

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
CÓDIGO: MQ 7.5	MANUAL DA QUALIDADE	REVISÃO: 30

1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

1.1 Histórico

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE - TO) foi instalado no dia 14/02/1989, com a competência institucional de responsável direto pela administração do processo eleitoral.

Em 2004, atendida com as novas exigências da sociedade e alinhada aos ditames da administração moderna, a direção do TRE - TO decidiu pela implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e a sua certificação conforme a norma ISO 9001, estabelecendo como escopo do SGQ os processos de realização das eleições, uma meta inédita e ousada para a administração pública.

Em julho de 2005, o objetivo foi alcançado com a obtenção da certificação ISO 9001 do SGQ do TRE – TO. O TRE foi o primeiro órgão público do Tocantins a obter a certificação ISO 9001 e um dos cinquenta primeiros em todo o Brasil. A partir daí, têm-se trilhado os caminhos da melhoria contínua.

Em agosto de 2012, o Tribunal obteve mais uma certificação, desta vez pelo Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral (PQJE), ratificando a excelência dos serviços prestados pelo Tribunal.

Em 2013, no mês de abril, foi concluído o projeto de extensão do escopo de certificação para área judicial, com a modelagem do processo de Trâmite Processual Judicial na Secretaria Judiciária. Através de uma auditoria extraordinária no processo, a certificação foi confirmada e a vertente judicial incluída no escopo de certificação que, até então, era eminentemente administrativo.

Com o passar dos anos, o TRE - TO registra evolução na maioria dos indicadores da qualidade. Destaque para a manutenção do índice geral de satisfação do eleitor, mantido historicamente em patamares superiores a 90%, conforme apurado em pesquisa de satisfação realizada no dia das eleições.

Em 2015, no mês de junho, foi concluído o projeto de extensão do escopo de certificação para a Corregedoria Regional Eleitoral e 28ª Zona Eleitoral (Miranorte), incluindo os processos de Inspeção nas Zonas Eleitorais e Atendimento ao Eleitor. Assim, o escopo do SGQ atingia o atendimento direto ao cliente da justiça eleitoral, maximizando o cumprimento do princípio número um da qualidade: Foco no cliente.

Em janeiro de 2016, incluiu-se o processo de Planejamento Estratégico no escopo, com vistas ao atendimento do requisito 4, da NBR ISO 9001:2015, o qual marcou o início da transição para a nova edição da norma. A partir de então, os objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico passaram a ser, também, os objetivos da qualidade.

No ano de 2017, o SGQ foi recertificado na versão 2015 da Norma NBR ISO

9001 e em agosto de 2018, o SGQ foi recertificado na versão 2015, conforme PQJE. Desde a primeira certificação do SGQ em 2005, todos os ciclos têm sido cumpridos regularmente e recertificados nos dois modelos de excelência.

Em 2020 todas os cartórios eleitorais foram integrados ao SGQ como executores do processo Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário.

O TRE - TO prima pela qualidade de seus serviços. Para tanto, utiliza-se de práticas e modelos de gestão modernas e internacionalmente aceitas. O compromisso e o empenho da alta direção e de todos os servidores garantem a manutenção e a melhoria do SGQ e o cumprimento da sua política da qualidade.

1.2 Identificação e estrutura do TRE/TO

Instituição: Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Tocantins (TRE - TO)

CNPJ: 05.789.902/0001-72

Endereço: Quadra 202 Norte - Av. Teotônio Segurado, Conjunto 01 Lotes 1 e 2 CEP: 77.006-214 - Cx. postal 181 - Plano Diretor Norte - Palmas - TO.

Atuação: A Justiça Eleitoral é o instrumento de garantia do processo eleitoral, seja no comando das eleições, evitando abusos e fraudes, seja na preservação de direitos e garantias por meio da fixação e fiel observância de diretrizes claras e firmes, fundamentadas em lei.

Principais atividades: No plano jurídico, a condução de todo o processo eleitoral, julgando e tratando matérias referentes à legislação eleitoral. No plano administrativo, o gerenciamento do cadastro de eleitores e operacionalização das eleições, tornando possível a coleta e a apuração dos votos depositados nas urnas, que representam a vontade política dos cidadãos.

