



**DGAPAE**

DIREÇÃO GERAL DE APOIO  
AO PROCESSO ELEITORAL



MANUAL DA  
**QUALIDADE**

© Este documento não  
poderá ser copiado ou  
reproduzido em qualquer  
formato sem a aprovação  
escrita da Direção Geral  
de Apoio ao Processo  
Eleitoral - DGAPAE





# DGAPE

DIREÇÃO GERAL DE APOIO  
AO PROCESSO ELEITORAL

# MANUAL DA **QUALIDADE**

Este Manual descreve a Estratégia, a Política e os Objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade da DGAPE, faz referência ao Campo de Aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, aos Processos, à interação entre os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015.

**ELABORADO POR:**

Equipa da Qualidade

DATA: 2024.03.04

**VALIDADO POR:**

Diretor Geral

DATA: 2024.03.07

**LISTA DE REVISÕES EFETUADAS**

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	Ajustamento do Manual à realidade dos processos atuais	TODAS	19.08.2024

# ÍNDICE

<b>1. A DGAPE</b>	<b>7</b>
1.1. Identificação .....	7
1.2. Apresentação da Organização .....	7
1.3. Organograma .....	11
1.4. Política da Qualidade .....	12
1.5. Objetivos da Qualidade .....	12
<b>2. Sistema de Gestão da Qualidade</b>	<b>13</b>
2.1. Âmbito do sistema .....	13
2.2. Liderança e Compromisso .....	13
2.3. Estrutura Documental do Sistema de Gestão .....	15
2.4. Contexto e Organização .....	16
2.5. Partes Interessadas .....	16
2.6. Riscos e Oportunidades .....	16
2.7. Revisão Pela Gestão do Sistema de Gestão .....	17
2.8. Gestão do Manual da Qualidade .....	17
<b>3. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade</b>	<b>19</b>
3.1. Processo Gestão da Organização .....	21
3.2. Processo de Gestão da Melhoria .....	22
3.3. Processo de Apoio ao Recenseamento .....	24
3.4. Processo de Apoio ao ato Eleitoral/ Referendário .....	26
3.5. Processo de Comunicação/ Educação Eleitoral .....	28
3.6. Processo de Estudo .....	30
3.7. Processo de Cooperação .....	32
3.8. Processo de Gestão de Pessoas .....	34
3.9. Processo de Gestão de Meios .....	35
3.10. Processo de Gestão dos Recursos Financeiros .....	36
3.11. Processo de Aquisições .....	37
3.3. Indicadores e objetivos da Qualidade .....	38



## A DGAPE

### 1.1. Identificação

	Morada	Palácio do Governo, CP n.º 574, Várzea, Cidade da Praia, República de Cabo Verde
	Telefone	(+238) 333 63 34
	Correio eletrónico	<a href="mailto:dgape@palgov.gov.cv">dgape@palgov.gov.cv</a>
	Site	<a href="https://dgape.cv">https://dgape.cv</a>

### 1.2. Apresentação da Organização

A DGAPE é o serviço central do Ministério da Justiça encarregado especificamente de assegurar o apoio técnico, administrativo e logístico ao processo eleitoral, nos termos estabelecidos no art.º 25.º, n.º 1, do Código Eleitoral.

A DGAPE é dirigida por um Diretor Geral, provida nos termos da lei, de entre cidadãos habilitados com licenciatura, de reconhecida competência e idoneidade e que oferece garantias de isenção e imparcialidade, compatíveis com as exigências do cargo.

A DGAPE funciona em estreita articulação com a Comissão Nacional de Eleições e articula-se especialmente com a Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério Justiça, a Direção Geral dos Serviços Consulares e Tratados do Ministério dos Negócios Estrangeiros e a Direção Geral dos Registos, Notariado e Identificação do Ministério da Justiça.



A DGAPe comprehende os dois seguintes serviços:



#### Serviço da Administração e Logística Eleitoral (SALE)

serviço que tem por missão assegurar o apoio técnico e logístico ao processo eleitoral



#### Serviço de Cadastro Eleitoral (SCE)

serviço que tem por missão a organização, recolha, tratamento, gestão do cadastro eleitoral, de suporte ao processo eleitoral

Incumbe, à DGAPe, nos termos do art. 42.º, do n.º 2, do Decreto-lei n.º 77/2021, no domínio da administração e logística eleitoral, garantir o apoio técnico e logístico ao processo eleitoral, designadamente:

- a. assegurar a organização e execução dos trabalhos administrativos;
- b. proceder à recolha dos elementos necessários à previsão das despesas com o processo eleitoral e elaborar o respetivo projeto de orçamento, relativo aos atos da sua competência;
- c. promover e controlar o pagamento das despesas respeitantes aos encargos com material eleitoral que devam ser suportados pelo mesmo;
- d. cumprir o plano logístico das eleições;
- e. apoiar a Comissão Nacional de Eleições e as Comissões de Recenseamento;
- f. planificar, coordenar e desenvolver o apoio técnico e administrativo em matéria eleitoral;
- g. providenciar a aquisição de materiais necessários a produção e impressão dos boletins de voto, bem como os demais materiais de votação previstos no Código Eleitoral, e assegurar a sua distribuição em tempo útil;
- h. providenciar, nos termos do Código Eleitoral, a produção, organização e entrega dos boletins de voto e demais matérias indispensável ao trabalho das mesas de assembleia de voto aos Delegados da Comissão Nacional de Eleições (CNE); e
- i. estudar a legislação, doutrina e jurisprudência eleitorais, tendo designadamente em vista propor iniciativas ou alterações legislativas tendentes ao aperfeiçoamento do sistema e processo eleitoral, conferindo-lhe maior eficiência, celeridade e garantias de integridade.



Em termos da sua Identidade Estratégica, podemos destacar:

## MISSÃO

A missão principal da DGAPE é de prestar o apoio necessário à Comissão Nacional de Eleições e às Comissões de Recenseamento Eleitoral dentro de Cabo Verde e na diáspora, para assegurar processos eleitorais sem maiores problemas ou falhas técnicas, logísticas e administrativas.

A DGAPE contribui assim para a credibilidade do sistema eleitoral e o livre exercício de voto dos cidadãos, assegurando de forma eficaz, o apoio técnico, administrativo e logístico ao processo eleitoral, assim como a participação de cidadãos informados.

## VISÃO

Ser uma organização de referência, a nível nacional e internacional, no apoio ao reforço da credibilidade dos sistemas eleitorais e do livre exercício de voto dos cidadãos.

