

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	Ata da Reunião de Análise Crítica pela Alta Direção ACAD 2023	
Data: 07/12/2023		Início: 15h - Fim: 16h

PARTICIPANTES	UNIDADE
Jonas Demostene Ramos	DIRETORIA-GERAL
Vick Mature Aglantzakis	SJI
Kathiene Pimentel Da Silva	SGP
Teodomiro Fernandes Amorim	SADOR
Valdenir Borges Junior	STI
Marisa Batista Alvarenga Webler	PRES
Clairton Thomazi	COEDE/EJE
Evaldo De Menezes Tacho Junior	NUGEST
Sílvia Helena Dias Dos Santos	ASPLAN/DG
Cristiano Machado Santos	ASCOM
Ateon Alves De Siqueira	CRE
Jacinta Brito Tavares	COAUDI
Fernando Mendonça Almeida	ASPLAN/STI
Leonardo Celestino Costa De Oliveira	Comissão Conduta e Integridade
Monalisa Nascimento Miranda Cruz	ORE
Wagna Cristiane Ribeiro Dos Santos	ASPLAN/SJI
Juliana Marques Dos Santos Bringel	EJE
Valdirene Borges Dos Santos	ASPLAN/DG
Jose Eudacy Feijo De Paiva	ASPEQ/DG
Maurilio Luiz Hoffmann Da Silva	ASPEQ/DG

ENTRADA PARA ANÁLISE:

- Política da qualidade;
- Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores;
- Mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- Informações sobre desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:
 - 4.1 Satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
 - 4.2 Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 4.3 Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços/ Resultado de monitoramento e medição;
 - 4.4 Não conformidades e ações corretivas;
 - 4.5 Resultado de auditoria/Oportunidades para melhoria;
 - 4.6 Desempenho de provedores externos;
- Suficiência dos recursos;
- Eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades;
- Oportunidades de melhoria;
- 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, alinhada ao contexto do tribunal, bem como o direcionamento estratégico, particularmente no objetivo 7. *Aprimorar mecanismos de gestão do processo eleitoral.*

Além disso, a sua redação atende ao requisito 5.2.1 da ISO 9001:2015.

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

2. SITUAÇÃO DE AÇÕES PROVENIENTES DE ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES

Tabela 1 - Acompanhamento das deliberações da análise crítica de 2022

Tópico	Deliberação	Data-limite	Processo/Unidade Responsável	Situação
1. Política da qualidade;	Manter a política da qualidade conforme a revisão vigente.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ/DG	CONCLUÍDO Política da qualidade publicada.
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/DG Responsáveis pelos processos	EM ANDAMENTO Conforme estes autos.
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	CONCLUÍDO Revisão da Matriz SWOT em análise. Evento 000012301992967 SEI 0007411-28.2022.6.27.8000 .
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/DG	CONCLUÍDO Resultados das pesquisas de satisfação do cliente externo publicadas. Vide evento 000012301993831
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 1ª RAE 2023, que consolida os dados de 2022.	Data da 2ª RAE 2023	Gerir a estratégia ASPLAN/DG	CONCLUÍDO Os resultados finais do exercício são apresentados na 1ª RAE do exercício seguinte (abril 2023). SEI 0002570-53.2023.6.27.8000
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 2023/2024. 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	CONCLUÍDO Conforme os registros constantes no sistema GPWEB.
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/DG	CONCLUÍDO SEI 0011432-47.2022.6.27.8000

4.5 Resultado de auditoria/Oportunidades para melhoria;	Elaborar o programa anual de auditorias para 2023, com a previsão da auditoria interna para o mês de abril e a auditoria externa para o mês de agosto, observando o princípio da anualidade das auditorias.	31 Jan 2023	Gestão do SGQ/ASPEQ Responsáveis pelos processos: 1. Oportunidade de melhoria pendentes do Ano de 2017 Comissão instituída pela Portaria 0575285 2. Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2022 COAUDI/ASPEQ (Vide SEI)	CONCLUÍDO 1. Oportunidade de melhoria pendentes do Ano de 2017 SEI 0034243-64.2023.6.27.8000 Eventos 000012301628249 e 000012301639826 SEI 0001153-75.2017.6.27.8000. Evento 000012301628857 CONCLUÍDO 2. Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2022 (Auditoria interna) SEI 0003675-65.2023.6.27.8000 CONCLUÍDO Programa anual de auditorias SEI 0001772-73.2015.6.27.8000
4.6 Desempenho de provedores externos;	Considerar satisfatórios a metodologia de avaliação do desempenho dos provedores externos.	Imediato	Gerir bens e serviços/COMAP/SADOR	CONCLUÍDO Conforme monitoramento da unidade responsável.
5.Suficiência dos recursos;	Aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2023.	Imediato	Alta direção ASPEQ/DG	CONCLUÍDO 1. Recertificação do SGQ SEI 0001084-33.2023.6.27.8000 CONCLUÍDO 2. Realização de auditorias internas Conforme Programa anual de auditorias (SEI 0001772-73.2015.6.27.8000) e SEI 0003687-79.2023.6.27.8000 CONCLUÍDO 3. Capacitação (curso auditor líder da qualidade) SEI 0000496-26.2023.6.27.8000
6.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 para o gerenciamento dos riscos identificados.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ/DG Responsáveis pelos processos	CONCLUÍDO Conforme registros no sistema integrado de gerenciamento das eleições (SGIE), módulo planejamento, aba Riscos.

