



Simplifying Certification

Relatório de Auditoria

Assessment Visit Report

Para / For

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

QMS Reference No. 101-00503-Q

Tipo (*Assessment Type*) Recertificação/ *Recertification*

Data/s Auditoria
(*Assessment Date/s*) 17 a 21/08/2020

Endereços no Certificado
(*Certificate Location/s*)

1) Avenida Teotônio Segurado - Quadra 202 Norte – Cj. 01 - Lotes 01/02 – Plano Diretor Norte - Palmas – TO – CEP: 77.006-214 – Brasil

2) Avenida Lo-02, 53 - Quadra 103 Norte - Plano Diretor Norte – Palmas – Tocantins – CEP: 77.001-022 – Brasil

3) Alameda 8 - Lote 1 C - Quadra 203 Norte - Plano Diretor Norte – Palmas - TO – CEP: 77.006-884 – Brasil

4) Avenida Alfredo Nasser - Lote 1-A - Quadra 109-A - Vila Maria – Miranorte – TO – CEP: 77.660-000 – Brasil

5) Rua SR 03 - Lote 32 – Quadra 112 Sul – Plano Diretor Sul – Palmas – TO – CEP: 77.020-172 – Brasil

Endereços Auditados
(*Assessment Location/s*)

1) Avenida Teotônio Segurado - Quadra 202 Norte – Cj. 01 - Lotes 01/02 – Plano Diretor Norte - Palmas – TO – CEP: 77.006-214 – Brasil

2) Avenida Lo-02, 53 - Quadra 103 Norte - Plano Diretor Norte – Palmas – Tocantins – CEP: 77.001-022 – Brasil

3) Alameda 8 - Lote 1 C - Quadra 203 Norte - Plano Diretor Norte – Palmas - TO – CEP: 77.006-884 – Brasil

4) Avenida Alfredo Nasser - Lote 1-A - Quadra 109-A - Vila Maria – Miranorte – TO – CEP: 77.660-000 – Brasil

5) Rua SR 03 - Lote 32 – Quadra 112 Sul – Plano Diretor Sul – Palmas – TO –

CEP: 77.020-172 – Brasil

Critério
(Assessment Criteria)

ISO 9001:2015

Escopo
(Assessment Scope)

Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins.
Management of Electoral Processes in the State of Tocantins.

Equipe de Auditores
(Assessment Team)

Eduardo Tortorette - Auditor Líder

Relatório encaminhado para
(Report Provided to)

José Eudacy Feijó Paiva

Há mudança no Detalhes do cliente? (se sim, favor destacar folha de mudanças do cliente, com alterações em vermelho)

Sim / Yes () Não / No (x)

(Client Detail Changes) ?
(if Yes, auditor to provide amended Client Detail Sheet with changes in red)

Próxima visita prevista para (Next visit planned for)

07/2021

Tipo da Próxima Auditoria
(Next visit type)

Manutenção
System Review

SEÇÃO 1 Notas integrantes do relatório de auditoria

1. Declaração de cumprimento

A empresa deve observar que este relatório é resultado das observações de auditoria e as informações fornecidas pelas pessoas entrevistadas durante a auditoria. Deve ser visto como um "resumo" da operação, como observado e relatado pelo auditor nos dias de auditoria. Como resultado, as informações documentadas neste relatório podem não ser necessariamente totalmente representativas das práticas e procedimentos implementados pela empresa. O auditor não garante que o relatório identifica todos os riscos potenciais e todas as medidas que podem ser necessárias para eliminar ou controlar esses riscos no contexto de sistemas de gestão da empresa.

2. Confidencialidade

A QMS concorda em manter normas rigorosas para salvaguardar a confidencialidade das informações obtidas ou criadas durante a execução das atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, incluindo todos agindo em seu nome. Informações sobre qualquer cliente ou pessoa não será divulgada a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente ou pessoa em causa. Quando for exigido por lei que a QMS revele informações confidenciais a terceiros, o cliente ou o indivíduo em questão deve ser notificado previamente das informações fornecidas, a menos que seja regulamentado por lei ou solicitado pelo organismo de acreditação. A QMS mantém uma política de confidencialidade e procedimentos adequados para garantir a confidencialidade de todas as informações do cliente.

3. Avaliação

Para avaliação do sistema de gestão, os resultados de situações de não atendimento são classificados como:

Não conformidade:

Uma ruptura na integridade do sistema de gestão e sua conformidade com os requisitos das normas, deficiências que representam uma ameaça para atender às exigências dos clientes. Mau uso intencional de certificados ou logomarcas ou a não atender a outros requisitos contratuais também serão motivo para uma não-conformidade. Ações: QMS irá fornecer um relatório não conformidade detalhada e solicitar a organização para completar uma correção detalhada e plano de ação corretiva, incluindo prazos e propostas para a implementação efetiva das ações. A QMS irá notificar a organização, por escrito, que a certificação está suspensa até que todas as não conformidades possam ser fechadas. A organização deve apresentar a correção completa e um plano de ação corretiva no prazo de 14 dias após a conclusão da auditoria.

A organização tem um máximo de 30 dias a partir do último dia da auditoria para fornecer evidência de efetiva correção e ação corretiva. Verificação pode exigir uma visita nas instalações da empresa ou uma revisão de documentos, dependendo da gravidade da não conformidade. Até a verificação seja realizada e a correção e ações corretiva e sejam consideradas eficazes, o status de certificação da organização permanecerá como suspensa. Se não for possível a verificação das ações dentro do prazo de 30 dias, a certificação será retirada. Durante a certificação inicial, o não fechamento de uma não conformidade irá desencadear uma repetição da auditoria Fase 2. Para qualquer certificação existente, a incapacidade de fechar uma não conformidade resultará na suspensão da certificação. * Todas as atividades de acompanhamento podem incorrer em taxas adicionais.

Recomendação de Melhoria:

A conformidade com os requisitos dos critérios de avaliação podem estar em risco, e a organização está obrigada a investigar a potencial não conformidade e implementar ações preventivas. Ações: QMS vai acompanhar as ações da organização na próxima visita. Todas as recomendações de melhoria serão registradas no Registro de Melhoria.

Observação:

Identificação de uma potencial melhoria para o sistema de gestão da organização, sem fazer recomendações específicas.

4. Reclamações e apelações

A QMS possui processo de reclamação e apelação. Se houver qualquer discordância com o conteúdo do relatório de auditoria, a conduta do avaliador ou o próprio processo de avaliação em geral, o cliente deve contatar imediatamente a gerência da QMS.

5. Conflito de interesses

Na preparação deste relatório, o auditor líder confirma que eles (e os outros membros da equipe de auditoria) não têm um conflito de interesses com a organização a ser avaliada. O contrato de garantia de isenção de conflito de interesse é assinado por todos os auditores da QMS.

6. Aviso de mudanças

A QMS requer que o cliente informe de quaisquer alterações significativas, ou eventos que afetam a sua organização com impacto ao sistema de gestão, incluindo quando aplicável: acidentes fatais, acidentes de trabalho graves, doenças ocupacionais. No momento da auditoria também deve ser relatados todas as informações.

SECTION 1: Notes Forming Part of the Assessment Report

1. Compliance statement

The organisation should note that this report is a result of the audit observations and the information provided by the persons interviewed during the audit. It must be seen as conveying a 'snap shot' of the operation as observed by and related to the auditor on the days of audit. As a result, the information documented in this report may not necessarily be fully representative of the practices and procedures implemented by the organisation.

The auditor does not guarantee that this report identifies all potential risks and all measures which may be required to eliminate or manage those risks in the context of the organisation's management systems.

2. Confidentiality

QMS Certification Services agrees to maintain strict arrangements to safeguard the confidentiality of the information obtained or created during the performance of certification activities at all levels of its structure, including committees and external bodies or individuals acting on its behalf. Information about any organisation or individual will not be disclosed to a third party without the written consent of the client or individual concerned. Where QMS is required by law to release confidential information to a third party, the client or individual concerned shall, unless regulated by law or requested by the accreditation body, be notified in advance of the information provided. QMS maintains a Confidentiality Policy and appropriate procedures to ensure the confidentiality of all client information.

3. Non-compliance

As a result of the assessment of the management system, detailed non-compliance issues may be raised, as deemed appropriate by the Auditor. Non-compliance is graded as follows:

Non-conformance:

A breach in the integrity of the management system and its compliance to the requirements of the assessment criteria, and deficiencies that represent a threat to meeting customer requirements. Intentional misuse of Certificates or Marks or failure to meet other contractual requirements will also be grounds for a Non-conformance.

Actions: QMS will provide a detailed Non-conformance Report and request the organisation to complete a detailed correction and corrective action plan, including proposed timeframes for effective implementation of the actions. QMS will notify the organisation in writing that the certification is suspended until all Non-conformances can be successfully closed.

The organisation must submit the completed correction and corrective action plan **within 14 days** of completion of the audit visit. The organisation has a maximum of **30 days from the last day of the audit** to provide evidence of effective correction and corrective action. Verification may require an on-site visit or a desktop review of documents*, depending on the seriousness of the Non-conformance. Until successful verification of the effective correction and corrective actions, the status of the organisation's certification will remain as suspended. If QMS cannot effectively verify the actions within 30 days, the organisation's certification approval will be withdrawn.

