

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	Ata de Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2017	
Data: 13/12/2017		Início: 15:00 Fim: 17:30

PARTICIPANTES	CARGO/FUNÇÃO
Cristiane Regina Boechat Tose	Diretora-Geral em substituição/Secretária de Gestão de Pessoas/DG/SGP
Jáder Batista Gonçalves	Secretário de Tecnologia da Informação/STI
Regina Bezerra dos Reis	Secretário Judiciário e Gestão da Informação/SJI
Teodomiro Fernandes Amorim	Secretário de Administração e Orçamento/SADOR
Ana Carina Mendes Souto	Assessora Jurídica da Corregedoria/Corregedoria Regional Eleitoral - CRE
Jacinta Brito Tavares	Coordenadora de Controle Interno e Auditoria/CCIA
Rogério de Souza Miranda	Chefe de Cartório da 28ª ZE(Miranorte)
Monalisa de Nascimento Miranda Cruz	Coordenadora Judiciária/COJUD em substituição/Chefe da Seção de Acórdãos e Resoluções e Apoio ao Pleno/SEARA
Henrique Hugueneq Romero	Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO
Kézia Reis de Souza	Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial/ASCOM/DG
José Atílio Beber	Assessor de Planejamento e Gestão da Diretoria-Geral/ASPLAN/DG
Ateon Alves de Siqueira	Chefe da Seção de Inspeções e Estatísticas/Corregedoria Regional Eleitoral - SEICRE/CRE

Heverson de Almeida Braga	Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Renata Sena Vieira	Assessoria de Planejamento/ASPLAN/DG
Zilânia Filgueiras	Chefe da Seção de Fiscalização do Cadastro/SEFISCRE/CRE
Silvia Helena Dias dos Santos	Assessora de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ/DG

ENTRADA PARA ANÁLISE:

1. Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;
2. Política da qualidade;
3. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
4. Informações sobre desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:
 1. Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
 2. Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 3. Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços;
 4. Não conformidades e ações corretivas;
 5. Resultado de monitoramento e medição;
 6. Resultado de auditoria;
 7. Desempenho de provedores externos;
5. Suficiência dos recursos;
6. Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;
7. Oportunidades para melhoria;
8. Planejamento de Mudanças para o SGQ.

SAÍDA DA ANÁLISE:

- Oportunidade para melhoria;
- Qualquer necessidade de mudança no sistema de gestão da qualidade;
- Necessidade de recurso.

Inicialmente a Diretora-Geral substituta, Cristiane Regina Boechat Tose, enfatizou a importância do Sistema de Gestão da Qualidade como mecanismo de apoio à Governança e Gestão do TRE/TO o qual contribui significativamente para o alcance dos objetivos organizacionais. Em seguida, passou a palavra à equipe da Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade (Sílvia Helena Dias dos Santos e Heverson de Almeida Braga), a quem coube o fornecimento de informações gerais sobre o atual cenário da qualidade e, em seguida, discorrerem sobre a pauta proposta aos moldes da **Norma NBR ISO 9001:2015**

1. ACOMPANHAMENTO DAS DECISÕES DA ACAD 2016

DECISÕES	QUEM	QUANDO	EVIDÊNCIA
Manutenção da política da qualidade	Alta Direção	Imediata	CONCLUÍDO Política da Qualidade: "Realizar eleições com eficiência e eficácia, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, buscando melhoria contínua e satisfação dos clientes."
Unificação dos elementos de governança, dessa forma os objetivos da qualidade passam a ser os objetivos estratégico constante no planejamento estratégico, a saber:	Alta Direção ASPLAN/DG	1º semestre/2017	CONCLUÍDO

<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> <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>Processo SEI nº 0025903-78.2016.6.27.8000 evento 0506512</p> <p>Acompanhamento nas Reuniões de Análise Estratégia do período.</p> <ul style="list-style-type: none"> 7º RAE de 26.04.2017 SEI nº 0007233-55.2017.6.27.80 8º RAE de 11.09.2017 SEI nº 0014469-58.2017.6.27.80
<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>CONCLUÍDO</p> <p>GPWeb</p>
<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 agostos de 2017.</p>	ASPEQ	Imediata	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Processo SEI nº 0001772-73.2015.6.27.8000 evento 0685243</p>
<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	Imediata	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Processo SEI nº 0013898-71.2017.6.27.8070 referente ao 1º semes 2017, evento 0747097.</p>
<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>CONCLUÍDO</p> <p>Processo SEI nº 0007233-55.2017.6.27.8000 , evento 0638460</p>
<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>CONCLUÍDO</p> <p>Os mapas dos processos foram mapeados juntamente com gestores mapa é gerenciado em um processo SEI, e estão publicados na INTERNET/INTRANET.</p>

Manter os atuais requisitos dos clientes.	Alta Direção	Imediato	CONCLUÍDO Processo SEI nº 0025903-78.2016.6.27.8000 , evento 0506512
Acrescentar os requisitos das partes interessadas: Colaboradores e fornecedores de serviços, conforme proposto.	Alta Direção	Até maio/2017	CONCLUÍDO Processo SEI nº 0025903-78.2016.6.27.8000, evento 0506512 Dig do escopo
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.	Responsáveis pelos processos e ASPEQ	Até maio/2017	CONCLUÍDO Os mapas dos processos foram mapeados juntamente com gestores mapa é gerenciado em um processo SEI, e estão publicados na INTERNET/INTRANET .
Alterar identidade visual dos objetivos da qualidade, com vistas a sua divulgação na intranet/internet/TV INDOOR, assegurando as revisões pertinentes.	ASPEQ/ASCOM	Até maio/2017	EM ANDAMENTO Aguardando a aquisição do Software TV Indoor ,Conforme SEI Nº 0012718-36.2017.6.27.8000 Evento 0676665 Responsável : ASCOM
Concluir projetos/ações pendentes resultantes da avaliação das eleições 2014.	GESTORES DOS PROCESSOS	Conforme cadastrado no GPweb	CONCLUÍDO GPWEB
Incluir demandas da ASPEQ no plano de contratações.	STI/SADOR	Imediato	CONCLUÍDO Aprovado o Plano de contratação de 2017, conforme o Processo SEI nº 0027414-14.2016.6.27.8000 Evento 0557518
Elaborar plano de ação para os indicadores que não cumpriram metas.	Gestores dos processos	Imediato	Em Andamento
Inserir no planejamento tático, as ações de melhoria oriundas do evento de avaliação das eleições 2016.	ASPLAN/DG	Até março/2017	CONCLUÍDO Acompanhado pela ASPLAN/DG conforme SEI Nº 0008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0752163