8. Necessidade de mudanças no SGQ	1. aprovar as mudanças propostas no SGQ; 2. ASPEQ e unidades responsáveis pelos processos devem adotar as providências para o efetivo cumprimento da deliberação no exercício de 2023.	A partir de Fev 2023	ASPEQ/DG e unidades responsáveis pela atividade/processos impactados: 1. Diplomar Eleitos nas Eleições Gerais/SEARA/COJUD/SJI 2. Gerir o planejamento das eleições/COSEL/STI e ASPEQ/DG 3. Gerir o planejamento das eleições/COSEL/STI e ASPEQ/DG	CONCLUÍDO 1. No Processo Diplomar Eleitos nas Eleições Gerais, a documentação do processo foi alterada para não mais constar a diplomação até a terceira suplência, tendo em vista a aprovação da Resolução TRE nº 537/2022, que estabeleceu que apenas os candidatos eleitos serão diplomados em sessão pública. Os suplentes terão acesso aos seus diplomas no sistema Diplomas Eleitos e Suplentes, após a data da diplomação. (Evento 000012301627541) CONCLUÍDO 2. Transferência e reestruturação da gestão do planejamento e acompanhamento do planejamento das eleições para a COSEL/STI. SEI 0002541-03.2023.6.27.8000 EM ANDAMENTO SEI 0002541-03.2023.6.27.8000 3. Adequação dos processos de realização das eleições, com reestruturação e inserção das seguintes atividades nos processos do escopo do SGQ: Convocação, Mesários e Auxiliares, sob responsabilidade da COEDE/SGP; Vide evento 000012302004921 Segurança nas eleições, sob responsabilidade do GSI; Preparação de Urnas Eletrônicas, COSEL/STI. A atividade 3 será realizada após a reestruturação do processo gerir o planejamento das eleições, conforme metodologia proposta pela STI, no dia 7/2/2023. Atividade 3: No momento a SGP aguarda a definição da metodologia. Em andamento e conclusão até fevereiro/2024
-----------------------------------	--	----------------------	---	---

				Alterar a unidade responsável pela atividade " Convocação, Mesários e Auxiliares, sob responsabilidade da COEDE/SGP" para COPES/SGP
--	--	--	--	---

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 INSTITUCIONAL 2021-2026](#).

A última versão da matriz SWOT foi aprovada em 12/07/2023, conforme a tramitação do SEI [0007411-28.2022.6.27.8000](#).

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 [Pesquisa de satisfação de cliente externo](#) está disponível em meio virtual por meio de formulário eletrônico. Para a avaliação do atendimento presencial, via totens instalados nos cartórios eleitorais, bem como display com QR CODE.

O [resultado referente ao 3º Quadrimestre/2023 \(setembro a dezembro\)](#), atualizado até novembro, alcançou o índice NPS 95 (zona de excelência). Os resultados são atualizados diariamente por meio de painel de BI disponível em:

<https://bi.tre-to.jus.br/publico/sense/app/ce289202-d61e-4fc7-8706-aa5f6dfa2492/sheet/574ec2bb-9277-4fa5-af8b-f33b0bde43bc/state/analysis>

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

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 2022, o Índice de satisfação do eleitor 2022 foi de 80%. Os [resultados da pesquisa](#) estão publicados na página do tribunal na internet e constituem-se em entrada para o planejamento das eleições de 2024.

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 pesquisa é prevista para ser realizada semestralmente, nos meses de março e novembro, disponibilizada para todos os colaboradores (efetivos, comissionados, requisitados, cedidos, estagiários e terceirizados), na secretaria e nos cartórios eleitorais, através do formulário eletrônico da [Pesquisa de satisfação do cliente interno](#), visualizado a partir de um banner virtual localizado na intranet do Tribunal, não sendo necessária a identificação.

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

Em 2023 foram realizadas duas pesquisas. A primeira referente ao período de 1º/11/2022 a 30/04/2023 (SEI 0028051-18.2023.6.27.8000) e a segunda, referente a 1º/5/2023 a 31/10/2023 (SEI 0034826-49.2023.6.27.8000).

Após a execução da primeira pesquisa, a SJI solicitou a retirada da unidade, pedido que foi acatado pelo Diretor-Geral no evento [000012302037462](#).

Os resultados apurados na última pesquisa foram o seguinte:

PERÍODO /UNIDADE	DG	CRE	SGP	SADOR	STI	SJI	COAUDI	ASCOM	NPS MÉDIO
1º/11/2022 a 30/04/2023	64	63	68	65	80	49	49	57	62
1º/5/2023 a 31/10/2023	67	67	74	72	80	X	57	48	66

Os dados revelam que a maioria das unidades melhoraram seus índices, diante da queda apresentada na última avaliação (DG; CRE; SGP; SADOR; e COAUDI). A COAUDI que estava em zona de aperfeiçoamento entrou para a zona de qualidade. A ASCOM que estava na zona de qualidade caiu para a zona de aperfeiçoamento. A STI se manteve na zona de excelência.

O cenário indica que o nível de satisfação do cliente interno acerca dos serviços prestados aos clientes/usuários internos é positivo.

4.1.4 Retroalimentação das partes interessadas pertinentes

Tabela 2 - 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	Índice de satisfação do cliente externo (Referente ao 2º Quadrimestre/2023 (maio a agosto) Mensurado NPS 95 (zona de excelência) Meta 86%
		Pesquisa de satisfação do cliente interno - Melhoria no formulário da pesquisa de satisfação do cliente externo (linguagem simples e alteração do texto da pergunta 2)	Referente a 1º/5/2023 a 31/10/2023 (SEI 0034826-49.2023.6.27.8000). Mensurado - NPS 66 (Zona de qualidade) Meta 74
		Pesquisa de satisfação do eleitor SEI nº 0001406-87.2022.6.27.8000	Índice de satisfação do eleitor (2022) Mensurado 80 % Meta 92%
Órgão de controle TCU, CNJ e TSE	Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência	Cumprimento de leis, normas e regulamentos.	PETRE 8.3 Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela COAUDI (Semestral)
		Índice de cumprimento das recomendações expedidas pela COAUDI.	Mensurado 100% (1º Semestre 2023) Meta 79%
		Prêmio CNJ de Qualidade	Resultado do Prêmio CNJ Qualidade 2023 Resultado: 85,02% (880/1035) Sem premiação Meta: Selo Prata

Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas	Pesquisa de clima organizacional SEI nº 0003860-40.2022.6.27.8000	Ambiente e condições de trabalho. Mensurado 90,39% (ago 2020)/ Meta 90% (não houve medição em 2022, logo mantemos dados 2020) PEPE 10 - Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência. Mensurado 66,66% - 06 dez 2023 - anual)/ Meta 80% . PEPE 04 - Índice de Satisfação do clima organizacional Mensurado 85,06% (28 out 2022) / Meta 90%
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.	Aprovação das contas do Tribunal pelo TCU.

