

PARTICIPANTES	CARGO/FUNÇÃO
José Machado dos Santos	Diretor-geral
Valdenir Borges Júnior	Secretário TI
Teodomiro Fernandes Amorim	Secretário SADOR
Kathiene Pimentel da Silva	Secretária SGP Substituta
Carlos Ancelmo Gomes e Lima	Secretário SJI Substituto
Ateon Alves de Siqueira	Coordenador da CRE
Sílvia Helena Dias dos Santos	ASPLAN/DG
Ana Cecília Machado Catapan	Chefe de cartório 29ª ZE
Wagner Pereira Nogueira	Coordenador COGIN
Clairton Thomazi	ASPLAN STI
Evaldo de Menezes Tacho Júnior	NUGEST
Edgar Carvalho Molas	Chefe de cartório 19ª ZE
Helaine Christina Rocha Pinto	Gabinete da DG
Josué Batista de Oliveira	ASSECRE
Julhierme Markus Emílio Peres da Cunha	ASPLAN SADOR
Juliana Marques do Santos Bringel	COEDE/SGP
Liziane Venâncio Queiroz	ASPLAN/DG
<u>Renata de Sena Vieira</u>	ASPLAN SGP
Rosane Rodrigues Farias	Gab SJI
Valdirene Borges dos Santos	ASPLAN/DG
Verner Maurício Wollmann	SEACEG/COAUDI
Wagna Cristiane Ribeiro dos Santos	ASPLAN SJI

Nota: Em atenção aos critérios de acessibilidade, os textos compreendidos entre o caractere @ estão destacados na cor vermelha indicando atenção ou necessidade de ação por parte de responsável por processo de trabalho.

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, 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

análise crítica de 2021

Tabela 1 - Acompanhamento das deliberações da

Tópico	Deliberação	Data-limite	Processo/Unidade Responsável	Evidência
1. Política da qualidade;	Manter a política da qualidade conforme a revisão vigente.	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ	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 Responsáveis pelos processos Gestão de Pessoas (Desenvolver pessoas)	CONCLUÍDO Foram concluídas todas as ações deliberadas em análises críticas anteriores que estavam pendentes, restando apenas as da ACAD 2022.
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	EM ANDAMENTO Revisão da Matriz SWOT em análise. 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	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ	CONCLUÍDO Resultados das pesquisas de satisfação do cliente externo publicadas.
	Alteração do prazo da meta do indicador da ouvidoria, aumentando o prazo da resposta ao cliente, passando de <u>2 para 5 dias</u> . Importante enfatizar que a Resolução do CNJ definiu 20 dias, no entanto, neste Regional, prezamos pela celeridade e transparência. cliente externo para monitoramento de sua percepção e entendimento e atendimento de suas necessidades e expectativas; ESTATÍSTICA POR ZONA		Ouvir o cliente/ cidadão-usuário /ORE	CONCLUÍDO - Alterado no GPWEB
			Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário/SOAZE/CRE	CONCLUÍDO Houve reunião em 25/11/22, com ORE, STI, ASPEQ e CRE/SOAZE, sendo definido em cronograma para que dia 16/12/22 seja feito teste para confirmar o êxito da ação.

	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;	Imediato	Gestão do SGQ/ASPEQ Apoio STI	CONCLUÍDO Painel BI de mensuração do indicador PETRE 1.1 - Índice de satisfação dos clientes externos publicado.
	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	CONCLUÍDO Não pertinente, pois sempre coincidiram a opinião da Auditoria Interna com a do TCU. Assim sempre haverá um resultado positivo e a medição não vai gerar benefício.
	Aprovar a alteração da periodicidade do indicador PEPE 10 - Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência, de quadrimestral para anual.	Imediato	Gestão de Pessoas (Desenvolver pessoas) /COEDE/SGP	EM ANDAMENTO Revisão do PEPE em andamento.
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	CONCLUÍDO Os resultados finais são sempre na 1ª RAE do exercício seguinte.
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	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 Responsáveis pelos processos	CONCLUÍDO Conforme acompanhamento em SEI específico para cada registro de NC.
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	CONCLUÍDO Programa concluído para o ano de 2022.
4.6 Desempenho de provedores externos;	Considerar satisfatórios o monitoramento do desempenho dos provedores externos.	Imediato	Gerir bens e serviços/COMAP/SADOR	CONCLUÍDO
Suficiência dos recursos;	Aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2022.	Imediato	Alta direção	CONCLUÍDO Conforme o previsto.

