

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	
	<b>Ata de Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2015</b>	
<b>Data: 09/12/2015</b>		<b>Início: 15:00 Fim: 17:46</b>

PARTICIPANTES DA REUNIÃO:	CARGO/FUNÇÃO
Flávio Leali Ribeiro	Diretor - Geral
Cristiane Regina Bocchat Tose	Secretária de Gestão de Pessoas
Rogério Nogueira de Sousa	Secretário de Tecnologia da Informação (substituto)
Teodomiro Fernandes Amorim	Secretário de Administração e Orçamento
Denilson Mariano de Brito	Secretário Judiciário e Gestão da Informação (substituto)
Silvia Helena Dias dos Santos	Assessora de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Maria Helena Sobrinho Amorim	Coordenadora de Controle Interno (substituta)
José Atílio Beber	Assessor de Planejamento/ASPLAN/DG
Ana Cecília Machado Catapan	Assessora Jurídica da Corregedoria/CRE
Ateon Alves de Siqueira	Chefe da Seção de Inspeções e Estatísticas/CRE

## OBJETO DA ANÁLISE

### ENTRADA PARA ANÁLISE:

- Política da qualidade;
- Realimentação de Cliente (pesquisa clientes interno e externo);
- Desempenho de processo e conformidade de produto (indicadores e metas);
- Situação das ações preventivas e corretivas (Tratamento de não conformidades);
- Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;
- Mudanças no SGQ;
- Recomendações para melhoria;
- Outras informações relevantes para o SGQ;
- Necessidade de recursos;
- Planejamento das Eleições 2016;
- Definição dos requisitos dos clientes;
- Documentação do SGQ.

### SAÍDA DA ANÁLISE:

- Melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos;
- Melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente;
- Necessidade de Recursos.

## 1. DIAGNÓSTICO ATUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Inicialmente, às 15 horas do dia 9/12/15, o Diretor-Geral, Flávio Leali Ribeiro, ressaltou a importância da reunião, a qual tem o objetivo de promover uma análise crítica sobre a manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal. Enfatizou, na oportunidade, a relevância do SGQ para o TRE, dada a sua abrangência e tempo de adesão de dez anos.

Em seguida, passou a palavra à Representante da Direção, Sílvia Helena Dias dos Santos, que enfatizou a importância da análise crítica, salientando que era um momento de reflexão sobre o SGQ, bem como uma prestação de contas da RD sobre as principais ocorrências no exercício de 2015. Após explanar sobre a pauta e dinâmica a ser seguida, passou a discorrer sobre cada tema, conforme segue:

### 2. POLÍTICA DA QUALIDADE:

Decide a Alta Direção pela manutenção da política da qualidade, vez que a mesma está cumprindo a sua finalidade de prover as diretrizes para a evolução do SGQ, estando coerente com a missão e aos alcance dos objetivos do Tribunal.

**Decisão: Manutenção da atual política da qualidade.**

**2. OBJETIVOS DA QUALIDADE:**

A RD apresentou planilha demonstrativa da situação dos indicadores relacionados aos objetivos da qualidade após a realização das eleições 2014, com metas revistas na RAE DE 21/10/15:

OBJETIVO	INDICADOR	SITUAÇÃO EM 2012	META PARA 2014	RESULTADO EM 2014	Meta para 2016
Prestar serviços de excelência	Índice geral de satisfação do eleitor	90,71%	92%	90,78%	92%
	Índice de confiança na Justiça Eleitoral	90,46%	92%	87,9%	92%
Aprimorar o processo eleitoral	Índice de cumprimento das metas do Sistema de Gestão da Qualidade relativas ao processo eleitoral	87,5%	90%	82,2%	90% (RAE)
Gerir recursos orçamentários necessários à execução da estratégia	Índice de execução orçamentária	96,8%	99%	90,45	Rever, em razão da construção de novos indicadores

Considerando que os indicadores já foram discutidos na Reunião de Análise da Estratégia - RAE de 21.10.15, restou aos participantes a ratificação das metas relativas aos indicadores "índice geral de satisfação do eleitor", "índice de confiança na Justiça Eleitoral" e "índice de cumprimento das metas do SGQ", devendo serem verificados os planos de ação àqueles que não cumpriram as metas.

Quanto ao indicador "índice de execução orçamentária", avaliou-se que o mesmo não mede o objetivo proposto, devendo a unidade responsável apresentar indicador que refletia a eficiência da execução orçamentária necessária à execução da estratégia.

**Decisão: Manutenção dos objetivos da qualidade e construção de indicador do objetivo "Gerir recursos orçamentários necessários à execução da estratégia", ficando os demais inalterados.**

**3. RESULTADOS DE AUDITORIAS:**

A RD informou que programa anual de auditorias foi cumprido conforme o previsto em relação às auditorias internas e externas, conforme detalhado a seguir:

**3.1 Resultado da Auditoria Interna - 27 de março de 2015** (Somente na extensão do escopo para o processo de Inspeção e Atendimento ao Eleitor na 28ª Zona Eleitoral).

