

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES

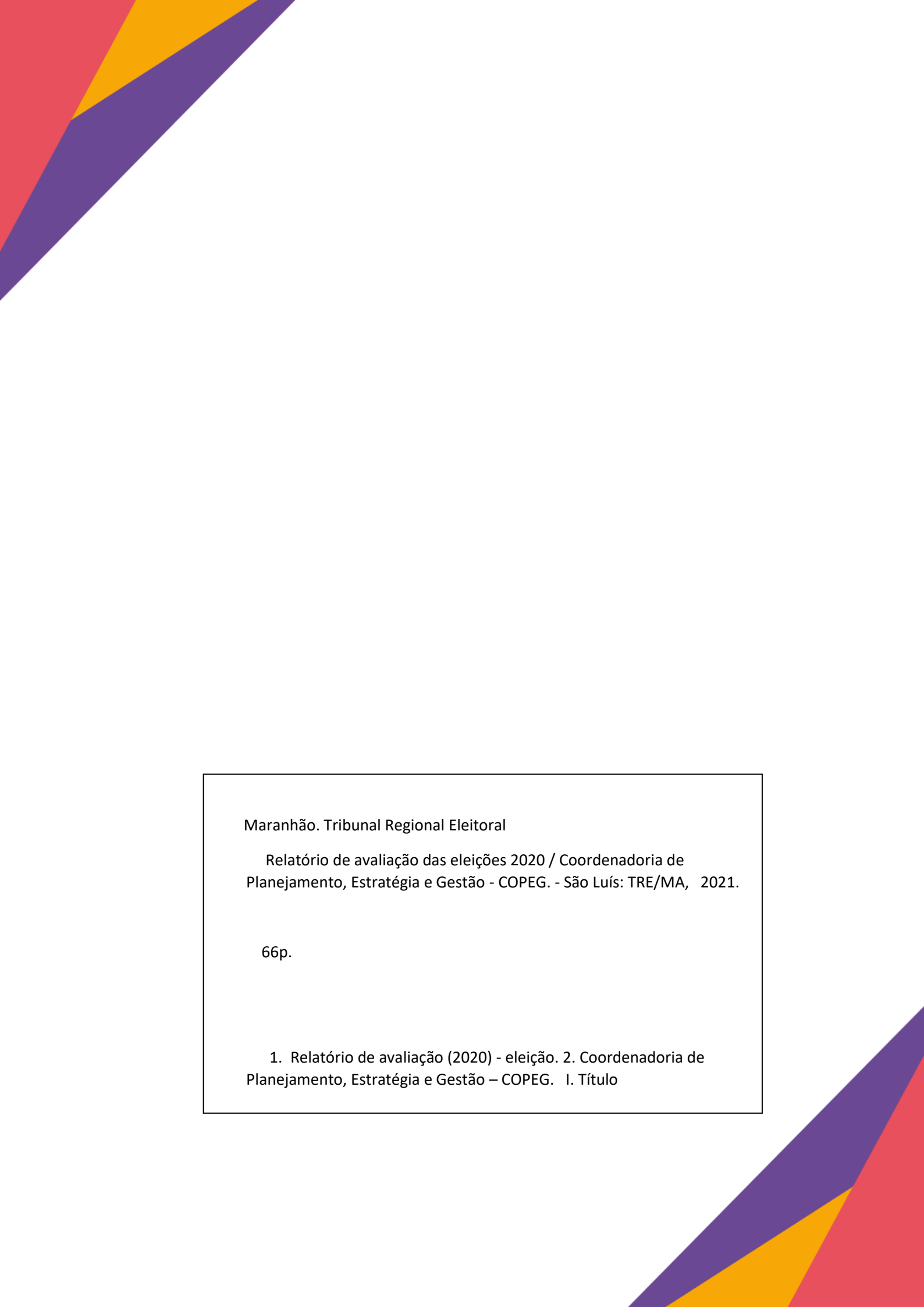
2020

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES

Maranhão
Fevereiro de 2021

Versão 1.0

2020



Maranhão. Tribunal Regional Eleitoral

Relatório de avaliação das eleições 2020 / Coordenadoria de
Planejamento, Estratégia e Gestão - COPEG. - São Luís: TRE/MA, 2021.

66p.

1. Relatório de avaliação (2020) - eleição. 2. Coordenadoria de
Planejamento, Estratégia e Gestão – COPEG. I. Título



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

TRIBUNAL PLENO

Des. Tyrone José Silva
Presidente

Des. José Joaquim Figueiredo dos Anjos
Vice- Presidente e Corregedor

Ronaldo Castro Desterro e Silva
Juiz Federal

José Gonçalo de Sousa Filho
Juiz de Direito

Lavínia Helena Macedo Coelho
Juíza de Direito

Luis Fernando Xavier Guilhon Filho
Jurista

Gilson Ramalho de Lima
Jurista

Juraci Guimarães Júnior
Procurador Regional Eleitoral

ADMINISTRAÇÃO

Gustavo Araujo Vilas Boas
Diretor-Geral

Rhycleyson Campos Paiva Martins
Secretário Judiciário

Débora Márcia Soares Veras
Secretária de Administração e Finanças

Guilberth Marinho Garcês
Secretário de Gestão de Pessoas

Gualter Gonçalves Lopes Júnior
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

EQUIPE TÉCNICA

Karla de Faria Abdala Félix
Coordenadora de Planejamento, Estratégia e Gestão

Célia Regina Carneiro da Silva Mesquita
Willian Motta de Oliveira
Seção de Planejamento e Desenvolvimento

Franklin de Araújo Sousa
Edineide Sales Braga
Carolina Pereira de Oliveira
Seção de Pesquisa e Estatística

Carlos Antônio Frazão Martins
Marina Mota França
Estagiários da COPEG

EDITORAÇÃO

Célia Regina Carneiro da Silva Mesquita
Willian Motta de Oliveira
Elaboração do Conteúdo
Organização dos Textos

Karla de Faria Abdala Félix
Célia Regina Carneiro da Silva Mesquita
Revisão

Marina Mota França
Arte

Maria Izabel Everton Álvares
Ficha Catalográfica

APRESENTAÇÃO



O presente Relatório tem como objetivo demonstrar de forma concisa os resultados apurados durante o Processo de Avaliação das Eleições, além de identificar e reconhecer as boas iniciativas e inovações.

O Processo de Avaliação das Eleições objetiva mensurar o desempenho dos Processos de Eleição, mediante a aplicação de questionários voltados aos clientes de cada processo (Chefes de Cartório, servidores dos Cartórios Eleitorais e da Secretaria, Técnicos e Juízes Eleitorais) e a autoavaliação realizada pelos respectivos Gerentes de Processo e seus substitutos.

A Avaliação é realizada após o Pleito Eleitoral, visando ao aprimoramento contínuo de todo o processo de preparação para as Eleições, satisfação dos envolvidos, e buscando atender os elementos de eficiência, qualidade e confiabilidade do processo eleitoral como um todo.

A autoavaliação é o momento em que os Gerentes De Processo de Eleição verificam o cumprimento das metas preestabelecidas, sugerem inovações, refletem sobre os problemas enfrentados e analisam a participação dos envolvidos no cumprimento de tarefas e atividades.

Este documento subsidiará o planejamento das próximas eleições, pois, ao relatar sugestões de melhoria, problemas enfrentados e soluções aplicadas, viabiliza possíveis reduções de custos e estresse relacionado ao retrabalho, proporcionando o aprimoramento contínuo da prestação de serviços à sociedade.

Des. Tyrone José Silva
Presidente

RECONHECIMENTO

Aos Servidores da Justiça Eleitoral do Maranhão!



Não poderemos nomear alguns, pois seria injustiça com muitos.

Não poderemos nomear muitos, pois seria injustiça com alguns.

Não poderemos citar apenas gerentes de processo de eleição com suas equipes, ou exclusivamente os Chefes de Cartório, nem tão só os servidores efetivos, ou tão somente Magistrados.

Seria injustiça até mesmo citar meramente os que se dedicaram ao trabalho presencial ou no apoio aos processos de eleição.

A participação de todos foi de fundamental importância para a realização e para o êxito desta eleição em situação tão diferente, complicada e delicada.

2020, o ano que entrou para a história como um dos mais difíceis para a humanidade. Mas ainda assim, os Servidores da Justiça Eleitoral do Maranhão (aqui faço uma ressalva para dizer que a palavra “servidores” está sendo usada em seu sentido amplo), enfrentaram o desafio e fizeram desta uma eleição muito bem-sucedida.

Aos com vínculo efêmero: Estagiários, Auxiliares de Apoio à Eleição, Mesários, Auxiliares de Divulgação e Administradores de Prédio, também nosso reconhecimento, fundamental força de trabalho nessa época de grande demanda e pouco efetivo, nessa época de medo e incertezas, eles aceitaram a tarefa de colaborar com a democracia.

À Todos os Servidores da Justiça Eleitoral do Maranhão!

Gustavo Araujo Vilas Boas
Diretor Geral

SUMÁRIO

ELEIÇÃO 2020 EM NÚMEROS.....	08
METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES 2020.....	10
PROCESSOS DE ELEIÇÃO	12
Apresentação dos Gerentes e Substitutos	13
Auditoria de Funcionamento das Urnas Eletrônicas	16
Auxiliares de Apoio às Eleições.....	18
Capacitação	20
Central de Acompanhamento das Eleições	22
Comunicação.....	24
Contratação	25
Designação de Juízes para Atuarem em Pleitos.....	26
Diplomação	27
Eleições e Votações Simuladas	28
Fechamento do Cadastro	29
Fiscalização da Propaganda.....	31
Geração de Mídias, Carga e Lacre	33
Juntas Especiais.....	34
Logística de Urnas e Material de Votação	36
Material de Consumo para Eleição	38
Mesários	40
Oficiais de Justiça	42

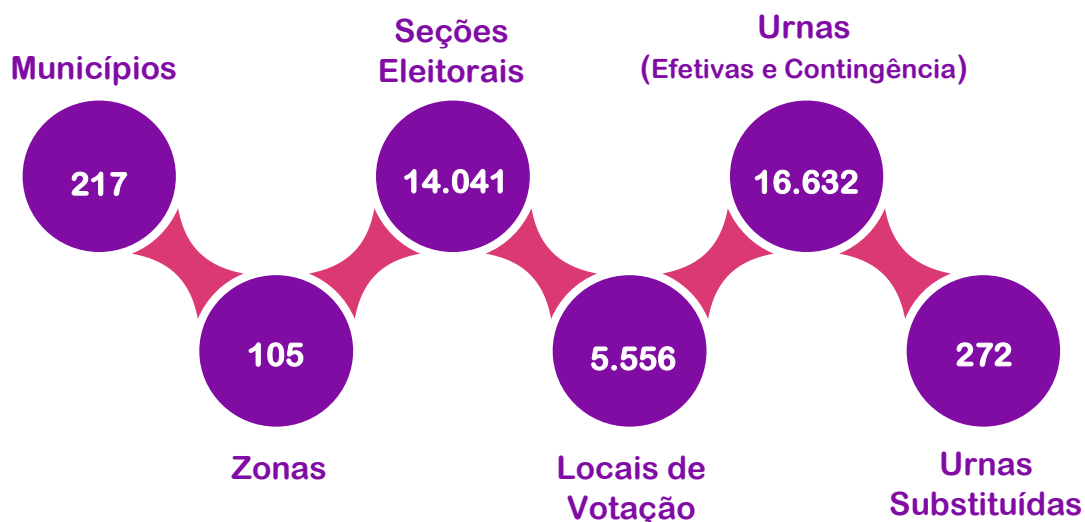
Postos Avançados de Transmissão - PATs.....	44
Prestação de Contas.....	46
Recrutamento e Seleção de Servidores	48
Registro de Candidaturas	49
Reunião de Juízes e Chefes de Cartório	51
Segurança.....	52
Serviço Extraordinário	54
Suprimentos de Fundos.....	56
Urnas e Suprimentos.....	58
Veículos.....	60
CONCLUSÃO	62
Índice Geral de Desempenho dos Processos de Eleição	63
Índice Geral de Execução do Plano – Eleição 2020	64
Destaques	64
DEPOIMENTOS	65

ELEIÇÕES 2020 EM NÚMEROS

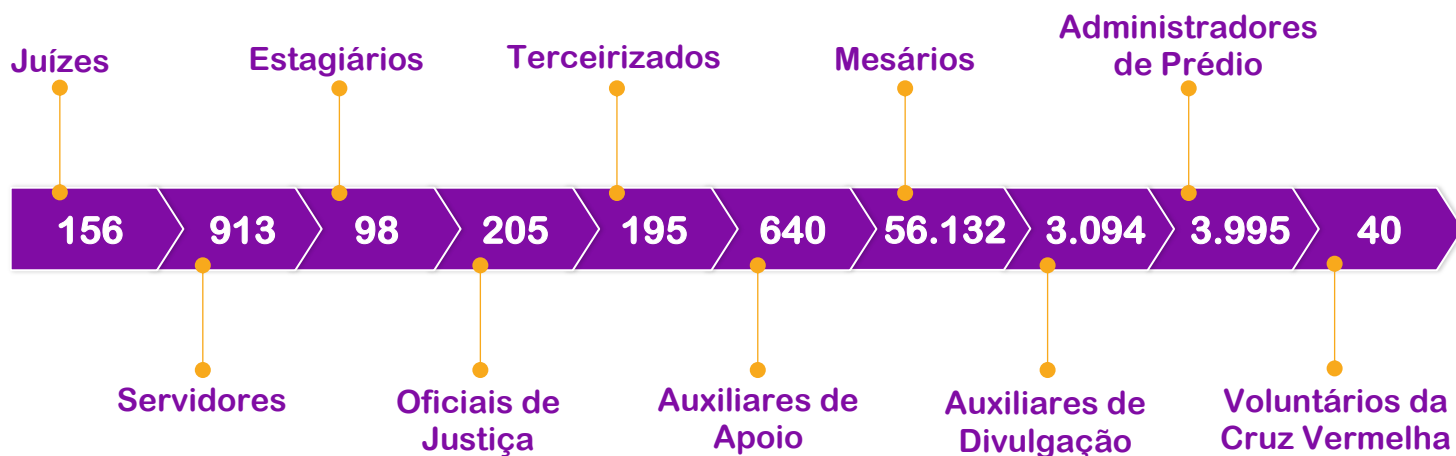
POPULAÇÃO
6.851.000

ENCERRAMENTO
DA TOTALIZAÇÃO
1º TURNO
02:13:00

DADOS GERAIS DO MARANHÃO



PESSOAL ENVOLVIDO



OUTROS DADOS

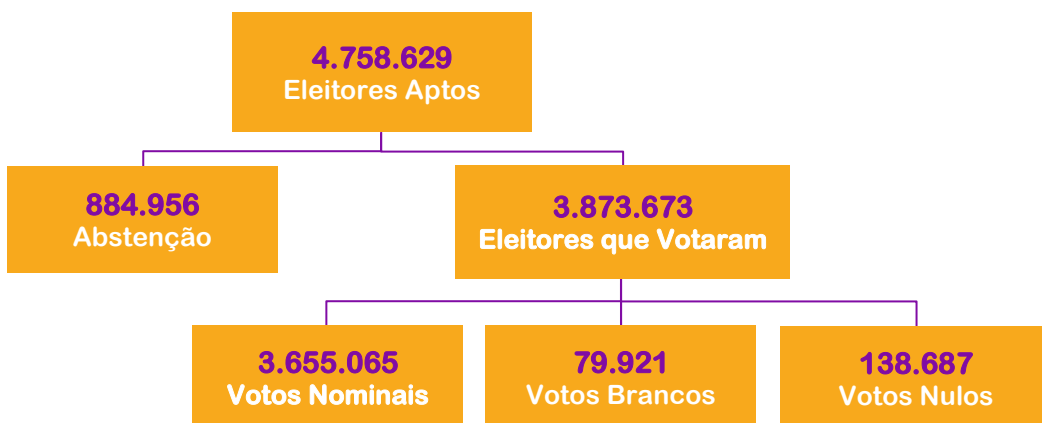
105
Zonas com Apoio
Remoto

51
Zonas com Apoio
Presencial

31
Juntas
Especiais

81
PATs

DADOS GERAIS DO 1º TURNO



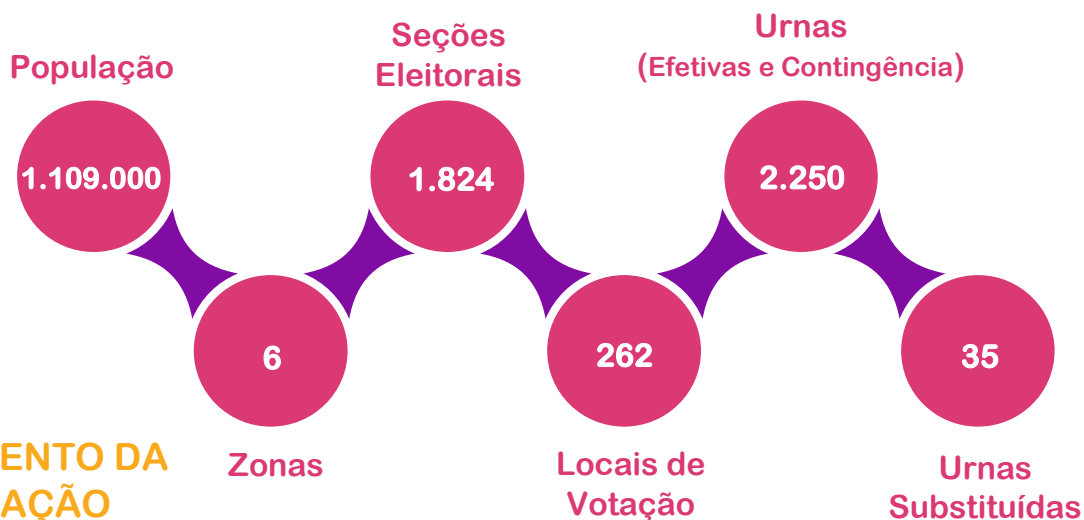
Candidatos à Prefeito
789

Prefeitos Eleitos
217

Candidatos à Vereador
19.197

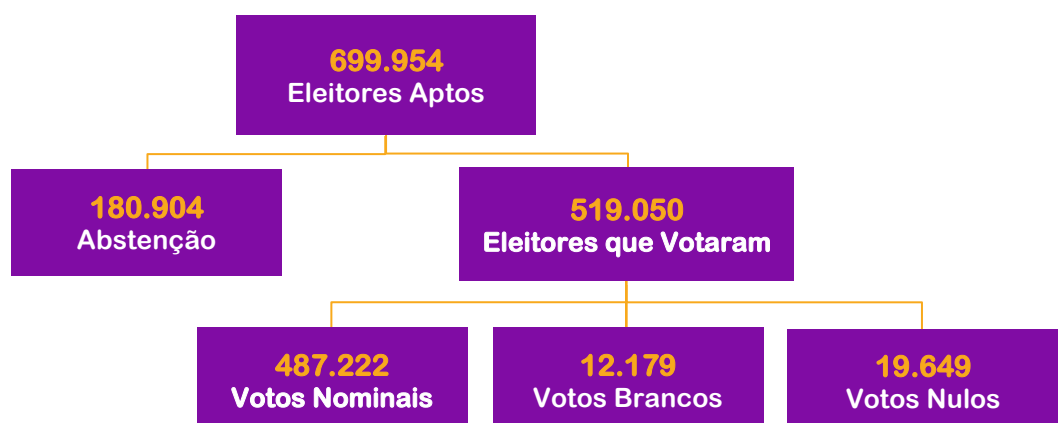
Vereadores Eleitos
2.425

DADOS GERAIS DE SÃO LUÍS



ENCERRAMENTO DA
TOTALIZAÇÃO
18:54:00

DADOS GERAIS DO 2º TURNO



METODOLOGIA

A Avaliação das Eleições 2020, de forma geral (englobando tanto o primeiro quanto o segundo turno) ocorreu em quatro etapas, sendo que as duas primeiras aconteceram de forma simultânea. Ressalte-se que, visando a adesão de 90% do público envolvido, contou-se com o apoio da ASCOM, que contribuiu com a divulgação interna da avaliação. A seguir, apresentamos uma breve explicação sobre como foram realizadas cada uma das etapas:

- **1ª Etapa**

A primeira etapa do processo ocorreu no sistema DIGA, pela plataforma Guardião, disponível na intranet e na internet do Tribunal, da seguinte forma: os gerentes dos processos elaboraram questionários voltados para a avaliação de cada público (Chefes de Cartório, servidores das Zonas Eleitorais, Técnicos, Juízes Eleitorais e demais servidores envolvidos); a SEPLA-COPEG inseriu os questionários no sistema e divulgou a pesquisa de satisfação; os clientes puderam avaliar cada um dos processos separadamente e inserir comentários, reclamações e sugestões.

