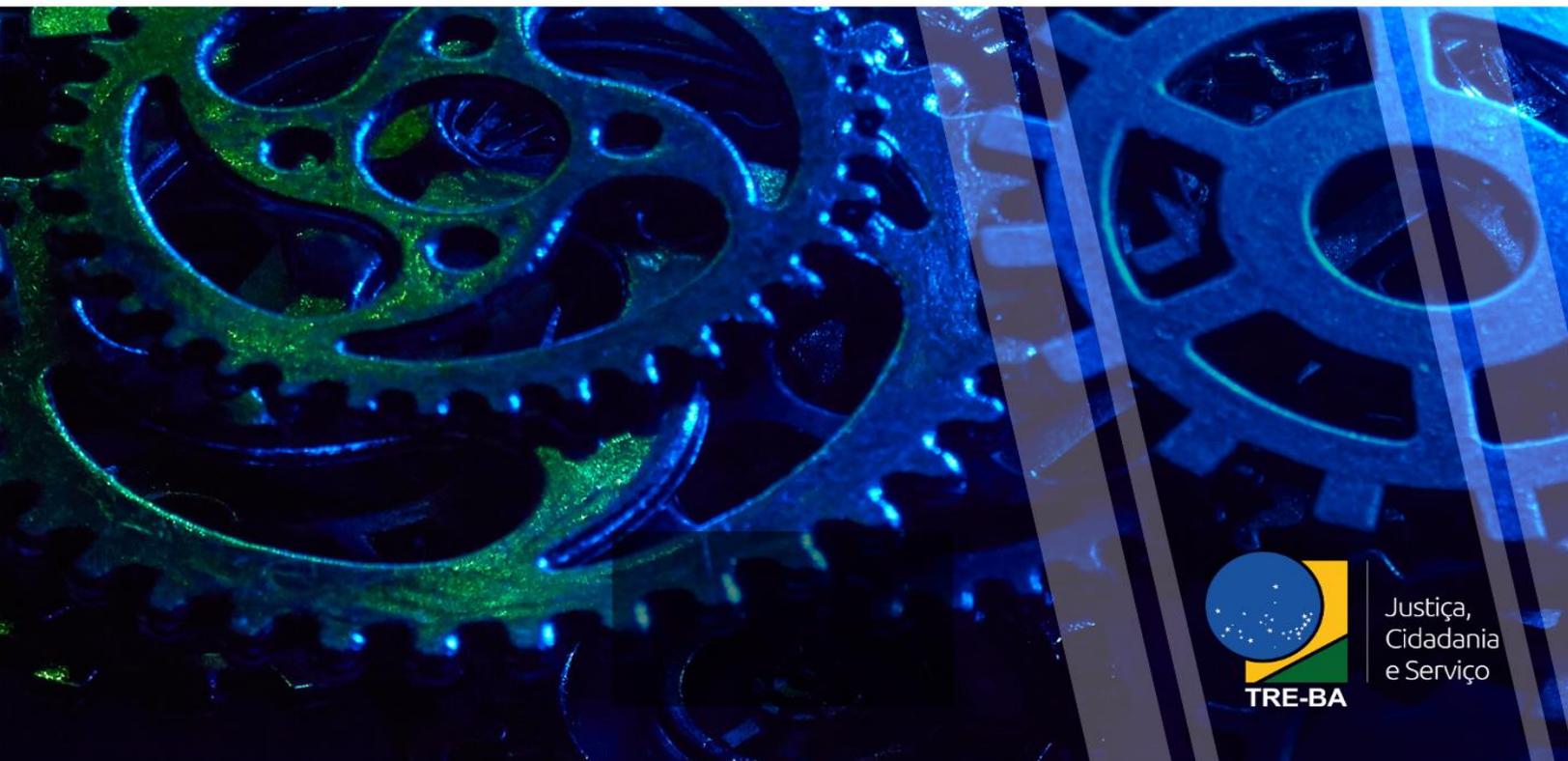




## ***Manual do Processo***

# ***Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança***



Justiça,  
Cidadania  
e Serviço



## **MANUAL DO PROCESSO DE APLICAÇÃO E TRATAMENTO DA PESQUISA DE CONFIANÇA**

**Versão 1.0 – dezembro/2023**

### **DONO DO PROCESSO**

*Presidência*

### **GESTOR(A) DO PROCESSO**

*Ouvidoria*

### **ESCRITÓRIO DE PROCESSOS**

*Seção de Gestão de Processos, da Qualidade e de Riscos (SEGEPRO)*

### **AUTORES(AS) DO MANUAL**

*Eloi Alexandre Dias Martins (Ouvidoria)*

*Carla Saraiva Jucá (ASCOM)*

*Christiany Teixeira Suzart (ASCOM)*

*Isabel Viana de Castro Oliveira Guerra (SEACLI)*

### **CONSULTORES(AS) DO MANUAL**

*Maria das Graças Pinto de Almeida (SEGEPRO)*

*Cristiane Sena de Queiroz (SEGEPRO)*

*Jaide Mendes Braga Santana (SEGEPRO)*