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Item 4.1 "d"	A organização não assegura a disponibilidade de informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento dos processos. <b>Evidência:</b> A integração entre o processo de atendimento ao eleitor apresentada no macrofluxo do sistema de gestão da qualidade, que compõe os macroprocessos finalísticos, e a "caixa" relacionada à satisfação dos clientes não apresenta a relação de retroalimentação.	Processo redesenhado, MQ, revisão 19 e Ata 0216277. Situação: SAC fechada em 03/11/2015
Item 4.1 "B"	A organização não determina a sequência e interação adequada do processo de Atendimento ao Eleitor. <b>Evidência:</b> As entradas e saídas do processo de atendimento ao eleitor não representam a relação input-processamento-saída, apresentando, em certos casos, inclusive, a mesma entrada e a mesma saída.	Elaboração de novo DP para o processo de "Atendimento ao Eleitor" Situação: SAC fechada em 03/11/2015

OBSERVAÇÕES EVIDENCIADAS	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Obs.1) A organização não apresenta adequadamente todas as entradas e saídas do processo inspeção	Diagrama de processo redesenhado demonstrando todas as entradas e saídas
Obs. 2) fluxograma componente da instrução de trabalho do processo de atendimento ao eleitor não consta a atividade "Juntada do Protocolo de Entrega do Título.	Fluxograma redesenhado, gerando nova revisão no procedimento operacional.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Ajustar a descrição do indicador nº 2 do processo de inspeção, apresentado no diagrama de processo da referida rotina	Indicador reajustado
Incluir o termo "externo" na descrição do indicador, apresentado no diagrama de processos da referida sequência de trabalho	Não ajustado, vez que já consta na descrição do indicador no sistema gpweb
Incluir o cargo "Juiz Eleitoral" na categoria pessoas, no DP de atendimento ao eleitor.	Incluso no DP a palavra "Magistrado"

### 3.2 Auditoria Interna da ISO 9001:2008 e recertificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral - 19 a 21 de agosto de 2015

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/Evidência	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
4.2.3/4.2.4:	<p><b>4.2.3 Controle de documentos</b> Os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos apresentados em 4.2.4.</p> <p><b>4.2.4 Controle de registros</b> :Registros estabelecidos para prover evidência de conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade devem ser controlados</p> <p><b>Fundamentação:</b> A organização não assegura que as alterações e a situação atual dos documentos sejam identificadas..</p> <p><b>Constatação:</b>A organização não assegura que as alterações e a situação atual dos documentos sejam identificadas</p> <p><b>Evidências objetivas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A retenção dos registros do Requerimento de Alistamento Eleitoral – RAE e do relatório de banco de erros estão mantidos além do previsto;</li> <li>2. A ata de reunião de verificação do Planejamento de eleições, prevista no controle de registro da qualidade, do processo de planejamento de eleições, não se encontra no Portal da Qualidade, impossibilitando a recuperação;</li> <li>3. Ausência de finalidade de dois relatórios do processo de orçamento para eleições como saídas;</li> <li>4. Os canais de comunicação, do processo de comunicação, “Microblog Twitter” e Canal You tube estão como saídas do processo.</li> </ol>	<p><b>Evidência 1</b> – Realizar a devida adequação no CRQ, alterando a periodicidade de retenção, conforme necessidade informada pelo responsável.</p> <p><b>Evidência 4</b> - Adequação do Diagrama de Processo de Comunicação, adequando a terminologia das saídas geradas em decorrência do Plano de Comunicação.</p> <p><b>cia 2</b> – Realizar a devida adequação no CRQ, alterando a o local de disponibilização do registro, conforme ferramenta atualmente utilizada.</p> <p><b>Evidência 3</b> – Adequação do Diagrama do Processo de Orçamento e do CRQ, retirando os registros em duplicidade.</p> <p>Situação: em andamento</p>
5.5.1	<p><b>Requisito não atendido: 5.5.1</b></p> <p><b>Fundamentação:</b> A Alta Direção deve assegurar que as responsabilidades e a autoridade sejam definidas e comunicadas em toda a organização.</p> <p><b>Constatação:</b>A Alta Direção não assegura que as responsabilidades e a autoridade sejam definidas e comunicadas em toda a organização.</p> <p><b>Evidências objetivas:</b></p>	<p><b>Evidência 1, 2, 3, 4, e 5</b> – Alteração no Macroprocesso (anexo do MQ), incluindo o Planejamento Estratégico como processo de gestão e liderança de responsabilidade da ASPLAN/DG, por consequência, a alteração do processo de Planejamento das Eleições, passando a integrar os processos finalísticos; de responsabilidade da ASPEQ/DG.</p>

	<p>1. Há conflito de autoridade e responsabilidade nos processos de Planejamento de Eleições e no processo de Gestão de Pessoas (Alocação de Pessoas);</p> <p>2. Inexistência do processo de planejamento estratégico na interação do macroprocesso dos sistemas de Gestão da Qualidade;</p> <p>3. O processo “Alocação de pessoas” é de responsabilidade da Coordenadoria de Pessoal;</p> <p>4. O processo Planejamento de Eleições estão sob responsabilidade da ASPLAN/ASPEQ, entretanto, no diagrama de processos consta a ASPEQ;</p> <p>5. A saída do processo planejamento de eleições “projetos de iniciativas estratégicas” é produto do planejamento estratégico.</p>	<p><b>Evidência 1 e 3 – (Método) :</b>1) Altear o DP de Gestão de Pessoas, passando a constar o responsável pelo processo de alocação de pessoas para o Coordenador da COPEs, vez que as duas atividades já estão mapeadas separadamente;</p> <p>Situação: em andamento</p>
8.2.3	<p><b>Fundamentação:</b> A organização deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do sistema de gestão da qualidade. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado.</p> <p><b>Constatação:</b> A organização não aplica métodos adequados para monitoramento dos processos do sistema de gestão da qualidade.</p> <p><b>Evidências objetivas:</b></p> <p>1. Não há previsão no procedimento operacional do processo de Autuação da Coordenadoria Judiciária da SJI para a ação de liberação do produto do cliente (Mandado de Segurança) com a verificação/revisão da conformidade do produto.</p> <p>Ex: Atuação, indexação da autuação (assunto conforme capa), partes, advogados, etc</p>	<p>Será incluído no PO 7.5.1 – 02 (Procedimento Operacional para autuação e distribuição), Revisão 03, um <i>checklist</i> de verificação para liberação do produto (processos físicos), gerando os registros necessários.</p> <p>Situação: SAC fechada em 19/11/2015</p>