- **2ª Etapa**

A autoavaliação ocorreu de forma livre. Coube ao gerente, seu substituto e demais integrantes da equipe do processo entrarem em consenso sobre qual seria a melhor forma de realizá-la. Alguns aplicaram questionários, outros se reuniram ou colheram as opiniões da equipe informalmente. Após concluir essa etapa, os gerentes dos processos enviaram relatório à SEPLA-COPEG contendo:

- Cumprimento de prazos e objetivos;
- Alcance de indicadores e metas;
- Dificuldades encontradas e soluções aplicadas;
- Avaliação de participação do público envolvido no cumprimento de tarefas/atividades do processo;
- Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito.

- **3ª Etapa**

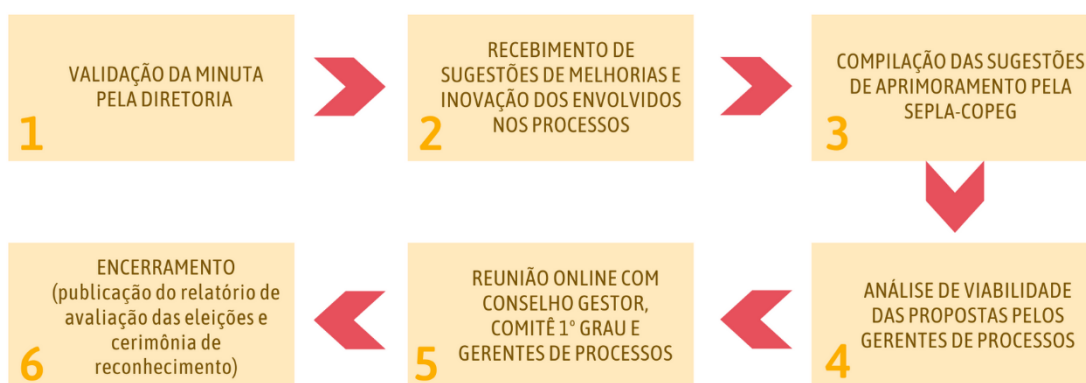
Nesta etapa ocorreu a análise, pela SEPEQ-COPEG, dos relatórios, referentes às duas primeiras etapas. Em paralelo, a SEPLA-COPEG elaborava a minuta do relatório final. Nesta fase, foram verificados:

- relatórios extraídos do Sistema Diga;
- relatórios enviados pelos gerentes de processo;
- cumprimento das metas do processo conforme informação dos gerentes;
- cumprimento do planejamento do processo conforme relatórios do Sistema PadLog;

Durante esse processo de construção coletiva, a SEPLA-COPEG sempre se dispôs a prestar esclarecimentos aos gerentes, assim como dirimir dúvidas, quando necessário à consolidação das análises e elaboração do presente relatório.

- **4ª Etapa**

A quarta e última etapa, refere-se aos trâmites necessários para a aprovação da minuta do relatório. O fluxograma abaixo descreve, de forma simplificada e visual, o passo a passo seguido:

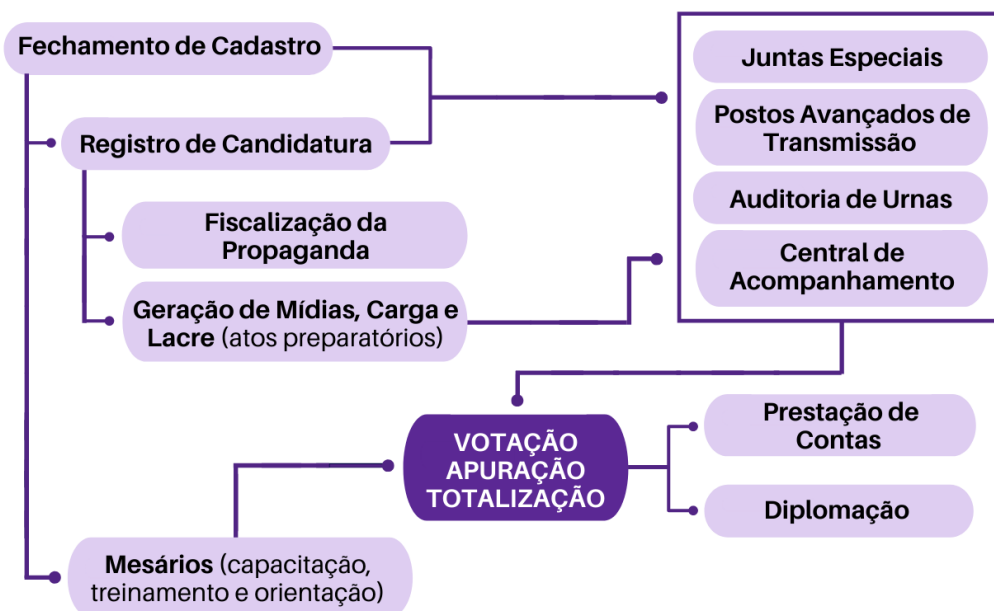


PROCESSOS DE ELEIÇÕES 2020

O planejamento das Eleições 2020 foi dividido em 27 processos, visando uma melhor organização. Esses processos foram definidos concentrando grupos de atividades afins, que precisavam de mais atenção durante o planejamento, preparação e realização do pleito. Cada um deles conta com cronograma pré-definido; grupos de atividades que, por sua vez, possuem um conjunto de tarefas, todas dotadas de prazos e responsáveis; um gerente e um substituto; além de equipe de apoio, caso necessário.

Neste relatório busca-se apresentar o desempenho de cada um desses processos na realização das Eleições 2020 e subsidiar ações de melhorias. Abaixo, segue lista agrupando em *processos de eleições* e *processos de apoio*.

Processos de Eleições



Processos de Apoio

- | | | |
|--|---|--|
| • Auxiliares de Apoio às Eleições | • Eleições e Votações Simuladas | • Reunião de Juízes e Chefes de Cartório |
| • Capacitação | • Logística de Urnas e Materiais de Votação | • Segurança |
| • Comunicação | • Material de Consumo | • Serviço Extraordinário |
| • Contratações | • Oficial de Justiça | • Suprimentos de Fundos |
| • Designação de Juízes para Atuar em Pleitos | • Recrutamento de Servidores | • Urnas e Suprimentos |
| | | • Veículos |

GERENTES E SUBTITUTOS DOS PROCESSOS

AUDITORIA DE FUNCIONAMENTO DAS URNAS ELETRÔNICAS



Mariana Herculana



Lúcia Chaves

CONTRATAÇÕES



Sherlan Buhatem



Maiara Leal

AUXILIARES DE APOIO ÀS ELEIÇÕES



Luan Rafael



Abimael Leal

DESIGNAÇÃO DE JUÍZES PARA ATUAR EM PLEITOS



Alfredo Ferreira



Alessiane Reis

CAPACITAÇÃO



Sílvia Reis



Rodrigo Mendonça

DIPLOMAÇÃO



Samira Murad



Alessandro Coelho

CENTRAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ELEIÇÕES



Glaycy Costa



Ubiracy Mendes

ELEIÇÕES E VOTAÇÕES SIMULADAS



Gualter Gonçalves



Wagner Sales

COMUNICAÇÃO



Danielle Carvagnac



Amanda Mouzinho

GERENTES E SUBTITUTOS DOS PROCESSOS

FECHAMENTO DE CADASTRO



Roberto Magno



Silvana Pereira

LOGÍSTICA DE URNAS E MATERIAIS DE VOTAÇÃO



Edson Macedo



Luan Rafael

FISCALIZAÇÃO DA PROPAGANDA



Roberto Magno



Alexjan Sousa

MATERIAL DE CONSUMO



Helena Paiva



Davi Viveiros

GERAÇÃO DE MÍDIAS, CARGA E LACRE



Claudia Teixeira



Kelyanne Martins

MESÁRIOS



Rogério Penha



Gustavo Assis

JUNTAS ESPECIAIS



Wagner Sales



Sara Aguiar

OFICIAL DE JUSTIÇA



Willdickson Reinaldo



José Portela

POSTOS AVANÇADOS DE TRANSMISSÃO



Egidio Carvalho



Wellington Moraes

GERENTES E SUBSTITUTOS DOS PROCESSOS

PRESTAÇÃO DE CONTAS



Adriane Sauerbronn



Manoel Junior

SEGURANÇA



Alysson Diniz



Marcelo Amorim

RECRUTAMENTO DE SERVIDORES



Fabiana Pelúcio



Patrícia Pimentel

SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO



Zeca Borges



Gilvandro Martins

REGISTRO DE CANDIDATURA



Heberth Leite



Luís Barros

SUPRIMENTO DE FUNDOS



Mateus Alencar



Ingrid Viegas

REUNIÃO DE JUÍZES E CHEFES DE CARTÓRIO



Eloise Elena



Flauberth Santos

URNAS E SUPRIMENTOS



Lucilene Gonçalves



Edson Macedo

VEÍCULOS



Edson Cunha



Clemisson Agripino

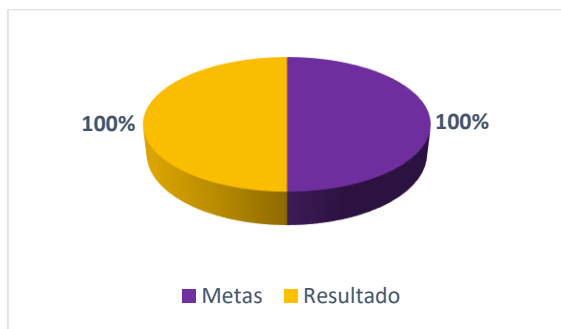


AUDITORIA DE FUNCIONAMENTO DAS URNAS ELETRÔNICAS

O que faz?

Verifica a autenticidade e a integridade dos *softwares* instalados nas urnas, de modo a ampliar a transparência do processo de votação, ou seja, busca comprovar o funcionamento correto dos programas instalados nas urnas eletrônicas que são utilizadas no pleito eleitoral.

Índice de conformidade na avaliação externa



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo e soluções aplicadas pela equipe:

- Distanciamento social em locais pequenos, onde a equipe do processo procurou adequar e ampliar os locais, bem como utilizar equipamentos de proteção individual, higienização dos microfones e alterar a rotina de troca de trabalho dos auxiliares;
- Variação dos tipos de auditoria trouxe riscos de erros para os chefes, no que tange a eventual ruído de informações, o que poderia ocasionar erros nos atos preparatórios, mas a

comissão manteve a logística de orientação por grupos e telefones no 1º turno, separado por tipo de auditoria. E no 2º turno inovou com a convocação dos representantes da capital para receberem informações e treinamento direto pela comissão;

- Manter o padrão seguido anteriormente no que se referia às assinaturas de documentos finais da auditoria de urnas, não apenas em virtude do contágio da COVID-19, mas também pelo grande número desses documentos, trazendo a solução através do sistema eletrônico de informações – SEI, no qual todos os documentos do processo foram juntados e assinados digitalmente. Cabe salientar ainda que as reuniões de instalação da comissão de auditoria não ocorreram presencialmente, sendo efetivadas *on-line*, inclusive, com a participação de todos os representantes das zonas eleitorais.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito eleitoral:

- Alteração na rotina dos trabalhos com diminuição de papel e uso de impressora, adotando-se monitor digital na logística de votação;
- Planejamento e definição clara de atividades dos membros, o que trouxe segurança e fluidez, possibilitando a continuidade dos trabalhos, mesmo com ausência física de membros na reta final do 2º turno;

- Os ofícios expedidos e a divulgação da imprensa não foram suficientes para atrair a presença dos partidos. O TSE, com isso, deve aumentar a publicidade da Auditoria. A Comissão, junto à alta gestão, deve repensar a possibilidade de alterar, para local público, a montagem do ambiente da auditoria;
- As reuniões prévias (on line) com a equipe de filmagem foram essenciais para o resultado obtido. O trabalho prestado foi de boa qualidade e houve total alinhamento com a comissão.

Sugestão do cartório eleitoral acolhida:

- Melhorar e aumentar a publicidade do ato para a população em geral.
Resposta: Sim, apesar das comunicações oficiais a todos os PARTIDOS, MPE, OAB e demais órgãos como PF, UFMA, CGU, terem sido formalmente feitas tempestivamente, e a imprensa ter coberto o sorteio das seções, seria ainda pertinente que o

TSE ou próprio TRE definisse uma campanha geral sobre a importância da auditoria e seu funcionamento.

Sugestão do cartório eleitoral não acolhida:

- Considerando a repetitividade de zonas nos sorteios, sugeriu que nas próximas eleições seja feito um sorteio para zonas que nunca foram sorteadas para auditoria em eleições.

Resposta: A sugestão não pode ser acatada, visto que esse sorteio está previsto na Resolução do TSE e a ideia é justamente "sortear" qualquer seção do Estado de forma a demonstrar ainda mais a lisura do processo, sem intervenções. As restrições do sorteio referiram-se apenas à dificuldade de locomoção ou resgate da Urna em lugares distantes. Cada eleição é um processo distinto. Assim o sorteio repetido da mesma zona no pleito posterior trata-se de uma mera coincidência.

RESPONSÁVEIS:

Mariana Herculana Anjos Destro (SERSE)

Lúcia Maria Gomes de Oliveira Chaves (SEPOR)

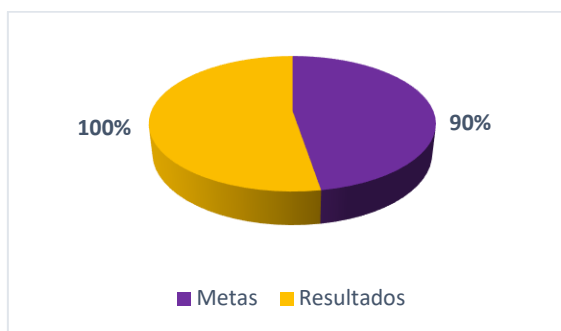


AUXILIARES DE APOIO ÀS ELEIÇÕES – AAEs

O que faz?

Provê os Cartórios Eleitorais com pessoal contratado para auxiliar na preparação e no suporte das urnas eletrônicas para a Eleição.

Postos de trabalhos preenchidos no prazo estipulado na O.S.



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Por se tratar de um Processo que envolveu um quantitativo de 643 (seiscentos e quarenta e três) colaboradores, houve necessidade de realizar substituições em alguns postos de trabalho, em razão de os Auxiliares de Apoio terem sido acometidos pela COVID 19, durante o 1º e 2º turnos das Eleições.

Sugestões de melhorias:

- Disponibilizar vídeos práticos, mostrando aos AAEs exemplos de contingências e procedimento de Carga e Lacre das urnas, entre outros;

- Curso para os AAEs na forma presencial;
- Disponibilização do curso com antecedência maior para que os responsáveis possam se preparar melhor;
- AAEs já deveriam se apresentar treinados ou serem treinados pela contratada;

Resposta: As sugestões serão encaminhadas à Seção de Manutenção de Urnas Eletrônicas – SEMUE e à Seção de Capacitação - SECAP, tendo em vista se tratar do setor responsável pela elaboração do curso.

- O período da contratação/apresentação deveria ser alongado, e deveriam ser estabelecidos horários específicos para a realização dos treinamentos nas zonas eleitorais;

Resposta: A sugestão será inserida na pauta de melhorias para as Eleições de 2022.

- Este Tribunal deveria fazer os treinamentos destes profissionais presencialmente, pois o Chefe de Cartório não tem tempo disponível.

Resposta: É inviável, tendo em vista o grande quantitativo de Auxiliares de Apoio a serem contratados.

- A empresa contratada deveria fornecer fardamento completo, com camisa em malha, identificando a função do AAE;
- Incluir no contrato o auxílio transporte aos AAEs;
- Previsão de um maior número de horas extras no mês da eleição.

Resposta: As sugestões serão inseridas na pauta de melhorias para as Eleições de 2022.

Comentários do cartório eleitoral:

- Conteúdo de fácil compreensão; curso bem objetivo, deu tão certo e espero que seja repetido em 2022;
- Considerando a atual situação de pandemia em que nos encontramos, acredito que os cursos disponibilizados via EAD foram fundamentais, tanto para os servidores, quanto para os demais colaboradores nas Eleições 2020;
- Considero bom;
- Apesar de o treinamento EAD ser muito bom, acredito que não supere um treinamento prático para tirar dúvidas e servir de capacitação para servidores antigos. Aqui na zona, a maioria dos AAEs era de novatos e o treinamento prático que receberam foi muito importante.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Planejamento mais eficiente para a capacitação dos auxiliares de apoio, pois faltou um treinamento completo para apresentar aos colaboradores, deixando os responsáveis perdidos.