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	CONCLUÍDO Os riscos são revisados conforme a análise de cenários e/ou monitoramento realizado pelo processo específico.
--	--	----------	---	--

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 matriz SWOT, bem como a metodologia de análise de cenários do tribunal encontra-se em revisão, 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.

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

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.

O [resultado referente ao 2º Quadrimestre/2022 \(maio a agosto\)](#), alcançou o índice NPS 88 (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/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.

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 setembro de anos não eleitorais, e, excepcionalmente, nos anos eleitorais em 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.

A última pesquisa, referente ao período de 1º/03/2022 a 31/10/2022, foi disponibilizada no período de 17/11 a 02/12/2022, conforme o trâmite no SEI 0020996-50.2022.6.27.8000. O relatório da pesquisa será enviado para análise das unidades, com acompanhamento no referido SEI.

Os resultados apurados foram os seguintes:

PERÍODO /UNIDADE	DG	CRE	SGP	SADOR	STI	SJI	COAUDI	ASCOM	NPS MÉDIO
1º/03/2022 a 31/10/2022	76	67	70	69	82	61	55	77	70

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.	<p>Pesquisa de satisfação do cliente externo - Vide relatórios publicados no portal da transparência</p> <p>Pesquisa de satisfação do cliente interno - SEI nº 0020996-50.2022.6.27.8000.</p> <p>Pesquisa de satisfação do eleitor SEI nº 0001406-87.2022.6.27.8000.</p>	<p>Índice de satisfação do cliente externo (Referente ao 2º Quadrimestre/2022)</p> <p>Mensurado 88 %</p> <p>Meta 9%</p> <p>Período de 1º/03/2022 a 31/10/2022 (dez 2022)</p> <p>Mensurado - NPS 70 (Zona de qualidade)</p> <p>Meta 72</p> <p>Índice de satisfação do eleitor (2022)</p> <p>Mensurado 80 %</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 COAUDI</p> <p>Mensurado 90% março 2022 e 96% set 2021 - Semestral)</p> <p>Meta 77% 2022</p> <p>Resultado do Prêmio CNJ Qualidade 2022</p> <p>Resultado: 74,90% (925/1235) Sem premiação</p> <p>Meta: Selo Prata</p>
Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos e Competência asseguradas	<p>Pesquisa de clima organizacional - SEI nº 0003860-40.2022.6.27.8000.</p>	<p>Ambiente e condições de trabalho.</p> <p>Mensurado 90,39% (ago 2020)/ Meta 90%</p> <p>PEPE 10 - Índice de ações contempladas e executadas vinculadas aos gaps de competência.</p> <p>Mensurado 83,33% (15 jul 2022 - anual)/ Meta 80% .</p> <p>PEPE 04 - Índice de Satisfação do clima organizacional</p> <p>Mensurado 85,06% (28 out 2022) / Meta 90%</p>

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 realizada, em 12.08.2022, estão registrados SEI nº [0009779-10.2022.6.27.8000](#) (vide [ata](#)).

Decisão: 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.

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 3, consta o desempenho relativo a cada processo, parciais até a presente data, bem como sugestão de metas para 2023/2024.

Tabela 3 - Status dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, TRE-TO, extraídas do sistema GPWEB na data de 02/12/2022.