OBSERVAÇÕES EVIDENCIADAS	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
1. A organização se utiliza do processo de planejamento das eleições, utilizando o requisito 7.3 como planejamento, em detrimento do item 7.1, materializando-se no "Projeto de Planejamento de Eleições	O TRE continuará excluindo o item relativo a projetos, vez que o projeto eleições (saída do escopo do SGQ) é planejado pelo TSE. Ao TRE cabe aos regionais elaborar projetos para os processos.
2. A organização faz uso de projeto para executar o cadastramento biométrico	O TRE continuará excluindo o item relativo a projetos, vez que o projeto eleições (saída do escopo do SGQ) é planejado pelo TSE. Ao TRE cabe aos regionais elaborar projetos para os processos.
3. O processo de diplomação utiliza-se de projeto para executar as ações para a entrega de diplomas eleitos.	O TRE continuará excluindo o item relativo a projetos, vez que o projeto eleições (saída do escopo do SGQ) é planejado pelo TSE. Ao TRE cabe aos regionais elaborar projetos para os processos.

3.3 Auditoria externa - 11 e 12 de maio de 2015 (Extraordinária para extensão do escopo de certificação para o processo de Inspeção e Atendimento ao Eleitor na 28ª ZE)

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
6.2.1	<p><b>Fundamentação:</b> As pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto devem ser competentes com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.</p> <p><b>Constatação:</b> Evidenciada ausência de competência requerida para as funções que afetam os processos definidos no escopo.</p> <p><b>Evidências objetivas:</b> Chefe de Cartório, Coordenadora da Corregedoria e Inspetores</p>	<p><b>Ação imediata:</b></p> <p>Analisar o item “pessoas” em todos os Diagramas de Processos do escopo, a fim de verificar se os requisitos de competências estão definidos no Quadro de Definição de Competências – QDC, para todas as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos do produto, promover a revisão no QDC e atualizar os registros apropriados.</p> <p><b>Ação corretiva:</b></p> <p>Tornar obrigatório, na ferramenta de gestão do SGQ-TRE/TO, o aceite do responsável pelo processo de Gestão de Pessoas - Alocação de pessoas e Treinamentos (processos de apoio), na elaboração/alteração dos mapeamentos dos atuais e novos processos do escopo, com vistas ao conhecimento prévio das competências requeridas para a realização/entrega do serviço proposto, condicionada à anexação do Quadro de Definição de Competências – QDC, com evidências das inclusões das novas competências, caso existam.</p> <p>Situação: em andamento</p>
7.1	<p><b>Fundamentação:</b> Deve-se planejar e desenvolver os processos necessários para realização do produto.</p> <p><b>Constatação:</b> Evidenciada ausência de planejamento dos processos correlacionados ao aumento do escopo.</p> <p><b>Evidências objetivas:</b> Manual da Qualidade, de 23/03/15, revisão 18, Anexo 9.1, Diagrama de Processos: Gestão de Pessoas, Alocação de Pessoas – Capacitação e Gestão de Bens e Serviços para Eleições.</p>	<p><b>Ação imediata:</b></p> <p>Revisar o Diagrama de Processos de Gestão de bens e serviços, Gestão de Pessoas, Alocação de pessoas e Capacitação, evidenciando entradas e saídas que impactam na realização dos serviços para o escopo, bem como a atualização da matriz dos indicadores respectivos.</p> <p><b>Ação corretiva:</b></p> <p>Tornar obrigatório, na ferramenta de gestão do SGQ, o aceite do responsável pelo processo de gestão de bens e serviços, gestão de pessoas, alocação de pessoas e capacitação, na elaboração/alterações dos mapeamentos dos atuais e novos processos do escopo, condicionada à anexação do Diagrama de Processos contemplando todos os bens e serviços para os novos processos, caso existam.</p> <p>Situação: SAC fechada em 03/11/2015</p>
8.2.3	<p><b>Fundamentação:</b> A organização deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do sistema de gestão da qualidade. Quando os resultados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado.</p> <p><b>Constatação:</b> evidenciada ausência de registro de ações para metas não alcançadas para os processos de Orçamento e Tecnologia de Informação.</p> <p><b>Evidências objetivas:</b> Processo de Orçamento e Tecnologia da Informação, ambos com metas definidas e resultados não alcançados, porém, não foram evidenciadas planos de ações registrados.</p>	<p><b>Ação imediata</b></p> <p>1) Revisar a matriz de todos os indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade;</p> <p>2) Inserir o plano de ação no Sistema GPweb, para os indicadores que não atingiram suas metas;</p> <p>Modificar o formato das reuniões de análise de dados, realizando-as por processos, tendo como entradas, as análises dos planos de ações para os indicadores que não atingiram suas metas, os quais deverão estar registrados no sistema GPweb e, relacionado a cada indicador e, como produto/saída, a revisão/validação do conteúdo da matriz dos indicadores.</p> <p>Situação: em andamento</p>

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
<p>Convém analisar a importância da validação dos programas de computadores utilizados como ferramentas de tomada de decisão.</p> <p>Evidência: Processo orçamento para Eleições, planilha relatório de acompanhamento da execução orçamentária, extraído do SIGEPRO</p>	Em análise
<p>Convém avaliar a sistemática de análise do índice de satisfação do cliente na 28ª ZE, de modo que agregue valor à melhoria do sistema na tomada de decisão.</p> <p>Evidência: pesquisa de satisfação por meio de formulário específico: 26 respondentes, de 01/09 a 31/12/14</p>	Em análise
<p>Convém alinhar a meta dos indicadores de processo com as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico e no Diagrama de Processos.</p> <p>Evidência: Corregedoria, percentual de zonas inspecionadas, meta Planejamento Estratégico: 50% e meta no indicador do processo: 18 Zonas.</p>	Correção realizada
<p>Convém analisar a sistemática de registro das ações preventivas originadas nos processos&gt;</p> <p>Evidência: Observações no relatório de Auditoria Interna; indicador de satisfação da 28ª ZE acima da meta, mas com margem para melhorias e/ou ação preventiva para análise de tendência; modificação do método de satisfação no atendimento de TI</p>	Em análise