Resposta, a equipe se comprometeu em encaminhar ao setor responsável pela elaboração do curso;

- Existe uma demanda URGENTE no aumento do número de profissionais de apoio a serem contratados para prestar serviço na minha unidade de trabalho, pois o termo é bem distante e conta com uma área territorial extensa, e nos dois municípios, sede e termo, metade dos locais de votação está na zona rural, sendo necessário a contratação de pelo menos 4 (quatro) profissionais;

Resposta: A distribuição dos Auxiliares de Apoio às Eleições, por município/zona, foi calculada com base na métrica definida pelo Tribunal Superior Eleitoral, quando os serviços eram contratados de forma centralizada por aquele órgão, de acordo com as regras abaixo:

Para as Regiões Nordeste e Centro-Oeste:

- 2 a 40 seções: 1 técnico de urna;
- 41 a 105 seções: 2 técnicos de urna;
- 106 a 170 seções: 3 técnicos de urna;

Incluir mais 1 técnico a cada 70 seções.

RESPONSÁVEIS:

Luan Rafael dos Santos Ferreira (COLOG)

Abimael Lima Leal Filho (SEGEC)

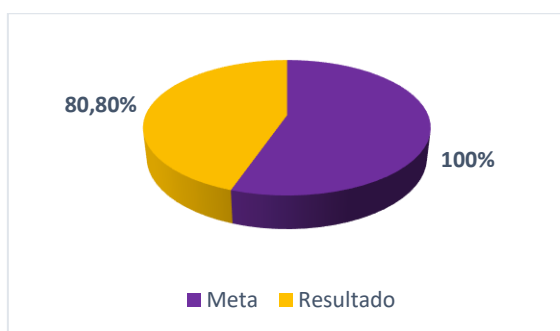


CAPACITAÇÃO

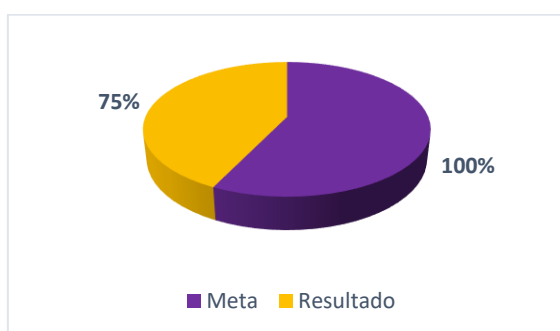
O que faz?

Planejamento, elaboração, produção e disponibilização de cursos nas modalidades presencial e EAD, visando aperfeiçoar os conhecimentos dos servidores nos diversos processos de eleição.

Qualidade dos treinamentos realizados



Índice de desempenho do Processo de Capacitação



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- A demora do TSE na liberação dos sistemas não ocasionou prejuízos na disponibilização dos cursos virtuais na plataforma para os servidores.

Participação das pessoas envolvidas:

- A capacitação à distância, realizada no local de trabalho, exige disciplina maior do treinando. Considerando que o período que antecede o pleito impõe uma série de atividades e prazos a serem cumpridos, o servidor acaba tendo dificuldade de distanciar-se temporariamente das suas tarefas laborais e incluir a capacitação como um item da sua agenda de trabalho diário.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- A capacitação virtual se consolida como uma ferramenta eficaz. Todavia, faz-se necessário um monitoramento / acompanhamento dos servidores das zonas, no sentido de motivá-los a incluir a realização do curso no seu cronograma de trabalho.

Sugestões de melhorias

- Disponibilizar vídeos práticos, mostrando exemplos de contingências e procedimento de Carga e Lacre das urnas, entre outros;

Resposta: Foram disponibilizados vídeos práticos dos cursos de Carga e Lacre e Contingência de Votação, os quais mostram, do início ao fim, todas as etapas e ações relativas e ambos os procedimentos. Alinhado à proposta de aperfeiçoamento das capacitações virtuais, para 2022 o NEAD fará a gravação de vídeo para o curso de Contingência de Apuração.

- Curso para os auxiliares de apoio na forma presencial;

Resposta: A capacitação presencial dos Auxiliares de Apoio é de responsabilidade do Chefe de Cartório, que também deve lhes fornecer acesso à plataforma do NEAD, a fim de participarem dos cursos virtuais.

- Disponibilização do curso com antecedência maior para que os responsáveis possam se preparar melhor;

Resposta: Os cursos específicos de eleição que envolvem os aspectos procedimentais dos atos preparatórios, começaram a ser disponibilizados com mais de 60 (sessenta) dias de antecedência das eleições. Nosso intento é oferecê-los na plataforma o quanto antes possível.

Reclamações dos envolvidos:

- Planejamento mais eficiente para a capacitação dos auxiliares de apoio, pois faltou um treinamento completo para apresentar aos colaboradores, deixando os responsáveis perdidos.

Resposta: Esclarecemos que todas as capacitações que os Auxiliares de Apoio precisavam para o desempenho de suas funções foram disponibilizados na plataforma NEAD. Também foi disponibilizado na *intranet* um roteiro

para auxiliar na realização do treinamento prático;

- Apesar de treinamento EAD ser muito bom, acredito que não supere um treinamento prático para tirar dúvidas e servir de reciclagem para servidores antigos.

Resposta: Os recursos didáticos e as ferramentas tecnológicas existentes no ambiente virtual de aprendizagem têm se tornado mais atraentes, do ponto de vista pedagógico e efetivos, pois estão cumprindo a sua finalidade. É natural que, em certa medida, haja resistência, posto que quase toda formação acadêmica ocorre na modalidade presencial. Todavia, a inquestionável redução de custo dos cursos EAD e a eficácia dessa modalidade de capacitação nos mostra que estamos em um caminho sem volta.

- Os treinamentos oferecidos aos servidores que iriam viajar para dar treinamentos aos técnicos de urnas poderiam ter sido melhores.

Resposta: A ausência de clareza na reclamação supradita nos impede de aproveitá-la para promover melhorias.

RESPONSÁVEIS:

Sílvia Maria Costa Reis da Silva (SECAP)

Rodrigo Mendonça do Amaral (SECAP)

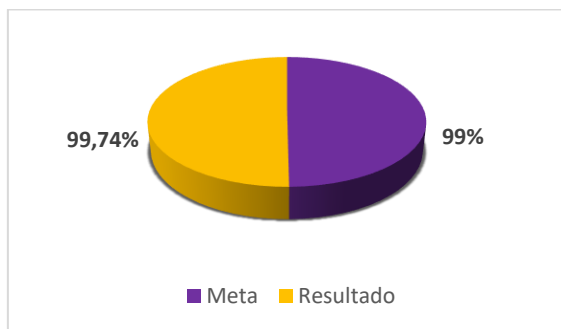


CENTRAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ELEIÇÕES

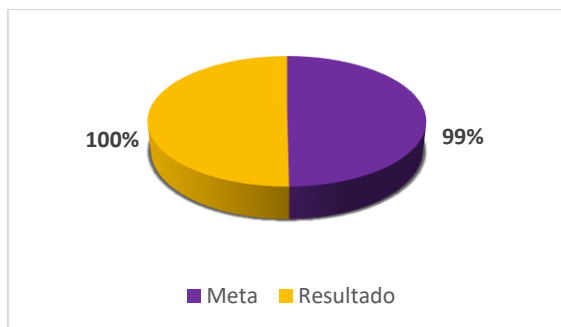
O que faz?

Monitora e acompanha os procedimentos que envolvem a transmissão e totalização de arquivos de Boletim de Urna Eletrônica, desde a instalação das estruturas de transmissão até a totalização final das Eleições.

Boletins de urnas transmitidos até as 22h (1º Turno)



Boletins de urnas transmitidos até as 22h (2º Turno)



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Incertezas a respeito dos sistemas eleitorais e funcionamento dos serviços;

– foram feitos vários testes nos sistemas, mas não conseguimos testar tudo por conta de restrições do TSE – como esses sistemas são oriundos do TSE, tivemos pouca gerência sobre o problema;

- Processamento dos Boletins de Urnas pelo TSE atrasou o encerramento dos trabalhos. Tentamos dar o retorno mais rápido possível de forma a minimizar o impacto do problema;

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Eficiência do aplicativo *whatsapp* no atendimento da Central, inclusive na coleta de informações sobre as ocorrências, pelo menos as de juntas e PATs;
- Buscaremos formas de tornar ainda mais eficiente na próxima eleição;
- Treinamento online também facilitou muito o compartilhamento de informações.

Sugestões de melhorias:

- Melhor distribuição das tarefas e suporte;

Resposta: Sempre tentamos distribuir da melhor forma possível as tarefas, assim como o suporte prestado pela Central. Nessas eleições, com a pandemia, o layout da Central teve que ser refeito para se adequar às exigências sanitárias, ocasionando uma redução considerável na equipe que presta suporte. Portanto, também entendemos que não foi a distribuição ideal, porém acreditamos que não teremos esse mesmo problema nas próximas eleições.

Reclamações do cartório eleitoral:

- A maioria das comunicações dos eventos foi realizada por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, não concedendo a publicidade devida;

Resposta: Aplicativos de mensagens instantâneas hoje são fundamentais para uma comunicação rápida e eficiente. Porém, reconhecemos que alguns eventos precisam de uma publicidade diferenciada. Portanto, discutiremos e implantaremos outras formas de comunicação, principalmente para eventos mais relevantes.

- Pouca divulgação;

Resposta: Tentaremos melhorar a divulgação para as próximas eleições, principalmente em relação ao fato dos ramais de atendimento funcionarem como números de whatsapp. Reconhecemos que houve falha na divulgação.

- Comparando com anos anteriores, em 2020, não tivemos a informação clara sobre ramais e servidores responsáveis por grupo de zonas ou atividade, o que dificultou a individualização rápida de quem deveríamos acionar no caso de problemas.

Resposta: Tivemos algumas indefinições na equipe, que foram solucionadas próximo ao pleito, não sendo possível a divisão e divulgação em tempo hábil, mas voltaremos a fazê-las nas próximas eleições.

- Em muitos casos, apenas um ou dois servidores dominam certos tipos de assunto, isto é, ao acionar a Central, a ligação vai passando de ramal em ramal até chegar ao servidor capaz de dirimir a dúvida ou prestar a orientação devida.

Resposta: Trabalharemos junto aos gerentes dos processos que prestam apoio na Central para que melhorem o treinamento e promovam a troca de informações, de forma a uniformizar o conhecimento da equipe.

Comentários do cartório eleitoral:

- Muito bom! Sempre à disposição;
- Serviço prestado a contento;
- As informações, as divulgações foram claras, precisas e flexíveis;
- Atendeu às expectativas;
- Equipe altamente preparada para atender às demandas;
- De fácil acesso e disponibilidade;
- Bastante relevante;
- A central de acompanhamento das eleições é de fundamental importância, pois ajuda a dirimir diversas dúvidas oriundas das ZEs. Além do mais, o serviço prestado atendeu às expectativas;
- Não precisei utilizar o serviço da central fazendo ligações. Recebi as informações necessárias sobre a dificuldade da totalização via whatsapp de forma eficiente.

RESPONSÁVEIS:

Glacy Anne de Melo Correia Costa (SEADB)

Ubiracy Mendes Soares Júnior (SEADB)

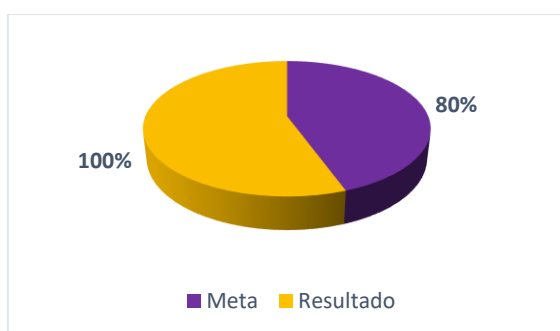


COMUNICAÇÃO

O que faz?

Plano de comunicação relativo às Eleições, que consiste nas campanhas veiculadas, no material de comunicação áudio visual, nas tratativas com a imprensa, no material gráfico e também nas camisetas institucionais. Tem o objetivo de acompanhar e divulgar as etapas do calendário eleitoral e dos processos eleitorais.

Quantidade de matérias veiculadas nos meios de comunicação



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Maior dificuldade encontrada foi a pandemia. Foi preciso se adequar e estabelecer estratégias até então não planejadas. A maior solução foi a parceria com os outros setores do Tribunal, que viveram os mesmos

problemas, possibilitando o alcance de nossos objetivos;

- Quase todos os prazos foram cumpridos, exceto os das camisetas de malha, mas, em parceria com a SEGAL – que também sofreu atrasos na entrega de materiais para as eleições – a ASCOM conseguiu distribuir em tempo hábil as camisetas de malha aos servidores e colaboradores envolvidos no processo eleitoral.
- Apesar das dificuldades enfrentadas conseguimos atender todas as demandas planejadas e algumas que foram surgindo no decorrer da eleição de 2020.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Positivo e satisfatório por parte dos clientes, que parabenizaram o trabalho da comunicação via WhatsApp, e-mails e até pessoalmente.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Sem dúvidas, que o planejamento das atividades contribui para o sucesso do trabalho.

Comentários, Sugestões ou Reclamações:

Não houve manifestação dos clientes no sistema DIGA.

RESPONSÁVEIS:

Danielle de Oliveira Cavaignac (ASCOM)

Amanda Borges Mouzinho (ASCOM)

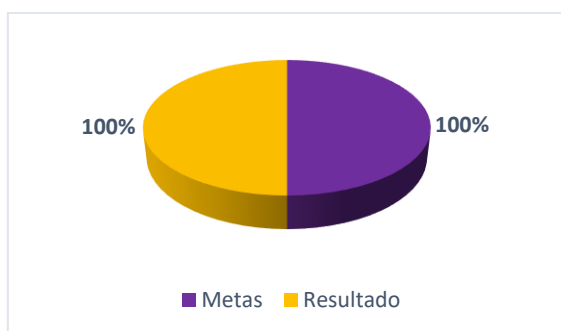


CONTRATAÇÕES

O que faz?

Gerencia o planejamento das contratações de eleição e monitora os processos de aquisição de materiais e contratação de serviços destinados à realização das eleições.

Contratações planejadas foram executadas no prazo estabelecido



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Não cumprimento do prazo por parte das unidades solicitantes para lançar os dados do Planejamento das Contratações no sistema Web;

Soluções Aplicadas pela equipe:

- Monitoramento da fase de lançamento dos dados do Planejamento das Contratações no sistema Web de planejamento;

- Reuniões com os representantes das unidades inadimplentes, onde foram lançados os dados no sistema de planejamento.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Não cumprimento de prazo parte das unidades solicitantes no lançamento dos dados do Planejamento das contratações destinadas à realização das Eleições 2020;
- Não cumprimento do prazo planejado pelas unidades solicitantes para o início do processo de contratação.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Implementar no Planejamento das Contratações 2022, o Plano de Tratamento dos Riscos das contratações destinadas à realização do Pleito Eleitoral, através do Sistema Web de Planejamento;
- Utilização de sistema para fazer a gestão dos riscos das contratações.

Comentários, Sugestões ou Reclamações:

Não houve manifestação dos clientes no sistema DIGA.

RESPONSÁVEIS:

Sherlan Buhatem Anunciação (COLAC)

Maiara da Silva Leal (SELIC)

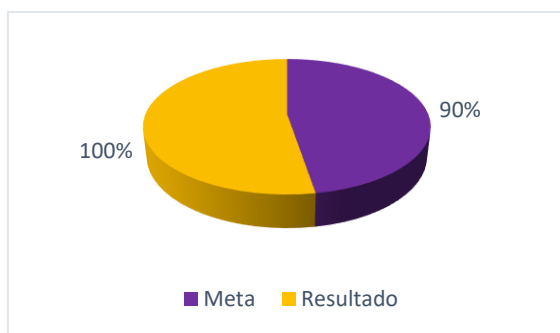


DESIGNAÇÃO DE JUÍZES PARA ATUAREM EM PLEITOS

O que faz?

Designação de Juízes de Direito e membros para composição das Juntas Eleitorais, atribuindo aos Juízes funções específicas e relacionadas ao pleito, investindo-os de poderes de polícia.

Transmissão dos arquivos de Urna na própria Junta Especial



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Em razão da peculiaridade deste ano de 2020 devido à pandemia, houve certa dificuldade em nomear magistrados para a execução das tarefas.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Todos os envolvidos tiveram comprometimento e foram atuantes em todas as etapas.

RESPONSÁVEIS:

Alfredo Francisco Ferreira de Souza (SEPES)
Alessiane Guimarães Reis (SEPES)

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Antecipar o recrutamento.

Comentário da equipe do processo:

O ano de 2020 foi marcado por superação, resiliência e grandes aprendizados. E nós da SEPES-CRE tivemos que nos adaptar no tocante, principalmente, à designação de Juízes Eleitorais para presidirem as Juntas Especiais, bem como Juízes Auxiliares. Vários magistrados se identificaram como sendo do grupo de risco, compromissos pessoais inadiáveis ou estudos acadêmicos já agendados para o período em questão, gerando assim um contingente menor de Juízes à disposição da Justiça Eleitoral para se deslocarem.

Diante desse cenário, contamos com a colaboração de alguns magistrados que se dispuseram a se deslocar de suas comarcas a municípios bem mais distantes que os já designados em Eleições anteriores.

Registre-se, ainda, a atuação veemente do nosso Corregedor, Desembargador José Joaquim Figueiredo, que não mediu esforços para resolver e atenuar quaisquer questões suscitadas.

Comentários, Sugestões ou Reclamações:

Não houve manifestação dos clientes no sistema DIGA.

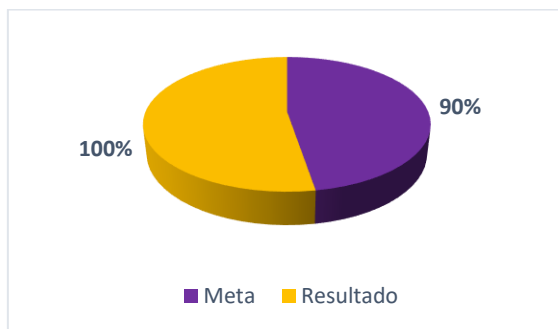


DIPLOMAÇÃO

O que faz?

Orienta e gerencia a cerimônia de diplomação dos eleitos: ato pelo qual a Justiça Eleitoral atesta que o candidato foi efetivamente eleito pelo voto e, por isso, está apto a tomar posse no cargo.

Índice de satisfação do cliente



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Com a pandemia, para atender ao protocolo sanitário pela COVID, houve a necessidade de restrição de convidados, de acompanhantes dos eleitos, da imprensa, fotógrafos etc. Isso causou um certo trabalho, pois algumas pessoas não quiseram entender essa restrição e não ficaram muito satisfeitas;
- Em reunião com os eleitos, fomos rigorosos em relação às regras que deveriam ser atendidas e tivemos total apoio da Seção de Segurança e Inteligência do TRE, como também da Assessoria de Comunicação.

