| | | |
|---|---|---|
| TRE-TO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NBR ISO 9001:2008 | **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE** | PROGRAMA de QUALIDADE Justiça Eleitoral |
| **Data: 16/12/2019** | **Ata da Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2019** | **Início: 15:00 Fim: 17:30** |

| PARTICIPANTES | CARGO/FUNÇÃO |
|---|---|
| Francisco Alves Cardoso Filho | Diretor-Geral |
| Cristiane Regina Boechat Tose | Secretária de Gestão de Pessoas/SGP |
| Valdenir Borges Junior | Secretário de Tecnologia da Informação/STI |
| Regina Bezerra dos Reis | Secretário Judiciário e Gestão da Informação/SJI |
| Carlos Henrique Drumond Soares Martins | Secretário de Administração e Orçamento/SADOR |
| Jacinta Brito Tavares | Coordenadora de Controle Interno e Auditoria/CCIA |
| Silvia Helena Dias dos Santos | Assessora de Planejamento e Gestão da Diretoria-Geral/ASPLAN/DG |

| | |
|---|---|
| Márcio Dias Santiago | Coordenador de Material e Patrimônio/COMAP |
| Henrique Hugueney Romero | Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO |
| Paula Bittencourt | Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial/ASCOM/DG |
| Ateon Alves de Siqueira | Chefe da Seção de Inspeções, Correições e Estatística da Corregedoria/SEICRE |
| Ana Cecília Machado Catapan | Assessora do Gabinete da Corregedoria/GABCRE |
| Rogério de Sousa Miranda | Chefe de Cartório da 28ª ZE |
| Clairton Thomazi | Chefe da Seção de Gestão de Desempenho/SEGED |
| Eduardo Koelln | Chefe da Seção de Voto Informativo e Urnas Eletrônicas/SEVUE |
| Keila Maria Luiz dos Santos Tanganeli | Chefe da Seção de Contas Eleitorais e Partidárias/SECEP |
| José Paiva | Assessor de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ |

**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 retroalimentação 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 / Resultado de monitoramento e medição;
    - 6.4 Não conformidades e ações corretivas;
    - 6.5 Resultado de auditoria / Oportunidades para melhoria;
    - 6.6 Desempenho de provedores externos;
7. Suficiência dos recursos;
8. Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;
9. Outras informações relevantes para o SGQ;

**SAÍDA DA ANÁLISE:**

- Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e de seus processos;
- Melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente;
- Qualquer necessidade de mudança no sistema de gestão da qualidade; e
- Necessidade de recurso.

## 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".

Na auditoria externa, realizada no período de 15 e 16 outubro 2019, foi registrado a seguinte recomendação de melhoria:

RM-1: Não evidenciado, na política da qualidade, um compromisso em satisfazer os requisitos aplicáveis, contrariando requisito 5.2 .1 c) da norma ISO 9001:2015.

Desta forma, visando atender a recomendação de melhoria e o requisito em comento, o Assessor de Gestão da Qualidade apresentou a proposta inicial para a alteração 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 requisitos aplicáveis e das partes interessadas". Colocada em discussão e, após colaboração dos participantes, chegou-se a duas opções de redação para a nova política da qualidade:

**1. "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, cumprindo os requisitos aplicáveis e buscando melhoria contínua, para a satisfação das partes interessadas"; e**

**2. "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, cumprimento dos requisitos aplicáveis e melhoria contínua para a satisfação dos clientes".**

Colocado em votação, por maioria de votos foi escolhida a opção 2 (dois), registrando-se três votos para a opção 1 (um), com um voto pela manutenção da atual redação da política da qualidade dado pelo servidor Henrique Hugueney Romero, e uma abstenção da servidora Sílvia Helena Dias dos Santos.

**Decisão: alterar a política da qualidade para "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, cumprimento dos requisitos aplicáveis e melhoria contínua para a satisfação dos clientes".**

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

**2.1 Pesquisa de satisfação de cliente externo**

O resultado mais atualizado da pesquisa está conforme consta publicado no portal da Transparência, disponível em Pesquisa de satisfação do cliente externo - 2º Quadrimestre 2019

**2.2 Pesquisa de satisfação do cliente interno**

A pesquisa de satisfação do cliente interno foi realizada no período de 25/11 a 13/12/2019. O relatório será elaborado no primeiro bimestre de 2020 e encaminhado às unidades clientes para subsidiar eventuais adoção de melhoria nos seus processos de trabalho, conforme os resultados apurados.

**2.3 Pesquisa de satisfação do eleitor**

O termo de referência para contratação do instituto para aplicação da pesquisa será elaborado até o primeiro bimestre de 2020 para realização da pesquisa nas eleições 2020.

**Decisão: manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação dos clientes (interno e externo) para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas.**

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

**3.1 Resultado da Auditoria Interna realizada no período de 23 a 25 de setembro de 2019.**

**NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS**

| REQUISITO | DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA | TRATAMENTO/SITUAÇÃO |
|---|---|---|
| **Item 6.1.1** | O processo “Gerir trâmite judicial eleitoral - 1º grau” não contava com risco presente no mapa. A organização não determinou ação para abordar risco e oportunidade no processo relativa à eventual indisponibilidade do PJE. No Processo “Monitorar riscos”, mapa do processo, consta como responsável a ASPLAN/DG, porém na Resolução TRE/TO n.º 370/2016, art. 15, o responsável é o COGETIC; | Situação: ABERTA<br><br>Processo SEI Nº 0011501-84.2019.6.27.8000. |
| **Item 7.1.3, a** | No processo “gerir bens e serviços”, as partes interessadas que ingressam no subsolo do prédio-sede do TRE/TO, não são submetidos a controle de acesso por catraca ou cadastro de visitante. No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, o Cartório Eleitoral da 028ZTO/Miranorte não conta com vaga de estacionamento para pessoas com deficiência identificada e sinalizada, bem como piso tátil para deficientes visuais, nos ambientes interno e externo do prédio, com espeque na Resolução CNJ n.º 230/2016; | Situação: ABERTA<br>Processo SEI N° 0011505-24.2019.6.27.8000. |
| **Item 9.1.3, a** | No processo “Apurar votação no Estado do Tocantins”, o evento da urna eletrônica encerrada com atraso não constou com informação documentada em registro nos sistemas de controle do tratamento do não cumprimento do indicador (seção 60 da 011ZTO). | Situação: ABERTA<br><br>Processo SEI N° 0011517-38.2019.6.27.8000 |

### 3.1 Resultado da Auditoria Externa realizada no período de 15 e 16 outubro de 2019.

Não foram evidenciadas não conformidades.