Decisão: 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.

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 (8ª RAE) realizada em 12.07.2023, estão registrados SEI nº 0034243-64.2023.6.27.8000.

Todos os registros das reuniões de análise estratégica estão publicados na internet em [Institucional/Governança e Gestão/Planejamento Estratégico/COGETIC](#) .

Decisão: considerar satisfatórios os resultados e manter a metodologia de avaliação dos objetivos da qualidade.

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. Na tabela 3, consta o desempenho relativo a cada processo, parciais até a presente data, bem como a definição das metas para 2024.

Tabela 3 - Status dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, TRE-TO, extraídas do sistema GPWEB na data de 1º/12/2023.

Dos 32 indicadores, 25 cumpriram as suas metas, perfazendo um total de 785 do índice de cumprimento das metas do SGQ (Indicador PETRE 7.1 Índice de cumprimento das metas do Sistema de Gestão da Qualidade).

Legenda: C = cumpriu meta; NC = não cumpriu a meta; A = atualizado; NA = não atualizado (atualizar no sistema GPWEB).

Tabela 3 - Desempenho dos processos

ORDEM	PROCESSO	ÁREA/PLANO	INDICADOR	VALOR	META	PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO	CUMPRIMENTO DA META*	PERIODICIDADE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	SITUAÇ.
-------	----------	------------	-----------	-------	------	---------------------------	----------------------	---------------	--------------------	---------

1	Gerir a estratégia	SGQ	01 - SGQ - PLAN - Índice de Execução do Programa Gestão PG23-25 + sobras PG 21-23	24,62	20	123,10	C	Anual	30/11/2023	A
2	Gerir a comunicação institucional	SGQ	02 - SGQ - COMU - Índice de matérias institucionais positivas	100	96	104,17	C	Mensal	13/11/2023	A
3	Gerir a comunicação institucional	SGQ	03 - SGQ - COMU - Nível de informação no momento do voto.	89,1	90	99,00	C	Bianual (anos eleitorais)	02/10/2022	A
4	Gerir o planeamento das eleições	SGQ	04 - SGQ - PLEL - Índice de execução do planeamento de eleições	99,8	95	105,05	C	Anual	09/11/2023	A
5	Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário (Zona Eleitoral) Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	PETRE	PETRE 1.1 - Índice de satisfação dos clientes externos	95	85	111,76	C	Quadrimestral	31/08/2023	A
6	Monitorar o trâmite processual judicial - 2º grau	SGQ	05 - SGQ - TPJU 2º Grau - Índice de julgamento dos processos antigos	61,91	50	123,82	C	Anual	10/10/2023	A
7	Monitorar o trâmite processual judicial - 2º grau	SGQ	06 - SGQ - TPJU 2º Grau - Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos no 2º grau	225	80	281,25	C	Anual	10/10/2023	A
8	Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	SGQ	07 - SGQ - TPJU 1º Grau - Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos	110,03	100	110,03	C	Mensal	13/11/2023	A
9	Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	SGQ	08 - SGQ - TPJU 1º Grau - Índice de julgamento dos processos antigos	139,4	100	139,40	C	Mensal	13/11/2023	A
10	Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	SGQ	09 - SGQ - TPJU 1º Grau - Taxa de Congestionamento	29	35	120,69	C	Mensal	13/11/2023	A
11	Gerir logística para Zonas Eleitorais	SGQ	10 - SGQ - LOGZE - Índice de execução das atividades do PadLog nas Zonas Eleitorais	99,5	88	113,07	C	Bianual (anos eleitorais)	30/11/2022	A
12	Apurar votação	SGQ	11 - SGQ - APUR - Tempo de apuração da Eleição	215	300	139,53	C	Bianual (anos eleitorais)	30/10/2022	A
13	Diplomar eleitos e suplentes (Eleições gerais)	SGQ	12 - SGQ - DIPL - Índice de execução do planeamento da diplomação	100	100	100,00	C	Quadrienal (Eleições gerais)	20/12/2022	A
14	Prover infraestrutura tecnológica	SGQ	13 - SGQ - INTE - Índice de ocorrências resolvidas no tempo estabelecido	78,22	70	111,74	C	Mensal	31/10/2023	A
15	Prover infraestrutura tecnológica	PETIC	PETIC02 - SGQ - Satisfação Central de Serviços de TIC	90,48	95	95,24	NC	Mensal	31/10/2023	A
16	Prover infraestrutura tecnológica	PETIC	PETIC09 - SGQ - Disponibilidade de serviços essenciais de TIC	99,67	99,5	100,17	C	Mensal	30/06/2023	NA
17	Gerir o orçamento	SGQ	14 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento ordinário	47,29	95	49,78	NC	Mensal	31/10/2023	A

