TRE-TO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NBR ISO 9001	**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**	PROGRAMA de QUALIDADE Justiça Eleitoral
Data: 05/12/2018	**Ata de Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2018**	**Início: 16:00 Fim: 18:30**

PARTICIPANTES	**CARGO/FUNÇÃO**
José Machado dos Santos	Diretora-Geral
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

Monalisa de Nascimento Miranda Cruz	Coordenadora Judiciária/COJUD em substituição/Chefe da Seção de Acórdãos e Resoluções e Apoio ao Pleno/SEARA
Henrique Hugueney Romero	Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO
Kézia Reis de Souza	Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial/ASCOM/DG
Renata de Sena Vieira	Assessor de Planejamento e Gestão da Diretoria-Geral/ASPLAN/DG em substituição
Heverson de Almeida Braga	Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Silvia Helena Dias dos Santos	Assessora de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ/DG

ENTRADA PARA ANÁLISE:

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

- 6.5 Não conformidades e ações corretivas;
- 6.6 Resultado de auditoria;
- 6.7 Desempenho de provedores externos;

7. Suficiência dos recursos;
8. Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
9. Oportunidade para melhoria;
10. Outras informações relevantes para o SGQ;

SAÍDA DA ANÁLISE:

- Oportunidades para melhoria;
- Qualquer necessidade de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Necessidade de recurso.

Inicialmente o Diretor-Geral, José Machado dos Santos, reafirmou que o Sistema de Gestão da Qualidade deste TRE está implementado e consolidado, e que muito contribui para a Governança e Gestão do TRE/TO em especial no 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), forneceram 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. 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.

2. REALIMENTAÇÃO DE CLIENTE (pesquisa clientes interno e externo);

2.1 Pesquisa de satisfação de cliente externo

O resultado da pesquisa de satisfação do cliente externo - 2º Quadrimestre 2018, conforme consta publicada no hotsite da Qualidade, onde consta o índice de satisfação de 94,7%, disponível em PESQUISAS - 2º QUADRIMETRE/2018.

2.2 Pesquisa de satisfação do cliente interno

A ser deliberada na próxima RAE quanto a sua continuidade/descontinuidade.

2.3 Pesquisa de satisfação do eleitor

A pesquisa de satisfação do eleitor foi realizado nos municípios de Palmas, Guaraí, Taguatinga, Lagoa da Confusão, Praia Norte, Barra do Ouro, Bandeirante e Sucupira. Foram entrevistados 3.765 eleitores sendo 48,4% do público feminino e 51,6% masculino, disponível em 00004489-53.2018.6.27.800

Decisão: Por unanimidade, decide a Alta Direção em manter a metodologia da aplicação da pesquisa do eleitor na forma aplicada, devendo ser considerado como satisfação os conceitos atribuídos a "bom" e "ótimo", em todas as pesquisas de satisfação aplicadas.

3. SITUAÇÃO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS (Tratamento de não conformidades)

3.1 Resultado da Auditoria Interna realizada no período de 7 a 10 de agosto de 2018, foram apontadas 4 (quatro) Não conformidade, 1 (uma) Observação e 11 (onze) Oportunidades de Melhoria.

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	**DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA**	**TRATAMENTO/SITUAÇÃO**
Item 4.4.1	A organização não assegurou o estabelecimento das adequadas interações entre os processos. **Evidências:** 1. Mapa de Processo “Orçamento”; fluxograma do PO Diplomação; mapa de processo “Logística para zonas eleitorais”; mapa de processo “Votação”.	Situação: Em andamento. Processo SEI Nº 0016563-42.2018.6.27.8000. Evento 0942664.