Estrutura organizacional: A estrutura organizacional é composta pelas unidades da Presidência, Vice-Presidência, Corregedoria Regional Eleitoral, Juízes Membros, Ouvidoria Regional Eleitoral, Zonas Eleitorais, Diretoria-Geral e pelas secretarias Judiciária e Gestão da Informação, Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação e Administração e Orçamento, nas quais estão lotados servidores efetivos, comissionados, requisitados, terceirizados e estagiários. O Estado é dividido em Zonas Eleitorais, as quais representam a parte do território onde o Juiz Eleitoral exerce a sua jurisdição, garantindo aos seus respectivos habitantes o exercício do voto e dos seus direitos e deveres políticos.

1.3 Missão

Garantir a legitimidade do processo eleitoral para fortalecer a Democracia.

1.4 Visão

Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política sociedade.

1.5 Valores

Ética - Preza a observância dos princípios constitucionais da moralidade, impessoalidade e legalidade;

Transparência - Destaca-se pela prática de ações com ampla publicidade e fácil acesso;

Imparcialidade - Prima por julgamento reto e justo;

Celeridade - Exige empenho, rapidez e qualidade;

Acessibilidade - Facilita, em todas as suas formas, o acesso do cidadão à Justiça Eleitoral.

Sustentabilidade - Capacidade de o ser humano interagir com o mundo, de modo a não comprometer os recursos naturais das gerações futuras.

Diversidade - Prima pelo respeito à diversidade humana.

Inovação - Incentiva às novas ideias voltadas à melhoria do processo eleitoral.

1.6 Política da Qualidade

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

2. APLICAÇÃO

Este manual descreve o SGQ do TRE - TO. Foi elaborado de acordo com os requisitos de certificações de qualidade, aos moldes da norma NBR ISO 9001:2015 e/ou sistemas com requisitos similares.

3. EXCLUSÕES

O item 7.1.5.2 não é aplicável ao SGQ do TRE - TO, vez que não é requisito para verificação de conformidade dos serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral, a rastreabilidade de resultados de equipamentos de medição.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Fatores internos e externos

A análise do contexto interno e externo é realizada periodicamente por meio da ferramenta matriz SWOT, sob a responsabilidade do processo Gerir a Estratégia, onde consta o monitoramento e controle da estratégia para a gestão do processo eleitoral no Estado do Tocantins.

4.2 Necessidades e expectativas das partes interessadas

As partes interessadas pertinentes ao escopo do SGQ, bem como o monitoramento e análise crítica das informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes estão estabelecidas conforme o quadro abaixo:

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	MONITORAMENTO	ANÁLISE

Cidadãos Candidatos Advogados Partidos políticos	Confiança Segurança Atendimento Acessibilidade Celeridade Transparência Educação Sócio-política	Pesquisa de satisfação do cliente Indicadores de desempenho dos processos Atendimento pessoal Ouvidoria Corregedoria Pesquisa de clima organizacional Clipagem de notícias	Reuniões de Análise da Estratégia - RAE Reuniões de análise crítica - ACAD Registros de não conformidades por reclamações Relatório anual de clipagem de notícias
Mídias	Confiança Segurança Atendimento Acessibilidade Celeridade Transparência		
Conselho Nacional de Justiça Tribunal Superior Eleitoral Tribunal de Contas da União	Legalidade Publicidade Impessoalidade Eficiência Moralidade		
Colaboradores	Ambiente adequado para operação dos processos Competências asseguradas		
Fornecedores de produtos e serviços	Cumprimento da legislação aplicável às contratações com instituições públicas		

4.3 Escopo

O escopo do SGQ do TRE - TO é a "Gestão do Processo Eleitoral do Estado do Tocantins", envolvendo os processos relacionados no item 4.4.

4.4 Sistema de Gestão da qualidade e seus processos

O SGQ é composto pelos processos relacionados na [cadeia de valor](#), os quais foram mapeados de acordo com a metodologia adotada pelo Escritório de Processos Organizacionais - EPO.