**Decisão: considerar satisfatórias e dar continuidade as ações de tratamento das não conformidades registradas.**

## 4. AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO SOBRE AS ANÁLISES CRITICAS ANTERIORES (2017 e 2018)

| DECISÕES | QUEM | QUANDO | EVIDÊNCIA |
|---|---|---|---|
| Manter a atual Política da Qualidade do TRE-TO. | Alta Direção | Imediata | CONCLUÍDO<br>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." |
| 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. | ASPEQ | Aplicável nas eleições 2020 | EM ANDAMENTO<br>O termo de referência para contratação do instituto para aplicação da pesquisa será elaborado até o primeiro bimestre de 2020 |
| 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. | ASCOM | Imediato<br>Divulgação na intranet/internet/TV INDOOR dos objetivos da qualidade, imediata.<br><br>Julho 2019<br>Possibilidade de aquisição de computadores em substituição à TV INDOOR. | CONCLUÍDO<br>Divulgação na intranet/internet/TV INDOOR dos objetivos da qualidade, imediata.<br><br>EM ANDAMENTO<br>Software para gerenciamento de conteúdo<br>0012718-36.2017.6.27.8000<br><br>Suporte para CPU<br>0010513-63.2018.6.27.8000 |
| Alterar a resolução que trata de riscos, acrescentando as diretrizes para o plano de continuidade de negócios. | Comissão de gestão de riscos | 30/03/2019 | EM ANDAMENTO<br>Elaborada minuta de nova resolução, em análise. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Parte interessada - fornecedores de serviços externos: Elaboração do indicador pela SADOR para monitorar o fornecedores. | SADOR | 30/03/2018. | NÃO SE APLICA - Todos os procedimentos relativos a avaliação de qualquer fornecedor na administração pública estão previstos nos regramentos legais que envolve as contratações. Ou seja, qualquer outra forma de avaliar não terá efeito legal, podendo ser questionada judicialmente pelas empresas. Sendo assim, entendemos que se trata de esforço dispendido sem resultados concretos. |
| Realizar a análise do contexto interno externo na 13ª RAE. | Alta Direção | 13ª RAE | CONCLUÍDO<br>Realizado atualização da matriz SWOT<br>SEI 0005358-79.2019.6.27.8000 |
| Estudar uma forma de aferir a percepção dos fornecedores de serviços. | SADOR | Abril 2019 | NÃO SE APLICA - Todos os procedimentos relativos a avaliação de qualquer fornecedor na administração pública estão previstos nos regramentos legais que envolve as contratações. Ou seja, qualquer outra forma de avaliar não terá efeito legal, podendo ser questionada judicialmente pelas empresas. Sendo assim, entendemos que se trata de esforço dispendido sem resultados concretos. |
| Alterar os requisitos dos clientes em razão da pesquisa de satisfação do eleitor 2018, a saber: CONFIANÇA, ATENDIMENTO, CELERIDADE, | Alta Direção | Imediato | CONCLUÍDO<br>Conforme Diagrama do macroprocesso do SGQ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| TRANSPARÊNCIA, SEGURANÇA e ACESSIBILIDADE. | | | |
| Manter os 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). | ASPLAN/DG | 6/12/2018 | CONCLUÍDO<br>Os objetivos da qualidade são os objetivos estratégicos. Indicadores revisados e apresentados na 14ª RAE, SEI N. 0009743-70.2019.6.27.8000. Somente 4 indicadores são comuns entre o SGQ e PETRE/TO. |
| 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. | ASPLAN/DG<br>ASPEQ | 30/06/2019 | CONCLUÍDO<br>SEI 0003579-89.2019.6.27.8000<br>Evento 1101802<br>Mapa de indicadores do SGQ |
| Revisão dos riscos mapeados.<br>Os gestores dos processos (Monitorar Votação, Gerir o Orçamento, Monitorar o Trâmite Processual do 1º Grau e do 2º Grau).<br>Entrega do manual de procedimentos internos do monitoramento do Trâmite do Processo no 1º Grau pela Corregedoria.<br>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<br>RESPONSÁVEL POR PROCESSO | 30/03/2018 | CONCLUÍDO<br>Monitoramento Risco: Por demanda não foi aberto SEI, aprovações nas RAE's.<br>CONCLUÍDO<br>Procedimentos internos do monitoramento do Trâmite do Processo no 1º Grau: 0001368-51.2017.6.27.8000<br>EM ANDAMENTO<br>Continuidade de Negócio: Processo SEI nº 0014614-80.2018.6.27.8000 , evento 0937543 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | item 10 - A ASPLAN e a ASPEQ deverão promover estudo sobre a implantação de continuidade de negócio nos processos do escopo da qualidade.<br><br>Elaborada minuta de nova resolução, em análise. |
| 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. | ASPEQ | Imediato | CONCLUÍDO<br>Plano cumprido com realização das auditorias nos meses de setembro (interna) e outubro (externa). |
| Unidades diretamente impactadas pelas oportunidades de melhoria impactadas deverão informar no SEI correspondente a cada auditoria, se a melhoria foi ou será implementada.<br>Decisão consignada no item 8 da ata. | Unidades impactadas pelas oportunidades de melhoria | 28/02/2019 | EM ANDAMENTO<br>Conforme Item 6.5 desta ata. |
| Manter a metodologia de monitoramento do desempenho de provedores externos, constantes dos processos SEI Nº 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. | SADOR | Imediato | CONCLUÍDO |
| 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. | ASPEQ<br>Chefes de cartório | Imediato | EM ANDAMENTO<br>Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000<br>Fundamentação legal: PROVIMENTO Nº 3, DE 10 DE OUTUBRO DE 2019. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Capacitação: início em 2020, conforme projeto GPWEB |
| 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 | ASPEQ COMISSÃO | Agosto/2019 | EM ANDAMENTO<br>Trabalhando no roteiro, sendo elaboradas vídeo aulas para socialização do conhecimento sobre o SGQ.<br>Previsão de conclusão para abertura das primeiras turmas: final de fevereiro |
| Atualizar o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade com a nova documentação relativa ao processo LOGÍSTICA PARA ZONAS ELEITORAIS. | ASPEQ | Agosto/2019 | CONCLUÍDO<br>Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000 |
| Atualização da documentação da qualidade em relação aos novos requisitos a serem atendidos. | ASPEQ | Imediato | CONCLUÍDO<br>A documentação é mantida sempre atualizada.<br>SEI 0012133-81.2017.6.27.8000 |

