

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	Ata da Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2020	
Data: 7/12/2020		Início: 15:00 Fim: 17:00

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
Carlos Ancelmo Gomes e Lima	Secretário Judiciário e Gestão da Informação/SJI em substituição
Carlos Henrique Drumond Soares Martins	Secretário de Administração e Orçamento/SADOR
Verner Mauricio Wollmann	Coordenadoria de Controle Interno e Auditoria/CCIA em substituição
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 Hugueneu Romero	Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO
Paula Marcia 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
Laudyone Edmailton dos Santos Arruda	Assessora do Gabinete da Corregedoria/GABCRE
Clairton Thomazi	Chefe da Seção de Gestão de Desempenho/SEGED
José Paiva	Assessor de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Juliana Avelar Lucena	Assessora de Planejamento e Gestão da SGP
Juliana Marques dos S.	Escola Judiciária Eleitoral do TRE-TO/EJE
Maria Zita Rodrigues Vilela Dias	Seção de Biblioteca e Arquivo/SEBIA
Monalisa Nascimento Miranda Cruz	Seção de Acórdãos, Resoluções e Apoio ao Pleno/SEARA
Renata De Sena Vieira	Assessoria de Planejamento e Gestão da Diretoria-Geral/ASPLAN/DG
Renato Alves Gomes	Assessoria do Gabinete da Presidência
Clairton Thomazi	Seção de Gestão de Desempenho/SEGED
Eduardo Koelln	Seção de Voto Informatizado e Urnas Eletrônicas/SEVUE
Elisandra Bega	Escola Judiciária Eleitoral do TRE-TO/EJE

Fernando Jorge Ebrahin	Seção de Gestão de Infraestrutura Tecnológica/SEGIT
Heloisa Gomes da Silva	Coordenadoria de Orçamento e Finanças/COFIN
Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende	Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais/SOAZE
Vick Mature Aglantzakis	Seção de Cadastro e Sistemas Eleitorais/SECASE
Zilânia Filgueiras	Seção de Fiscalização do Cadastro Eleitoral/SEFISC
Fernando Mendonça Almeida	Coordenadoria de Sistemas Eleitorais/COSEL
Augusto Moura Ribeiro Leite	Coordenadoria de Pessoal/COPÊS
Heverson A Braga	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:
 - o 6.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
 - o 6.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - o 6.3 Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços / Resultado de monitoramento e medição;
 - o 6.4 Não conformidades e ações corretivas;
 - o 6.5 Resultado de auditoria / Oportunidades para melhoria;
 - o 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, cumprimento dos requisitos aplicáveis e melhoria contínua para a satisfação dos clientes**". Rev 7.

Decisão: manter 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 externo e do eleitor);**2.1 Pesquisa de satisfação de cliente externo**

O resultado da média do primeiro e segundo quadrimestre de 2020 é 95,5% , a pesquisa está publicado no portal da Transparência disponível em [Pesquisa de satisfação do cliente externo](#) , e demonstrado no quadro 1.

Quadro 1 - Distribuição do índice de satisfação dos clientes externos de 2005 a 2020.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS



2.2 Pesquisa de satisfação do eleitor (SEI nº 0001210-88.2020.6.27.8000)

A pesquisa foi realizada no dia 15 novembro, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pelo TRE – TO no dia das eleições, identificando e/ou confirmando os requisitos dos clientes principais dos serviços (cidadão-eleitor). Entre os dados levantados destacam-se:

Índice de satisfação do eleitor 2020 que obteve o percentual de **94,2%**, apresentando uma notável evolução em relação ao índice registrado nas eleições de 2018 que foi da ordem de 86,8%.

Índice de confiança na justiça eleitoral com percentual de **88,0%**, também apresentando uma notável evolução em relação ao índice registrado nas eleições de 2018 que foi da ordem de 64,7%.

Índice de confiança na urna eletrônica com percentual de **72,1%** (primeira inclusão da questão da pesquisa).

Devido às circunstâncias extraordinárias em razão da pandemia do COVID - 19, foi incluída uma questão referente às **medidas de proteção à saúde pública implementadas durante as eleições municipais**, no contexto da pandemia, onde foi evidenciado a **avaliação positiva para 95,0%** dos entrevistados.

Além desses temas foram levantados dados sobre os requisitos dos clientes e sobre o papel da justiça eleitoral, bem como sugestões de melhoria nos serviços do TRE - TO.

O índice de satisfação obtido foi de 94,5% superando a meta de 90% conforme demonstrado no quadro 2.

Quadro 2 - Distribuição do índice de satisfação do eleitor de 2004 a 2020.



Decisão: 1. Manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação dos cliente externo para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas.

2. Manter os requisitos dos clientes bem como descrevê-los no manual da qualidade até 30/4/2021.

3. Com relação às sugestão de melhoria apresentadas pela Pesquisa de satisfação do eleitor 2020, a Alta Direção delibera para que a EJE, juntamente com a SGP/COEDE, apresentem um plano de ação de capacitação dos colaboradores na temática fiscalização do processo eleitoral, a ser apresentado até 30/4/2021.

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, conforme tabela 1.

Não foram evidenciadas não conformidades na auditoria interna de 2020, realizada no período de 4 de junho a 3 de julho (SEI 0011980-43.2020.6.27.8000).

Tabela 1 - Não conformidades detectadas na auditoria 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: FECHADA 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 Processo SEI Nº 0011505-24.2019.6.27.8000. Responsável SADOR. Data prevista de conclusão 15/12/2020.
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 Processo SEI Nº 0011517-38.2019.6.27.8000 Responsável STI/COSEL. Data prevista de conclusão Nov/2020.

3.1 Resultado da Auditoria Externa realizada no período de 17 a 21 de agosto de 2020.

Tabela 2 - Não conformidades detectadas na auditoria externa de 2020.

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Item 7.2	Não evidenciada avaliação de competência da colaboradora Isabela Martins Raposo - Assistente Administrativo, contrariando requisito 7.2 da norma ISO 9001:2015 e determinações do Mapa de Processos – Desenvolver pessoas rev03. Conforme o Relatório de Auditoria evento 1403682 e do relatório evento 1403691.	Situação: ABERTA Processo SEI Nº 0018297-57.2020.6.27.8000. Responsável SGP/COEDE. Data prevista de conclusão 7/12/2020.