Item 7.1.3	A organização não assegurou a manutenção da infraestrutura necessária para operação dos processos. **Evidências:** 1. - Máquina do portão eletrônico não estava funcionando; 2 - Letra da fachada soltando e o brasão já havia caído; 3 - Peças da cobertura com risco de queda sobre veículos e pessoas, além da ausência de algumas peças. .	1. Aquisição e instalação de motores deslizantes para os portões de acesso à Central de Urnas, realizada através do processo SEI Nº. 0002495-87.2018.6.27.8000, **Fase da contratação:** Já foi encaminhado nota de empenho, falta somente a entrega do material 2. Contratação de empresa especializada para realizar os reparos nas fachadas externa e interna. **Fase da contratação :**A contratação está sendo realizada através do processo SEI nº. 0015577-88.2018.6.27.8000. 3. Contratação de empresa especializada para realizar os reparos do forro da parte externa do prédio da Central de Urnas. **Fase da contratação :** A contratação está sendo realizada através do processo SEI nº. 0015577-88.2018.6.27.8000. Situação: Em andamento. Processo SEI N° 0016565-12.2018.6.27.8000. Evento 0942704.
Item 10.2.1 "b"	A organização não assegura a análise de todas as não conformidades ocorridas no escopo. **Evidências:** O processo SEI 0004681/67.2018, que adveio de reclamação de cliente, não tramitou pela ASPEQ para análise crítica.	Adotar sistemática de envio de todos os relatórios trimestrais da Ouvidoria à ASPEQ, para conhecimento de eventuais recomendações decorrentes de reclamações dos clientes. Para cada reclamação aberta pelo cidadão-usuário a ouvidoria encaminhará para unidade responsável, com cópia para ASPEQ, contendo campos referentes a : causa, descrição da causa, ação para prevenir ou eliminar a causa, responsável, data prevista e evidência da avaliação da eficácia. As reclamações que forem pertinentes serão encaminhadas para o COGETIC, para análise na Reunião de Análise Crítica. Situação: Concluída. Processo SEI N° 0016569-49.2018.6.27.8000

		Evento 0942779
Item 8.5.1 "a"	A organização não assegurou que a informação documentada disponível definisse adequadamente as características das atividades a serem desempenhadas. **Evidências:** Procedimento para o fornecimento de Certidões ao eleitor, item 5.3.8; Procedimento para realização de inspeções, item 5.8.	Proceder a revisão do procedimento operacional para a situação real de emissão correta de certidões quando da escolha do tipo. Situação: Em andamento. Processo SEI N° 0016567-79.2018.6.27.8000 Evento 0942757

3.2 Resultado da Auditoria Externa realizada no período de 13 a 14 de setembro de 2018, foram apontadas 1 (uma) Recomendação de Melhoria e 2 (duas) Observações.

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	**DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA**	**TRATAMENTO/SITUAÇÃO**
Item 7.1.3	A organização deve determinar, prover e manter a infraestrutura necessária para a operação dos seus processos para alcançar a conformidade de produtos e serviços **Evidências:** Verificado urna em manutenção corretiva com prazo máximo para resolução superior ao limite determinado contrariando orientações internas e requisito 7.1.3 da norma ISO 9001:2015. Ex.: determinado prazo máximo 30 dias em contrato com o TSE, verificado urna aguardando manutenção 141 dias para manutenção.	Situação: Em andamento. Obs: A COSEL e a SEVUE não preencheram o formulário de SAC Processo SEI Nº 0018448-91.2018.6.27.8000 Evento 0964784

4. AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO SOBRE AS ANÁLISES CRITICAS ANTERIORES

DECISÕES	QUEM	QUANDO	EVIDÊNCIA
1. Manutenção da Política da Qualidade do TRE-TO.	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 para a satisfação dos clientes."
2. 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".	ASCOM	1º semestre/2018	EM ANDAMENTO: ASCOM a substituirá os quadros da qualidade dos locais onde se encontram hoje, pela TV indoor. Processo SEI nº 0012718-36.2017.6.27.8000 evento 0676665.
3. Aprovado a matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), conforme que deve ser monitorada pela ASPLAN-DG por meio do processo Gerir a Estratégia.	ASPLAN/DG	Até a próxima RAE	CONCLUÍDO O monitoramento da matriz SWOT esta sendo realizado pela unidade ASPLAN-DG nas Reuniões de Análise da Estratégia (RAE). SEI nº 0021403-32.2017.6.27.8000,
4. 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	RESPONSÁVEL POR PROCESSO DO SGQ	30/03/2018	CONCLUÍDO Processo SEI nº 0024260-51.2017.6.27.8000 - foi incluído o curso Avaliação de Controles Internos (ênfase em Indicadores de Gestão / Gestão de