ORDEM	PROCESSO	ÁREA/PLANO	INDICADOR	RESULTADO	META ATUAL	PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO	META 2023/2024	OBSERVAÇÃO
1	Gerir estratégia	a	SGQ	01 - SGQ - PLAN - Índice de Execução do Programa Gestão PG21- 23	78,41	75	104,55 20% - 2023 75% - 2024	Meta Mantida
2	Gerir comunicação institucional	a	SGQ	02 - SGQ - COMU - Índice de matérias institucionais positivas	100	96	104,17 96%	Meta Mantida
3	Gerir comunicação institucional	a	SGQ	03 - SGQ - COMU - Nível de informação no momento do voto.	89,1	90	99,00 90%	Meta Mantida
4	Gerir o planejamento das eleições	o	SGQ	04 - SGQ - PLEL - Índice de execução do planejamento de eleições	97,4	95	102,53 10% - 2023 97% - 2024	Metas ajustada
5	Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário (Zona Eleitoral) Ouvir o cliente/cidadão-usuário		PETRE	PES01.1 - Índice de satisfação dos clientes externos	88	9	977,78 75 para 2023 76 para 2024 77 para 2025 78 para 2026	Metas ajustadas
6	Monitorar o trâmite processual judicial - 2º grau	o	SGQ	05 - SGQ - TPJU 2º Grau - Índice de julgamento dos processos antigos	59	50	118,00 50%	Meta Mantida Meta cumprida, porém, deve-se aguardar o fechamento do período para uma nova análise e estipular nova meta.

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	74	80	92,50	80%	Meta Mantida Meta não cumprida em função dos processos de prestação de contas da campanha eleitoral que foram ajuizadas no mês de novembro. Deixar essa meta e fazer uma nova análise quando fechar o período para cumprimento.
8	Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	SGQ	07 - SGQ - TPJU 1º Grau - Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos	996	100	996,00	100%	Meta mantida
9	Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	SGQ	08 - SGQ - TPJU 1º Grau - Índice de julgamento dos processos antigos	117,01	100	117,01	100%	Meta mantida
10	Monitorar o trâmite processual judicial - 1º grau	SGQ	09 - SGQ - TPJU 1º Grau - Taxa de Congestionamento	40	38	95,00	35% - 2023 40% - 2024	Metas ajustadas
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	88%	Meta mantida
12	Apurar votação	SGQ	11 - SGQ - APUR - Tempo de apuração da Eleição	215	300	139,53	300	Meta mantida
13	Diplomar eleitos e suplentes (Eleições gerais)	SGQ	12 - SGQ - DIPL - Índice de execução do planejamento da diplomação	17,2	100	17,20	100%	Meta mantida A cerimônia de diplomação está prevista para o dia 16/12/2022.
14	Prover infraestrutura tecnológica	SGQ	13 - SGQ - INTE - Índice de ocorrências resolvidas no tempo estabelecido	71,73	70	102,47	70%	Meta mantida
15	Prover infraestrutura tecnológica	PETIC	PETIC02 - SGQ - Satisfação Central de Serviços de TIC	98,95	95	104,16	95%	Meta mantida
16	Prover infraestrutura tecnológica	PETIC	PETIC09 - SGQ - Disponibilidade de serviços essenciais de TIC	100	99,5	100,50	99,5%	Meta mantida
17	Gerir orçamento	SGQ	14 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento ordinário	59,6	95	62,74	95%	Meta mantida Resultado final somente ao final do exercício.
18	Gerir orçamento	SGQ	15 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento estratégico	96,9	95	102,00	95%	Meta mantida Resultado final somente ao final do exercício.