Decisão: considerar satisfatórias e dar continuidade as ações de tratamento das não conformidades registradas. Tendo em vista que o tratamento e a avaliação da eficácia das três não conformidades finalizam em 2020, os gestores (STI/COSEL, SGP/COEDE e SADOR/COMAP) devem informar nos respectivos SEI de tratamento de não conformidade a finalização da ação até 30/01/2021.

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

Tabela 3 - Acompanhamento das deliberações de análises críticas de 2017 e 2018.

DECISÕES	QUEM	QUANDO	EVIDÊNCIA
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	CONCLUÍDO Metodologia da pesquisa alterada conforme a recomendação de melhoria. SEI nº 0001210-88.2020.6.27.8000.
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 Divulgação na intranet/internet/TV INDOOR dos objetivos da qualidade, imediata. Julho 2019 Possibilidade de aquisição de computadores em substituição à TV INDOOR.	CONCLUÍDO Divulgação na intranet/internet/TV INDOOR dos objetivos da qualidade, imediata. EM ANDAMENTO Software para gerenciamento de conteúdo 0012718-36.2017.6.27.8000

			Suporte para CPU 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	CONCLUÍDO Elaborada e publicada a resolução de gestão de risco e continuidade do negócio.
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. CONCLUÍDO Procedimentos internos do monitoramento do Trâmite do Processo no 1º Grau: 0001368-51.2017.6.27.8000 CONCLUÍDO A resolução que trata da Continuidade de Negócio e gestão de risco foi aprovada.
Unidades diretamente impactadas pelas oportunidades de melhoria impactadas deverão informar no SEI correspondente a cada auditoria, se a melhoria foi ou será implementada. Decisão consignada no item 8 da ata.	Unidades impactadas pelas oportunidades de melhoria	28/02/2019	CONCLUÍDO Conforme Item 6.5 desta ata.
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 Chefes de cartório	Imediato	SOBRESTADO Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000 Fundamentação legal: PROVIMENTO Nº 3, DE 10 DE OUTUBRO DE 2019. Capacitação: início em 2020, conforme projeto GPWEB, porém sobrestada devido a pandemia do COVID 19.
Incluir 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	SOBRESTADA Foi realizado treinamento e auditoria na 29ºZE, 3ºZE e 26ºZE, porém devido a pandemia do COVID 19 a atividade está sobrestada.

Decisão: considerar eficazes as ações concluídas e monitorar as ações em andamento, com periodicidade bimestral, até a sua conclusão, conforme o planejado. Unificar as duas ações da ASPEQ tendo em vista que refere-se a atividade de capacitação com temas correlatos a ser realizado na modalidade a distância. No que tange à ação da ASCOM está deverá informar até 30/01/2020 o andamento do projeto.

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

A matriz constante do Planejamento Estratégico 2015 - 2020, versão 13.0, foi revisada na reunião do COGETIC de 10/08/2020 (SEI 0013973-24.2020.6.27.8000).

MATRIZ SWOT 2020

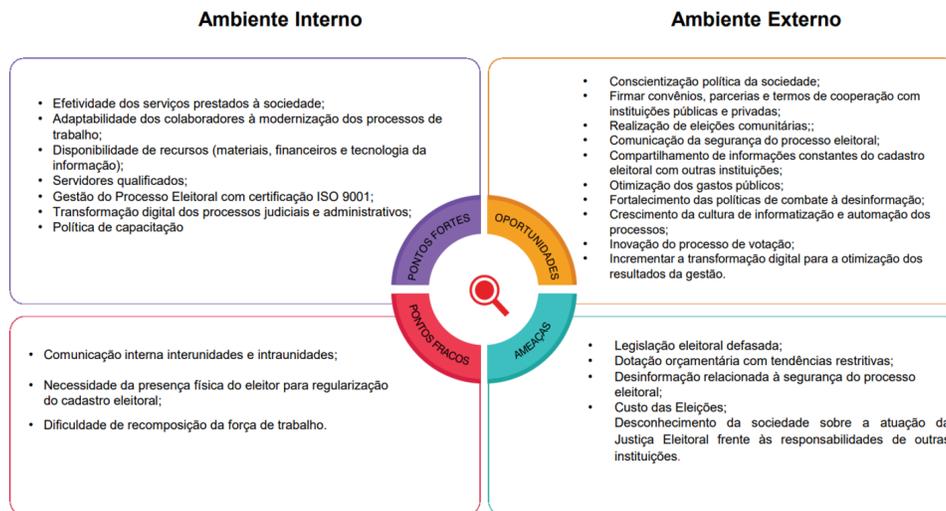


Tabela 4 - Alterações solicitadas por gerências dos processos

ALTERAÇÃO SOLICITADA		
PROCESSO	DESCRIÇÃO	TRATAMENTO
Monitorar o cadastro de eleitores	Alteração no escopo do processo o processo de monitoramento do cadastro passe a abranger também as seguintes atividades: monitoramento do envio de lotes de RAEs para processamento; incidentes de duplicidade biográfica e incidentes de transferência equivocada de inscrição.	Aprovada. A SEFISC juntamente com a ASPEQ devem alterar a documentação pertinente até 30/4/2021
Monitorar o trâmite processual do 2º Grau	Alteração periodicidade do indicador Tempo Médio de Tramitação (Ação Cautelar, MS, HC e Recursos em Registros de Candidatura) e Quantidade de decisões monocráticas publicadas para BIANUAL, em razão da baixa demanda em anos que não são eleitorais	Aprovada. A COJUD deverá alterar no sistema GPWeb a periodicidade dos indicadores até 30/4/2021

Decisão: 1. considerar eficaz o metodologia de monitoramento das questões interna e externas (matriz SWOT). A ASPLAN-DG deverá ser reavaliá-las na primeira RAE, após a aprovação do planejamento estratégico 2021/2026; 2. Aprovação das mudança solicitadas pela SEFISC e COJUD.

6. INFORMAÇÕES SOBRE DESEMPENHO E A EFICÁCIA DO SGQ

6.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETROALIMENTAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Tabela 5 - Acompanhamento do cumprimento dos requisitos das partes interessadas pela organização.

