

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	
	<b>Ata de Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2016</b>	
<b>Data: 07/12/2016</b>		<b>Início: 14:00 Fim: 18:00</b>

PARTICIPANTES DA REUNIÃO:	CARGO/FUNÇÃO
Flávio Leali Ribeiro	Diretor - Geral
Cristiane Regina Boechat Tose	Secretária de Gestão de Pessoas
Jader Batista Gonçalves	Secretário de Tecnologia da Informação
Marcio Dias Santiago	Coordenador de Material e Patrimônio/Secretário de Administração e Orçamento (Substituto)
Regina Bezerra dos Reis	Secretário Judiciário e Gestão da Informação
Silvia Helena Dias dos Santos	Assessora de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Keila Maria Luiz dos Santos	Coordenadora de Controle Interno
José Atílio Beber	Assessor de Planejamento da Diretoria-Geral/ASPLAN/DG
Ana Cecília Machado Catapan	Assessora Jurídica da Corregedoria/Corregedoria Regional Eleitoral - CRE
Ateon Alves de Siqueira	Chefe da Seção de Inspeções e Estatísticas/Corregedoria Regional Eleitoral -

	SEICRE/CRE
Heverson de Almeida Braga	Assessora de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Renata Sena Vieira	Assessor de Planejamento/ASPLAN/DG
Henrique Huguency Romero	Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE
Eva Bandeira Barros	Assessoria de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial - ASCOM
Alysson Martins Bruno	Coordenador da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas - CDS/STI
Kathiene Pimentel da Silva	Coordenadora de Educação e Desenvolvimento - COEDE/SGP

## OBJETO DA ANÁLISE

### ENTRADA PARA ANÁLISE:

- Política da qualidade;
- Realimentação de Cliente (pesquisa clientes interno e externo);
- Situação das ações preventivas e corretivas (Tratamento de não conformidades);
- Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;
- Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- Informações sobre desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:
  - Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
  - Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços);
  - Não conformidades e ações corretivas;
  - Resultado de monitoramento e medição;
  - Resultado de auditoria;
  - Desempenho de provedores externos;
- Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;

- Oportunidades para melhoria;
- Outras informações relevantes para o SGQ;
- Suficiência dos recursos;
- Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;

### **SAÍDA DA ANÁLISE:**

- Melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos;
- Necessidade de mudanças;
- Necessidade de recursos.

Dando continuidade à reunião de análise da estratégia, o Diretor-Geral, Flávio Leali Ribeiro, ressaltou a importância do Sistema de Gestão da Qualidade para a gestão, cuja certificação é motivo de orgulho para todos os servidores e que este é o momento de analisá-lo criticamente, com vistas a sua manutenção e adoção das melhorias pertinentes. Em seguida, passou a palavra à Representante da Direção, Sílvia Helena Dias dos Santos, que passou a discorrer sobre a pauta proposta:

### **1. ACOMPANHAMENTO DAS DECISÕES DA ACAD 2015**

<b>DECISÕES</b>	<b>QUEM</b>	<b>QUANDO</b>	<b>EVIDÊNCIA</b>
Manutenção da política e objetivos da qualidade	Alta Direção	Imediata	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Política da Qualidade:</p> <p>"Realizar eleições com eficiência e eficácia, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, buscando melhoria contínua para a satisfação dos clientes."</p> <p>Objetivos da Qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestar serviços de excelência;</li> <li>- Aprimorar o processo eleitoral;</li> <li>- Gerir recursos orçamentários necessários à execução da estratégia</li> </ul>
Construção de indicador que reflita o objetivo da qualidade referente ao desempenho financeiro	COFIN/SADOR	30/04/2016	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Foi realizado estudo em conjunto com a SADOR, resultando na definição de um novo indicador para gestão orçamentária.</p>