2. POLÍTICA DA QUALIDADE:

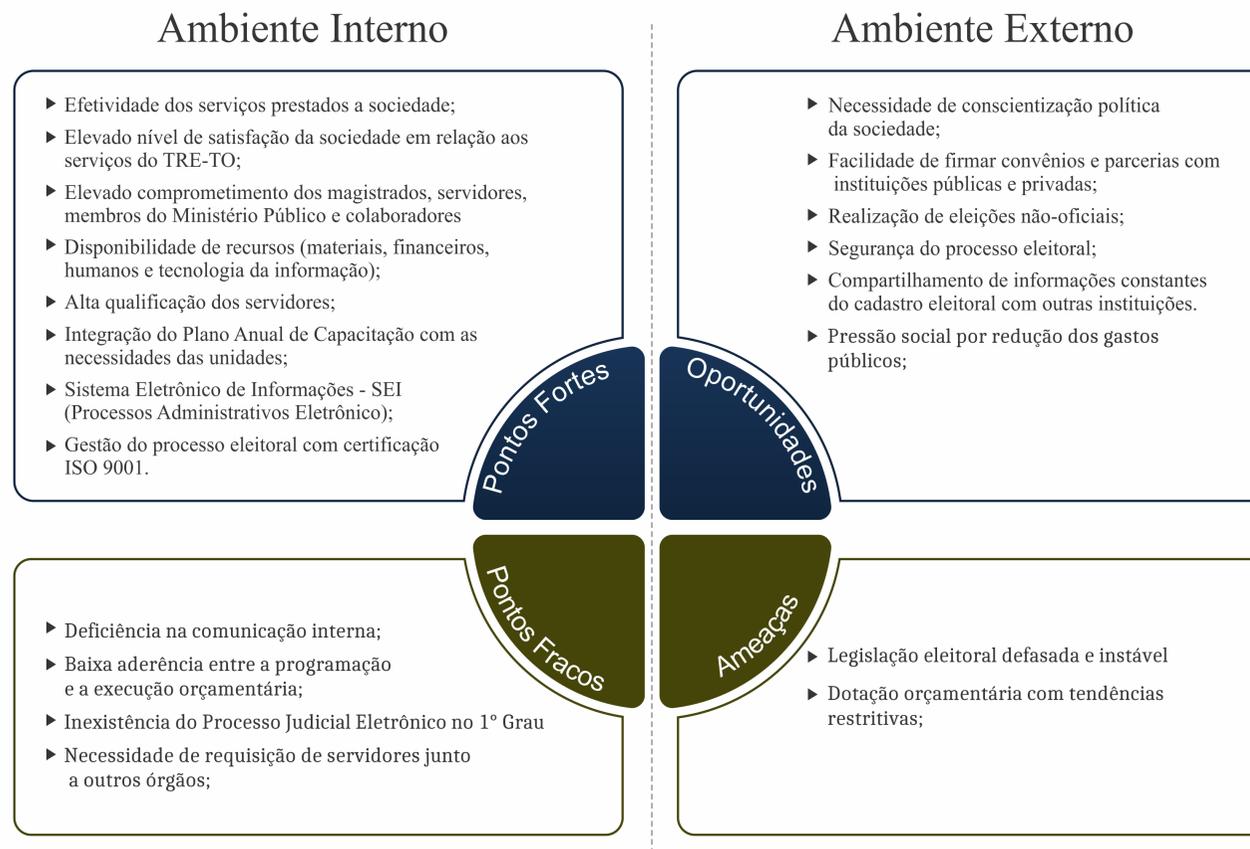
A atual política da qualidade é "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, buscando melhoria contínua para a satisfação dos clientes"

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção em manter a atual política da qualidade, vez que a mesma está adequada ao que estabelece o requisito 5.2.1 da NBR ISO 9001:2015.

3. MUDANÇAS EM QUESTÕES INTERNAS QUE SEJAM PERTINENTES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANÁLISE DE AMBIENTE

Análise SWOT



Decisão: Conhecidas as mudanças ocorridas na matriz SWOT na última reunião de análise da estratégia, na qual foram acrescentados: Pontos fortes: Elevado comprometimento dos magistrados, servidores, membros do Ministério Público e colaboradores, nos pontos fracos: Inexistência do Processo Judicial Eletrônico no 1º Grau e nas ameaças: Legislação eleitoral defasada e instável. Nesse sentido, deverá ser elaborada nova versão do Planejamento Estratégico em razão da alteração da matriz. a cargo do processo do SGQ **GERIR A ESTRATÉGIA**.

4.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETROALIMENTAÇÃO DA PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Partes Interessadas	Requisitos	Fonte	Monitoramento / Satisfação
Clientes (Eleitores, Candidatos, Partidos Políticos e Advogados)	Celeridade, Atendimento, Confiança, Proximidade do local de Votação, Segurança e Transparência	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa de cliente externo (SEI nº 0013898-71.2017.6.27.8070, resultado da pesquisa do 1º semestre de 2017) • Pesquisa do eleitor. (SEI nº 0007184-48.2016.6.27.8000) 	<p>Índice de satisfação do cliente externo. (SEI nº 0013898-71.2017.6.27.8070). Mesurado 91,1 Meta 90%</p> <p>Índice de satisfação do eleitor. Mensurado 94,68 % / Meta 92%</p>
Órgão de controle TCU, CNJ e TSE	Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência	Cumprimento de leis, normas e regulamentos.	Índice de desempenho do Plano Anual de Auditoria e de acompanhamento de gestão. Mesura 80% / Meta 100%

Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas	Pesquisa de avaliação da adequação das instalações físicas. Gestão por competência (SEI nº 0020679-28.2017.6.27.8000) Pesquisa de clima organizacional (SEI nº 0005599-58.2016.6.27.8000)	Índice de adequação das instalações físicas. Mesurado 80% / Meta 100% Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência. Mesurado 1 Meta 80% Índice de Satisfação do clima organizacional. Mesurado 84,13% / Meta 84,50%
Fornecedores	Cumprimento da legislação aplicável às contratações com instituições públicas	SEI nº 0021403-32.2017.6.27.8000	Índice de agilidade na tramitação de processos de aquisição/contratação de bens e serviços. Mesurado 82,28% / Meta 62%

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção em acatar os indicadores relativos ao monitoramento das partes interessadas, devendo os responsáveis pelo processo GERIR BENS E SERVIÇOS, juntamente com a ASPEQ redefinirem, com prioridade, a melhor forma de aferição relativa ao relacionamento com os fornecedores dos serviços que impactam diretamente no processo eleitoral.