RESPONSÁVEIS:

Samira Teresa Duailibe Murad (ASCER)

Alessandro de Melo Coelho (ASCER)

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Atenderam às regras do Cerimonial, não havendo nenhum incidente. A cerimônia transcorreu célere com discursos rápidos de aproximadamente uma hora de duração.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Com a pandemia, foi preciso repensar a forma de organizar a diplomação, com novos formatos de cerimônias, nova regulamentação. Precisamos ter segurança e firmeza ao repassar as informações aos clientes que sempre querem dar um jeitinho para fugir das regras. Para o próximo pleito, sugerimos a diplomação 100% digital.

Comentários dos envolvidos:

- Na atual conjuntura, a possibilidade de diplomação apenas com o acesso ao sistema de diplomas foi bastante oportuna, vez que ainda estamos vivenciando o difícil momento da pandemia;
- Bem organizado, objetivo, com regras bem esclarecidas aos participantes e sem maiores problemas;
- A forma de identificação dos participantes foi muito eficaz e agilizou muito o processo;
- A equipe de cerimonial, mesmo sendo bem pequena, se saiu muito bem na organização da cerimônia, mesmo em um ano tão desafiador.

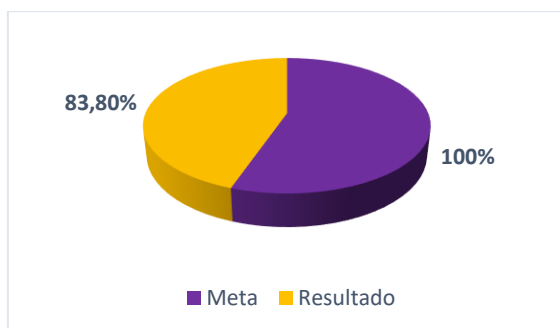


ELEIÇÕES E VOTAÇÕES SIMULADAS

O que faz?

Simula uma Eleição (município) e/ou uma votação (local de votação) com o objetivo de perceber onde e como se pode reforçar a segurança do processo, bem como treina o eleitor para o dia da eleição.

Taxa de adesão do eleitorado envolvido em cada evento



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Motivar o comparecimento à simulação devido à pandemia;
- Alterações introduzidas no fluxo de votação devido à pandemia;

Soluções aplicadas pela equipe:

- Maior aproximação com a prefeitura do município para intensificar a divulgação do evento;
- Realização de simulações prévias no TRE, com o novo fluxo de votação e treinamento dos mesários na véspera do evento.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

Todos os envolvidos atuaram de forma bastante participativa e integrada no desenvolvimento e execução do projeto.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- As inovações aplicadas precisam ser testadas em ambiente real para que sejam identificados os riscos introduzidos no processo;
- O envolvimento dos parceiros é essencial para o sucesso do projeto;
- O fato marcante foi a drástica redução do impacto provocado no tempo de votação, conforme observado nas simulações feitas no TRE e em Lima Campos, pela alteração do fluxo de votação definido pelo TSE, pela maioria dos mesários, no que se refere a aplicação dos protocolos sanitários na seção;
- A importância de se estabelecer controles para avaliar os riscos identificados nas simulações, como foi feito com as medições de tempos de votação durante o dia da eleição, no turno matutino, para avaliar os riscos de demora do encerramento da votação nas seções que tinham um maior contingente de eleitores.

Comentários, Sugestões ou Reclamações:

Não houve manifestação dos clientes no sistema DIGA.

RESPONSÁVEIS:

Gualter Gonçalves Lopes Júnior (STIC)
José Wagner Sales Ferreira (COSIS)

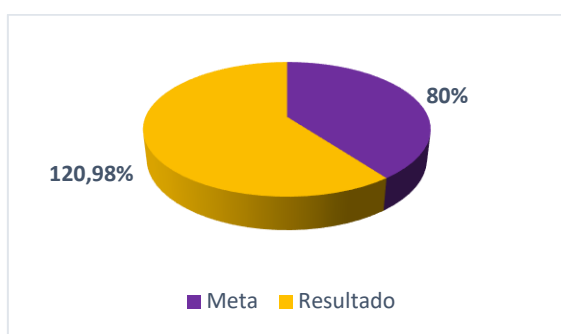


FECHAMENTO DE CADASTRO

O que faz?

Disponibiliza atendimento de qualidade que suporte a demanda do período que antecede o Fechamento do Cadastro Eleitoral.

Índice de Alistamento Médio



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- O avanço da doença Covid-19 no Brasil no período do fechamento do cadastro e seus eventuais impactos no funcionamento da Justiça Eleitoral maranhense e na saúde de magistrados, servidores, colaboradores, eleitores e público em geral. Como solução foi utilizado o Título Net como principal meio de atendimento ao eleitor;
- Em razão do grande volume de acesso ao Título Net, houve sobrecarga nos sistemas (banco, rede e equipamentos), causando instabilidade nas aplicações, principalmente no ELO e no Título Net. A STIC orientou a utilização do sistema ELO apenas para casos estritamente necessários, para que os recursos fossem destinados prioritariamente aos eleitores;

- Para a apreciação dos 54.761 requerimentos feitos por meio do Título Net, foi formada uma comissão, composta por 20 servidores da CRE e da Secretaria do TRE, para auxiliar as zonas eleitorais com mais de 200 (duzentos) requerimentos pendentes de apreciação.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- A participação foi excelente. Contamos com apoio de todos os setores do TRE-MA para concluir a atividade.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Constatamos que é possível, de forma segura, atender virtualmente os eleitores. Com a evolução e aprimoramento da segurança e a infraestrutura desse serviço teremos grande impacto na rotina dos cartórios eleitorais no futuro.

Sugestões de melhorias:

- A divulgação do Título NET foi ruim, por conta da baixa procura que teve a Zona Eleitoral. Muitos requerimentos foram feitos com informações equivocadas. Apesar disso, vejo que o sistema Título NET é uma alternativa viável para o atendimento aos eleitores;
- Em relação ao Título NET: a) desenvolvimento de app para smartphone, facilitando o acesso e o acompanhamento do eleitor; b) elaboração de vídeo mostrando o passo a passo do requerimento, esclarecendo dúvidas do eleitor-requerente; c)

possibilidade de cumprir as diligências no próprio sistema;

Resposta. a) No projeto de melhorias do e-título já consta a utilização da ferramenta nas operações de RAE; b) Sim, é viável; c) A sugestão será encaminhada ao TSE.

- O PAZE é uma ferramenta totalmente ineficiente para avaliar o atendimento, pois, da forma que é feita, é constrangedora tanto para o eleitor como para o atendente. Sugiro desenvolver um app, um link no site do TRE-MA ou uso de sistema SMS/WhatsApp (como feito por algumas empresas), para que o eleitor, caso queira, possa avaliar seu atendimento de forma que assegure seu anonimato e possa dar opinião de forma sincera. Na impossibilidade, sugiro a descontinuação desse sistema, e a melhor divulgação dos contatos da Ouvidoria do TRE/MA nos locais de atendimento, para possibilitar o *feedback* do eleitor por essa via.

Resposta: A sugestão é totalmente oportuna. Quando da aplicação do PAZE, refletimos sobre a problemática do constrangimento do eleitor, mas não tínhamos ferramenta adequada. O uso do WhatsApp para questionar o eleitor sobre o atendimento seria o cenário ideal, visto que é uma rede social de grande adesão. No entanto, o TRE ainda não adquiriu o software tipo "ZAP SAC", mas entendemos urgente o encaminhamento da demanda para a STI.

Quanto à descontinuidade, não há viabilidade até que haja outra ferramenta de captação de avaliação, visto que é um instrumento para aferição de Meta do CNJ.

Responsáveis:

Roberto Magno Aguiar Frazão (COFIC)

Silvana Sousa Pereira (GABCOFIC)

Reclamações do cartório eleitoral:

- Houve atraso nas comunicações, principalmente no tocante ao atendimento de eventuais candidatos, que precisavam ter 6 meses de domicílio eleitoral;
- Poucos requerimentos foram feitos nesta Zona, o que gerou uma série de questionamentos por parte dos eleitores que não sabiam em que data o cadastro tinha sido fechado e solicitavam a atualização, transferências e emissão do primeiro título até próximo da eleição.

Comentários do cartório eleitoral:

- O fato de ter sido encaminhado o computador para teletrabalho no período do fechamento de cadastro, foi muito eficiente para realização das atividades;
- A equipe que auxiliou o processamento (deferimento ou não) das operações realizadas pelo Título Net indeferiu inúmeras operações que deveriam ter sido deferidas;
- O fechamento do cadastro, em virtude da pandemia, foi efetivado exclusivamente pelo chefe de cartório que, sozinho, deu vazão a todos os pedidos advindos do título net;
- Considerando que o fechamento do cadastro foi online, o melhor de todos os tempos se não fosse a quantidade limitada de pessoas com acesso ao VPN para tratar o título net.

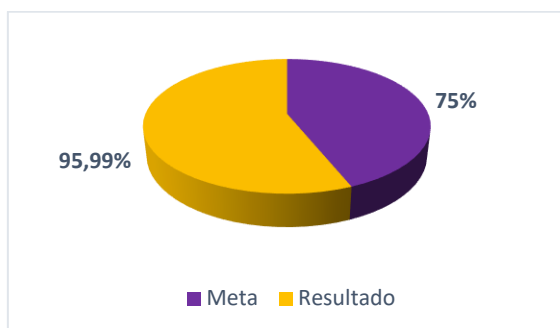


FISCALIZAÇÃO DA PROPAGANDA

O que faz?

Fornecer subsídios para a Justiça Eleitoral realizar a fiscalização da Propaganda eleitoral por meio do exercício do poder de polícia.

Índice de denúncias apreciadas



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Instabilidade do módulo administrativo do sistema Pardal que teve como efeito o tratamento tardio das notícias de irregularidades e autuação no PJE.

Solução aplicada pela equipe:

Suporte técnico com a Secretaria de Tecnologia e da Informação e da Comunicação, autuação manual no PJE da notícia de irregularidade com o extrato da denúncia e evidências, além de envio de e-mail aos supostos infratores pelo próprio sistema Pardal e cumprimento de diligências *in loco* pelos fiscais da propaganda eleitoral para constatar a veracidade da informação ou lavratura de outros termos de constatação;

- Dificuldade na operação do sistema Pardal e PJE diante do novo procedimento aplicado para as eleições 2020.

Solução aplicada pela equipe:

Reuniões e treinamento presencial com o gerente do processo;

- Dificuldade de recebimento de notificação por meio eletrônico.

Solução aplicada pela equipe:

Os juízes determinaram a notificação pela CENTRAL DE MANDADOS.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- A participação foi excelente, as tarefas foram distribuídas conforme sorteio automático do PJE para tratamento das notícias de irregularidades;
- Os servidores designados para atuação na Comissão de Poder de Polícia atuaram e deram tratamento em 1265 notícias de irregularidades.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- O Processo de fiscalização da propaganda eleitoral é de suma importância, já que tem suas diversas formas regulamentadas pela legislação eleitoral a fim de impedir o abuso do

poder econômico e político e preservar a igualdade entre os candidatos.

- Inovações na operacionalização do Sistema. Como exemplos: o local da infração deve ficar visível logo na primeira tela de tratamento e não apenas no extrato da denúncia.
- Treinamentos específicos para operação do PJE e Pardal.
- Implementação do disposto no art. 8º, §1º do Provimento CRE 03/2020, que determina a imediata retirada ou suspensão da propaganda irregular com auxílio de órgãos públicos especializados.
- O sistema PARDAL trouxe automação para o processo de tratamento das denúncias e autuação dos processos. Também se destaca a legislação eleitoral no tocante à forma de notificação dos candidatos e coligações, dando primazia para as comunicações eletrônicas.
- Buscaremos melhorar o recrutamento para as tarefas de análise de representações e também solicitar ao TSE mais treinamentos e materiais referentes ao Sistema Pardal.
- Melhoria na calendarização das tarefas do processo será feita, assim como a aprimorar os riscos do processo com relação a pandemias, *home office* e trabalhos presenciais com distanciamento social, face ao cenário que apresentou em 2020 com o COVID-19 e que poderá se repetir com maior ou menor intensidade.

Responsáveis:

Roberto Magno Aguiar Frazão (COFIC)

Alexjan Costa Sousa (SEDIP)

Comentários da equipe do processo:

Em 2020, o maior desafio, sem dúvidas, foi como trabalhar com a pandemia de coronavírus. Isso teve impacto não só interno à comissão como também nas atividades e servidores envolvidos, seja nas zonas eleitorais ou secretaria.

As soluções foram inúmeras, desde trabalhos com distanciamento social (presencial) até o atendimento remoto via *WhatsApp*, e-mail e *home office* (membros da comissão).

Os avanços feitos pelo TSE no concernente ao Sistema PARDAL nos deu oportunidade de avançar no tratamento das “denúncias” de eleitores, notificando-se candidatos e coligações internamente no sistema e aquelas irregularidades que não se obteve a retirada ou justificativa, foram autuadas no PJE, conforme a legislação eleitoral determina.

A participação de todas as zonas nesse mister foi excelente, notadamente na Capital, onde se pode formar comissões tanto para o Poder de Polícia como para a análise das representações judiciais.

Importante ressaltar que os avanços feitos pelo TSE no Sistema PARDAL, possível avançar no tratamento das “denúncias” de qualquer cidadão com indícios de práticas indevidas ou ilegais, notificando-se candidatos, partidos e coligações internamente no sistema e aquelas irregularidades que não se obteve a retirada ou justificativa, foram autuadas no PJE, conforme a legislação eleitoral determina.

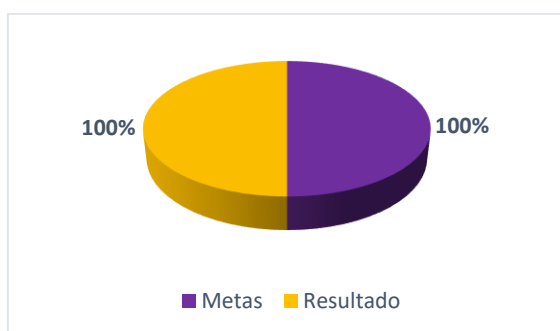


GERAÇÃO DE MÍDIAS, CARGA E LACRE

O que faz?

Orienta, fornece suporte e monitora as audiências de preparação das mídias que são utilizadas nas eleições e de inseminação das urnas eletrônicas com os programas que serão utilizados.

Índice de eficiência na geração de mídias



Sugestões de membros da equipe de apoio:

- Disponibilizar um percentual sobre o total de vagas ofertadas, a servidores que nunca participaram de qualquer tipo de recrutamento, de modo que houvesse sempre a participação de novos servidores naquele processo de trabalho, bem como a escolha dos recrutados seja realizada por ordem de classificação;
- Elaboração de testes subjetivos ou objetivos nos cursos EaD para realização em casa, a fim de aguçar o

entendimento das possíveis situações, principalmente de contingências;

- Centralização de informações, principalmente quando os dados informados divergem dos roteiros;
- Inclusão, no material disponibilizado na intranet, de possíveis problemas e soluções que poderiam ocorrer no manuseio das urnas.

Reclamações de membros da equipe de apoio:

- Material do curso EaD estava muito básico e que nos mesmos faltaram informações para eventuais problemas que poderiam ocorrer nas urnas;
- Faltou um pouco mais de didática nos treinamentos presenciais dos técnicos.

Comentários de membros da equipe de apoio:

- A equipe responsável pelos treinamentos presenciais para preparação dos técnicos de urnas apresentou domínio adequado do conteúdo ao ministrá-los aos treinandos, repassando conceitos e técnicas de forma clara e proveitosa;
- Os materiais disponibilizados no portal das eleições, por meio da intranet, foram ótimos para auxiliar as atividades dos técnicos nos cartórios.

RESPONSÁVEIS:

Claudia Regina Fonseca Teixeira (SEPRE)

Francisca Kelyanne Saraiva Silva Martins (GABCOINF)

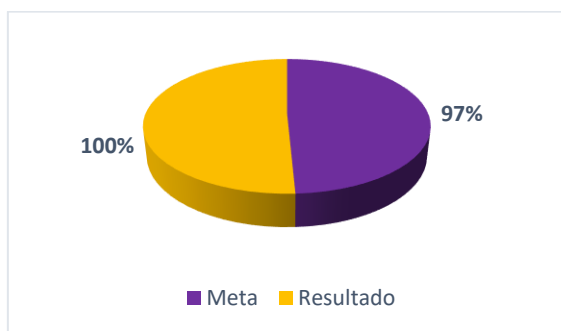


JUNTAS ESPECIAIS

O que faz?

Auxilia tecnicamente a criação das Juntas Especiais em Municípios que não são sede de Zonas, agilizando a totalização das Eleições.

Transmissão dos arquivos de Urna na própria Junta Especial



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Reduzido interesse dos servidores na participação do recrutamento;
- Concorrência durante o recrutamento com outros processos mais atrativos que ofereciam uma maior quantidade de diárias.

Solução aplicada:

- Trabalho de convencimento por parte da SGP/COEDE junto aos servidores da Secretaria;
- Recrutamento de alguns servidores da própria zona para atuar na sua respectiva junta especial.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Excelente participação dos clientes envolvidos.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Melhorar os critérios para seleção dos possíveis municípios que sediam juntas especiais, levando-se em consideração outros fatores além do tempo médio de transmissão dos últimos boletins de urna;
- Tentar juntamente com a SGP e DG outros atrativos para os servidores que queiram participar do processo.

Sugestões de melhorias:

- Especificação das atribuições de cada técnico de junta, pois na maioria dos casos, o servidor acredita ser responsável apenas pela recepção e transmissão das mídias. Nesta Eleição 2020, excepcionalmente, o Técnico da Junta se doou integralmente a todas as pendências que surgiram na véspera e no dia da eleição;
- Levar em consideração fatores como a geografia do município, além da distância dos locais de votação da zona rural para a sede do município onde se pretende instalar a junta;
- Instrução suficiente aos técnicos designados para atuarem nas juntas, quanto as contingências de votação e apuração;

- Necessário uma melhor coordenação dos trabalhos, muitas informações desconstruídas;
- Um guia iria auxiliar servidores, juizes e membros das juntas principalmente os que estão realizando os trabalhos pela primeira vez.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Não tivemos uma junta especial, apesar de ter sido solicitada;
- Não mandaram técnico para a junta. Eu fui o servidor e o técnico;

- As informações de juntas e aos técnicos de urnas ficaram todas juntas e misturadas, porém. todo material estava disponível.

Comentários do cartório eleitoral:

- Toda equipe de juntas está de parabéns, ao meu ver;
- O suporte foi integral e de múltiplas maneiras. Foi disponibilizado um material excelente, um “passo a passo”. Além disso, as dúvidas da equipe foram dirimidas a todo momento, por meio do grupo de *whatsapp*.