## VALORES | a nível institucional

- *Compromisso*: A DGAPE mostra-se competente, segura e confiável no cumprimento de suas obrigações legais e morais.
- *Ética*: A DGAPE defende os princípios democráticos de igualdade, diálogo, pluralismo e tolerância como elementos transcen-dentes da cultura democrática.
- *Equidade*: A DGAPE garante que as suas ações e decisões se encontram fundadas na objetividade e numa ponderação ade-quada das situações e eventos. A DGAPE garante na sua ação, um tratamento igual de todos os partidos, candidatos, eleitores e outros participantes no processo eleitoral. A DGAPE presta serviços independentemente do sexo, raça, posição política, a capacidade económica e física, idade, religião, origem ou outra qualidade humana, evitando a preferência de algumas pessoas em detrimento de outras.
- *Profissionalismo*: A DGAPE compromete-se a preparar-se pro-fissionalmente de forma a melhorar as habilidades, conhecimen-tos e competências dos funcionários, através de uma formação contínua, a fim de realizar com êxito as suas tarefas e ativi-dades. A DGAPE deve ao público a excelência no desempenho das suas tarefas.



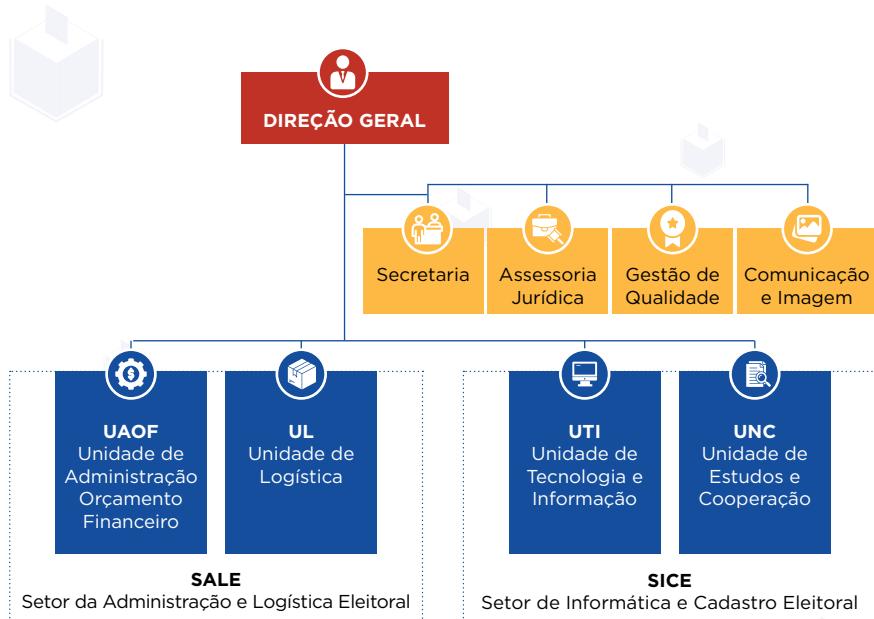
- *Sustentabilidade:* A DGAPe utiliza os recursos humanos, materiais e financeiros com eficácia e eficiência, sob orientação de uma planificação virada para os resultados.
- *Transparéncia e integridade:* A DGAPe aplica e promove a transparéncia em todas as suas decisões e ações. Dentro do seu mandato, a DGAPe divulga a informação e assegura o acesso à informação em relação aos processos eleitorais. A DGAPe justifica devidamente sempre que necessário, as suas decisões aos partidos, candidatos, eleitores e demais participantes nos processos eleitorais.

### VALORES | a nível dos funcionários

- *Ética:* Os funcionários da DGAPe não estão sujeitos a compromissos e interesses que possam pôr em causa a independência e o profissionalismo da instituição. Os funcionários da DGAPe comportam-se de forma irrepreensível e observam os mais altos níveis de discretezão pessoal. O mandato da DGAPe não pode ser usado para obter um benefício ilegítimo, nem para solicitar ou aceitar uma remuneração ou benefício de qualquer identidade, partido político ou organização.
- *Espírito de equipa:* Os funcionários da DGAPe buscam o êxito da instituição e colaboram para produzir resultados e atingir objetivos institucionais concretos. Os resultados e objetivos não são realizados ou “contabilizados” individualmente. A coesão da equipa é a melhor garantia para superar os desafios que a DGAPe vai enfrentar.
- *Respeito pelas pessoas:* Os funcionários da DGAPe comportam-se sempre de forma educada e cortês com os seus colegas de trabalho, bem como com qualquer outra pessoa com quem lidam profissionalmente.
- *Respeito pela lei:* Os funcionários da DGAPe agem sempre em estrita observância da lei. A DGAPe garante a completa e imparcial implementação das suas competências tal como definida pela legislação.



### 1.3. Organograma



As responsabilidades e autoridades estão apresentadas nas respectivas Descrições de Funções.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, todos os Colaboradores da DGAPE são responsáveis por:

- Cumprir com os procedimentos definidos.
- Colaborar na dinamização da Política da Qualidade da DGAPE.
- Cumprir e garantir que são cumpridas todas as regras internas que estão definidas, no sentido de garantir a Qualidade dos serviços prestados.
- Relatar, ao Coordenador, os problemas e outras ocorrências relevantes relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade.
- Implementar as ações definidas.
- Propor ações e/ ou sugerir alterações que visem a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Participar nas ações de auditoria interna e externa no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.



## 1.4. Política da Qualidade

A DGAPE, assume um conjunto de princípios, decorrentes da sua Visão, Missão e Valores que constituem a Política da Qualidade, originando um enquadramento adequado para o estabelecimento e revisão dos objetivos da qualidade que a empresa se propõe atingir, periódica e continuadamente:

- Desenvolver os serviços de Apoio Técnico, Administrativo e Logístico ao Processo Eleitoral e ao Processo de Referendo, no âmbito das suas competências, com foco na inovação, transparência e idoneidade, assim como na promoção da participação ativa de cidadãos informados, pensados para satisfação de todas as Partes Interessadas;
- Construir e manter equipas sólidas, motivadas, capacitada e eficientes, capazes de manter um serviço de excelência assente no profissionalismo, cortesia e celeridade de resposta, contribuindo para a melhoria da eficácia e eficiência dos Processos Eleitorais e de Referendo;
- Construir de Parcerias duradouras com Entidades e Fornecedores, contribuindo para a dinâmica e sustentabilidade da organização;
- Cumprimento das obrigações legais e estatutárias, que permita exercer as suas competências, na garantia do apoio técnico e logístico ao processo eleitoral;
- Melhorar continuamente as metodologias internas de gestão, incluindo o Sistema de Gestão da Qualidade, através do cumprimento dos requisitos da norma ISO 9001:2015.

Compete a todos, os COLABORADORES da empresa, envidar esforços na aplicação desta Política, no sentido de gerar a satisfação de todas as Partes Interessadas nas atividades da DGAPE.