			Processo SEI nº 0000481-38.2015.6.27.8000, evento 0512101
Manutenção dos requisitos dos clientes	Alta Direção	Imediata	CONCLUÍDO Requisitos dos Clientes : 1.Celeridade      2.Confiança      3.Segurança 4.Transparência      5.Atendimento      6.Proximidade do local de votação
Agilizar o fechamento das não-conformidades em aberto	ASPEQ	18/12/2015	CONCLUÍDO. Conforme processo SEI nº 0000481-38.2015.6.27.8000. Todas as não-conformidade de 2015, foram fechadas.
Reapresentar indicadores que não cumpriram metas na próxima RAE, com prioridade.	ASPLAN	18/12/2015	CONCLUÍDO. Os indicadores da qualidade são submetidos para apreciação na Reunião de Análise de Dados(RAE) em conjunto com a Reunião de Análise de Dados (RAD). 1º RAE- 2016 SEI nº 0004537-80.2016.6.27.8000, doc. 0355573 2º RAE -2016 SEI nº 0015628-70.2016.6.27.8000, doc 0442223
Rever o planejamento de todos os processos com tarefas em atraso	Responsáveis pelos processos	10/12/2015	CONCLUÍDO. O planejamento foi revisto. Processo SEI nº 0006584-61.2015.6.27.8000.
Consolidar em relatório impresso o Planejamento das Eleições 2016, para homologação.	ASPEQ	10/12/2015	CONCLUÍDO. Planejamento da Eleições 2016 homologado conforme SEI nº 0006584-61.2015.6.27.8000, doc 0303060.
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	CONCLUÍDO. Foram realizadas as devidas adequações. - Comunicação do Processo Planejamento Estratégico no escopo SEI nº 0001563-70.2016.6.27.8000

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	CONCLUÍDO. O processo de aquisição foi realizado, conforme processo SEI nº0001619-06.2016.6.27.8000.
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	CONCLUÍDO SEI nº 0006279-43.2016.6.27.8000, referente à contratação de Auxiliares de Apoio às Eleições municipais de 2016
Analisar e tratar, se viável, as melhorias apontadas nos relatórios de auditoria interna e externa	ASPEQ	Imediato	CONCLUÍDO
Concluir demanda da Ouvidoria Regional Eleitoral, gerando os documentos necessários ao SGQ	ASPEQ	18/12/2015	CONCLUÍDO. Conforme processo SEI nº 0017373-22.2015.6.27.8000, foram: 1) Revisão do mapeamento no sistema Bizagi, submetendo as alterações ao responsável pela ORE/TO; 2) Inclusão do procedimento no Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ-TRE/TO, gerando as revisões necessárias em todos os documentos e registros; 3) Publicação nas ferramentas de gestão do SGQ.
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	CONCLUÍDO. Conforme processo SEI nº 0001772-73.2015.6.27.8000, doc 0285605 Plano de Auditoria de 2016.
Definir as diretrizes para a extensão do escopo (Programa de Gestão 2015-2017)	Alta Direção	30/04/2016	CONCLUÍDO. Conforme processo SEI nº 0017259-83.2015.6.27.8000, substituiu a ação Ampliar a certificação com ISO em mais uma Zona Eleitoral pelo MAPEAMENTO DO TRÂMITE PROCESSUAL JUDICIAL - 1ª e 2ª graus

Acompanhar as ações de melhoria do SGQ, no Sistema GPweb, mantendo a Alta Direção informada, periodicamente.	ASPEQ/NUEGE	31/12/2016	EM ANDAMENTO. As ações de melhoria são acompanhadas na RAE.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	------------	----------------------------------------------------------------

## 2. POLÍTICA DA QUALIDADE:

Decide a Alta Direção pela manutenção da política da qualidade "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, buscando melhoria contínua para a satisfação dos clientes", 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 alcances dos objetivos do Tribunal.