todos os gestores, ocasião em que serão revistos todos os indicadores.			Indicadores) no Plano Anual de Capacitação - PAC 2018 do Tribunal Regional Eleitoral para direcionar os gestores quanto a revisão dos indicadores.
5. Parte interessada - fornecedores de serviços externos: Elaboração do indicador pela SADOR para monitorar os fornecedores.	SADOR	30/03/2018.	PENDENTE
6. Alteração do Procedimento Operacional para Pesquisa de Satisfação do Cliente por parte da Ouvidoria, a pesquisa passará a ser mensurada quadrimestral. Ficará a cargo da Ouvidoria a implantação Totens de auto atendimento em algumas Zonas Eleitorais, conforme SEI nº 0010301-94.2017.6.27.8070.	OUVIDORIA	30/03/2018.	CONCLUÍDO Processo SEI nº 0029931-89.2016.6.27.8000 que consta o procedimento operacional para pesquisa de satisfação revisão 04, evento 0849658. Foram implantados Totens de auto atendimento nas seguintes Zonas Eleitorais:14º - Alvorada, 28º - Miranorte, 29º - Palmas, 35º - Novo Acordo, conforme SEI nº 0010301-94.2017.6.27.8070.
7. 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.	ASPLAN/DG	Até a próxima auditoria externa	CONCLUÍDO Processo SEI nº 0020261-27.2016.6.27.8000, evento 0926945. Aprovação e validação do Mapa de Processo Gerir Estratégia (responsável ASPLAN-DG). Os indicadores estão associados ao Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, bem como são acompanhados pela ferramenta GPWeb.

8. 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.	SGP/COEDE	Conforme etapa de implantação do sistema gestão por competências	CONCLUÍDO Processo SEI nº 0013467-19.2018.6.27.8000 , evento 0922884. Os servidores lotados nesta Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade, juntamente com o Chefe de Cartório da 28ª Zona Eleitoral, visitaram o posto de atendimento de Araguacema conforme autorizado, tendo realizado as atividades de treinamento sobre Sistema de Gestão da Qualidade.
9. 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,	ASPEQ RESPONSÁVEL POR PROCESSO	15/06/2018	CONCLUÍDO As três não conformidades foram devidamente tratadas conforme SEI nº 0017977-12.2017.6.27.8000, 0018305-39.2017.6.27.8000 e 0018311-46.2017.6.27.8000. Da mesma forma as três recomendação de melhoria já forma corrigidas conforme SEI nº0022480-76.2017.6.27.8000, 0022481-61.2017.6.27.8000 e 0022483-31.2017.6.27.8000.
10. Aprovado o Programa de Anual de Auditoria: • Realização da auditoria interna na segunda quinzena de Junho	ASPEQ	20/01/2018	CONCLUÍDO Auditoria interna realizada conforme processo SEI nº 0006306-

• Realização da auditoria externa na segunda primeira de novembro de 2018.			55.2018.6.27.8000. Auditoria externo realizada conforme processo SEI nº 0017024-14.2018.6.27.8000.
11. 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).	ASPLAN/DG RESPONSÁVEL POR PROCESSO	30/03/2018	CONCLUÍDO Monitoramento Risco: Por demanda não foi aberto SEI, aprovações nas RAE's. EM ANDAMENTO Procedimentos internos do monitoramento do Trâmite do Processo no 1º Grau: 0001368-51.2017.6.27.8000 PENDENTE
12. 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.	ASPLAN/DG	30/03/2018 20/01/2018	CONCLUÍDO Foi aberto um SEI para cada processo 0008590-70.2017.6.27.8000. (Falta verificar o andamento dos projetos).
13. Alteração dos indicadores os seguintes processos : ORIENTAR A PRESTAÇÃO DE CONTAS DA CAMPANHA ELEITORAL (CCIA)	ASPEQ/CCIA	Imediato	CONCLUÍDO Alterações realizadas conforme processo SEI nº 0021142-04.2016.6.27.8000:

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. PROVER INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA/STI 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 SOBRESTAR : A PROPOSTA DE MUDANÇA NO PROCESSO MONITORAR O TRÂMITE PROCESSUAL JUDICIAL DO 2º GRAU		Próxima RAE	Analisar prestação de contas, evento 0884378. Orientar prestação de contas, evento 0884385.