Obs: Não houve relato de observações nesta auditoria

### 3.4 Auditoria Externa de manutenção da ISO 9001:2008 - 5 e 6 de novembro de 2015

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
7.5.1 "B"	<p><b>Fundamentação:</b> A organização deve planejar e realizar a produção e prestação de serviço sob condições controladas. Condições controladas devem incluir, quando aplicável, a disponibilidade de instruções de trabalho.</p> <p><b>Constatação:</b> (AE) Evidenciada ausência de informação clara quanto a tratativa de RAE excluída após finalização do processo.</p> <p><b>Evidências objetivas:</b> RAE's excluídas 237 (lote 12) e 224 (lote 12). PO 7.5.1, revisão 2 - Alistamento: item 12.1: excluir o RAE no ELO, identificando o formulário impresso, o título eleitoral e o PETE com a palavra "excluído", assinando-se em seguida, acondicioná-los na sequência do LOTE RAE em aberto.</p>	<p>Revisão dos PO's relacionados ao atendimento ao eleitor, item tratativa RAE</p> <p>Situação: em andamento</p>
6.2.2 "e"	<p><b>Requisitos não atendidos 6.2.2 "e"</b></p> <p><b>Fundamentação:</b> (AE) A organização deve manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência</p> <p><b>Constatação:</b> Evidenciado ausência de registros de educação aos colaboradores em regime extraordinário.</p>	<p>Tornar obrigatório a anexação dos registros de educação (via Sistema Eletrônico de Informações - SEI) estabelecidos no QDC para todos atendentes nas Zonas Eleitorais.</p> <p>Situação: em andamento</p>

Evidências objetivas: 28ª Zona Eleitoral (Atendente B.A.A.C e F.D.S).
---

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Convém analisar a forma de recuperação dos registros armazenados fisicamente: evidência na 28ª ZE - armazenamento RAE lote 12 e 14	Em andamento (processo enviado à CRE)
Convém analisar os mecanismos de segurança na infraestrutura da sala de arquivo. Evidência 28ª ZE - armazenamento físico de RAE em dispositivo de combate ao incêndio.	Em andamento
Convém analisar o ciclo de reciclagem dos procedimentos operacionais de modo que os recursos tenham facilidade na localização. Evidência: 28ª ZE - localização PO 7.5.1 - 6, revisão 6	Em andamento
Convém analisar a sistemática de medição para a satisfação dos clientes. Evidência: pesquisa de satisfação 2014 com resultado 94,27% com visão geral e não por cliente: Eleitor, Advogado, Candidato e Partido político	Em andamento
Com base na ISO 1911, ITEM 6.4.1 f): convém reavaliar o modo de apresentação do plano de modo que inclua as funções e responsabilidades dos membros da equipe da auditoria e dos acompanhantes Evidência: Plano de auditoria realizada de 19 a 21.08.15	Em andamento
Convém analisar o método de extração do indicador percentual de operações corretas cadastradas no ELO. Evidência: Demonstração geral e não por Zona Eleitoral 1º e 2º semestre de 2014.	Em análise
Convém analisar a integração dos procedimentos descritos no Sistema de Gestão da Qualidade. Evidência: Gestão de urnas	Em análise
Convém analisar a descrição das habilidades requeridas no QDC, de modo que seja possível garantir a conformidade com os requisitos do produto observando melhorias nos processos internos. Evidência: QDC - Despacho 17.256	Realizado

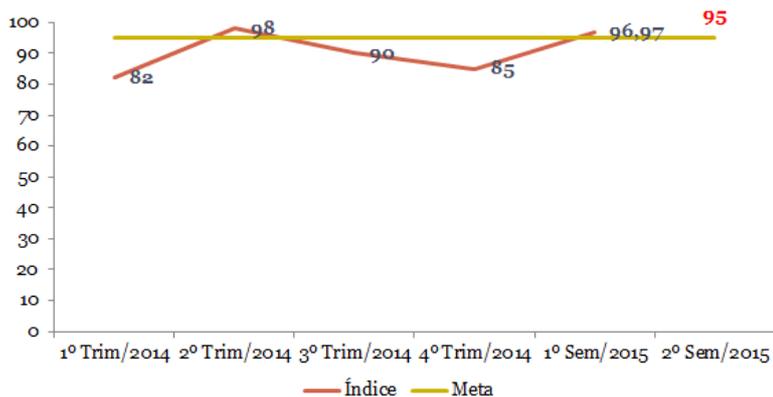
**Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2015, com a previsão da auditoria interna para a primeira quinzena de julho de 2016 e a auditoria externa para a primeira quinzena de novembro de 2016.**

#### **4. REALIMENTAÇÃO DE CLIENTE (pesquisa clientes interno e externo);**

##### **4.1 Pesquisa de satisfação de cliente externo (SJI)**

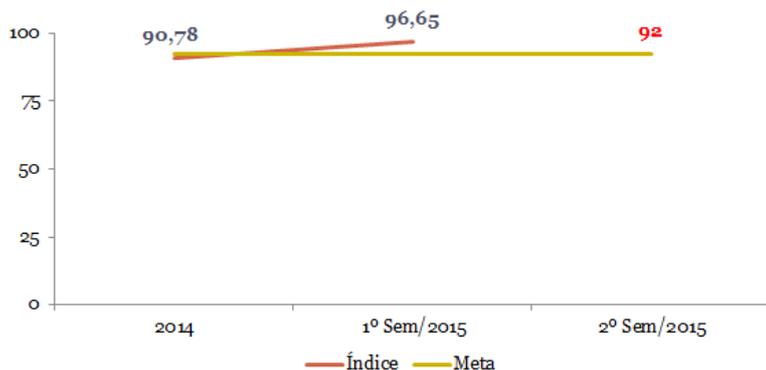
Com relação aos clientes advogados, partidos e candidatos é realizada pesquisa de satisfação nos pontos de atendimento ao público da Secretaria Judiciária, referente ao Processo de Trâmite Processual Judicial de onde é gerado o indicador: Índice de satisfação do cliente externo, que apresenta os seguintes resultados em 2015:

## Satisfação do atendimento da SJI



Os resultados indicam resultados satisfatórios, embora o número de respondentes seja reduzido, devido serem, quase sempre, os mesmos advogados a atuarem perante a Justiça Eleitoral.