### **ABRANGÊNCIA**

*Este Manual de Processo aplica-se ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, especialmente à Ouvidoria.*

## ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO .....	5
2	VISÃO SISTÊMICA.....	6
3	MAPA DO PROCESSO .....	7
4	ELEMENTOS DO PROCESSO .....	8
5	ANEXOS .....	19
5.1	ANEXO I -PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS (PTR) .....	19
5.2	ANEXO II -FICHA DE INDICADOR .....	19

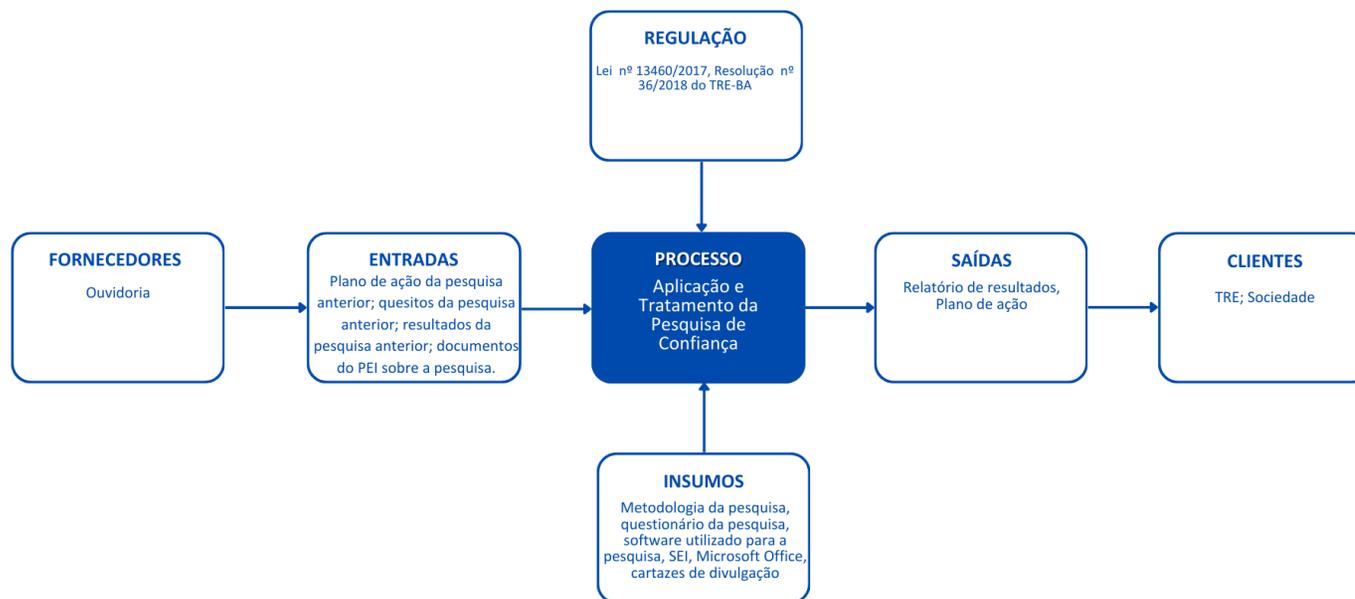
# 1 APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre os fluxos e os procedimentos a serem observados para o processo de Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança e é fruto do projeto de melhoria dos processos vinculados ao macroprocesso finalístico “Relacionamento com a Sociedade” do TRE-BA, alinhando-se ao objetivo estratégico “Fortalecer a relação institucional com a sociedade”, vigente no Planejamento Estratégico 2021-2026 deste Regional.