Partes Interessadas	Requisitos	Fonte	Monitoramento
Clientes (Eleitores, Candidatos, Partidos Políticos e Advogados)	Confiança, Atendimento, Celeridade, Segurança, Acessibilidade, Transparência e Educação Sócio-político.	Pesquisa de satisfação do cliente externo - Vide relatórios publicados no portal da transparência Pesquisa de satisfação do cliente interno - SEI nº 0013586-43.2019.6.27.8000. Pesquisa de satisfação do eleitor SEI nº 0001210-88.2020.6.27.8000.	Índice de satisfação do cliente externo. Mesurado 94,90% / Meta 90% Índice de satisfação do eleitor . Mensurado 94,50 % / Meta 92%
Órgão de controle TCU, CNJ e TSE	Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência	Cumprimento de leis, normas e regulamentos. Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela CCIA.	Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela coordenadoria de controle interno e auditoria Mesurado 71,40% / Meta 90%
Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas	Pesquisa de clima organizacional - SEI nº 0010730-72.2020.6.27.8000.	Tempo de tramitação de processos de aquisição de bens e serviços. Mesurado 71,30% / Meta 65%
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; Atesto do produto/serviço.	Ambiente e condições de trabalho. Mesurado 90,44% / Meta 85%

			Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência. Mesurado 90% / Meta 80%
			Índice de Satisfação do clima organizacional Mesurado 90,40% / Meta 90%

Decisão: alterar a metodologia de monitoramento das necessidades expectativas das partes interessadas de forma a inserir o resultado do Prêmio CNJ de Qualidade do Conselho Nacional de Justiça como indicador de monitoramento cumprimento do requisito dos órgãos de controle e como meta atingir pelo menos o selo prata.

6.2 EXTENSÃO NA QUAL OS OBJETIVOS DA QUALIDADE FORAM ALCANÇADOS

A Alta Direção realiza a avaliação de desempenho dos objetivos da qualidade nas reuniões de Análise Crítica da Estratégia (RAE) na 18ª RAE, última de 2020, conforme evento 1382695 do SEI nº 0013973-24.2020.6.27.8000.

Decisão: considerar satisfatórios a metodologia de avaliação dos objetivos da qualidade e a ASPLAN-DG deverá informar os resultados finais na 19ªRAE, que consolida os dados de 2020.

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, 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. Na tabela 5, consta o desempenho relativo a cada processo, parciais até a presente data, bem como sugestão de metas para 2021 e 2022.

Tabela 6 - Status dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, TRE-TO, extraídas do sistema GPWEB na data de 11/12/2020.

ESCOPO DO PROCESSO / RESPONSÁVEL	INDICADOR	VALOR	META ATUAL	SUGESTÃO DE META 2021	SUGESTÃO DE META 2022	PERIODICIDADE
Gerir o planejamento das eleições	Índice de execução do planejamento de eleições	86,60%	95 %	20% - ano não eleitoral	95% - ano eleitoral	Anual
Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário	Índice de satisfação do cliente externo.	94,9 %	90%	91%	92%	Quadrimestral
Monitorar cadastro de eleitores	Índice de operações corretas no Requerimento de Alistamento Eleitoral - RAE	99,90%	100%	100%	100%	Mensal
Monitorar votação	Índice de ocorrências resolvidas durante a eleição	100%	95%	-	95%	Bianual
Apurar votação	Tempo de apuração da Eleição.	256min	300min	-	300min	Bianual
Gerir bens e serviços	Índice de materiais distribuídos antes do pleito	95,10%	100%	-	100%	Bianual
Gerir a comunicação institucional	Nível de informação no momento do voto	88,80%	90 %	-	90%	Bianual
	Índice de matérias institucionais positivas	99,50%	95%	96 %	96%	Mensal
Gerir Pessoas	Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral)	97,30%	97%	-	97%	Bianual
	Índice de colaboradores que reduziram os GAPS	90%	80%	84%	88%	Anual
Gerir urnas eletrônicas	Índice de urnas eletrônicas funcionais para as eleições.	99,50%	98%	-	98%	Bianual
Prover infraestrutura tecnológica	Índice de ocorrências resolvidas no tempo estabelecido.	50,5%	65%	67%	70%	Mensal
	Índice de satisfação do cliente com Central de TIC	98,20%	95%	96%	96%	Mensal
	Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TIC	99,30%	99,50%	99,60%	99,60%	Mensal
Inspeccionar os cartórios eleitorais	Índice de não-conformidade de responsabilidade da CRE devidamente tratadas.	100%	80%	82 %	82 %	Anual
	Índice de execução do orçamento ordinário.	72,10%	95 %	95 %	95 %	Mensal

ESCOPO DO PROCESSO / RESPONSÁVEL	INDICADOR	VALOR	META ATUAL	SUGESTÃO DE META 2021	SUGESTÃO DE META 2022	PERIODICIDADE
Gerir orçamento	Índice de execução do orçamento estratégico.	100%	95%	95 %	95 %	Mensal
	Índice de execução do orçamento de Eleições.	49,30%	95%	95 %	95 %	Bianual
	Índice de aderência da execução ao planejamento orçamentário	63,70%	80%	80%	80%	Mensal
Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	Índice de prestadores de contas e servidores capacitados na matéria	100%	90,00%	-	90,00%	Bianual (por pleito eleitoral)
Monitorar o trâmite processual judicial do 1º Grau	Índice de processos de conhecimentos julgados em relação ao distribuído no 1º Grau.	95,10%	100 %	100 %	100 %	Mensal
	Índice de julgamento dos processos antigos no 1º Grau.	80,5%	90%	90%	90%	Mensal
	Taxa de congestionamento 1º Grau	54%	33%	33%	33%	Mensal
Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau	Índice de processos de conhecimentos julgados em relação ao distribuído no 2º Grau.	90,4%	80%	80%	80%	Quadriannual (Eleições gerais)
	Tempo Médio de Tramitação (Ação Cautelar, MS e HC , Recursos em registro de candidaturas)	1,20 horas	5 horas	4,0 horas	4,0 horas	Anual (Anos eleitorais)
	Quantidade de decisões monocráticas publicadas	100%	80%	80%		Semestral (Anos eleitorais)
	Acórdãos publicados fora do prazo.	0 acórdão publicado fora o prazo	até 3 dias úteis	3 dias	3 dias	Mensal
Auditar a Votação Eletrônica	Não conformidade detectadas pela auditoria externa da Votação Eletrônica	Sem mensuração	0 não conformidades	-	0 não conformidades	Bianual (No dia da eleição)
Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	Tempo de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria.	5,4 dias	2 dias	2 dias	2 dias	Trimestral
	Índice de satisfação ao cliente externo	94,90 %	90%	90 %	90%	Quadrimestral
	Índice de satisfação do eleitor.	Sem mensuração	92 %	-	92 %	Bianual (No dia da eleição)
Gerir logística para Zonas Eleitorais	Índice de execução das atividades do PADLOG nas Zonas Eleitorais.	88%	85%	-	88 %	Bianual
Gerir a Estratégia	Índice de execução do Programa de Gestão	73%	95 %	95 %	95 %	Anual

