

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****Ata da Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção****ACAD 2021****Data: 13/12/2021****Início: 15:00 - Fim: 17:08**

PARTICIPANTES	CARGO/FUNÇÃO
Cristiane Regina Boechat Tose	Diretora – Geral em substituição Secretária de Gestão de Pessoas/SGP
Marcio Dias Santiago	Secretário de Administração e Orçamento Substituto/SADOR em substituição Coordenador de Material e Patrimônio/COMAP
Valdenir Borges Junior	Secretário de Tecnologia da Informação / STI
Vick Mature Aglantzakis	Secretário Judiciário e de Gestão da Informação/SJI
Laudyone Edmailtom dos Santos Arruda	Assessor Especial da Presidência
Renato Alves Gomes	Coordenador da Corregedoria
Sílvia Helena Dias Santos	Assessora de Planejamento/ASPLAN-DG
Rubens Heleno Frota Martins	Coordenador de Orçamento e Finanças/COFIN em substituição
Jose Eudacy Feijo De Paiva	Assessor de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade/ASPEQ
Paula Marcia Bittencourt Viana Klein	Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial/ASCOM/DG
Wagna Cristiane Ribeiro	Assessoria de Planejamento e Gestão da SJI/ASPLAN/SJI
Verner Maurício Wollman	Coordenadoria de Auditoria Interna/COAUDI em substituição
Ateon Alves De Siqueira	Chefe da Seção de Inspeções, Correições e Estatística da Corregedoria/SEICRE
Eva Bandeira Barros	Assessoria de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial/ASCOM/DG
Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende	Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais/SOAZE
Teresa Cristina Da Silva De Oliveira	Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO
Maria Zita Vilela	Seção de Biblioteca e Arquivo/SEBIA
Clairton Thomazi	Chefe da Seção de Gestão de Desempenho/SEGED
Fernando Jorge Ebrahim Lima E Silva	Seção de Gestão de Infraestrutura Tecnológica/SEGIT
Jacira Brito Tavares	Seção de Legislação e Normas/SELEN/COPEs
Kathiene Pimentel da Silva	Coordenadora de Educação e Desenvolvimento – COEDE/SGP
Monalisa Miranda	Seção de Acórdãos, Resoluções e Apoio ao Pleno/SEARA

Keila Maria Luiz Dos Santos Tanganeli	Seção de Contas Eleitorais e Partidárias - SECEP
Fernando Mendonça Almeida	Coordenador de Sistemas Eleitorais e Logística
Eduardo Koelln	Chefe de Seção de Voto Informatizado e Urnas Eletrônicas
Zilânia Filgueiras	Chefe da Seção de Fiscalização do Cadastro/SEFISC
Antônio Fábio Gomes	Chefe de cartório 10ª ZE
Alex Souza Reis	Chefe de cartório 07ª ZE

ENTRADA PARA ANÁLISE:

1. Política da qualidade;
2. Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores;
3. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
4. Informações sobre desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:
 - o 4.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
 - o 4.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - o 4.3 Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços/ Resultado de monitoramento e medição;
 - o 4.4 Não conformidades e ações corretivas;
 - o 4.5 Resultado de auditoria/Oportunidades para melhoria;
 - o 4.6 Desempenho de provedores externos;
5. Suficiência dos recursos;
6. Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;
7. Oportunidades de melhoria;
8. Necessidade de mudanças no SGQ.

SAÍDA DA ANÁLISE:

Decisões e ações relacionadas a:

- Oportunidades para melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos;
- Qualquer necessidade de mudança no SGQ; 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". Revisão 7.

Verifica-se que a política da qualidade está cumprindo a sua finalidade de prover as diretrizes para a evolução do SGQ, estando coerente e adequada para o alcance dos objetivos do Tribunal.

Decisão: manter a política da qualidade conforme a revisão vigente.

2. SITUAÇÃO DE AÇÕES PROVENIENTES DE ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES

Tabela 1 - Acompanhamento das deliberações de análises críticas de 2017 e 2018

DECISÕES	QUEM	QUANDO	EVIDÊNCIA
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	CONCLUÍDO Mapas estabelecidos: SEI 0011840-14.2017.6.27.8000 Fundamentação legal: PROVIMENTO Nº 3, DE 10 DE OUTUBRO DE 2019. Capacitação: SEI 0003303-87.2021.6.27.8000
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	CONCLUÍDO SEI 0003303-87.2021.6.27.8000

Não foram registradas pendências referentes ao acompanhamento das deliberações da análise crítica de 2019.