Apresentação da metodologia de pesquisa de satisfação NPS por parte da STI, na próxima de análise da estratégia.			

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, em fixar a data-limite de 28/02/19, para que as unidades informem o andamento das ações pendentes. Quanto a pendência 2 - 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", a unidade deverá verificar a possibilidade de aquisição de computadores em substituição à TV INDOOR até julho/2019.

Quanto à pendência relativa à inclusão do Processo Gerir a Continuidade do Negócio no escopo da Qualidade, a ser inserido como subprocesso do processo Gerir a Estratégia, decide a Alta Direção que o comitê de riscos deverá propor alteração na resolução que trata de riscos, acrescentando as diretrizes para o plano de continuidade de negócios **até março de 2019.**

5. MUDANÇAS EM QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS QUE SEJAM PERTINENTES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

Apresentada a verão atual da matriz SWOT do TRE. No momento não vislumbrou-se a pertinência deliberação quanto ao contexto interno externo. No entanto, a matriz deverá ser analisada mais criticamente em reunião posterior.

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, em realizar a análise do contexto interno externo na 13ª RAE.

6. INFORMAÇÕES SOBRE DESEMPENHO E A EFICÁCIA DO SGQ

6.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETROALIMENTAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Partes Interessadas	Requisitos	Fonte
Clientes (Eleitores, Candidatos, Partidos Políticos e Advogados	Celeridade, Atendimento, Confiança, Proximidade do local de votação, Segurança, Transparência	Pesquisa de cliente externo (SEI nº 0013898-71.2017.6.27.8070)

		Índice de satisfação do cliente externo. Mensurado 94,70% Meta 90%. Pesquisa do eleitor. (SEI nº 0004489-53.2018.6.27.8000) Índice de satisfação do Eleitor. Mensurado 95,74% Meta 92%.
Órgão de controle **TCU, CNJ e TSE**	Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência	Índice de desempenho do Plano Anual de Auditoria e de acompanhamento de gestão. Mesurado 60% / Meta 100% Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela coordenadoria de controle interno e auditoria Mesurado 60% / Meta 80%
Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas	Pesquisa de clima organizacional (SEI nº 0005599-58.2016.6.27.8000) Índice de adequação das instalações físicas. Mesurado 82,47% / Meta 85% Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência. Mesurado 62,50% / Meta 80% Índice de Satisfação do clima organizacional Mesurado 84,94% / Meta 87,50%
Fornecedores	Cumprimento da legislação aplicável às contratações com instituições públicas	Índice de agilidade na tramitação de processos de aquisição/contratação de bens e serviços. Mesurado 67,50% / Meta 63%

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, que a unidade SADOR deverá estudar uma forma de aferir a percepção dos fornecedores de serviços até abril/2019.

DECISÃO: Decide a Alta Direção, por unanimidade, em alterar os requisitos dos clientes em razão da pesquisa de satisfação do eleitor 2018, a saber: CONFIANÇA, ATENDIMENTO, CELERIDADE, TRANSPARÊNCIA, SEGURANÇA e ACESSIBILIDADE.

6.2 EXTENSÃO NA QUAL OS OBJETIVOS DA QUALIDADE FORAM ALCANÇADOS

Os objetivos da qualidade serão abordados pela gestor do processo Gerir a Estratégia que irá demonstrar a situação dos indicadores relacionados aos objetivos da qualidade.

Deliberação: Manutenção dos objetivos da qualidade alinhados à estratégia do TRE, bem como os indicadores relacionados para cada um dos objetivos, como os objetivos da qualidade e os indicadores do planejamento estratégico são revisados no processo Gerir a Estratégia. (A SER APRESENTADO PELA ASPLAN-DG NA 12ª RAE do dia 6.12.2018).