Decisão: considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas para 2021 e 2022 . Os gestores de processo devem analisar a tendência de cumprimento dos seus respectivos indicadores e, caso o indicador esteja com tendência negativa, ou seja, não tenha cumprido a meta nas últimas três mensurações consecutivas, deverá elaborar um plano de ação até 30/4/2021 para reverter o cenário apresentado.

6.4 NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Auditoria Interna realizada no período de 4/6/2020 a 3/7/2020:

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

Auditoria Externa realizada no período de 17 a 21 agosto de 2020:

Foi evidenciada 1 (uma) não conformidades.

Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2021, com a previsão da auditoria interna para a segunda quinzena do mês de maio e a auditoria externa para a segunda quinzena do mês 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:

Tabela 7 - Oportunidade de melhoria pendentes do Ano de 2017

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)	
* Números que faltam correspondem a ações já concluídas	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
1. Substituir o "apoio para pés" utilizado no atendimento ao eleitor;	<p>CONCLUÍDO SEI 0002410-17.2018.6.27.8028.</p> <p>Manifestação da COMAP evento 0809415: Informe que não existe em estoque apoios para pés e que não tal contratação não foi contemplado no plano de contratação do exercício de 2018. Cabe observar que essa contratação, já foi objeto de estudo e que foi verificado que em outros Órgãos que adquiriram o apoio, não teve a utilização adequada, tendo sido devolvidos para o almoxarifado.</p> <p>Porém, entendo que deve ser ouvido a COMED sobre a necessidade da aquisição do apoio de pés.</p> <p>Manifestação da COMED evento 1070532 : Concluo o presente SEI tendo em vista da impossibilidade de contratação.</p>
2. Melhoria no sensoriamento de detecção de incêndio;	<p>EM ANDAMENTO</p> <p>Os assuntos são abordados pela Comissão para obtenção da certificação do Corpo de Bombeiros da secretaria e dos cartórios eleitorais.</p> <p>SEI 0001153-75.2017.6.27.8000.</p>
3. Estudar a possibilidade de simplificar a Metodologia de Gestão de Riscos;	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Publicada a nova resolução sobre continuidade de negócio e gestão de risco.</p>
4. Estudar a possibilidade de padronizar os termos utilizados de maneira a se criar um senso comum par a facilitar a comunicação geral;	<p>CONCLUÍDO</p> <p>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.</p>

Tabela 8 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2018.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
1. Verificar se Prestação de Contas não deveria estar dissociado da unidade de Controle Interno.	<p>EM ANDAMENTO</p> <p>Tramita o SEI 0005259-46.2018.6.27.8000 que trata da Estrutura Organizacional da Unidade de Contas Eleitorais e Partidárias.</p> <p>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.</p>
2. Ampliar o processo Atendimento ao Eleitor para outros Cartórios Eleitorais.	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000</p> <p>Fundamentação legal: PROVIMENTO Nº 3, DE 10 DE OUTUBRO DE 2019.</p>
3. Avaliar a adequação do Programa Anual de Auditoria à realidade e dimensão do escopo.	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Auditoria interna e externa foram na modalidade a distância dimensionando a a duração ao escopo do SGQ.</p>

Tabela 9 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2019

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)		
DESCRIÇÃO	PROCESSO RESPONSÁVEL	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
2. Necessidade de inserção de processo de educação política da sociedade no SGQ, uma vez que consta na visão institucional do TRE/TO;	Escola Judiciária Eleitoral (EJE)	<p>EM ANDAMENTO</p> <p>Foi incluído na cadeia de valor e no diagrama do escopo o requisito Educação Sócio-político.</p> <p>A EJE ainda não se manifestou no processo SEI nº 0009646-70.2019.6.27.8000 , sobre viabilidade de implantação da melhoria constatada.</p>
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	Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Conforme SEI 0003882-58.2017.6.27.8070. Resolução nº 476 de 26 de julho de 2020 evento 1370233</p>

dos Direitos dos Usuários, Fale Conosco, Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno, OuveZap, 0800 e Audiências Públicas;		
Atualizar a documentação do SGQ, para unificar a nomenclatura dos processos, mapas e Manual da Qualidade;	ASPEQ	CONCLUÍDO Os documentos atualizado e publicados na internet. - Portal da Qualidade - Escritório de Projetos Organizacionais
Histórico do SGQ do TRE/TO, disponível na intranet/internet, em formato linha do tempo, e atualizá-lo;	ASPEQ	CONCLUÍDO Documento elaborado da linha do tempo, conforme a recomendação de melhoria, e disponibilizado na internet. Histórico do SGQ do TRE-TO
No processo “Ouvir cliente da Justiça Eleitoral”, mapa vs. 01, incluir interface de saída com Inspeccionar os cartórios eleitorais e Planejamento de Eleições;	Ouvir o cliente/ cidadão-usuário e ASPEQ	CONCLUÍDO Mapa alterado conforme a recomendação de melhoria. Mapa do processo Ouvir o cliente / cidadão-usuário
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 e ASPEQ	CONCLUÍDO Mapa alterado conforme a recomendação de melhoria. Mapa do processo prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário
No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, no mapa de “Prover desfiliação partidária”, alterar nome do sistema Elo6 para FILIA;	Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário e ASPEQ	CONCLUÍDO Mapa alterado conforme a recomendação de melhoria. Mapa do processo prover a desfiliação partidária
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 e STI	EM ANDAMENTO 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 ORE	CONCLUÍDO Modelo alterado conforme a recomendação de melhoria. Modelo do processo ouvir o cliente/ cidadão-usuário