Tabela 2 - Acompanhamento das deliberações da análise crítica de 2020

Tópico	Deliberação	Data-limite	Responsável	Evidência
2. Retroalimentação do cliente	<p>1. Manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação dos clientes externos para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas.</p> <p>2. Manter os requisitos dos clientes bem como descrevê-los 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 deliberou para que a EJE, juntamente com a SGP/COEDE, apresente um plano de ação de capacitação dos colaboradores na temática fiscalização do processo eleitoral, a ser apresentado até 30/4/2021.</p>	30/04/2021	ASPEQ EJE e SGP/COEDE	<p>CONCLUÍDO</p> <p>1. A metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação clientes externos foi alterada, conforme os termos constantes no SEI SEI 0003538-54.2021.6.27.8000, evento 1535835.</p> <p>Em meio virtual está disponível em: https://www.tre-to.jus.br/eleitor/atendimento-online</p> <p>No presencial, via totens instalados nos cartórios eleitorais.</p> <p>A mensuração está disponível em: https://bi.tre-to.jus.br/publico/sense/app/099740bd-8a23-4240-a7aa-556e4c497470/sheet/9e225505-803d-4a8c-8f25-e295bc61c0de/state/analysis</p> <p>CONCLUÍDO</p> <p>2. Os requisitos dos clientes estão descritos no diagrama de processo que é documento do SGQ. Estes podem mudar com frequência, não sendo recomendável a sua enumeração no manual da qualidade, para evitar necessidade constante de atualização manual.</p> <p>EM ANDAMENTO</p> <p>3. Esta ação constará do PAC 2022, o qual foi aprovado na última RAE, realizada em 6/12/2021. A Portaria que definiu as ações PAC 2022 é a de nº 791/2021.</p>
3. Situação das ações corretivas e preventivas	<p>Considerar satisfatórias e dar continuidade às 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.</p>	30/01/2021	SGP/COEDE SADOR/COMAP e STI/COSEL	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Conforme item 4.4.</p>
5. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade	<p>1. considerar eficaz a metodologia de monitoramento das questões interna e externa (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 mudanças solicitadas pela SEFISC e COJUD.</p>	Primeira RAE após a aprovação do planejamento estratégico 2021-2026	ASPLAN-DG	<p>CONCLUÍDO</p> <p>SEI 0007649-81.2021.6.27.8000 e 0007649-81.2021.6.27.8000 (Reuniões da RAE).</p>
	<p>A SEFISC, juntamente com a ASPEQ, deve alterar a documentação do processo para que sejam incluídas as seguintes atividades: monitoramento do envio de lotes de RAE's para processamento; incidentes de duplicidade biográfica e incidentes de transferência equivocada de inscrição.</p>	30/4/2021	ASPEQ e SEFISC	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Mapas do processo foram alterados.</p> <p>Disponível em: https://www.tre-to.jus.br/o-tre/planejamento-e-gestao/processo</p>
	<p>A COJUD deverá alterar no sistema GPWeb a periodicidade dos indicadores Tempo Médio de Tramitação (TutCautAnt, TutAntAnt, MS, HC e Recursos em Registros de Candidatura) e</p>	30/1/2021	COJUD	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Sistema GPWEB.</p>

	Quantidade de decisões monocráticas publicadas para BIANUAL			
6.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes.	Alterar a metodologia de monitoramento das necessidades e expectativas das partes interessadas e 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	CONCLUÍDO A partir desta ACAD, vide item 4.1.4.
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	CONCLUÍDO. Resultado dos Objetivos e Indicadores Ano 2020
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	CONCLUÍDO Vide PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS 2021

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

3. MUDANÇAS EM QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS QUE SEJAM PERTINENTES PARA O SGQ

As questões externas e internas são analisadas por meio da revisão periódica da matriz SWOT, constante do Planejamento Estratégico 2021-2026, versão 2.0, disponível no [PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL2021-2026](#).

Outras mudanças relevantes no ano de 2021 com impacto sobre o SGQ foram:

- Mudança na gestão para o biênio 2021 – 2023;
- Novo Planejamento Estratégico 2021 – 2026;
- Nova Política de Gestão de Riscos e Continuidade de Negócios;
- Regulamentação do Teletrabalho;
- Revisão do planejamento estratégico da SGP, planos diretores da SGP, SJI e STI, e plano anual de contratações (SADOR).

Verifica-se que, em decorrência do alinhamento do SGQ à estratégia do tribunal, a consistência e maturidade dos processos, as mudanças não alteraram a capacidade dos processos integrantes do escopo em alcançar os resultados planejados.

Decisão: considerar eficaz a metodologia de monitoramento das questões internas e externas (matriz SWOT).

4. INFORMAÇÕES SOBRE DESEMPENHO E A EFICÁCIA DO SGQ, INCLUINDO TENDÊNCIAS RELATIVAS A:

4.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes

4.1.1 Pesquisa de satisfação de cliente externo

A metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação dos clientes externos foi alterada, conforme os termos constantes no SEI SEI [0003538-54.2021.6.27.8000](#), evento [1535835](#).

Em meio virtual está disponível em: <https://www.tre-to.jus.br/eleitor/atendimento-online>. No presencial, via totens instalados nos cartórios eleitorais. Quando do retorno ao atendimento presencial, os totens serão adaptados para a nova metodologia.

O resultado referente ao 2º Quadrimestre/2021 (maio a agosto), primeira medição após a implantação da nova metodologia NPS (Net Promoter Score), em julho/2021 foi de índice 9 (zona de aperfeiçoamento). Os resultados são atualizados diariamente por meio de painel de BI disponível em:

<https://bi.tre-to.jus.br/publico/sense/app/099740bd-8a23-4240-a7aa-556e4c497470/sheet/9e225505-803d-4a8c-8f25-e295bc61c0de/state/analysis>

Este indicador é o PETRE 1.1 - Índice de satisfação dos clientes externos, tendo seu acompanhamento periódico nas RAE's.