During initial certification, failure to effectively close a Non-conformance will trigger a repeat of the Stage 2 audit*. For any existing certification, failure to close a Non-conformance will result in the Withdrawal of the organisation's certification approval. *Any follow-up activities may incur additional fees.

Improvement Request:

Compliance to the requirements of the assessment criteria may be at risk, and the organisation is required to investigate potential non-conformance and implement preventative actions.

Actions: QMS will follow up the organisation's actions at the next visit. All Improvement Requests will be recorded on the Improvement Log.

Observation:

Identification of a potential improvement to the organisation's management system, without making specific recommendations.

4. Complaints and appeals

QMS has in place a documented complaints and appeals process. Where there is any disagreement with the content of this assessment report, the conduct of the assessor or the assessment process in general, you are encouraged to contact the QMS Operations Manager by email at info@qms.com.au or by telephone.

5. Conflict of interest

In preparing this report the lead auditor confirms that they (and any other audit team members) do not have a conflict of interest with the organisation being assessed. The conflict of interest arrangements are included in a QMS Conflict of Interest Agreement signed by all assessors representing QMS.

6. Notice of changes

QMS requires that you inform us, without delay, of any significant changes to, or events affecting, your organisation. Where QMS has certified your organisation as compliant with a national or international standard for occupational health & safety, this includes but is not limited to fatal incidents, serious injuries, occupational disease or legal action by a regulatory authority. QMS also requires that you inform us, at the time of system review or recertification assessment visits, of any OHS related findings by third parties.

SEÇÃO 2 - Sumário Executivo

A auditoria foi realizada usando as tecnologias de ICT e auditoria remota.

A auditoria foi realizada remotamente devido a:

- A promulgação da política de SGQ: QMS.COR.PO.005 Auditoria usando eventos extraordinários COVID-19

O auditor recebeu acesso ao sistema e evidências da implementação do sistema através do seguinte:

- O email
- Fotos, imagens digitais e hologramas
- Aplicações face a face
- Aplicativos de transferência de arquivos

Este Relatório de Auditoria indica claramente as atividades de ICT externas e atividades de auditoria no local e a eficácia na consecução dos objetivos da auditoria. Consulte a SEÇÃO 4: Plano de auditoria.

A ICT e a tecnologia de auditoria remota foram conduzidas de acordo com o IAF MD 4: 2018 e QMS.COR.PRO.084 O Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação para Auditoria (ICT). Avaliei os riscos e oportunidades aplicáveis da Matriz de Riscos e Oportunidades para garantir que a eficácia da auditoria não seja afetada pelo uso das TIC.

O Sistema de gestão do cliente assegura que a organização atende os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis. Os requisitos do plano de auditoria foram concluídos e os objetivos da auditoria definidos foram atingidos.

Como não há **não conformidades** pendentes neste momento, recomenda-se que a certificação seja concedida durante o cumprimento dos critérios dentro do escopo da certificação detalhados na página 1 do presente relatório.

A próxima auditoria será realizada em conformidade com o Plano de revisão do sistema previsto no presente relatório, ou, para auditoria de recertificação, um programa de auditoria será apresentado antes da auditoria.

As **recomendações de melhoria** foram detalhadas no documento *Improvement Log* fornecido com este relatório. Espera-se que estas serão tratadas antes da próxima auditoria programada.

As **observações** feitas, se aplicável, estão relatadas no corpo do presente relatório.

Pontos Positivos:

Adequação das atividades de atendimento ao eleitor em momento de pandemia; Evolução da utilização do sistema "Portal das Eleições"; Diversificação e crescimento dos meios de comunicação do Tribunal; Clareza nas informações fornecidas durante todo processo de auditoria

Documentação legal: Não apresentado

SECTION 2: Executive Summary

The audit was conducted using ICT and remote audit technology.

The audit was conducted remotely due to:

- The enactment of the QMS Policy: QMS.COR.PO.005 Auditing using Extraordinary Events COVID-19

The auditor was provided access to the system and was provided evidence of implementation of the system through the following:

- Email
- Photos, digital images and holograms
- Face to face applications
- File transfer applications

This Audit Report clearly indicates offsite ICT activities and onsite audit activities and the effectiveness in achieving the objectives of the audit. Refer to **SECTION 4: Audit Plan**. I have assessed the applicable risks and opportunities from the Risk and Opportunity Matrix to ensure audit effectiveness is not impacted by the use of ICT.

ICT and remote audit technology was conducted in accordance with IAF MD 4:2018 and QMS.COR.PRO.084 The Use of Information and Communication Technology for Auditing (ICT).

The client's management system ensures that the organisation meets its applicable statutory, regulatory and contractual requirements. The audit plan requirements have been completed and the stated audit objectives have been met.

As there are no non-conformances outstanding at this time, it is recommended that certification be granted for compliance to the criteria within the Certification Scope detailed on page 1 of this report.

The next audit will be conducted in accordance with the System Review Plan provided in this report or, for re-certification audits, an Assessment Programme to be provided prior to the audit visit.

Improvement Requests have been detailed in the Improvement Log provided with this report. It is expected that these will be addressed prior to the next scheduled audit.

Observations have been made, where applicable, throughout the body of this report.

Strength: Adequacy of voter assistance activities in times of pandemic; Evolution of the use of the Portal of Elections system; Diversification and growth of the Court's means of communication; Clarity of information provided during the entire audit process

SEÇÃO 3 Relatório de Auditoria**REUNIÃO DE ABERTURA****1. AGENDA****INTRODUÇÃO**

Todos os representantes da organização receberam uma introdução, explicação sobre a auditoria e apresentação da QMS Certification Services.

ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO

O escopo da organização foi verificado e confirmado como detalhado na página 1 do presente relatório.

CONFIRMAÇÃO DE DADOS DE AUDITORIA E QUESTÕES, INCLUINDO:

- A confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e âmbito da auditoria, objetivos e critérios), todas as alterações, e outros arranjos pertinentes ao cliente, tais como a data e hora para a reunião de encerramento, reuniões intercalares entre a equipe de auditoria e representante da direção;
- Confirmação de canais formais de comunicação entre a equipe de auditoria eo cliente;
- Confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe de auditoria estão disponíveis;
- Confirmação das questões relativas à confidencialidade (consulte a Seção 1, item 2 deste relatório);
- Confirmação dos procedimentos de trabalho relevantes de emergência e segurança para a equipe de auditoria;
- A confirmação da disponibilidade, os papéis e identidades de quaisquer guias e observadores;
- O método de comunicação, incluindo qualquer classificação de resultados da auditoria;
- Informações sobre as condições em que a auditoria pode ser encerrado prematuramente;
- Confirmação de que o líder da equipe de auditoria e equipe de auditoria que representa o organismo de certificação é responsável pela auditoria e devem estar no controle da execução do plano de auditoria, incluindo as atividades de auditoria e trilhas de auditoria;
- A confirmação do status de conclusões da revisão anterior ou auditoria, se aplicável;
- Métodos e procedimentos a serem utilizados para realizar a auditoria com base em amostragem;
- A confirmação da linguagem a ser utilizada durante a auditoria;
- Confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será informado do progresso da auditoria e quaisquer preocupações;
- Oportunidade para o cliente fazer perguntas.

PARTICIPANTES

EDUARDO TORTORETTE - Auditor Líder, FRANCISCO ALVES CARDOSO FILHO - Diretor Geral, JOSE PAIVA - Gestão da Qualidade

SECTION 3: Assessment Report**OPENING MEETING****AGENDA****Introductions**

All relevant attendees provided an introduction and explanation of their role in relation to the assessment.

Scope Of Certification

The organization scope was checked and confirmed as detailed on page 1 of this report.

Confirmation Of Audit Details And Issues, Including:

- Confirmation of the audit plan (including type and scope of audit, objectives and criteria), any changes, and other relevant arrangements with the client, such as the date and time for the closing meeting, interim meetings between the audit team and the client's management;
- Confirmation of formal communication channels between the audit team and the client;
- Confirmation that the resources and facilities needed by the audit team are available;
- Confirmation of matters relating to confidentiality (refer to Section 1, item 2 of this report);
- Confirmation of relevant work safety, emergency and security procedures for the audit team;
- Confirmation of the availability, roles and identities of any guides and observers;
- The method of reporting, including any grading of audit findings;
- Information about the conditions under which the audit may be prematurely terminated;
- Confirmation that the audit team leader and audit team representing the certification body is responsible for the audit and shall be in control of executing the audit plan including audit activities and audit trails;
- Confirmation of the status of findings of the previous review or audit, if applicable;
- Methods and procedures to be used to conduct the audit based on sampling;
- Confirmation that, during the audit, the client will be kept informed of audit progress and any concerns;
- Opportunity for the client to ask questions.