RESPONSÁVEIS:

José Wagner Sales Ferreira (COSIS)

Sara Silva Aguiar (SELEI)

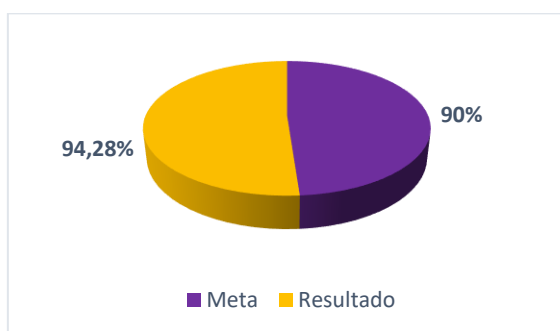


LOGÍSTICA DE URNAS E MATERIAIS DE VOTAÇÃO

O que faz?

Distribuição e recolhimento, por terceiros, de urnas e suprimentos, das zonas para os locais de votação.

Juntas Eleitorais que encerraram a transmissão até às 22 horas



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- **Mapeamento das rotas:** A Gestão do Contrato criou 105 processos (um para cada Zona Eleitoral) e enviou para os Cartórios Eleitorais informarem as rotas a serem contratadas, determinando um prazo de 25 dias para cumprimento da atividade. **26 (vinte e seis) Cartórios Eleitorais não enviaram na data designada;**
Solução aplicada:
- A Gestão do Contrato realizou inúmeros contatos telefônicos com os Chefes de Cartório até conseguir as informações necessárias;
- **Rotas erradas:** Após os Chefes de Cartório informarem as rotas a serem executadas, a Gestão do Contrato confrontou com as rotas realizadas em

eleições anteriores, onde constatou grande diferença em algumas Zonas Eleitorais.

Solução aplicada:

- Após contato com os Chefes de Cartório foi constatado erro no envio das informações;
- **Empresas licitantes baixaram muito os valores durante o processo licitatório:** Devido à concorrência e inobservâncias das obrigações a serem cumpridas, as empresas licitantes reduzem muito o valor dos serviços, comprometendo a execução do contrato;
Solução aplicada:
- Solicitação de comprovação de exequibilidade;
- **Necessidade de Aditivo Contratual:** Algumas rotas não foram informadas pelos Cartórios durante as fases de mapeamento e revisão das rotas.
Solução aplicada:
- Após a contratação dos serviços foi constatado a necessidade de aditivo contratual para 08 (oito) Zonas.
- **Execução dos serviços:** Ocorreram diversas situações que necessitaram de adoção de providências por parte da Gestão do Contrato, principalmente de modificações em rotas causado por fenômenos naturais. Ex. mudança do tipo de veículo por causa de chuvas em determinadas localidades.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- A participação dos clientes do processo (Chefes de Cartórios) nas atividades / tarefas foi fundamental para o êxito do

processo, principalmente no mapeamento das rotas e fiscalização da execução dos serviços.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Constatou-se que, para o alcance dos objetivos relacionados ao Processo de Logística de Urnas e Materiais de Votação, a Gestão (Gerentes do Processo) e os Clientes (Chefes de Cartórios) precisam executar, em conjunto, todas as etapas do processo, especialmente, o planejamento da contratação, para que as demandas dos Cartórios Eleitorais possam ser atendidas.

Sugestões de melhorias:

- Que as empresas contratadas conhecessem as rotas *in loco* e/ou procurasse a ZE antes de fechar contratos muito abaixo do valor de mercado...;

Resposta: A Gestão do Contrato irá analisar a viabilidade e legalidade da exigência da vistoria *in loco* das empresas licitantes.

- Implementar um canal para registro de dúvidas ou demandas.

Resposta: Os canais de comunicação com a Gestão do Processo (e-mail e telefone) foram informados para todas as Zonas Eleitorais. Quanto à comunicação com a empresa, foram formalmente designados um preposto para cada Zona Eleitoral. Para a próxima eleição, a Gestão do Contrato divulgará de forma mais enfática os canais de comunicação.

Responsáveis:

Edson Luís Santana de Macedo (SEMSU)

Luan Rafael dos Santos Ferreira (COLOG)

Reclamações do cartório eleitoral:

- Demora no pagamento dos veículos contratados, é inviável pagamento 10 dias após as eleições. Muitos dos motoristas não querem realizar contratos com empresa, a demora do pagamento dificulta ainda mais a contratação de bons profissionais e pessoas responsáveis;
- Pior equipe de logística já apresentada, o responsável da empresa que veio de Teresina marcava um horário com o chefe de Cartório e não comparecia, falta de organização;
- Esse processo foi uma vergonha total. A empresa LOKAL é uma piada, sem compromisso nenhum. FRACASSO TOTAL;
- Atrasos por parte da empresa contratada e contratação de veículos abaixo do previsto no contrato. Péssimo serviço.

Resposta: Quanto às reclamações, a gestão do contrato irá analisá-las e estudar formas de evitar os problemas relatados (os que condizem com a realizada), inserindo no Termo de Referência obrigações a serem cumpridas pelas contratadas.

Comentários do cartório eleitoral:

- A Logística da 79ª Zona, é sempre boa, dá tudo certinho com os horários, os motoristas fazem um trabalho bom;
- A logística desse ano foi muito boa;
- O recolhimento de uma rota atrasou devido ao péssimo estado da estrada e pelo veículo utilizado ter quebrado. Essa rota deveria ter sido contemplada com uma caminhonete ao invés de um veículo leve.

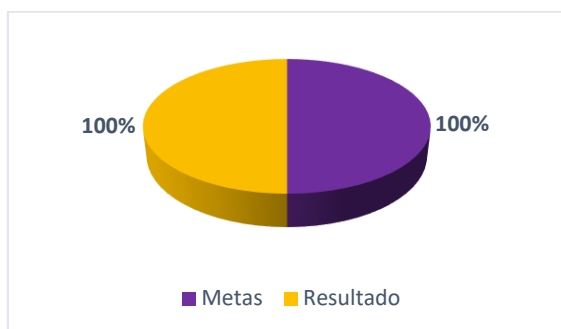


MATERIAL DE CONSUMO PARA ELEIÇÃO

O que faz?

Distribuição de material de consumo corrente e específico para o período eleitoral, para suprir o aumento de demanda e as exigências normativas.

Taxa de cumprimento das distribuições dos materiais específicos de eleição



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- **Material de consumo para utilização nas eleições:** continuamos com problemas para definir qual a melhor fita a ser utilizada nos locais de votação para fixação de cartazes, lista de candidatos e afins, bem como proteger os cabos da urna eletrônica. Quanto à quantidade de fita para montagem de ambiente de votação, a SEGAL fará aquisição de fita por local de votação, a partir das próximas eleições, atendendo solicitação das zonas eleitorais.

Sugestão da Equipe do Processo:

Padronização, no que for possível, dos procedimentos de montagem dos ambientes de votação, a ser definida pelas próprias zonas eleitorais, a fim de definir as quantidades necessárias de fitas gomadas para fixação apenas dos cartazes e afins, sem utilização nos cabos das urnas eletrônicas. Reforçar orientação aos administradores de prédio quanto a utilização da fita.

- **Materiais em condições de uso:** Ao serem consultadas pela Seção de Almoxarifado sobre as quantidades de materiais de consumo em condições de uso, algumas zonas eleitorais não verificaram corretamente, principalmente cabinas de votação, deixando essas demandas para próximo das eleições.

Sugestão da Equipe do Processo:

Que seja determinado pela CRE a obrigatoriedade de as zonas eleitorais analisarem com critérios mais rígidos as condições e quantidades dos materiais, organizando e catalogando, para que no momento oportuno as informações sejam passadas sem dificuldades.

- **Recebimento material de eleição:** as zonas eleitorais “esquecem” o recebimento dos materiais. Este ano enviamos todos os materiais no mês de setembro e tivemos muitas ligações em novembro perguntando por eles.

Sugestão da Equipe do Processo:

A partir das próximas eleições solicitaremos conferência dos itens enviados, no ato do recebimento, com emissão de recibo via e-mail.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Há materiais que chegam na Zona Eleitoral apenas na semana da eleição, dificultando a separação destes e a montagem de malotes;

Resposta: Esclarecemos que os materiais efetivamente utilizados nas seções eleitorais, conforme Resolução TSE, de responsabilidade do almoxarifado, foram encaminhados no mês de setembro, com exceção da lista de candidatos destinados aos municípios que possuem mais de 100 seções eleitorais, pois dependemos do fechamento do CAND, assim como os impressos (manual de mesário, guia rápido e material de divulgação) que são de responsabilidade de outras unidades.

Responsáveis:

Helena Antônia de Sousa (SEGAL)

Davi José Oliveira Viveiros (SEGAL)

Comentários do cartório eleitoral:

- Seção de Gestão de Almoxarifado é extremamente eficiente em atender as demandas da zona eleitoral;
- Percebi que, mesmo com algum atraso, o almoxarifado sempre enviava o material aproveitando os caminhões ou carros que vinham trazer algum outro equipamento para zonas sem muita burocracia, o que facilitou o trabalho;
- 2 (duas) *faces shield* enviadas à ZE para uso pelos servidores vieram dobrados, pois foram assim acondicionados na caixa para transporte com outros materiais. Destaco como bem-sucedida a antecipação no envio parcial de materiais para as ZEs, pois permitiu que administrássemos melhor o tempo.

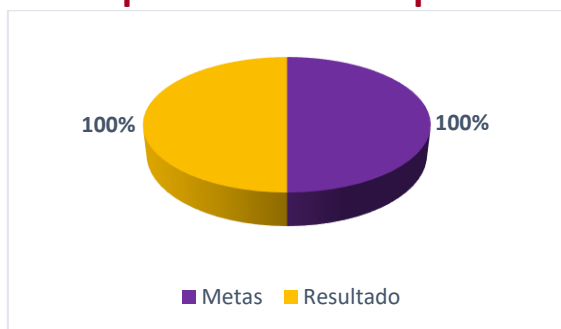


MESÁRIOS

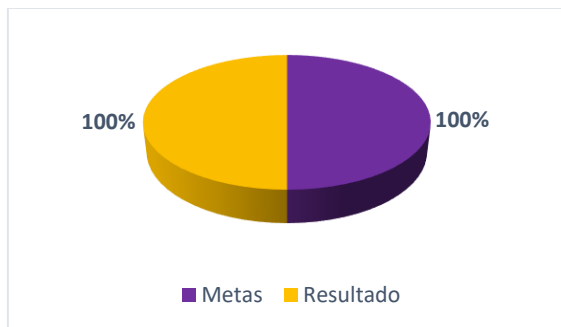
O que faz?

Auxilia os Cartórios Eleitorais de forma que todas as seções tenham mesários aptos a bem desempenhar o seu papel de agente da democracia.

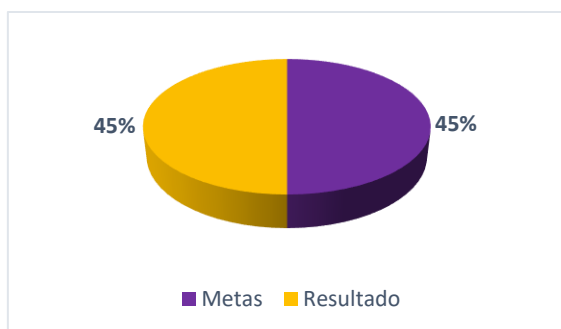
Capacitação dos mesários previstos nos cartórios eleitorais que solicitaram apoio



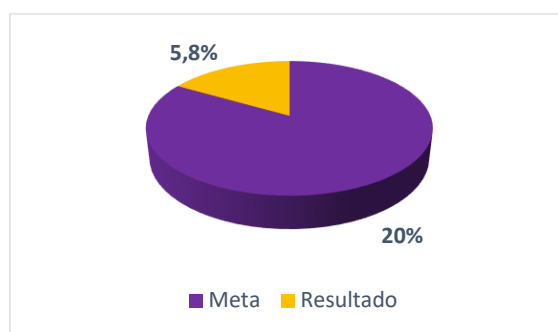
Percentual de multiplicadores capacitados



Percentual de participação dos mesários voluntários



Do universo de isentos no concurso do TJ, quantos foram isentos por ser mesário voluntário



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Problemas externos relacionados à estrutura (falta de energia, ambiente insalubre), casos isolados de número inadequado de treinandos por turma;
- Número reduzido de integrantes da Comissão tanto para os treinamentos no interior quanto na capital com consequente “quebra” no trabalho em duplas que é a forma adequada de se trabalhar, haja vista o desgaste físico;
- Mesários sem máscara.
Solução aplicada:
Doação de máscaras pelo município.

Sugestões da Equipe do Processo:

- O recrutamento deve ocorrer ainda no primeiro trimestre de cada ano eleitoral para que tenhamos tempo hábil de realizar a capacitação da equipe de apoio.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Adequado.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Superação de obstáculos: Inovações para o próximo pleito ficam prejudicadas a não ser pelo aprendizado de que podemos superar as dificuldades com união e dedicação.

Sugestões de melhorias:

- Ordem cronológica dos slides, conforme ocorre no dia da eleição;
- Disponibilidade de um exemplar de manual de mesário para cada componente da mesa receptora de votos antes do treinamento;
- Manual com atribuições específicas para o Administrador de Prédio, visto que em 2020 notamos um crescimento exponencial das atribuições a eles delegadas;
- Desnecessidade de emissão do manual, visto que o guia rápido já aborda o conteúdo constante do manual;
- Confecção de manual mais sucinto e atrativo;
- Um espaço, como nos bate-papos do curso EAD, para registrar todas as dúvidas apresentadas.
- Seria bom a realização do pagamento por aplicativo aos mesários, tendo em vista o risco do saque em banco;

Reclamações do cartório eleitoral:

- O vídeo não abrange todas as situações ocorridas;

Responsáveis:

Carlos Rogério Penha Freire (NEAD)

Luiz Gustavo Carvalho Assis (SEDEO)

- Atraso na entrega dos manuais de mesários;
- Pouca informação importante e muita coisa desnecessária no manual de mesário.

Comentários do cartório eleitoral:

- O material é muito bom e auto explicativo;
- Material bem elaborado e de fácil entendimento;
- Ótima iniciativa a disponibilização do manual em arquivo PDF no canal do mesário e aplicativo para celular;
- Material disponibilizado superou as expectativas;
- Comissão de Treinamento de Mesários (CTM) sempre esteve à disposição para dirimir dúvidas;
- Os servidores encaminhados pela CTM foram de fundamental importância para o desempenho e sucesso dos treinamentos.

Resposta da equipe do processo:

- No tocante ao atraso na entrega das cartilhas, para se evitar que volte a ocorrer, devem ser alterados alguns critérios no que se refere à capacidade técnica do licitante.
- As sugestões de melhorias são viáveis, havendo necessidade de ações conjuntas com o envolvimento dos gestores do TRE-MA e TSE.
- No tocante ao atraso na entrega das cartilhas, cremos que, para se evitar que isso volte a ocorrer, devem ser alterados alguns critérios no que se refere à capacidade técnica do licitante.



OFICIAIS DE JUSTIÇA

O que faz?

Supre os Cartórios Eleitorais, as Comissões de Poder de Polícia na Propaganda Eleitoral e os Juízes Auxiliares com pessoal especializado para exercer a função de oficial de justiça (cumprimento de mandados)

Não foi aferido o indicador de desempenho do presente processo razão pela qual não podemos informar se atingiu a meta estabelecida durante o planejamento.

Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- **Controle manual das designações e dos mandados cumpridos pelos oficiais de justiça:** houve reunião com a ASCOMWEB para criação de Sistema de Controle de Oficiais de Justiça – COJUS, mas em virtude daquela Unidade ter outras demandas não houve tempo suficiente para desenvolver esse Sistema. Teve uma primeira etapa, sendo disponibilizado em 6/10/2020 acesso ao Sistema para teste, mas não foi possível testar em virtude das atividades da SECOJ;
- **Mapa mensal de mandados cumpridos enviados após o 5º dia útil:** em certa medida houve o cumprimento. Apenas alguns Cartórios não atenderam a essa exigência. Enviamos constantes e-mails solicitando o cumprimento desse prazo;
- **Acúmulo de mapas para envio apenas após as eleições:** poucos Cartórios deixaram para enviar os mapas após as eleições. Enviamos e-mails solicitando o envio mensal desses mapas.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Adequado.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Sem um sistema informatizado é muito difícil administrarmos manualmente as designações e os quantitativos de mandados cumpridos/enviados por cada zona eleitoral.

Sugestões de melhorias:

- Instituição de treinamento sobre atividades de oficial de justiça, que torne requisito a realização, bem como avaliação no final, para que o oficial atue em cada Zona Eleitoral;

Resposta: O NEAD já foi consultado acerca da existência de um curso sobre as atividades de oficial de justiça, sendo-nos informado que nenhum TRE tem curso dessa natureza.

- Implantação de um sistema, no qual o próprio Oficial cadastre os seus mandados cumpridos, de modo que, o servidor designado apenas ateste (algo similar ao que ocorre no sistema SD).

Resposta: O Sistema de Controle de Oficiais de Justiça – COJUS tem por objetivo o cadastramento das informações relativas aos oficiais e o preenchimento dos mapas/atestos pela própria ZE, com emissão de relatório pela SECOJ e envio à Seção de Pagamentos. Esse sistema está em desenvolvimento.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Demora no reembolso das notificações de mesários;

Resposta: Tendo em vista a inexistência de sistema informatizado para compilar as informações constantes nos mapas enviados pelas Zonas via SEI, o trabalho ainda se dá de forma manual (planilhas excel), o que dificulta sobremaneira a análise das informações. Também tivemos dificuldades com cadastros incompletos de alguns oficiais, bem assim dados bancários insuficientes etc. Além disso, a Seção de Pagamento (SEPAG) segue um cronograma de atividades, pois outras folhas são feitas no decorrer do mês, principalmente em ano eleitoral, o que pode ter gerado certa demora.

- O envio dos mapas de mandato coincide com épocas cruciais de período eleitoral. Assim, poderiam receber os mapas em qualquer dia, mas sabendo que os mapas entregues até o dia X seriam pagos no mês corrente e os posteriores pagos no mês seguinte;

Resposta: Para que os mandados sejam pagos no mês seguinte, não existe outro momento para viabilizar esse pagamento, a não ser o recebimento das informações até o 5º dia útil do mês subsequente, haja vista que a SECOJ precisa tratá-las e encaminhá-las para a SEPAG. Os mapas encaminhados após esse prazo são

recebidos normalmente, mas, conforme estabelece a norma que rege o assunto, o pagamento ocorre somente no final do exercício financeiro (dezembro).

- Edição de um normativo geral, para o período não eleitoral, e em seguida uma Portaria apenas para as eleições e que copia na integralidade as disposições do período ordinário. Também é paradoxal que a Portaria disponha que o chefe deve justificar o cumprimento de mandados por Oficial de Justiça, dando a entender que isso deve ser feito em cada processo de pagamento, quando na verdade é apenas na designação do Oficial.