O retorno do atendimento presencial e a previsão de realização do programa Título Itinerante em todos os municípios constituem-se em oportunidade para a melhoria do índice. A Assessora de Planejamento da DG, Sílvia Helena, propôs a inclusão das legendas referentes à escala do NPS (entre 76 e 100 pontos—zona de excelência; entre 51 e 75 pontos—zona de qualidade; entre 1 e 50 pontos—zona de aperfeiçoamento; entre -100 e 0 pontos—zona crítica). no painel BI de mensuração do indicador.

4.1.2 Pesquisa de satisfação do eleitor

A pesquisa é realizada bianualmente, no dia das eleições, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pelo TRE – TO, identificando e/ou confirmando os requisitos dos clientes principais dos serviços (cidadão-eleitor). Em 2020, o Índice de satisfação do eleitor 2020 foi 94,2%. Os resultados da pesquisa foram registrados na ACAD 2020.

4.1.3 Pesquisa de satisfação de cliente interno

A pesquisa é realizada para mensuração do indicador estratégico 7.3 Índice de satisfação do cliente interno que mede a satisfação dos servidores em relação aos serviços prestados internamente ([PETRE 2021 - 2026](#)).

A metodologia da pesquisa foi alterada para o método Net Promoter Score - NPS, conforme deliberação da 19ª Reunião de Análise da Estratégia - RAE (SEI [0003538-54.2021.6.27.8000](#), evento [1535835](#)).

A pesquisa foi disponibilizada, no período de 22/09 a 01/10/2021, para todos os colaboradores (efetivos, comissionados, requisitados, cedidos, estagiários e terceirizados), na secretaria e nos cartórios eleitorais, os quais tiveram acesso ao formulário da [Pesquisa de satisfação do cliente interno](#) a partir de um banner virtual localizado na intranet do Tribunal, não sendo necessária a identificação.

Foram avaliadas a percepção dos clientes internos sobre os serviços prestados pelas seguintes unidades do Tribunal: DG, CRE, SGP, SADOR, STI, SJI, COAUDI e ASCOM.

Verifica-se que das unidades avaliadas: DG, CRE, SGP, SADOR, SJI, COAUDI e ASCOM alcançaram o NPS na zona de qualidade, e a STI alcançou o NPS na zona de excelência. No geral, o NPS médio apurado foi de 68 (zona de qualidade).

O relatório da pesquisa está contido no SEI [0005105-23.2021.6.27.8000](#) – evento [1617809](#).

4.1.4 Retroalimentação das partes interessadas pertinentes

Tabela 3 - 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.	<p>Pesquisa de satisfação do cliente externo - Vide relatórios publicados no portal da transparência</p> <p>Pesquisa de satisfação do cliente interno - SEI nº 0013586-43.2019.6.27.8000.</p> <p>Pesquisa de satisfação do eleitor SEI nº 0001210-88.2020.6.27.8000.</p>	<p>Índice de satisfação do cliente externo (Referente ao 2º Quadrimestre/2021 (maio a agosto). Iniciou a nova metodologia NPS (Net Promoter Score) de aplicação da pesquisa de satisfação em julho/2021.</p> <p>Mensurado - NPS 9 (Zona de aperfeiçoamento)</p> <p>Meta 9</p> <p>Índice de satisfação do eleitor (2020)</p> <p>Mensurado 94,50 %</p> <p>Meta 92%</p>
Órgão de controle TCU, CNJ e TSE	Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência	<p>Cumprimento de leis, normas e regulamentos.</p> <p>Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela COAUDI.</p>	<p>Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela coordenadoria de controle interno e auditoria</p> <p>Mensurado 57% (30 set 2021 - Semestral)</p> <p>Meta 90%</p> <p>Resultado do Prêmio CNJ Qualidade 2021</p> <p>Resultado: 82,08% (829/1010) pontos - Selo Prata</p> <p>Meta: Selo Prata</p> <p>A Assessora de Planejamento da DG, Sílvia Helena, propôs a inclusão do Certificado de auditoria com indicador referente a esta parte interessada.</p>
Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas	<p>Pesquisa de clima organizacional - SEI nº 0010730-72.2020.6.27.8000.</p>	<p>Ambiente e condições de trabalho.</p> <p>Mensurado 90,44% (10 ago 2020)/ Meta 85%</p> <p>PEPE 10 - Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência.</p> <p>Mensurado 100% (12 dez 2021 - anual)/ Meta 80% .</p> <p>A COEDE/SGP propôs a alteração da periodicidade do indicador para anual.</p> <p>PEPE 04 - Índice de Satisfação do clima organizacional</p> <p>Mensurado 90,39% (10 ago 2020) / Meta 90%</p>
Fornecedores	Cumprimento da legislação aplicável às contratações com instituições públicas	<p>Cumprimento de leis, normas e regulamentos aplicáveis às contratações públicas;</p> <p>Editais, contratos, termos de referência;</p>	<p>Tempo de tramitação de processos de aquisição de bens e serviços.</p> <p>Mensurado 77,50% (12 dez 2021) / Meta 65%</p>

Decisão: 1. Manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação do cliente externo para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas; 2. Aprovar a sugestão da ASPLAN/DG referente à inclusão das legendas referentes à escala do NPS (entre 76 e 100 pontos—zona de excelência; entre 51 e 75 pontos—zona de qualidade; entre 1 e 50 pontos—zona de aperfeiçoamento; entre -100 e 0 pontos—zona crítica). no painel BI de mensuração do indicador PETRE 1.1 - Índice de satisfação dos clientes externos; 3. A COAUDI deverá analisar a sugestão da ASPLAN/DG para inclusão do Certificado de auditoria com indicador referente à parte interessada (TCU); 4. Aprovar a alteração da periodicidade do indicador PEPE 10 - Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência, de quadrimestral para anual.