18	Gerir o orçamento	SGQ	15 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento estratégico	76,1	95	80,11	NC	Mensal	31/10/2023	A
19	Gerir o orçamento	SGQ	16 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento de Eleições	99,99	95	105,25	C	Bianual (anos eleitorais)	31/12/2022	A
20	Gerir o orçamento	SGQ	17 - SGQ - ORCA - Índice de Aderência da execução ao planeamento orçamentário	46,15	80	57,69	NC	Mensal	31/10/2023	A
21	Gerir bens e serviços	SGQ	18 - SGQ - GBSE - Índice dos materiais distribuídos nas unidades antes do pleito	100	100	100,00	C	Bianual (anos eleitorais)	30/11/2022	A
22	Desenvolver Pessoas - Gestão de Pessoas	PEPE	PEPE11 - SGQ - GEPE - Índice de colaboradores que reduziram os GAPS	68,75	80	85,94	NC	Bianual (anos eleitorais)	30/11/2022	A
23	Alocar de pessoas - Gestão de Pessoas	SGQ	19 - SGQ - GEPE - Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral)	97,87	97	100,90	C	Bianual (anos eleitorais)	19/12/2023	A
24	Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	SGQ	20 - SGQ - ASEPA - Índice de prestadores de contas e servidores capacitados na matéria	67,57	90	75,08	NC	Bianual (anos eleitorais)	19/10/2022	A
25	Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	SGQ	21 - SGQ - ASEPA - Taxa de Análise da Prestação de Contas Eleitorais	47	20	235,00	C	Bianual (anos eleitorais)	09/08/2023	A
26	Gerir urnas eletrônicas	SGQ	22 - SGQ - GEUE - Índice de urnas eletrônicas funcionais	99,7	98	101,73	C	Bianual (anos eleitorais)	18/11/2022	A
27	Monitorar votação	SGQ	23 - SGQ - VOTA - índice de ocorrências resolvidas durante a eleição	97,07	95	102,18	C	Bianual (anos eleitorais)	30/10/2022	A
28	Inspecionar os cartórios eleitorais	SGQ	24 - SGQ - INSP - Índice de não-conformidade de responsabilidade da CRE tratadas	100	90	111,11	C	Anual	03/11/2022	A
29	Supervisionar o cadastro de eleitores	SGQ	25 - SGQ - CAEL - Índice de operações corretas no Requerimento de Alistamento Eleitoral - RAE	99,92	100	99,92	C	Mensal	30/09/2023	A
30	Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	SGQ	26 - SGQ - ORE - Tempo de respostas a contatos dirigidos á Ouvidoria	2,25	5 úteis	222,22	C	Trimestral	31/10/2023	A
31	Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	SGQ	27 - SGQ - ORE - Índice de satisfação do Eleitor (Pesquisa dia Eleição)	80	92	86,96	NC	Bianual (anos eleitorais)	14/10/2022	A
32	Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas	SGQ	28 - SGQ - AFUE - Não conformidade detectadas pela auditoria externa na votação eletrônica	0	0	0,00	C	Bianual (anos eleitorais)	30/10/2022	A

Decisão: considerar satisfatórios os resultados alcançados e aprovar as sugestões de metas para 2024. 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 4 - Não conformidades detectadas na auditoria interna de 2022

NÚMERO DA SAC	REQUISITO NÃO ATENDIDO	DESCRIÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE	PROCESSO	RESPONSÁVEL	FORMULÁRIO SAC	SITUAÇÃO
NC01.2022	NBR ISO 9001:2015 – item 9.1.3 c/c MQ 9, primeira parte.	NC01. O SGQ do TRE-TO não evidenciou adequadamente a realização de análise do resultado de monitoramento e medição. a) Situação encontrada Procedimentos de entrevista não evidenciaram a realização de ritos de gestão, reuniões, processos estruturados ou similares que permitam o cumprimento da norma e disposição planejada, no nível tático-operacional, embora em entrevista junto ao processo Desenvolver pessoas tenha sido afirmado a contratação de ações de capacitação nesse sentido. b) Objetos Procedimento de entrevista; Mapas de processo.NC01. O SGQ do TRE-TO não evidenciou adequadamente a realização de análise do resultado de monitoramento e medição. c) Critérios NBR ISO 9001:2015 – item 9.1.3 c/c MQ 9, primeira parte. d) Evidências Divergência entre o planejado no item 9 do Manual da Qualidade, combinado com o item 9.1.3 da NBR ISO 9001:2015 e o evidenciado em entrevista nos processos inspecionar cartórios eleitorais; supervisionar o cadastro eleitoral; monitorar apuração; prover infraestrutura tecnológica e monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau. e) Possíveis causas A serem examinadas pelos auditados conforme os ritos previstos no SGQ, mediante uso de ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Cinco Porquês etc.). f) Efeitos reais ou potenciais (P) Falha na comunicação interna. (P) Falha no procedimento de monitoramento e medição de desempenho dos processos. g) Manifestação dos auditados O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e responsáveis pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018. h) Análise da equipe de auditoria Considerando o consenso obtido durante a auditoria, mantém-se o achado de auditoria	Alta Direção	DG/ASPEQ	000012301487915	Fechada
			Desenvolver pessoas	SGP/COEDE	000012301488380	Fechada
			Inspecionar os cartórios eleitorais	CRE/SEICRE	000012301539955	Fechada
			Supervisionar o cadastro de eleitores	CRE/SEFISC	000012301487635	Fechada
			Monitorar apuração	STI/COSEL	000012302097828	Fechada
			Prover infraestrutura tecnológica	STI/CSI	000012301579663	Fechada
			Monitorar o trâmite processual do 2º grau	SJI/COJUD	000012301495003	Fechada

NC02.2022	NBR ISO 9001:2015 – item 4.3	NC02. O SGQ do TRE-TO não usa requisito da norma que é aplicado em seu sistema de gestão. a) Situação encontrada O Manual da Qualidade exclui o item 7.1.5 da norma de referência em sua totalidade. Os procedimentos de auditoria evidenciaram que a organização não poderia excluir o item 7.1.5.1, visto que foi evidenciado o uso de sistemas de monitoramento e medição (painéis de business intelligence). b) Objetos Procedimento de entrevista; Painéis de business intelligence. c) Critérios NBR ISO 9001:2015 – item 4.3; Manual da Qualidade, item 3. d) Evidências Divergência entre a disposição planejada no Manual da Qualidade (não uso do item 7.1.5 da norma NBR ISO 9001:2015 e o evidenciado em entrevistas, pois a organização usa em larga escala sistemas de monitoramento e medição (painéis de business intelligence). e) Possíveis causas A serem examinadas pelos auditados conforme os ritos previstos no SGQ, mediante uso de ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Cinco Porquês etc.). f) Efeitos reais ou potenciais (P) Não cumprimento das atividades necessárias para garantir a finalidade desejada pelo item 7.1.5.1 da norma NBR ISO 9001:2015. (R) Determinação indevida para não uso de item da norma. g) Manifestação dos auditados O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e com o responsável pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018 h) Análise da equipe de auditoria Considerando o consenso obtido durante a auditoria, bem como aquiescência da Alta Direção durante a Reunião de Encerramento, mantém-se o achado de auditoria.	Alta Direção	DG/ASPEQ	000012301487920	Fechada
		NC03. O SGQ do TRE-TO não assegurou que a informação documentada estivesse adequada para uso, onde e quando necessário. a) Situação encontrada Procedimentos de auditoria evidenciaram desatualização ou incompletude das informações contidas em mapas de processo e/ou sistemas informatizados do escopo. b) Objetos Mapas de processo; Procedimento de entrevista. c) Critérios NBR ISO 9001:2015 – item 7.5.3.1 d) Evidências Desatualização ou incompletude dos mapas de processo e/ou sistemas informatizados relativos aos processos Monitoramento do trâmite de 1º Grau; Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário – Miracema e Porto; Logística de urnas (DG como cliente); Gerir urnas eletrônicas, Gerir bens e	Gerir a estratégia	DG/ASPLAN-DG	000012301535547	Fechada
			Monitorar o trâmite processual do 1º grau	CRE/NAP	000012301995479	Fechada
			Prover Excelência no atendimento ao cidadão-usuário	CRE/SOAZE	000012301488017	Fechada
			Logística para zonas eleitorais	STI/COSEL	000012302097828	Fechada
			Gerir urnas eletrônicas	STI/SEVUE	000012301524580	Fechada
			Gerir bens e serviços	SADOR/COMAP	000012301483828	Fechada
			Gerir orçamento	SADOR/COFIN	000012301488807	Fechada