Resposta: Houve a necessidade de ser editada uma norma para o período eleitoral com o objetivo de fazer ajustes em razão da mudança do calendário eleitoral em virtude da pandemia, bem assim corrigir algumas impropriedades da norma geral. Segundo dispõe a norma, o cumprimento de mandados por oficial de justiça não é a regra, mas que poderá ser utilizado, desde que justificado. Essa justificativa diz respeito à utilização dessa forma de cumprimento e deve ser feita apenas no momento de sua escolha (no início do cumprimento pelo oficial de justiça), não sendo necessária mês a mês.

Responsáveis:

Willdickson Silva Reinaldo (SECOJ)

José de Ribamar Lopes Portela (GABCOEDE)

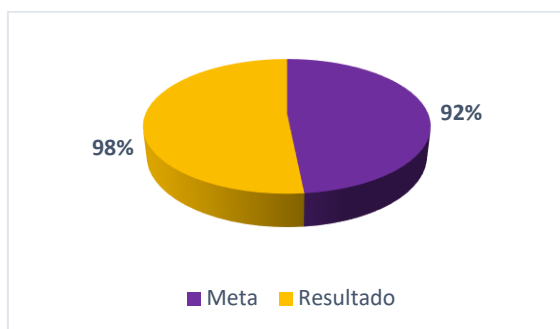


POSTOS AVANÇADOS DE TRANSMISSÃO - PATs

O que faz?

Seleciona, treina, fornece suporte e monitora terceirizados com o objetivo de garantir a transmissão de arquivos provenientes de urnas eletrônicas situadas em locais de difícil acesso, além de garantir o funcionamento adequado do equipamento necessário.

Transmissão do Local do PAT



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Atraso excessivo da licitação do TSE. Os equipamentos chegaram 11 dias antes da eleição, isso porque fomos buscar no aeroporto. Não tivemos testes suficientes dos equipamentos;

Soluções aplicadas:

Foi disponibilizada como contingência a opção de transmissão via internet. 10 (dez) PATs transmitiram utilizando a internet da região que estavam. Diminuímos o treinamento para 1,5 dia. O simulado não foi obrigatório, pois muitos estavam em deslocamento;

- Contratação dos técnicos. Não foi contemplada a reunião de avaliação e

entrega dos materiais. Tivemos uma maior demora em recolher o material e não tivemos 100% de respostas do questionário como no ano anterior.

- Não foram pagas todas as horas extras dos técnicos.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Todos os integrantes da equipe cumpriram suas tarefas;
- Dificuldade das Zonas em responder as demandas no prazo.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Aumentar progressivamente a transmissão via internet (mais barata e mais rápida). Procurar pontos com torre de celular para criar um ponto;
- Equipe PAT fazer a vistoria dos locais de votação (não foi possível este ano). Isso irá diminuir a quantidade e custo dos PATs;
- Este ano diminuimos 3 PATs por proximidade excessiva de um ponto de transmissão. 1 PAT transmitia do lado de outro e 2 PATs estavam a menos de 30 minutos de uma junta eleitoral;
- Aumentar a cobertura de PATs na região de Farol de Santana. Problema com o supervisor de prédio atrasou em 6h a transmissão desse local;

- Melhorar a remuneração dos profissionais que trabalham como PAT.

Sugestões da equipe do processo:

- Que a data do treinamento seja comunicada com antecedência à Zona Eleitoral, visto que compromete a logística a ser utilizada nas Audiências de Carga e Lacre.

Resposta: Concordamos com as sugestões, inclusive nunca fez parte dos nossos planos

fazer um treinamento tão em cima, isso aconteceu, em virtude da licitação do TSE que adiou excessivamente a entrega dos equipamentos, quase inviabilizando a utilização dos mesmos na eleição. A data do treinamento só pode ser passada após a entrega e teste dos equipamentos pela empresa vencedora da licitação. Antes desses testes, não poderia haver treinamento, pois não tínhamos os equipamentos.

Responsáveis:

Egídio de Carvalho Ribeiro Júnior (SEADB)

Wellington da Silva Moraes (SEADB)



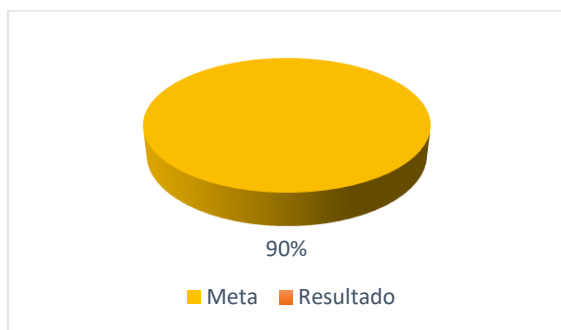
PRESTAÇÃO DE CONTAS

O que faz?

Auxilia os Cartórios Eleitorais dando suporte técnico com o objetivo de:

1. Garantir a disseminação do conhecimento necessário para que os cartórios eleitorais possam dar suporte aos prestadores de contas, direção municipal e candidatos;
2. Oferecer condições para que os cartórios eleitorais possam receber, processar e analisar as prestações de contas eleitorais dos diretórios municipais e dos candidatos eleitos e não eleitos, dentro do prazo legal.

Índice de satisfação do cliente



Obs: indicador em andamento.

Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

O processo Prestação de Contas apresenta várias dificuldades em função dos períodos em que as atividades ocorrem e da complexidade das análises, como se observa nos itens adiante:

- Período longo entre o início de arrecadação/gastos logo após o registro da candidatura e o período de treinamento após o primeiro turno das eleições. Esse fato obriga o repasse de

informações sobre prestação de contas aos chefes de cartório antes, durante e depois do período de campanha;

- Impossibilidade de realização de treinamento prático, uma vez que nos períodos disponíveis para treinamento ainda não existe sistema de análise de prestação de contas disponível. Como solução, os treinamentos são realizados apenas com os módulos disponíveis dos sistemas até o momento do evento.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Como a análise de contas é somente após as eleições, ocorre baixo interesse dos chefes de cartório pelo assunto, inclusive em função de diversas outras atividades paralelas relativas às eleições, como registro de candidaturas, propaganda, orientações a mesários, entre outras. Assim, as demais atividades necessárias ao processo de prestação de contas ocorridas em meses anteriores ao período de análise restam prejudicadas.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- A contratação de estagiários para análise de prestação de contas se mostrou vantajosa frente à formação de comissão composta apenas por servidores do TRE-MA.

Sugestões de melhorias:

- Aumentar a carga horária do treinamento prático de PC para viabilizar análises dos processos, com exercícios práticos.

Reclamações do cartório eleitoral:

- No treinamento de Prestação de Contas apenas tivemos orientações superficiais acerca de prestação de contas, pois o sistema SPCE ainda apresentava inúmeras inconsistências. Como o assunto é complexo, deveria ter pelo menos uma semana de treinamento;

Resposta: Por conta de limitações técnicas (estrutura e pessoal) o TSE não disponibilizou sistema para análise de prestação de contas em tempo hábil para análise das parciais ou uso em treinamentos anteriores ao exame das contas. Ainda assim, foram expostos alguns casos práticos de ocorrência mais comum durante a análise, que foram abordados com a profundidade adequada ao grupo.

- SPCE e PJE precisa ser aprimorado, fica fora do ar e dificulta nosso trabalho;

Resposta: A equipe do processo não possui gestão sobre o desenvolvimento dos sistemas de prestação de contas, porém, tem encaminhado sugestões de melhoria e tem acompanhado os chamados abertos, a fim de auxiliar na busca por respostas para todas as ocorrências.

- O treinamento EAD foi oferecido em um período muito conturbado de trabalho;

Resposta: A data inicial do curso EAD (24/08/2020) depende sempre da definição de informações dentro dos sistemas de prestação de contas e não depende da SECEP; por esse motivo não foi disponibilizado o treinamento antes. Por

outro lado, solicitamos ao NEAD que o curso ficasse disponível para consulta, a fim de que qualquer servidor possa acessá-lo a qualquer tempo. As dúvidas sobre o treinamento EAD ainda podem ser esclarecidas

Comentários do cartório eleitoral:

- Espero que em uma próxima ocasião possamos utilizar plenamente a parte prática do SPCE, pois devido ao atraso do próprio TSE a programação do último treinamento foi um pouco prejudicada. Todavia, a equipe está de parabéns pelo conhecimento, suporte e empenho em tudo que é repassado;
- Ótimo trabalho da equipe de prestação de contas que apoia esclarecendo dúvidas e auxiliando no bom andamento das atividades.

Comentários da equipe do processo:

Para as próximas eleições, estamos estudando a possibilidade de acompanhar presencialmente a primeira análise de prestação de contas em cada zona eleitoral a partir do primeiro dia em que os relatórios de exame forem disponibilizados. A princípio seriam três turmas presenciais. Desta forma, independentemente da quantidade de horas, o analista poderia trabalhar em uma prestação de contas com auxílio da SECEP até concluir a análise das contas do primeiro candidato. Havendo condições, a ideia poderá ser implementada.

Responsáveis:

Adriane Rocha Sauerbronn (SECEP)

Manoel de Jesus Souza Júnior (SECEP)

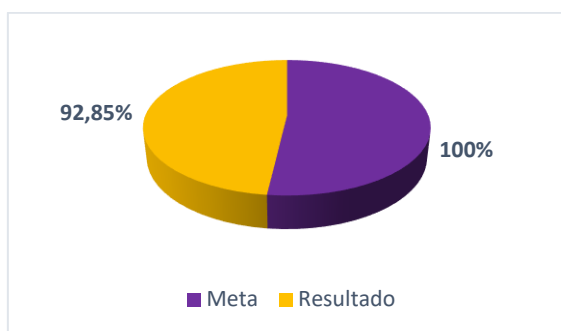


RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE SERVIDORES

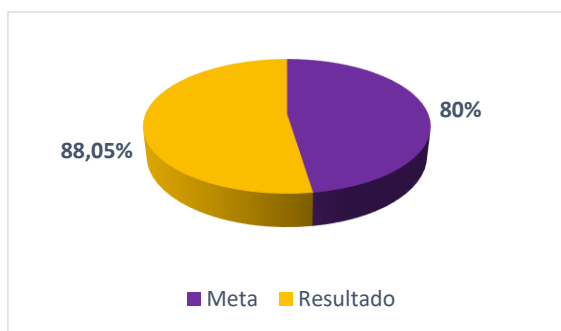
O que faz?

Recruta e seleciona servidores para a execução de atividades em eventos e comissões dos processos eleitorais.

Eventos que utilizaram o Sistema de Recrutamento



Convocações pelo sistema



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Em razão da pandemia e isolamento social de uma boa parte dos servidores, tivemos dificuldades na adesão para a inscrição no sistema de recrutamento.

Responsáveis:

Fabiana Silva Batista Pelúcio (COEDE)

Patrícia Santos Pimentel (GABCOEDE)

Solução aplicada:

Buscamos novas formas de chamar os servidores a participarem. Assim superamos as dificuldades com o preenchimento das vagas necessárias para cada frente de trabalho.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- A participação dos envolvidos foi excelente. Com o esforço e cooperação de todos as frentes de trabalho nas Eleições de 2020 tiveram os seus objetivos alcançados.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Apesar das dificuldades em recrutar pessoas, houve um engajamento e espírito de cooperação entre os envolvidos, onde, grande parte dos servidores teve que aderir a mais de um recrutamento/frente de trabalho nas Eleições de 2020;
- Como inovações para o próximo pleito, percebemos que podemos otimizar ainda mais as funções desempenhadas pelos servidores se unirmos as várias atribuições e frentes de trabalho delegando a um único servidor nos casos de deslocamento para outros municípios;
- O levantamento realizado antecipadamente junto às zonas eleitorais também favoreceu bastante a tomada de decisão sobre quais locais precisavam de apoio.

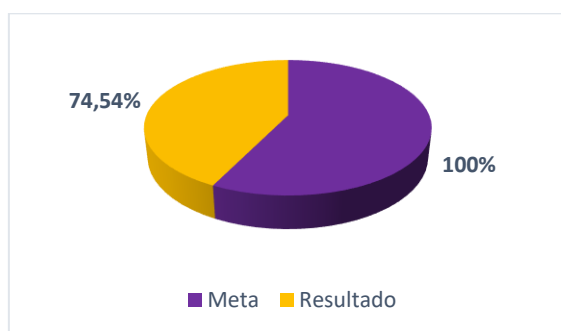


REGISTRO DE CANDIDATURAS

O que faz?

Otimiza e monitora a tramitação dos processos de Registro de Candidatura, garantindo aos partidos e candidatos a participação legítima no pleito eleitoral, bem como dando suporte técnico aos Cartórios Eleitorais.

Índice de registros julgados e publicados no prazo previsto



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Realização de treinamento presencial dentro do quadro de distanciamento social;

Soluções aplicadas:

Diminuição do número de dias de treinamento e de pessoas por turmas;
Utilização de espaço maior para a realização do treinamento com garantia de distanciamento social;
Realização de treinamento em EAD;

- Uso do PJe pela primeira vez nas eleições municipais / Falta de capacidade técnica no manuseio do PJe.

Soluções aplicadas:

- Ampliação da equipe de apoio às Zonas;

- Execução das atividades de registro de candidatura diretamente pela equipe de apoio.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Os servidores dos Cartórios Eleitorais tiveram uma participação efetiva no cumprimento das atividades de registro, visto que o processo ocorre diretamente nos cartórios eleitorais. Para melhor acompanhamento, as zonas eleitorais foram divididas em grupos e cada grupo ficou sob a responsabilidade de um componente da comissão, que fazia contatos diários para acompanhar a evolução dos processos.

Sugestões de melhorias:

- Elaboração de roteiro e/ou passo a passo mais didáticos e encaminhados as Zonas com razoável antecedência, contribui sobremaneira, para dirimir dúvidas e questionamentos reiterados.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Foi sofrível esse processo de eleição, didática ruim, indisponibilidade do gerente de processo, sem contar na loucura que foi manusear processo eletrônico com a internet terrível das zonas eleitorais;
- Treinamento de Registro de Candidatura - perdemos muito tempo entendendo como se dá o processo de registro dos partidos e isso acabou tomando tempo da parte que realmente interessa para os servidores, que é a efetiva análise e fluxograma do rito dos registros na zona;

- Ausência de uniformização quanto à divulgação do suporte remoto, enquanto em alguns responsáveis criaram grupos no *whatsapp* para atender à demanda a quem foi designado acompanhar, outros não tiveram o mesmo suporte, se sentido isolado.
- Não tivemos auxílio presencial. O 1º simulado se deteve muito a gerar registros de candidatura, quando seria interessante julgá-los de casos, bases: deferimento ou indeferimento. O que fazer quando o CNPJ não foi gerado. Quando tratar candidatos com o mesmo nome de urna. Que o julgamento de pedido de registro com impugnação em geral é sumário, sem uso de testemunhas para instrução processual;

Comentários do cartório eleitoral:

- As orientações prestadas diretamente pelo gerente do processo foram precisas e estava sempre disponível para tirar as dúvidas;
- Grande iniciativa a utilização de suporte remoto pela Administração, tendo em vista ser mais barato e mais eficiente, já que não se perde dias com deslocamento. No entanto, acredito que um dos grandes males das Seções do TRE, é que apenas um ou dois servidores de cada seção são capazes de conceder o suporte devido às Zonas Eleitorais. Dessa forma, há uma grande

perda de tempo ao tentar dirimir dúvidas, e ainda que haja um servidor responsável por ajudar remotamente a determinada Zona Eleitoral, quase sempre é necessário se recorrer ao Chefe da Seção.

- O curso presencial não foi muito bom, mas o suporte remoto e o material disponibilizado o foram para quem tem experiência de outras eleições o processo foi bom, pois o sistema é bem parecido com as versões anteriores. Já para os inexperientes a dificuldade deve ter sido enorme.
- Considero que o número que servidores que atuam e conseguem dirimir ou reduzir as dúvidas neste processo eleitoral é bastante reduzido, de modo que diante da grande vazão e questionamentos das Zonas, por se tratar de um dos mais relevantes processos de eleição, há uma sobrecarga aos servidores/gestores do processo;

Comentários da equipe do processo:

A comissão de registro de candidatura atuou diretamente nos processos de registro nos seguintes municípios: Arame, Turiaçu, Cândido Mendes, Amapá do Maranhão, Godofredo Viana, Serrano do Maranhão, Humberto de Campos, Santo Amaro do Maranhão, Primeira Cruz, Cedral, Mirinzal, Guimarães, Central do Maranhão e Porto Rico do Maranhão.

Responsáveis:

Heberth Pinheiro Leite (SEDAP)

Luís Barros Brito (SEDAP)

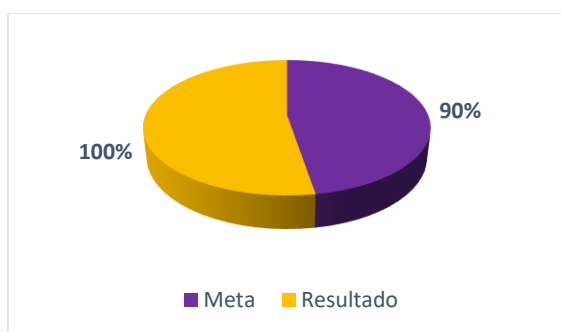


REUNIÃO DE JUÍZES E CHEFES DE CARTÓRIO

O que faz?

Organiza as reuniões necessárias com os juízes eleitorais e chefes de cartórios para passar informações sobre as eleições.

Índice de satisfação do cliente



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- A principal dificuldade foi a restrição de distanciamento social imposta pela pandemia. Em razão disso, não foi possível efetuar as reuniões presenciais na forma como foram previstas em 2019. Essa dificuldade foi resolvida com reunião por videoconferência.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Participaram satisfatoriamente.

Sugestões de melhorias:

- Acredito que alguns temas precisam ser discutidos de forma presencial, como a própria avaliação geral das eleições, que poderia ocorrer em um momento de 2021;

- Considero que as reuniões virtuais foram de suma importância para o sucesso das Eleições. Sugiro que esta prática permaneça nos pleitos vindouros.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Não existiu roteiro de reunião e tampouco apresentação pelos gerentes de processos. Ainda durante a fase de perguntas, que consumiu a maior parte dos tempos das reuniões, não houve controle de tempo das perguntas e tampouco das respostas, o que deixou os trabalhos de certa maneira desorganizados, consumindo muito o tempo de preparação de eleições.
- Quanto às reuniões virtuais realizadas, as quais tiveram tempo de duração excessivo, em parte ocasionado pela metodologia de perguntas diretamente feitas pelos servidores, sem exposição prévia pelos gerentes de processo, o que preveniria muitos questionamentos.

Comentários da equipe do processo:

- Considerando o contexto de pandemia que estamos vivendo, não acho conveniente reunião presencial, conforme foi sugerido.
- Em relação às reclamações, devemos realmente verificar uma forma de otimizar o tempo e o formato das reuniões.