4.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE:

Quanto aos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade foram apresentados os respectivos alcances até a presente data, conforme evento 0784046

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, em continuar com a atual sistemática de medição dos alcances dos objetivos da qualidade, até a realização do curso de indicadores aprovados no PAC, ocasião em que serão revistas as matrizes dos indicadores de desempenho de processos e de desempenho da estratégia do Tribunal em todos os níveis (Estratégicos, táticos e operacionais).

4.3 DESEMPENHO DE PROCESSO E CONFORMIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS E, 4.5 RESULTADO DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

Os indicadores estabelecidos para os processos do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade são os relacionados no evento 0784048, hoje no total de 59 indicadores, dos quais apenas 10 não cumpriram suas metas.

O Plano de Indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade foi lançado no sistema GPWEB, e está sendo analisados na Reunião de Análise da Estratégia - RAE, periodicamente.

A seguir, sugestões de alterações propostas pelos gestores dos processos:

PROCESSO	INDICADOR	VALOR	META ATUAL	SUGESTÃO DE META	PERIODICIDADE	OBSERVAÇÃO
Planejamento das Eleições	Índice de execução do planejamento de eleições (ASPEQ)	1,1 %	80 %	85%	Bianual	1,1 % concluído, 98,2 % a iniciar e 0,7 % em andamento. (Dados de 26/10/2017). O planejamento das eleições 2018 foi aprovado conforme SEI 0014388-12.2017.6.27.8000. Evento 0752867.
Atendimento ao Eleitor	Percentual de operações corretas no cadastro (28º ZE)	100 %	100%	100 %	Trimestral	Não há.
	Índice de satisfação do cliente externo (28ª ZE)	100 %	95 %	95 %	Quadrimestral	Referente ao primeiro semestre de 2017.
Cadastro de Eleitores	Percentual de operações RAE corretas no Cadastro (COSEL/SECASE)	100 %	100%	100%	Mensal	Não há.
				50 seções	Bianual	

Votação	Número de seções eleitorais que iniciaram a votação com atraso (superior a 1 hora).	68 seções	50 seções			Indicador não atingiu a meta.
	Seções eleitorais que encerraram a votação após as 18h.	0,6%	4%	4%	Bianual	Não há.
	Urnas substituídas na Eleição.	0,85%	1,33%	1,30%	Bianual	Sugestão de 1,30 % a meta do indicador para Eleição 2018.
Apuração	Tempo de apuração da Eleição.	239 min.	300 min.	300 min.	Bianual	Não há.
Gestão de Bens e Serviços	Índice de agilidade na tramitação de processos de aquisição/contratação de bens e serviços (COMAP)	82,28 %	65 %	75 %	Semestral	Sugestão de 75 % a meta do indicador o ano de 2018.
	Percentual dos materiais distribuídos antes do pleito (COMAP)	100 %	100%	100%	Bianual	Não há.
Comunicação	Nível de informação no momento do voto.	90,59 %	90 %	90 %	Bianual	Não há.
	Matérias institucionais positivas.	100%	90%	95 %	Trimestral	Sugestão de aumentar a meta para 95%.
	Nível de satisfação com a comunicação interna (ASCOM)	62,30 %	85 %	85%	Anual	Indicador não atingiu a meta.
Gerir Pessoas	Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral)	100%	97%	97%	Bianual	Não há.
	Índice de satisfação (apoio administrativo - período eleitoral)	98,41	95%	95%	Bianual	Não há.
	Índice de satisfação em relação ao processo de alocação.	88,90 %	85 %	86 %	Anual	Sugestão de aumentar 1 % a meta do indicador para Eleição 2018.
	Percentual de servidores capacitados para Eleições (Secretaria)	94,18 %	100%	100 %	Bianual	Indicador não cumpriu meta.
	Percentual de servidores capacitados para Eleições (Cartório).	100 %	95 %	96 %	Bianual	Sugestão de aumentar 1 % a meta do indicador para Eleição 2018.
	Índice de ações de capacitações que impactam no processo eleitoral.	94,28 %	80 %	92 %	Anual	Sugestão de aumentar 11 % a meta do indicador para o ano de 2018.
Gestão de Urnas Eletrônicas	Urnas eletrônicas funcionais para as eleições.	97,9%	98%	98 %	Bianual	Manter a meta.
Infraestrutura Tecnológica	Disponibilidade de serviços essenciais de TIC.	99,78 %	99,10 %	99,30 %	Mensal	Sugestão de aumentar a meta do indicador para 99,30%.
	Ocorrências resolvidas no tempo estabelecido.	86,33 %	77 %	85 %	Mensal	Sugestão de aumentar a meta do indicador para 85%.
	Satisfação do cliente de TIC.	93,20 %	90 %	91%	Mensal	Sugestão de aumentar a meta do indicador para 91%.