19	Gerir orçamento	SGQ	16 - SGQ - ORCA - Índice de execução do orçamento de Eleições	88,9	95	93,58	95%	Meta mantida Resultado final somente ao final do exercício.
20	Gerir orçamento	SGQ	17 - SGQ - ORCA - Índice de Aderência da execução ao planejamento orçamentário	66,3	80	82,88	80%	Meta mantida Resultado final somente ao final do exercício.
21	Gerir bens e serviços	SGQ	18 - SGQ - GBSE - Índice dos materiais distribuídos nas unidades antes do pleito	100	100	100,00	100%	Meta mantida
22	Desenvolver Pessoas - Gestão de Pessoas	PEPE	PEPE11 - SGQ - GEPE - Índice de colaboradores que reduziram os GAPS	68,75	80	85,94	805	Meta mantida
23	Alocar de pessoas - Gestão de Pessoas	SGQ	20 - SGQ - GEPE - Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral)	95,75	97	98,71	97%	Meta mantida
24	Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	SGQ	21 - SGQ - ASEPA - Índice de prestadores de contas e servidores capacitados na matéria	67,57	90	75,08		Propõe-se a exclusão deste indicador, tendo em vista que: não é possível garantir a participação do público externo; a participação do público interno, envolvido com análise de prestações de contas, é obrigatória.
25	Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	SGQ	22 - SGQ - ASEPA - Taxa de Análise da Prestação de Contas Eleitorais	7	20	35,00	2022: 10% 2023: 90% 2024: 10% 2025: 90%	Diante do expressivo número de processos de prestação de contas gerados, em decorrência do alto nº de registro de candidaturas, propõe-se a revisão da meta do indicador.
26	Gerir urnas eletrônicas	SGQ	23 - SGQ - GEUE - Índice de urnas eletrônicas funcionais	99,7	98	101,73	98%	Meta mantida
27	Monitorar votação	SGQ	24 - SGQ - VOTA - índice de ocorrências resolvidas durante a eleição	97,07	95	102,18	95%	Meta mantida
28	Inspecionar os cartórios eleitorais	SGQ	25 - SGQ - INSP - Índice de não-conformidade de responsabilidade da CRE tratadas	100	90	111,11	90%	Meta mantida
29	Supervisionar o cadastro de eleitores	SGQ	26 - SGQ - CAEL - Índice de operações corretas no Requerimento de Alistamento Eleitoral - ERA	99,61	100	99,61	99,9	Meta ajustada
30	Ouvir o cliente/cidadão-usuário	SGQ	27 - SGQ - ORE - Tempo de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	1,54	2	129,87	5 dias	Meta ajustada

31	Ouvir o cliente/cidadão-usuário	SGQ	28 - SGQ - ORE - Índice de satisfação do Eleitor (Pesquisa dia Eleição)	80	92	86,96	92%	Meta mantida O não atingimento da meta atribui-se ao cenário atípico nas eleições 2022.
32	Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas	SGQ	29 - SGQ - AFUE - Não conformidade detectadas pela auditoria externa na votação eletrônica	0	0	0,00	0,00	Meta mantida

Decisão: 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.

4.4 Não conformidades e ações corretivas

Tabela 4 - 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: FECHADA Processo SEI Nº 0018297-57.2020.6.27.8000. Responsável SGP/COEDE. Data de conclusão: 14/06/2022.

Tabela 5 - 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: FECHADA Processo SEI Nº 0006841-76.2021.6.27.8000 Responsável: ASPEQ, ORE, SJI/SEARA, CRE/SEICRE, CAVE. CAVE: Concluído SJI/SEARA: Concluído ORE: Concluída CRE/SEICRE: Concluído (SEI 0031322-79.2016.6.27.8000). ASPEQ: Concluída (evento 000012301420369).