Tabela 10 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2020

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)		
DESCRIÇÃO	PROCESSO RESPONSÁVEL	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
1. Convém que a organização analise criar um painel específico para gestão de riscos estratégicos, táticos e operacionais na ferramenta QLIK VIEW, bem como permitir que no módulo de risco do sistema PadLog possa ser cadastrado os eventos de quando o risco ocorre, de forma a ter uma base histórica da probabilidade de ocorrência do risco	Comitê de Gestão de Riscos	Gestor(a) do processo deve avaliar e informar a pertinência de implantação da oportunidade de melhoria.
2. Convém que a organização analise a inclusão dos resultados da pesquisa de satisfação do atendimento online/título net no relatório quadrimestral da Ouvidoria - processo de ouvir o cliente	Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	Gestor(a) do processo deve avaliar e informar a pertinência de implantação da oportunidade de melhoria.
3. Convém que a organização analise a mudança do indicador do processo de monitorar a apuração “tempo de apuração da eleição” para “percentual de seções recebidas dentro do prazo estabelecido”	Apurar Votação	CONCLUÍDO Indicador alterado conforme SEI nº 0000484-22.2017.6.27.8000
Convém que a organização analise a publicação da ata e o do relatório de auditoria externa do processo de Auditar a o funcionamento das urnas eletrônicas no portal da transparência do TRE, tendo em vista que transparência é um requisito do cliente conforme o diagrama de escopo, e que o objetivo do processo em questão é demonstrar à sociedade a segurança do processo eleitoral, por meio da auditoria da urna eletrônica.	Auditar a o funcionamento das urnas eletrônicas	CONCLUÍDO Conforme SEI nº0029996-84.2016.6.27.8000. Em face da oportunidade de melhoria, apontada pela auditoria interna de 2020, informo que foi implementado Eleições 2020, no sítio do TRE, pasta da "Auditoria da Votação Eletrônica", http://www.tre-to.jus.br/eleicoes/auditoria-da-votacao-eletronica onde foram inseridos tópicos dos assuntos pertinentes, para divulgar os trabalhos da Comissão, visando realizar a transparência com o objetivo do processo em questão é demonstrar à sociedade a segurança do processo eleitoral, por meio da auditoria da urna eletrônica. (evento 1367208).

Convém que a organização analise incluir no programa de capacitação para servidores que atuarão no processo inspecionar os cartórios eleitorais a dimensão comportamental, tendo como referência a norma 19.011 (auditorias da qualidade)	Inspecionar os cartórios Eleitorais	EM ANDAMENTO Conforme SEI nº 0011980-43.2020.6.27.8000, a CRE e ASPEQ se manifestaram favoráveis a recomendação de melhoria eventos 1404396 e 1416061
Convém que a organização analise unificar as duas dimensões dos processos de alocar e desenvolver pessoas e incluir a dimensão da saúde e qualidade de vida no escopo do processo de gestão de pessoas (nova denominação)	Gerir pessoas	CONCLUÍDO O mapa do processo gerir pessoas contempla as três dimensões e está publicado na internet. Mapa do processo gerir pessoas.
Convém que a organização analise incluir o processo de diplomar eleitos e suplentes nas eleições municipais no escopo do sistema de gestão da qualidade, tendo em vista o escopo "Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins", pois atualmente só consta no escopo a diplomação nas Eleições Gerais	Diplomar eleitos e suplentes nas e Logística para Zonas Eleitorais	EM ANDAMENTO Alterado o nome do processo para Diplomar eleitos e suplentes nas eleições gerais.
Convém que a organização analise a possibilidade de alteração do processo Logística para Zonas Eleitorais para a classificação de finalístico, tendo em vista as atividades desempenhadas e o público-alvo atendido pelo processo	Logística para zonas eleitorais	CONCLUÍDO O diagrama de escopo e a cadeia de valor foram alterados conforme a recomendação de melhoria..
Convém que a organização analise a possibilidade de definir comissão responsável por gerenciar a documentação do processo "Prover atendimento de excelência o cidadão-usuário", pois o mapa e os modelos do processo são utilizados pelas 33 Zonas Eleitorais e nos 2 postos de atendimento	Prover a excelência no atendimento ao cidadão-usuário	CONCLUÍDO Conforme evento 1375033 no SEI nº0003498-43.2019.6.27.8000, a Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais (SOAZE) passa a ser a gestora do processo.
Convém que a organização analise a possibilidade de unificar as atividades lançadas no sistema PadLog, dos processos de "Logística para Zonas Eleitorais" e "Prover atendimento de excelência ao cidadão-usuário", no que tange a parte de atendimento de forma a evitar retrabalho e duplicação de atividades.	Prover a excelência no atendimento ao cidadão-usuário e Logística para zonas eleitorais	CONCLUÍDO A recomendação foi atendida conforme SEI nº0011701-62.2017.6.27.8000, evento 1392110.
Convém que a organização adote procedimento que possibilite a rastreabilidade no que tange ao treinamento de servidores que têm gap de competência e sejam contemplados em treinamentos no Plano Anual de Capacitação	Desenvolver Pessoas	A SER ANALISADO Gestor(a) do processo deve avaliar e informar a pertinência de implantação da oportunidade de melhoria.
Convém que a organização inclua nas cartas de serviços de 1ª e 2ª Grau serviço referente a Educação Sociopolítica da sociedade, considerando que é um requisito do cliente e faz parte da visão da organização "Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade	EJE	A SER ANALISADO Gestor(a) do processo deve avaliar e informar a pertinência de implantação da oportunidade de melhoria.
Convém que a organização revise o regulamento da Secretaria, Resolução nº 116, de fevereiro de 2007, de forma a melhor refletir as competências e atribuições das unidades ao trabalho desempenhado nos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.	COGETIC	A SER ANALISADO Gestor(a) do processo deve avaliar e informar a pertinência de implantação da oportunidade de melhoria.

Decisão: 1. considerar eficazes as ações concluídas; 2. Os gestores que possuem oportunidades de melhoria com status de "Em andamento" ou "A ser analisado" deverão informar até 30/1/2020 a nova situação; 3. o monitoramento das oportunidades pendentes será realizado na 19ª Reunião de Análise da Estratégia.