Inspeção	Satisfação do cliente (Juizes e servidores) com a Equipe de Inspeção.	93,30 %	80 %	90 %	Anual	Sugestão de 90% a meta do indicador para o ano de 2018.
	12.2 - Zonas Visitadas pela Corregedoria.	19 inspeções	18 inspeções	18 inspeções	Anual	Não há.
	12.3 - Não-conformidades tratadas pela CRE na inspeção.	76,92 %	70 %	80 %	Anual	Sugestão de 80% a meta do indicador para o ano de 2018.
Orçamento	Execução do orçamento ordinário.	83,00 %	95,00 %	95 %	Quadrimestral	Indicador não cumpriu meta
	Execução do orçamento estratégico.	53,00 %	95%	95 %	Quadrimestral	Indicador não cumpriu meta
	Execução do orçamento de Eleições.	90,28 %	95%	95 %	Bianual	Indicador não cumpriu meta
	Índice de Aderência ao Planejamento (COFIN)	39 %	80 %	80 %	Anual	Indicador não cumpriu meta
Prestação de Contas Eleitorais	14.1 - Processos analisados no prazo legal (Avaliação de EXECUÇÃO).	100%	100%	100 %	Bianual	Não há.
	14.2 - Satisfação do cliente interno (Avaliação da INSTRUTORIA).	92,3%	92%	92 %	Bianual	Não há.
	Índice de satisfação do cliente externo (CONSULTORIA)	84,9%	90,0%	90 %	Quadriannual	Indicador não cumpriu meta.
	14.3 - Índice de satisfação do cliente interno (Avaliação da CONSULTORIA) - Eleições Municipais.	92,30 %	92%		Quadriannual	Não há.
Monitorar o Trâmite Processual 1º Grau.	Índice de processos de conhecimentos julgados em relação ao distribuído no 1º Grau.	125,63 %	100 %	100 %	Mensal	Não há.
	Índice de julgamento dos processos antigos no 1º Grau.	100,59 %	100 %	100 %	Mensal	Não há.
	Taxa de congestionamento 1º Grau	27,9 %	8 %	29 %	Mensal	Indicador não cumpriu meta
Trâmite Processual Judicial 2º Grau	Índice de processos de conhecimentos julgados em relação ao distribuído no 2º Grau.	Sem mensuração				Metas e periodicidade a serem definidas pelo Gestor do proce
	Índice de julgamento dos processos antigos no 2º Grau.	Sem mensuração				Metas e periodicidade a serem definidas
	Taxa de congestionamento 2º Grau	Sem mensuração				Metas e periodicidade a serem definidas pelo Gestor do proce

	Tempo médio de tramitação do processo no SADP na SEPEX.	Sem mensuração	2 horas		Quadri-anualmente	Metas a serem definidas pelo Gestor do processo
	Índice de satisfação do cliente externo na SJI.	96,45 %	95 %	96 %	Quadrimestral	Sugestão de aumentar 1 % a meta do indicador para o próximo quadrimestre.
	Tempo médio de tramitação (Ação cautelar MS,HC e Recursos de registros de candidatura).	1,83 horas	3 horas		Quadri-anual	Metas a serem definidas pelo Gestor do processo
	Tempo médio de tramitação (Registro de candidaturas - Eleições gerais).	Sem mensuração	12 dias		Quadri-anual	Metas a serem definidas pelo Gestor do processo
	Tempo médio de tramitação (Prestação de contas de candidatos eleitos).	Sem mensuração	12 dias		Quadri-anual	Metas a serem definidas pelo Gestor do processo
	Tempo médio de duração do processo na SEIP	100 %	80 %	90 %	Anual	Sugestão de 90% a meta do indicador para o ano de 2018.
	Acórdãos publicados fora do prazo.	0 acórdãos	3 acórdãos	3 acórdãos	Mensal	Não há
Votação Paralela	16.1 - Divergências não identificadas.	0 divergências	0 divergências	0	Bianual	Não há.
	16.2 - Tempo para identificação das divergências ocorridas.	0	120 min	60min	Bianual	Sugestão 60 min para meta do indicador para a eleição de 201
	16.3 - Não conformidade detectadas pela auditoria externa da Votação Paralela.	0	0 NC	0	Bianual	Não há.
Ouvir o cliente da Justiça Eleitoral	Tempo de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.	2,15 dias	2,25 dias	2,25 dias	Trimestral	Não há.
	Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.	100 %	98 %	99 %	Trimestral	Sugestão de aumentar 1 % a meta do indicador para o ano de
	Índice de satisfação ao cliente externo	91,10 %	90 %	90 %	Quadrimestral	Não há.
	Índice de satisfação do eleitor.	94,68 %	92 %	92 %	Bianual	Não há.
Diplomação	Índice de satisfação com a solenidade da diplomação.	85,71 %	80 %	85 %	Quadri-anual	Sugestão de 85% a meta do indicador para a eleição de 2018.
Logística para Zonas eleitorais	Índice de execução com as atividades do Padlog nas Zonas Eleitorais.	86 %	80 %	85 %	Bianual	Sugestão de 85% a meta do indicador para a eleição de 2018.
Gerir a Estratégia	Percentual de alcance das metas do Planejamento Estratégico.	26,67 %	60 %	65 %	Anual	Sugestão de 65% a meta do indicador para o ano de 2018.
	Percentual de execução do Programa de Gestão.	96,54 %	80 %	95 %	Quadrimestral	Sugestão de 95% a meta do indicador para o biênio 2017/201
Gerir auditorias	Índice de implementação dos resultados de auditoria.	Sem mensuração	100 %	100 %	Bianual	São 3 não conformidades da auditoria interna e 3

recomendações de melhoria da auditoria externa. estão em andamento o devido tratamento.

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção em acatar as sugestões propostas no quadro acima. No entanto, todos esses indicadores deverão ser revisados, com vistas a formação de matriz que aponte, efetivamente, os resultados a serem perseguidos em cada processo, atividade e tarefa.

Quanto aos indicadores que não cumpriram meta, caberá o gestor do processo realizar a análise a fim de verificar a pertinência de uma ação para correção do respectivo desvio o qual deverá ser apresentado, com prioridade, no curso a ser contratado (gestão de indicadores) para todos os gestores, ocasião em que serão revistos todos os indicadores.

4.4 NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS E 4.6 RESULTADOS DE AUDITORIAS:

O Programa Anual de Auditorias foi cumprido conforme o previsto em relação às auditorias internas e externas, sendo detalhado a seguir:

4.4.1 Resultado da Auditoria Interna realizada no período de 28 e 29 de AGOSTO de 2017.

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Item 7.2	<p>O TRE-TO através dos mapas dos processos, das informações documentadas, leis e resoluções aplicáveis determinou a metodologia de gestão das pessoas, porém esta não contempla: a gestão das competências necessárias das pessoas, não assegura que essas pessoas sejam competentes, com base em educação, treinamento ou experiências apropriados; não avalia a eficácia das ações tomadas para adequação das competências.</p> <p>Evidência:</p> <p>1. Não está disponível que as ações para gestão das competências das pessoas é monitorada com base na eficácia das ações implementadas.</p>	<p>Definição de método de avaliação a ser utilizado nas ações de desenvolvimento originárias de <i>gaps</i> de competência.</p> <p>Situação: Em andamento. Processo SEI Nº 0017977-12.2017.6.27.8000. Evento 0723676.</p>
Item 8.7	<p>O TRE-TO não apresenta evidências que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido. Para tanto foi emitido o RNC 02.</p> <p>Evidência:</p> <p>1. Não está disponível que as saídas que não estejam conformes com seus requisitos são identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido.</p>	<p>Implementar o método de registro no sistema de planejamento dos processos/atividades/tarefas (padlog2), devendo o gestor de cada processo descrever a não conformidade, a ação tomada, as concessões obtidas, bem como o nome do responsável pela ação tomada, sempre que concluída uma tarefa e esta não for feita à cont. Para tanto, tais informações comporiam o banco de lições aprendidas.</p> <p>Situação: Em andamento. Processo SEI Nº 0018311-46.2017.6.27.8000. Evento 0727067.</p>
Item 9.3	<p>A Alta Direção do TRE-TO, com base na ata de reunião e análise crítica de 07/12/2016 analisou criticamente o SGQ, que levou em consideração: informações de análise crítica anterior e avaliação das ações definidas, mudanças em questões internas e externas e das necessidades e expectativas das partes interessadas pertinentes ao SGQ, avaliação dos principais riscos, desempenho e eficácia referente ao SGQ, satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas, desempenho de processos, não conformidades e ações corretivas, resultados de auditorias, suficiência de recursos, eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades, oportunidades de melhoria. Porém, na ata de reunião e análise crítica de 07/12/2016, não apresenta evidência do monitoramento do desempenho de provedores externos.</p> <p>Evidência:</p> <p>Está disponível através da ata de reunião e análise crítica de 07/12/2016, que análise crítica pela direção não contempla o monitoramento do desempenho dos provedores externos.</p>	<p>Consolidar as informações referente aos contratos do exercício :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Total de contratos que impactam na realização do processo eleitoral; 2. Total de contratos com sanções; 3. Total de contratos rescindidos; 4. Quantidade de sanções aplicadas por modalidade (suspensão, advertência ou multa). <p>Enviar até 30 de novembro de cada exercício.</p> <p>Situação: Concluído. Processo SEI Nº 0018305-39.2017.6.27.8000</p> <p>Evento 0727036</p>

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção que as não-conformidades em aberto deverão ser sanadas até a próxima auditoria interna.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO /SITUAÇÃO
1. Calibrar as metas dos indicadores de processo. Em vários processos foram verificadas metas com valores inferiores a resultados de mais de um período de medição. Exemplo: Processo Votação paralela à meta é de 120h, porquanto os índices alcançados no máximo atingiram 1h e 15 minutos ao longo de 10 anos; Verificado também no processo, Monitorar o trâmite processual judicial 1º grau;	Em andamento, conforme despacho 0742847.
2. Orientar à atendente quanto ao conhecimento das operações do processo, já que teve dificuldades em realizar a operação de emissão de segunda via e de recolhimento de multas;	Em análise
3. Substituir o "apoio para pés" utilizado no atendimento ao eleitor;	Em análise
4. Melhoria no sensoriamento de detecção de incêndio;	Em análise pela SADOR
5. Melhoria na segurança, tanto de guarda patrimonial por meio de pessoas quanto por sistema de monitoramento de câmeras, pois foram evidenciadas poucas câmeras para cobertura da extensa área de guarda das urnas;	A instalação de câmeras foi concluída. Quanto ao aumento de vig não temos informações. Em andamento conforme nº 0004894-26.2017.6.27.1
6. O nome do indicador, "Pesquisa de satisfação da solenidade", não remete à ideia de mensuração; além disso, não está diretamente relacionada à eficácia do processo;	Em andamento.
7. Melhor análise do risco "Transparecer possível fragilidade do processo";	Em análise.
8. Não há cadastro auxiliar de fornecedores para subsidiar possível seleção, pela organização, quando os critérios legais (principalmente a Lei nº 8666) forem atendidos pelos candidatos aos certames;	Em análise.
9. Ajustar o nome da saída "Laudos de vitória" para "Laudos de Vistoria", o que corresponde à saída pretendida da etapa "Vistoriar locais de votação";	Concluído.
10. Os três indicadores, relacionados à aferição da satisfação dos clientes do processo, não se referem diretamente à eficácia do processo, cujo objetivo é "prover orientação aos prestadores de contas e aos analistas quanto às normas e sistemas aplicáveis ao financiamento e à prestação de contas de campanha eleitoral";	Em análise.
11. Definir com maior clareza quem são os provedores externos para o TRE-TO e quais são seus requisitos;	Em análise.
12. Padronizar o "link" entre o mapa do processo e o Mapa de Gestão de Riscos;	Concluído.
13. Estudar a possibilidade de simplificar a Metodologia de Gestão de Riscos;	Em análise.
14. Estudar a possibilidade de padronizar os termos utilizados de maneira a se criar um senso comum para facilitar a comunicação geral;	Em análise.

15. Definir com maior precisão a saída do processo de gestão a Infraestrutura Tecnológica;	Em análise.
16. Na medida do possível padronizar os títulos (nome) dos processos, exemplos: Sugestão – Monitoramento do trâmite....; Monitoramento do cadastro, no lugar monitorar..... Inspeção de cartórios, no lugar de inspecionar.... Gestão da infraestrutura... no lugar de prover....;	Em análise.
17. Definir e monitorar indicadores de eficiência para os processos que apresentam maiores custos, pois a política da qualidade do SGQ do TRE-TO contempla o compromisso com a melhoria da eficiência, lembrando que eficiência é uma grandeza relativa a custos;	Em análise.
18. Estudar a possibilidade de simplificar os “desenhos” dos mapas dos processos;	Em análise.
19. Estudar a possibilidade de excluir o manual da qualidade e utilizar a própria norma ABNT NBR ISO 9001.205 em seu lugar;	Em análise.

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção que todas as oportunidades de melhoria que impactam diretamente nas eleições 2018 deverão estar concluídas até 30/03/2018. Compete a cada gestor analisar a oportunidade e conveniência para a devida implementação e manter a ASPEQ/DG informada sobre a decisão tomada.

4.4.2 AUDITORIA EXTERNA - 17 a 20 de outubro de 2017

Nesta auditoria não houve não conformidade, somente recomendação de melhorias.

RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Item 7.2	7.2 / RM-1: Não foi possível verificar evidências de atendimento das competências definidas, contrariando o requisito 7.2 da norma ISO 9001:2015. Evidência: 1. Não evidenciado registro das competências dos colaboradores Ateon, Paula e Rogério	Utilização de mapeamento de competências e de informações constante em sistema específico, que foi utilizado como plataforma de processo avaliativos das competências dos colaboradores. Implantação de avaliação posterior às capacitações originárias de gaps de competências. Situação: Em andamento. Processo SEI N° 0022480-76.2017.6.27.8000.
Item 6.2	6.2 / RM-2: Verificado inconsistências no processos de monitoramento e apresentação dos indicadores da qualidade Evidência: 1. Índice de satisfação de cliente desatualizado, e Índice de Julgamento de Processos Antigos – 1o Grau com resultados inconsistentes.	Elaboração de calendário anual contendo datas-limite para alimentação dos indicadores, na forma de portaria ou instrução normativa, o qual deverá ter a ciência todos os responsáveis pelas medições, sejam de origem interna ou externa. Ex: Sistema de Gestão da Qualidade, Planejamento Estratégico Institucional, Justiça e Contas, Tribunais, Tribunais de Contas da União, Controle Interno, Plano de Logística Sustentável, Planejamento Estratégico de TIC e SGP. E realização de ação de capacitação em "Gestão de indicadores" para os responsáveis pela alimentação. Situação: Em andamento. Processo SEI N° 0022481-61.2017.6.27.8000.
Item 7.5.3	7.5.3 /RM-3: Não foi possível identificar controle de distribuição das informações documentas impressas nos processos auditados, contrariando requisito 7.5.3 da norma ISO 9001:2015. Evidência: Está disponível através da ata de reunião e análise crítica de 07/12/2016, que análise crítica pela direção não contempla o monitoramento do desempenho dos provedores externos.	Inserir orientações no Manual da Qualidade, item "Informação documentada" Situação: Em andamento. Processo SEI N°0022483-31.2017.6.27.8000

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção que todas as oportunidades apontadas deverão ser implementadas, com prioridade, até a próxima auditoria interna.

4.7. DESEMPENHO DE PROVEDORES EXTERNOS

Os provedores externos de serviços no exercício de 2017, conforme informações da Secretaria de Administração e Orçamento/Processo Bens e Serviços, tiveram desempenho satisfatório até a presente data. Vide identificação abaixo:

Contratos que impactam diretamente no processo eleitoral	Total de contratos com sanções	Total de contratos rescindidos	Quantidade de sanções aplicadas por modalidade (suspensão, advertência ou n
Fornecimento de combustível - BRASILCARD (SEI nº 0005703-16.2017.6.27.8000)	0	0	0
Serviço de comunicação - OI (SEI nº 0010627-70.2017.6.27.8000)	0	0	0
Serviço de comunicação - CLARO (SEI nº 0011707-69.2017.6.27.8000)	0	0	0
Contratação de impressão ZE - COPYSISTEM (SEI nº 0002839-39.2016.6.27.8000)	0	0	0
Contrato de impressão TRE - COPYSISTEM (SEI Nº 0028121-79.2016.6.27.8000)	0	0	0
TÉCNICOS DE URNAS (CENTRAL DE URNAS) (SEI Nº 0020353-68.2017.6.27.8000 e 0004165-68.2015.6.27.8000)	0	0	0

5. SUFICIÊNCIA DE RECURSOS

- Manutenção da certificação NBR ISO 9001:2015;
- Manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral;
- Plano Anual de Capacitação (PAC);
- Ampliação da comunicação do SGQ (retirada da logo na versão anterior, com formação de nova identidade visual);
- Adequação do PADLOG 2, conforme projeto em andamento Gestão à Vista ;
- Aquisição de mobiliário (mesas e cadeiras) com lousa interativa para sala de reuniões compartilhada;

6. EFICÁCIA DAS AÇÕES TOMADAS PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

O servidor Evaldo de Menezes Tacho Júnior, da ASPLAN/DG e NUEGE, responsável pela gestão dos riscos apresentou o cenário atual referentes aos riscos dos processos da qualidade, evento 0784042,

Nível do risco	Pontuação	Bruto	Residual
Extremo	14,01 a 25	0	0
Alto	7,01 a 14	19	4
Médio	2,01 a 7	31	27
Baixo	1 a 2	3	22

7. OPORTUNIDADE DE MELHORIA

As ações de melhoria decorrentes da avaliação das eleições 2016 estão sendo acompanhadas no planejamento tático, conforme SEI nº 0008590-70.2017.6.27.8000, sob a responsabilidade do gestor do processo "Gerir a estratégia" ASPLAN-DG, conforme demonstrado abaixo:

PROCESSO	AÇÃO	SEI	STATUS
GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS	Especificar melhor os materiais necessários para as demandas; (1) Antecipação do Termo de Referência; (2) Fomentar o uso de um APP, Sistema Recurso onde os servidores poderão informar com antecedência o que se deseja, e após receber os materiais poderão avaliar, facilitando o processo; (3)	0023809-26.2017.6.27.8000 0008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0693893	RAE 28.11.2017 – COMAP deverá informar o andamento do Processo SEI n. 0008590-70.2017.6.27.8000 em situação de execução.
GESTÃO DE PESSOAS	Melhorias na motivação e engajamento dos servidores, levando em consideração a jornada de trabalho e adequação desses horários para melhor atendimento aos eleitores e funcionamento das zonas eleitorais.	A SGP deverá informar em quais processos estão documentadas as ações previstas no 0008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0665944 – TAP Evento 0724402 - Relatório	Maior parte realizada
PRESTAÇÃO DE CONTAS ELEITORAIS	Apresentar sugestão ao TSE para que altere normas e procedimentos com objetivo de simplificar o processo; (1) Aperfeiçoamento das prestações de contas por meio de EAD. (2)	0020159-68.2017.6.27.8000	EM EXECUÇÃO
LOGÍSTICA PARA ZONAS ELEITORAIS	Criar uma central de atendimento e repasse de informações oriundas das zonas eleitorais de forma a condensá-las, evitando o reenvio de informações e retrabalho com a finalidade de diminuir o excesso de serviço no período eleitoral	0008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0724402 0020334-62.2017.6.27.8000 0023809-26.2017.6.27.8000	Analisar conjuntamente com a Iniciativa de Modernização o processo operacional da eleição
ORÇAMENTO	TRE EM NÚMEROS: Maior transparência na execução orçamentária para serem melhores interpretados pela sociedade em geral.	Atendido pelo Portal Transparência (relatório CNJ – Gestão orçamentária) 0008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0724402	CONCLUÍDO
PLANEJAMENTO PARA ELEIÇÃO	A proposta é criar um painel em tela, de fácil acesso, onde as informações são visualizadas baseadas no calendário eleitoral, o qual é alimentado pelas atividades-marco de cada processo. Desta forma, a Alta Direção tem a possibilidade de gerenciar em tempo real o andamento das eleições no Estado do Tocantins.	0020153-61.2017.6.27.8000 0014388-12.2017.6.27.8000	Em execução