## 1.5. Objetivos da Qualidade

Com base na sua estratégia e na Política da Qualidade, são anualmente definidos os Objetivos da Qualidade da DGAPE, os quais são descritos e planeados em documento próprio de forma a garantir o seu acompanhamento e avaliação. Para cada processo, encontram-se definidos objetivos, com indicadores e metas associadas, os quais se assumem como Objetivos da Qualidade específicos/ operacionais de cada processo e são tratados no Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQ.

## Sistema de Gestão da Qualidade

### 2.1. Âmbito do sistema

O Sistema de Gestão da Qualidade, aplica-se a todos as atividades da **DGAPe**, referentes ao *Apoio técnico, administrativo e logístico ao processo eleitoral e ao processo de referendo*.

Ao Sistema de Gestão da Qualidade da **DGAPe**, são aplicados todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015. Não aplicando o ponto 8.3 desta Norma.

### 2.2. Liderança e Compromisso

A Gestão de Topo da DGAPe representado pelo Diretor Geral, assume o compromisso de assegurar os assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade, competindo-lhe garantir o cumprimento do que está estabelecido, implementado e mantido no Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015, cujo as suas responsabilidades são:

- Assumir a responsabilização pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade está em conformidade com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e os seus requisitos são integrados nos processos de negócio da Organização;
- Assegurar que a Política da Qualidade e os objetivos são estabelecidos e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da DGAPe;
- Promover a utilização da abordagem por Processos e o pensamento baseado em risco;



- Assegurar que dos processos estão a resultar as saídas pretendidas;
- Assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e que este atinge os resultados pretendidos;
- Comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão, os requisitos legais e regulamentares e os requisitos das restantes partes interessadas;
- Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a melhoria;
- Apoiar os restantes Responsáveis a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do Cliente e de outras partes interessadas em toda a Organização.

Os Responsáveis dos Processos são responsáveis por apoiar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, pela realização das revisões a efetuar e por garantir a continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade, através da implementação de projetos internos decorrentes de ações definidas e/ou da Revisão do Sistema de Gestão, as quais resultarão em melhorias para a Organização.

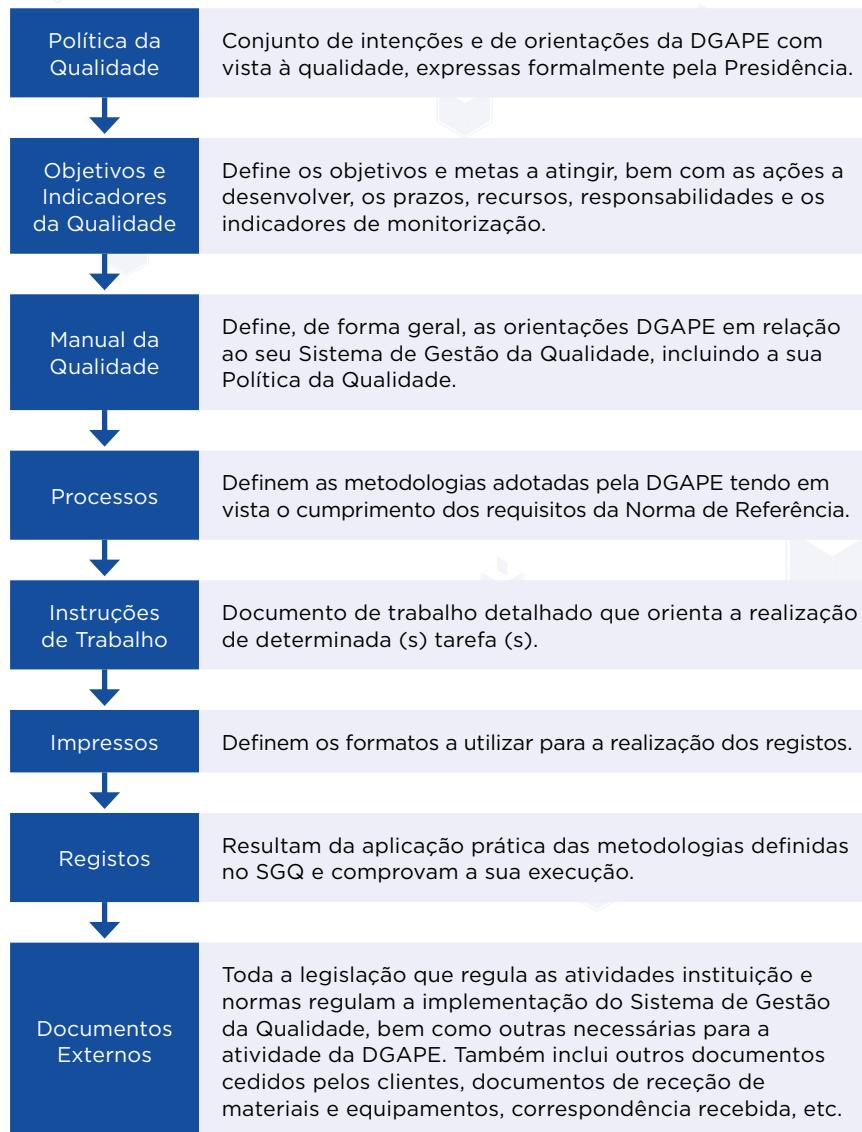
Todos os colaboradores da DGAPE têm um papel importante na implementação e manutenção do SGQ da DGAPE e são eles responsáveis por:

- Cumprir com os procedimentos definidos.
- Colaborar na dinamização da Política da Qualidade da DGAPE.
- Cumprir e garantir que são cumpridas todas as regras internas que estão definidas, no sentido de garantir a Qualidade dos serviços prestados.
- Relatar, ao Coordenador, os problemas e outras ocorrências relevantes relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade.
- Implementar as ações definidas.
- Propor ações e/ ou sugerir alterações que visem a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Participar nas ações de auditoria interna e externa no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.



## 2.3. Estrutura Documental do Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão da Qualidade da DGAPE encontra-se definido e implementado de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 e possui a seguinte estrutura hierárquica documental:





## 2.4. Contexto e Organização

A identificação e a análise das questões internas e externas relevantes para o Contexto Organizacional e para o Sistema de Gestão da Qualidade da DGAPE, estão formalizadas numa Análise SWOT, identificando Forças, Fraquezas, Ameaças e Oportunidades.

## 2.5. Partes Interessadas

A DGAPE procura gerir o relacionamento e a comunicação com as partes interessadas consideradas relevantes para o seu Sistema de Gestão da Qualidade, de modo a compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas (requisitos). As partes interessadas consideradas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade da DGAPE, bem como as respetivas classificações para melhor gestão e respostas aos seus requisitos, estão representadas na Lista de Partes Interessadas.

Os requisitos das partes interessadas relevantes são monitorizados com recurso aos indicadores de medição dos Processos e através da ausência de situações que evidenciem o seu não cumprimento.

## 2.6. Riscos e Oportunidades

Foram identificados os Riscos associados a cada uma das Fraquezas e Ameaças descritas na Matriz SWOT.