Tabela 6 - Não conformidades detectadas na auditoria interna de 2022

NÃO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS		
REQUISITO	DESCRIÇÃO/EVIDÊNCIA	TRATAMENTO/SITUAÇÃO

<p>Item 9.1.3 c/c MQ 9, primeira parte.</p>	<p>NC01. O SGQ do TRE-TO não evidenciou adequadamente a realização de análise do resultado de monitoramento e medição.</p> <p>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.</p> <p>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. .</p> <p>c) Critérios NBR ISO 9001:2015 – item 9.1.3 c/c MQ 9, primeira parte.</p> <p>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 Inspeccionar cartórios eleitorais; Supervisionar o cadastro eleitoral; Monitorar apuração; Prover infraestrutura tecnológica e Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau.</p> <p>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.).</p> <p>f) Efeitos reais ou potenciais (P) Falha na comunicação interna. (P) Falha no procedimento de monitoramento e medição de desempenho dos processos.</p> <p>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.</p> <p>h) Análise da equipe de auditoria Considerando o consenso obtido durante a auditoria, mantém-se o achado de auditoria</p>	<p>SITUAÇÃO ABERTA</p> <p>Processo SEI 0011432-47.2022.6.27.8000</p> <p>Responsáveis:</p> <p>Alta Direção/DG/ASPEQ: Fechada</p> <p>Desenvolver pessoas/SGP/COEDE: Fechada, conforme SAC constante do evento SEI n.º 000012301488380, complementado pelo despacho SEI n.º 54732 (000012301583592)</p> <p>Inspeccionar os cartórios eleitorais/CRE/SEICRE (a medida corretiva encontra-se no evento 000012301487622 do SEI 0011432-47.2022.6.27.8000)</p> <p>Supervisionar o cadastro de eleitores/CRE/SEFISC (a medida corretiva encontra-se no evento 000012301487635 do SEI 0011432-47.2022.6.27.8000)</p> <p>Monitorar apuração/STI/COSEL: Documento do SGQ SAC 1.5 Monitorar Apuração - COSEL (000012301588095)</p> <p>Prover infraestrutura tecnológica/STI/CSI: Documento do SGQ SAC 1.6 (000012301579663) - SEI 0011432-47.2022.6.27.8000</p> <p>Monitorar o trâmite processual do 2º grau/SJI/COJUD: SAC 10.2 (evento 000012301495003 do SEI 0011432-47.2022.6.27.8000). Os registros podem ser verificados SEI 0015397-33.2022.6.27.8000 e 0016704-22.2022.6.27.8000.</p>
<p>Item 4.3</p>	<p>NC02. O SGQ do TRE-TO não usa requisito da norma que é aplicado em seu sistema de gestão.</p> <p>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).</p> <p>b) Objetos Procedimento de entrevista; Painéis de business intelligence.</p> <p>c) Critérios NBR ISO 9001:2015 – item 4.3; Manual da Qualidade, item 3.</p> <p>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).</p> <p>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.).</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p>	<p>SITUAÇÃO FECHADA</p> <p>Processo SEI 0011432-47.2022.6.27.8000</p> <p>Responsáveis:</p> <p>Alta Direção/DG/ASPEQ: Fechada</p>

Item 7.5.3.1	<p>NC03. O SGQ do TRE-TO não assegurou que a informação documentada estivesse adequada para uso, onde e quando necessário.</p> <p>a) Situação encontrada Procedimentos de auditoria evidenciaram desatualização ou incompletude das informações contidas em mapas de processo e/ou sistemas informatizados do escopo.</p> <p>b) Objetos Mapas de processo; Procedimento de entrevista.</p> <p>c) Critérios NBR ISO 9001:2015 – item 7.5.3.1</p> <p>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 serviços; Gerir orçamento; Alocar pessoas, Gerir a estratégia.</p> <p>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.).</p> <p>f) Efeitos reais ou potenciais</p> <p>(R) Não disponibilidade da informação documentada para consumo dos operadores do SGQ, no tempo e extensão requeridos.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>SITUAÇÃO ABERTA</p> <p>Processo SEI 0011432-47.2022.6.27.8000</p> <p>Responsáveis:</p> <p>Gerir a estratégia/DG/ASPLAN-DG:</p> <p>Fechada</p> <p>Monitorar o trâmite processual do 1º grau/CRE/SEICRE (a medida corretiva encontra-se no evento 000012301489423 do SEI 0011432-47.2022.6.27.8000)</p> <p>No Processo Prover Excelência no Atendimento ao Cidadão-Usuário, a SOAZE informa que em 21.11 foi realizada reunião com as unidades envolvidas para dar andamento ao tratamento de não conformidade identificada na auditoria interna de 2022 relacionada ao Processo Prover Excelência no Atendimento ao Cidadão-Usuário, estando as ações respectivas em desenvolvimento.</p> <p>Logística para zonas eleitorais/STI/COSEL:</p> <p>Documento do SGQ SAC 3.3 (000012301588047)</p> <p>Gerir urnas eletrônicas/STI/SEVUE: Fechada</p> <p>Gerir bens e serviços/SADOR/COMAP: Fechada</p> <p>Gerir orçamento/SADOR/COFIN: Fechada</p> <p>Alocar pessoas/SGP/COPES: Fechada</p>
--------------	---	--