ORDEM	PROCESSOS DE GESTÃO DE LIDERANÇA	DESCRIÇÃO/OBJETIVO
1	Gerir a estratégia	Processo no qual são formuladas missão, visão, análise SWOT, perspectivas, objetivos, indicadores, a seleção de programas de ação e para sua execução, levando em conta as condições internas e externas à organização e sua evolução esperada.
2	Gerir o planejamento das eleições	Processo no qual são realizadas as atividades de planejamento, monitoramento da execução, avaliação e suporte à implementação de melhorias nos processos de realização das eleições, desdobrado nos níveis estratégico, tático e operacional.
3	Gerir a comunicação institucional	Processo no qual são realizadas as atividades de planejamento e execução das campanhas institucionais para as eleições, em conformidade com as diretrizes propostas pelo TSE e estabelecidas no Plano de Comunicação para o Tribunal, bem como promover a comunicação interna.
PROCESSOS FINALÍSTICOS		DESCRIÇÃO/OBJETIVO
4	Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário	Processo no qual são realizadas as atividades de alistamento, revisão de dados, alteração de locais de votação, transferência de domicílio, certidões, emissão de 2ª via do título e desfiliação partidária.
5	Monitorar o trâmite processual judicial do 1º Grau	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento para o pleno funcionamento da prestação Jurisdicional ao cidadão.
6	Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau	Processo para prover a prestação jurisdicional assegurando o princípio da razoável duração do processo previsto no artigo 5º, LXXVIII, da constituição Federal.

7	Gerir logística para Zonas Eleitorais	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento das ações específicas desencadeadas nas zonas eleitorais, referentes à execução do plano das eleições (convocação e treinamento de mesários, locais de votação, equipamentos e sistemas, segurança, transporte, transmissão de resultados, entre outras).
8	Apurar Votação	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento da transmissão dos boletins de urna ao TRE e o processamento dos dados (totalização) para sua divulgação.
9	Diplomar eleitos e suplentes (Eleições gerais)	Processo no qual são realizadas as atividades de confecção de diplomas, organização da sessão regimental de formalização do ato jurisdicional de entrega dos mesmos, o qual legitima e habilita aos candidatos eleitos a tomarem posse nos respectivos cargos, até a terceira suplência.
PROCESSOS DE APOIO		DESCRIÇÃO/OBJETIVO
10	Gerir o orçamento	Processo no qual são realizadas as atividades de elaboração da proposta orçamentária e monitoramento da execução das despesas referentes à contratação de serviços, aquisição de materiais, locações, despesas com diárias, indenizações e auxílio alimentação para mesários e colaboradores.
11	Gestão de Pessoas (Alocar de pessoas e desenvolver pessoas)	O processo de gestão de pessoas envolve duas dimensões: Alocar pessoas: na qual são determinadas e providas as pessoas necessárias para a implementação eficaz do sistema de gestão da qualidade e para a operação e controle de todos os processos do escopo, bem como a determinação do conhecimento necessários para o alcance da conformidade dos serviços oferecidos. Desenvolver pessoas: na qual são capacitados os colaboradores para desenvolverem as atividades para as quais foram designados.
12	Gerir urnas eletrônicas	Processo no qual são realizadas as atividades de relacionadas à gestão do ciclo de vida, desde o aceite até o descarte das urnas eletrônicas.

