico</b>	1ª medição			
<b>Meta</b>	Levantar os critérios de ergonomia em 100% dos imóveis do Tribunal, até 2026			
	2023	2024	2025	2026
	Sem ações	40% dos imóveis	70% dos imóveis	100% dos imóveis