Attendees

EDUARDO TORTORETTE - Lead Auditor, FRANCISCO ALVES CARDOSO FILHO - Director General, JOSE PAIVA - Quality Management

GERAL - OBRIGATÓRIO A CADA AUDITORIA (GENERAL – MANDATORY AT EACH VISIT)				
1. CONFIRMAÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO, MUDANÇAS IMPORTANTES NO SISTEMA E APLICABILIDADE DOS ELEMENTOS DA NORMA (CONFIRMATION OF CERTIFICATION SCOPE, MAJOR SYSTEM CHANGES AND APPLICABILITY OF ELEMENTS OF THE STANDARD)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	
Supporting Evidence Escopo de certificação conforme descrito no formulário de informações do cliente. Verificado não aplicabilidade do requisito 7.1.5 conforme justificado no MQ 7.5 Manual da Qualidade rev26 item 3. Não há mudanças significativas a serem consideradas. <i>Scope of certification as described in the customer information form. Verified the non-applicability of requirement 7.1.5 as justified in MQ 7.5 Quality Manual rev26 item 3. There are no significant changes to be considered.</i>				
2. USO DA MARCA E LOGOTIPOS (USE OF MARKS AND LOGOS)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	
Supporting Evidence A organização não faz uso da marca do organismo certificador. <i>The organization does not use the certification body's mark.</i>				
3. QUESTÕES DE RELATÓRIO ANTERIOR, INCLUINDO NÃO CONFORMIDADES EXCEPCIONAIS (ISSUES FROM LAST REPORT, INCLUDING OUTSTANDING NON-CONFORMANCES)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	
Supporting Evidence Verificado tratativas para as recomendações de melhoria da auditoria anterior conforme descrito no formulário improvement log. <i>Checked dealings for previous audit improvement requests as described in the improvement log form.</i>				

SECTION 1 - PLAN				
4. MANDATÓRIO - CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO (MANDATORY - CONTEXT OF THE ORGANIZATION)				
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	
Supporting Evidence Questões internas e externas: Conforme análise de SWOT - Análise de Ambiente incluído no Planejamento Estratégico 2015-2020 rev12 de 21/08/2019 e atualização de 10/08/20, revisada em reunião estratégica considerando análise do cenário sócio político e gerando base para o direcionamento estratégico e tratativa de riscos e oportunidades gerenciais. Verificado análise do SWOT através de Reunião de Análise da estratégia, de 28/11/2018. Verificado definição de Missão, Visão e valores baseados no planejamento estratégico. Pontos Fortes: Sistema eletrônico de informações; Qualificação dos servidores; Nível de satisfação da sociedade em relação aos serviços da justiça eleitoral do Tocantins; Qualificação dos servidores; Sistema eletrônico de informação - SEI. Oportunidades: Conscientização política da Sociedade; Firmar convênios e parcerias com instituições públicas e privadas, Realização de Eleições não oficiais, Comunicação da Segurança no processo eleitoral, Otimização dos gastos públicos. Pontos Fracos: Comunicação Interna; Obrigatoriedade da presença física do eleitor no cartório eleitoral para movimentação ou atualização do título eleitoral, assim como regulamentação da sua situação em de				

pagamento de multa eleitoral; Inexistência do processo judicial Eletrônico no 1o grau; Necessidade de requisição de servidores junto a outros órgãos.

Ameaças: Legislação eleitoral defasada; Desinformação relacionadas à segurança do processo eleitoral; Dotação orçamentária com tendências restritivas.

Planejamento estratégico:

Mapa "Gerir a Estratégia" rev05.

Alinhado com o planejamento nacional do TSE e CNJ. Último realizado para o período 2015 - 2020. Realizadas reuniões de análise de estratégia (RAE) a cada 04 meses. Registros são realizados em ATA. São determinados objetivos estratégicos, e monitorados através de indicadores. São elaborados programas de gestão bienais.

Verificado planejamento estratégico 2015 - 2015.

RAE N.16 de 15/04/2020. Participação de alta direção, liderança, representantes do primeiro grau.

RAE N.17 de 10/08/2020. Participação de alta direção, liderança, representantes do primeiro grau.

Objetivos estratégicos.

Escopo do SGQ: Escopo definido conforme documento ESGQ - Escopo do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins rev00, com desdobramentos e detalhamento descritos no próprio documento, baseados em quatro marco processos, sendo eles: Processo de Gestão e Liderança, Processo de Monitoramento e Melhorias, Processo de Apoio e Processos Finalísticos. Verificado não aplicabilidade do requisito 7.1.5 conforme justificado no MQ 7.5 Manual da Qualidade rev26 item 3.

Partes interessadas, necessidades e expectativas:

Clientes (Eleitores, Candidatos, Partidos Políticos e Advogados): Celeridade, confiança, atendimento, segurança, transparência, acessibilidade.

Órgãos de Controle TCU, CNJ, TSE – Legalidade, Impessoalidade, Eficiência, Moralidade

Colaboradores: Ambiente adequado para operação dos processos e competências asseguradas.

Fornecedores: Cumprimento da legislação aplicável às contratações com instituições públicas

O monitoramento do atendimento às necessidades e expectativas das partes interessadas são realizados conforme indicadores ou análise dos resultados da conformidade do processo.

SGQ e seus processos: Em toda extensão necessária a organização mantém informação documentada conforme verificado através do Manual da Qualidade, Mapeamentos de processo, Procedimento Operacionais onde aplicável, Planilhas de controles e formulários, e retém Informação documentada conforme gerenciamento do sistema SEI (Sistema eletrônico de informações). O fluxo e interação dos processos pode ser verificado de forma macro através do documento SGQ do TRE-TO - Diagrama do escopo, e detalhamento através dos Mapas de cada área.

Controles para controle de informação documentada retira/ mantida são feitos através de planilha de lista mestra, e tabela de controles ao final de cada procedimento.

Internal and external issues: According to SWOT analysis - Environment Analysis included in the Strategic Planning 2015-2020 rev12 of 08/21/2019 and update of 08/10/20, revised in strategic meeting considering analysis of the socio-political scenario and generating basis for strategic direction and management of risks and managerial opportunities.

SWOT analysis verified through the Strategy Analysis Meeting of 11/28/2018. Verified definition of Mission, Vision and values based on strategic planning.

Strengths: Electronic information system; Qualification of servers; Society's level of satisfaction with the electoral justice services of Tocantins; Qualification of servers; Electronic information system - SEI.

Opportunities: Political awareness of the Society; Sign covenants and partnerships with public and private institutions, Conducting unofficial elections, Security communication in the electoral process, Optimization of public spending.

Weaknesses: Internal Communication; Mandatory physical presence of the voter at the electoral registry to move or update the electoral title, as well as regulating their situation regarding the payment of an electoral fine; Absence of the electronic judicial process in the 1st degree; Need to request servers from other agencies.

Threats: Outdated electoral legislation; Disinformation related to the security of the electoral process; Budget allocation with restrictive tendencies.

Strategic planning:

"Manage Strategy" map rev05.

Aligned with the national planning of TSE and CNJ. Last conducted for the period 2015 - 2020. Strategy analysis meetings (RAE) held every 04 months. Records are performed in ATA. Strategic objectives are determined, and monitored through indicators. Biennial management programs are designed.

Strategic planning verified 2015 - 2015.

RAE N.16 of 04/15/2020. Senior management, leadership, representatives of the first degree.

RAE N.17 of 08/10/2020. Senior management, leadership, representatives of the first degree.

Strategic objectives.

Scope of the QMS: Scope defined according to document ESGQ - Scope of the Electoral Process in the State of Tocantins rev00, with developments and details described in the document itself, based on four processes, namely: Management and Leadership Process, Monitoring and Improvement Process, Support Process and Finalistic Processes. Requirement 7.1.5 not verified as justified in MQ 7.5 Quality Manual rev26 item 3.

Stakeholders, needs and expectations:

Clients (Voters, Candidates, Political Parties and Lawyers): Speed, trust, service, security, transparency, accessibility.

Control Bodies TCU, CNJ, TSE - Legality, Impersonality, Efficiency, Morality

Employees: Adequate environment for the operation of processes and assured skills.

Suppliers: Compliance with legislation applicable to contracts with public institutions

Monitoring of compliance with the needs and expectations of stakeholders is carried out according to indicators or analysis of the results of the process compliance.

QMS and its processes: To any extent necessary, the organization maintains documented information as verified through the Quality Manual, Process Mappings, Operational Procedures where applicable, Controls and forms spreadsheets, and retains Documented information according to the management of the SEI system information). The flow and interaction of the processes can be verified in a macro way through the document SGQ of TRE-TO - Scope diagram, and details through the Maps of each area.

Controls for control of documented information removed / maintained are made through a master list spreadsheet, and a table of controls at the end of each procedure.

5. MANDATÓRIO - AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES (MANDATORY - ACTIONS TO ADDRESS RISKS & OPPORTUNITIES)

Complies with the requirements of the standard/s

Yes

x

No

Supporting Evidence

Conforme resolução 472 de 23/06/2020 - política de gestão de riscos e continuidade de negócios.

Orientações de acordo com Metodologia de Gestão de Riscos rev1.0

Ações para abordar riscos e oportunidades são controladas através da Matriz de Riscos, contemplando os fatores de riscos, probabilidades, impacto, gerando a probabilidade. Após definição, são definidos e executados os controles para minimização dos riscos.

Os riscos são alimentados e alterados conforme percepção dos responsáveis de cada área, e discutidos em reuniões de comitês.

Para inclusão de riscos, o responsável pela área preenche o formulário de "Análise e Avaliação de Riscos", e pós avaliação de um membro do Comitê, o mesmo é incluído na planilha de gerenciamento de riscos.

As oportunidades são geradas através de melhorias verificadas após cada eleição e realização de workshop com responsáveis por todas as áreas envolvidas.