4.2 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 da Estratégia (RAE). Os resultados da última realizada, 2ª RAE de 2021, estão registrados no evento [1653749](#) do SEI nº [0011633-73.2021.6.27.8000](#).

Decisão: considerar satisfatórios a metodologia de avaliação dos objetivos da qualidade e a ASPLAN-DG deverá informar os resultados finais na 3ª RAE 2022, que consolida os dados de 2021.

4.3 Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços / 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 2021, conforme o constante no SEI [0003579-89.2019.6.27.8000](#) - evento [1101802](#). Na tabela 4, consta o desempenho relativo a cada processo, parciais até a presente data, bem como sugestão de metas para 2022.

Tabela 4 - Status dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, TRE-TO, extraídas do sistema GPWEB na data de 29/11/2021

PROCESSO	INDICADOR	PERIODICIDADE	RESULTADO	META ATUAL	PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO	SUGESTÃO DE META 2022	OBSERVAÇÕES
Gerir a estratégia	01 - SGQ - PLAN - Índice de Execução do Programa Gestão PG21- 23	Anual	29,2	20	146	Manter	
Gerir a comunicação institucional	02 - SGQ - COMU - Índice de matérias institucionais positivas	Mensal	100	95	105,26	Manter	
	03 - SGQ - COMU - Nível de informação no momento do voto.	Bianual (anos eleitorais)	88,8	90	98,67	Manter	
Gerir o planejamento das eleições	04 - SGQ - PLEL - Índice de execução do planejamento de eleições	Anual	96	95	101,05	Manter	
Monitorar o trâmite processual judicial - 2º grau	06 - SGQ - TPJU - Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos no 2º grau	Anual	100,68	80	117,90	Manter	
	07 - SGQ - TPJU - Tempo Médio de Tramitação (Ação Cautelar, MS e HC, Recursos em registro de candidaturas)	Anual	1,56	3	192,31	Manter	Alterado no GPWeb para bianual
	08 - SGQ - TPJU - Índice de encaminhamento de processos fora do prazo (Registro de candidaturas - Eleições Gerais)	Quadrienal (Eleições gerais)	4,7	20	425,53	Baixar para 7	
	09 - SGQ - TPJU - Tempo médio de tramitação (prestação de contas de candidatos eleitos)	Quadrienal (Eleições gerais)	1,4	12	857,14	Manter	
	10 - SGQ - TPJU - Quantidade de decisões monocráticas publicadas	Anual	88	80	110,00	Manter	Alterado no GPWeb para bianual
	11 - SGQ - TPJU - Acórdãos publicados fora do prazo.	Mensal	0	3	300,00	Manter	

Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	PES03.1 - Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos (1º grau)	Mensal	91,25	100	91,25	Manter	
	PES03.2 - Índice de julgamento dos processos antigos - 1º grau	Mensal	71,24	100	71,24	Manter	
	PES03.3 - Taxa de Congestionamento (1º Grau)	Mensal	39	33	84,61	Manter	
Monitorar votação	15 - SGQ - VOTA - índice de ocorrências resolvidas durante a eleição	Bianual (anos eleitorais)	100	95	105,26	Manter	
Monitorar apuração	16 - SGQ - APUR - Tempo de apuração da Eleição	Bianual (anos eleitorais)	256	300	117,19	Manter	
Diplomar eleitos e suplentes (Eleições gerais)	17 - SGQ - DIPL - Índice de execução do planejamento da diplomação	Quadrienal (Eleições gerais)	100	100	100,00	Manter	
Prover infraestrutura tecnológica	18 - SGQ - INTE - Índice de ocorrências resolvidas no tempo estabelecido	Mensal	71,07	65	109,34	Manter	
	PETIC02 - SGQ - Satisfação Central de Serviços de TIC	Mensal	99,24	95	104,46	Manter	
	PETIC09 - SGQ - Disponibilidade de serviços essenciais de TIC	Mensal	99,97	99,5	100,47	Manter	
Gerir logística para Zonas Eleitorais	21 - SGQ - LOGZE - Índice de execução das atividades do PadLog nas Zonas Eleitorais	Bianual (anos eleitorais)	88	80	110,00	Manter	
Gerir o orçamento	22 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento ordinário	Mensal	69,7	95	58,84	Manter	
	23 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento estratégico	Mensal	52,5	95	55,26	Manter	
	24 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento de Eleições	Bianual (anos eleitorais)	78,6	95	82,74	Manter	
	25 - SGQ - ORCA - Índice de Aderência da execução ao planejamento orçamentário	Mensal	69,5	80	71,75	Manter	
Gerir bens e serviços	26 - SGQ - GBSE - Índice dos materiais distribuídos nas unidades antes do pleito	Bianual (anos eleitorais)	95,1	100	95,10	Manter	
Desenvolver Pessoas - Gestão de Pessoas	27 - SGQ - GEPE - Índice de colaboradores que reduziram os GAPS	Anual	90	80	112,50	Manter	Esta medição é realizada ao final do ciclo de capacitação, que é anual.
Alocar de pessoas - Gestão de Pessoas	28 - SGQ - GEPE - Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral)	Bianual (anos eleitorais)	97,3	97	100,31	Alterar	Conforme o Indicador 12 do PEPE, a meta para 2022 é de 95% .
Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	29 - SGQ - CCIA - Índice de prestadores de contas e servidores capacitados na matéria	Bianual (anos eleitorais)	100	90	111,11	Manter	
	PES02.2 - Taxa de Análise da Prestação de Contas Eleitorais	Bianual (anos eleitorais)	100	100	100,00	Manter	