13	Gerir bens e serviços	Processo no qual são realizadas as atividades de identificação dos materiais e serviços necessários para a realização do processo eleitoral e as suas respectivas aquisições e/ou contratações. Envolvendo, ainda, no caso de bens, o recebimento, separação, transporte e entrega dos equipamentos, suprimentos, material de expediente, impressos e outros que serão utilizados pelas unidades da secretaria e pelos cartórios eleitorais nas eleições. No caso de serviços, o processo encerra-se com a contratação.
14	Prover infraestrutura tecnológica	Processo no qual são realizadas as atividades necessárias para o pleno funcionamento do ambiente de Tecnologia da Informação direcionadas ao processo eleitoral, através da prospecção, aquisição, implantação e manutenção dos equipamentos de microinformática, comunicação de dados e serviços essenciais de tecnologia da informação.
15	Orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral	Processo no qual são realizadas as atividades de exame das prestações de contas de campanha eleitoral, capacitação de servidores envolvidos e orientação a prestadores de contas (candidatos e partidos políticos).
PROCESSOS DE MONITORAMENTO E MELHORIA		DESCRIÇÃO/OBJETIVO
16	Ouvir o cliente/ cidadão-usuário	Processo no qual são realizadas as atividades voltadas à defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, atribuindo maior transparência aos trabalhos e ações da Justiça Eleitoral e contribuindo para o aprimoramento dos serviços por esta prestados. Atua como um canal de comunicação direta entre o Tribunal e a comunidade, através de atendimento pessoal, telefônico, eletrônico ou por correio convencional e, ainda, por meio de pesquisas de satisfação, servindo como importante instrumento de fortalecimento da cidadania.
17	Inspecionar cartórios eleitorais	Processo no qual são realizadas as atividades de inspeções nas Zonas Eleitorais, conforme critérios estabelecidos pela Corregedoria Regional Eleitoral.
18	Monitorar votação	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento do funcionamento das seções eleitorais no dia das eleições, no período compreendido entre a instalação da mesa receptora de votos e o término da coleta de votos, com o registro de ocorrências e o desencadeamento de providências para a solução de problemas técnicos, logísticos ou de outra natureza que impliquem na interrupção ou atraso da votação.

19	Supervisionar o cadastro de eleitores	Processo no qual são realizadas as atividades de monitoramento e suporte ao cadastro de eleitores executado nas zonas eleitorais, para fomentar a integridade do cadastro eleitoral.
20	Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas	Processo no qual é realizada, por amostragem, a verificação do funcionamento correto dos programas das urnas, sendo sorteadas no dia anterior às eleições urnas (capital e interior) em quantidade definida pela resolução relativa ao pleito, pelo Tribunal Superior Eleitoral, para no dia das eleições, serem auditadas, conforme os procedimentos estabelecidos.

5. LIDERANÇA

A Alta Direção, composta pela Presidência, Diretoria-Geral, Secretários e Comitês de gestão estratégica, incentiva a prática pela qualidade, assegurando que a política da qualidade e os objetivos sejam estabelecidos e compatíveis com o contexto e a direção estratégica, bem como a integração dos requisitos do SGQ em todos os seus processos, para que se alcance os resultados pretendidos.

As reuniões estratégicas serão sempre alinhadas ao tema qualidade, ocasião em que analisa-se os resultados alcançados e a gerência da satisfação dos clientes e partes interessadas, bem como ao cumprimento da política e objetivos da qualidade e riscos que possam impactar diretamente no escopo do SGQ.

A política da qualidade é informação documentada disponível nos diversos meios de comunicação, com vistas ao seu entendimento e aplicação em toda a organização, a qual integra o plano de comunicação institucional do TRE - TO.

Os papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais são definidas nos regimentos e regulamentos internos, cujos gestores têm suas competências definidas e gerenciadas pelo processo Desenvolver Pessoas - Gestão de Pessoas, de responsabilidade da SGP/COEDE, conforme ferramenta adotada pela unidade, as quais devem assegurar que a integridade do SGQ seja mantida quando forem planejadas e implementadas quaisquer mudanças na organização.

Anualmente, a Alta Direção realiza análise crítica do SGQ.

6. PLANEJAMENTO

O Planejamento de todos os processos do SGQ é elaborado levando-se em consideração o contexto interno e externo, bem como os riscos aplicáveis em cada processo, conforme política estabelecida na metodologia de riscos e continuidade de negócio.

As mudanças necessárias serão realizadas de forma planejada, conforme descrito na análise crítica e análise da estratégia, tendo como premissas: o propósito da mudança, a integridade do sistema, a disponibilidade de recursos e a alocação ou relocação de responsabilidade e autoridade.

Os objetivos da Qualidade são geridos pelo processo Gerir a Estratégia que, onde são definidos e estabelecidos seus indicadores, metas e períodos de mensuração. Os indicadores são consolidados e mantidos atualizados em sistema eletrônico específico, sendo

disponibilizados para acessos de todos, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições para a melhoria contínua do SGQ, bem como o alcance dos resultados pretendidos e o atendimento das expectativas dos clientes e partes interessadas.