**Decisão: considerar eficazes as ações concluídas e monitorar as ações em andamento, com periodicidade bimestral, até a sua conclusão, conforme o planejado.**

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

| DESCRIÇÃO |
|---|
| 1. Mudança na gestão do Tribunal; |
| 2 Revisão da estratégia e elaboração do plano de gestão 2019 - 2021; |

| |
|---|
| 3. Criação do Prêmio CNJ de Qualidade; |
| 4. Implementação de novos serviços online para atendimento do eleitor. |

**Decisão: considerar que as mudanças evidenciadas não afetam a conformidade do SGQ.**

## 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 satisfação do cliente externo - Vide relatórios<br>Pesquisa de satisfação do cliente externo - 2º Quadrimestre 2019<br>Pesquisa de satisfação do cliente interno - SEI 0013586-43.2019.6.27.8000<br>Pesquisa de satisfação do eleitor - será realizada em 2020. |
| Órgão de controle **TCU, CNJ e TSE** | Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência | Cumprimento de leis, normas e regulamentos. |
| Colaboradores | Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas | CONCLUIDA<br>Pesquisa de clima organizacional - SEI 0004329-28.2018.6.27.8000. Observar o Mapa de Competências do Sistema Coyote, quanto às competências<br>Nova pesquisa prevista para junho 2020 |
| Fornecedores | Cumprimento da legislação aplicável às contratações com instituições públicas | Cumprimento de leis, normas e regulamentos aplicáveis às contratações públicas; |

| | | |
|---|---|---|
| | | Editais, contratos, termos de referência;<br>Atesto do produto/serviço. |

**Decisão: manter a metodologia de monitoramento das necessidades expectativas das partes interessadas.**

## 6.2 EXTENSÃO NA QUAL OS OBJETIVOS DA QUALIDADE FORAM ALCANÇADOS

Os objetivos da qualidade foram na 15ª RAE, conforme evento 1216692 do SEI 0013510-19.2019.6.27.8000.

**Decisão: considerar satisfatórios os resultados alcançados e manter os objetivos da qualidade, conforme alinhamento à estratégia do TRE.**

## 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 foi revisado durante as oficinas de planejamento das eleições, no período de maio a junho de 2019, conforme o constante no SEI 0003579-89.2019.6.27.8000 - evento 1101802. Seus resultados são 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, bem como sugestão de metas para 2020

.

TABELA 1 - Status dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, TRE-TO, 2019

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gerir o planejamento das eleições | Índice de execução do planejamento de eleições | 12,68 | 85 % | 20% - ano não eleitoral<br>95% - ano eleitoral | Anual | Proposta de mudança da periodicidade, de bianual para anual, para atendimento de recomendação da auditoria da CCIA, bem como revisão da forma de cálculo do índice. |

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário (28ª Zona Eleitoral) | Índice de satisfação do cliente externo (28ª ZE) | 98,3 % | 95% | 97% | Quadrimestral | Referente ao 2ª quadrimestre de 2019. |
| Monitorar cadastro de eleitores | Índice de operações corretas no Requerimento de Alistamento Eleitoral - RAE | 100 % | 100% | 100% | Mensal | Referente ao 2º semestre de 2019. |
| Monitorar votação | Índice de ocorrências resolvidas durante a eleição | 0% | 0% | 0% | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Monitorar apuração | Tempo de apuração da Eleição. | Eleições Gerais 2018<br><br>1o Turno<br>Encerramento<br>20:37 - 217 minutos<br><br>2o Turno<br>Encerramento<br>19:49 - 169 minutos<br>Média = 193 minutos | 300 min. | 300 min. | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Gerir bens e serviços | Índice de materiais distribuídos antes do pleito | 100 % | 100% | 100% | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Gerir a comunicação institucional | Nível de informação no momento do voto | 75% | 90 % | 90 % | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Índice de matérias institucionais positivas | 99,96% | 95% | 95 % | Trimestral | Informações até 30 de agosto de 2019. |
| Gerir Pessoas | Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral ) | 100% | 97% | 97% | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| | Índice de colaboradores que reduziram os GAPS | 91,67% (2019) | 80% | 80% | Anual | Manutenção da meta porque outros fatores podem interferir na não redução de gaps, inclusive condições do clima, relacionamento com chefia, etc. É necessário ter uma análise de tendência. 12 servidores que cumpriram os requisitos, e 11 reduziram os GAPS. |
| Gerir urnas eletrônicas | Índice de urnas eletrônicas funcionais para as eleições. | 1º Turno 97,81%<br>2º Turno 97,57% | 98% | 98% | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Prover infraestrutura tecnológica | Índice de ocorrências resolvidas no tempo estabelecido. | 66,60% | 59% | 65% | Mensal | Informações até novembro 2019. |
| | Índice de satisfação do cliente com Central de TIC | 90,45 (3Q 2019) | 90% | 95% | Quadrimestral | Informações até agosto de 2019. |
| | Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TIC | 99,64% (3Q 2019) | 99,40% | 99,50% | Quadrimestral | Informações até agosto de 2019. |

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Inspecionar os cartórios eleitorais | Índice de não-conformidade de responsabilidade da CRE devidamente tratadas. | 66,70% | 80% | 80 % | Anual | Informações até novembro de 2019. |
| Gerir orçamento | Índice de execução do orçamento ordinário. | 89,00 % | 95 % | 95 % | Quadrimestral | Informações até novembro 2018. |
| | Índice de execução do orçamento estratégico. | 52,00 % | 95% | 95 % | Quadrimestral | Informações até outubro de 2018. |
| | Índice de execução do orçamento de Eleições. | 85,46% | 95% | 95 % | Bianual | Informações até outubro de 2018. |
| | Índice de aderência da execução ao planejamento orçamentário | 59% | 70% | 70% | Anual | Informações até outubro de 2018. |