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 27 junho a 1º julho de 2022:

RESULTADO	NÃO CONFORMIDADE	OBSERVAÇÃO	RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA
	03	02	09

O tratamento está descrito nos itens 4.4 e 4.5.3.

4.5.2 Auditoria Externa realizada no período de 05, 08 e 09 agosto de 2022:

RESULTADO	NÃO CONFORMIDADE	OBSERVAÇÃO	RECOMENDAÇÃO DE MELHORIA
	00	02	00

O tratamento está descrito no item 4.5.3.

Decisão: 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.

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)	
* 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 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.	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 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 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 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.

Tabela 9 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2019

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)		
DESCRIÇÃO	PROCESSO RESPONSÁVEL	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
2. Necessidade de inserção de processo de educação política da sociedade no SGQ, uma vez que consta na visão institucional do TRE/TO	Escola Judiciária Eleitoral (EJE)	CONCLUÍDA Foi incluído na cadeia de valor e no diagrama do escopo o requisito Educação Sócio-político. Sobre viabilidade de implantação da melhoria constatada, A EJE se manifestou no processo SEI nº 0009646-70.2019.6.27.8000 , considerando não pertinente a OM, visto que os processos da EJE não são processos de realização das eleições e, portanto, não se inserem no escopo do SGQ.

Tabela 10 - Oportunidade de melhorias pendentes do ano de 2020

OPORTUNIDADES DE MELHORIA EVIDENCIADAS (para conhecimento e/ou sugestões de implementação por parte das áreas impactadas)		
DESCRIÇÃO	PROCESSO RESPONSÁVEL	TRATAMENTO/SITUAÇÃO
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	EM ANDAMENTO Houve reunião em 25/11/2022 onde ficou estabelecido que a pesquisa oriunda da CAVE também será mensurada pela ORE.
Convém que a organização inclua nas cartas de serviços de 1ª e 2ª Graus 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	CONCLUÍDO A carta de serviços foi revisada, conforme SEI 0007669-72.2021.6.27.8000 . Publicada em: Carta de Serviços ao Cidadão

Tabela 11 - 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
Construir um indicador para o processo monitoramento do processo Trâmite judicial de 2º graus	Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau	CONCLUÍDO Mapa alterado em 9/3/2022 - Novos indicadores apresentados, conforme SEI nº 0000487-74.2017.6.27.8000, evento 000012301396101 - medições realizadas e informadas no item 4.3 - Informação documentada também foi atualizada (evento 000012301469209 do mesmo SEI)
Aprimoramento dos painéis de execução orçamentária e financeira (Plano de Ação nº 59/2021 - SEI 0008393-76.2021.6.27.8000)	Gerir o orçamento	CONCLUÍDA Conclusão da primeira versão do Painel de Gestão Orçamentária e Financeira , conforme descrito pela SEDSA/CDS (eventos 000012301440661 e 000012301440782).
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 pessoas)	CONCLUÍDA Oportunidade de melhoria não acolhida (SEI 0011904-24.2017.6.27.8000, evento 000012301486366)

Tabela 12 - 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 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	CONCLUÍDA No entendimento da SADOR os atestos/recebimentos emitidos por servidor ou por comissão previamente designada já atende a oportunidade de melhoria sugerida.
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 pessoas)	CONCLUÍDA Foi inserido quadro demonstrativo dos requisitos e fundamento legal para a ocupação de cargos em comissão e funções comissionadas neste Tribunal (SEI 0011904-24.2017.6.27.8000, evento 1611234)