### 4.2. Pesquisa de satisfação de cliente externo (Cartórios Eleitorais)



O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios eleitorais do TRE-TO foi de 94,26%, o que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” (5.640) em todos os quesitos, pelo total de avaliações válidas (5.983) recebidas.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 76,9% do público pesquisado.

Os resultados dos indicadores, isoladamente, ficaram acima da meta de satisfação (85%). A melhor avaliação foi para o quesito “Cordialidade do atendente”, 96,2%, esse pode ser comprovado com alto número de elogios escritos no campo “comentários, sugestões e críticas”.

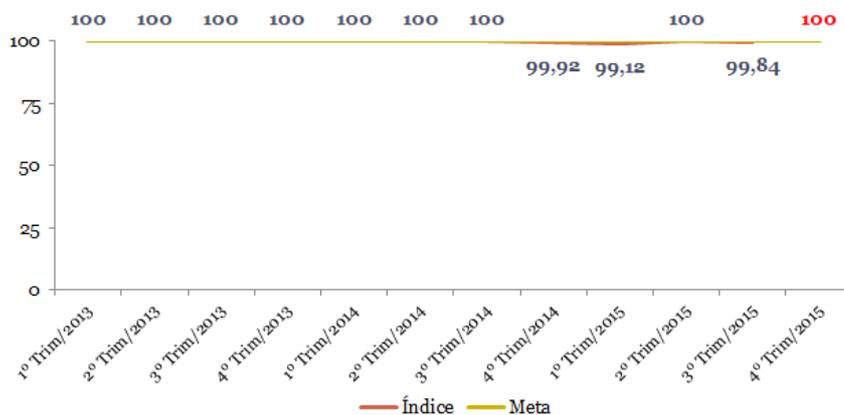
O quesito “Tempo de Espera” foi o que apresentou a maior diferença no resultado. Com índice de satisfação médio de 90,2%, e variação entre 64,3% e 100,00%.

A pesquisa, por ZE, encontra-se no evento 0283225

Para este exercício, em razão da greve do Poder Judiciário, tem-se os resultados parciais:

### 4.3 Ouvidoria

## Respostas ao contatos dirigidos a Ouvidoria



**Decisão:** Manter a metodologia de relacionamento com os clientes.

### 5. DESEMPENHO DE PROCESSO E CONFORMIDADE DE PRODUTO (indicadores e metas);

A RD relatou que o Plano de Indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade foi lançado no sistema GPWEB, e estão sendo analisados na Reunião de Análise da Estratégia - RAE, sendo esta última análise feita em 21.10.2015, conforme resumo abaixo:

PROCESSO	INDICADOR	DESCRIÇÃO (o que mede, quem mede e como medir)	PERIODICIDADE	META
Planejamento das Eleições	Percentual de implementação de planos de ações/projetos resultantes da "Avaliação da Eleição"	Mantida	Mantida	Mantida
Gestão de Pessoas	Índice de satisfação (apoio administrativo para o período eleitoral)	Mantida	Mantida	Mantida
	Índice de satisfação (Equipe de apoio técnico para o período eleitoral – TRE)	Mantida	Mantida	Mantida
	Percentual de ações de capacitação executadas que impactam na melhoria do Processo Eleitoral (Inclusão) Obs: Inclusão	Aprovada	Aprovada	Aprovada
	Percentual de servidores capacitados para as Eleições (Secretaria) Percentual de servidores capacitados para as Eleições (Cartórios Eleitorais)	Mantida	Mantida	Mantida
	Investimento em treinamento por servidor (Secretaria)	Exclusão	Exclusão	Exclusão
	Investimento em treinamento por servidor (Cartórios)	Exclusão	Exclusão	Exclusão
	Horas de treinamento por servidor (Secretaria)	Exclusão	Exclusão	Exclusão
	Horas de treinamento por servidor	Exclusão	Exclusão	Exclusão

	(cartórios)			
<b>Cadastro de eleitores</b>	Percentual de operações corretas no cadastro	Mantida	Mantida	Mantida
	Percentual de eleitores com cadastro biométrico	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Trâmite Processual Judicial</b>	Índice de satisfação do cliente externo	Mantida	Mantida	Mantida
	Tempo Médio de Tramitação - TMT 1, 2, 3 e 3	Mantida	Mantida	Mantida
	Tempo médio de publicação - TMP	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Orçamento</b>	Índice de execução do orçamento (Geral e Eleições)	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Gestão de Bens e Serviços</b>	Índice de agilidade na tramitação de processos de aquisição/contratação de bens e serviços;	Mantida	Mantida	Mantida
	Percentual dos materiais distribuídos nas unidades antes do pleito	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Gestão de Urnas</b>	Percentual de UE funcionais para as eleições	Mantida	Mantida	Rever
<b>Logística para Zonas Eleitorais</b>	Sem indicador	--	--	--
<b>Votação</b>	Número de seções eleitorais que iniciaram os trabalhos com atraso	Mantida	Mantida	Rever
	Percentual de seções eleitorais que encerraram a votação após as 18h.	Mantida	Mantida	Rever
	Percentual de urnas substituídas	Rever	Rever	Rever
<b>Apuração</b>	Tempo de apuração	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Infraestrutura Tecnológica</b>	Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TIC	Mantida	Mantida	Mantida
	Ocorrências resolvidas no tempo estabelecido	Mantida	Mantida	Mantida
	Índice de satisfação do cliente de TIC	Alterada a forma de medir	Alteração para mensal	Mantida