Gerir urnas eletrônicas	31 - SGQ - GEUE - Índice de urnas eletrônicas funcionais	Bianual (anos eleitorais)	99,5	98	101,53	Manter	
Inspecionar os cartórios eleitorais	32 - SGQ - INSP - Índice de não-conformidade de responsabilidade da CRE tratadas	Anual	100	80	125,00	Manter	
Monitorar o cadastro de eleitores	33 - SGQ - CAEL - Índice de operações corretas no Requerimento de Alistamento Eleitoral - RAE	Mensal	99,78	100	99,78	Manter	
Ouvir o cliente/cidadão-usuário	34 - SGQ - ORE - Tempo de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	Trimestral	1,96	2	102,04	Manter	
Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário (Zona Eleitoral) Ouvir o cliente/cidadão-usuário	PES01.1 - Índice de satisfação dos clientes externos	Quadrimestral	9	9	100,00	Manter	
Ouvir o cliente/cidadão-usuário	36 - SGQ - PELE - Índice de satisfação do Eleitor (Pesquisa dia Eleição)	Bianual (anos eleitorais)	94,2	92	102,39	Manter	
Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas	37 - SGQ - AFUE - Não conformidade detectadas pela auditoria externa na votação eletrônica	Bianual (anos eleitorais)	0	0	100,00	Manter	

Decisão: considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas para 2022. Os gestores de processos 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 para reverter o cenário apresentado.

4.4 Não conformidades e ações corretivas

Tabela 5 - Não conformidades detectadas na auditoria de 2019

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
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 submetidas 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: FECHADA Processo SEI N° 0011505-24.2019.6.27.8000 . Responsável SADOR. Data prevista de conclusão 15/12/2020. Encerrada em: 09/02/2021
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: FECHADA Processo SEI N° 0011517-38.2019.6.27.8000 Responsável STI/COSEL.

Data prevista de conclusão Nov/2020.

Encerrada em: 09/06/2021

Tabela 6 - 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 N° 0018297-57.2020.6.27.8000 . Responsável SGP/COEDE. Data prevista de conclusão 19/12/2021 (após o ciclo avaliativo 2021).

Tabela 7 - Não conformidades detectadas na auditoria interna de 2021

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Item 7.5	O SGQ do TRE-TO não evidenciou adequadamente que incluiu as informações documentadas requeridas pela norma ABNT NBR ISO 9001:2015, bem como as determinadas pelo próprio órgão, como sendo necessárias para a eficácia do SGQ	Situação: ABERTA Processo SEI N° 0006841-76.2021.6.27.8000 Responsável: ASPEQ, ORE, SJI/SEARA, CRE/SEICRE, CAVE. CAVE: Concluído SJI/SEARA: Concluído ORE: Concluída CRE/SEICRE: em andamento (SEI 0006841-76.2021.6.27.8000). Alterações recentes nos normativos do TSE e CGE acerca das Inspeções e Correções exigiram melhor adequação do Procedimento Operacional do processo de Inspeção. ASPEQ: Em andamento – analisar a agregação de valor dos mapas de processos. Data prevista de conclusão 30/06/2022.

Decisão: considerar efetivo o tratamento das conformidades fechadas e dar continuidade às ações ainda em tratamento.

4.5 Resultado de auditoria / Oportunidades para melhoria

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

4.5.1 Auditoria Interna realizada no período de 24 a 28 maio de 2021:

RESULTADO	NÃO CONFORMIDADE	OBSERVAÇÃO	RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA
	01	01	11

O tratamento está descrito nos itens 4.4 e 4.5.3.

4.5.2 Auditoria Externa realizada no período de 17 a 19 agosto de 2021:

RESULTADO	NÃO CONFORMIDADE	OBSERVAÇÃO	RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA
	00	03	00

O tratamento está descrito no item 4.5.3.

Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2022, com a previsão da auditoria interna para o mês de maio (final de maio - preferencialmente de 23 a 27, por conta do fechamento do cadastro eleitoral) e a auditoria externa para a primeira quinzena do mês agosto.