Tabela 13 - 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 MQ e Cadeia de Valor alterados
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 Juízes 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	EM ANÁLISE Evento 000012301500600	EM ANDAMENTO Luciano da COAUDI participa no período de 2 a 7/12/2022 de Auditoria no TRE-GO como observador: após a COAUDI opinará sobre o assunto.
6	Melhorar a evidenciação 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	EM ANDAMENTO 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

8	Analisar a 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 <u>000012301501418</u>	EM ANDAMENTO Conforme informação constante no Evento 000012301588400 SEI 0003461-11.2022.6.27.8000
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 <u>000012301484452</u>	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 será realizado o curso sobre Gestão de Risco Corporativo e Continuidade de Negócios onde o tema será apresentado para receber o tratamento adequado. Evidência: Plano geral do projeto Eleições 2022.

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 2022

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 2023 serão necessários o provimento dos seguintes recursos para manutenção do SGQ:

- Recertificação do SGQ (contratação de nova certificadora para realização das auditorias para o ciclo 2023/2025 - incluída na proposta orçamentária);
- Manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral, realização de auditorias internas por meio de auditores oriundos de outros tribunais e/ou órgãos da administração (diárias e passagens para servidores);
- Capacitação para atualização de conhecimento nas áreas de qualidade (auditor líder da qualidade e gestão de processos (incluídos no PAC 2023).

Decisão: aprovar o provimento dos recursos necessários para a manutenção do SGQ para o ano de 2023.

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

- 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.
- Transferência e reestruturação da gestão do planejamento e acompanhamento do planejamento das eleições para a STI/COSEL.
- 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;
Segurança nas eleições, sob responsabilidade do GSI;
Preparação de Urnas Eletrônicas, STI/COSEL

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 2023.

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	Manter a metodologia de aplicação das		

cliente e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;	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
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 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 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
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 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
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 2023.	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 2023.	A partir de Fev 2023	ASPEQ e unidades responsáveis pela atividade/processos impactados.

Ata elaborada por José Paiva - ASPEQ

ATEON ALVES DE SIQUEIRA
Coordenador Jurídico-Administrativo da Corregedoria



Documento assinado eletronicamente em 06/12/2022, às 14:58, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

WAGNA CRISTIANE RIBEIRO
Assessor de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente em 06/12/2022, às 15:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

TEODOMIRO FERNANDES AMORIM
Secretário de Administração e Orçamento



Documento assinado eletronicamente em 06/12/2022, às 15:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

IVALDO DE MENEZES TACHO JUNIOR
Chefe de Seção



Documento assinado eletronicamente em 06/12/2022, às 15:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

JOSE MACHADO DOS SANTOS
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente em 06/12/2022, às 15:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ROSANE RODRIGUES FARIAS
Supervisora de Gabinete



Documento assinado eletronicamente em 06/12/2022, às 18:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

CARLOS ANCELMO GOMES E LIMA
Secretário Judiciário e Gestão da Informação Substituto



Documento assinado eletronicamente em 07/12/2022, às 13:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MONALISA NASCIMENTO MIRANDA CRUZ
Assessora da Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente em 07/12/2022, às 14:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

KATHIENE PIMENTEL DA SILVA
Coordenadora



Documento assinado eletronicamente em 07/12/2022, às 15:58, 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 07/12/2022, às 16:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

JOSUE BATISTA DE OLIVEIRA
Assessor Jurídico



Documento assinado eletronicamente em 07/12/2022, às 18:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ANA CECILIA MACHADO CATAPAN
Chefe de Cartório



Documento assinado eletronicamente em 07/12/2022, às 20:48, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

VALDENIR BORGES JUNIOR
Secretário de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente em 08/12/2022, às 13:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

RENATA DE SENA VIEIRA
Assessora de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente em 12/12/2022, às 15:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

EDGAR CARVALHO MOLAS

Chefe de Cartório



Documento assinado eletronicamente em 10/01/2023, às 08:04, 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 **000012301591168** e o código CRC **4338AE32**.