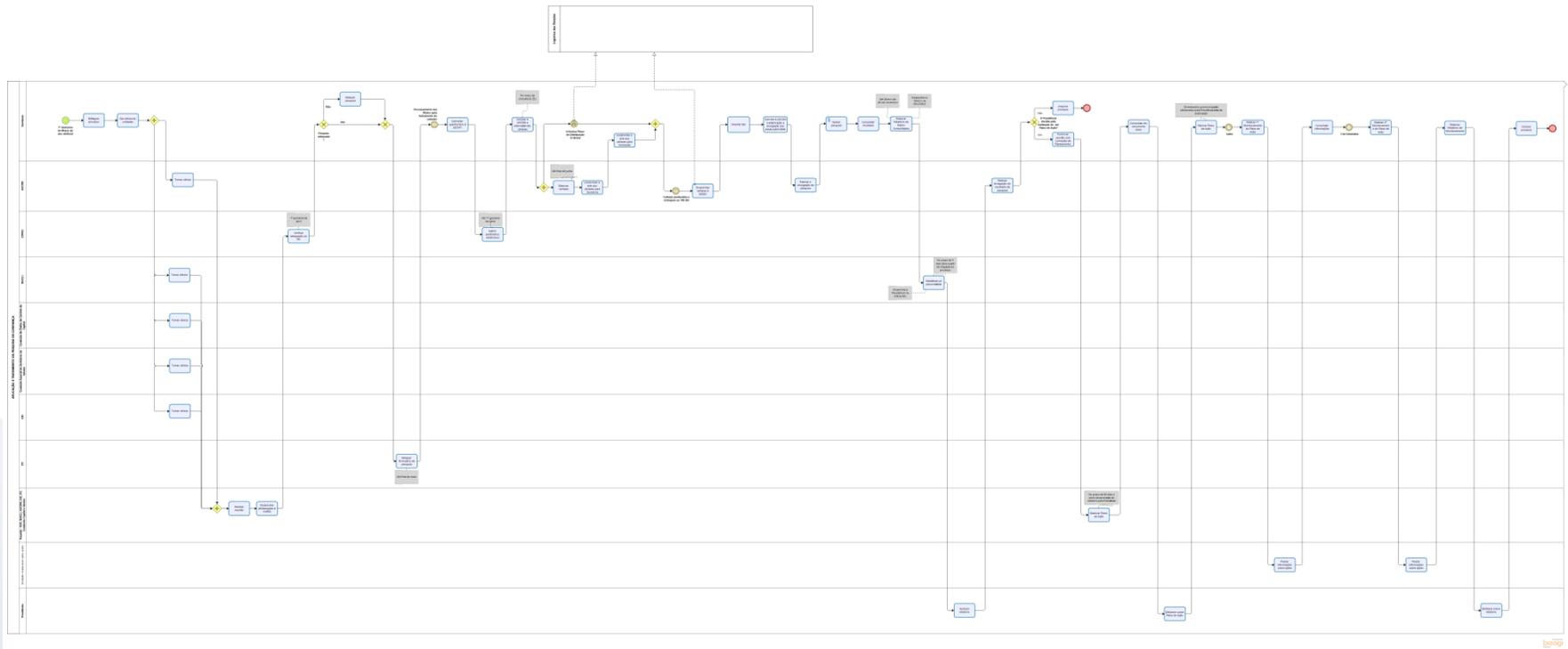
Utilizando-se de ferramentas como modelagem de processos, gestão de riscos e indicador de desempenho, o projeto busca aprimorar os procedimentos adotados, referenciados em requisitos de acessibilidade, agilidade, conformidade e inovação.