Verificado gerenciamento dos riscos dentro sistema Padlog.

O controle é realizado dentro das áreas operacionais através dos mapas de processos.

Conforme resolução 472 de 23/06/2020 - política de gestão de riscos e continuidade de negócios.

Orientações de acordo com Metodologia de Gestão de Riscos rev1.0

Ações para abordar riscos e oportunidades são controladas através da Matriz de Riscos, contemplando os fatores de riscos, probabilidades, impacto, gerando uma probabilidade. Após definição, são definidos e permitem os controles para minimização dos riscos.

Os riscos são alimentados e alterados conforme percepção dos responsáveis de cada área, e discutidos em reuniões de comitês.

Para inclusão de riscos, o responsável pela área preenche o formulário de "Análise e Avaliação de Riscos", e pós avaliação de um membro do Comitê, o mesmo é incluído na planilha de gerenciamento de riscos.

As oportunidades são geradas através de melhorias verificadas após cada eleição e realização de workshop com responsáveis por todas as áreas envolvidas.

Verificado gerenciamento dos riscos dentro do sistema Padlog.

O controle é realizado dentro das áreas operacionais dos mapas de processos..

6. OBJETIVOS E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS (OBJECTIVES & PLANNING TO ACHIEVE THEM)

Complies with the requirements of the standard/s

Yes

x

No

Not Planned

Not
Applicable

Supporting Evidence

Os objetivos da qualidade estão definidos em níveis estratégicos, e são baseados nas necessidades e expectativas das partes interessadas e na política da qualidade.

O atendimento aos objetivos podem ser evidenciados através da alimentação e monitoramento dos indicadores.

Verificado acompanhamento dos resultados através de ATA RAI (Reunião de análise da estratégia), realizada quadrimestralmente. Última realizada em 10/03/2020.

Verificado os Objetivos definidos:

1. Garantia dos direitos de cidadania

1.1 - Índice de Satisfação dos clientes externos - meta 90%, resultado 94,90%

1.2 - Índice de municípios atendidos pela "Justiça itinerante" - meta 95%. Resultado 92,30%

2. Combate à corrupção e à improbidade administrativa

2.1 - Índice de Cumprimento das recomendações expedidas pelo controle - Meta 90%, Resultado - 74,07% dados de 2019.

2.2 - Taxa de análise da prestação de contas eleitorais - meta 100%. Resultado 100%.

3. Celebidade e produtividade na prestação administrativa e jurisdicional

3.1 - Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos 1o Grau - Meta 100%, Resultado 88,20%

3.2 - Índice de julgamento dos processos antigos - Meta 90%. Resultado 103,3%

4. Fortalecimento da Segurança e da transparência do processo eleitoral

4.1 - Índice de transparência pública - Meta 80% - Resultado parcial 90,46%. Indicador em processo de recurso no CNJ.

5. Aperfeiçoamento da gestão de pessoas

5.1 - Índice de cumprimento de metas do plano estratégico de pessoas - Meta 90%. Indicador novo em atualização.

6. Aperfeiçoamento de gestão orçamentária

6.1 Custo por eleitor - Meta R\$10,94. Indicador novo. Resultado será monitorado nas próximas eleições.

6.2 Índice de execução do plano de contratações. Meta 80%. Resultado 43%. Resultado será finalizado em 12/2020.

7. Fortalecimento da governança

7.6 Índice de Execução do plano de logística sustentável - Meta 85%. Resultado 68,10%. Resultado será finalizado em 12/2020.

8. Aperfeiçoamento da governança de Tecnologia da informação e comunicação.

8.1 Índice de cumprimento das metas do Planejamento Estratégico e TI - Meta 85% - Resultado 86,90%

Justificativas e ações complementares para o indicadores podem ser evidenciados através de diversos registros do sistema que demonstram as ações e prazos definidos quando necessário.

Indicadores de processos podem ser identificados em cada departamento, e estão descritos no itens pertinentes deste relatório.

The quality objectives are defined at strategic levels, and are based on the needs and expectations of the stakeholders and the quality policy.

The fulfillment of the objectives can be evidenced through the feeding and monitoring of the indicators.

Monitoring of results was verified through ATA RAI (Strategy Analysis Meeting), held every four months. Last held on 03/10/2020.

Verified the defined objectives:

1. Guaranteeing citizenship rights

1.1 - External customer satisfaction index - target 90%, result 94.90%

1.2 - Index of municipalities served by "Traveling Justice" - target 95%. Result 92.30%

2. *Combating corruption and administrative impropriety*
 2.1 - *Compliance Index of the recommendations issued by the control - Target 90%, Result - 74.07% data from 2019.*
 2.2 - *Rate of analysis of electoral accountability - 100% target. Result 100%.*
3. *Celebrity and productivity in administrative and jurisdictional provision*
 3.1 - *Index of knowledge processes judged in relation to distributed 1st Degree - Goal 100%, Result 88.20%*
 3.2 - *Index of judgment of old cases - Target 90%. Result 103.3%*
4. *Strengthening Security and Transparency in the Electoral Process*
 4.1 - *Public transparency index - Target 80% - Partial result 90.46%. Indicator in appeal process at CNJ.*
5. *Improving people management*
 5.1 - *Index of achievement of goals of the strategic people plan - Target 90%. New indicator being updated.*
6. *Improving budget management*
 6.1 *Cost per voter - Target R \$ 10.94. New window. Result will be monitored in the next elections.*
 6.2 *Index for the execution of the contracting plan. Target 80%. Result 43%. Result will be finalized on 12/2020.*
7. *Strengthening governance*
 7.6 *Execution index of the sustainable logistics plan - Target 85%. Result 68.10%. Result will be finalized on 12/2020.*
8. *Improvement of Information and Communication Technology governance.*
 8.1 *Index of compliance with the goals of Strategic Planning and IT - Target 85% - Result 86.90%*

Justifications and complementary actions for the indicators can be evidenced through several system records that demonstrate the actions and deadlines defined when necessary.

Process indicators can be identified in each department, and are described in the relevant items of this report.

7. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS (PLANNING OF CHANGES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

Orientações conforme Mapa de Processo – Gerir Mudanças, rev00.

As mudanças no sistema são monitoradas através do programa de gestão Participativo, onde através de pesquisas com os responsáveis, mudanças são propostas, implementadas e monitoradas conforme Programa de Gestão.

Mudanças no sistema de gestão da qualidade são analisadas dentro da reunião de análise crítica pela direção, e reuniões estratégicas que envolvem a alta direção.

Verificado mudanças no ano de 2019:

Mudança na política da qualidade, para adequação ao requisito da norma.

Mudanças no matriz SWOT

Criação de Plano de continuidade de negócio

Verificado também todo o planejamento, execução e controle das eleições suplementares para o governo do estado realizada em junho de 2019.

Guidelines according to Process Map - Manage Changes, rev00.

The changes in the system are monitored through the Participative management program, where through research with those responsible, changes are proposed, implemented and monitored according to the Management Program.

Changes in the quality management system are analyzed within the management review meeting, and strategic meetings involving senior management.

Verified changes in 2019:

Change in the quality policy to adapt to the standard requirement.

SWOT matrix changes

Business continuity plan creation

Also checked all the planning, execution and control of the supplementary elections for the state government held in June 2019.

8. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO (LEADERSHIP AND COMMITMENT)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Diretoria: Francisco Alves Cardoso Filho - Diretor Geral</p> <p>Declarou as ações realizadas para garantia da segurança das pessoas para realização das atividades no momento de pandemia, como comunicação, disponibilização de produtos de higiene, acompanhamento psicológico, e ações para trabalho em Home Office.</p> <p>Foram criados mecanismos para o atendimento aos eleitores de forma eficaz, e de que garanta a continuidade do serviço. Definido plano de retomada para a volta das atividades com segurança e de forma que garanta a conformidade com os requisitos aplicáveis. Declarou que as atividades para realização das eleições não serão impactadas devido às ações e planejamentos realizados.</p> <p><i>Board of Directors:</i> <i>Francisco Alves Cardoso Filho - General Director</i> <i>He declared actions taken to guarantee the safety of people to carry out activities at the time of a pandemic, such as communication, availability of hygiene products, psychological counseling and actions for work in the Home Office.</i> <i>Mechanisms were created to attend to the elements effectively, and to ensure continuity of service. Defined a resumption plan for the return of activities safely and in a way that guarantees compliance with the applicable requirements. He stated that the activities for carrying out the achievements will not be impacted due to the actions and plans carried out.</i></p>								
9. FOCO NO CLIENTE (CUSTOMER FOCUS)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>O foco no cliente foi evidenciado através de todo planejamento do SGQ, planejamento estratégico e engajamento de todas as pessoas auditadas com clara visão em atender as necessidade e demandas de órgãos superiores e de todos os eleitores com o objetivo de entregar um processo seguro e célere.</p> <p><i>Customer focus was evidenced through all QMS planning, strategic planning and engagement of all audited people with a clear vision to meet the needs and demands of senior bodies and all voters with the goal of delivering a safe and speedy process.</i></p>								
10. POLÍTICA (POLICY)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Verificado documento "Política da Qualidade rev06, com base no atendimento aos requisitos aplicáveis bem como a busca pela melhoria contínua doo SGQ.</p> <p>Política comunicada através de site, crachás e canais de comunicação formal.</p> <p>Verificado distribuição e entendimento da política da qualidade pelos colaboradores através de entrevistas durante o processo de auditoria.</p> <p><i>Verified document "Quality Policy rev06, based on meeting the applicable requirements as well as the search for continuous improvement of the QMS.</i> <i>Policy communicated through website, badges and formal communication channels.</i> <i>Verified distribution and understanding of the quality policy by employees through interviews during the audit process.</i></p>								
11. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS (ORGANIZATIONAL, ROLES RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES)								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>Papéis e responsabilidades foram definidos através da designação de responsáveis através de concursos públicos e atendimento a exigências de editais, cargos comissionados, e definições pela alta direção em todos os processos e departamentos, garantindo autorizadas em funções pertinentes para que o objetivo do escopo definido seja alcançado. Verificado organograma funcional com níveis de Presidência, Diretoria,</p>								

Secretarias, Gestores e níveis operacionais.