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

## 3. OBJETIVOS DA QUALIDADE:

A RD apresentou planilha demonstrativa da situação dos indicadores relacionados aos objetivos da qualidade após a realização das eleições 2016, com metas revistas na RAE DE 07/07/2016:

OBJETIVO	INDICADOR	SITUAÇÃO EM 2012	META PARA 2014	RESULTADO EM 2014	META 2016	RESULTADO 2016
Prestar serviços de excelência	Índice geral de satisfação do eleitor	90,71%	92%	90,78%	92%	94,7%
	Índice de confiança na Justiça Eleitoral	90,46%	92%	87,9%	92%	97,0%
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)	70,6%
Gerir recursos orçamentários necessários à	Índice de execução orçamentária	96,8%	99%	90,45	95%	90,4%

execução da estratégia					
------------------------	--	--	--	--	--

Considerando que os indicadores já foram discutidos na Reunião de Análise da Estratégia - RAE de 07.07.2016, restou aos participantes a deliberação quanto à substituição dos atuais objetivos da qualidade pelos objetivos estratégicos.

**Decisão 1 : Unificação dos elementos de governança, dessa forma os objetivos da qualidade passam a ser os objetivos estratégico constante no planejamento estratégico, a saber:**

1 - Garantia dos direitos de cidadania; 2 - Combate à corrupção e a improbidade administrativa; 3 - Celeridade e produtividade na prestação administrativa e jurisdicional; 4 - Fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral; 5 - Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas; 6 - Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária; 7 - Fortalecimento da governança e 8 - Aperfeiçoamento da governança de TIC.

**Decisão 2:** O mapa estratégico constante do evento 0556986 deverá ser amplamente divulgado, com as devidas adequações à identidade visual do SGQ.

#### 4. RESULTADOS DE AUDITORIAS:

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

##### 4.1 Resultado da Auditoria Interna e recertificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral- 20 de junho de 2016.

#### NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS

REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Item 4.1 "b"	<p>A organização não assegura a determinação de critérios e métodos necessários à eficácia da operação e controle dos processos.</p> <p><b>Evidência:</b></p> <p>1. Ausência da entrada do instituto de remoção/redistribuição nas entradas dos Diagramas de Processo Gestão de Pessoas - Alocação de Pessoas e Treinamento - e sua saída correspondente;</p>	<p>Capacitação dos gestores em modelagem de processo, SEI 0018198-29.2016.6.27.8000.</p> <p>E redefinição dos diagramas.</p> <p>Situação: Em andamento</p>

	<p>2. As saídas do processo Planejamento Estratégico representam partes integrantes de uma das saídas previstas ( documento Planejamento Estratégico).</p> <p>3. Há divergência na nomenclatura do processo Planejamento das Eleições entre o Macroprocesso (MQ 4.2.2, revisão 20, de 28/01/2016) e o respectivo Diagrama de Processo.</p>	
<b>Item 7.5.1 "d"</b>	<p>A organização não assegura a implementação eficaz de métodos de monitoramento do produto.</p> <p><b>Evidência:</b></p> <p>1. No dia 20 de junho de 2016, o sistema PADLOG apresentava aproximadamente 400 tarefas em atraso no processo Logística para Zonas Eleitorais, no dia 21 de junho, havia apenas 5 atividades em atraso;</p> <p>2. O processo Infraestrutura Tecnológica apresentou, no dia 22 de junho, atividades em atraso que, na realidade, já haviam sido concluídas.</p>	<p>Elaborada campanha de conscientização (ASCOM) e enviada em situações críticas, bem como abordagem do tema nas reuniões conduzidas pela ASPEQ. Aguarda-se a eficácia das ações realizadas.</p>
<b>Item 8.2.3</b>	<p>A organização não assegura a implementação eficaz de métodos de medição do produto.</p> <p><b>Evidência:</b></p> <p>O indicador "Índice de Execução do Orçamento (Geral e Eleições)" não demonstra a capacidade do processo Orçamento em alcançar os resultados planejados.</p>	<p>Redefinição do indicador, conforme ata 0512101, SEI nº 0000481-38.2015.6.27.8000.</p> <p>Situação: Em andamento.</p>

### OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS

**DESCRIÇÃO**

**TRATAMENTO  
/SITUAÇÃO**

O indicador de número de inspeções do processo de inspeção possui valores mínimos obrigatórios distintos para anos eleitorais e não eleitorais; o gráfico que demonstra a evolução do indicador poderia ser separado segundo tal distinção, para tornar mais clara a tendência do indicador ao longo do tempo.	Em análise
Revisar a metodologia de cálculo "índice geral de satisfação do cliente (Juizes e Servidores) com a equipe de inspeção" do processo de Inspeção, uma vez que a leitura parcial apresenta índice de 100%, o que pode prejudicar a melhoria contínua do SGQ.	Em análise
Avaliar a inclusão da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas no SGQ	Em análise
Controlar o Diagrama de Processos como um documento da qualidade.	Em análise
Aprimorar a determinação de competências para os executores de atividades dos processos do escopo.	Em análise

#### 4.2 Auditoria externa - 8 a 9 de novembro de 2016

Nesta auditoria **não houve não-conformidades e observações**. Apenas as oportunidades de melhoria relacionadas abaixo:

<b>OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>TRATAMENTO /SITUAÇÃO</b>
7.2.3) Convém no processo de Ouvidoria avaliar a possibilidade de informar no ato do registro da manifestação do prazo estimado para resposta, independente do canal do recebimento do mesmo, telefone, e-mail ou presencial.	Em análise
8.2.3) Para os processos comunicação e Diplomação (em específico sub processos Acordão e Apoio ao Pleno) poderiam ser identificados ou monitoramentos que garantam uma relação direta e uma contribuição efetiva com a gestão dos mesmos.	Em análise
4.1) Convém que o Diagrama do processo de gestão de infraestrutura de TI, contemple em sua estrutura o Plano de contingência de Infraestrutura Tecnológica para as Eleições em virtude da relevância do mesmo para o processo.	Em análise

**Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2017, com a previsão da auditoria interna para a primeira quinzena de maio de 2017 e a auditoria externa para a primeira quinzena de agosto de 2017.**

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

### **5.1 Pesquisa de satisfação de cliente externo**

Foi apresentado o resultado da pesquisa de satisfação do cliente externo - 1º semestre/2016, evento 0554875

**Decisão: Aguardar pesquisa relativa ao 2º semestre e enviar o relatório da pesquisa às unidades da Secretaria e Zonas Eleitorais, com vistas à elaboração de planos de ação, se cabível, para os indicadores que não atingiram 80% de satisfação.**

### **5.2 Pesquisa de satisfação do eleitor 2016**

Foi apresentado o resultado da pesquisa de satisfação do eleitor - 2016, evento 0542043, ressaltando os indicadores relativos aos requisitos de clientes e índice de satisfação em geral.

**Decisão 1: Enviar o relatório da pesquisa às unidades da Secretaria, Zonas Eleitorais e responsáveis pelos processos do SGQ, com vistas a elaboração de planos de ação, se cabível, para os indicadores que não atingiram 80% de satisfação.**

**Decisão 2: Manter a metodologia de relacionamento com os clientes. No entanto, quanto à pesquisa de satisfação do eleitor, essa atividade passará a ser meta específica da Justiça Eleitoral, a qual deverá ser repassada para a Ouvidoria Regional Eleitoral.**

## **6. 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. Abaixo, o desempenho relativo a cada processo que foi possível realizar a medição até a presente data:

TABELA 1 - Status dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, TRE-TO, 2016

<b>ESCOPO DO PROCESSO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR</b>	<b>META</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>
Planejamento das Eleições	1.1 - Implementar planos de ações/projetos resultantes da Avaliações das Eleições.	88,3%	80%	Não há.