Constam, ainda, neste manual, os mapas do processo desenhados em notação BPMN, utilizando-se do software Bizagi Modeler, além de Plano de Tratamento de Riscos e a Ficha de Indicador de Desempenho do processo.

## 2 VISÃO SISTÊMICA



### 3 MAPA DO PROCESSO



## 4 ELEMENTOS DO PROCESSO

### 1ª Quinzena de março de ano eleitoral

#### Descrição

Na primeira quinzena de março de ano eleitoral, a Ouvidoria dá início ao processo de aplicação da Pesquisa de Confiança no TRE-BA, cujo objetivo é investigar e avaliar o nível de confiança da sociedade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral baiana, identificando fatores que possam influenciar a percepção de integridade, transparência e eficiência da Justiça Eleitoral, a fim de fornecer insumos para aprimorar a confiabilidade do sistema democrático.

#### Deflagrar processo

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

Para a deflagração do processo, se faz necessária a juntada dos seguintes documentos:

- Plano de ação da pesquisa anterior;
- Quesitos da pesquisa anterior;
- Resultados da pesquisa anterior;
- Documentos do PEI sobre a pesquisa.

A Ouvidoria agenda reunião com as unidades.

#### Dar ciência às unidades

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

A Ouvidoria encaminha o processo às unidades Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial (ASCOM), Seção de Atenção ao Cliente (SEACLI), Comissão de Chefes de Cartório da Capital e Comissão de Chefes de Cartório do Interior e Secretaria Judiciária (SJU) para ciência.

#### Tomar ciência

Quem faz: ASCOM.

#### Descrição

A ASCOM toma ciência da deflagração do processo de Pesquisa de Confiança.

#### Tomar ciência

Quem faz: SEACLI.

#### Descrição

A SEACLI toma ciência da deflagração do processo de Pesquisa de Confiança.

#### Tomar ciência

Quem faz: Comissão de Chefes de Cartório da Capital.

#### Descrição

A Comissão de Chefes de Cartório da Capital toma ciência da deflagração do processo de Pesquisa de Confiança.

#### Tomar ciência

Quem faz: Comissão de Chefes de Cartório Do Interior.

#### Descrição

A Comissão de Chefes de Cartório do Interior toma ciência da deflagração do processo de Pesquisa de Confiança.

#### Tomar ciência

Quem faz: SJU.

#### Descrição

A SJU toma ciência da deflagração do processo de Pesquisa de Confiança.

#### Realizar reunião

Quem faz: Ouvidoria.

Participantes da reunião: Ouvidoria, SJU, STI, SEACLI, ASCOM, Comissão de Chefes de Cartório da Capital e Comissão de Chefes de Cartório Do Interior.

#### Descrição

A reunião tem como objetivo a avaliação da pesquisa anterior, seu conteúdo e alcance, bem como a avaliação da implementação do seu plano de ação. Também visa à fixação de parâmetros para a próxima pesquisa, tais como quantidade e conteúdo dos quesitos, formas de distribuição (locais de votação, página do TRE, redes sociais, envio por e-mail, WhatsApp, dentre outros), quantidade de cartazes por local de votação e período de aplicação.

#### Encaminhar deliberações à COPEG

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

A Ouvidoria encaminha o processo para COPEG deliberar.