Verificado desempenho de papéis e responsabilidades durante a auditoria, conforme definido.

Roles and responsibilities have been defined by assigning officers through public tenders and meeting call notice requirements, commissioned positions, and definitions by senior management in all processes and departments, ensuring they are authorized in relevant roles so that the defined scope goal is achieved. Verified functional organization chart with levels of Presidency, Board, Secretaries, Managers and operational levels.

Verified performance of roles and responsibilities during the audit, as defined.

SECTION 2 - DO

12. RECURSOS (RESOURCES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

As necessidades de recursos para a realização das atividades do tribunal são geradas anualmente através do recebimento da provisão orçamentária do TSE para realização do planejamento eleitoral. Após realização de análise, determinar proposta e encaminhar ao TSE.

Heloisa Gomes da Silva - Coordenadoria Orçamentária e Financeira

Humberto de Sousa Suassuna - Gestão de orçamento

Giselson Monteiro de Moura – Coordenador de Orçamento e finanças

O processo de orçamento tem a função de garantir e controlar recursos para o mantimento do atendimento às solicitações eleitorais ou administrativas.

Orientações conforme Mapa de Processo – Gerir o Orçamento rev03

São realizadas solicitações de orçamento, verificadas a adequações para atendimento do TSE. Quando aprovado, o orçamento fica arquivado aguardando a solicitação para alocação do mesmo.

Realizando execução do planejamento de 2019 para execução em 2020, e planejamento para o orçamento de 2021.

Planejamento 2019 SEI 0001037-98.2019 - Planejamento da proposta orçamentária para 2020. Processo SEI 0004242-04.2020. Verificado Ranking de Execução do Orçamento Ordinário 2020.

Planejamento SEI 0002203-69.2019 para pleitos eleitorais. Verificado Ranking de Execução de Orçamento de Pleitos de 2020.

Planejamento proposta orçamentária para 2021 0001623-04.2020. Ofício circular TSE n.14/2020 de 23/01/2020 com planilha com limites estabelecidos. Ofício-circular n213/2020 (evento 1356948) de 16/06/2020. final com limite de R\$ 23.778.765,00. Verificado relatório de detalhamento das despesas discricionárias.

Índice do processo: Índice de execução do orçamento ordinário - Meta 95% - Resultado atual 98%

Índice de execução do orçamento estratégico - Meta 95% - Resultado 95%

Índice de execução do orçamento de eleições - Meta 95% - Resultado 95%

Índice de aderência da execução ao planejamento orçamentário - Meta 80% - Resultado 39,7%. Índice não alcançado devido a pandemia e gastos emergenciais.

Mapeamento de riscos: verificado levantamento de riscos do processo com ações contenção definida e condizentes com os riscos.

The resource requirements for carrying out the court's activities are generated annually by receiving the TSE's budgetary provision for electoral planning. After carrying out the analysis, determine the proposal and forward it to the TSE.

Heloisa Gomes da Silva - Budgetary and Financial Coordination

Humberto de Sousa Suassuna - Budget management

Giselson Monteiro de Moura - Budget and Finance Coordinator

The budgeting process has the function of guaranteeing and controlling resources to maintain compliance with electoral or administrative requests.

Guidelines according to Process Map - Manage Budget rev03

Budget requests are made, checked for suitability for TSE compliance. When approved, the budget is filed pending the request for allocation.

Performing the 2019 planning for 2020, and planning for the 2021 budget.

Planning 2019 SEI 0001037-98.2019 - Planning the budget proposal for 2020. Process SEI 0004242-04.2020. Verified Regular Budget Execution Ranking 2020.

SEI 0002203-69.2019 planning for electoral elections. Verified Budget Execution Ranking for 2020.

Planning budget proposal for 2021 0001623-04.2020. Circular letter TSE No. 14/2020 of 23/01/2020 with spreadsheet with established limits. Circular letter n213 / 2020 (event 1356948) of 06/16/2020. final with a limit of R \$ 23,778,765.00. Verified discretionary expense detail report.

Process Index: Ordinary Budget Execution Index - Target 95% - Current Result 98%

Strategic budget execution index - Target 95% - Result 95%

Election budget execution index - Target 95% - Result 95%

Adherence rate of execution to budget planning - Target 80% - Result 39.7%. Index not reached due to pandemic and emergency spending.

Risk mapping: process risk assessment verified with defined containment actions and consistent with the risks.

13. PESSOAS (PEOPLE)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	

Supporting Evidence

Verificado equipe capacitada para exercer as atividades pertinente de cada função com foco da melhoria contínua e satisfação do cliente. Por se tratar de órgão público, as pessoas definidas para a garantia da eficácia do SGQ e para o atendimento à satisfação do cliente são garantidas através de concursos públicos e nomeações de cargos comissionados.

Checked team qualified to carry out the relevant activities of each function with a focus of continuous improvement and customer satisfaction. Because it is public, people set to guarantee the effectiveness of the QMS and to meet customer satisfaction are guaranteed through public procurement and appointments of commissioned positions.

14. INFRAESTRUTURA (INFRASTRUCTURE)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	

Supporting Evidence

Processo de Gestão de Urnas

Toda infraestrutura necessárias para garantir a conformidade com os requisitos para realização do serviço são determinadas pelo TSE, e disponibilizadas através das aprovações dos orçamentos realizados dentro do TSE. Verificado infraestrutura condizente para a garantia da conformidades das atividades.

Verificado atividades para gestão de urnas conforme descrito abaixo.

Eduardo Koelln – Chefe da Sessão de Voto Informatizado e Urna Eletrônica

Mapa de Processo – Gerir Urnas Eletrônicas – rev03

Após a finalização de uma eleição as urnas ficam em resguardos conforme definido pelo TSE. Realiza o recebimento de urnas novas – realizar manutenção preventiva a cada 4 meses nas urnas – em caso de problemas envia para a manutenção corretiva. Aproximadamente 4.084 urnas para 622 de contingência.

Verificado gráfico de média diária de urnas monitoradas e testadas (Urnas distribuídas, urnas carregadas, total de seções eleitorais, flash carga gerada)

Verificado registro de atividades de manutenção e verificação das urnas.

Status atual: 16 urnas aguardando algum tipo de conserto. Defeitos de CPU, Firmware, MSD, Impressora e MR.

Média de realização de 90 urnas por dia.

Índice de Percentual de urnas funcionais para as Eleição - Meta 98% - Índice 97,35% nas eleições de 2018.

Mapeamento de riscos do processo – Falta ou insuficiência de mão de obra de colaboradores para manter as atividades de manutenção preventiva necessárias. Realizar acompanhamento de contrato para a atividade e verificação dos término dos prazos vigentes.

Riscos do processo:

Falta ou insuficiência de colaboradores para manter as atividades de manutenção preventiva necessárias

em funcionamento.

Prover infraestrutura Infraestrutura Tecnológica - Mapa Rev01.

Jader Batista Gonçalves

Fernando Jorge Ebrahim

Objetivo: Manter o pleno funcionamento dos serviços de tecnologia da informação essenciais para o tribunal.

Informações gerenciadas através de sistemas internos BI e Spiceworks.

Verificado registro de atividades:

Painel de atendimento aos chamados. Status atual: 33 chamados em aberto. 30 chamados em atraso. Total registrados no sistema. 10524. Expirados 6.323. 12 chamados criados em 20/08/20.

Chamado 17111 - Acesso ao sistema NetExtender. Prioridade média. Aberto em 20/08/2020. Processo em atendimento.

Chamado 3457 - Criação de usuário. Aberto em 01/05/2018. Finalizado em 01/05/2018.

Chamado 17082 - Instalação NetExtender. Aberto 19/08/2020 às 12:19. Fechado 20/08 às 14:48. Vencimento às 16:19.

Indicadores:

Disponibilidade de serviços essenciais de TIC, Meta 99,50%. Resultado 100%.

Índice de ocorrências resolvidas no tempo. Meta 65%. Resultado atual 68,1%.

Índice de satisfação do cliente com Central TIC. Meta 95%. Resultado atual 100%.

OBS-1: Poderia ser considerada a possibilidade de inclusão de atividades proativas no escopo do Mapa do Processo "Prover infraestrutura Tecnológica", visto que as mesmas já são realizadas e estão alinhadas com o objetivo do processo.