NC03.2022	NBR ISO 9001:2015 – item 7.5.3.1	serviços; Gerir orçamento; Alocar pessoas, Gerir a estratégia. e) Possíveis causas A serem examinadas pelos auditados conforme os ritos previstos no SGQ, mediante uso de ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Cinco Porquês etc.). f) Efeitos reais ou potenciais (R) Não disponibilidade da informação documentada para consumo dos operadores do SGQ, no tempo e extensão requeridos. g) Manifestação dos auditados O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e com o responsável pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018. h) Análise da equipe de auditoria Considerando o consenso obtido durante a auditoria, bem como aquiescência da Alta Direção durante a Reunião de Encerramento, mantém-se o achado de auditoria	Alocar pessoas	SGP/COPÊS	000012301488622	Fechada
-----------	----------------------------------	--	----------------	-----------	---------------------------------	---------

Tabela 5 - Não conformidades detectadas na auditoria interna de 2023
Acompanhamento no processo SEI [0030414-75.2023.6.27.8000](#)

NÃO CONFORMIDADE						
REQUISITO	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIAS	PROCESSO RESPONSÁVEL	UNIDADE	FORMULÁRIO SAC	SITUAÇÃO
	NC01. O SGQ do TRE-TO não determinou, proveu e manteve a infraestrutura necessária para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de serviços.	1. O cartório eleitoral de Palmas não possui estrutura adequada para atender a critérios relativos à segurança dos recursos ali disponíveis e que exigem condições especiais. 2. Iluminação inadequada para as atividades dos processos no depósito de urnas eletrônicas pertencentes ao processo de gestão de urnas. 3. Infiltração no teto da área	Item 1: Processo prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário/29ª Zona Eleitoral	29ª Zona Eleitoral (encerrada as providências) SADOR	000012302018767 e 000012302093232	Aberta (SADOR)
			Item 2, 3 e 4: Processo Gerir urnas eletrônicas/STI/COSEL/SEVUE	STI/COSEL/SEVUE SADOR	000012302021255 e 000012302093279	Aberta (SADOR e SEVUE/SEMAU)

NBR ISO 9001:2015 – Item 7.1.3, a e b	física ou de equipamentos em áreas de desenvolvimento das unidades da 29ª ZE – Palmas, 7ª Zona Eleitoral – Paraíso do Tocantins e Coordenadoria de Sistemas Eleitorais (COSEL), envolvendo os processos de prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário e gestão de urnas que permitam o cumprimento da norma e disposição planejada.	administrativa do processo de gestão de urnas 4. Os recursos de RFID móvel e não-móvel não se encontram em uso. 5. O portão da sede do cartório da 7ª Zona Eleitoral – Paraíso do Tocantins estava com defeito O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e responsáveis pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018.	Item 5: Processo prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário/7ª Zona Eleitoral	7ª Zona Eleitoral	000012302023471 e 000012302094274	Fechada
NBR ISO 9001:2015 – item 7.5.3.1	Procedimentos de auditoria evidenciaram desatualização ou incompletude das informações contidas em mapas de processo e/ou sistemas informatizados do escopo.	Desatualização ou incompletude dos mapas de processo, riscos, sistemas informatizados relativos aos processos Monitoramento do trâmite de 1º Grau; ASCOM; Gerir bens e serviços, alocar pessoas e desenvolver pessoas O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e com o responsável pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018	Monitoramento do trâmite de 1º Grau/ CRE/ NAP	CRE/ NAP	000012302024175 e 000012302090592	Aberta Obs ASPEQ: aguardando definição de nova metodologia para atualização dos mapas de processos
			Gerir a Comunicação institucional/ASCOM	ASCOM	000012302018783	Fechada
			Gerir bens e serviços/ SADOR/COMAP	SADOR/COMAP	000012302023539	Fechada
			Alocar pessoas /SGP/COPES	SGP/COPES	000012302025272 e 000012302097068	Aberta Obs ASPEQ: aguardando definição de nova metodologia para atualização dos mapas de processos
			Desenvolver pessoas SGP/COEDE	SGP/COEDE	000012302025272	Aberta Obs ASPEQ: aguardando definição de nova metodologia para atualização dos mapas de processos