4.5.3. Oportunidades de melhoria

Tabela 8 - 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
2. Melhoria no sensoriamento de detecção de incêndio	EM ANDAMENTO Os assuntos são abordados pela Comissão para obtenção da certificação do Corpo de Bombeiros da secretaria e dos cartórios eleitorais. SEI 0001153-75.2017.6.27.8000 .

Tabela 9 - 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 a Prestação de Contas não deveria estar dissociada da unidade de Controle Interno.	EM ANDAMENTO Tramita o SEI 0005259-46.2018.6.27.8000 que trata da Estrutura Organizacional da Unidade de Contas Eleitorais e Partidárias. Referido processo encontra-se sobrestada Coordenadoria de Controle Interno e Auditoria em face de determinação da Ministra Rosa Weber, no Ofício-Circular nº 232, de 20.08.2018. Este processo está vinculado proposta para desvinculação da SECEP da CCIA (SEI 0005953-44.2020.6.27.8000) que trata das determinações disciplinadas pelas Resoluções CNJ 308 e 309/2020. Em trâmite o SEI n. 0005953-44.2020.6.27.8000 que trata da proposta de padroniza do setor de análise de prestação de contas (Ofício-Circular GAB-SPR n. 279/2021, do Tribunal Superior Eleitoral). Estudo apresentado pela SECEP (evento 1627264), em atendimento à solicitação da Diretoria Geral. Processo encontra-se na COAUDI para manifestação.

Tabela 10 - 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> <p>Documentação necessária para inserção do processo de educação política da sociedade está sendo registrada no SEI 0005325-21.2021.6.27.8000, entando, a pertinência da inclusão no escopo precisa ter a discussão ampliada.</p>
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	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Foi aberto chamado junto ao Suporte solicitando a inserção do texto conforme sugerido em auditoria ocorrida de 23 a 25/09/19. Entretanto, foi possível a inserção do texto porque a página relativa à quitação eleitoral e geração de guias de multas está sob a gestão do TSE, não sendo possível modificação da mesma:</p> <p>“Chamado encerrado. Este link: https://www.tre-to.jus.br/eleitor/quitacao-de-multas-eleitorais-1?SearchableText=quita%C3%A7%C3%A3o%20de%20multas, não está em uso e será removido. A partir da página inicial do TRE-TO Eleitor e eleições > Débitos do eleitor > Quitação de multas eleitorais está disponível uma página do TSE para quitações de multa explica o processo, caso ainda tenha necessidade de mudança no texto solicite ao TSE.”</p> <p>Salvo melhor juízo, não é o caso de solicitar a inserção do texto conforme sugerido na auditoria, já que na própria página do TSE há a seguinte informação, a qual informa ao usuário sobre a possibilidade de processamento da quitação de multas posteriormente:</p> <p>“Atenção!</p> <p>Para quitação de multas perante a Justiça Eleitoral por meio deste serviço necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obter o boleto emitido pelo serviço on-line. • Efetuar o pagamento do boleto. <p>Após quitar a Guia GRU no Banco do Brasil, é necessário aguardar a identificação do pagamento pela Justiça Eleitoral e o registro na inscrição pela zona eleitoral onde for inscrito o eleitor, que, a partir daí, ficará regularizado quanto ao débito pago.</p> <p>Caso haja urgência para a regularização da situação eleitoral, entre em contato com a zona eleitoral onde for inscrito para orientações sobre a situação da multa no sistema.”</p>

Tabela 11 - 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	<p>CONCLUÍDO</p> <p>Painel disponível em https://bi.tre-to.jus.br/sense/app/800ad324b774-4d78-896a-502e9b4bfc49/sheet/5c37d5bc-750a-4621-a320-d552b80d3edc/state/analysis</p>
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	<p>EM ANDAMENTO</p> <p>Será incluído no relatório da ORE relativo ao 4º trimestre 2021</p>
Convém que a organização analise incluir no programa de	Inspecionar os cartórios	CONCLUÍDO

capacitação para servidores que atuarão no processo inspecionar os cartórios eleitorais a dimensão comportamental, tendo como referência a norma 19.011 (auditorias da qualidade)	Eleitorais	Conforme SEI nº 0011980-43.2020.6.27.8000 , a CRE e ASPEC se manifestaram favoráveis à recomendação de melhoria eventos 1404396 e 1416061 . Evento realizado conforme registros no SEI n.º 0007669-72.2021.6.27.8000 .
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	CONCLUÍDO Alterado o nome do processo para Diplomar eleitos e suplentes nas eleições gerais .
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	CONCLUÍDO Evidência:
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	EM ANDAMENTO A carta de serviços está sendo revisada, conforme SEI 0007669-72.2021.6.27.8000 .
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	CONCLUÍDO Não há previsão de revisão do regulamento da secretaria, mas poderá haver alteração pontuais em atribuições de unidades específicas. Assim, o Gestor(a) de unidade/processo deve avaliar e informar a pertinência de revisão do regulamento específico, propondo a revisão à alta direção.