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral | Índice de prestadores de contas e servidores capacitados na matéria | – | 90,00% | 90,00% | Bianual ( por pleito eleitoral) | O referido indicador foi redefinido após as eleições 2018.<br>Não foi possível efetuar a mediação em relação aos prestadores de contas, tendo em vista que na frequência do evento de capacitação dos partidos políticos, em 2018, não constou a identificação da sigla.<br>Quanto aos servidores, 100% dos que atuaram na análise das prestações de contas/2018 foram capacitados. |
| | Índice de apreciação conclusiva de processos de prestação de contas eleitorais autuados no TRE-TO | 100,00% | 100,00% | 100,00% | Bianual (por pleito eleitoral) | Meta alcançada em 09 de dezembro/2019. |
| Monitorar o trâmite processual judicial do 1º Grau | Índice de processos de conhecimentos julgados em relação ao distribuído no 1° Grau. | 98,38% | 100 % | 100 % | Mensal | Informações até 30 nov 2019. |
| | Índice de julgamento dos processos antigos no 1° Grau. | 101,34% | 90% | 90% | Mensal | Informações até 30 nov 2019. |
| | Taxa de congestionamento 1 ° Grau | 17% | 29% | 29% | Mensal | Informações até 30 nov 2019. |

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau | Índice de processos de conhecimentos julgados em relação ao distribuído no 2° Grau. | 99,59% | 80% | 80% | Quadrianual (Eleições gerais) | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| | Tempo Médio de Tramitação (Ação Cautelar, MS e HC , Recursos em registro de candidaturas) | 1,30 horas | 5 horas | 5 horas | Anual (Anos eleitorais) | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| | Índice de encaminhamento de processos fora do prazo (Registro de candidaturas - Eleições Gerais) | 4,72% | 20% | 20% | Quadrianual (Eleições gerais) | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| | Tempo médio de tramitação ( Prestação de contas de candidatos eleitos). | 1,40 dias | 12 dias | 12 dias | Quadrianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| | Quantidade de decisões monocráticas publicadas | 100% | 80% | 80% | Semestral (Anos eleitorais) | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| | Acórdãos publicados fora do prazo. | 0 acórdão publicado fora o prazo | até 3 dias úteis | 3 dias | Mensal | Informações até 17 dezembro de 2019. |
| Auditar a Votação Eletrônica | Não conformidade detectadas pela auditoria externa da Votação Eletrônica | 0 | 0 não conformidades | 0 | Bianual (No dia da eleição) | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |

| ESCOPO DO PROCESSO | INDICADOR | VALOR | META ATUAL | SUGESTÃO DE META | PERIODICIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ouvir o cliente/ cidadão-usuário | Tempo de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria. | 0,83 dias | 3 dias | 3 dias | Trimestral | Informações até setembro de 2019. |
| | Índice de satisfação ao cliente externo | 95,30 % | 90 % | 90 % | Quadrimestral | Informações até setembro de 2019. |
| | Índice de satisfação do eleitor. | 86,84 | 92 % | 92 % | Bianual<br>(No dia da eleição) | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Diplomar eleitos e suplentes | Índice de execução do planejamento da diplomação. | 100% | 100% | 100% | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Gerir logística para Zonas Eleitorais | Índice de execução das atividades do PADLOG nas Zonas Eleitorais. | 100% | 85% | 85 % | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018). |
| Gerir a Estratégia | Índice de execução do Programa de Gestão | 16,99% | 95 % | 95 % | Anual | Informações 6.12.19. |
| Gerir auditorias | Índice de implementação dos resultados de auditoria. | 100% | 100 % | 100 % | Bianual | Indicador medido em ano eleitoral (resultado é o registrado em 2018).<br>Proposta de retirada do processo do SGQ. |

**Decisão: considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas e alterações registradas na coluna "Observações".**

## 6.4 NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

**Auditoria Interna realizada no período de 23 a 25 de setembro de 2019:**

Foram evidenciadas três não conformidades, conforme o descrito no item 3.

**Auditoria Externa realizada no período de 15 e 16 outubro de 2019:**

Não foram evidenciadas não conformidades.

**Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2020, com a previsão da auditoria interna para o mês de junho e a auditoria externa para a primeira quinzena de agosto.**

**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:

**Ano de 2017 - Oriunda da Ata de Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2018**

| **OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)**<br>*** Números que faltam correspondem a ações já concluídas** | |
|---|---|
| **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; | CONCLUÍDO<br>Indicador foi alterado<br>SEI 0003579-89.2019.6.27.8000<br>Evento 1101802<br>Mapa de indicadores do SGQ. |
| | |

| | |
|---|---|
| 3. Substituir o "apoio para pés" utilizado no atendimento ao eleitor; | EM ANDAMENTO<br>SEI 0002410-17.2018.6.27.8028. |
| 4. Melhoria no sensoriamento de detecção de incêndio; | EM ANDAMENTO<br>Os assuntos são abordados pela Comissão para obtenção da certificação do Corpo de Bombeiros da secretaria e dos cartórios eleitorais.<br>SEI 0001153-75.2017.6.27.8000. |
| 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; | CONCLUÍDO<br>SEI nº 0004894-26.2017.6.27.8000. |
| 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; | NÃO SE APLICA - Todos os procedimentos relativos a contratação de qualquer fornecedor na administração pública estão previstos nos regramentos legais que envolve as contratações. Ou seja, qualquer outra forma de proceder não terá efeito legal, podendo ser questionada judicialmente pelas empresas. Sendo assim, entendemos que se trata de esforço despendido sem resultados concretos. |
| 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"; | CONCLUÍDO<br>Indicadores revisados<br>SEI 0003579-89.2019.6.27.8000<br>Evento 1101802<br>Mapa de indicadores do SGQ |
| 13. Estudar a possibilidade de simplificar a Metodologia de Gestão de Riscos; | EM ANDAMENTO<br>Continuidade de Negócio: Processo SEI nº 0014614-80.2018.6.27.8000 , evento 0937543 item 10 - A ASPLAN e a ASPEQ deverão promover estudo sobre a implantação de continuidade de negócio nos processos do escopo da qualidade. |

| | |
|---|---|
| | Elaborada minuta de nova resolução, em análise. |
| 14. Estudar a possibilidade de padronizar os termos utilizados de maneira a se criar um senso comum par a facilitar a comunicação geral; | EM ANDAMENTO<br>Adoção de terminologia aplicada aos processos de SGQ, inclusive a denominação dos processos, em processo de atualização na medida em que os documentos estão sendo atualizados. |
| 15. Definir com maior precisão a saída do processo de gestão a Infraestrutura Tecnológica; | CONCLUÍDO<br>Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000 |
| 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; | CONCLUÍDO<br>Indicadores revisados<br>SEI 0003579-89.2019.6.27.8000<br>Evento 1101802<br>Mapa de indicadores do SGQ |