#### Verificar adequação ao PEI

Quem faz: COPEG.

#### Descrição

A COPEG tem até a primeira quinzena de abril para se manifestar quanto à adequação dos critérios deliberados ao PEI.

#### Pesquisa adequada?

#### Descrição

A Ouvidoria verifica a deliberação da COPEG quanto à adequação da pesquisa.

#### **Sim**

Ir para a atividade “Adequar formulário de pesquisa”.

 **Pesquisa adequada?**

**Não**

**Adequar pesquisa**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria adequa a pesquisa de acordo com os parâmetros apontados pela COPEG.

**Adequar formulário de pesquisa**

Quem faz: STI.

Descrição

Até o final de maio, a STI realiza a adequação do formulário de aplicação da pesquisa na ferramenta a ser utilizada.

 **Processamento dos títulos após fechamento do cadastro**

Descrição

Definição do universo dos potenciais respondentes da pesquisa.

**Submeter questionário à SESTAT**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria envia o processo para a SESTAT.

**Definir parâmetros estatísticos**

Quem faz: SESTAT.

Descrição

Até a primeira quinzena de junho, a SESTAT fixa os parâmetros estatísticos para aplicação da pesquisa.

**Solicitar à ASCOM elaboração das cartazes**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria informa a SEGEA sobre o quantitativo de cartazes de divulgação da pesquisa por Zona Eleitoral (ZE) e seu Plano de Distribuição, como estabelecido em reunião inicial com as unidades.

 **Informar Plano de Distribuição À SEGEA**

Informar Plano de Distribuição dos cartazes à SEGEA.

**Elaborar cartazes**

Quem faz: ASCOM.

Descrição

Até primeira quinzena de julho, a ASCOM elabora a arte dos cartazes, de acordo com o que foi solicitado pela Ouvidoria.

**Encaminhar a arte dos cartazes para a Ouvidoria**

Quem faz: ASCOM.

**Encaminhar a arte dos cartazes para impressão**

Quem faz: Ouvidoria.

 **Cartazes produzidos e entregues ao TRE-BA**

Descrição

Com a entrega dos cartazes pela gráfica ao TRE-BA, o processo segue o fluxo a seguir.

**Encaminhar cartazes à SEGEA**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria, até final de julho, adotará providências para o encaminhamento dos cartazes para SEGEA.

**Orientar as ZEs**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria encaminha e-mail às Zonas Eleitorais com informativo sobre a distribuição dos cartazes nos locais de votação (imediatamente após a disponibilização dos cartazes à SEGEA).

**Solicitar à ASCOM a elaboração e divulgação das peças publicitárias**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria solicita à ASCOM a elaboração e divulgação das peças publicitárias – *cards* eletrônicos, material jornalístico, divulgação nas redes sociais do TRE, *spot* para rádio, dentre outras.

**Realizar a divulgação da pesquisa**

Quem faz: ASCOM.

Descrição

A ASCOM divulga a pesquisa nos meios de comunicação disponíveis à unidade e envia a solicitação de divulgação para os veículos de comunicação diversos – TV, rádio, sites etc.

 **Aplicar pesquisa**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria realiza a pesquisa de confiança - período de aplicação, no mínimo, entre uma semana antes a uma semana após a realização do primeiro turno das eleições.

**Consolidar resultado**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria coleta o resultado das respostas.

**Elaborar Relatório de Dados Consolidados**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria, até último dia útil do mês de outubro, elabora o Relatório de Dados Consolidados dos resultados da pesquisa.

**Manifestar-se sobre relatório**

Quem faz: SEACLI, ASCOM, SJU, Comissão do Interior, Comissão da Capital, e outras áreas eventualmente impactadas.

Descrição

O relatório é enviado para SEACLI, ASCOM, SJU, Comissão do Interior, Comissão da Capital, e outras áreas eventualmente impactadas para que procedam com a análise dos resultados, segundo suas perspectivas óticas, em até 10 dias úteis.