Cada Risco foi avaliado quanto à sua Probabilidade de Ocorrência e à sua Consequência na Organização, com base em critérios definidos.

Cada Oportunidade foi avaliada quanto ao Custo e ao Benefício para a Organização, com base em critérios definidos. Sempre que aplicável, foram definidas e planeadas ações para tratar os riscos e as oportunidades identificadas.

A identificação e análise de riscos e oportunidades está formalizada no Mapa de Riscos e Oportunidades.

Os referidos documentos são revistos e acompanhados nas reuniões periódicas de Revisão Pela Gestão, bem como sempre que existam alterações significativas nos aspetos lá contemplados, sendo introduzidas alterações sempre que considerado pertinente e necessário.



## 2.7. Revisão Pela Gestão do Sistema de Gestão

A Direção da DGAPE promove, pelo menos anualmente, uma revisão formal do Sistema de Gestão da Qualidade de forma a assegurar que este se mantém apropriado, adequado e eficaz na satisfação dos requisitos da Norma de referência e das expectativas dos clientes e de outras partes interessadas.

A Revisão do Sistema é realizada de acordo com o respetivo procedimento.

As revisões ao Sistema de Gestão da Qualidade são realizadas com a profundidade suficiente para que sejam identificadas oportunidades de melhoria e levadas a cabo as alterações necessárias sobre o Sistema. Os registos das Revisões pela Gestão são evidenciados em Atas de Reunião ou outras comunicações escritas.

## 2.8. Gestão do Manual da Qualidade

A principal finalidade do Manual da Qualidade é descrever na generalidade o Sistema de Gestão da Qualidade da DGAPE, dando-lhe uma perspetiva global e enquadrada com a Norma de referência adotada, sendo assim constituído um documento de referência permanente para a implementação e manutenção desse Sistema de Gestão.

Em todas as páginas do Manual da Qualidade constam elementos de controlo do estado de atualização, nomeadamente, a versão e a data. A data constante de qualquer página corresponde à data da sua aprovação.

A responsabilidade pela elaboração e aprovação do Manual da Qualidade incumbe à Direção.

O Manual da Qualidade é revisto, pelo menos, uma vez por ano ou sempre que tal se justifique, de forma a refletir em cada momento o Sistema de Gestão da Qualidade existente e posto em prática. Desta revisão poderão resultar ou não alterações. Neste segundo caso, deverá ser estabelecido um registo desta ação. A responsabilidade por levar a cabo esta ação de revisão incumbe à Direção, de forma a garantir que este Manual é mantido actualizado e de acordo com os requisitos estabelecidos.





# 03

## Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Os processos do sistema de gestão da qualidade da DGAPE são tipificados em:



**Processos de Gestão** – Os processos de Gestão da Organização e de Melhoria, caracterizam-se por contemplar atividades relacionadas com a definição das orientações estratégicas, implementação e monitorização do SGQ, pelos meios de comunicação, de monitorização e avaliação de desempenho com vista a tomada de decisão e à melhoria contínua.

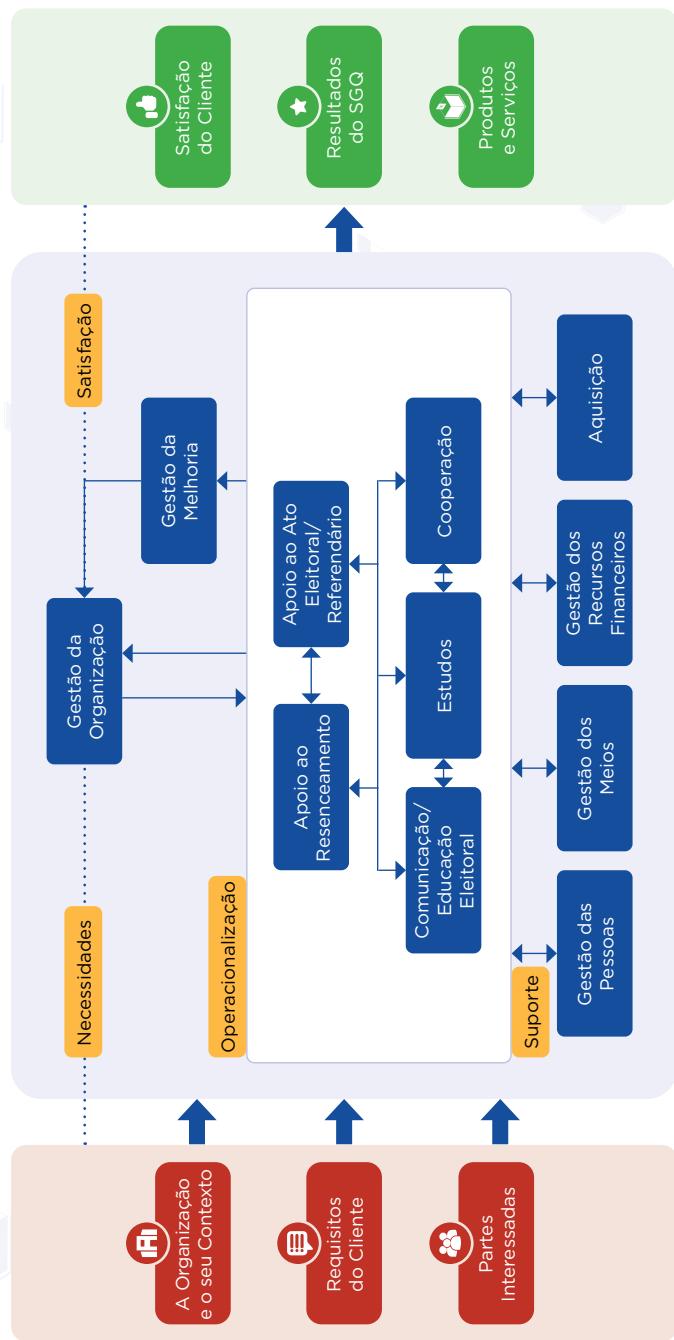


**Processos de Operacionalização** – Os processos operacionais são aqueles que estão ligados diretamente às atividades da DGAPE, no âmbito das suas atribuições e dos seus estatutos e que acrescentam valor percebido pelos clientes.



**Processos de Suporte** – Os processos de suporte dizem respeito às atividades relacionadas com os recursos e infraestruturas necessários ao funcionamento de toda a estrutura organizacional da DGAPE.

Foram identificados e documentados **11 processos** necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade da DGAPE e para a sua aplicação em toda a Organização. A figura seguinte apresenta os processos da DGAPE e as suas interações:





### 3.1. Processo Gestão da Organização

**Objetivos:** Identificar os aspectos internos e externos relevantes para o contexto da Organização, identificar as partes interessadas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e os seus requisitos, identificar e analisar riscos e oportunidades para o negócio, definir linhas de orientação gerais e definir ações para tratar riscos e oportunidades. Tem ainda como objetivo definir uma forma sistemática de revisão anual ao SGQ implementado, avaliando oportunidades de melhoria e a necessidade de levar a cabo alterações ao Sistema, devidamente planeadas.