6.3 DESEMPENHO DE PROCESSO E CONFORMIDADE DE PRODUTO / RESULTADO DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO;

O Plano de Indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade foi lançado no sistema GPWEB, e está sendo analisados nas Reuniões de Análise da Estratégia (RAE). A seguir e apresentado o desempenho relativo a cada processo que foi possível realizar a medição até a presente data, bem como sugestão de meta para 2018, disponível no evento 1015036.

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, que após o curso de gestão para resultados que será oferecido no Programa Anual de Capacitação/2019, as unidades ASPEQ e ASPLAN, juntamente com todos os gestores de processos deverão realizar análise de todos os indicadores do Tribunal, com vistas à categorizaçao/alteraçao em níveis estratégicos, táticos e operacionais, com foco na eficiência operacional. Para tanto, deverão ser realizadas reuniões setoriais. Assim, decide-se pela manutenção de todas as metas até o estudo proposto. A capacitação deverá ocorrer até junho/2019

6.4 NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA		
REQUISITO	**DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA**	**TRATAMENTO/SITUAÇÃO**
Item 7.1.3	Verificado urna em manutenção corretiva com prazo máximo para resolução superior ao limite determinado contrariando orientações internas e requisito 7.1.3 da norma ISO 9001:2015. **Evidências:**	Situação: Em andamento. Obs: A COSEL e a SADOR não preencheram o formulário de SRM

	Determinado prazo máximo 30 dias em contrato com o TSE, verificado urna aguardando manutenção 141 dias para manutenção.	Processo SEI Nº 0018448-91.2018.6.27.8000(Evento 0964784).

Nesta auditoria não houve não conformidade, somente uma recomendação de melhoria e apontamento de oportunidade.

Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2019, com a previsão da auditoria interna para a primeira quinzena de setembro e a auditoria externa para a primeira quinzena de novembro de 2019.

6.5 RESULTADOS DE AUDITORIAS (para conhecimento) / OPORTUNIDADES PARA MELHORIAS:

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

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS EM 2017 (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. Capacitação realizada, porém não preencheu os requisitos para que possa dar andamento nessa demanda..
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;	Concluído.
3. Substituir o "apoio para pés" utilizado no atendimento ao eleitor;	Em análise.
4. Melhoria no sensoriamento de detecção de incêndio;	Em análise.

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;	Em andamento conforme SEI nº 0004894-26.2017.6.27.8000.
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;	Concluído. Alteração do indicador do processo de Diplomar candidatos eleitos e suplentes para índice de execução do planejamento da diplomação. SEI nº 0020463-04.2016.6.27.8000
7. Melhor análise do risco "Transparecer possível fragilidade do processo";	Concluído. Foi criado formulário próprio para identificação dos riscos.
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. Alteração realizada, conforme processo SEI nº 0011701-62.2017.6.27.8000
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 andamento. Capacitação realizada, porém não preencheu os requisitos para que possa dar andamento nessa demanda.
11. Definir com maior clareza quem são os provedores externos para o TRE-TO e quais são seus requisitos;	Concluído. Definido no Diagrama do Escopo os requisitos dos provedores externos.
12. Padronizar o “link” entre o mapa do processo e o Mapa de Gestão de Riscos;	Concluído. A unidade considerou que os mapas dos processos estão de fácil compreensão.

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 a 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....;	Concluído. Os mapas foram padronizados.
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 andamento. Capacitação realizada, porém não preencheu os requisitos para que possa dar andamento nessa demanda.
18. Estudar a possibilidade de simplificar os “desenhos” dos mapas dos processos;	Concluído. A unidade considerou que os mapas dos processos estão de fácil compreensão.
19. Estudar a possibilidade de excluir o manual da qualidade e utilizar a própria norma ABNT NBR ISO 9001.205 em seu lugar;	Concluído. A unidade considerou importante manter o manual da qualidade.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS EM 2018 (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)	
DESCRIÇÃO	**TRATAMENTO**