**Apreciar relatório**

Quem faz: Presidência.

Descrição

A Presidência aprecia o relatório decidindo sobre as providências a serem tomadas.

**Realizar divulgação do resultado da pesquisa**

Quem faz: ASCOM.

Descrição

A ASCOM realiza matéria jornalística, divulgando o resultado da pesquisa para os públicos interno e externo.

◆ **A Presidência decidiu pela realização de um Plano de Ação?**

**Não**

**Arquivar processo**

Quem faz: Ouvidoria.



◆ **A Presidência decidiu pela realização de um Plano de Ação?**

**Sim**

**Promover reunião com Comissão de Planejamento**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria realiza reunião com a Comissão de Planejamento e Execução para apresentação do Relatório e discussão de propostas para elaboração do plano de ação, no prazo de 60 dias do recebimento do SEI da Presidência.

**Elaborar Plano de Ação**

Quem faz: Comissão de Planejamento e Execução e Unidades responsáveis pelas ações.

Descrição

Elaboração do plano de ação, no prazo de 60 dias do recebimento do SEI da Presidência, com a consolidação em um único documento pela Ouvidoria. As ações previstas no Plano devem ser implementadas até o dia 5 de dezembro do ano de sua elaboração.

**Consolidar em documento único**

Quem faz: Ouvidoria

Descrição

A Ouvidoria consolida o Plano de Ação em um único documento e o encaminha para a Presidência, no prazo de 5 dias.

**Deliberar sobre Plano de Ação**

Quem faz: Presidência.

Descrição

A Presidência aprecia o Plano de Ação e determina a sua execução.

**Publicar Plano de Ação**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria publica o Plano de Ação na intranet.

 **Julho**

Descrição

Aguardar o mês de julho para dar início a primeira fase de monitoramento do Plano de Ação.

**Realizar 1º Monitoramento do Plano de Ação**

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

A Ouvidoria encaminha um SEI para cada unidade, anexando o Plano de Ação, e solicitando informação sobre o andamento de cada atividade.

#### *Prestar informações sobre ações*

Quem faz: Unidades responsáveis pelas ações.

#### Descrição

As unidades responsáveis manifestam-se sobre o andamento das ações.

#### *Consolidar informações*

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

A Ouvidoria consolida, em documento único, as informações obtidas durante o primeiro monitoramento do Plano de Ação.

#### *5 dezembro*

#### Descrição

Aguardar a data de 5 de dezembro para dar início à segunda fase de monitoramento do Plano de Ação.

#### *Realizar 2º Monitoramento do Plano de Ação*

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

A Ouvidoria encaminha um SEI para cada unidade, anexando o Plano de Ação, e solicitando informação sobre o andamento de cada atividade.

#### *Prestar informações sobre ações*

Quem faz: Unidades responsáveis pelas ações.

#### Descrição

As unidades responsáveis manifestam-se sobre o andamento das ações, no prazo de 5 dias.

#### *Elaborar Relatório de Monitoramento*

Quem faz: Ouvidoria.

#### Descrição

A Ouvidoria elabora um relatório sobre o primeiro e segundo monitoramentos do Plano de Ação, ocorridos no ano, e, no prazo de 5 dias, encaminha para Presidência.

#### *Deliberar sobre relatório*

Quem faz: Presidência.

#### Descrição

A Presidência manifesta-se sobre o relatório.

**Encaminhar às unidades responsáveis pelas ações**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A ouvidoria encaminha o processo às unidades responsáveis pelas as ações para ciência.

**Concluir processo**

Quem faz: Ouvidoria.

Descrição

A Ouvidoria conclui e arquia o processo.