<b>Votação paralela</b>	Divergências não identificadas	Mantida	Mantida	Mantida
	Tempo para identificação das divergências ocorridas	Mantida	Mantida	Mantida
	Não conformidades detectadas pela auditoria externa da Votação Paralela	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Comunicação</b>	Nível de Informação no Momento do Voto	Mantida	Mantida	Mantida
	Índice de matérias institucionais positivas	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Comunicação (Ouvidoria)</b>	Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	Mantida	Mantida	Mantida
	Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Prestação de Contas Eleitorais</b>	Percentual de processos analisados no prazo legal (Avaliação da EXECUÇÃO) – Eleições gerais e municipais	Mantida	Mantida	Mantida
	Índice de satisfação do cliente interno (Avaliação da INSTRUTORIA) - Eleições gerais e municipais			
	Índice de satisfação do cliente interno - (Avaliação da CONSULTORIA) - Eleições municipais			
	Índice de satisfação do cliente externo (Avaliação da CONSULTORIA) Eleições gerais			
<b>Diplomação</b>	Índice de satisfação do cliente com a solenidade de diplomação	Mantida	Mantida	Mantida
<b>Inspeção</b>	% de não-conformidades que foram devidamente tratadas (De responsabilidade da CRE), em relação aos quesitos dos grupos: Procedimento e Organização do Cartório, Cadastro Eleitoral, Filiação partidária e Processos.	Mantida	Mantida	Mantida
	Quantidade Zonas Inspeccionadas	Mantida	Mantida	Mantida
	Índice geral de satisfação do cliente	Mantida	Mantida	Mantida

	(Juizes e servidores) com a equipe de inspeção			
<b>Atendimento ao Eleitor</b>	Percentual de operações corretas no cadastro	Mantida	Mantida	Mantida
	Índice de satisfação do cliente	Mantida	Mantida	Mantida

**Decisão: Manter a sistemática de análise de dados, juntamente com a reunião de análise da estratégia - RAE.**

#### 6. SITUAÇÃO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS (Tratamento de não-conformidades);

A RD apresentou o acompanhamento do processo de tratamento de não conformidades no ano de 2015, conforme o quadro abaixo:

SITUAÇÃO DAS NÃO-CONFORMIDADES 2014			
QUANTIDADE	TRATADA	EM TRATAMENTO	REFERÊNCIA
10	8	2	Conforme relatório de tratamento de produto não conforme.

SITUAÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES REMANESCENTES DE OUTROS EXERCÍCIOS		
QUANTIDADE	EM TRATAMENTO	REFERÊNCIA
02	02	Conforme relatório de tratamento de produto não conforme.

Constatou-se a existência 04 (quatro) não conformidades em tratamento. Conforme o quadro apresentado e o histórico da situação das não conformidades evidencia-se que o TRE tem sido eficiente no tratamento de não conformidades.

**Decisão: Manter a sistemática de tratamento de produto não conforme, via Sistema Eletrônico de Informações - SEI e agilizar o tratamento das NC's em aberto.**

#### 7. AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO SOBRE AS ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES:

A RD apresentou o quadro abaixo que transcreve as decisões tomadas na última reunião de análise crítica realizada em 2014, evento

0261719

Decisão	Quem	Quando
Manutenção da atual política da qualidade.	ASPEQ/DG	Realizado <a href="http://sgq.tre-to.jus.br:8080/SGQ/">http://sgq.tre-to.jus.br:8080/SGQ/</a>
Manutenção dos objetivos da qualidade e indicadores.	ASPEQ/DG	Realizado <a href="http://sgq.tre-to.jus.br:8080/SGQ/">http://sgq.tre-to.jus.br:8080/SGQ/</a>
Elaborar o programa anual de auditorias para 2015, com a previsão da auditoria interna para a segunda quinzena de agosto 2015.	ASPEQ/DG	Realizado. Doc. SEI nº 0261791
Desenvolver os estudos para efetivação das oportunidades de melhoria evidenciadas nas auditorias.	ASPEQ/DG	Em andamento. Esta sendo acompanhado as oportunidades de melhoria no processo SEI nº 0005413-69.2015.6.27.8000
Manter a metodologia de relacionamento com os clientes, de aplicação das pesquisas e análise dos dados para elaboração de planos de ação de cada	ASPEQ/DG	Em andamento, conforme SEI nº 0005808-61.2015.6.27.8000