## Ano de 2018 - Oriunda da Ata de Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2018

| **OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (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. | NÃO PERTINENTE<br>As adequações são intrínsecas ao processo em decorrência do requisito do estrito cumprimento aos dispositivos legais. |
| 2. Analisar se o processo Prestação de Contas não seria finalístico, conforme manifestado pelo próprio operador. | NÃO PERTINENTE<br>O processo já comtempla as duas dimensões: é processo meio, enquanto a atividade fim é a análise técnica, escopo do processo "Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral". |

| | |
|---|---|
| | É processo fim, quando tratado como classe processual, integrante do escopo do processo de "Monitorar o trâmite processual judicial". |
| 3. Verificar se Prestação de Contas não deveria estar dissociado da unidade de Controle Interno. | PERTINENTE<br>Tramita o SEI 0005259-46.2018.6.27.8000 que trata da Estrutura Organizacional da Unidade de Contas Eleitorais e Partidárias.<br>Referido processo encontra-se sobrestado na Coordenadoria de Controle Interno e Auditoria em face de determinação da Ministra Rosa Weber, no Ofício-Circular nº 232, de 20.08.2018. |
| 4. Desenvolver funcionalidade no PADLOG que permita verificar se a atualização das atividades foi posterior ao prazo limite (log de atualização). | CONCLUÍDO<br>Funcionalidade já implantada no sistema. |
| 5. Ampliar o processo Atendimento ao Eleitor para outros Cartórios Eleitorais. | EM ANDAMENTO<br>Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000<br>Fundamentação legal: PROVIMENTO Nº 3, DE 10 DE OUTUBRO DE 2019.<br>Capacitação: início em 2020, conforme projeto GPWEB |
| 6. Otimizar os fluxogramas dos procedimentos operacionais relativos ao processo Atendimento ao Eleitor. | CONCLUÍDO<br>SEI 0011840-14.2017.6.27.8000 |
| 7. Uniformizar o conteúdo dos procedimentos operacionais de Atendimento ao eleitor, uma vez que são referência para todos os Cartórios. | CONCLUÍDO<br>SEI 0011840-14.2017.6.27.8000 |
| 8. Avaliar a adequação do Programa Anual de Auditoria à realidade e dimensão do escopo. | PERTINENTE<br>A adequação é viável, mas a análise deve ser realizada a cada auditoria, pois a dimensão (número de dias, abrangência) de uma auditoria depende de outras variáveis dependentes de circunstâncias específicas, entre elas: disponibilidade orçamentária para custeio dos auditores, disponibilidade de datas, disponibilidade de auditores aptos. |
| 9. Analisar o indicador da pesquisa de satisfação da ouvidoria no bojo do Índice de Satisfação do Cliente Externo | NÃO PERTINENTE<br>A pesquisa de satisfação da ouvidoria produz indicadores internos da ORE. |

| | |
|---|---|
| 10. Consolidar as informações relativas à alocação de pessoas por processo, período e demais informações pertinentes. | CONCLUÍDO<br>SEI 0017540-34.2018.6.27.8000 |
| 11. Monitorar os chamados abertos na Ouvidoria mediante tabela consolidada no sistema informatizado. | CONCLUÍDO<br>Dados monitorados através dos painéis do Qlik. |

## Ano de 2019

| **OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)** | | |
|---|---|---|
| **DESCRIÇÃO** | **PROCESSO RESPONSÁVEL** | **TRATAMENTO/SITUAÇÃO** |
| 1. Alinhamento estratégico administrativo e judicial com o TSE, conforme Programa de Gestão 2019/2021; | Gerir a estratégia | CONCLUÍDO<br>Os objetivos estratégicos estão desdobrados em planos táticos e operacionais. |
| 2. Necessidade de inserção de processo de educação política da sociedade no SGQ, uma vez que consta na visão institucional do TRE/TO; | Gerir a estratégia. | EM ANDAMENTO<br>Será incluído no diagrama do escopo do SGQ e na cadeia de valores do TRE. É reconhecida a importância, mas cabe análise pormenorizada quanto ao impacto documental, tendo em vista ser 2020 um ano eleitoral. |
| No processo “gerir comunicação”, melhorar o alinhamento do processo ao planejamento estratégico, vinculando a execução orçamentária aos objetivos e metas previstas pela Alta Administração; | Gerir a comunicação institucional | NÃO PERTINENTE<br>A execução orçamentária é vinculada ao plano de gestão e à priorização na alocação de recursos. |
| Publicar canal de comunicação do WhatsApp/ASCOM no site institucional para conhecimento das partes interessadas; | Gerir a comunicação institucional | NÃO PERTINENTE<br>No site institucional é veiculado o OUVIZAP. O WhatsApp/ASCOM é canal de comunicação interna dos integrantes da unidade. |