Ballot Management Process

All infrastructure necessary to ensure compliance with the requirements for carrying out the service are determined by the TSE, and made available through approvals of budgets made within the TSE. A suitable infrastructure has been verified to guarantee the conformity of the activities.

Verified ballot box management activities as described below.

Eduardo Koelln - Head of Computerized Voting Session and Electronic Ballot Box

Process Map - Manage Electronic Ballot Boxes - rev03

After the end of an election, the ballot boxes are kept as defined by the TSE. Receives new urns - perform preventive maintenance every 4 months at the urns - in case of problems send for corrective maintenance. Approximately 4,084 urns for 622 contingencies.

Verified daily average chart of monitored and tested polls (distributed polls, loaded polls, total polling stations, flash load generated)

Recorded maintenance activities and ballot box verification.

Current status: 16 ballot boxes awaiting some type of repair. Defects in CPU, Firmware, MSD, Printer and MR.

Average of 90 polls per day.

Percentage of functional ballot boxes for Elections - Target 98% - Index 97.35% in the 2018 elections.

Process risk mapping - Lack or insufficiency of employees to maintain the necessary preventive maintenance activities. Perform contract monitoring for the activity and check the expiration of current terms.

Process risks:

Lack or insufficiency of employees to keep the necessary preventive maintenance activities in operation.

Provide infrastructure Technological Infrastructure - Map Rev01.

Jader Batista Gonçalves

Fernando Jorge Ebrahim

Objective: To maintain the full functioning of essential information technology services for the court.

Information managed through internal BI and Spiceworks systems.

Verified activity record:

Call attendance panel. Current status: 33 open calls. 30 delayed calls. Total recorded in the system. 10524. Expired 6,323. 12 tickets created on 8/20/20.

Call 17111 - Access to the NetExtender system. Medium priority. Opened on 08/20/2020. Process in attendance.

Call 3457 - User creation. Opened on 01/05/2018. Completed on 01/05/2018.

Call 17082 - NetExtender installation. Open 19/08/2020 at 12:19. Closed 08/20 at 14:48. Due at 16:19.

Indicators:

Availability of essential ICT services, Target 99.50%. Result 100%.

*Index of occurrences resolved over time. Target 65%. Current result 68.1%.
Customer satisfaction index with Central ICT. Target 95%. Current result 100%.*

OBS-1: *The possibility of including proactive activities in the scope of the Process Map "Providing Technological infrastructure" could be considered, since they are already carried out and are aligned with the objective of the process.*

15. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS (ENVIRONMENT FOR THE OPERATION OF PROCESSES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Evidenciado ambiente para operações dos processos condizentes com os processos do segmento de atividade. Ambiente adequado quanto às condições físicas e psicológicas, com disponibilização de recursos e infraestrutura adequadas para a garantia da conformidade dos requisitos aplicáveis.

Evidenced environment for operations of the processes consistent with the processes of the activity segment. Adequate environment in terms of physical and psychological conditions, with adequate resources and infrastructure available to ensure compliance with applicable requirements.

16. RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO (MONITORING AND MEASURING RESOURCES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes		No		Not Planned		Not Applicable	x
--	-----	--	----	--	-------------	--	----------------	---

Supporting Evidence

Requisito não aplicável ao SGQ, pois o TRE-TO não faz uso de equipamentos de monitoramento e medição durante seu processo.

Requirement not applicable to the QMS, since TRE-TO does not use monitoring and measuring equipment during its process.

17. RASTREABILIDADE DE MEDIÇÃO (MEASUREMENT TRACEABILITY)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes		No		Not Planned		Not Applicable	x
--	-----	--	----	--	-------------	--	----------------	---

Supporting Evidence

Requisito não aplicável ao SGQ, pois o TRE-TO não faz uso de equipamentos de monitoramento e medição durante seu processo.

Requirement not applicable to the QMS, since TRE-TO does not use monitoring and measuring equipment during its process.

18. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL (ORGANISATIONAL KNOWLEDGE)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Verificado conhecimento organizacional durante todo o processo de auditoria através de entrevistas, apresentação dos Mapas de processo, indicadores da qualidade, riscos e oportunidades relacionadas a cada processo, e atendimento às solicitações das informações relacionadas aos processos auditados.

Organizational knowledge verified throughout the audit process through interviews, presentation of Process Maps, quality indicators, risks and opportunities related to each process, and meeting requests for information related to audited processes.

19. COMUNICAÇÃO (COMMUNICATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Processo "Gerir Comunicação Institucional"

Eva Bandeira Barros - Assistente de Comunicação

Paula Marcia Bittencourt - Assessora de Comunicação

Maurilio Hoffmann - Assessor de Comunicação

Objetivo: Prover a comunicação das ações institucionais aos clientes do TRE-TO

Mapa de Processo – Gerar comunicação institucional rev03

Elaborar Plano de Comunicação – Aprovar plano de Comunicação – Elaborar Matérias/ campanhas/ informação/ evento – Publicar/ Realizar matéria – Monitorar Processo.

Meios de comunicação interna: Intranet, TV indor, Via eleitoral (Whatsapp), e-mail, Podcast, telefone (ramais), reuniões e treinamentos.

Meios de comunicação com o cliente: Site, redes sociais (Twitter, Facebook), contato direto com a imprensa, Canal no Youtube

PLS (Plano de Logística Sustentável)

Os controles são realizados pelo sistema SEI

Verificado plano de comunicação do tribunal 2019/2021.

Objetivo estratégico: Fortalecimento da governança, da segurança e da transparência do processo eleitoral.

Verificado "Plano de comunicações eleições 2020.

Indicadores da qualidade:

Índice de Matérias Institucionais Positivas – meta 95% - Resultado 2019 99,9% e 2020 100%

Índice de Nível de informação no momento do voto – Meta 90% - 75%. Tratativa conforme plano de ação.

Mapeamento de risco: verificados riscos condizentes com o processo .

Processo "Diplomar eleitos e suplentes das eleições gerais"

Regina Bezerra dos Reis - Secretária judiciária. Responsável pelo processo de diplomação

Monalisa Nascimento Miranda Cruz - Chefe da sessão de acórdãos, resoluções e apoio ao pleno

Paula Nayanne - Assistente da sessão de acórdãos, resoluções e apoio ao pleno

Eva Bandeira – Assistente na Assessoria de Comunicação

Mapa de Processo rev09 – Diplomar Eleitos e Suplentes

A entrada do processo é a homologação do processo eleitoral. O fluxo de processo é: Planejar a sessão solene de diplomação – Acompanha julgamento da prestação de contas – Preparar Cerimonial – Convocar para a sessão extraordinária – Realizar sessão solene para diplomação

Verificado registro de homologação dos resultados das eleições gerais 2018 SEI0601329-12.1018.6.27.0000 de 03/10/2018. Verificado registro no PJE. Memorando 1360/2018 - Necessidade de designar comissão

apuradora das eleições. Portaria N 414/2018 designando comissão apuradora de 18/09/2018. Ata de sessão No95 de 18/09/2019 às 17h com indicação da comissão. Verificado relatório geral das eleições.

Verificado ATA de sessão solene de diplomação dos eleitos de 17/12/2020.

Índice de execução do planejamento - meta 80% - resultado 100% nas duas últimas eleições.

Riscos do processo: Não julgamento dos processos de prestação de contas dos candidatos eleitos e suplentes dentro do prazo legal. Classificação do risco: Grau médio. Sem necessidades de plano de ação.

"Managing Institutional Communication" process

Eva Bandeira Barros - Communication Assistant

Paula Marcia Bittencourt - Communication Advisor

Maurilio Hoffmann - Communication Advisor

Objective: Provide communication of institutional actions to TRE-TO clients

Process Map - Generate institutional communication rev03

Elaborate Communication Plan - Approve Communication plan - Elaborate Materials / campaigns / information / event - Publish / Conduct material - Monitor Process.

Internal means of communication: Intranet, Indor TV, Electoral Via (Whatsapp), Email, Podcast, Telephone (extensions), Meetings and training.

Means of communication with the client: Website, social networks (Twitter, Facebook), direct contact with the press, YouTube channel

PLS (Sustainable Logistics Plan)

Controls are performed by the SEI system

Verified court communication plan 2019/2021.

Strategic objective: Strengthening governance, security and transparency in the electoral process.

Verified "Communications plan elections 2020.

Quality indicators:

Positive Institutional Matters Index - target 95% - 2019 Results 99.9% and 2020 100%

Level of information index when voting - Target 90% - 75%. Deal according to the action plan.

Risk mapping: verified risks consistent with the process.

"Diplomar elected and alternate general elections" process

Regina Bezerra dos Reis - Judicial Secretary. Responsible for the diploma process

Monalisa Nascimento Miranda Cruz - Head of the session on judgments, resolutions and support for full

Paula Nayanne - Assistant to the session on judgments, resolutions and support for full

Eva Bandeira - Assistant in Communication Advisory

Process Map rev09 - Diplomar Elected and Substitutes

The entry of the process is the approval of the electoral process. The process flow is: Plan the formal diplomatic session - Accompanies judgment of accountability - Prepare Ceremonial - Call for the extraordinary session - Conduct a formal diplomatic session

Verified registration of approval of the results of the general elections 2018 SEI0601329-12.1018.6.27.0000 of 10/03/2018. Verified registration at the PJE. Memorandum 1360/2018 - Need to designate election counting committee. Ordinance N 414/2018 designating the verification committee of 09/18/2018. Minutes of session No95 of 18/09/2019 at 17h with indication of the commission. General election report verified. ATA of the formal session of diplomation of the elected of 17/12/2020 was verified.