Os resultados dos indicadores são avaliados nas reuniões de análise da estratégia e de análise crítica.

7. APOIO

7.1 Recursos

O TRE - TO determina e provê os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ, considerando os recursos internos e o que precisa ser obtido externamente para a manutenção e melhoria do sistema. Tais recursos são estabelecidos no mapa de cada processo integrante do escopo de forma textual e/ou nos normativos aplicáveis a cada processo.

O monitoramento e medição da conformidade dos serviços é realizado por meio de softwares que auxiliam o monitoramento dos resultados. O tipo e os parâmetros do software estão ajustados para cada processo conforme as suas necessidades específicas.

O conhecimento organizacional necessário à operação dos processos e o alcance da conformidade dos serviços são disponibilizados no site do TRE - TO na internet/intranet, através de ferramentas colaborativas, no ambiente virtual de aprendizagem, sistemas para o planejamento dos processos, sistemas para acompanhamento dos projetos e indicadores, nos registros das não-conformidades, reuniões de análises críticas, análise de dados e análise da estratégia e base histórica do SGQ.

7.2 Competência

As competências necessárias aos servidores que realizam trabalhos que afetam o SGQ são determinadas pela Alta Direção no processo de Gestão de Pessoas, utilizando-se de mecanismos/softwares que facilitam o monitoramento da educação, treinamento ou experiência aplicáveis ao escopo do SGQ.

7.3 Conscientização

As pessoas que realizam trabalho sob o controle do TRE - TO são conscientizados quanto às diretrizes do SGQ. Para tanto, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) por meio do processo Gestão de Pessoas (Desenvolver pessoas) mantém programas de ambientação para todos os servidores.

7.4 Comunicação

As comunicações internas e externas são estabelecidas no Plano de Comunicação Institucional do TRE - TO, sendo este um produto do processo de Gerir a Comunicação Institucional.

7.5 Informação documentada

As informações documentadas requeridas são estabelecidas e monitoradas pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em formulário elaborado especificamente para cada processo do escopo. Os documentos mantidos pelos SGQ são os relacionados a seguir, os quais são elaborados, atualizados e aprovados conforme determinado abaixo:

Documento/Código	Elaboração	Controle de atualização	Aprovação	Controle de versão
Manual da Qualidade / MQ 7.5	Alta Direção	ASPEQ/DG	Diretor-Geral	Processo SEI
Controle de Informação Documentada / CID 7.5	Responsável pelo processo	Responsável pelo processo	Assessoria da Qualidade (ASPEQ)/Responsável pelo processo	Processo SEI
Política da Qualidade / PQ 5.2	Alta Direção	ASPEQ/DG	Diretor-Geral	Processo SEI
Objetivos da Qualidade / OQ 6.2	Alta Direção	ASPLAN-DG	Diretor-Geral	Processo SEI
Escopo do SGQ / ESGQ 4.3	Alta Direção	ASPEQ/DG	Diretor-Geral	Processo SEI
Mapa dos processos / MP 4.4	Responsável pelo processo e ASPEQ/DG	ASPEQ/DG	Responsável pelo processo	Processo SEI
Procedimento Operacional	Responsável pelo processo e ASPEQ/DG	ASPEQ/DG	Responsável pelo processo	Processo SEI
Cadeia de Valor	ASPEQ/DG	ASPEQ/DG	Diretor-Geral	Processo SEI

As informações documentadas terão suas versões controladas pela unidade de Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade (ASPEQ), juntamente com o gestor de cada processo, sendo que a garantia da última versão será sempre a publicada na intranet/internet/Sistema SEI.

Havendo novas versões dos documentos da qualidade, a ASPEQ, via SEI, fará a tramitação do respectivo processo para cientificação dos responsáveis e realizará a devida substituição do documento nos canais de comunicação com o cliente.