Responsáveis:

Eloise Elena Sousa de Melo (ATCRE)
Flauberth Silva Santos (SEICO)

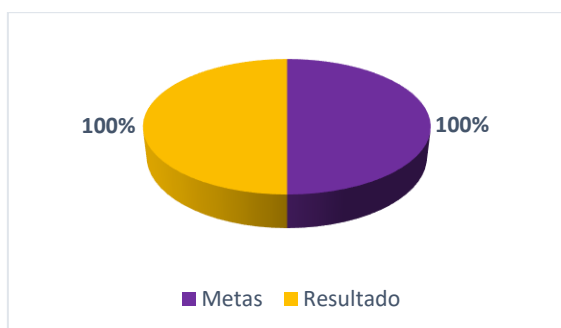


SEGURANÇA

O que faz?

Resguarda a ordem pública e a paz social nas dependências da Justiça Eleitoral e nos espaços por ela ocupados, a partir do Fechamento do Cadastro até a diplomação, com atenção especial aos pontos críticos.

Eficiência no planejamento do processo de eleições



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Mesmo com o cenário da pandemia alterando o planejamento inicial, principalmente quanto à homologação do TSE para o emprego da Força Federal de Segurança, as ações foram executadas com êxito, contribuindo assim para o alcance dos objetivos.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- No âmbito desta Seção, houve dificuldades administrativas e operacionais ligadas ao processo de segurança, devido à ausência de alguns servidores para o auxílio no cumprimento das respectivas tarefas. As ausências destes foram relacionadas à composição em outras comissões e tarefas não relacionadas à segurança;

- Fora a situação descrita acima, o processo teve amplo apoio de todos os setores direta ou indiretamente envolvidos;
- Destaque no apoio dos Órgãos de Segurança Pública (Federal e Estadual) quanto aos respectivos planejamentos e execução da segurança das eleições.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Planejamento antecipado, mesmo diante dos imprevistos, facilitou o desenvolvimento e execução das atividades;
- Ampliação da realização de escoltas (recebimento de valores para pagamentos de mesários) junto aos Chefes de Cartórios do Fórum da Cohama, com a participação dos demais servidores desta Seção que atuam na área de segurança;
- Reforço que a instalação do Comitê de Segurança, às véspera e no dia da eleição, foi decisiva para estreitamento entre os órgãos, bem como para a tomada de decisões quanto às ocorrências de segurança relativas às eleições;
- Sugerir melhor proporcionalidade na requisição de servidores lotados na SESEI para auxiliarem nos trabalhos eleitorais, haja vista as grandes demandas administrativas e operacionais existentes no setor.

Sugestões de melhorias:

- Necessidade de mais policiais para aumentar a segurança nas eleições.

Resposta: A sugestão apresentada será levada ao conhecimento das forças de segurança na tentativa de viabilizar o aumento do efetivo em futuras eleições.

Reclamações do cartório eleitoral:

- A Polícia Civil não mantém contato com o Cartório Eleitoral no período das eleições;

Resposta: Será levado ao conhecimento do comitê de segurança para que em eleições futuras haja o estreitamento desse contato entre os órgãos.

- A Polícia Federal deu pouquíssimo apoio às Zonas Eleitorais, sem deslocamento de efetivo, montando apenas plantão no dia da eleição, para atender mais de 20 municípios.

Comentários do cartório eleitoral:

- O efetivo de Forças Federais apesar de bastante empenhado, cortês e atuante contavam com um contingente bastante reduzido para o quantitativo de locais de votação e dimensão da municipalidade;

Resposta: Durante as reuniões do Comitê de Segurança das Eleições 2020 a possibilidade do aumento do efetivo das Forças Federais foi abordada, sendo explanado pelo Comandante do 24º Batalhão de Infantaria de Selva, que todo o

efetivo disponível local estava sendo empregado e que ainda contaria com reforço das Brigadas de Marabá e Macapá.

- O efetivo da polícia militar é pequeno, porém proativo, o que compensou o déficit de pessoal.

Resposta: Durante as reuniões do Comitê de Segurança das Eleições 2020 a possibilidade do aumento do efetivo da Polícia Militar foi abordada, sendo explanado pelo Subcomandante Geral da PMMA que todo efetivo da Corporação estava sendo empregado e com a cooperação das demais forças de segurança. A Polícia Federal durante a sua explanação ressaltou o apoio quanto à polícia ostensiva e que devido às limitações do efetivo, dividido por regiões, priorizaria as ações de polícia judiciária e inteligência.

Comentários da equipe do processo:

- O contexto atual envolvendo as medidas no combate a pandemia do coronavírus, refletiu no cumprimento dos prazos ora inicialmente planejados no sistema, entretanto com a prorrogação das eleições para os dias 15 e 29 de novembro, as datas foram replanejadas, sendo as demais tarefas cumpridas dentro deste novo período.
- O processo teve amplo apoio de todos os setores deste Regional, direta ou indiretamente envolvidos.

Responsáveis:

Alysson Cristiano Maximo Diniz (SESET)

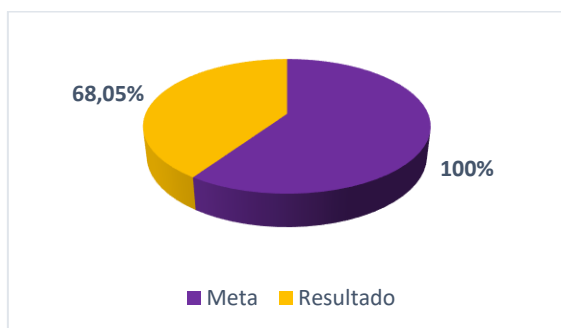
Marcelo Henrique de Amorim Mendonça (SESET)

SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO

O que faz?

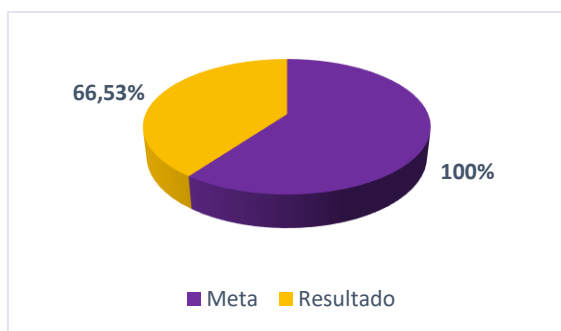
Gerencia o serviço extraordinário, visando otimizar a alocação da dotação orçamentária para atender a demanda no período eleitoral.

Índice de horas extras pagas*



*até dia 20/01/2020

Índice de horas extras sábados/domingos/feriados*



*até dia 20/01/2020

Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Os sistemas informatizados não são totalmente adequados, gerando muitas atividades manuais, dificultando o controle e apuração, bem como demandando uma maior quantidade de tempo para resolução. A solução para as

dificuldades foi por meio da análise dos casos individuais, mediante processo eletrônico.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Houve pedidos intempestivos de autorização para prestação de Serviço Extraordinário, bem como descumprimento de prazos na entrega de contracheques, dificultando a obtenção de informações que viabilizassem o pagamento das Horas Extras.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Diminuir a utilização de SEI (sistema de tramitação de processo administrativo eletrônico) para efetivação de registro de ponto, com implementação de ferramenta mais autônoma, posto que de 01/10/2020 a 20/01/2021, foram analisados 967 processos SEIs sobre serviço extraordinário. Esse volume de processos demanda muito tempo e força de trabalho.

Sugestões de melhorias:

- Realização de registro de ponto independentemente de extensões de horários, mas só seria considerado para serviço extraordinário ou folga com a devida autorização;

- Fixar teto de gastos para serviço extraordinário e conversão do restante das horas trabalhadas em folgas;
- Análise do limite de horas para cada Zona eleitoral e Secretaria do Tribunal, não generalizando e utilizando critérios objetivos para estabelecer o limite de cada unidade;
- Divulgação do quantitativo de horas seja no início de cada mês.
- A regulamentação sobre os termos do serviço extraordinário foi divulgada na véspera do início dos plantões, o que dificultou o planejamento de escala de servidores durante os plantões;
- Sistema nunca aceitava requisições acima de 6 horas, isso gerou muitas dúvidas e questionamentos;
- O sistema utilizado nas eleições fez o servidor perder muito tempo com solicitações, comprovações de batidas de ponto, solicitações administrativas etc;

Reclamações dos envolvidos:

- A utilização do SEI para informação dos horários de ponto e para conversão em batida biométrica foi muito ruim. Gerou uma burocracia desnecessária, demora demasiada na análise das solicitações, um custo alto para gerenciar as solicitações (hora extra para gerenciar hora extra), dificuldade para controlar os processos e as batidas de ponto;
- Divulgação dos limites de horas sempre atrasado;
- A divisão de horas extras de forma igual para a Secretária do tribunal e as Zonas eleitorais é, no mínimo, injusta, diante das demandas processuais e administrativas nas Zonas eleitorais;
- Quantitativo de horas extras autorizado foi muito reduzido;
- O quantitativo de horas autorizadas foi insuficiente para atender a necessidade da zona eleitoral.

Responsáveis:

José Ribamar (Zeca) Borges Souza (COPES)
 Gilvandro Arruda Martins (SEGEB)

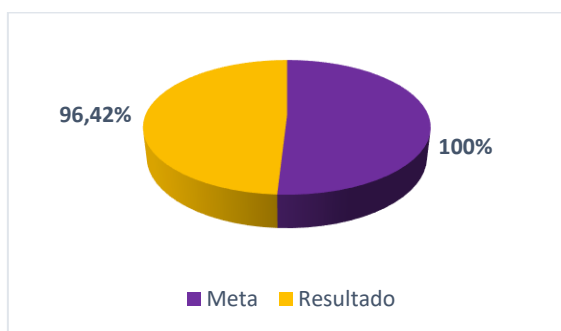


SUPRIMENTOS DE FUNDOS

O que faz?

Providencia e monitora os processos necessários para garantir a viabilidade financeira (despesas de pequeno vulto), para os Cartórios Eleitorais, dos processos de logística própria, alimentação, PATs e combustível para carros oficiais.

Envio de Processos para a COFIN no prazo planejado



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Muitas agências do Banco do Brasil, por falta de conhecimento ou de pessoal, dificultaram bastante a abertura e a ativação de contas de suprimentos de fundos.

Solução aplicada:

Os membros da equipe ficaram em contato diuturno com a gerência de Atendimento Público, buscando resolver tais problemas.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Os servidores dos cartórios foram tempestivos no cumprimento dos prazos e atividades. Muitos tiveram problemas ocasionados pelo Banco do Brasil.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Pretende-se sugerir novamente a implantação o Cartão de Pagamento do Governo Federal (o que foi indeferido para este pleito), para mitigar diversos problemas atuais;
- Pretende-se apresentar sugestões de alterações à norma atual (Resolução n. 9480/2019), para deixar o procedimento mais célere e menos burocrático.

Sugestões de melhorias:

- Formalizar reclamação junto aos Bancos, pois é notório a falta de conhecimentos dos gerentes ao abrir contas Tipo B. Em linhas gerais, em todos os pleitos, perde-se horas e dias na tentativa de abrir uma conta.

Reclamações do cartório eleitoral:

- Os valores ficaram bem abaixo do ideal em razão do momento econômico do seu uso, pois a pandemia elevou o preço de produtos e serviços.

Resposta: Houve um aumento substancial de orçamento para suprimentos de fundos de alimentação comparado ao ano de 2018. A equipe irá procurar, na elaboração do orçamento das Eleições 2022, aumentar o valor destinado para suprimentos de fundos de alimentação.

- Os responsáveis deveriam repassar informações que impedissem que os demais colegas perdessem tempo, pois quando feito o termo de acordo ou por estar em contato com o pessoal da central dos bancos, seria de

conhecimento que nem todas as agências do interior do estado estariam aptas a realizar o saque de suprimento de fundos alimentação. Por ser uma informação de extrema importância, deveria ser repassada as zonas, pois não perderíamos tempo, em uma agência bancária, em plena pandemia para abrir uma conta que não poderia ser movimentada, pois a agência não teria máquina para imprimir cheque. Já que a forma de saque de suprimento de fundos é pouco utilizada pelas agências bancária, tanto que alguns gerentes não sabem nem como abrir, seria a hora do TRE modificar a forma de repasse desses valores.

Resposta: A equipe do processo manteve contato diuturno com a Gerente de Atendimento Público do Banco do Brasil, inclusive iniciando, com bastante

antecedência, tratativas para otimizar a abertura e ativação das contas, recebendo negativa por parte do Banco do Brasil para quase todas as solicitações (por exemplo, solicitamos a abertura das contas centralizadas em São Luís, com envio de documentação por e-mail, o que foi negado).

A gerência de atendimento público preparou um passo-a-passo e enviou para todas as agências do interior e se manteve aberta para ajuda-los em quaisquer dificuldades.

A falta de funcionários presenciais nas agências motivada pela Pandemia também atrapalhou bastante.

A equipe tentou também a implantação do Cartão de Pagamento do Governo Federal (cartão corporativo), mas apenas 20 (vinte) das 99 (noventa e nove) zonas do interior manifestaram-se de acordo com sua utilização.

Responsáveis:

Mateus Marinho Alencar (SELIC)

Ingrid Janaina Castro Viegas (SEORC)

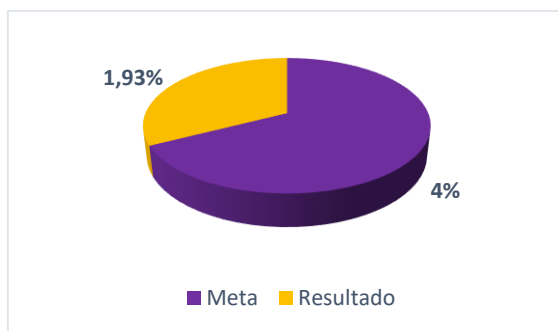


URNAS E SUPRIMENTOS

O que faz?

Preparação e transporte de Urnas da sede para o interior do Estado, gerenciamento e monitoramento dos Polos de distribuição de urnas no interior, bem como orientação quanto ao manuseio e manutenção das urnas nos cartórios eleitorais.

Índice de urnas substituídas*



*quanto menos melhor

Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

- Alto número de urnas com defeito nos lcds (terminal do eleitor e mesário) devido à alta temperatura na área de armazenamento da Central de Urnas;

Soluções aplicadas:

Substituição de peças;

Solicitação de mudança na Orientação Técnica do TSE, flexibilizando o critério de análise para abertura de chamado.

- Falta de peças suficientes para atender a demanda da manutenção corretiva das urnas eletrônicas.

Solução aplicada:

Solicitamos diariamente peças para o TSE e DIEBOLD.

- Diminuição em 4.000 equipamentos do parque de urnas do Estado

(remanejamento para São Paulo e equipamento obsoleto – UE2008);

Solução aplicada:

Super agregação das Seções Eleitorais do Estado.

- Diminuição do quadro de servidores e terceirizado em razão da pandemia (grupo de risco);

Solução aplicada:

Quatro servidores realizaram trabalho de forma ininterrupta, com o objetivo de cumprir os prazos estabelecidos no cronograma de planejamento dos processos sob a responsabilidade do Processo de Urnas e Suprimentos e Coordenadoria de Logística.

- Não disponibilização de caminhões do TRE, na data e horário previsto no cronograma de distribuição de urnas;

Solução aplicada:

Intensificação do contato com a Seção de transporte e substituição de caminhão indisponível.

- Resistência na instalação do Polo de Troca de Urnas de Caxias;

Solução aplicada:

Visita ao Cartório Eleitoral para análise do espaço.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- O público envolvido foram os servidores do cartório e técnicos terceirizados com nível médio de envolvimento, notou-se que grande parte não observou as orientações enviadas por e-mail, instruções, passo a passo, bem como não realizaram o curso de urnas disponibilizado.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Necessidade de melhoria no tocante à temperatura da Central de armazenamento de Urnas, visando evitar no pleito de 2022, alto número de urnas com defeito em LCDs;
- Necessidade de familiarização do corpo do Tribunal com atividades inerentes às Eleições durante todo ano, seja ele, eleitoral ou não, seja com *banners* explicativos na intranet ou com a participação em Simulados Nacionais de *Hardwares* e Sistemas por grupo de zonas e servidores).

Sugestões de melhorias:

- Os vídeos utilizados em treinamento devem ser gravados a cada pleito. Em muitos cursos, as gravações ainda se referiam as Eleições de 2018;
- O curso presencial é mais proveitoso, pois pode-se tirar dúvidas.

Resposta: Há a necessidade de compreensão das limitações impostas pela PANDEMIA, ocasionando uma eleição sem tempo hábil para novas filmagens. Outrossim, cabe ressaltar que o procedimento é o mesmo, não havendo necessidade de novas gravações (trocar bateria, trocar bobina, instalar bateria externa etc.).

Reclamações do cartório eleitoral:

- O pessoal da estiva chega com uma ideia passada pelo TRE que não se aplica a realidade. Quanto a arrumação das urnas, o serviço foi péssimo, tive que reorganizar;

Responsáveis:

Lucilene Cardoso Gonçalves (SEMUE)

Edson Luís Santana de Macedo (SEMSU)

Resposta: A estiva foi contratada pelo Tribunal para descarga de caminhões, não cabendo a estes a melhor organização dentro dos Cartórios.

- Se pudesse vir um pouco mais de cartelas de lacres e de urnas de contingência seria bom. Urnas mais velhas pifam mais. Precisamos ir duas vezes ao polo de distribuição para trocar urnas defeituosas;
- Poucas urnas para contingência, além de urnas velhas;

Resposta: Lacres são de responsabilidade da COSIS. Quanto à urnas, impossível atender a demanda, uma vez que TODOS sabem que o TSE não efetuou compra de urnas nas duas últimas eleições, portanto o Regional não possuía urnas suficientes para aumentar o percentual de urnas.

- Sobre cronograma: mesmo com a organização de data de entrega, existiu um remanejamento de última hora, de véspera mesmo, obrigando a ZE a mudar sua programação, pois as urnas chegaram em um fim de semana, quando tínhamos muitas restrições de horário, serviço extra e autorização;

Resposta: A distribuição de urnas obedece um planejamento, porém este não está livre de imprevistos, seja na estrada ou nos caminhões, sendo assim necessário o replanejamento. Apenas duas rotas foram alteradas em virtude de problemas mecânicos com o caminhão e os Cartórios foram avisados previamente por telefone e e-mail.

Comentários do cartório eleitoral:

- O EAD de mídias e suprimentos continua muito bom.

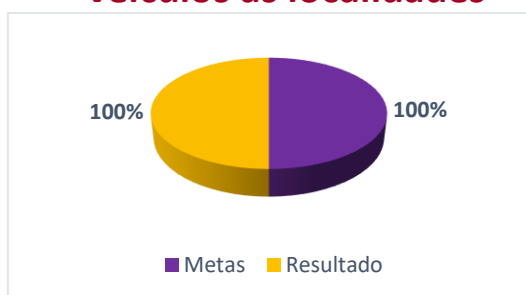


VEÍCULOS

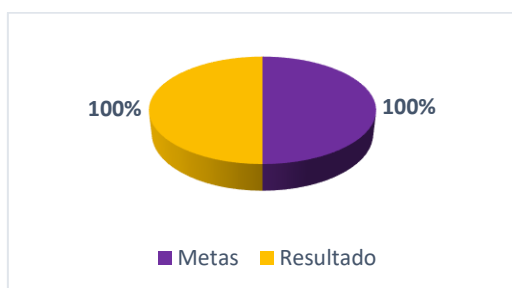
O que faz?