6.6. DESEMPENHO DE PROVEDORES EXTERNOS

Tabela 11 - Desempenho dos provedores externo no ano de 2020.

Total de contratos	de	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 2021 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, realização de auditorias internas por meio de auditores oriundos de outros tribunais e/ou órgãos da administração (diárias e passagens para servidores);
- 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).

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 foi revisada, passando a conter o Plano de Continuidade de Negócio.

Decisão: considerar eficazes as ações para abordagem de riscos e oportunidades no processos do SGQ, 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 é demonstrada, conforme tabela 12.

Tabela 12 - de execução dos projetos oriundos da avaliação das eleições 2018, dados extraídos do sistema GPWEB na data de 11/12/2020.

NOME DO PROCESSO	PROJETO	ESCOPO DO PRODUTO INFORMADO NA AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES 2018	RESPONSÁVEL	% DE EXECUÇÃO	STATUS
PROCESSO DE GESTÃO E LIDERANÇA					
Gerir a Estratégia	Painel de Bordo	Construção de painel de bordo do TRE, com informações em tempo real das informações gerenciais, com vistas a atender as demandas das unidades internas e externas. Painel de Bordo, que ficará disponível na internet, contará com as principais informações/números do TRE-TO. Isso permitirá maior controle social das atividades do TRE-TO, de modo simplificado, facilitado e resumido.	ASPLAN-DG	76,64%	Em andamento
Gerir o Planejamento para as Eleições	Socialização do conhecimento Estratégico	Promover a padronização do conhecimento organizacional, por meio de: Planos de cursos/palestras/oficinas a serem integrados ao Plano Anual de Capacitação institucional, envolvendo treinamento presencial e/ou a distância e parte prática nos sistemas administrativos adotados, abrangendo todos os servidores nos diferentes níveis hierárquicos da instituição, de forma a garantir a socialização da gestão estratégica no âmbito do TRE/TO, bem como a disseminação das práticas de gestão do TRE/TO, de forma a fazer com que cada colaborador se perceba dentro do processo e consiga mensurar o seu grau de importância nas entregas relativas ao processo eleitoral.	ASPEQ	31,39%	Em andamento
Gerir a Comunicação Institucional	Plano de Combate à desinformação	Criação de Comitê Permanente envolvendo magistrados, servidores e representantes da imprensa; - Elaboração de plano anual de ações educativas, que envolvam funcionamento e segurança da urna eletrônica, trâmite processual, processo de gestão das eleições, as atribuições da Justiça Eleitoral, a conscientização da importância do voto e controle social; - Termos de cooperação com instituições de ensino e veículos de imprensa; - Criação do repositório único do TRE-TO na internet com vídeos e dados sobre o processo eleitoral; - Desenvolvimento de campanhas com linguagem simples em anos eleitorais e não eleitorais sobre o funcionamento da Justiça Eleitoral.	ASCOM	97,65%	Em andamento
Gerir a Comunicação Institucional	Reformulação da Intranet com criação da central de comunicação	Diagnóstico Inicial da atual intranet com mapeamento de acesso (via software); - Reformulação da disposição do conteúdo; - Reformulação do layout da intranet; - Reformulação da gestão de conteúdo; - Desenvolvimento de login de acesso único ao site; e - Criação da Central de Comunicação.	ASCOM	100%	Concluído
PROCESSOS DE FINALÍSTICOS					
Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário	Padronização de atendimento nas zonas eleitorais	Produzir um normativo que determina a padronização dos procedimentos operacionais de atendimento ao eleitor nos termos utilizados pela 28ª ZE.	CRE/SOAZE e ASPEQ	100%	Concluído
Gerir logística para Zonas Eleitorais	Integração do sistema PadLog aos sistemas eleitorais	Realizar a integração das atividades/tarefas planejadas com os sistemas de execução, quais sejam: SGIE, SEI, PJE, DJE, CAND, etc..., objetivando a autoalimentação do	COSEL	100%	Concluído
Monitorar o trâmite processual judicial do 1º grau	Monitorar o trâmite processual do 1º grau.	Construção de painel de bordo (observatório) dos processos judiciais de 1º Grau da Justiça Eleitoral.	CRE/SEFISC	55,67	Em andamento
Monitorar o trâmite processual do 2º grau	Central de Assessoria Jurídica para juízes eleitorais e juízes membros	Processos analisados no prazo estabelecido na legislação. Cumprimento das metas do CNJ. Possibilitará a prestação jurisdicional mais célere. Distribuição equitativa de	SJI/COJUD	0%	Cancelado
Apurar votação e do processo	Redução da utilização dos kits de transmissão via satélite - SMSAT	Lista de locais que hoje utilizam SMSAT, mas que utilizarão novos acessos à Internet, que as operadoras disponibilizarão. Lista de locais que hoje utilizam SMSAT, mas que passarão a transmitir seus resultados a partir de locais próximos, que não necessariamente sejam locais de votação/transmissão, tais como fazendas e povoados. Lista de locais que hoje utilizam SMSAT, mas que passarão a transmitir seus resultados a partir de outros locais de transmissão já existentes, que não utilizam SMSAT. Lista de locais de transmissão que continuarão utilizando a tecnologia SMSAT. Para o sucesso do projeto, o o tamanho dessa lista deverá ser significativamente menor que em relação às eleições de 2018.	STI/COSEL	0%	Atrasado
Diplomar eleitos e suplentes em eleições gerais		Não apresentou projeto na avaliação de 2018.	SJI		
PROCESSOS DE APOIO					
Gerir urnas eletrônicas	Padronização do encerramento da votação	Mapa com o registro de ocorrências de materiais não entregues ou entregues de forma errada (Urnas viradas, Mídias fora do envelope, faltando via do BU, faltando via do BUJ, BIM, etc.). Exemplo: planilha de checagem do material de apuração.	STI/COSEL/SEVUE	0%	Cancelado
Gerir o orçamento	Otimização do Pagamento de Auxílio - Alimentação aos	Expandir para todas as Zonas Eleitorais o pagamento de auxílio-alimentação aos mesários e pessoal de apoio por meio de ordem bancária, com vistas a otimizar os trabalhos e resguardar a segurança dos servidores dos cartórios eleitorais.	SADOR/COFIN	99,30%	Atrasado