	1.2 - Cumprimento das metas do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ.	68,2%	90%	Resultado parcial referente a novembro de 2016.
	1.3 - Satisfação geral eleitor (pesquisa dia Eleição).	94,7%	92%	Não há.
	1.4 - Confiança na Justiça Eleitoral do Tocantins (pesquisa da Eleição).	97,0%	92%	Não há.
Atendimento ao Eleitor	2.1 - Satisfação dos clientes externo (pesquisa urnas acrílicas).	87,6%	90%	Resultado referente ao 1º semestre de 2016.
	2.2 - Índice de satisfação do cliente externo (28ª ZE).	99,2%	95%	Resultado referente ao 1º semestre de 2016.
Cadastro de Eleitores	3.1 - Operações corretas no Requerimento de Alistamento Eleitoral - RAE.	99,9%	100%	Não há.
	3.2 - Operações corretas no Requerimentos de Alistamento Eleitoral - RAE da 28ª ZE.	100%	100%	Não há.
	3.3 - Cadastramento biométrico.	71,2%	60%	Não há.
Votação	5.1 - Número de seções eleitorais que iniciaram a votação com atraso (superior a 1 hora).	68 seções	50 seções	Não há.
	5.2 - Seções eleitorais que encerraram a votação após as 18h.	0,6%	4%	Não há.
	5.3 - Urnas substituídas na Eleição.	0,85%	1,33%	Não há.
Apuração	6.1 - Tempo de apuração da Eleição.	239 min.	300 min.	Não há.
Gestão de Bens e Serviços	7.1 - Tramitação de processos de aquisição/contratação de bens e serviços.	59,7%	61%	Não há.
	7.2 - Materiais distribuídos nas unidades antes do pleito.	100%	100%	Não há.
Comunicação	8.1 - Nível de informação no momento do voto.	74,5%	90%	Não há.

	8.2 - Matérias institucionais positivas.	100%	90%	Não há.
	8.3 - Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.	2,1 dias	2 dias	Resultado referente à média dos 3 primeiros semestre de 2016.
	8.4 - Respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.	98,2%	98%	Resultado referente à média dos 3 primeiros semestre de 2016.
Gestão de Pessoas	9.1 - Índice de satisfação (apoio administrativo - período eleitoral).	98,4%	95%	Não há.
	9.2 - Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral).	100%	97%	Não há.
	9.7 - Percentual de Servidores capacitados para as Eleições (Secretaria).	94,2%	100%	Não há.
	9.8 - Percentual Servidores capacitados para as Eleições (Cartórios Eleitorais).	100%	95%	Não há
	9.9 - Ações de capacitação executadas que impactam na melhoria do Processo Eleitoral.	---	80%	Aguardando mensuração da área responsável.
Gestão de Urnas Eletrônicas	10.1 - Urnas eletrônicas funcionais para as eleições.	97,9%	98%	Não há.
Infraestrutura Tecnológica	11.1 - Disponibilidade de serviços essenciais de TIC.	99,3%	99,1%	Não há.
	11.2 - Ocorrências resolvidas no tempo estabelecido.	92,0%	77%	Não há.
	11.3 - Satisfação do cliente de TIC.	---	85%	Aguardando mensuração da área responsável.
Inspeção	12.1 - Satisfação do cliente (Juízes e servidores) com a Equipe de Inspeção.	89,4%	80%	Não há.
	12.2 - Zonas Visitadas pela Corregedoria.	10 inspeções	10 inspeções	Não há.