| | | |
|---|---|---|
| No processo de “Inspecionar cartórios eleitorais (inspeções CRE)”, inserir como entrada “reclamações da Ouvidoria”; | Inspecionar os cartórios eleitorais | CONCLUÍDO<br>Conforme revisão do mapa do processo. |
| Na visão do operador do processo “Monitorar cadastro de eleitores”, de competência da SECASE, o processo poderá ser extinto, tendo em vista o baixo índice de erros constatados na leitura do indicador; e inserção da tarefa no processo na CRE; | Alta Direção<br><br>Monitorar o cadastro de eleitores | NÃO PERTINENTE<br>Todavia, em razão da importância do processo, e em acordo com a Corregedoria, foi proposta a alteração do responsável pelo processo para a Seção de Fiscalização do Cadastro na Corregedoria Regional Eleitoral. |
| Criar, no SGIE, página externa para que os eleitores/colaboradores do pleito possam atualizar seus dados cadastrais, para facilitar o contato no período eleitoral, bem como impressão de folhetos indicadores de seção eleitoral e legislação pertinente; | Prover infraestrutura tecnológica | NÃO PERTINENTE<br>Já contemplado no cadastro do mesário voluntário. |
| Rever configuração de fontes no SGIE, de acordo com o navegador utilizado; | Prover infraestrutura tecnológica | CONCLUÍDO<br>Já corrigido inconsistência do sistema. |
| Atualizar o Regulamento da Secretaria - Resolução TRE/TO n.º 116/2007 – e Resolução TRE/TO n.º 282/2012, com relação às atividades da ORE, para incluir atividades da Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, e Lei n.º 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários, Fale Conosco, Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno, OuveZap, 0800 e Audiências Públicas; | Ouvir o cliente/ cidadão-usuário | EM ANDAMENTO<br>Conforme SEI 0003882-58.2017.6.27.8070. |
| No processo “Apurar votação no Estado do Tocantins”, o Sistema de Pré-Vistoria não consta de mecanismo de validação ou correção dos dados lançados pelos responsáveis dos locais de votação; | Monitorar apuração | NÃO PERTINENTE<br>A validação já é realizada pelo chefe de cartório. |
| O Sistema de Gerenciamento Integrado de Eleições – SGIE pode incluir a identificação voluntária ou indicada do colaborador do pleito; | Prover infraestrutura tecnológica | NÃO PERTINENTE<br>Já contemplado no cadastro do mesário voluntário. |
| Alterar o nome do processo “Gerir Auditorias” para “Gerir o SGQ”; | Gerir o SGQ | NÃO PERTINENTE |

| | | |
|---|---|---|
| | | O processo "Gerir auditorias" não é processo de realização das eleições (não é escopo). O processo "Gerir o SGQ" é composto pelas atividades/tarefas inerentes ao estabelecimento do SGQ, à sua manutenção. |
| Atualizar a documentação do SGQ, para unificar a nomenclatura dos processos, mapas e Manual da Qualidade; | Gerir o SGQ | EM ANDAMENTO<br>Os documentos estão sendo atualizados. A ata da ACAD é um exemplo. |
| No processo “Gerir bens e serviços”, avaliar requisitos das partes interessadas nos períodos pré e pós-contratação, por meio de formulários de pesquisa. Pode-se incluir a avaliação dos clientes externos e internos no sistema ASI; | Gerir bens e serviços | NÃO PERTINENTE<br>Todos os procedimentos relativos a contratação de qualquer fornecedor na administração pública estão previstos nos regramentos legais que envolve as contratações. Ou seja, qualquer outra forma de proceder não terá efeito legal, podendo ser questionada judicialmente pelas empresas. Sendo assim, entendemos que se trata de esforço despendido sem resultados concretos. |
| Histórico do SGQ do TRE/TO, disponível na intranet/internet, em formato linha do tempo, e atualizá-lo; | Gerir o SGQ | PERTINENTE<br>Será elaborado a linha do tempo, conforme a recomendação de melhoria. |
| No processo “Ouvir cliente da Justiça Eleitoral”, mapa vs. 01, incluir interface de saída com Inspecionar os cartórios eleitorais e Planejamento de Eleições; | Ouvir o cliente/ cidadão-usuário<br>Gerir o SGQ | PERTINENTE<br>Serão efetuada as alterações conforme a recomendação de melhoria. |
| No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, ajustar redação do nome do processo e das etapas para verbos no infinitivo, conforme padrão utilizado nos demais mapas; | Ouvir o cliente/ cidadão-usuário<br>Gerir o SGQ | PERTINENTE<br>Serão efetuadas as alterações conforme a recomendação de melhoria. |
| No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, no mapa de “Prover desfiliação partidária”, | Prover excelência no atendimento ao cidadão- | PERTINENTE |

| | | |
|---|---|---|
| alterar nome do sistema Elo6 para FILIA; | usuário (28ª Zona Eleitoral)<br><br>Gerir o SGQ | Serão efetuadas as alterações conforme a recomendação de melhoria. |
| No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, sugere inserção de mensagem no Sistema de Multas para orientar eleitor que a quitação da multa eleitoral será processada somente no dia útil posterior, no caso de envio após o fim do expediente do Cartório Eleitoral do domicílio do devedor; | Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário (28ª Zona Eleitoral) | PERTINENTE<br>Será elaborado texto e inserido no sistema. |
| No processo “Ouvir o cliente – ORE”, no procedimento operacional para pesquisa de satisfação do cliente, atualizar o item 4 (termos e definições), com a indicação da nova Norma NBR ISO 9001: 2015. | Ouvir o cliente/ cidadão-usuário<br><br>Gerir o SGQ | PERTINENTE<br>Serão efetuadas as alterações conforme a recomendação de melhoria. |

**Decisão: 1. considerar eficazes as ações concluídas; 2. considerar procedentes as justificativas para as ações consideradas não pertinentes; 3. determinar o desencadeamento das ações para efetivação das ações julgadas pertinentes; 4. monitorar a execução em andamento, com periodicidade bimestral, até a sua conclusão, conforme o planejado; 5. aprovar a alteração do responsável pelo processo“Monitorar cadastro de eleitores” da STI/COSEL/SECASE para a Seção de Fiscalização do Cadastro na Corregedoria Regional Eleitoral.**

### 6.6. DESEMPENHO DE PROVEDORES EXTERNOS

(SEI nº 0004165-68.2015.6.27.8000, 0028121-79.2016.6.27.8000, 0002839-39.2016.6.27.8000, 0011707-69.2017.6.27.8000, 0010627-70.2017.6.27.8000 e 0005703-16.2017.6.27.8000)

| **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: considerar satisfatórios o monitoramento do desempenho dos provedores externos.**

## 7. SUFICIÊNCIA DE RECURSOS

Para o exercício de 2019 serão necessários o provimento dos seguintes recursos para manutenção do SGQ:

- Manutenção da certificação NBR ISO 9001:2015 (contratação de organismo certificador - incluída na proposta orçamentária);
- Manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral (diárias e passagens para servidores);
- Realização de auditorias internas por meio de auditores oriundos de outros tribunais e/ou órgãos da administração (diárias e passagens para servidores);
- Realização da pesquisa de satisfação do eleitor (contratação de empresa especializada para aplicação da pesquisa - incluída na proposta orçamentária);
- Capacitação para extensão do escopo do SGQ, no processo de "Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário " em todos os cartórios eleitorais (diárias e deslocamento de servidores).