*Anexos*

5 ANEXOS

5.1 ANEXO I – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS

Nº	Processo Organizacional	Atividade	IDENTIFICAÇÃO			ANÁLISE						AVALIAÇÃO		TRATAMENTO E MONITORAMENTO														
			Objetivo/Finalidade	Responsável/Entidade	Evento de Risco	Causas	Consequências	Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Risco Inerente	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		
	Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança	Elaboração da pesquisa de confiança	Desenvolver um instrumento de coleta de dados estruturado e eficaz para investigar e avaliar o nível de confiança da sociedade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral baiana.	Ouvitoria	Baixa adesão à pesquisa	Falta de conscientização sobre a importância da pesquisa e como ela contribui para a melhoria do sistema democrático. Percepção de que as respostas podem não ser tratadas de forma confidencial, levando à reticência em participar. Falta na divulgação efetiva da pesquisa através de canais de comunicação apropriados.	Dados não representativos e limitando a utilidade de pesquisa. Baixa visibilidade da pesquisa	Risco Operacional	8	8	64	Distribuição de cartazes com QR Code da pesquisa nos locais de votação, divulgação pela ASCOM, divulgação pelos cartórios eleitorais	ASCOM, SEGEA	2	0,75	48	Alto	Tratar	Mitigar	a- Parceria com outras instituições para divulgação do link ou QR Code da pesquisa (metrô, SAC, sites etc.); b- incluir uma opção de acesso ao link da pesquisa no Chatbot Maia. c- distribuição do link da pesquisa pelo email ou aplicativo de mensagem a partir de informações contidas no sistema de	Comissão de Planejamento e Execução ASCOM, SENFRO, SEMA, Comitê Gestor de Proteção e Dados Pessoais	a até 4 semanas antes da eleição b e c até 1 semana antes da eleição	a imediatamente b junho de 2024 c janeiro de 2024	Muito baixo/baixo	A iniciar			
	Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança	Elaboração da pesquisa de confiança	Desenvolver um instrumento de coleta de dados estruturado e eficaz para investigar e avaliar o nível de confiança da sociedade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral baiana.	Ouvitoria	Perguntas ineficientes para aferição do grau de confiança	Falta de compreensão das características demográficas e culturais do público-alvo, levando a perguntas que não ressoam com a audiência. Elaboração de perguntas que inadvertidamente contêm sugestões ou viés, refletindo a perspectiva dos formuladores em detrimento da neutralidade da pesquisa.	Respostas pouco representativas, dificultando a análise real do grau de confiança da população. Dados distorcidos que não refletem de maneira precisa o nível real de confiança na Justiça Eleitoral.	Risco Operacional	2	8	16	Consulta a outros Tribunais, divulgação pública de notícias sobre o TRE na imprensa)	ASCOM, OUVIDORIA	4	0,25	4	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Acertar									
	Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança	Elaboração do Plano de Ação	Criar um roteiro estruturado e abrangente para orientar a implementação das melhorias identificadas a partir dos resultados da Pesquisa de Confiança na Justiça Eleitoral.	Comissão de Planejamento e Execução e Unidades responsáveis pelas ações	Não execução do Plano de Ação ou execução parcial	Falta de apoio e comprometimento por parte da alta administração para a implementação do plano de ação. Reestruturação do órgão afetando a continuidade e o comprometimento com o plano.	Execução total não realizada devido à falta de recursos e/ou direcionamento. Interrupção das atividades planejadas resultando em atrasos ou suspensão da execução do plano de ação	Risco Operacional	5	5	25	Realização de 2 monitoramentos da execução do plano, assistência de um supervisor, realização de reuniões, conhecimento da Presidência sobre a execução ajuda a controlar a execução	OUVIDORIA, PRESIDÊNCIA, COMISSÃO DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO	5	0,05	1,25	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Acertar									
	Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança	Elaboração do Plano de Ação	Criar um roteiro estruturado e abrangente para orientar a implementação das melhorias identificadas a partir dos resultados da Pesquisa de Confiança na Justiça Eleitoral.	Comissão de Planejamento e Execução e Unidades responsáveis pelas ações	Não estabelecer a ação adequada para a solução do problema	Ausência de compreensão ou má compreensão para realizar o diagnóstico das deficiências com base no resultado da pesquisa. Ausência de compreensão ou má compreensão para definir as medidas a serem adotadas com base nas deficiências identificadas.	A inabilidade em resolver efetivamente o problema pode afetar a credibilidade da instituição perante a sociedade e outras entidades.	Risco Operacional	2	8	16	Monitoramento, consulta a outros tribunais	OUVIDORIA	4	0,25	4	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Mitigar									