<b>Responsável do Processo:</b> Diretor Geral	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necessidade de definição;</li><li>• Revisão de Forças, Fraquezas, Ameaças, Oportunidades (SWOT);</li><li>• Necessidade de identificação/ revisão/ avaliação dos requisitos das Partes Interessadas;</li><li>• Necessidade de identificação e avaliação/ revisão de riscos e oportunidades;</li><li>• Necessidade de revisão/ aprovação da Política da Qualidade;</li><li>• Necessidade de planeamento de alterações ao SGQ;</li><li>• Necessidade de realização da Revisão Pela Gestão e/ou de definição/ revisão/ planeamento/ acompanhamento de objetivos e ações.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise SWOT revista e aprovada;</li><li>• Requisitos das Partes Interessadas identificados e avaliados;</li><li>• Riscos e oportunidades avaliados/ revistos;</li><li>• Política da Qualidade revista/ aprovada;</li><li>• Alterações planeadas;</li><li>• Revisão Pela Gestão realizada, objetivos e ações revistos/ definidos/ planeados/ acompanhados e decisões tomadas.</li></ul>
<b>Recursos</b>	Colaboradores da DGAPE; Infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho.





Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Definição/ revisão de Forças, Fraquezas, Ameaças, Oportunidades	Todos	Análise SWOT
Conformidade Legal (Legislações e normas)	Jurista	Lista de Legislação, Legislações e normas
Identificação / Revisão / Avaliação dos requisitos das Partes Interessadas	Todos / Jurista	Manual da Qualidade
Definição do âmbito do SGQ e Processos do SGQ	DG	Manual da Qualidade
Definição e Aprovação da Política da Qualidade	DG	Política da Qualidade
Identificação e Avaliação / Revisão de Riscos e Oportunidades	Todos	Mapa de Riscos e Oportunidades
Definição de Objetivos da Qualidade	Todos	Mapa de Objetivos e Indicadores
Definição e Planeamento de Ações para atingir os Objetivos	Todos / DG	Mapa de Objetivos e Indicadores
Planeamento de Alterações	DG	Registo de Ações
Revisão pela Gestão	DG, GQ e GP	Procedimento de Revisão pela Gestão. Ata de Reunião de Revisão

### 3.2. Processo de Gestão da Melhoria

**Objetivos:** garantir a gestão eficaz da informação documentada do Sistema de Gestão da Qualidade. Gerir as atividades relacionadas com a realização de auditorias e avaliações internas, tratamento e análise periódica de reclamações e não conformidades, tratamento de dados relativos aos indicadores de medição dos processos e avaliação da satisfação das partes interessadas.



**Responsável:** Gestor da Qualidade



<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de gestão da informação documentada do Sistema de Gestão.</li> <li>Non conformidades, reclamações, necessidade de avaliação da satisfação dos clientes, dados sobre indicadores de medição dos processos, necessidade de realização de auditorias.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informação documentada controlada.</li> <li>Auditorias/ avaliações realizadas e resultados tratados.</li> <li>Informação relativa a reclamações, non conformidades, indicadores de medição de processos e avaliação da satisfação dos clientes tratada e avaliada.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	Colaboradores da DGAPE; Infraestruturas, equipamentos e ferramentas informáticas de apoio ao tratamento e análise de dados.

<b>Principais Atividades</b>	<b>Participantes</b>	<b>Informação Documentada</b>
Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas e tratamento de dados	Diretor Geral G. Qualidade	Procedimento de Satisfação das Partes Interessadas
Controlo de informação documentada	Diretor Geral G. Qualidade	Procedimento de Gestão Documental Mapa de documentos e registos
Monitorização dos Processos/ Análise de Indicadores	Diretor Geral G. Qualidade	Mapa de Indicadores de Avaliação de Processos
Análise e Tratamento de Não Conformidades	Diretor Geral G. Qualidade Colaboradores	Procedimento de Tratamento de Não Conformidades e Ações de Melhoria
Análise e Tratamento de Reclamações	Diretor Geral G. Qualidade Colaboradores	Mapa de Não Conformidades
Planeamento e Realização Auditorias Internas	Diretor Geral G. Qualidade	Procedimento de Auditorias Internas





### 3.3. Processo de Apoio ao Recenseamento

**Objetivos:** Assegurar as condições técnicas e administrativas necessárias à execução eficaz do recenseamento eleitoral e monitorizar e garantir a operacionalidade do sistema de gestão da base de dados de recenseamento eleitoral.



**Responsável:** Informática

#### Entradas

- Necessidade de elaboração e publicação de mapas estatísticos com resultados globais do recenseamento;
- Necessidade de dar suporte técnico às CRE na exposição dos cadernos de recenseamento, tanto provisórios quanto definitivos, assim como na sua atualização.
- Necessidade de dar suporte técnico às CRE na exposição dos cadernos de recenseamento, tanto provisórios quanto definitivos, assim como na sua atualização.
- Necessidade de fornecer às CRE listas com informações como a sobre a capacidade eleitoral ativa, listas para resolução de duplicados (duplas biométricas e duplas administrativas), listas de cidadãos sob interdição;
- Necessidade de Planeamento e Controlo Operacional do SGBDRE;
- Necessidade de Manutenção preventiva dos Kits de recenseamento, incluindo equipamentos informáticos, periféricos e consumíveis;
- Necessidade de formação e capacitação contínua dos membros e operadores das CRE para o acesso e uso da BDRE e manuseamento dos Kits de recenseamento;
- Necessidade de dar resposta a qualquer ameaça ou falha do sistema de BDRE e de solicitar a colaboração do NOSI no estabelecimento e consagração de critérios e regras de segurança, de privacidade e de recuperação em caso de falha dos dados e das aplicações;
- Necessidade de providenciar relatórios técnicos precisos conforme necessário para a DGAPe e a CNE;
- Necessidade de documentar todas as mudanças feitas no SGBDRE, incluindo a justificação e os resultados esperados/observados da mudança;
- Necessidade de aperfeiçoar continuamente o design do sistema BDRE para responder às crescentes demandas e desafios do recenseamento eleitoral.



Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kits</i> de recenseamento devidamente preparados e operacionais;</li> <li>• mapas estatísticos com resultados globais do recenseamento elaborados e publicados;</li> <li>• cadernos de recenseamento provisórios e definitivos disponibilizados;</li> <li>• listas diversas disponibilizadas às CRE (duplicados administrativos, cidadãos falecidos; cidadãos que completam 18 anos em cada ano civil; registos de alterações na nacionalidade cabo-verdiana; registos de cidadãos estrangeiros e apátridas com pelo menos três anos de residência legal em Cabo Verde; listas de cidadãos sob interdição, conforme Art.º 7 do Código Eleitoral);</li> <li>• fornecimento de consumíveis, equipamentos informáticos e periféricos para <i>kits</i>;</li> <li>• relatórios técnicos solicitados pela DGAPE e a CNE;</li> <li>• relatórios de mudanças feitas no sistema de gestão de base de dados, incluindo a justificação e os resultados esperados/observados da mudança.</li> </ul>
Recursos	Colaboradores da DGAPE (equipa técnica qualificada para manter e administrar o sistema); infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho e para a execução das atividades relacionadas ao recenseamento.

Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Formação e capacitação contínua dos membros e operadores das CRE para o acesso e uso da BDRE e manuseamento dos <i>Kits</i> de recenseamento.	Informática, CRE	Procedimento de realização de ações de formação aos membros e colaboradores das CRE
Manutenção dos <i>Kits</i> de recenseamento, incluindo equipamentos informáticos, periféricos e consumíveis.	Informática, CRE	Procedimento de manutenção dos <i>kits</i> de recenseamento
Planeamento, Gestão e Controlo Operacional do Sistema de Gestão da BDRE	Informática, NOSI, CRE	Procedimento de planeamento, gestão e controlo operacional do Sistema de Gestão da BDRE



Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Fornecer às CRE listas de informações sobre a capacidade eleitoral ativa	Secretaria, Administração, Informática, Conservatória e Delegações de Registo Civil, Arquivo Nacional de identificação Civil e criminal, Conservatória dos Registos Centrais, tribunais, Diretores dos Serviços Psiquiátricos e Hospitais centrais.	Procedimento de disponibilização de listas de informações sobre a capacidade eleitoral ativa às CRE
Dar suporte técnico às CRE na exposição dos cadernos de recenseamento e a proceder à publicação dos Mapas com Resultados Globais do Recenseamento.	Informática, Secretaria e Administração	Procedimento de disponibilização de Cadernos de Recenseamento às CRE e publicação dos Mapas com Resultados Globais do Recenseamento.

### 3.4. Processo de Apoio ao ato Eleitoral/ Referendário

**Objetivos:** prestar apoio técnico, logístico e administrativo para uma eficaz realização dos atos eleitorais e referendários.



**Responsável:** Diretor Geral



Entradas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necessidade de elaborar e implementar um Plano Logístico Eleitoral (levantamento de necessidades de materiais eleitorais, Plano de Aquisições, determinação do número de eleitores por assembleia de voto, Orçamentação das atividades, Levantamento de documentos de concursos de fornecimento de materiais, recrutamento de pessoal para apoio na logística, plano de formação, estratégia de comunicação);</li><li>• Necessidade de confecção dos boletins de voto (aquisição de papel de segurança, elaboração os protótipos e apresentação à CNE para aprovação e validação, impressão e distribuição dos boletins e respectivas matrizes em Braile);</li><li>• Necessidade de logística de envio dos materiais indispensáveis ao funcionamento das Mesas de Assembleia de Voto (urnas, biombos, pastas, sacos e selos de segurança, tinta indelével; formulários para editais, reclamações, protestos e contraprotestos, documentos e outros materiais de apoio);</li><li>• Necessidade de apoiar as CREs na preparação dos Cadernos Eleitorais;</li><li>• Necessidade de logística das operações do voto antecipado;</li><li>• Necessidade de logística de transmissão de resultados eleitorais.</li></ul>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plano Logístico Eleitoral devidamente elaborado e implementado;</li><li>• Boletins de voto distribuídos por Mesas de Assembleia de Voto;</li><li>• Materiais indispensáveis ao funcionamento das Mesas de Assembleia de Voto (urnas, biombos, pastas, sacos e selos de segurança, tinta indelével; formulários para editais, reclamações, protestos e contraprotestos, documentos e outros materiais de apoio) devidamente determinados e disponibilizados;</li><li>• Cadernos eleitorais disponibilizados às CREs;</li><li>• Operações do voto antecipado devidamente concluído;</li><li>• Estratégia da transmissão dos resultados eleitorais provisórios aprovada e devidamente implementada.</li></ul>
Recursos	Colaboradores da DGAPE (DG- Supervisão e coordenação geral, SI: Gestão dos sistemas e ferramentas digitais, CONT- Gestão financeira e Orçamentação, COM- Estratégia e execução da comunicação); Infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho.





Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
 Elaboração e implementação do Plano Logístico Eleitoral	DG, Contabilidade, comunicação, informática, Projetos	Procedimento de elaboração e implementação do Plano Logístico Eleitoral
Assegurar a disponibilização dos Boletins de votos	DG, PN, Informática, Logística, Secretaria e INCV	Procedimento de disponibilização de Boletins de votos
Assegurar o envio dos materiais indispensáveis ao funcionamento das MAV	Contabilidade, Informática, Jurista e Comunicação, Logística, Secretaria	Procedimento de disponibilização de materiais para o ato Eleitoral / Referendário
Apoio às CREs na preparação dos Cadernos Eleitorais	Informática, CRE	Procedimento de preparação dos Cadernos Eleitorais
 Operações do voto antecipado	Logística, Câmara Municipal, CNE, Correios, Hospitais Estabelecimentos hospitalares, Estabelecimentos prisionais	Procedimento de preparação logística do voto antecipado
 Estratégia da transmissão dos resultados eleitorais provisórios	DG, Informática, NOSI	Procedimento de elaboração e implementação da estratégia da transmissão dos resultados eleitorais provisórios

### 3.5. Processo de Comunicação/ Educação Eleitoral

**Objetivos:** garantir a promoção adequada da missão e dos serviços da DGAPE, assegurando uma comunicação interna e externa eficaz e eficiente, além de implementar o Programa de Educação Eleitoral.



**Responsável:** Comunicação



<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de ter uma imagem e atrativas para potencializar a promoção da missão e dos serviços da DGAPE.</li> <li>Necessidade de conduzir ações de comunicação interna/externa.</li> <li>Informação relativa aos serviços da DGAPE.</li> <li>Necessidade de promover a Educação Eleitoral.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de comunicação interna/externa;</li> <li>Implementação efetiva do Programa de Educação Eleitoral.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	Colaboradores da DGAPE; infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho e das atividades. Plataformas digitais; e Produtos de Comunicação.

Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Elaboração e implementação do Programa de Educação Eleitoral	DG, Comunicação	Procedimento para elaboração e implementação do Programa de Educação Eleitoral
Elaboração e implementação do Plano de Comunicação	Comunicação	Procedimento para elaboração e implementação do Plano de Comunicação
Gestão da comunicação online integrada e posicionamento Institucional: ( <i>Branding, website e Redes Sociais</i> )	Comunicação	Mapa de Gestão de <i>Branding, website e Redes Sociais</i>
Gestão da Comunicação Interna	DG, Comunicação	Mapa de Gestão da Comunicação Interna: <i>Fluxos de comunicação ascendente e descendente (feedback, insights, normas, regras e políticas institucionais)</i>





### 3.6. Processo de Estudo

**Objetivos:** assegurar a realização de estudos jurídicos, estatísticos e de sociologia eleitoral visando uma melhor compreensão do sistema instituído, bem como a realização de estudos conducentes à elaboração de propostas de aperfeiçoamento do sistema logístico e informático, conferindo-lhes maior eficiência, celeridade e garantias de integridade.



**Responsável:** Direção Geral - Setor de Estudo.

#### Entradas

- Necessidades de realização de estudos jurídicos, sobre a legislação, doutrina e jurisprudência eleitorais, visando uma melhor compreensão do sistema instituído;
- Necessidade de estudos estatísticos e de sociologia eleitoral;
- Necessidade de estudos conducentes à elaboração de propostas de aperfeiçoamento do sistema e processo eleitoral, sobre a legislação, doutrina e jurisprudência eleitorais, tendo em vista propor iniciativas ou alterações legislativas tendentes ao aperfeiçoamento do sistema e processo eleitoral;
- Necessidade de estudos comparados da legislação nacional e estrangeira em matéria de recenseamento, eleições e referendo;
- Necessidade de emissão de Pareceres sobre a aplicação de textos legais atinentes à matéria eleitoral e sobre projetos de diplomas que se incluem no âmbito da competência da DGAPE;
- Necessidade de organizar a realização de inquéritos necessários no âmbito da competência da DGAPE;
- Necessidade de estudos conducentes ao aperfeiçoamento dos sistemas logísticos e financeiros em matéria eleitoral;
- Necessidade de estudos relativos ao aperfeiçoamento do sistema informático que aloja os dados de recenseamento.



Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudos jurídicos realizados;</li> <li>• Estudos estatísticos de dados eleitorais realizados;</li> <li>• Estudos de sociologia eleitoral realizados; propostas de aperfeiçoamento do sistema e processo eleitoral realizados;</li> <li>• Iniciativas às alterações legislativas tendentes ao aperfeiçoamento do sistema e processo eleitoral;</li> <li>• Estudos conducentes ao aperfeiçoamento dos sistemas logísticos e financeiros em matéria eleitoral;</li> <li>• Pareceres sobre a aplicação de textos legais atinentes à matéria eleitoral e sobre projetos de diplomas que se incluem no âmbito da competência da DGAPE emitidos;</li> <li>• Estudos comparados da legislação nacional e estrangeira em matéria de recenseamento, eleições e referendos realizados;</li> <li>• Inquéritos necessários no âmbito da competência da DGAPE realizados;</li> <li>• Estudos relativos ao aperfeiçoamento do sistema informático elaborados.</li> </ul>
Recursos	Colaboradores da DGAPE; contratação externa; infraestruturas e equipamentos para realização das reuniões de trabalho e das atividades. Financiamento (orçamentado).

Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Realização de estudos estatísticos e de sociologia eleitoral.	Setor de Estudos Consultor e ou investigador, contratados	Procedimento administrativo para realização do estudo. Estudos estatísticos e de sociologia eleitoral.
Realização de estudos sobre a legislação, doutrina e jurisprudência eleitorais tendo em vista propor iniciativas ou alterações legislativas tendentes ao aperfeiçoamento do sistema e processo eleitoral.	Setor de Estudos Consultor e ou investigador, contratados	Procedimento administrativo para realização do estudo. Estudos sobre a legislação, doutrina e jurisprudência eleitorais.
Realização estudos conducentes ao aperfeiçoamento dos sistemas logísticos e financeiros em matéria eleitoral.	Setor de Estudo Consultor e ou investigador, contratados	Procedimento administrativo para realização do estudo. Estudos conducentes ao aperfeiçoamento dos sistemas logísticos e financeiros em matéria eleitoral.



Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Realização de estudos relativos ao aperfeiçoamento do sistema informático	Setor de estudo Consultor e ou investigador, contratados	Procedimento administrativo para realização do estudo. Estudos relativos ao aperfeiçoamento do sistema informático.
Realização de estudos comparados da legislação nacional e estrangeira em matéria de recenseamento, eleições e referendo.	Setor de estudo Consultor e ou investigador, contratados	Procedimento administrativo para realização do estudo. Estudos comparados da legislação nacional e estrangeira em matéria de recenseamento, eleições e referendo.
Organizar a realização de inquéritos necessários no âmbito da competência da DGAPe.	Setor de estudo Consultor e ou investigador, contratados	Procedimento administrativo para realização de Inquéritos. Inquéritos.
Emissão de Pareceres sobre a aplicação de textos legais atinentes à matéria leitoral e sobre projetos de diplomas que se incluem no âmbito da competência da DGAPe.	Setor Jurídico	Procedimento para emissão de parecer Pareceres emitidos

### 3.7. Processo de Cooperação

**Objetivos:** Apoiar a Comissão Nacional de Eleições (CNE) as Comissões de Recenseamento (CRE) no âmbito das ações de formações em matéria eleitoral e assegurar a cooperação com as congéneres da DGAPe, em especial, na Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa, bem como nos países da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental, projetando a imagem da instituição e do país em matéria eleitoral e democracia.



**Responsável:** Direção Geral - Setor de Cooperação.



<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de apoio por parte da Comissão Nacional de Eleições no âmbito das ações de formações em matéria eleitoral e por parte das Comissões de Recenseamento no âmbito das ações de formações em matéria eleitoral;</li> <li>Necessidade de assegurar a cooperação com as congêneres da DGAPe, projetando a imagem da instituição e do país em matéria eleitoral e democracia e na partilha de conhecimentos em matéria eleitoral.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em ações de formações;</li> <li>Protocolos estabelecidos;</li> <li>Participação em Seminários e Workshop temáticos internacionais;</li> <li>Participação em Missões de Observação Eleitoral.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	Colaboradores da DGAPe; Infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho e das atividades. Financiamento(orçamentado).

Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Participação na realização de ações de formações em matéria eleitoral.	Técnicos do setor de Estudos e Cooperação	Material de suporte às formações Relatórios
Participação em Seminários e Workshop temáticos internacionais.	Diretor Geral; Técnicos do Setor de Estudos e Cooperação	Relatórios
Participação em Missões de Observação Eleitoral.	Diretor Geral; Técnicos do Setor de Estudos e Cooperação	Relatórios
Missão de Visita	Diretor Geral; Técnicos do Setor de Estudos e Cooperação	Procedimento administrativo para missão de visita Relatórios





### 3.8. Processo de Gestão de Pessoas

**Objetivos:** Desenvolver, mediante metodologias de formação e/ou trocas de experiência internas, as competências dos colaboradores da DGAPE, no sentido de garantir a sua aptidão para o desempenho das suas funções. Construir e manter equipas sólidas, motivadas e eficientes capazes de manter um serviço de excelência assente no profissionalismo, cortesia e celeridade de respostas.