As informações documentadas do SGQ são disponibilizados para consulta e utilização, estando acessíveis a todas as pessoas envolvidas com os processos componentes do escopo, em formato digital, na intranet e internet da organização no menu/link Gestão da Qualidade ou Escritório de Processos Organizacionais.

8. OPERAÇÃO

8.1 Planejamento e controles operacionais

O planejamento da realização dos serviços do TRE - TO é realizado com base nos requisitos das partes interessadas, nas normas e legislação aplicáveis. Caso a solicitação de um das partes interessadas saia da rotina esta é analisada de forma crítica. Após decisão da alta direção, faz-se a devida comunicação às funções envolvidas e, em especial, ao cliente.

O TRE – TO garante que os produtos ou serviços adquiridos estão em conformidade com as necessidades dos seus processos através da descrição correta de suas características, da seleção de fornecedores qualificados e inspeção no recebimento.

Os produtos adquiridos são manuseados ou armazenados em condições que preservem suas características, atendendo aos requisitos do cliente e normas aplicáveis. Os produtos entregues aos clientes são identificados de modo apropriado, assegurando o seu rastreamento com a abrangência adequada.

Os serviços são realizados de forma bastante criteriosa, utilizando-se de informações que definem as características do processo e do serviço, através do uso de procedimentos aplicáveis, equipamentos adequados e de critérios de liberação de entrega e pós-entrega. O TRE - TO publica em seu site na internet a cadeia de valor do tribunal, representação gráfica do conjunto dos principais macroprocessos e processos desenvolvidos pela organização, demonstrando como o tribunal está estruturado para gerar valor aos serviços colocados à disposição da sociedade.

Qualquer documento, material ou produto enviado pelo cliente/cidadão-usuário é verificado e protegido. Caso haja dano, o fato é imediatamente informado ao proprietário.

A comunicação com o cliente é feita por meio do processo Ouvir o cliente/cidadão-usuário, sob responsabilidade da Ouvidoria Regional Eleitoral (ORE), que atua como um canal de comunicação direta entre a Justiça Eleitoral do Tocantins e a comunidade. O atendimento é realizado através de atendimento pessoal, telefônico, pelo formulário eletrônico, por aplicativo de mensagens (OuviZap) ou por correio. Também compete a ORE realizar pesquisa de satisfação do cliente com a finalidade de avaliar a satisfação do cidadão-usuário em relação aos serviços prestados pelo TRE - TO.

O TRE - TO informa aos seus clientes/cidadãos-usuários os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos na carta de serviços do 1º e do 2º grau, disponíveis no site do tribunal.

8.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

O TRE - TO assegura sua capacidade de atender os requisitos para os produtos e serviços a serem oferecidos a clientes, conforme estabelecido nos mapas de processos respectivos. Os requisitos são estabelecidos e confirmados pelos próprios clientes ao responder as pesquisas de satisfação e, também, àqueles não declarados, mas dizem respeito a cumprimentos de preceitos legais e/ou regulamentares de órgãos de controle internos e externos. Todos esses requisitos são analisados criticamente pela Alta Direção, em reuniões de análise e estratégia (RAE) ou Conselhos/Comitês equivalentes.

A ASPEQ realiza o acompanhamento sistemático do cumprimento dos requisitos, mantendo a organização informada sobre o real andamento, bem como fornecendo as informações necessárias a todos os envolvidos sobre as alterações em quaisquer requisitos aplicáveis.

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

Os projetos para a "Gestão do Processo Eleitoral do Estado do Tocantins" seguem a metodologia estabelecida pelo Escritório de Projetos, tendo seu planejamento, entradas, controles, saídas e mudanças controladas via sistema específico.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

O TRE - TO assegura que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conforme requisitos estabelecidos, os quais obedecem, rigorosamente às leis que regem as contratações de bens e serviços na administração pública, refletidas nos editais, termos de referência, contratos, onde o tipo e extensão do controle e demais informações para os provedores externos são identificados e monitorados.

8.5 Produção e provisão de serviços

O TRE - TO realiza seus serviços sob condições controladas. Para tanto, dispõe dos mapas de processos, procedimentos operacionais, modelo de processos estabelecidos, bem como a disponibilidade do conhecimento organizacional.

