

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE	

RELATÓRIO DE AUDITORIA DA QUALIDADE

Nome da organização	Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Auditoria	Interna
Equipe de Auditores	Ellen Renate Ivanfy
	André Luiz Soares
	Vinícius de Castro Borges
Período	23 a 25/09/2019

Resumo da Auditoria	
Número de Não – Conformidades	3
Número de Observações	2
Número de Oportunidades de Melhoria	20

Objetivo da Auditoria
A auditoria interna do Sistema de Gestão da Qualidade tem como objetivo estabelecer a extensão na qual o Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins está em conformidade com a norma NBR ISO 9001:2015 e verificar se os processos no escopo “Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins” estão em conformidade com as disposições planejadas e com os requisitos da norma de referência.

Processos Auditados
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta Direção; 2. Gerir a estratégia; 3. Gerir planejamento para eleições; 4. Gerir comunicação; 5. Gerir urnas eletrônicas;





	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE	

6. Gerir logística para zonas eleitorais;
7. Monitorar cadastro de eleitores;
8. Inspeccionar cartórios eleitorais (inspeções CRE);
9. Gerir trâmite judicial eleitoral 1º Grau (CRE);
10. Diplomar eleitos e suplentes;
11. Monitorar votação;
12. Apurar votação no Estado do Tocantins;
13. Auditar o funcionamento da urna eletrônica;
14. Gerir trâmite processual judicial 1º grau;
15. Gerir orçamento;
16. Gerir bens e serviços;
17. Gerir pessoas/Desenvolver pessoas;
18. Gerir pessoas/Alocar pessoas;
19. Prover infraestrutura;
20. Gerir auditorias;
21. Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins.

Sumário da Auditoria

A auditoria no TRE/TO ocorreu conforme previsto, com exceção de alguns ajustes no plano de auditoria, que não prejudicaram a abrangência da amostra planejada.

Não conformidades evidenciadas

1. Item 6.1.1 da Norma NBR ISO 9001:2015: Ações para abordar riscos e oportunidades. O processo “Gerir trâmite judicial eleitoral - 1º grau” não contava com risco presente no mapa. A organização não determinou ação para abordar risco e oportunidade no processo relativa à eventual indisponibilidade do PJE. No Processo “Monitorar riscos”, mapa do processo, consta como responsável a ASPLAN/DG, porém na Resolução TRE/TO n.º 370/2016, art. 15, o responsável é o COGETIC;



	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE	

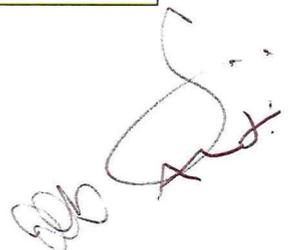
2. Item 7.1.3.a da Norma NBR ISO 9001:2015: Infraestrutura. No processo “gerir bens e serviços”, as partes interessadas que ingressam no subsolo do prédio-sede do TRE/TO, não são submetidos a controle de acesso por catraca ou cadastro de visitante. No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, o Cartório Eleitoral da 028ZTO/Miranorte não conta com vaga de estacionamento para pessoas com deficiência identificada e sinalizada, bem como piso tátil para deficientes visuais, nos ambientes interno e externo do prédio, com espeque na Resolução CNJ n.º 230/2016;
3. Item 9.1.3.a da Norma NBR ISO 9001:2015: Análise e avaliação. No processo “Apurar votação no Estado do Tocantins”, o evento da urna eletrônica encerrada com atraso não constou com informação documentada em registro nos sistemas de controle do tratamento do não cumprimento do indicador (seção 60 da 011ZTO).

Observações evidenciadas

1. Monitorar os chamados abertos na Ouvidoria mediante tabela consolidada no sistema informatizado. Pendente de verificação;
2. Analisar o indicador da pesquisa de satisfação da Ouvidoria no bojo do Índice de Satisfação do Cliente Externo. Pendente de verificação.

Oportunidades de Melhoria Evidenciadas (se aplicáveis)

1. Alinhamento estratégico administrativo e judicial com o TSE, conforme Programa de Gestão 2019/2021;
2. Necessidade de inserção de processo de educação política da sociedade no SGQ, uma vez que consta na visão institucional do TRE/TO;
3. No processo “gerir comunicação”, melhorar o alinhamento do processo ao planejamento estratégico, vinculando a execução orçamentária aos objetivos e metas previstas pela Alta Administração;
4. Publicar canal de comunicação do WhatsApp/ASCOM no site institucional para conhecimento das partes interessadas;
5. No processo de “Inspeccionar cartórios eleitorais (inspeções CRE)”, inserir como entrada “reclamações da Ouvidoria”;
6. Na visão do operador do processo “Monitorar cadastro de eleitores”, de competência da SECASE, o



	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE	

Oportunidades de Melhoria Evidenciadas (se aplicáveis)