	Mesários e Pessoal de Apoio nas Eleições 2020				
Alocar pessoas	Núcleo de apoio processual à zona eleitoral - Após e implantação do Pje no 1º Grau	Promover a otimização da força de trabalho para análise processual após a implantação do PJE no 1º Grau.	SGP/COPES	100%	Concluído
	Regulamentação do teletrabalho no âmbito do TRE-TO e Zonas Eleitorais	Promover a celeridade na tramitação dos processos, além de permitir que servidores da Secretaria e de outras Zonas Eleitorais prestem apoio remoto na análise processual.	SGP/COPES	84,3%	Em andamento
Desenvolver pessoas	Gestão do conhecimento por trilhas	Colaborador sob medida Necessidade de maior efetividade no processo de treinamento para Eleições, a partir de requisitos dos Cartórios Eleitorais, com a construção de trilhas, possibilitando a capacitação individualizada de grupo colaboradores.	SGP/COEDE	100%	Concluído.
Prover infraestrutura tecnológica		Não apresentou projeto na avaliação de 2018.	STI/CSI		
Gerir bens e serviços	Implementar Melhorias no Sistema SGIE - Módulo Recursos - Para realizar o levantamento dos materiais para as eleições	Implementar melhorias no Sistema SGIE – Módulo Recursos, com vistas a integrar as informações pertinentes aos materiais utilizados no processo eleitoral.	SADOR/COMAP	100%	Concluído
Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	Multiplicadores de conhecimento: Prestação de contas eleitorais - Eleições 2020	Formação de Multiplicadores: Inicialmente, será disponibilizada aos servidores das ZEs informações acerca da capacitação a ser oferecida pela SECEP sobre prestação de contas (conteúdo, carga horária, data, perfil, público alvo etc.), oportunidade em que os interessados deverão manifestar interesse.	CCIA	32,93%	Atrasado
PROCESSOS DE MONITORAMENTO E MELHORIAS					
Ouvir o cliente cidadão-usuário	ORE - OUVIZAP: Atendimento Automatizado da Ouvidoria via Inteligência Artificial no Aplicativo Whatsapp	Robô de atendimento via WhatsApp (chatbot), capaz de interagir com o usuário e realizar as seguintes tarefas: <input type="checkbox"/> E Encaminhar sugestões, reclamações, denúncias, elogios via SEI aos atendentes da Ouvidoria; <input type="checkbox"/> Prover respostas às dúvidas mais frequentes como: local de votação, número do título, horário de atendimentos dos cartórios eleitorais, etc. <input type="checkbox"/> Prover respostas a questionamentos com base na Lei de Acesso de Informação (Portal da Transparência); <input type="checkbox"/> Encaminhar demandas não solucionadas de imediato.	ORE	100%	Concluído
Monitorar o cadastro de eleitores	Posto fixo de atendimento nos municípios das Zes	Tornar a Justiça Eleitoral presente em todos os município do Estado do Tocantins, prestando os serviço eleitoral de forma efetiva e eficiente, realizando a cidadania e atenuando os custos operacionais	CRE/SEFISC e SECASE	0%	Cancelado
Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas	Divulgação do trabalho em tempo real	Prevenir Fake News O projeto se desenvolverá em três fases: A primeira fase - Disponibilizar vídeos dos trabalhos das zonas eleitorais, desde a lacração da urna até a auditoria realizada no dia da eleição. Enviar como sugestão de produção desses pequenos vídeos para TSE, visando divulgação para toda a Justiça Eleitoral. A segunda fase – Realizar palestra sobre segurança dos sistemas da urna, inclusive em eventos não promovidos pelo TRE, em anos não eleitoral. Enviar como sugestão de produção desses pequenos vídeos para TSE, visando divulgação para toda a Justiça Eleitoral. A terceira fase – O juiz eleitoral comunicará a imprensa local e/ou segmento da sociedade organizada, a realização do procedimento de auditoria que acontecerá após a lacração das urnas.	CAVE	0%	Cancelado
	Divulgar a confiabilidade da urna eletrônica	Confiabilidade da autenticidade e integridade dos sistemas das urnas. O projeto se desenvolverá em quatro fases: A primeira fase - solucionar as ocorrências registradas pelas Zonas Eleitorais que tiveram urna sorteada em tempo real. A segunda fase – a equipe da ASCOM irá acompanhar o trabalho da seção mais próxima da Capital de Palmas; A terceira fase – o juiz eleitoral deverá expedir comunicado aos Órgãos de comunicação para, querendo, mandar equipes para fazer a cobertura do evento. A quarta fase – a equipe da ASCOM deverá comparecer na seção eleitoral sorteada, com 1h de antecedência no dia da eleição, antes da emissão da zerésima, de modo a preparar o ambiente para fazer o trabalho de divulgação de tempo real.	CAVE	0%	Cancelado
Inspeccionar cartórios eleitorais	Inspeção nas Zonas Eleitorais	1.Fiscalização sobre o tratamento dado aos documentos das Eleições. - Expedir orientações quanto ao tratamento dos documentos oriundos das Eleições. - Inclusão de quesitos correspondentes no SICEL. 2.Melhorar a divulgação das audiências públicas para promover uma participação mais efetiva dos eleitores. Participação efetiva do cliente/eleitor	CRE/SEICRE	100%	Concluído
Monitorar votação	Central de Monitoramento da votação em todas as zonas eleitorais	Nomeação de equipe de monitoramento das eleições na Secretaria e em todas as Zonas Eleitorais, constando essas informações no Sistema SGIE - Módulo Pessoas, com o gerenciamento sendo realizado pela equipe disponível na STI. Material didático específico para esses profissionais, objetivando uma maior capacitação voltada para o apoio técnico necessário ao monitoramento das eleições.	STI/COSE	100%	Concluído
Prover educação sociopolítica da sociedade	Instituição do Projeto "Agentes da Democracia – Formação de Eleitores e Políticos do Futuro" como Programa	Levar educação política e inclusão sociopolítica à sociedade, por meio de programa permanente do TRE-TO e o mapeamento e inclusão do projeto no escopo da SGQ. Conscientizar, capacitar, mobilizar e incluir o social e politicamente os jovens do Estado do	CRE/EJE	58,8%	Em andamento