secretaria para buscar o saneamento das deficiências reveladas pela realimentação dos clientes;		
Encaminhar os resultados da pesquisa para as unidades responsáveis pelos processos para análise e desencadeamento de ações de melhoria.	ASPEQ/DG	Realizado a pesquisa e encaminhado as unidades para as devidas providências. SEI nº 0050140-50.2014.6.27.8000
Realizar a análise do desempenho de processo e conformidade de produto (indicadores e metas) juntamente com a RAE referente ao último trimestre de 2014, no início do planejamento das eleições.	ASPEQ/DG	Em andamento, conforme processo SEI nº 0013358-10.2015.6.27.8000
Validar as ações adotadas para implementar as decisões tomadas na análise crítica de 2013.	ASPEQ/DG	Realizado. Conforme
Acolher a explanação realizada pela RD referente às mudanças no SGQ. Autorizar as alterações previstas para 2015, conforme o deliberado pela direção.	ASPEQ/DG	Em andamento, elaborado o termo de abertura do projeto de transição da ISO 9001:2008 para 9001:2015, conforme SEI nº 0011909-17.2015.6.27.8000
Incluir as demandas de recursos para o SGQ no orçamento do próximo exercício.	ASPEQ/DG	Realizado, incluído a previsão de recursos para SGQ na proposta orçamentária de 2015, conforme SEI nº 0000982-89.2015.6.27.8000
Determinar a realização do acompanhamento do planejamento das eleições por todos os responsáveis pelos processos.	ASPEQ/DG	Em andamento, criado projeto Planejamento das Eleições 2016, conforme SEI nº 0006584-61.2015.6.27.8000
Manter o atual rol dos requisitos dos clientes definidos para o SGQ.	ASPEQ/DG	Realizado, foi mantido o atual rol de requisitos dos cliente para o SGQ, Conforme definido no Manual da Qualidade revisão 19, processo SEI nº 0060131-50.2014.6.27.8000
Manter a atual sistemática de documentação do SGQ.	ASPEQ/DG	Realizado, mantida a atual sistemática de documentação: PB 4.2.3 para Controle de Documentos e PB 4.2.4 para Controle de Registro, conforme definido no Manual da Qualidade revisão 19, constante no processo SEI nº 0060131-50.2014.6.27.8000

**Decisão: Sistematizar o acompanhamento das decisões tomadas nas reuniões de análise crítica, com vistas ao seu melhor gerenciamento.**

#### 8. MUDANÇAS NO SGQ;

A RD explanou sobre as mudanças registradas no exercício 2015 com impacto no SGQ:

- Manutenção da certificação ISO 9001:2008, recomendado pelo Instituto TOTUM, para o ciclo 2015 a 2017;
- Certificados os processos de Inspeção da Corregedoria Regional Eleitoral e Atendimento ao Eleitor na 28ª Zona Eleitoral;
- Transição da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015 prevista para iniciar 2016

Na sequência, foi deliberado sobre o Programa de Gestão 2015 - 2017, onde consta ação de expansão do escopo do SGG. Tal ação, segundo o Diretor-Geral, Flávio Leali, deverá ser melhor estruturada a sua implementação, vez que o ano de 2016 é ano eleitoral.

**Decisão: Promover reunião com a Presidência, para deliberação quanto a extensão do escopo de certificação.**

#### 9. RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA:

Foi considerado que a implementação das decisões tomadas na presente reunião de análise crítica propiciará substanciais melhorias no SGQ, bem como o acompanhamento das melhorias sugeridas no evento de avaliação das eleições, atualmente num total de 131 melhorias cadastradas no gpweb, com percentual de cumprimento de 18%.

**Decisão: Manter o acompanhamento das ações de melhoria em decorrência da avaliação das eleições na ferramenta indicada.**

#### 10. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O SGQ:

- A servidora Sílvia Helena Dias dos Santos foi designada para exercer o cargo de Assessora da ASPEQ, cumulativamente com as funções de Representante da Direção no SGQ;
- O Servidor Heverson Almeida Braga passou a integrar a equipe da ASPEQ/DG
- Os servidores Heverson Almeida Braga, Michel Silva Azevedo e Ateon Alves de Siqueira participaram do curso de interpretação da NBR ISO 9001:2008, no TRE/GO;

- Os servidores Heverson Almeida Braga, Michel Silva Azevedo e Evaldo de Menezes Tacho Júnior concluíram o curso de Auditor Interno, promovido no TRE/GO;

- O servidor Heverson Almeida Braga Participou do curso de Auditor Líder, conforme NBR ISO 9001:2015, pela certificadora BSI.

### 11. NECESSIDADE DE RECURSOS

A RD, Sílvia Helena Dias dos Santos, informou as necessidades de recursos para o exercício 2016 da ASPEQ/DG, para manutenção e melhoria do SGQ, justificando cada uma delas:

- Inclusão no programa anual de capacitação de, pelo menos, uma ação de treinamento voltada para a atualização dos servidores componentes da ASPEQ/DG, tendo em vista a nova versão da ISO 2015, e outra, para a capacitação em gestão de riscos, para todos os servidores que atuam no SGQ, visto que esta será o foco da mudança na nova versão da ISO;

- Assegurar a aquisição dos monitores para a comunicação das ações do SGQ e atividades da Assessoria de Comunicação/ASCOM, tendo em vista a nova sistemática de divulgação do sistema por meio de "TV INDOOR".

**Decisão: Incluir as demandas de recursos para o SGQ no orçamento do próximo exercício.**

### 12. PLANEJAMENTO DAS ELEIÇÕES 2016

A RD informou que o Planejamento das Eleições está ocorrendo conforme projeto, estando em sua fase final da primeira versão a ser homologada.

Todos os processos do escopo do SGQ planejaram as ações integradas para 2016 no novo sistema - PADLOG 2, ainda em fase de ajustes.

**Decisão: Determinar a realização do acompanhamento do planejamento das eleições por todos os responsáveis pelos processos, mantendo a alimentação do sistema nos prazos planejados.**

### 13. DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS DOS CLIENTES:

CONFIRMAÇÃO DOS REQUISITOS DO CLIENTE				
(O percentual é relativo a 100%, sendo que os resultados foram gerados de forma múltipla em três valores por serem três opções na mesma pergunta).				
15 – Dentre os itens, abaixo relacionados, marque 3(três) opções que você considera mais importantes:	Requisitos Atuais			Celeridade Confiança Segurança Transparência Atendimento Proximidade do local de votação
	2010	2012	2014	
Confiança nos serviços da Justiça Eleitoral	38,57%	27,30%	17,40%	
Funcionamento da URNA	44,12%	16,30%	15,50%	
Rapidez na apuração	31,52%	8,20%	14,70%	
Transparência dos serviços da Justiça Eleitoral	25,90%	9,80%	11,80%	
Segurança do processo eleitoral	34,11%	5,40%	10,80%	
Tempo de espera para votar	42,76%	20,50%	10,10%	
Atendimento do mesário	25,32%	3,50%	8,00%	
Distância da seção em relação à sua residência	28,81%	5,80%	7,70%	
Outra opção		2,00%	4,00%	

Os dados demonstraram a confirmação dos requisitos dos clientes atualmente definidos, que mesmo havendo alteração na metodologia estatística para sua tabulação, os requisitos mantiveram percentuais de indicação muito próximos dos apurados em 2014.