5.2 ANEXO II – FICHA DE INDICADOR

<b>INDICADOR i1: ÍNDICE DE CONFIANÇA NO TRE-BA</b>	
<b>CLASSIFICAÇÃO: OBJETIVO ESTRATÉGICO - OBJ</b>	<b>MACROPROCESSOS ASSOCIADOS: Gestão Estratégica; Controle e Transparência; Gestão da Informação e Comunicação e Relacionamento com a Sociedade</b>
<b>Objetivo Estratégico: Fortalecer a relação institucional com a sociedade</b>	
<b>Perspectiva: SOCIEDADE</b>	
<b>O que mede</b>	Grau de confiança da sociedade no Tribunal Regional Eleitoral da Bahia – TRE-BA
<b>Para que medir</b>	Aferir o nível de confiança da sociedade quanto à atuação do TRE-BA
<b>Responsável</b>	OUVIDORIA
<b>Periodicidade</b>	Bienal, em anos eleitorais, com apresentação do resultado no mês de dezembro
<b>Fonte de dados</b>	Pesquisa a ser aplicada junto à sociedade, em anos eleitorais, por meio de formulário digital amplamente divulgado nas redes sociais

<p><b>Fórmula de Cálculo</b></p>	<p>Número de Pessoas que responderam a pesquisa e atribuíram grau de confiança no trabalho da Justiça Eleitoral da Bahia correspondente às notas 4 e 5 (NPAN4 + NPAN5), dividido pelo Número de Pessoas Respondentes (NPR), multiplicado por cem.</p> $ICONF = (NPAN4 + NPAN5)/NPR \times 100,$ <p>Onde:</p> <p>ICONF - Índice de confiança em pesquisas realizadas em anos eleitorais</p> <p>NPAN4 - Número de Pessoas que Atribuíram Nota 4;</p> <p>NPAN5 – Número de Pessoas que Atribuíram Nota 5;</p> <p>NPR - Número de Pessoas Respondentes.</p> <p>Obs1: A medição do grau de confiança na Justiça Eleitoral será por meio de escala de 1 a 5, sendo que o valor “5” corresponde ao maior grau de confiança no trabalho da Justiça Eleitoral e o valor “1” ao menor grau de confiança.</p> <p>Obs2: Para o indicador serão computadas as notas 4 e 5.</p>				
<p><b>*Final do ciclo anterior</b></p>	<p>2019: Não aplicável</p>		<p>2020: 60,72%</p>		<p>2021: Não aplicável</p>
<p><b>Resultados no Ciclo</b></p>	<p><b>2022</b></p>	<p><b>2023</b></p>	<p><b>2024</b></p>	<p><b>2025</b></p>	<p><b>2026</b></p>
	<p>70,40%</p>				

Meta Vigente	2022	2023	2024	2025	2026
	60%	NA	68%	NA	70%
Meta (V.1)	A meta para 2022 será o alcance do índice de confiança de 60%. As demais metas do ciclo serão definidas após a medição e os resultados aferidos em 2022				
	2022	2023	2024	2025	2026
	60%	NA		NA	
Meta (V.3)	A meta para 2022 será o alcance do índice de confiança de 60%. As demais metas do ciclo serão definidas após a medição e os resultados aferidos em 2022				
	2022	2023	2024	2025	2026
	60%	NA	68%	NA	70%