INSPEÇÃO (CRE)	A revisão do Manual de Procedimentos Cartorários destinado aos servidores, com o objetivo de padronizar os cartórios eleitorais e atender melhor as necessidades dos eleitores.	0008590-70.2017.6.27.8000 0004862-35.2017.6.27.8060	CONCLUÍDO
COMUNICAÇÃO e OUVIDORIA	Cafê com o líder: Sugestão prática e fácil para resolver os problemas de falta de comunicação, ocorrendo com frequência reuniões com a presença dos servidores da alta direção e unidades, ficando assim todos informados do que acontece no TRE.	0020034-03.2017.6.27.8000	Apresentar plano de ação até 20.01.2018 RAE 28.11.2017
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	Criar o Portal da Estratégia do TRE-TO - Criar um hot site para publicar e divulgar de forma organizada a gestão estratégica do TRE-TO e seu sistema de governança, informando inclusive os processos SEI em que tramitaram os assuntos respectivos	0020097-28.2017.6.27.8000	Em execução
VOTAÇÃO, APURAÇÃO E VOTAÇÃO PARALELA	Criação de uma ferramenta que dê ao magistrado segurança e estabilidade no processo de apuração, fazendo um acordo de serviço que ira estabelecer o tempo ideal e necessário para a apuração de cada seção.	Viável 0020103-35.2017.6.27.8000 Parte inviável 008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0724402	Apresentar plano de ação até 20.01.2018 RAE 28.11.2017 Parte inviável - A ação não será realizada.
INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA	Fornecimento de equipamentos de contingência para melhorar a estabilidade dos kits biométricos. (1) Melhorar qualidade de software. (2)	0008590-70.2017.6.27.8000 Evento 0657535 Evento 0724402	CONCLUÍDO

Decisão: Decide a Alta Direção, que as unidades responsáveis por projetos de avaliação da eleição deverão ser enviados para ASPLAN-DG até dia 20 de janeiro de 2018.

8. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS NO SGQ;

DESCRIÇÃO	TRATAMENTO / SITUAÇÃO
1. Aprovação da Política, Metodologia e Plano de Risco da Justiça Eleitoral do Tocantins.	Concluído
2. Alteração do gestor do processo de Diplomar candidatos eleitos e suplentes da Coordenadoria Judiciária para a Secretaria de Judiciária e de Gestão da Informação.	Concluído
3. Alteração do gestor do processo de Monitorar o Cadastro da Coordenadoria de Sistema Eleitorais e Logística para a Seção de Cadastro e Sistemas Eleitorais.	Concluído
3. Alteração do gestor do processo de Gerir Urnas Eletrônicas da Coordenadoria de Sistema Eleitorais e Logística para a Seção de Voto Informatizado e Urnas Eletrônicas	Concluído

4. Capacitação dos gestores de processos nos cursos: Capacitação 2017 dos gestores em Sistema de gestão da Qualidade Requisitos ABNT NBR ISO 9001:2015 e "Auditores Internos da Qualidade" conforme SEI nº 0005052-81.2017.6.27.8000	Concluído
5. Capacitação dos gestores de processos no curso de Avaliação e Gestão de Riscos, conforme SEI nº 0014240-98.2017.6.27.8000	Concluído
6. Revisão das competências corporativas, gerenciais e de gestores de processos do SGQ, conforme processo SEI nº 0020679-28.2017.6.27.8000	Em andar
7. Alteração da metodologia de modelagem de processos	Concluído
8. Revisão da metodologia de gestão de indicadores dos processos organizacionais (reformulação da matriz dos indicadores atuais), com vistas à mensuração que evidencie mais os resultados em detrimento do esforço empreendido.	A iniciar
9. Alteração do escopo do processo TRÂMITE PROCESSUAL JUDICIAL DE 2º GRAU	Sobrestado
10. Alteração dos indicadores de desempenho dos processos PRESTAÇÃO DE CONTAS ELEITORAIS	Concluído

Quanto à solicitação de mudança elencada no item 9, a Secretária Judiciária e Gestão da Informação, Regina Bezerra dos Reis, juntamente com a Coordenadora de Judiciária em substituição, Monalisa Nascimento Miranda Cruz apresentaram proposta de mudança no escopo do processo TRÂMITE PROCESSUAL JUDICIAL 2º GRAU. No entanto, a Diretora-Geral substituta, após ouvidas as considerações achou por bem sobrestar a apreciação da mudança apresentada em razão da relevância da alteração proposta no Sistema de Gestão da Qualidade.

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção em sobrestar a apreciação da alteração do processo TPJU - 2º GRAU, devendo as sugestões serem apresentadas na próxima reunião de análise da estratégia, prevista para meados de fevereiro próximo.

9. DELIBERAÇÕES :

Tópico	Deliberação	DATA-LIMITE	RESPONSÁVEL
1. Política da qualidade	Manter a atual política da qualidade é "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, buscando melhoria contínua para a satisfação dos clientes".	Imediato	ASPEQ
2. Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;	A ASCOM deve acompanhar o andamento da ação "Alterar identidade visual dos objetivos da qualidade, com vistas a sua divulgação na intranet/internet/TV INDOOR, assegurando as revisões pertinentes." Conforme SEI Nº 0012718-36.2017.6.27.8000 Evento 0676665 Fica a cargo da ASCOM a substituição dos quadros da qualidade dos locais onde se encontram hoje, pela TV indoor..	30/03/2018	ASCOM
5. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);	Aprovado a matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), conforme SEI nº 0021403-32.2017.6.27.8000, que deve ser monitorada pela ASPLAN-DG por meio do processo Gerir a Estratégia.	Até a próxima RAE	ASPLAN/DG
6. Informações sobre desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:	Indicadores que não cumpriram meta, caberá o gestor do processo realizar a análise a fim de verificar a pertinência de uma ação para correção do respectivo desvio o qual deverá ser apresentado, com prioridade, no curso a ser contratado (gestão de indicadores) para todos os gestores, ocasião em que serão revistos todos os indicadores.	30/03/2018	RESPONSÁVEL PE PROCESSO DO SG
		30/03/2018.	