Tabela 12 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2021 (Auditoria interna)

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)		
DESCRIÇÃO	PROCESSO RESPONSÁVEL	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Rever a Swot acerca do posicionamento da dificuldade de reposição da força de trabalho entre Fraqueza ou Ameaça	Gerir a estratégia	CONCLUÍDO SEI 0007649-81.2021.6.27.8000 . Ata 1590537 .
Construir um indicador para o processo monitoramento do processo Trâmite judicial de 2º grau	Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau	EM ANDAMENTO Em estudo alteração do mapa do processo e seus indicadores.
Utilização de BI em todos os processos que tenham monitoramento para ser realizado, como a execução orçamentária.	Gerir o orçamento	EM ANDAMENTO Os painéis estão sendo desenvolvidos, ainda sem previsão de conclusão.
Maior aplicabilidade e desenvolvimento das ferramentas de riscos, visando desenvolver a mentalidade de riscos, permitindo análises aprofundadas.	Comitê de gestão de riscos	CONCLUÍDO A metodologia de gestão de riscos foi revisada e atualizada. Disponível em : https://www.tre-to.jus.br/o-tre/planejamento-e-gestao/gestao-de-riscos-1/gestao-de-riscos
Melhorar a abrangência do objetivo do processo “Gerir o planejamento de eleições”.	Gerir o planejamento das eleições	CONCLUÍDO Mapa revisado e publicado : GERIR PLANEJAMENTO PARA AS ELEIÇÕES
Incluir no planejamento do processo “Monitorar votação”, a análise sobre Voto Impresso.	Monitorar votação	CONCLUÍDO Considerando que o plenário da Câmara dos Deputados rejeitou, pc 229 votos favoráveis, 218 contrários e uma abstenção, a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 135/19 , que torna obrigatório o voto impresso. Não há necessidade da inclusão no planejamento do processo “Monitorar votação”, a análise sobre Voto Impresso.
Aproximar, tecnicamente, os processos de “Monitorar o cadastro	Prover excelência no	CONCLUÍDO

eleitoral” e “Prover atendimento de excelência aos cidadãos-usuários”.	atendimento ao cidadão-usuário (Zona Eleitoral) Monitorar o cadastro de eleitores	Foi revisto os mapas para deixar mais clara a relação entre os processos (SEI 0011840-14.2017.6.27.8000) Ademais, todos os envolvidos nos processos SGQ sob a gestão da Corregedoria são chamados a participarem das reuniões, ações, melhorias e decisões respectivas (Vide Ata 1583701 no SEI 0011840-14.2017.6.27.8000).
Aprimorar o processo “Alocar de Pessoas” no sentido de levar em consideração as competências mapeadas no sistema informatizado para a lotação de servidores.	Gestão de Pessoas (Alocar de pessoas)	CONCLUÍDO Conforme evento nº 1611234 do SEI nº 0011904-24.2017.6.27.8000 foi inserido quadro demonstrativo dos requisitos e respectivo fundamento legal, para a ocupação de cargos em comissão e função comissionadas neste Tribunal.
Reavaliar a eficácia dos riscos estratégicos em todas as Reuniões de Análise da Estratégia.	Gerir a estratégia	CONCLUÍDO A gestão de Riscos é pauta em todas as reuniões de Análise da Estratégia. SEI 0011904-24.2017.6.27.8000 , 0011633-73.2021.6.27.8000 . Os riscos estratégicos (ameaças constantes da matriz SWOT) são discutidos em RAE.
Incluir no Plano de Comunicação um item para tratar das comunicações do SGQ, destacando o SEI como base.	Gerir a comunicação institucional Gestão do SGQ	CONCLUÍDO SEI 0013845-67.2021.6.27.8000

Tabela 13 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2021 (Auditoria externa)

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)		
DESCRIÇÃO	PROCESSO RESPONSÁVEL	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
Observado que a organização poderia considerar o advento da LGPD como um levantamento dentro do planejamento estratégico e na análise de SWOT, visto que estão sendo realizadas ações para adequação sobre este assunto.	Gerir a estratégia	CONCLUÍDO SEI 0011633-73.2021.6.27.8000 . O COGETIC decidiu pela não inclusão do tema na matriz SWOT. (ata em elaboração)
Observado que a organização poderia definir de forma mais clara como evidenciar o monitoramento da entrega para contratação de serviços frequentes e/ou de serviços prestados a longo prazo.	Gerir bens e serviços	EM ANDAMENTO. O assunto é objeto de estudo para análise de viabilidade de aplicação da oportunidade de melhoria apontada.
A organização poderia determinar de forma mais clara a forma de evidenciar o atendimento legal e regimental para a alocação de pessoas em cargos que desempenhem atividades que possam afetar a qualidade do serviço prestado.	Gestão de Pessoas (Alocar de pessoas)	EM ANDAMENTO Essa melhoria será observada oportunamente.

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 dar continuidade às ações, respondendo nas reuniões de monitoramento sobre o seu andamento.

4.6. Desempenho dos provedores externos

Tabela 14 - Desempenho dos provedores externo no ano de 2021

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

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.

5. SUFICIÊNCIA DE RECURSOS

Para o exercício de 2022 serão necessários o provimento dos seguintes recursos para manutenção do SGQ:

- Manutenção da certificação NBR ISO 9001:2015 (pagamento da auditoria de manutenção - 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);
- Contratação de consultoria para condução do processo de avaliação das eleições 2022 (incluída na proposta orçamentária).