Permanente do TRE-TO			
-------------------------	--	--	--

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	Manter 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".	Concluído.	ASPEQ
2. Retroalimentação do cliente	<p>1. Manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação dos cliente externo para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas.</p> <p>2. Manter os requisitos dos clientes bem como descreve-os no manual da qualidade até 30/4/2021.</p> <p>3. Com relação às sugestões de melhoria apresentadas pela Pesquisa de satisfação do eleitor 2020, a Alta Direção delibera para que a EJE, juntamente com a SGP/COEDE, apresentem um plano de ação de capacitação dos colaboradores na temática fiscalização do processo eleitoral, a ser apresentado até 30/4/2021.</p>	30/4/2021	ASPEQ EJE e SGP/COEDE
3. Situação das ações corretivas e preventivas	Considerar satisfatórias e dar continuidade as ações de tratamento das não conformidades registradas. Tendo em vista que o tratamento e a avaliação da eficácia das três não conformidades finalizam em 2020, os gestores (STI/COSEL, SGP/COEDE e SADOR/COMAP) devem informar nos respectivos SEI de tratamento de não conformidade a finalização da ação até 30/01/2021.	30/01/2021	SGP/COEDE, SADOR/COMAP e STI/COSEL
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. Unificar as duas ações da ASPEQ tendo em vista que refere-se a atividade de capacitação com temas correlatos a ser realizado na modalidade a distância. No que tange à ação da ASCOM, esta deverá informar até 30/01/2020 o andamento do projeto.	30/01/2021	ASPEQ e ASCOM
5. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade	<p>1. considerar eficaz o metodologia de monitoramento das questões interna e externas (matriz SWOT). A ASPLAN-DG deverá ser reavaliá-las na primeira RAE, após a aprovação do planejamento estratégico 2021/2026;</p> <p>2. Aprovação das mudança solicitadas pela SEFISC e COJUD.</p>	Primeira RAE após a aprovação do planejamento estratégico 2021-2026	ASPLAN-DG
	A SEFISC, juntamente com a ASPEQ, devem alterar a documentação do processo para que sejam incluídas as seguintes atividades: monitoramento do envio de lotes de RAEs para processamento; incidentes de duplicidade biográfica e incidentes de transferência equivocada de inscrição.	30/4/2021	ASPEQ e SEFISC
	A COJUD deverá alterar no sistema GPWeb a periodicidade dos indicadores Tempo Médio de Tramitação (Ação Cautelar, MS, HC e Recursos em Registros de Candidatura) e Quantidade de decisões monocráticas publicadas para BIANUAL	30/1/2021	COJUD
6.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes.	Alterar a metodologia de monitoramento das necessidades expectativas das partes interessadas de forma a inserir o resultado do Prêmio CNJ de Qualidade do Conselho Nacional de Justiça como indicador de monitoramento cumprimento do requisito dos órgãos de controle e como meta atingir pelo menos o selo prata.	Imediato	ASPEQ e Comitê gestor do selo de qualidade do CNJ
6.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados	Considerar satisfatórios a metodologia de avaliação dos objetivos da qualidade e a ASPLAN-DG deverá informar os resultados finais na 19ªRAE, que consolida os dados de 2020.	Na 19ªReunião de Análise da Estratégia	ASPLAN-DG
6.3 Desempenho de processo e conformidade de produto/resultados de monitoramento e medição.	Considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas para 2021 e 2022 . Os gestores de processo devem analisar a tendência de cumprimento dos seus respectivos indicadores e caso o indicador esteja com tendência negativa, ou seja, não tenha cumprido a meta nas últimas três mensurações consecutivas deverá elaborar um plano de ação até 30/4/2021 para reverter o cenário apresentado.	30/4/2021	Gestores de processos
6.4 Não conformidades e ações corretivas	Elaborar o programa anual de auditorias para 2021, com a previsão da auditoria interna para a segunda quinzena do mês de maio e a auditoria externa para a segunda quinzena do mês agosto.	30/1/2021	ASPEQ
6.5 Resultados de auditorias/opportunidades para melhorias:	<p>1. Considerar eficazes as ações concluídas;</p> <p>2 Os gestores que possuem oportunidades de melhoria com status de "Em andamento" ou "A ser analisado" deverão informar até 30/1/2020 a nova situação;</p> <p>3. O monitoramento das oportunidades pendentes será realizado na 19ª Reunião de Análise da Estratégia.</p>	30/1/2021	Gestores de processos
6.6. Desempenho de provedores externos	Considerar 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 no processos do SGQ, bem como as medidas de controle estabelecidas para o gerenciamento dos riscos identificados.	Imediato	Comitê de gestão de risco e gestores de processos no que tange aos riscos operacionais.
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 Heverson A Braga - ASPEQ

Revisada por José Paiva - ASPEQ

FRANCISCO ALVES CARDOSO FILHO
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente em 14/12/2020, às 18:15, 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 15/12/2020, às 12:03, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

HEVERSON DE ALMEIDA BRAGA
Assistente



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2020, às 14:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

PAULA MARCIA BITENCOURT VIANA KLEIN
Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2020, às 14:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

IVANA APARECIDA ROSA LEO REZENDE
Analista Judiciário



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2020, às 14:37, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CARLOS HENRIQUE DRUMOND SOARES MARTINS
Secretário de Administração e Orçamento



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2020, às 14:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

VERNER MAURICIO WOLLMANN
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2020, às 16:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

LAUDYONE EDMAILTON DOS SANTOS ARRUDA
Assessor Jurídico



Documento assinado eletronicamente em 17/12/2020, às 17:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CARLOS ANCELMO GOMES E LIMA
Coordenador



Documento assinado eletronicamente em 17/12/2020, às 17:31, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ATEON ALVES DE SIQUEIRA
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2020, às 16:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

HENRIQUE HUGUENEY ROMERO
Analista Judiciário



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2020, às 18:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ZILANIA FILGUEIRAS
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 21/12/2020, às 14:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CLAIRTON THOMAZI
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 14/01/2021, às 14:57, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CRISTIANE REGINA BOECHAT TOSE
Diretora-Geral Substituta



Documento assinado eletronicamente em 14/01/2021, às 18:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MARCIO DIAS SANTIAGO
Coordenador



Documento assinado eletronicamente em 26/01/2021, às 15:43, 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 **1479309** e o código CRC **F9BC95E5**.