**Responsável:** Direção Geral

#### Entradas

- Necessidade de recrutamento de novos colaboradores. Identificação de necessidades de competências.
- Necessidade de definir/ atualizar as descrições de funções dos colaboradores da DGAPE.
- Necessidade de novas competências para os colaboradores.
- Necessidade de motivar os colaboradores e garantir as condições dignas de exercício das suas funções.
- Necessidade de melhorar a eficiência na prestação de serviço.

#### Saídas

- Novos colaboradores contratados. Necessidades de competências satisfeitas e avaliação da eficácia das ações empreendidas.
- Descrições de funções dos colaboradores da DGAPE definidos/ atualizados.
- Colaboradores motivados e preocupados em garantir um serviço de qualidade e eficiente.
- Condições dignas de trabalho garantidas e situação laboral regularizada.
- Melhorias de eficiência na prestação de serviço.

#### Recursos

Colaboradores da DGAPE; infraestruturas e equipamentos para realização das ações de formação. Infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho e de apoio às atividades.



Atividades	Participantes	Informação Documentada
Elaboração e aprovação do Organograma e das Descrições de Funções	Direção	
Levantamento em termos de necessidade dos colaboradores	Direção	Organograma e Descrições de Funções
Seleção e Recrutamento de novos Colaboradores	DG, DNAP	Procedimento de Gestão de Pessoas (Plano de Formação, Registos de Formação e Registos de Avaliação da Eficácia de Ações de Formação)
Integração de novos Colaboradores	Administração, DG	Manual de Acolhimento
Identificação de necessidades de Formação	Administração, DG	Modelo de Avaliação de Desempenho
Elaboração e aprovação do Plano de Formação	Administração, Consultor, DG	Documentos que constituem o Processo Individual dos Colaboradores
Execução de ações de Formação	Administração, Formadores	
Avaliação da eficácia das ações de Formação	DG, Todos	
Avaliação de Desempenho	DG, DNAP, Todos	

### 3.9. Processo de Gestão de Meios

**Objetivos:** Assegurar o bom estado de funcionamento dos meios necessários ao normal funcionamento da DGAPe, que inclui a conservação e manutenção adequada dos equipamentos, viaturas, instalações, armazéns e a gestão do economato.



**Responsável:** a responsabilidade pela gestão de meios é compartilhada entre os departamentos de Administração e da Informática:

O departamento de Administração - responsável por coordenar o processo de manutenção dos equipamentos administrativos, viaturas, instalações, armazéns e a gestão do economato e dos consumíveis;

O departamento de Informática é responsável por coordenar a manutenção das infraestruturas informáticas e dos equipamentos informáticos.



Entradas	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificação das necessidades de meios para garantir o normal funcionamento da DGAPE, isso pode envolver a avaliação regular das condições dos equipamentos, viaturas, instalações, armazéns e a gestão do economato, bem como a monitorização do uso dos consumíveis.</li></ul>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"><li>Bom estado de conservação dos equipamentos, viaturas, instalações, armazéns e uma gestão eficiente do economato.</li><li>Garantia de disponibilidade de consumíveis, quando necessários.</li></ul>
Recursos	Ss colaboradores da DGAPE, bem como os equipamentos, viaturas, instalações, armazéns e o economato necessários para apoiar as atividades da DGAPE.

Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Conservação e Manutenção de Equipamentos	Administração e Informática	
Conservação e Manutenção de Viaturas		Procedimento de Gestão dos Meios
Conservação das Instalações e armazéns	Administração	
Gestão do Economato		

### 3.10. Processo de Gestão dos Recursos Financeiros

**Objetivos:** Assegurar os recursos financeiros necessários ao bom funcionamento da DGAPE e necessários para a realização dos atos eleitorais/referendários.

	<b>Responsável:</b> Contabilidade
Entradas	<ul style="list-style-type: none"><li>Necessidade de definir/rever a proposta de orçamento anual de funcionamento da DGAPE e dos orçamentos destinados à realização do ato eleitoral/referendário.</li><li>Necessidade de realização de análises financeiras. Necessidade de alocação de recursos financeiros por projetos.</li></ul>



Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta de Orçamento da DGAPE definidos/revistos. Relatórios financeiros. Recursos financeiros alocados por projetos.</li> </ul>
Recursos	Colaboradores da DGAPE; infraestruturas e equipamentos para realização de reuniões de trabalho e das atividades.

Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Proposta de Orçamento da DGAPE	DG, Contabilidade, Todos	
Proposta de Orçamentos destinados à realização do ato eleitoral/referendário	Contabilidade	Procedimento de Gestão dos Recursos Financeiros
Análise financeira		

### 3.11. Processo de Aquisições

**Objetivos:** Assegurar que os bens e os serviços sejam adquiridos de forma sistemática, pelas entidades competentes, a fornecedores aprovados e continuamente monitorizados.

Responsável:	Administração e Contabilidade
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de adquirir bens e/ou serviços.</li> <li>Necessidade de novo fornecedor.</li> <li>Necessidade de avaliação do desempenho dos fornecedores.</li> </ul>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encomenda fornecida e controlada segundo os requisitos especificados.</li> <li>Novos fornecedores selecionados.</li> <li>Fornecedores avaliados.</li> </ul>
Recursos	Colaboradores da DGAPE; infraestruturas, equipamentos e ferramentas informáticas de apoio às atividades.



Principais Atividades	Participantes	Informação Documentada
Levantamento das necessidades de Compras	Contabilidade	Procedimento de Aquisições
Elaboração do Plano Anual de Aquisições	Contabilidade	
Seleção de Fornecedores	Contabilidade, Administração, Informática, Comunicação, Estudos, DG	
Compra de bens e serviços	Contabilidade	Procedimento de Avaliação do Desempenho dos Fornecedores
Avaliação do desempenho dos fornecedores	Contabilidade, Administração, Informática, Comunicação, Estudos, DG	

### 3.12. Indicadores e objetivos da Qualidade

Para cada Processo do Sistema de Gestão da Qualidade estão definidos indicadores de avaliação e respetivos objetivos.

Tais indicadores são periodicamente analisados e comparados com os objetivos pré-definidos, permitindo a análise da eficácia dos Processos e, consequentemente, do Sistema de Gestão.





**DGAPe**

DIREÇÃO GERAL DE APOIO  
AO PROCESSO ELEITORAL



[www.dgape.cv](http://www.dgape.cv)



[dgape@palgov.gov.cv](mailto:dgape@palgov.gov.cv)



(+238) 261 0170 / 261 8309