**Decisão: aprovar o provimento dos recursos necessários para manutenção e melhoria do SGQ.**

## 8. EFICÁCIA DE AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

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 os Riscos identificados onde, após a mitigação de riscos pelas ações de controle propostas e respectivos planos de ação, tem-se conseguido reduzir a severidade residual do risco, conforme consta no Sistema PADLOG.

A política de gestão de riscos do tribunal está sendo revisada, com a elaboração do Plano de Continuidade de Negócio. A minuta de nova resolução está em análise.

**Decisão: considerar eficazes as ações para abordagem de riscos e oportunidades, bem como as medidas de controle estabelecidas para o gerenciamento dos riscos identificados.**

## 9. ACOMPANHAMENTO DAS INICIATIVAS E/OU PROJETOS ORIUNDOS DA AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES 2018

Na avaliação das eleições 2018 foram elaboradas 26 oportunidades de melhoria que foram transformados em projetos,visando a melhoria do processo eleitoral, escopo do SGQ. A execução dos projetos, até a data de 6 dezembro de 2019, foi demonstrada, conforme o quadro abaixo:

| PROGRAMA DE GESTÃO 2019-2021 | | | | STATUS DO ANDAMENTO DAS INICIATIVAS E/OU PROJETOS | | | | | % de Execução |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 100% CUMPRIDO |
| | | | | | | | | | 80% à 99,99% |
| | | | | | | | | | 50% à 79,99% |
| | | | | | | | | | 1% à 49,99% |
| | | | | | | | | | Não iniciado |
| | Objetivo Estratégico | INICIATIVA/PROJETO | Responsável | AE2018 | N° SEI | PGP | TEP | % Execução | Posição GPweb em 06.12.2019 |
| 1 | 1. Garantia dos Direitos de Cidadania | + Mulher + Democracia | EJE | | 0010076-22.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 2 | 1. Garantia dos Direitos de Cidadania | Inclusão Sociopolítica das Comunidades Indígenas | EJE | | 0010078-89.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 3 | 1. Garantia dos Direitos de Cidadania | Agentes da Democracia - Formação de Eleitores e Políticos do Futuro | EJE | X | 0003549-54.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 4 | 1. Garantia dos Direitos de Cidadania | Atendimento on-line ao Eleitor Cidadão | CRE/STI | | 0010088-36.2019.6.27.8000 | X | | 8,54% | Despacho |
| 5 | 1. Garantia dos Direitos de Cidadania | Programa TRE Itinerante | STI | | 0010150-76.2019.6.27.8000 | X | | 65,17% | Despacho atendido |
| 6 | 1. Garantia dos Direitos de Cidadania | Reformas dos Cartórios Eleitorais de Araguaína, Dianópolis, Formoso do Araguaia, Guaraí, Miranorte, Paraíso e Taguatinga | SADOR | | 0010152-46.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 7 | 2. Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa | Núcleo de apoio processual ao 1° Grau | SGP/SJI | X | 0003556-46.2019.6.27.8000 | X | | 0,48% | Despacho |
| 8 | 3. Celeridade e Produtividade na Prestação Administrativa e Jurisdicional | Implantação do PJe nas Zonas Eleitorais | CRE/STI | | 0002216-67.2019.6.27.8000 | X | | 100,00% | Concluído. |
| 9 | 3. Celeridade e Produtividade na Prestação | Gestão de recursos para Eleições (Melhorias no Sistema SGIE - Módulo Recursos) | SADOR/STI | X | 0003493-21.2019.6.27.8000 | X | | 13,06% | Despacho |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Administrativa e Jurisdicional | | | | | | | | |
| 10 | 3. Celeridade e Produtividade na Prestação Administrativa e Jurisdicional | Teletrabalho no TRE/TO (Implantação do teletrabalho no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins) | SGP/SJI | X | 0003557-31.2019.6.27.8000 | X | | 44,22% | Despacho |
| 11 | 4. Fortalecimento da Segurança e da Transparência do Processo Eleitoral | Compilação de legislação aplicável ao processo eleitoral (Livro de Normas Eleitorais e Cartilhas Temáticas) | SJI | | 0010154-16.2019.6.27.8000 | X | | 12,79% | Despacho atendido |
| 12 | 4. Fortalecimento da Segurança e da Transparência do Processo Eleitoral | Painel de Gestão das Eleições | STI | | 0010158-53.2019.6.27.8000 | X | | 10,66% | Despacho |
| 13 | 4. Fortalecimento da Segurança e da Transparência do Processo Eleitoral | Plano de Combate à Desinformação | ASCOM | X | 0003562-53.2019.6.27.8000 | X | | 1,39% | Despacho |
| 14 | 4. Fortalecimento da Segurança e da Transparência do Processo Eleitoral | Painel de Bordo com Dados abertos | ASPLAN-DG<br>STI | X | 0002924-20.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Gpweb ok |
| 15 | 4. Fortalecimento da Segurança e da Transparência do Processo Eleitoral | Eleições Municipais 2020 | ASPEQ | | 0010161-08.2019.6.27.8000 | X | | 13,42% | Despacho atendido |
| 16 | 5. Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas | Jornada Eleitoral | EJE | | 0010164-60.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 17 | 5. Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas | Gestão da força de trabalho (Implantar modelo de dimensionamento da força de trabalho, alinhada à metodologia a ser adotada pelo TSE/UNB, com as adequações necessárias no modelo apresentado pela UFPA) | SGP | | 00172-37.2019.6.27.8000 | X | | 21,64% | Despacho |
| 18 | 5. Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas | Modelo de avaliação de desempenho | SGP | | 0010186-21.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 19 | 5. Aperfeiçoamento da | Programa Qualidade de Vida 2019- | SGP | | 0010187- | X | | 59,13% | Despacho |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Gestão de Pessoas | 2021 | | | 06.2019.6.27.8000 | | | | |
| 20 | 5. Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas | Gestão do Conhecimento por Trilhas | SGP | X | 0003544-32.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 21 | 6. Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária | Implantação de usina central de geração de energia fotovoltaica | SADOR | | 0023812-78.2017.6.27.8000 | X | | 9,97% | Despacho atendido |
| 22 | 6. Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária | Programa de Logística Sustentável 2019-2021 | NUGES | | 0010189-73.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| 23 | 6. Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária | Otimização do pagamento de auxílio-alimentação aos mesários e pessoal de apoio nas Eleições 2020 | SADOR | X | 0003494-06.2019.6.27.8000 | X | | 5,88% | Despacho |
| 24 | 7. Fortalecimento da Governança | Reformulação da Intranet com Criação da Central de Comunicação | ASCOM | X | 0003561-68.2019.6.27.8000 | X | | 21,30% | Despacho |
| 25 | 7. Fortalecimento da Governança | Programa de Gestão da Qualidade 2019-2021 | ASPEQ | | 0010192-28.2019.6.27.8000 | X | | 32,32% | Despacho atendido |
| 26 | 7. Fortalecimento da Governança | Elaborar o Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026 | ASPLAN-DG | | 0010194-95.2019.6.27.8000 | X | | 0,00% | Despacho |
| | | % DE EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO | | | | | | 16,15% | |