	12.3 - Não-conformidades tratadas pela CRE na inspeção.	84,6%	70%	Não há.
Orçamento	13.1 - Execução do orçamento ordinário.	90,4%	95%	Não há.
	13.2 - Execução do orçamento estratégico.	99,0%	95%	Não há.
	13.3 - Execução do orçamento de Eleições.	98,3%	95%	Não há.
Prestação de Contas Eleitorais	14.1 - Processos analisados no prazo legal (Avaliação de EXECUÇÃO).	---	100%	Devido à peculiaridade de análise das prestações de contas, a medição do indicador é informada em março de 2017.
	14.2 - Satisfação do cliente interno (Avaliação da INSTRUTORIA).	92,3%	92%	Não há.
	14.3 - Índice de satisfação do cliente interno (Avaliação da CONSULTORIA) - Eleições Municipais.	---	92%	A pesquisa é realizada em dezembro de 2016, e a sua publicação ocorrerá em janeiro de 2017.
Trâmite Processual Judicial	15.1 - Satisfação do cliente externo (SJI).	93,4%	95%	Não há.
	15.3 - Tempo Médio de Tramitação - TMT 2 (recursos de Candidatura - Eleições Municipais).	3,5 dias (média)	5 dias (média)	Não há.
	15.4 - Tempo Médio de Tramitação - TMT 3 (prestação de contas de candidatos eleitos).	--	--	Em medição
	15.5 - Tempo Médio de Tramitação - TMT 4 (AC, MS e HC).	1,6 horas (média)	3 horas (média)	Não há.
	15.6 - Tempo Médio de Publicação - TMP.	1 dia (média)	3 dias (média)	Alteração da matriz do indicador, conforme proposto no gpweb.
Votação Paralela	16.1 - Divergências não identificadas.	0 divergências	0 divergências	Não há.
	16.2 - Tempo para identificação das divergências ocorridas.	0	120 min	Não há.

	16.3 - Não conformidade detectadas pela auditoria externa da Votação Paralela.	0	0 não conformidades	Não há.
--	--------------------------------------------------------------------------------	---	---------------------	---------

**Decisão: Aprovar a matriz de todos os indicadores e solicitar planos de ação para os indicadores que não cumpriram metas.**

## 7. MUDANÇAS NO SGQ;

A RD explanou sobre as mudanças registradas no exercício 2016 com impacto no SGQ:

- Manutenção da certificação ISO 9001:2008, recomendado pelo Instituto TOTUM, para o ciclo 2015 a 2017;
- Manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral - PQJE até 24/08/2018;
- Ampliação do escopo de certificação para o processo Planejamento Estratégico;
- Transição da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015, com conclusão prevista para 2017;
- Realização de capacitação de interpretação na NBR ISO 9001:2015 para os servidores Zilânia Filgueiras, Silvia Helena Dias Dos Santos e Heverson de Almeida Braga;
- Realização de capacitação de auditor líder NBR ISO 9001:2015 para os servidores Luciano Gomes Gonçalves e Evaldo Menezes Tacho Júnior;
- Realização de capacitação de auditor interno NBR ISO 9001:2015 para a servidora Zilânia Filgueiras;
- Capacitação de todos os gestores de processos do SGQ em mapeamento e modelagem de processos;
- Avaliação do processo eleitoral por meio da metodologia DESIGNER THINKING;
- Redesenho de todos os processos do SGQ, aplicando a metodologia estudada no curso especialmente contratado.
- Em andamento a extensão do escopo de certificação para o Tramite Processual Judicial de 1º e 2º Grau, com previsão de conclusão em 2017.

Ato contínuo, o servidor Heverson Almeida Braga apresentou a nova metodologia de escopagem dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme evento 0557120, bem como a metodologia de desenho dos fluxogramas, etapa seguinte à validação dos novos escopos.

**Decisão: Aprovar a nova metodologia de escopagem dos processos do SGQ, bem como a metodologia bizagi para a confecção dos fluxogramas, devendo tal atividade ser concluída em consonância com a política de gestão de riscos, em razão do agendamento da próxima interna (maio/2017). Fica a cargo dos gestores a responsabilidade do mapeamento dos respectivos processos e controle das informações documentadas, e à ASPEQ o apoio necessário.**

## 8. CONFIRMAÇÃO DE REQUISITOS E REDEFINIÇÃO DE CLIENTES:

A RD informou sobre o resultado da pesquisa, no que diz respeito a confirmação dos requisitos dos clientes, o que resultou no quadro constante do item 1.1.3, do relatório constante do evento 0542043

Quanto aos clientes atualmente atendidos: Eleitores, candidatos, partidos políticos e eleitores, em razão da NBR ISO 9001:2015, estes serão tratados como fornecedores, acrescentando-se os fornecedores de serviços e os colaboradores. Os requisitos dessas partes interessadas serão aferidos nas pesquisas de satisfação de cliente interno, externo, eleitores, clima organizacional e, quanto aos fornecedores, será elaborado pesquisa específica, cujo método será definido junto ao processo de Gestão de bens e serviços.