Providencia transportes terceirizado para os servidores que se deslocam para o interior do Estado, e ainda, veículos para suprir as demandas dos cartórios eleitorais, no período que antecede as Eleições, inclusive para efetuar vistorias dos locais de votação.

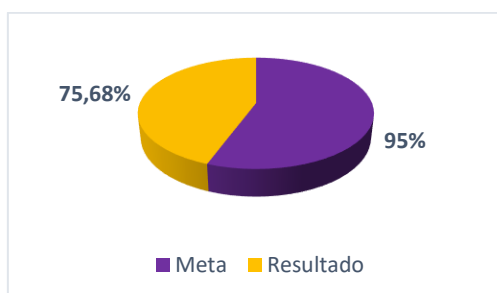
Índice de disponibilidade de veículos às localidades



Índice de resolutividade das reclamações realizadas



Índice de utilização dos recursos para locação de veículos



Dificuldades apresentadas no decorrer do processo:

Processo Zonas Eleitorais:

- Demora no processamento da licitação. Apesar de protocolado com razoável antecedência o processo licitatório foi muito lento, causando prejuízo para o desenrolar do processo, principalmente no atendimento da 1ª vistoria dos locais de votação;
- Dificuldade das empresas contratadas em locar veículos na região, em razão da grande demanda ocasionada por pleitos municipais;
- Em razão da grande demanda de atividades das zonas eleitorais, muitos não enviam o *checklist* dos veículos durante a eleição, enviando, grande parte, após a eleição;
- Dificuldade no acompanhamento integral de todas as zonas eleitorais, já que a comissão por estar dispersa em vários setores acaba não focando integralmente na atividade.

Processo Capital (Técnicos de Urnas, Instaladores, Juntas e SESET):

- Dificuldade no atendimento de Demandas da SESET, já que planejamos com base no histórico de eleições passadas e a utilização pela SESET superou as expectativas. Em razão disso nosso processo foi exaurido antes da realização do 1º turno;
- Várias alterações na logística da STI, principalmente na definição das Rotas dos Técnicos de Urnas, as quais sofrem alterações constantes, causando vários ruídos nas informações, desfigurando o planejamento inicialmente realizado.

Participação das pessoas envolvidas no processo:

- Em razão da pequena quantidade de integrantes na comissão com dedicação em tempo integral, principalmente na fase de planejamentos, tivemos alguns pontos que poderiam ter sido melhor gerenciado e discutidos na fase inicial do processo;
- Grande dificuldade dos chefes de cartórios em cumprirem algumas etapas do processo, tal como envio o registro de quilometragem de utilização dos veículos, fato que causa dificuldade no gerenciamento e entendimento da demanda na fase de planejamento nos anos vindouros.

Lições aprendidas e inovações possíveis para o próximo pleito:

- Realização de reuniões setoriais com os gerentes do processo de Técnico de Junta, Urnas Eleitorais, Instaladores e SESET ainda na fase de planejamento da licitação;
- Alinhar com os Cartórios Eleitorais, ainda na fase de planejamento, a quantidade de diárias que serão utilizadas, visando evitar subutilização;
- Implementar a franquia de quilometragem para os veículos que ficam à disposição da SESET e ampliar a quantidade de quilometragem para os veículos dos instaladores, técnicos de urnas e juntas eleitorais;
- Aperfeiçoar a vistoria dos veículos;

- Contatar os Cartórios Eleitorais durante a fase de planejamento para atendimento personalizado de cada Cartório.
- Deslocar o processo para a nova seção de gestão de transportes.

Sugestões de melhorias:

- Disponibilização de veículos para vistoriar os locais de votação nos períodos designados pelo Tribunal para cobrir todo o período de vistoria;

Resposta: O objetivo inicial da contratação era, inclusive, atender as duas vistorias de locais de votação, entretanto por impugnações e recursos no decorrer do processo licitatório houve significativa atraso. Ressalte-se que a licitação foi protocolada em 01/04/2020 e enviada à SESEG para solicitação dos primeiros pedidos, dia 25/08/2020. A intenção na próxima eleição é antecipar a protocolização e solicitar celeridade dos setores envolvidos.

- Aumento no quantitativo de diárias para os veículos de apoio às zonas eleitorais.

Resposta: Nessas eleições a quantidade de diárias ofertadas superaram, em certa medida, as eleições passadas. O que deve ter faltado foi uma melhor distribuição entre diárias de veículo *pickup* e leve. Nesse sentido, a intenção é melhorar o canal de comunicação com as zonas para melhor aferir, não apenas quantitativamente, mas qualitativamente a distribuição das diárias.

Responsáveis:

Edson Cunha do Nascimento Júnior (SESEG)

Clemisson Santos Agripino (SESET)

CONCLUSÃO



Os indicadores de desempenho de processos são instrumentos de gestão essenciais ao monitoramento, como também de avaliação, pois permitem acompanhar o alcance das metas, identificar avanços e melhorias, embasar análises críticas e subsidiar decisões para correção de problemas e necessidades de mudanças.

A Administração Pública se norteia pelos princípios constitucionais, dentre os quais o da eficiência, o qual pressupõe-se qualidade, presteza e resultados positivos, constituindo um dever de mostrar rendimento funcional, perfeição e rapidez no trato dos interesses coletivos. Diante disso, o Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão vem exercendo, com planejamento, organização e controle, suas funções jurisdicionais e administrativas, dentre elas a execução de eleições, primando pelos valores institucionais e visando ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral.

Nesse sentido, apresentamos o resultado da análise do desempenho dos 27 processos de eleição, destes 15 (55,55%) foram classificados como “ótimos”, 11 (40,74%) como “bons” e apenas 1 (3,70%) encontra-se com a situação de “razoável”, por ainda permanecer em andamento, não sendo possível aferir o resultado até o momento de conclusão deste relatório.

Importante ressaltar o nível de excelência no processo de “**Urnas e Suprimentos**”, o qual alcançou um percentual de avaliação geral de 137,72%, ficando à frente do segundo colocado com diferença de 22,69%. O resultado deve-se as iniciativas de gestão da gerente do processo, a qual atuou preventivamente no monitoramento e substituição antecipada das urnas nos polos, minimizando o impacto que traria caso ocorresse uma grande demanda no dia da eleição.

Na avaliação qualitativa, realizada pelos clientes externos no sistema “DIGA”, destacou-se o processo de **Capacitação**, alcançando percentual de 90,74% de aprovação.

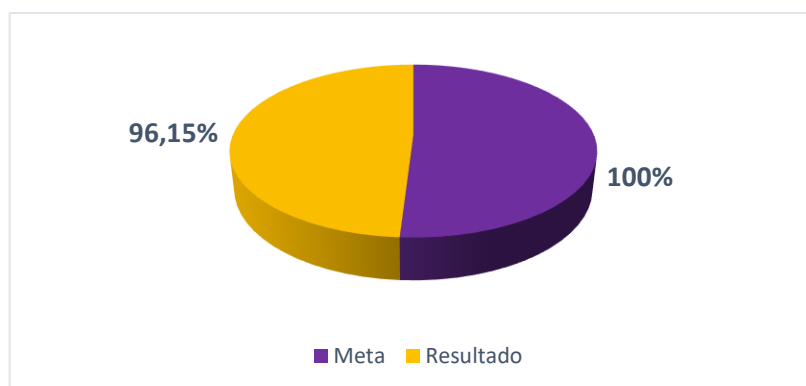
Já na avaliação quantitativa, a qual mediu os indicadores e execução das atividades planejadas, o processo de **Urnas e Suprimentos** sagrou-se líder alcançando incríveis 207,25% no resultado final.

Veja os dados logo abaixo:

ÍNDICE GERAL DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS DE ELEIÇÃO 2020

	Avaliação Qualitativa (70%) - DIGA	Avaliação Quantitativa (30%) - Metas	Índice de Avaliação	Situação do Desempenho
URNAS E SUPRIMENTOS	77,34%	207,25%	137,72%	Ótimo
FISCALIZAÇÃO DA PROPAGANDA	84,41%	127,99%	115,03%	Ótimo
CAPACITAÇÃO	90,74%	103,87%	111,04%	Ótimo
DESIGNAÇÃO DE JUÍZES PARA ATUAR EM PLEITOS	86,63%	111,11%	110,70%	Ótimo
VEÍCULOS	88,57%	100,00%	108,18%	Ótimo
AUDITORIA	87,98%	100,00%	107,77%	Ótimo
CONTRATAÇÕES	86,00%	100,00%	106,39%	Ótimo
LOGÍSTICA DE URNAS E MATERIAIS DE VOTAÇÃO	82,54%	104,76%	105,63%	Ótimo
FECHAMENTO DO CADASTRO	74,27%	120,98%	105,52%	Ótimo
AUXILIARES DE APOIO ÀS ELEIÇÕES	83,43%	100,00%	104,59%	Ótimo
JUNTAS ESPECIAIS	83,20%	100,00%	104,44%	Ótimo
DIPLOMAÇÃO	82,47%	100,00%	103,93%	Ótimo
MATERIAL DE CONSUMO	79,92%	100,00%	102,15%	Ótimo
GERAÇÃO DE MÍDIAS, CARGA E LACRE CENTRAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ELEIÇÕES	77,98%	100,71%	101,04%	Ótimo
MESÁRIO	76,35%	94,64%	97,94%	Bom
SEGURANÇA	73,79%	100,00%	97,88%	Bom
PRESTAÇÃO DE CONTAS	85,04%	76,54%	97,54%	Bom
SUPRIMENTO DE FUNDOS	74,46%	96,42%	97,10%	Bom
PATs	68,75%	106,52%	96,64%	Bom
COMUNICAÇÃO	71,43%	100,00%	96,23%	Bom
ELEIÇÕES SIMULADAS	74,66%	83,80%	92,84%	Bom
REGISTRO DE CANDIDATURAS	75,09%	74,54%	89,91%	Bom
RECRUTAMENTO DE SERVIDORES	82,65%	64,61%	88,40%	Bom
OFICIAL DE JUSTIÇA	77,35%	64,71%	86,25%	Bom
REUNIÃO DE JUÍZES E CHEFES DE CARTÓRIO	70,23%	74,55%	86,53%	Bom
SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO	65,30%	68,05%	80,83%	Razoável

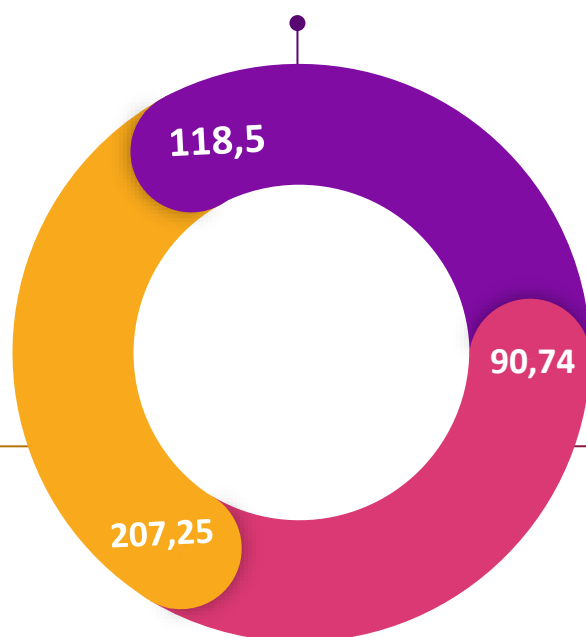
ÍNDICE GERAL DE EXECUÇÃO DO PLANO - ELEIÇÃO 2020



DESTAQUES

Urnas e Suprimentos
Melhor desempenho
na Avaliação Geral
dos processos

Urnas e Suprimentos
Melhor desempenho
no alcance das
metas.



Capacitação
Melhor desempenho
na Avaliação do
Cliente (questionário
DIGA).

"Por se tratar de um Processo que envolve um quantitativo de 643 (seiscentos e quarenta e três) colaboradores, houve necessidade de providenciar várias substituições em alguns postos de trabalho, nas zonas do interior e da capital, em razão de os Auxiliares de Apoio dos respectivos locais terem sido acometidos pela COVID 19, durante o 1º e o 2º turnos das Eleições."

Luan Rafael

"O processo de Auditoria do funcionamento das urnas implementou, no ano de 2020, medidas importantes e significativas no que tange à readequação do local de funcionamento dos trabalhos, eliminação do uso de papel e digitalização de toda a documentação auditada de forma a manter o distanciamento social, evitar a disseminação do COVID e corroborar para política de sustentabilidade ambiental. A inexpressiva participação dos Partidos Políticos ainda é um fator a ser enfrentado ante à importância do processo de fortalecimento da autenticidade das urnas eletrônicas."

Mariana Herculana

"Foi uma eleição atípica, cheia de dificuldades, repleta de desafios. Veio a pandemia e com ela a dificuldade na realização das tarefas, a mudança no layout da Central para cumprir requisitos sanitários, a redução da equipe que presta apoio na Central. Além disso, mudança nos sistemas do TSE sem testes exaustivos, totalização centralizada em Brasília, adaptação do nosso sistema local de acompanhamento da totalização. Enfim, a preocupação era grande, porém a equipe, juntamente com todos os demais envolvidos na Eleição, deram o melhor de si, fizeram um ótimo trabalho e superaram todas as adversidades. Que venha 2022!"

Ubiracy Mendes

"O avanço da doença Covid-19 no Brasil no período do fechamento do cadastro e seus eventuais impactos na saúde das pessoas, como solução a utilização do Título Net como principal meio de atendimento aos eleitores."

Roberto Magno

"O maior desafio da SEPES foi a designação de Juízes Eleitorais para presidirem as Juntas Especiais, bem como Juízes Auxiliares. Vários Juízes se identificaram como sendo do grupo de risco, gerando assim um contingente menor de Juízes à disposição da Justiça Eleitoral para se deslocarem. Diante desse cenário, contamos com a colaboração de alguns magistrados que se dispuseram a se deslocarem das suas comarcas a municípios bem mais distantes que os já designados em Eleições anteriores."

Alessiane Reis

"Apesar das dificuldades causadas pela pandemia do novo coronavírus, todo o planejamento das contratações destinadas a realização das Eleições 2020, foi devidamente cumprido. Os processos de contratações foram concluídos com eficiência, sendo cumpridas todas as etapas que lei exige e com maior agilidade na tramitação com relação a anos anteriores"

Sherlan Buhatem

"O contexto atual envolvendo as medidas no combate a pandemia do coronavírus, refletiu no cumprimento dos prazos ora inicialmente planejados no sistema, entretanto com a prorrogação das eleições para os dias 15 e 29 de novembro, as datas foram replanejadas sendo as demais tarefas cumpridas dentro deste novo período. O processo teve amplo apoio de todos os setores deste Regional, direta ou indiretamente envolvidos. No âmbito externo operacional, destacamos o apoio dos Órgãos de Segurança Pública (Federal e Estadual) quanto aos respectivos planejamentos e execução da segurança das eleições."

Alysson Diniz

"As melhorias no sistema PARDAL, trouxeram automação aos procedimentos de tratamento das denúncias e autuação dos processos, bem como a legislação eleitoral no tocante à forma de notificação das partes, dando prioridade às comunicações eletrônicas."

Roberto Magno

"Nas eleições 2020 o gerenciamento do processo de veículos foi mais difícil, já que vivemos momentos de medo em relação à Pandemia, de tensão, em relação a saúde dos servidores e colaboradores, e de dificuldade, já que tudo foi diferente do que acontecia normalmente. Para as próximas eleições o aprendizado será de grande valia."

Edson Cunha

"Reconhecidamente, o processo de GM e CL enfrentou diversos desafios. Ainda assim, conseguiu-se comprometimento dos envolvidos para findar nossas atividades com louvor."

Kelyanne Martins

"Não obstante a equipe tenha iniciado com bastante antecedência os procedimentos do Processo de Suprimentos de Fundos, a pandemia dificultou bastante o bom andamento, tendo em vista uma maior dificuldade apresentada aos colegas do interior e aos gerentes das agências do Banco do Brasil. O contato diuturno com a gerência de atendimento público do Banco do Brasil e com os servidores dos cartórios, resolvendo pendências, permitiu o sucesso nos serviços relativos ao referido processo."

Mateus Alencar

"O maior desafio em 2020 foi, sem dúvidas, realizar uma eleição em meio a um cenário de tantas incertezas. Mas a união e o comprometimento dos servidores nos permitiu superar os obstáculos decorrentes da pandemia."

Eloise Elena

"Houve a necessidade de ser editada uma norma para o período eleitoral com o objetivo de fazer ajustes em razão da mudança do calendário eleitoral em virtude da pandemia, bem assim corrigir algumas impropriedades da norma geral."

Willdickson Reinaldo

"O ano de 2020 trouxe muitos desafios para nosso processo de diplomação e desafio a equipe ASCER a entregar um serviço de qualidade máxima e com extrema organização e responsabilidade. Distanciamento social, evitar pontos de aglomeração, garantir segurança e conforto aos participantes, tudo isso foi possível com a adoção de medidas rígidas de controle e organização adotadas pela equipe, levando a 0% de chance de erro no sucesso do evento. Exato, neste ano, trabalhamos no extremo dos limites para entregar um resultado satisfatório sem colocar em risco o nosso cliente."

Alessandro Coelho

"Se tivesse que definir a eleição 2020 em uma única palavra seria **DESAFIADORA**. Mesmo aqueles que já estavam habituados a fazer eleições, tiveram que encarar muitas situações inéditas. Aliado ao cenário de pandemia que mudou todos e tudo que se possa imaginar, o TSE implementou várias inovações tecnológica na eleição, provocando uma mudança radical nos sistemas eleitorais e no processo de transmissão e totalização da eleição. Também não podemos esquecer que a ameaça cibernética nunca esteve tão real para nós, como nessa eleição. Para coroar o nosso trabalho tivemos um segundo turno perfeito, onde tudo funcionou como planejado, sem qualquer intercorrência. Talvez para compensar o estresse do primeiro turno, quando as inovações implementadas na estrutura de transmissão e totalização apresentaram problemas logo após o início das transmissões."

Gualter Gonçalves

"O maior desafio do processo de prestação de contas nesse ano de 2020 foi atender a demanda de suporte ao público externo e interno com as limitações impostas pela pandemia, principalmente pelo fato de ter sido a primeira eleição municipal com recebimento de R\$ 101.038.940,50 em recursos públicos, somente no Maranhão, situação que tornou mais rigorosa a apresentação das contas e sua posterior análise."

Adriane Sauerbronn