Tabela 6 - Não conformidades detectadas na auditoria externa de 2023

Acompanhamento no processo SEI 0031328-42.2023.6.27.8000

NÃO CONFORMIDADE

REQUISITO	DESCRIÇÃO	EVIDÊNCIAS	PROCESSO RESPONSÁVEL	UNIDADE	FORMULÁRIO SAC	SITUAÇÃO
NBR ISO 9001:2015 – Item 7.2	CONSTATADA A AUSÊNCIA DE EVIDÊNCIAS DE QUE FORAM DETERMINADAS AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS DE PESSOAS QUE REALIZAM TRABALHOS (INCLUSIVE TERCEIROS) SOB SEU CONTROLE QUE AFETAM O DESEMPENHO E A EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	NOS PROCESSOS "ORIENTAR E PROCESSAR PRESTAÇÃO DE CONTAS DE CAMPANHA ELEITORAL", NÃO EVIDENCIADAS AS DETERMINAÇÕES MÍNIMAS DE COMPETÊNCIA BASEADA EM EDUCAÇÃO PARA TERCEIROS QUE EXECUTAM ATIVIDADES OU SERVIDORES NO DOCUMENTO "INFORMAÇÃO NO 11279 DE PRES/DG/SGP/COPEs – REQUISITOS PARA OCUPAÇÃO DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES COMMISSIONADAS DE 2021 OU SISTEMA DE COMPETÊNCIAS OU EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO OU EDITAL DE LICITAÇÃO OU RESOLUÇÃO/LEI PARA ESSE FIM. NO PROCESSO "AUDITAR O FUNCIONAMENTO DAS URNAS ELETRÔNICAS" NÃO EVIDENCIADAS DETERMINAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MÍNIMAS E COMPETÊNCIAS BASEADAS EM EDUCAÇÃO PARA OS INDICADOS DA COMISSÃO NO DOCUMENTO "INFORMAÇÃO NO 11279 DE PRES/DG/SGP/COPEs – REQUISITOS PARA OCUPAÇÃO DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES COMMISSIONADAS DE 2021 OU OUTRO REGISTRO.	Gestão de Pessoas Desenvolver pessoas	COEDE/SGP	Evento 000012302047726	ABERTA

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 2023 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 17 a 21 junho de 2023:

SEI [0003687-79.2023.6.27.8000](#)

RESULTADO	NÃO CONFORMIDADE	OBSERVAÇÃO	RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA

	02	01	08
--	----	----	----

O tratamento está descrito nos itens 4.4 e 4.5.3.

4.5.2 Auditoria Externa de Recertificação realizada no período de 7 a 10 agosto 2023:

SEI [0032322-70.2023.6.27.8000](#)

RESULTADO	NÃO CONFORMIDADE	OBSERVAÇÃO	RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA
	01	00	07

O tratamento está descrito no item 4.5.3.

Decisão: Elaborar o programa anual de auditorias para 2024, com a previsão da auditoria interna para o mês de ABRIL e a auditoria externa para o mês de JULHO, observando o princípio da anualidade das auditorias.

4.5.3. Oportunidades de melhoria

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)	
DESCRIÇÃO	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
2. Melhoria no sensoriamento de detecção de incêndio	CONCLUÍDO Os assuntos são abordados pela Comissão para obtenção da certificação do Corpo de Bombeiros da secretaria e dos cartórios eleitorais. Este ano foram realizadas tratativas, com visita técnica ao corpo de bombeiros e checagem da nossa situação no que concerne ao assunto. Dada a complexidade e a necessidade de contratação de empresa especializada no assunto, as ações irão retomar as atenções logo no início do próximo ano. SEI 0020967-97.2022.6.27.8000 Eventos 000012301628249 e 000012301639826 SEI 0001153-75.2017.6.27.8000. Evento 000012301628857

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 a Prestação de Contas não deveria estar dissociada da unidade de Controle Interno.	CONCLUÍDO Tramita o SEI <u>0005259-46.2018.6.27.8000</u> que trata da Estrutura Organizacional da Unidade de Contas Eleitorais e Partidárias. 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. Este processo está vinculado à proposta para desvinculação da SECEP da CCIA (SEI <u>0005953-44.2020.6.27.8000</u>), que trata das determinações disciplinadas pelas Resoluções CNJ 308 e 309/2020. Em trâmite o SEI n. <u>0005953-44.2020.6.27.8000</u> que trata da proposta de padronização 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. RESPOSTA: De acordo com o Regulamento da Secretaria (art. 2º, I, "e") foi criada a Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias, assim, separando a Prestação de Contas da Unidade de Auditoria - COAUDI. SEI 0003675-65.2023.6.27.8000
--	--

Tabela 9 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2022 (Auditoria interna)
O acompanhamento é realizado através do SEI 0003461-11.2022.6.27.8000.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA					
OM	DESCRIÇÃO	REQUISITO	PROCESSO RESPONSÁVEL/ UNIDADE	AValiação de PERTINÊNCIA	SITUAÇÃO
1	Analisar a pertinência de incluir "mídia" como parte interessada.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.2	Gestão do SGQ/ Alta direção/ASPEQ	PERTINENTE Evento 000012301484452	CONCLUÍDO Cadeia de Valor alterada
2	Analisar a oportunidade e conveniência de expandir o escopo dos processos de logística e de gestão de urnas para as zonas eleitorais.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.3	Gestão do SGQ/ Alta direção/ASPEQ	NÃO PERTINENTE	CONCLUÍDO
3	Analisar a oportunidade e conveniência de expandir o escopo do SGQ até a atuação dos gabinetes dos Juizes Membros.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.3	Gestão do SGQ/ Alta direção/ASPEQ	NÃO PERTINENTE	CONCLUÍDO
4	Analisar a oportunidade e conveniência de capacitar os operadores dos processos em conceitos de gestão de riscos e sua aplicação na ferramenta informatizada utilizada pela organização.	NBR ISO 9001:2015 – Item 6.1.2 "a"	Gestão de Pessoas/Desenvolver pessoas/ COEDE/SGP	PERTINENTE Evento 000012301488964	CONCLUÍDO SEI 0008459-22.2022.6.27.8000
5	Analisar a oportunidade e conveniência de a Unidade de Auditoria Interna do TRE-TO colocar em seu Plano Anual a realização de Auditoria Operacional integrada com Conformidade do SGQ, considerando a amplitude do escopo e a crescente utilização dos recursos da UAI pelo CNJ, TSE e TCU (este último com a IN 84/2020).	NBR ISO 9001:2015 – Item 9.2.2	Gestão do SGQ/ Alta direção/COAUDI	PERTINENTE Evento 000012301631469 ; 000012301633173 e 000012301639769	CONCLUÍDO SEI 0003675-65.2023.6.27.8000