**Decisão: Manter os atuais requisitos e acrescentar os requisitos das demais partes interessadas (fornecedores de serviços e colaboradores) conforme proposto.**

## 9. NECESSIDADE DE RECURSOS

A RD, Silvia 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:

- Certificação e manutenção da certificação NBR ISO 9001:2015;
- Manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral;
- Capacitação dos gestores na NBR ISO 9001:2015, Gestão de riscos e gestão de indicadores;
- Ampliação da comunicação do SGQ;
- Projetos/ações dos demais processos do SGQ;
- Aquisição de ferramenta de modelagem de processos (Bizagi);
- Adequação do PADLOG 2.

**Decisão: Incluir as demandas no plano de contratações (geral e TI)**

## 10. RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA:

Informo a RD que as ações de melhoria decorrentes da avaliação das eleições 2014 estão hoje com percentual de cumprimento de 88% e que as melhorias sugeridas durante o evento de avaliação ocorrido nos dias 1 e 2 precisam ser apresentados em reunião específica, dada a grande gama de informações colhidas no encontro. Preliminarmente e, no que couber, as ações de melhoria colhidas no evento de avaliação de 2016 serão acompanhadas no planejamento tático, sob a responsabilidade do gestor do processo "Gerir a estratégia".

**Decisão: Concluir a implementação das melhorias remanescentes e agendar reunião para apresentação de relatório decorrente da avaliação das eleições 2016.**

## 11. DOCUMENTAÇÃO DO SGQ:

A RD, Silvia 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. Tais ferramentas não são suficientes para a gestão do SGQ. A ASPEQ tem procurado

**Decisão: Manter a atual sistemática de documentação do SGQ, atendidos os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015**

## 12 CONCLUSÕES GERAIS (SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA)

A Alta Direção considerou eficazes as atividades de manutenção do SGQ, dada a sua evolução desde 2005. As decisões tomadas devem ser implementadas prioritariamente, com vistas a **melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos; Quanto a necessidade de mudanças**, a Alta Direção considerou que as ações tomadas e em andamento para a transição do SGQ para os requisitos da NBR ISO 9001:2015 mostram-se suficientes, desde que cumpridas todas as suas fases, a fim de não comprometer a validação da certificação. Para tanto, **todos os recursos devem estar garantidos para o alcance dos objetivos do SGQ**. 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 da qualidade	Alta Direção	Imediata
<p>Unificação dos elementos de governança, dessa forma os objetivos da qualidade passam a ser os objetivos estratégico constante no planejamento estratégico, a saber:</p> <p>1 - Garantia dos direitos de cidadania; 2 - Combate à corrupção e a improbidade administrativa; 3 - Celeridade e produtividade na prestação administrativa e jurisdicional; 4 - Fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral; 5 - Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas; 6 - Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária; 7 - Fortalecimento da governança e 8 - Aperfeiçoamento da governança de TIC.</p> <p>A partir de então, os requisitos relativos ao item 6.2 da NBR ISO 9001:2015 serão gerenciados pelo processo "Gerir a Estratégia", de responsabilidade da ASPLAN/DG, a saber:</p> <p>a) devem ser coerente com a política da qualidade;</p> <p>b) devem ser mensurável;</p> <p>c) devem levar em conta os requisitos aplicáveis;</p> <p>d) devem ser pertinente para a conformidade do produto e serviços para aumentar a satisfação do cliente;</p> <p>e) devem ser monitorados;</p> <p>f) devem ser comunicados;</p> <p>g) devem ser atualizado como apropriado.</p>	Alta Direção ASPLAN/DG	1º semestre/2017