**Decisão: Manter o atual rol dos requisitos dos clientes definidos para o SGQ, devendo aguardar a pesquisa de cliente externo no dia da eleição.**

### 14. DOCUMENTAÇÃO DO SGQ:

A RD, Sílvia Helena, explanou sobre a situação da documentação do SGQ, com destaque para a continuidade de automatização do processo de documentação, todos no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, bem como o plano de indicadores foi transferido para o sistema GPWEB. Apesar da dificuldade enfrentada pelos responsáveis pelos processos, tais ferramentas tem facilitado o controle do SGQ.

**Decisão: Manter a atual sistemática de documentação do SGQ.**

**15 CONCLUSÕES GERAIS (SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA)**

A Alta Direção considerou eficazes as atividades de manutenção do SGQ, dada a sua evolução histórica de dez anos e sempre mantendo a certificação de qualidade em seus processos. As decisões tomadas devem ser implementadas imediatamente, na intenção de intensificar a sua melhoria contínua.

Finalizando, a Alta Direção considerou que a efetivação das decisões tomadas na presente reunião de análise crítica seria suficiente para que as saídas da análise fossem as adequadas para a melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos, bem como a melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente, assegurando-se os recursos necessários para a o alcance desses objetivos. Nada mais havendo a tratar, às 17h46min, o Diretor-Geral, Flávio Leali Ribeiro, agradeceu a presença de todos e determinou a lavratura de ata a ser publicada no site do SGQ, na intranet.

Segue resumo das decisões:

DECISÕES	QUEM	QUANDO
Manutenção da política e objetivos da qualidade	Alta Direção	Imediata
Construção de indicador que reflita o objetivo da qualidade referente ao desempenho financeiro	COFIN/SADOR	30/04/2016
Manutenção dos requisitos dos clientes	Alta Direção	Imediata
Agilizar o fechamento das não-conformidades em aberto	ASPEQ	18/12/2015
Reapresentar indicadores que não cumpriram metas na próxima RAE, com prioridade.	ASPLAN	18/12/2015
Rever o planejamento de todos os processos com tarefas em atraso	Responsáveis pelos processos	10/12/2015
Consolidar em relatório impresso o Planejamento das Eleições 2016, para homologação.	ASPEQ	10/12/2015
Construir e incluir o processo "Planejamento Estratégico" no Sistema de Gestão da Qualidade, revisando o macroprocesso, diagramas de processos, CADI, CDI, CRQ e procedimentos aplicáveis, posicionando-o junto aos processos de gestão de liderança e alterando o processo de <b>planejamento das eleições</b> para o rol dos finalísticos.	ASPEQ/ASPLAN-DG	28/02/2016
Incluir, com prioridade, as demandas da ASPEQ/ASCOM, relativas à aquisição de monitores para nova sistemática de comunicação do SGQ, tendo em vista a impossibilidade do procedimento licitatório neste exercício.	SADOR/COMAP	30/04/2016
Envolver a SGP em todos procedimentos de contratação de serviços terceirizados, bem como nas capacitações a estes oferecidas, para efeito de registros que comprovem a competência estabelecida no Quadro de Definição de Competências - QDC.	SADOR, STI, Zonas Eleitorais	Imediato
Analisar e tratar, se viável, as melhorias apontadas nos relatórios de auditoria interna e externa	ASPEQ	Imediato
Concluir demanda da Ouvidoria Regional Eleitoral, gerando os documentos necessários ao SGQ	ASPEQ	18/12/2015
Aprovar plano anual de auditorias para a primeira quinzena de julho/16 (auditoria interna) e primeira quinzena de novembro/16 (auditoria externa)	DG	18/18/2015
Definir as diretrizes para a extensão do escopo (Programa de Gestão 2015-2017)	Alta Direção	30/04/2016
Acompanhar as ações de melhoria do SGQ, no Sistema GPweb, mantendo a Alta Direção informada, periodicamente.	ASPEQ/NUEGE	31/12/2016
Elaborado por: Silvia Helena Dias dos Santos - Representante da Direção	Data: 09/12/2015	



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO LEALI RIBEIRO, Diretor Geral**, em 16/12/2015, às 16:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA HELENA SOBRINHO AMORIM, Coordenadora de Controle Interno e Auditoria Substituta**, em 16/12/2015, às 17:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE ATILIO BEBER, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 17/12/2015, às 15:10, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEODOMIRO FERNANDES AMORIM, Secretário de Administração e Orçamento**, em 18/12/2015, às 09:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA HELENA DIAS DOS SANTOS, Assessor de Pesquisa, Estratégica e Gestão da Qualidade**, em 29/01/2016, às 13:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ATEON ALVES DE SIQUEIRA, Chefe de Seção**, em 29/01/2016, às 14:47, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DENILSON MARIANO DE BRITO, Coordenador**, em 29/01/2016, às 18:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE REGINA BOECHAT TOSE, Secretário de Gestão de Pessoas**, em 01/02/2016, às 12:14, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CECILIA MACHADO CATAPAN, Analista Judiciário**, em 01/02/2016, às 12:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-to.jus.br/autenticar> informando o código verificador **0282740** e o código CRC **8CEC541F**.