**Decisão: considerar eficazes as ações executadas e monitorar as ações em andamento, nas reuniões de acompanhamento da gestão, do COGETIC e das RAE´s.**

## 10. RESUMO DAS DELIBERAÇÕES

| Tópico | Deliberação | Data-limite | Responsável |
|---|---|---|---|
| 1. Política da qualidade | **Alterar a política da qualidade para "Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, cumprimento dos requisitos aplicáveis e melhoria contínua para a satisfação dos clientes".** | Imediato | ASPEQ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2. Retroalimentação do cliente | **Manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação dos clientes (interno e externo) para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas.** | Imediato | ASPEQ e Unidades que realizam pesquisas |
| 3. Situação das ações corretivas e preventivas | **Considerar satisfatórias e dar continuidade as ações de tratamento das não conformidades registradas.** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| 4. Acompanhamento das análises críticas anteriores | **Considerar eficazes as ações concluídas e monitorar as ações em andamento, com periodicidade bimestral, até a sua conclusão, conforme o planejado.** | Imediato | ASPEQ e unidades pelas ações |
| 5. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade. | **Considerar que as mudanças evidenciadas não afetam a conformidade do SGQ.** | Imediato | ASPEQ |
| 6.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes. | **Manter a metodologia de monitoramento das necessidades expectativas das partes interessadas.**. | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| 6.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados | **Considerar satisfatórios os resultados alcançados e manter os objetivos da qualidade, conforme alinhamento à estratégia do TRE.** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| 6.3 Desempenho de processo e conformidade de produto/resultado de monitoramento e medição**.** | **Considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas e alterações registradas na coluna "Observações".** | Conforme os planos de ação estabelecidos | ASPEQ e unidades impactadas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6.4 Não conformidades e ações corretivas | **Elaborar o programa anual de auditorias para 2020, com a previsão da auditoria interna para o mês de junho e a auditoria externa para a primeira quinzena de agosto.** | Até Jan 2019 | ASPEQ |
| 6.5 Resultados de auditorias/oportunidades para melhorias: | **considerar eficazes as ações concluídas;** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| | **considerar procedentes as justificativas para as ações consideradas não pertinentes;** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| | **determinar o desencadeamento das ações para efetivação das ações julgadas pertinentes;** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| | **monitorar a execução em andamento, com periodicidade bimestral, até a sua conclusão, conforme o planejado;** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| | **aprovar a alteração do responsável pelo processo"Monitorar cadastro de eleitores" da STI/COSEL/SECASE para a Seção de Fiscalização do Cadastro na Corregedoria Regional Eleitoral.** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| 6.6. Desempenho de provedores externos | C**onsiderar satisfatórios o monitoramento do desempenho dos provedores externos.** | Imediato | SADOR/COMAP |
| 7. Suficiência de recursos | **Aprovar o provimento dos recursos necessários para manutenção e melhoria do SGQ.** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8. Eficácia das ações para abordar riscos e oportunidades | **Considerar eficazes as ações para abordagem de riscos e oportunidades, bem como as medidas de controle estabelecidas para o gerenciamento dos riscos identificados.** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |
| 9. Acompanhamento das iniciativas e/ou projetos oriundos da avaliação das eleições 2018 | **Considerar eficazes as ações executadas e monitorar as ações em andamento, nas reuniões de acompanhamento da gestão, do COGETIC e das RAE´s.** | Imediato | ASPEQ e unidades impactadas |

Ata elaborada por José Paiva - ASPEQ

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE DRUMOND SOARES MARTINS**, **Secretário de Administração e Orçamento**, em 19/12/2019, às 15:12, 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 19/12/2019, às 15:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **PAULA MARCIA BITTENCOURT VIANA KLEIN**, **Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial**, em 19/12/2019, às 15:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE HUGUENEY ROMERO**, **Analista Judiciário**, em 19/12/2019, às 15:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MARCIO DIAS SANTIAGO**, **Coordenador**, em 19/12/2019, às 15:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **SILVIA HELENA DIAS DOS SANTOS**, **Assessor de Planejamento e Gestão**, em 19/12/2019, às 15:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE REGINA BOECHAT TOSE**, **Secretário de Gestão de Pessoas**, em 19/12/2019, às 16:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **KEILA MARIA LUIZ DOS SANTOS TANGANELI**, **Chefe de Seção**, em 19/12/2019, às 16:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO ALVES CARDOSO FILHO**, **Diretor Geral**, em 19/12/2019, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **VALDENIR BORGES JUNIOR**, **Secretário de Tecnologia da Informação**, em 19/12/2019, às 17:59, 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 20/12/2019, às 11:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO DE SOUSA MIRANDA**, **Chefe de Cartório**, em 07/01/2020, às 12:14, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **CLAIRTON THOMAZI**, **Coordenador**, em 07/01/2020, às 16:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ATEON ALVES DE SIQUEIRA**, **Chefe de Seção**, em 13/01/2020, às 12:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO KOELLN**, **Coordenador**, em 14/01/2020, às 18:35, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

**JOSE EUDACY FEIJO DE PAIVA**

**Assessor de Pesquisa, Estratégica e Gestão da Qualidade**

Documento assinado eletronicamente em 15/05/2020, às 15:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-to.jus.br/autenticar informando o código verificador **1218888** e o código CRC **D0F6881B**.