<p>Ao planejar como alcançar seus objetivos da qualidade, a organização deve determinar:</p> <p>a) o que será feito;</p> <p>b) quais recursos serão requeridos;</p> <p>c) quem será responsável;</p> <p>d) quando isso será concluído;</p> <p>e) como os resultados serão alcançados.</p>		
<p>Manter a sistemática de gestão de indicadores, considerando a alteração das referidas matrizes e metas, conforme elaborado pelo Núcleo de estatística e gestores dos processos.</p>	NUEGE	Imediata
<p>Elaborar o programa anual de auditorias para 2017, com a previsão da auditoria interna para a primeira quinzena de maio de 2017 e a auditoria externa para a primeira quinzena de agosto de 2017</p>	ASPEQ	Imediato
<p>Enviar relatório das pesquisas de satisfação do eleitor para todas as Zonas Eleitorais, para conhecimento e às unidades da Secretaria, para as ações cabíveis aos indicadores que demonstram insatisfação</p>	ASPEQ/DG	Imediato
<p>Manter a metodologia de relacionamento com os clientes. No entanto a ASPEQ deverá ficar atenta que tal pesquisa passará a ser meta nacional, a qual passará a ser administrada pela OUVIDORIA</p>	ASPEQ/ORE	Aguardar as deliberações quanto à meta específica
<p>Concluir a escopagem dos processos do SGQ, bem como adotar a metodologia bizagi para a confecção dos fluxogramas</p>	ASPEQ/GESTORES DOS PROCESSOS	Até maio/2017
<p>Manter os atuais requisitos dos clientes</p>	Alta Direção	Imediato
<p>Acrescentar os requisitos das partes interessadas: Colaboradores e fornecedores de serviços, conforme proposto</p>	Alta Direção	Até maio/2017
<p>Os gestores dos processos devem realizar o mapeamento dos respectivos processos, bem como controlar as informações documentadas, e à ASPEQ prestar o apoio necessário. tal atividade ser concluída com prioridade e, em consonância com a implementação da política de gestão de riscos, em razão do agendamento da próxima interna.</p>	Responsáveis pelos processos e ASPEQ	Até maio/2017
<p>Alterar identidade visual dos objetivos da qualidade, com vistas a sua divulgação na intranet/internet/TV INDOOR, assegurando as revisões pertinentes.</p>	ASPEQ/ASCOM	Até maio/2017
<p>Concluir projetos/ações pendentes resultantes da avaliação das eleições 2014</p>	GESTORES DOS	Conforme

	PROCESSOS	cadastrado no GPweb
Incluir demandas da ASPEQ no plano de contratações	STI/SADOR	Imediato
Elaborar plano de ação para os indicadores que não cumpriram metas	Gestores dos processos	Imediato
Inserir no planejamento tático, as ações de melhoria oriundas do evento de avaliação das eleições 2016	ASPLAN/DG	Até março/2017
Elaborado por: Silvia Helena Dias dos Santos (RD) e Heverson Almeida Braga (ASPEQ/DG)	Data: 07/12/2015	



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA HELENA DIAS DOS SANTOS, Assessor de Pesquisa, Estratégica e Gestão da Qualidade**, em 13/12/2016, às 18:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO LEALI RIBEIRO, Diretor Geral**, em 07/02/2017, às 15:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **REGINA BEZERRA DOS REIS, Secretário Judiciário e Gestão da Informação**, em 07/02/2017, às 16:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE REGINA BOECHAT TOSE, Diretor Geral Substituto**, em 08/02/2017, às 12:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO DIAS SANTIAGO, Secretário de Administração e Orçamento Substituto**, em 09/02/2017, às 11:49, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CECILIA MACHADO CATAPAN, Coordenador**, em 15/02/2017, às 15:10, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JADER BATISTA GONCALVES, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 17/02/2017, às 15:41, 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 **0506512** e o código CRC **C28C7677**.

---