6	Melhorar a evidência da aderência das iniciativas estratégicas e sua contribuição/impacto na Matriz SWOT.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.1	Gerir a estratégia/ ASPLAN/DG	PERTINENTE Evento 000012301484146	CONCLUÍDO Evento 000012302010158 e 000012302010434 SEI 0007411-28.2022.6.27.8000
7	Analisar oportunidade e conveniência de utilizar estratégias de comunicação da ASCOM junto aos gestores dos processos para disseminar a estratégia e monitoramento do desempenho dos processos.	NBR ISO 9001:2015 – item 8.2.1 c/c MQ 9, primeira parte.	Gerir a comunicação institucional/ ASCOM	PERTINENTE Evento 000012301485670	CONCLUÍDO Evento 1658090 SEI 0002254-74.2022.6.27.8000 Evento 000012301626695
8	Analisar oportunidade e conveniência de criar um indicador para aferir a satisfação dos clientes do processo Auditar votação eletrônica, servindo-se do resultado no processo Gerir comunicação institucional.	NBR ISO 9001:2015 – item 9.1.2	Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas/CAVE	PERTINENTE Evento 000012301501418	CONCLUÍDO Evento 000012301588400
9	Avaliar inclusão de risco de piora do quadro pandêmico no planejamento do processo Auditar votação eletrônica.	NBR ISO 9001:2015 – item 6.3 c/c 7.1.4	Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas/CAVE Gerir o planejamento das eleições/ASPEQ	PERTINENTE Evento 000012301484452	CONCLUÍDO Os riscos pertinentes foram lançados no SGIE/ Planejamento. A pandemia do COVID 19 foi considerada no projeto do planejamento das eleições 2022, tendo como premissa o Plano de retomada das atividades em razão da pandemia e como eventual restrição a vigência de restrições sanitárias devido a pandemia. Os riscos do quadro pandêmico e o seu impacto nos processos devem ser avaliados pelos respectivos responsáveis, contando com o apoio da ASPEQ/DG. No período de 1º a 3/08/2022 foi realizado o curso sobre Gestão de Risco Corporativo e Continuidade de Negócios onde o tema foi apresentado para receber o tratamento adequado. Evidência: Plano geral do projeto Eleições 2022 (SEI 0002177-02.2021.6.27.8000 , evento 1517172).

Tabela 10 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2023 (Auditoria interna)

O acompanhamento é realizado através do SEI [0030399-09.2023.6.27.8000](#)

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

OM	DESCRIÇÃO	REQUISITO	PROCESSO RESPONSÁVEL/ UNIDADE	AValiação de PERTINÊNCIA	SITUAÇÃO
1	Analisar a pertinência de adequar o SGQ ao Prêmio Nacional de Qualidade	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.1	Gestão do SGQ/ Alta direção/ASPEQ	PERTINENTE 000012302087971	Encerrada
2	Analisar a oportunidade e conveniência da fusão do processo de planejamento de eleições com o processo de logística para as eleições	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.4	Gestão do SGQ/Alta direção/ASPEQ Gerir o planejamento das eleições/COSEL/STI Gerir logística para Zonas Eleitorais/COSEL/STI	PERTINENTE Evento 000012302099928	Em andamento Revisão dos processos da qualidade até fevereiro 2024.
3	Analisar a oportunidade e conveniência de coletar formalmente a autorização para divulgação da imagem do envolvidos no processo da Comissão de Auditoria da Votação Paralela (sic) - Comissão de Auditoria da Votação Eletrônica	-	Auditado o funcionamento das urnas eletrônicas/CAVE	PERTINENTE Evento 000012302020275	Em andamento Ação prevista para o planejamento das eleições 2024
4	Analisar a oportunidade e conveniência de integrar os processos de inspeção com o processo da auditoria interna do SGQ	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.4	Gestão do SGQ/Alta direção/ASPEQ/COAUDI Inspeccionar cartórios eleitorais/SICEP/CRE	NÃO PERTINENTE 000012302090562 e 000012302090894	Encerrada
5	Analisar a oportunidade e conveniência de comunicar a todos os servidores o protocolo de segurança	NBR ISO 9001:2015 – Item 7.1.3	Gestão do SGQ/Alta direção POLJUD	PERTINENTE 000012302098816	Em andamento Elaborar cartilha eletrônica direcionada aos servidores e colaboradores visando a difusão de protocolos/procedimentos de segurança.
6	Avaliar a necessidade de distribuição de câmeras para os administradores de prédio	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.1	Monitorar votação/COSEL/STI	NÃO PERTINENTE Evento 000012302099928	Encerrada Analisada com base nos benefícios.
7	Analisar oportunidade e conveniência de alterar a SWOT no registro Dimensionamento da força de trabalho para Planejamento da Força de Trabalho	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.3	Gerir a estratégia/ASPLAN/DG	NÃO PERTINENTE Evento 000012302022726 e 000012302091056	Encerrada
8	Analisar a oportunidade e conveniência de inserir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nos reguladores de apoio do processo de Alocar Pessoas	NBR ISO 9001:2015 – item 5.1.2, a	Gestão de Pessoas (alocar pessoas)/COPES/SGP	PERTINENTE 000012302098772	Em andamento O cumprimento das deliberações se dará por ocasião da revisão do mapa do processo.

Tabela 11 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2023 (Auditoria externa)

O acompanhamento é realizado através do SEI [0032322-70.2023.6.27.8000](#)

Oportunidades de Melhoria					
OM	DESCRIÇÃO	REQUISITO	PROCESSO RESPONSÁVEL/ UNIDADE	AValiação de PERTINÊNCIA	SITUAÇÃO
1	Embora evidenciado que a organização possui um planejamento estratégico de 2021-2026, e que as atualizações são feitas anualmente, convém rever a forma de registro destas revisões anuais a fim de assegurar a utilização da última revisão.	NBR ISO 9001:2015 – Item 5.1	Gerir a estratégia/ASPLAN/DG	PERTINENTE	CONCLUÍDO Evento 000012302050495