	/SITUAÇÃO
1. Evidenciar os trabalhos relativos à adequação das rotinas ao Novo Regime Fiscal (EC 95), no processo Gerir o Orçamento.	Em análise.
2. Analisar se o processo Prestação de Contas não seria finalísitco, conforme manisfestado pelo próprio operador.	Em análise.
3. Verificar se Prestação de Contas não deveria estar dissociado da unidade de Controle Interno.	Em análise.
4. Desenvolver funcionalidade no PadLog que permita verificar se a atualização das atividades foi posterior ao prazo limite (log de atualização).	Concluído. Caso o gestor atualize uma tarefa fora do prazo, ele tem que justificar.
5. Ampliar o processo Atendimento ao Eleitor para outros Cartórios Eleitorais.	Em andamento. Criação do projeto Estabelecer padrão de excelência de atendimento ao eleitor. que será conduzido pela 28º ZE e corregedoria. SEI nº0015610-78.2018.6.27.8000.
6. Otimizar os fluxogramas dos procedimentos operacionais relativos ao processo Atendimento ao Eleitor.	Em análise. Incluído sugestão de capacitação de Simulação e melhoria de processo no PAC 2019.
7. Uniformizar o conteúdo dos procedimentos operacionais de Atendimento ao eleitor, uma vez que são referência para todos os Cartórios.	Em andamento. Criação do projeto Estabelecer padrão de excelência de atendimento ao eleitor. que será conduzido pela 28º ZE e corregedoria. SEI nº0015610-78.2018.6.27.8000
8. Avaliar a adequação do Programa Anual de Auditoria à realidade e dimensão do escopo.	Em análise.
9. Analisar o indicador da pesquisa de satisfação da ouvidoria no bojo do Índice de Satisfação do Cliente Externo	Em análise.

10. Consolidar as informações relativas à alocação de pessoas por processo, período e demais informações pertinentes.	Em análise.
11. Monitorar os chamados abertos na Ouvidoria mediante tabela consolidada no sistema informatizado.	Em análise.

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, que as unidades diretamente impactadas pelas oportunidades de melhoria impactadas deverão informar no SEI correspondente a cada auditoria, até o dia 28/02/19, se a melhoria foi ou será implementada.

6.6. DESEMPENHO DE PROVEDORES EXTERNOS (a ser informado pela SADOR/COMAP conforme SEI nº 0018305-39.2017.6.27.8000)

Total de contratos	**Total de contratos com sanções**	**Total de contratos rescindidos**	Quantidade de sanções aplicadas por modalidade (suspensão, advertência ou multa)
6	0	0	0

Decisão: Decide a Alta Direção, por unanimidade, pela manutenção da metodologia de monitoramento do desempenho de provedores externos, constantes dos processos SEI N º 0005703-16.2017.6.27.8000, 0010627-70.2017.6.27.8000, 0011707-69.2017.6.27.8000, 0002839-39.2016.6.27.8000, 0028121-79.2016.6.27.8000, 0004165-68.2015.6.27.8000.

7. EFICÁCIA DE AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Conforme apresentação da ASPLAN/DG, as ações elencadas para abordar riscos e oportunidades têm se mostrado eficazes, vez que os produtos resultantes de cada processo foram e estão sendo entregues à contento. As ações são controladas por cada gestor, conforme Matriz de Riscos onde, após a mitigação de riscos pelas ações propostas, tem-se conseguido reduzir a severidade residual do risco, conforme consta da matriz, disponível em MATRIZ DE RISCOS ATUALIZADA.

8. OPORTUNIDADE PARA MELHORIA

Foram apresentadas as oportunidades de melhoria apontas nas auditorias internas e externas, bem como o andamento do processo avaliativo das eleições 2018, realizado nos dias 3 e 4 de dezembro, onde foram apresentadas as melhorias para cada processo do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, cujos Planos

Gerais dos Projetos - PGP estão em análise.

Decisão: Por unanimidade, decide o COGETIC que as oportunidades de melhoria relativas a cada processo deverão ser analisadas até o dia 28 de fevereiro de 2019.

Quanto aos projetos apresentados na avaliação das eleições, os Gestores deverão concluir o PGP, para que o Escritório de Projetos faça o acompanhamento conforme metodologia, via SEI.

9. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O SGQ

- Alteração da metodologia de avaliação das eleições, atividade do processo "PLANEJAMENTO PARA ELEIÇÕES", incluindo a elaboração da fase de projetos;
- Alteração dos relatórios do sistema oficial de planejamento de eleições, de forma integrada ao portal das eleições
- Iniciados os trabalhos de mapeamento de atividades consideradas críticas, com vistas à inclusão no sistema, a exemplo do processo de vistorias do local de votação e cerimônia de geração de mídias, carga e lacração de urnas eletrônicas;
- Alteração na metodologia da Pesquisa de Satisfação do Eleitor.
- Alteração na metodologia de amostragem da Pesquisa de Satisfação do Eleitor.
- Alteração no processo de AUDITAR O FUNCIONAMENTO DAS URNAS, com a inclusão da auditoria em tempo real, devendo ser refletido nos documentos da qualidade.

10. MUDANÇAS NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A ASPEQ apresentou detalhadamente o atual escopo e colocou em discussão sobre sua adequação aos anseios do cidadão-usuário em relação aos diversos serviços prestados na Secretaria e Zonas Eleitorais.

DECISÃO: Por unanimidade, decide a Alta Direção em incluir no escopo do SGQ os processos/atividades relativas ao mapa do processo "LOGÍSTICA PARA ZONAS ELEITORAIS", devendo serem mapeadas as atividades relativas a:

1. Atendimento ao eleitor;

2. Registro de candidaturas;

3. Definir e vistoriar locais de votação e transmissão;

4. Mesários;

5. Geração de mídias, carga e lacração;

6. Monitorar votação e apuração;

7. Prestação contas (Eleições municipais);

8. Diplomação (Eleições municipais);

Decisão: a unidade ASPEQ, juntamente com Chefes de Cartórios deverão estabelecer e implementar os mapas e modelos padrão para o processo LOGÍSTICA PARA ZONAS ELEITORAIS, bem como definir e realizar a capacitação necessária, com vistas à inserção de todas as Zonas Eleitorais no escopo do SGQ. Após a construção dos documentos pertinentes, o organismo certificador poderá escolher qualquer ZE no plano de auditoria.

11. SUFICIÊNCIA/NECESSIDADE DE RECURSOS

- Manutenção da certificação NBR ISO 9001:2015;

- Manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral;

- Capacitação dos gestores e gestão de indicadores e plano de continuidade de negócios;

- 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 de riscos e gestão dos documentos da qualidade);

- Capacitação da equipe e gestores de processos em simulação de processos, utilizando-se da ferramenta bizagi;

- Capacitação em plano de continuidade de negócio para a equipe da ASPLAN e ASPEQ.

Decisão: Decide a Alta direção, por unanimidade, pela pertinência da suficiência de recursos, devendo o grupo designado para a referida aquisição procederem ao andamento da demanda.

Decide, ainda, que a unidade ASPEQ deverá verificar se as instalações da sala de reuniões do anexo, atendem à demanda.

RESUMO DAS 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. Retroalimentação do cliente	Considerar os conceitos "bom" e "otimo" com índices considerados satisfatórios nas pesquisa aplicadas no âmbito do TRE	Imediato	ASPEQ e Unidades que realizam pesquisas
3. Situação das ações corretivas e preventicas	Manter a sistemática de tratamento das ações corretivas e preventivas, devendo ser incluídas as reclamações de clientes advindas da Ouvidoria.	Imediato	ASPEQ e ORE

3.1.Plano Anual de Auditorias 2019	Estabelecer plano anual de auditorias para 2019, agendando a auditoria interna para a primeira quinzena de setembro/2019 e a externa para a segunda quinzena de outubro/2019	Até 31/01/19	ASPEQ/DG
4. Acompanhamento das análises críticas anteirores	4.1 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", a unidade deverá verificar a possibilidade de aquisição de computadores em substituição à TV INDOOR até julho/2019. 4.2 Quanto à pendência relativa à inclusão do Processo Gerir a Continuidade do Negócio no escopo da Qualidade, a ser inserido como subprocesso do processo Gerir a Estratégia, decide a Alta Direção que o comitê de riscos deverá propor alteração na resolução que trata de riscos, acrescentando as diretrizes para o plano de continuidade de negócios **até março de 2019.**	Julho/2019 Março/2019	ASCOM COMITÊ DE RISCOS
5. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade.	Rever a matriz SWOT	Até a 13ª RAE	ASPLAN/DG e ALTA DIREÇÃO
6. Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade			
6.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes.	Estudar uma forma de aferir a percepção dos fornecedores de serviços.	Abril/2019.	SADOR e ASPEQ