8.6 Liberação de produtos e serviços

Os serviços realizados para o escopo são liberados após conferência dos requisitos estabelecidos em editais, termos de referências, contratos, termos de cooperação e termos de convênios, a cargo do responsável de cada processo do escopo do SGQ.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Todos os processos do escopo do SGQ são monitorados por meio dos respectivos indicadores e analisados criticamente em reuniões periódicas.

Ao final de cada ciclo, o escopo é avaliado de forma integrada em todas as variáveis que afetam o SGQ, tendo suas entradas e saídas evidenciadas nas atas de reuniões de análise da estratégia e análise crítica da Direção.

Visando o desdobramento da estratégia em todos os níveis e a melhoria da comunicação interna são utilizadas variadas estratégias e ferramentas para análise e difusão dos resultados de monitoramento e medição, entre elas: reuniões setoriais, transmissão em *streaming* de reuniões, grupos temáticos em aplicativo de mensagem e publicação das atas de reuniões de análise da estratégia e análise crítica da Direção na internet, disponíveis para público interno e externo.

9.1 Auditoria Interna

Anualmente, a Alta Direção aprova o Programa Anual de Auditorias, com vistas a verificar a conformidade com os requisitos da Justiça Eleitoral para o SGQ e os requisitos da NBR ISO 9001, obedecendo-se as orientações da NBR ISO 19011.

10. MELHORIA

A garantia da conformidade e eficácia dos serviços e dos processos do SGQ do TRE - TO é obtida e demonstrada através da medição, monitoramento, análise e melhoria relativas aos indicadores de cada processo e cumprimento dos objetivos estratégicos. O TRE - TO determina para coleta e análise de dados referentes ao SGQ, a seguinte metodologia: realização de pesquisa de satisfação dos clientes externos e internos, reuniões de verificação do desempenho dos processos durante a sua execução, plano de indicadores de desempenho dos processos, avaliação de desempenho da gestão após a realização das eleições, bem como avaliação de fornecedores para as aquisições que impactam diretamente na entrega dos produtos e serviços do escopo de certificação.

As informações geradas são analisadas nas reuniões de análise crítica e os seus resultados fundamentam a elaboração de planos de ação de melhoria, tomada de decisões e o planejamento para o próximo ciclo de realização do produto.

Desta forma, os dados gerados nas medições e monitoramentos dos processos e dos produtos, da satisfação dos clientes e dos fornecedores respaldam a efetivação de melhoria do sistema por meio da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análises de dados, ações corretivas e análise crítica pela direção.

As não conformidades são tratadas utilizando-se documento eletrônico de diagrama de causa e efeito, onde identifica-se a causa e estabelece-se a ação para eliminá-la ou preveni-la, contidas no sistema de informação eletrônica. Oportunidades de melhoria e recomendações são avaliadas quanto à pertinência de sua implementação.

11. TERMOS E DEFINIÇÕES

ESCOPO - Limite ou abrangência do objetivo que se pretende atingir.

NÃO CONFORMIDADE - o que não está conforme o planejado ou esperado. Requisito não cumprido.

PROCESSO - Sequência de tarefas (ou atividades) que, ao serem executadas, transformam entradas em resultados.

RISCO - Chance de algo ocorrer de forma a causar impacto nos objetivos.

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SWOT - Método de gestão para o estudo dos ambientes internos e externos através da identificação e análise dos pontos fortes (**S**trong) e fracos (**W**eaknesses), oportunidades (**O**pportunities) e ameaças (**T**hreatse) às quais a organização está exposta.

ALTERAÇÕES:

ITEM	DESCRIÇÃO
4.4	Alteração da nomenclatura do processo Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário, retirando -se o termo "Zona Eleitoral"
4.4	Alteração na descrição do processo Auditar o funcionamento das urnas eletrônicas.

Elaboração:	Aprovação:	Data de aprovação:
ASPEQ/DG	Diretor-Geral	Data da assinatura eletrônica
CÓPIA NÃO CONTROLADA		

JONAS DEMÓSTENE RAMOS
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente em 18/07/2023, às 19:17, 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 **000012301625970** e o código CRC **62F8FFB7**.