- processo poderá ser extinto, tendo em vista o baixo índice de erros constatados na leitura do indicador; e inserção da tarefa no processo na CRE;
7. Criar, no SGIE, página externa para que os eleitores/colaboradores do pleito possam atualizar seus dados cadastrais, para facilitar o contato no período eleitoral, bem como impressão de folhetos indicadores de seção eleitoral e legislação pertinente;
 8. Rever configuração de fontes no SGIE, de acordo com o navegador utilizado;
 9. Atualizar o Regulamento da Secretaria - Resolução TRE/TO n.º 116/2007 – e Resolução TRE/TO n.º 282/2012, com relação às atividades da ORE, para incluir atividades da Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, e Lei n.º 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários, Fale Conosco, Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno, OuveZap, 0800 e Audiências Públicas;
 10. No processo “Apurar votação no Estado do Tocantins”, o Sistema de Pré-Vistoria não consta de mecanismo de validação ou correção dos dados lançados pelos responsáveis dos locais de votação;
 11. O Sistema de Gerenciamento Integrado de Eleições – SGIE pode incluir a identificação voluntária ou indicada do colaborador do pleito;
 12. Alterar o nome do processo “Gerir Auditorias” para “Gerir o SGQ”;
 13. Atualizar a documentação do SGQ, para unificar a nomenclatura dos processos, mapas e Manual da Qualidade;
 14. No processo “Gerir bens e serviços”, avaliar requisitos das partes interessadas nos períodos pré e pós-contratação, por meio de formulários de pesquisa. Pode-se incluir a avaliação dos clientes externos e internos no sistema ASI;
 15. Histórico do SGQ do TRE/TO, disponível na intranet/internet, em formato linha do tempo, e atualizá-lo;
 16. No processo “Ouvir cliente da Justiça Eleitoral”, mapa vs. 01, incluir interface de saída com Inspeccionar os cartórios eleitorais e Planejamento de Eleições;
 17. No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, ajustar redação do nome do processo e das etapas para verbos no infinitivo, conforme padrão utilizado nos demais mapas;
 18. No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, no mapa de “Prover desfiliação partidária”, alterar nome do sistema Elo6 para FILIA;

Handwritten signature and initials

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE	

Oportunidades de Melhoria Evidenciadas (se aplicáveis)
<p>19. No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, sugere inserção de mensagem no Sistema de Multas para orientar eleitor que a quitação da multa eleitoral será processada somente no dia útil posterior, no caso de envio após o fim do expediente do Cartório Eleitoral do domicílio do devedor;</p> <p>20. No processo “Ouvir o cliente – ORE”, no procedimento operacional para pesquisa de satisfação do cliente, atualizar o item 4 (termos e definições), com a indicação da nova Norma NBR ISO 9001: 2015.</p>
Roteiro da Auditoria
A execução da auditoria seguiu Plano de Auditoria anexo, elaborado em 20/09/2019.

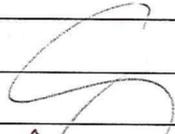
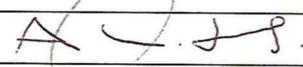
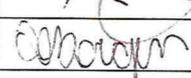
Pontos fortes do SGQ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Engajamento da Presidência e Alta Administração na prestação de contas e na eficácia e resultados do Sistema de Gestão da Qualidade; 2. Comprometimento das partes interessadas no processo de auditoria e melhoria contínua do SGQ do TRE/TO; 3. Liderança exercida pelo Juiz Eleitoral que atua no processo “Excelência no atendimento”, bem como de sua equipe, na condução das atividades exercidas pelo Cartório Eleitoral; 4. Comunicação da estratégia nos setores auditados do TRE/TO; 5. Elaboração do Plano de Gestão da CRE, com previsão de entrega até dezembro/2019; 6. Nivelamento operacional pela CRE das atividades cartorárias desenvolvidas nas zonas eleitorais (há minuta de Provimento); 7. Capacitação dos servidores designados para realização de inspeções e correções pela CRE; 8. Melhoria contínua das atividades da CRE por meio de ciclo PDCA; 9. SGQ amparado por ampla documentação, por exemplo: Metodologia de Gestão de Riscos e Metodologia de Gestão de Projetos; 10. Publicação mensal, pela CRE, de informativo de produtividade dos magistrados; 11. Equipe de comunicação bem estruturada, com uso das principais mídias sociais. 12. Evidenciado pelo Relatório Trimestral da Ouvidoria – Janeiro, Fevereiro e Março de 2019, o encaminhamento das recomendações de melhorias à apreciação da Alta Administração.

Handwritten signature

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE	

Pontos fortes do SGQ
13. Boas práticas no processo de “Gerir prestação de contas eleitorais”, que insere as atividades na Plataforma Wiki – Cérebro;

Parecer da equipe auditora
<p>O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins possui o Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, conforme consenso entre a Equipe Auditora.</p> <p>As não conformidades detectadas, se adequadamente tratadas, não afetarão a capacidade de atendimento aos requisitos. Com relação às observações e oportunidades de melhoria, caberá aos gestores do SGQ a avaliação de pertinência.</p> <p>A Equipe Auditora recomenda a renovação da Certificação do Sistema para o escopo “Gestão do processo eleitoral do Estado do Tocantins”.</p>

Nomes e Assinaturas da equipe auditora	
Ellen Renate Ivanfy	
André Luiz Soares	
Vinícius de Castro Borges	

Palmas, de 25 de setembro de 2019.