2	Embora evidenciado várias ações sendo tomadas para resolver ações identificadas nas ações corretivas, convém deixar mais claro as tratativas para evitar recorrências.	NBR ISO 9001:2015 – Item 10.2	Gestão do SGQ/ASPEQ/DG	PERTINENTE	CONCLUÍDO Evento 000012302050050
3	Embora evidenciado que o monitoramento da indisponibilidade de PJE (processo judicial eletrônico) estar acontecendo, convém rever a forma de registrar as ações para mitigar o risco, pois hoje está inconsistente o status está a iniciar, e a eficácia está satisfatório.	NBR ISO 9001:2015 – Item 9.1	Monitorar trâmite processual 2º grau/CPRO/SJI	NÃO PERTINENTE	CONCLUÍDO Evento 000012302050365 e 000012302086246
4	Embora evidenciado que em anos diferentes como por exemplo ano eleitoral, ano subsequente ao ano eleitoral os resultados das metas sejam diferentes, convém avaliar a possibilidade de instituir metas flexíveis em função do ano estabelecido, a fim de assegurar um melhor resultado do indicador.	NBR ISO 9001:2015 – Item 9.1	Monitorar trâmite processual 2º grau/CPRO/SJI	PERTINENTE	CONCLUÍDO Evento 000012302050365
5	Embora evidenciado que o atesto da efetiva prestação do serviço contratado leva em consideração alguns requisitos subjetivos, a exemplo de má conduta de algum colaborador, convém avaliar a possibilidade de rever a forma de registro, a fim de robustecer o sistema de gestão.	NBR ISO 9001:2015 – Item 8.4.2	Gerir bens e serviços/COMAP/SADOR	NÃO PERTINENTE	CONCLUÍDO Evento 000012302102528
6	Embora apresentado o resultado de pesquisa realizada para os atendimentos realizados pelo TRE - TO fora evidenciado, convém que no controle do atendimento realizado via sistema SEI seja listada as atividades de envio da pesquisa de satisfação e seu retorno ou não retorno para facilitar o controle das pesquisas não respondidas.	NBR ISO 9001:2015 – Item 8.5.1	Ouvir o cliente/cidadão - usuário/ORE	PERTINENTE	Evento 000012302052857 Teste da implementação realizada em 30.11- versão homologação, replicar para o produção.
7	Convém avaliar o indicador do índice de satisfação do cliente no processo de prover infraestrutura tecnológica, a fim de ter uma melhor percepção do cliente.	NBR ISO 9001:2015 – item 7.1	Prover infraestrutura tecnológica/CSI/STI	PERTINENTE	CONCLUÍDO Evento 000012302064315

Decisão: 1. Considerar eficazes as ações concluídas. 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 12 - Desempenho dos provedores externo no ano de 2023

Total de contratos	Total de contratos com sanções	Total de contratos rescindidos	Quantidade de sanções aplicadas por modalidade (suspensão, advertência ou multa)
6	1	0	3

Decisão: Considerar satisfatórios a metodologia de avaliação do desempenho dos provedores externos.

5. SUFICIÊNCIA DE RECURSOS

Para o exercício de 2024 serão necessários o provimento dos seguintes recursos para manutenção do SGQ:

- Manutenção da certificação ISO e 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 atualização de conhecimento nas áreas de qualidade (auditor líder da qualidade e gestão de processos (incluídos no PAC 2024).

Decisão: aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2024.

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 integrado de gerenciamento das eleições (SGIE), módulo planejamento, aba Riscos.

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

Está em desenvolvimento nova metodologia para atualização dos mapas de processos e a consequente revisão dos processos do escopo a ser finalizada até a realização da próxima auditoria interna prevista para abril 2024.

Decisão: 1. aprovar as mudanças propostas no SGQ; 2. ASPEQ e unidades responsáveis pelos processos devem adotar as providências para o efetivo cumprimento da deliberação no exercício de 2024.

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
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 Responsáveis pelos processos
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 9ª RAE 2024, que consolida os dados de 2023.	Imediato	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 2024. 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 2024, com a previsão da auditoria interna para o mês de abril e a auditoria externa para o mês de julho, observando o princípio da anualidade das auditorias.	Janeiro 2024	Gestão do SGQ/ASPEQ
4.5.3 Oportunidades de melhoria	Decisão: 1. Considerar eficazes as ações concluídas. 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.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ Responsáveis pelos processos
4.6 Desempenho de provedores externos;	Considerar satisfatórios a metodologia de avaliação do desempenho dos provedores externos.	Imediato	Gerir bens e serviços/COMAP/SADOR
5.Suficiência dos recursos;	Aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2024.	Imediato	Alta direção
6.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 para o gerenciamento dos riscos identificados.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ Responsáveis pelos processos
8. Necessidade de mudanças no SGQ	1. aprovar as mudanças propostas no SGQ; 2. ASPEQ e unidades responsáveis pelos processos devem adotar as providências para o efetivo cumprimento da deliberação no exercício de 2024.	Março 2024	ASPEQ e unidades responsáveis pela atividade/processos impactados.

Ata elaborada por José Paiva - ASPEQ

Vick Mature Aglantzakis
Secretário Judiciário e Gestão da Informação



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 13:30, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

SILVIA HELENA DIAS DOS SANTOS
Assessora de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 13:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MONALISA NASCIMENTO MIRANDA CRUZ
Assessora da Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 14:27, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

VALDENIR BORGES JUNIOR
Secretário de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 16:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ATEON ALVES DE SIQUEIRA
Analista Judiciário



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 17:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

JONAS DEMÓSTENE RAMOS
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 17:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MARISA BATISTA ALVARENGA WEBLER
Assessora-Chefe da Presidência



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 17:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

KATHIENE PIMENTEL DA SILVA
Secretária de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente em 18/12/2023, às 18:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

TEODOMIRO FERNANDES AMORIM
Secretário de Administração e Orçamento



Documento assinado eletronicamente em 19/12/2023, às 15:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

JACINTA BRITO TAVARES
Coordenadora de Auditoria Interna



Documento assinado eletronicamente em 25/01/2024, às 15:27, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CRISTIANO MACHADO SANTOS
Assessora de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial



Documento assinado eletronicamente em 05/02/2024, às 18:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

FERNANDO MENDONCA ALMEIDA
Assessor de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente em 06/02/2024, às 09:23, 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 **000012302111523** e o código CRC **5F3599FE**.