Decisão: aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2022.

6. 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 e Continuidade de Negócio do tribunal está disponível em: <https://www.tre-to.jus.br/o-tre/planejamento-e-gestao/gestao-de-riscos-1/gestao-de-riscos>

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

7. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Foi analisado que a implementação das oportunidades de melhoria concluídas e em andamento são suficientes para assegurar que o SGQ permaneça eficaz e eficiente para alcançar os objetivos planejados.

8. NECESSIDADES DE MUDANÇA NO SGQ

Não há registro.

9. RESUMO DAS DELIBERAÇÕES

Tópico	Deliberação	Data-limite	Processo/Unidade Responsável
1. Política da qualidade;	Manter a política da qualidade conforme a revisão vigente.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ
2. Situação de ações provenientes de 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	Gestão do SGQ/ASPEQ Responsáveis pelos processos Gestão de Pessoas (Desenvolver pessoas)
3. Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);	Considerar eficaz a metodologia de monitoramento das questões internas e externas (matriz SWOT).	Imediato	Gerir a estratégia /ASPLAN/DG
4.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;	Manter a metodologia de aplicação das pesquisas de satisfação do cliente externo para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas;	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ Ouvir o cliente/ cidadão-usuário /ORE Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário/SOAZE/CRE
	Aprovar a sugestão da ASPLAN/DG referente à inclusão das legendas	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ

	referentes à escala do NPS (entre 76 e 100 pontos—zona de excelência; entre 51 e 75 pontos—zona de qualidade; entre 1 e 50 pontos—zona de aperfeiçoamento; entre -100 e 0 pontos—zona crítica) no painel BI de mensuração do indicador PETRE 1.1 - Índice de satisfação dos clientes externos;		Apoio STI
	A COAUDI deverá analisar a sugestão da ASPLAN/DG para inclusão do Certificado de auditoria com indicador referente à parte interessada (TCU).	31 Mar 2022	COAUDI
	Aprovar a alteração da periodicidade do indicador PEPE 10 - Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência, de trimestral para anual.	Imediato	Gestão de Pessoas (Desenvolver pessoas)/COEDE/SGP
4.2 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 3ª RAE 2022, que consolida os dados de 2021.	Data da 2ª RAE 2022	Gerir a estratégia /ASPLAN/DG
4.3 Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços/ Resultado de monitoramento e medição;	Considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas para 2022. Os gestores de processos 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 para reverter o cenário apresentado.	Imediato	Responsáveis pelos processos
4.4 Não conformidades e ações corretivas;	Considerar efetivo o tratamento das conformidades fechadas e dar continuidade às ações ainda em tratamento.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ Responsáveis pelos processos
4.5 Resultado de auditoria/Oportunidades para melhoria;	Elaborar o programa anual de auditorias para 2022, com a previsão da auditoria interna para o mês de maio (final de maio - preferencialmente de 23 a 27, por conta do fechamento do cadastro eleitoral) e a auditoria externa para a primeira quinzena do mês agosto.	31 Jan 2022	Gestão do SGQ/ASPEQ
4.6 Desempenho de provedores externos;	Considerar satisfatórios o monitoramento do desempenho dos provedores externos.	Imediato	Gerir bens e serviços/COMAP/SADOR
1. Suficiência dos recursos;	Aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2022.	Imediato	Alta direção
1. Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;	Considerar eficazes as ações para abordagem de riscos e oportunidades nos processos do SGQ, bem como as medidas de controle estabelecidas	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ Responsáveis pelos processos

para o gerenciamento dos riscos identificados.

Ata elaborada por José Paiva - ASPEQ

Vick Mature Aglantzakis
Secretário Judiciário e Gestão da Informação



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 14:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

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



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 14:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

EVA BANDEIRA BARROS
Assistente



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 14:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

LAUDYONE EDMAILTON DOS SANTOS ARRUDA
Assessoria Especial da Presidência



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 14:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MARCIO DIAS SANTIAGO
Coordenador



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 15:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ZILANIA FILGUEIRAS
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 17:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CLAIRTON THOMAZI
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 17:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

IVANA APARECIDA ROSA LEO REZENDE
Analista Judiciário



Documento assinado eletronicamente em 15/12/2021, às 19:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

RENATO ALVES GOMES
Coordenador Jurídico-Administrativo da Corregedoria



Documento assinado eletronicamente em 16/12/2021, às 10:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

VALDENIR BORGES JUNIOR
Secretária de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente em 16/12/2021, às 10:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ATEON ALVES DE SIQUEIRA
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 16/12/2021, às 13:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ANTONIO FABIO SANTANA

Chefe de Cartório



Documento assinado eletronicamente em 16/12/2021, às 14:14, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MONALISA NASCIMENTO MIRANDA CRUZ
Coordenador



Documento assinado eletronicamente em 16/12/2021, às 15:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CRISTIANE REGINA BOECHAT TOSE
Diretora-Geral Substituta



Documento assinado eletronicamente em 16/12/2021, às 18:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

JACIRA BRITO TAVARES
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 13/01/2022, às 15:45, 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 **1657576** e o código CRC **FAB8C256**.