6.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;	Alteração do Procedimento Operacional para Pesquisa de Satisfação do Cliente por parte da Ouvidoria, a pesquisa passará a ser mensurada trimestralmente. Ficará a cargo da Ouvidoria a implantação Totens de auto atendimento em algumas Zonas Eleitorais, conforme SEI nº 0010301-94.2017.6.27.8070. Parte interessada: fornecedores de serviços externos: Elaboração do indicador pela SADOR para monitorar o fornecedores		OUVIDORIA SADOR
6.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;	Apresentado pelo gestor do processo Gerir a Estratégia (ASPLAN-DG) o mapa referente ao monitoramento dos objetivos da qualidade/estratégicos. Deverão ser analisados todos os indicadores relativos ao alcance dos objetivos estratégicos	até a próxima auditoria externa	ASPLAN/DG
6.3 Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços;	Prover os colaboradores da zona extinta (24 ZE), agregada a 28 ZE, das competências relativas aos gap atinentes à Qualidade. Ex: participação em treinamentos que impactam na gestão do SGQ.	Conforme etapa de implantação do sistema gestão por competências	SGP/COEDE
6.4 Não conformidades e ações corretivas;	Acompanhamento de 3 Não-Conformidades e 3 Recomendação de Melhoria. Fica os gestores de processos responsáveis por resolver os achados de auditoria interna e externa,	15/06/2018	ASPEQ RESPONSÁVEL PC PROCESSO
6.6 Resultado de auditoria;	Aprovado o Programa de Anual de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> Realização da auditoria interna na segunda quinzena de Junho Realização da auditoria externa na segunda primeira de novembro de 2018. 	20/01/2018	ASPEZ
8. Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;	Revisão dos riscos mapeados. Os gestores dos processos (Monitorar Votação, Gerir o Orçamento, Monitorar o Trâmite Processual do 1º Grau e do 2º Grau). Entrega do manual de procedimentos internos do monitoramento do Trâmite do Processo no 1º Grau pela Corregedoria. Sugestão do Jader para inclusão do Processo Gerir a Continuidade do Negócio no escopo da Qualidade, a ser inserido como subprocesso do processo Gerir a Estratégia da (ASPLAN-DG).	30/03/2018	ASPLAN/DG RESPONSÁVEL PC PROCESSO
9. Oportunidades para melhoria;	ASPLAN-DG irá solicitar via SEI no processo de Avaliação das Eleições informação sobre o andamento das ações com status concluídas. As unidades responsáveis por projetos de avaliação da eleição deverão ser enviados para ASPLAN-DG.	30/03/2018 20/01/2018	ASPLAN/DG
10. Planejamento de mudanças do SGQ	Alteração dos indicadores os seguintes processos : ORIENTAR A PRESTAÇÃO DE CONTAS DA CAMPANHA ELEITORAL (CCIA) 1. Índice de satisfação do cliente externo (consultoria). EXCLUIR; 2. Índice de satisfação do cliente interno (consultoria) EXCLUIR; 3. Índice de satisfação do cliente interno (instrutória). MANTER; 4. Índice de satisfação do cliente externo (instrutória) ACRESCENTAR. ANALISAR TECNICAMENTE PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DA CAMPANHA ELEITORAL (CCIA). 1. Índice de tempestividade na análise das prestações de contas prioritárias (candidatos, eleitos e até a terceira suplência). ACRESCENTAR; 2. Índice de tempestividade na análise das prestações de contas dos candidatos não eleitos e partidos políticos. ACRESCENTAR; 3. Percentual de processos analisados no prazo legal. EXCLUIR.	Imediato Próxima RAE	ASPEQ CCIA

	<p>PROVER INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA/STI</p> <p>1. 1. Índice de satisfação do cliente com a central de TIC. ALTERAÇÃO DA MATRIZ DO INDICADOR 2. 2. Índice de ocorrências resolvidas dentro do Acordo de Nível de Serviço estabelecido. ACRESCENTAR</p> <p>SOBRESTAR : A PROPOSTA DE MUDANÇA NO PROCESSO MONITORAR O TRÂMITE PROCESSUAL JUDICIAL DO 2º GRAU</p> <p>Apresentação da metodologia de pesquisa de satisfação NPS por parte da STI, na próxima de análise da estratégia.</p>		STI
--	--	--	-----



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE REGINA BOECHAT TOSE, Diretor Geral Substituto**, em 18/12/2017, às 12:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HEVERSON DE ALMEIDA BRAGA, Assistente**, em 12/01/2018, às 13:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RENATA DE SENA VIEIRA, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 12/01/2018, às 16:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO DE SOUSA MIRANDA, Chefe de Cartório**, em 12/01/2018, às 16:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ZILANIA FILGUEIRAS, Chefe de Seção**, em 12/01/2018, às 16:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JACINTA BRITO TAVARES, Coordenadora de Controle Interno e Auditoria**, em 12/01/2018, às 18:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CARINA MENDES SOUTO, Coordenadora Jurídico-Administrativa da Corregedoria**, em 15/01/2018, às 18:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE HUGUENEY ROMERO, Analista Judiciário**, em 18/01/2018, às 19:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ATEON ALVES DE SIQUEIRA, Chefe de Seção**, em 19/01/2018, às 08:58, 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 22/01/2018, às 16:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEODOMIRO FERNANDES AMORIM**, **Diretor Geral Substituto**, em 25/01/2018, às 14:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE ATILIO BEBER**, **Assessor de Planejamento e Gestão**, em 29/01/2018, às 15:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MONALISA NASCIMENTO MIRANDA CRUZ**, **Chefe de Seção**, em 29/01/2018, às 19:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JADER BATISTA GONCALVES**, **Secretário de Tecnologia da Informação**, em 31/01/2018, às 17:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **KEZIA REIS DE SOUZA**, **Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial**, em 01/02/2018, às 17:18, 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 05/02/2018, às 15:40, 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 **0783727** e o código CRC **514B8442**.