6.2 Requisitos de clientes	Alterar os requisitos de clientes para: CONFIANÇA, ATENDIMENTO, CELERIDADE, TRANSPARÊNCIA, SEGURANÇA e ACESSIBILIDADE.	Imediato	ASPEQ
6.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados	A extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados deverão ser informados em Reuniões de Análises da Estratégia - RAE.	06/12/18	ASPLAN/DG
6.3 Desempenho de processo e conformidade de produto/resultado de monitoramento e medição**.**	As unidades ASPEQ e ASPLAN, juntamente com todos os gestores de processos deverão realizar análise de todos os indicadores do Tribunal, com vistas à categorizaçao/alteraçao em níveis estratégicos, táticos e operacionais. Para tanto, deverão ser realizadas reuniões setoriais. Assim, decide-se pela manutenção de todas as metas até o estudo proposto.	Após capacitação em Gestão por resultados/prevista para junho/2019	ASPEQ, ASPLAN, SGP
6.5 Resultados de auditorias/oportunidades para melhorias:	As unidades impactadas com as oportunidades de melhoria durantes as auditorias deverão informar sobre a sua pertinência.	28/02/2019	GESTORES DE PROCESSO DO SGQ
	Os PGP'S resultantes das oficinas de avaliação das Eleições deverão ser encaminhados ao Escritório de Projetos, para análise e acompanhamento	14/12/2018	GESTORES DE PROCESSO DO SGQ e LÍDERES DAS OFICINAS
6.6. Desempenho de provedores externos	Manter a sistemática de monitoramento do desempenho de provedores externos	Imediato	SADOR/COMAP
11. Mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade	As/atividades do processo "LOGÍSTICA PARA ZONAS ELEITORAIS", devendo serem mapeadas conforme metodologia do Escritório de Processos Organizacionais, priorizando as relacionadas a seguir:	Julho/2019	ASPEQ e COMISSÃO

	1. Atendimento ao eleitor; 2. Registro de candidaturas; 3. Definir e vistoriar locais de votação e transmissão; 4. Mesários; 5. Geração de mídias, carga e lacração; 6. Monitorar votação e apuração; 7. Prestação contas (Eleições municipais); 8. Diplomação (Eleições municipais);		
	Inlcuir no PAC/2019 ação para capacitar todos os Chefes de Cartório, com vistas à socialização do conhecimento em Gestão da Qualidade e preparação para auditorias internas e externas no Sistema de Gestão da Qualidade	Agosto/2019	ASPEQ e COMISSÃO
	Atualização do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade com a nova documentação relativa ao processo LOGÍSTICA PARA ZONAS ELEITORAIS	Agosto/2019	ASPEQ
	Atualização da documentação da qualidade em relação aos novos requisitos a serem atendidos	Imediato	ASPEQ

Ata elaborada por Heverson Almeida Braga e Sílvia Helena Dias dos Santos.

Documento assinado eletronicamente por **JOSE MACHADO DOS SANTOS**, **Diretor Geral**, em 07/12/2018, às 17:52, 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 07/12/2018, às 18:03, 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 10/12/2018, às 09:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **TEODOMIRO FERNANDES AMORIM**, **Secretário de Administração e Orçamento**, em 10/12/2018, às 18:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RENATA DE SENA VIEIRA**, **Técnico Judiciário**, em 11/12/2018, às 16:26, 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 12/12/2018, às 20:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MONALISA NASCIMENTO MIRANDA CRUZ**, **Chefe de Seção**, em 13/12/2018, às 17:48, 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 17/12/2018, às 12:16, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JADER BATISTA GONCALVES**, **Secretário de Tecnologia da Informação**, em 23/01/2019, às 14:42, 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 29/01/2019, às 12:22, 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 **1013986** e o código CRC **D304B49C**.