Planning execution index - 80% target - 100% result in the last two elections.

Process risks: Non-judgment of the accountability processes of the elected and alternate candidates within the legal deadline. Risk classification: Medium grade. No action plan needs.

20. COMPETÊNCIA E CONSCIENTIZAÇÃO (COMPETENCE & AWARENESS)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Processo de Gestão de Pessoas (Alocar pessoas, e desenvolver pessoas)

Kathiene Pimentel da Silva - Coordenadora de Educação e Desenvolvimento

Cristiane Boechat - Secretária de Gestão de Pessoas

Dorival Alves dos Reis - Chefe da Função de Capacitação

Augusto Mauro Ribeiro Leite - Coordenador de Pessoal

Mapa de Processos – Desenvolver pessoas rev03

Objetivo: Capacitar os colaboradores para que eles desenvolvam atividades para as quais foram designados.

Competências mínimas conforme Quadro de Definição de Competências - QDC

Ações são gerenciadas através do sistema Coyote.

Verificado avaliação de competência de 2019. Realizada bianualmente

Maurilio Hoffmann - Verificado resultados de avaliação de competência. Não há GAP's a serem trabalhados.

Isabela Martins Raposo - Verificado resultados de avaliação de competência. Não há GAP's a serem trabalhados.

Humberto de Sousa - Verificado resultados de avaliação de competência. Não há GAP's a serem trabalhados.

Monalisa Nascimento Miranda Cruz - Verificado resultados de avaliação de competência. Não há GAP's a serem trabalhados.

Índice de Colaboradores que reduziram os GAPS. Meta 80%. Medição anual. Resultado atual 90%

Mapa de Processos – Alocar Pessoas Rev04

Objetivo: Prover as pessoas necessárias para o desenvolvimento eficaz das atividades.

Atua nas as solicitações de servidores para suprir necessidades do Tribunal.

Gerenciamento das atividades realizado dentro do sistema SEI

Verificado SEI 0017540-34.2018.6.27.8000 - Plano de alocação 2020.

Verificado SEI 0014850-46.2020.6.27.8005. Solicitação 5a ZE. Solicitação de servidor para atuar no processo de cadastro. Verificado processo de alocação do servidor Rafael Monteiro Gagini Ofício 2499. Processo em análise para conclusão final.

Índice de satisfação (apoio técnico - período eleitoral). Verificado resultados de 2018. Meta 97%. Resultado 95%

Gestão de competência são planejada e controladas através de planilhas e registro no sistema SEI, e são demandadas por necessidades geradas no processo, feedbacks passados pelos gestores dos setores, necessidades provenientes de leis e através de atividades sazonais oriundas do processo eleitoral.

No final de cada ano são formalizados os planos de capacitação.

Verificada Atas de Reuniões setoriais, que geraram as necessidades prioritárias para o ano de 2019, aprovada pelo diretor geral em 11/12/2019, através do PAC - Programa anual de capacitação.

Verificado Curso de "Gestão para Resultados" a ser realizado no primeiro semestre de 2019 - Carga de 24 horas. 33 participantes. Reprogramado para segundo semestre. Conforme SEI 0002198-46 Realizado de 02 a 04/10 pela consultoria Falconi com 34 participantes.

Através de análise de GAP (avaliação de competência 4.67, mínimo 4.80) da funcionária Lila Rachel, foi gerado necessidade de treinamento de Atualização em Licitações Contratos. Verificado registro de treinamento "Curso prático de elaboração de editais, projeto básico e termo de referência de acordo com a nova IN 05 de 2017 do MPOG" carga de 24 horas realizado de 06 a 08/08/2018. Reavaliado GAP com nota de 4.9 de 4.8 mínimo.

Alocação de pessoas.

Recebe solicitações de necessidade de alocações de pessoas através dos gestores da áreas. O processo segue todo trâmite formal até a provação da alta direção, para que pessoas possam ser alocadas, realocadas, ou concursos possam ser abertos para suprir a necessidade.

Verificado registros:

Processo de remoção 0011751-20.2019.6.27.8000. Memorando 1174758. Solicitação de concurso remoção interna para técnico judiciário por motivo de aposentadoria (Resolução TSE 23563/2018). Relatório de Antiguidade d o cargo Técnico Judiciário 1176806 com lista dos servidores aptos a serem removidos. Aguardando manifestação dos interessados.

Índice de colaboradores que reduziram os GAP's: Meta 80%. Resultado em 2018: 100%

Índice de Satisfação apoio técnico no período eleitoral. Meta 86%. Resultado bianual, 97,5% em 2018.

RM-1: Não evidenciado 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.

People Management Process (Allocate people, and develop people)
Kathiene Pimentel da Silva - Education and Development Coordinator
Cristiane Boechat - People Management Secretary
Dorival Alves dos Reis - Head of the Training Function
Augusto Mauro Ribeiro Leite - Personnel Coordinator

Process Map - Develop people rev03

Objective: To enable employees to develop activities for which they have been assigned.

Minimum competencies according to the Competence Definition Framework - QDC

Actions are managed through the Coyote system.

2019 competency assessment verified. Performed biannually

Maurilio Hoffmann - Verified competency assessment results. There are no GAP's to be worked on.

Isabela Martins Raposo - Verified competency assessment results. There are no GAP's to be worked on.

Humberto de Sousa - Verified competency assessment results. There are no GAP's to be worked on.

Monalisa Nascimento Miranda Cruz - Competence assessment results verified. There are no GAP's to be worked on.

Number of Employees who reduced GAPS. Target 80%. Annual measurement. Current result 90%

Process Map - Allocate People Rev04

Objective: To provide the necessary people for the effective development of activities.

Acts on server requests to meet the Court's needs.

Activity management performed within the SEI system

Verified SEI 0017540-34.2018.6.27.8000 - 2020 allocation plan.

Verified SEI 0014850-46.2020.6.27.8005. Request 5th ZE. Server request to act in the registration process. Server allocation process verified Rafael Monteiro Gagini Ofício 2499. Process under analysis for final conclusion.

Satisfaction index (technical support - electoral period). Verified 2018 results. Target 97%. Result 95%

Competence management is planned and controlled through spreadsheets and registration in the SEI system, and is demanded by needs generated in the process, feedbacks from sector managers, needs from laws and through seasonal activities arising from the electoral process.

At the end of each year, training plans are formalized.

Minutes of sectorial meetings were verified, which generated the priority needs for the year 2019, approved by the general director on 12/11/2019, through the PAC - Annual training program.

Verified "Management for Results" Course to be held in the first semester of 2019 - Load of 24 hours. 33 participants. Rescheduled for the second semester. According to SEI 0002198-46 Held from 02 to 04/10 by the consultancy Falconi with 34 participants.

Through GAP analysis (competence assessment 4.67, minimum 4.80) of employee Lila Rachel, there was a need for training in Updating Contracts. Training record verified "Practical course for the preparation of public notices, basic project and term of reference according to the new IN 05 of 2017 of the MPOG" 24 hour load carried out from 06 to 08/08/2018. Revaluated GAP with a score of 4.9 out of 4.8 minimum.

Allocation of people.

Receives requests for the allocation of people by the area managers. The process follows all formal procedures until the proving of the top management, so that people can be allocated, reallocated, or competitions can be opened to supply the need.

Checked records:

Removal process 0011751-20.2019.6.27.8000. Memorandum 1174758. Request for internal removal contest for judicial technician due to retirement (TSE Resolution 23563/2018). Seniority Report for the Judicial Technician position 1176806 with a list of the servers able to be removed. Waiting for interested parties to respond.

Number of employees who reduced GAPS: Target 80%. Result in 2018: 100%

Satisfaction Index technical support in the electoral period. Target 86%. Biannual result, 97.5% in 2018.

IR-1: Isabela Martins Raposo - Administrative Assistant has not been assessed for competence, contrary to requirement 7.2 of ISO 9001: 2015 and determinations of the Process Map - Develop people rev03.

21. GERENCIAMENTO E CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA (MANAGEMENT & CONTROL OF INFORMATION DOCUMENTED)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

Orientações conforme item 7.5 do Manual da Qualidade.

Controlado conforme CID 7.5 – Consulta e atualização de informação documentada.

O controle de informação documentada é realizado através da distribuição controlada de documentos e procedimentos em todas as etapas do processo. Toda informação documentada é gerada pelo sistema SEI.

A distribuição é realizada através de planilha de controle onde estão descritos revisões atuais e distribuições desses documentos.

Verificado controle de revisão e distribuição para as informações documentadas evidenciadas durante a auditoria.

Guidelines according to item 7.5 of the Quality Manual.

Controlled according to ICD 7.5 - Consultation and updating of documented information.

The control of documented information is carried out through the controlled distribution of documents and procedures at all stages of the process. All documented information is generated by the SEI system.

The distribution is carried out through a control spreadsheet where current revisions and distributions of these documents are described.

Review and distribution control verified for the documented information evidenced during the audit.

22. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL (OPERATIONAL PLANNING & CONTROL)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

Planejamento e controle operacional realizado a partir das necessidades demandas pelo TSE em funções de eleições a serem planejadas e realizadas e demandas da população das fins de assuntos eleitorais, envolvendo toda as partes interessadas no processo.

O planejamento e controle foi realizado através do mapeamento dos processos, levantamentos dos seus objetivos, partes interessadas, monitoramentos e gerenciamento dos riscos.

Todo o processo é controlado através dos registros e monitoramento das atividades executadas.

Verificado resultados do planejamento e controle operacional conforme registro dos processos auditados, neste relatório.

Operational planning and control carried out based on the needs demanded by the TSE in functions of elections to be planned and carried out and demands of the population for the purposes of electoral matters, involving all stakeholders in the process.

The planning and control was carried out through the mapping of processes, surveys of its objectives, stakeholders, monitoring and risk management.

The entire process is controlled through the registration and monitoring of the activities performed.

Checked results of planning and operational control as recorded in the audited processes in this report.

23. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (CUSTOMER COMMUNICATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>O comunicação com o cliente é realizada através de atendimento direto na sede do TRE-TO, atendimento nas zonas eleitorais, e através de meios de comunicação como: email, telefone, redes sociais, youtube e mídias impressas.</p> <p>Evidências dessa comunicação podem ser verificadas nos itens deste relatório dos processos que tem contato direto e indireto com os clientes.</p> <p>Orientações conforme Mapa Ouvir o cliente/ cidadão usuário rev04</p> <p>A satisfação do cliente é monitorada através de pesquisada realizada nos pontos de atendimentos diretos. Os resultados são mensurados, analisados e ações sobre as metas são tomada de acordo com o direcionamento e planejamento estratégico. Os resultados da satisfação dos clientes foram verificados em cada unidade auditada, e estão mencionados nos campos correspondentes deste relatório.</p> <p>Gerenciamento e monitoramento da satisfação dos clientes é realizado pelo departamento de ouvidoria através de contatos com os cliente por portais, telefone, formulários e atendimento pessoal. Todo atendimento é registrado no sistema SEI.</p> <p>Atendimentos realizados de março a agosto/2020. Total de 3.437. Reclamações 30. Denúncia 22. Crítica 2. Acesso a informação 259. Atendimento ao cidadão 3113. Todas as reclamações foram fechadas.</p> <p>Tempo médio para atendimento 1dia e 11 horas.</p> <p><i>Communication with the client is carried out through direct service at the TRE-TO headquarters, service in the electoral zones, and through means of communication such as: email, telephone, social networks, youtube and printed media.</i></p> <p><i>Evidence of this communication can be verified in the items of this report of the processes that have direct and indirect contact with customers.</i></p> <p><i>Guidelines according to the map Listen to the client / citizen user rev04</i></p> <p><i>Customer satisfaction is monitored through surveys conducted at points of direct assistance.</i></p> <p><i>The results are measured, analyzed and actions on the goals are taken according to the direction and strategic planning. The results of customer satisfaction were verified in each unit audited, and are mentioned in the corresponding fields of this report.</i></p> <p><i>Management and monitoring of customer satisfaction is carried out by the ombudsman department through contacts with customers through portals, telephone, forms and personal assistance. Every service is registered in the SEI system.</i></p> <p><i>Services performed from March to August / 2020. Total of 3,437. Complaints 30. Complaint 22. Critical 2. Access to information 259. Citizen service 3113. All complaints have been closed.</i></p> <p><i>Average time to attendance 1 day and 11 hours.</i></p>								
<p>24. DETERMINAÇÃO E ANÁLISE CRÍTICA & MUDANÇAS RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS DETERMINATION, REVIEW & CHANGES RELATED TO PRODUCTS & SERVICES</p>								
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
<p>Supporting Evidence</p> <p>29 Zona Eleitoral - Palmas. Atende aproximadamente 190.000 eleitores.</p> <p>Ana Cecília Machado Catapan - Chefe de Cartório</p> <p>Livia de Souza Bessa</p> <p>Rosalia Freire de Castro</p> <p>Maria Pinheiro de Carmo</p> <p>Jocycleides de Sousa Nascimento</p> <p>Ludmila Lemos Castelo Branco</p> <p>Vanderleira Cordeiro Lima Torres</p> <p>Rosalia Freite de Castro - Atendimento ao eleitor</p> <p>Jocycleides Sousa - Atendimento ao Eleitor.</p> <p>Processo: Prover excelência no atendimento ao usuário-cidadão da justiça eleitoral do Tocantins.</p> <p>Atende às solicitações do cidadão (eleitor) através do sistema informatizado ELO. Recebe as solicitações (certidão de quitação eleitoral, alistamento eleitoral, segunda via do título, revisão dos dados eleitorais).</p> <p>Orientações conforme Mapa do Processo – Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da justiça eleitoral do Tocantins rev01.</p>								
Title: Visit Report QMS Stage 2 or SR or RC	Revised Date: 09/06/20			Form No: QMS.COR.FM.003Qn.v13			Page 23 of 40	

Serviços prestados: Quitação de multa. Alistamento Revisão de dados. 2a via. Transferências. Certidões. Desfiliação partidária.

Atende às solicitações do cidadão (eleitor) através do sistema informatizado ELO. Recebe as solicitações (certidão de quitação eleitoral, alistamento eleitoral, segunda via do título, revisão dos dados eleitorais).

Verificado registros:

Transferência

SEI 0006087-81.2020.6.27.8029. Solicitação de transferência de domicílio eleitoral N.1284023 de 14/04/2020. Eleitora Drieli Drívella Cabral Araújo Varão. Título n 038422322780. Título emitido em 14/04/2020.

Desfiliação (Conforme Resolução 23.526 do TSE)

SEI 0000048-68.2020.6.27.8029. Pedido de Desfiliação de 06/08/2020. Eleitor Christian Zini Amorim. Título de Eleitor n. 2579.0215.0159. Desfiliação realizada em 07/08 conforme e-mail enviado ao eleitor com certidão emitida pela justiça eleitoral

Índice de satisfação do cliente: Verificado resultado de janeiro a maio/2020. Resultado do estado 94,90%. Meta 90%. Resultado da 29a zona - 94,7%.

Oportunidades: Atendimento descentralizado; Atendimento online; Cartaz padrão sobre horário de atendimento, serviços prestados e requisitos necessários, sistema de senha de atendimento.

29 Electoral Zone - Palmas. It serves approximately 190,000 voters.

Ana Cecília Machado Catapan - Head of Notary

Livia de Souza Bessa

Rosalía Freire de Castro

Maria Pinheiro de Carmo

Jocycleides de Sousa Nascimento

Ludmila Lemos Castelo Branco

Vanderleira Cordeiro Lima Torres

Rosalía Freite de Castro - Voter support

Jocycleides Sousa - Voter Support.

Process: Provide excellence in service to the citizen user of the electoral justice of Tocantins.

Meets the requests of the citizen (voter) through the computerized ELO system. Receives requests (voter registration certificate, voter registration, duplicate of the title, revision of electoral data).

Guidelines according to the Process Map - Excellence in serving the citizen-user of the electoral justice of Tocantins rev01.

Services provided: Settlement of fine. Enlistment Data review. 2nd copy. Transfers. Certificates. Party affiliation.

Meets the requests of the citizen (voter) through the computerized ELO system. Receives requests (voter registration certificate, voter registration, duplicate of the title, revision of electoral data).

Checked records:

Transfer

SEI 0006087-81.2020.6.27.8029. Request for transfer of electoral domicile No. 1284023 of 4/14/2020. Elector Drieli Drívella Cabral Araújo Varão. Title No. 038422322780. Title issued on 4/14/2020.

Disillusionment (According to TSE Resolution 23,526)

SEI 0000048-68.2020.6.27.8029. De-affiliation request of 08/06/2020. Voter Christian Zini Amorim. Voter Title no. 2579.0215.0159.

Disillusionment held on 08/07 as per email sent to voter with certificate issued by electoral justice

Customer satisfaction index: Result verified from January to May / 2020. Result of the state 94.90%. Target 90%. Result of the 29th zone - 94.7%.

Opportunities: Decentralized service; Online service; Standard poster about service hours, services provided and necessary requirements, service password system.

25. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

(DESIGN AND DEVELOPMENT OF PRODUCTS AND SERVICES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------	--

Supporting Evidence

Gerir o planejamento das eleições - rev04

Objetivos: Corrigir/ evitar falhas que comprometam as eleições.

Etapas: Planejar as eleições pro processos - consolidar planejamento - validar planejamento - homologar plano das eleições - monitorar plano - avaliar plano.

O planejamento das eleições são baseados em avaliações e no planejamento das eleições anteriores (SEI eleições 2018 - 0022642-37.2018.6.27.8000), legislações aplicáveis e definições do TSE para cada eleição.

Atividades geradas através do sistema PadLog.

Verificado registros do planejamento das eleições 2020.

SEI Evento 1069985. Despacho 11830. Plano geral do projeto. Ata - Reuniões preparatórias para as eleições 2020 de 1505 a 07/06/2019. Revisão geral dos riscos no processos em virtude do projeto das eleições.

Despacho n. 38251/2019 (evento 1173908) de 08/09/2019. Memorando de 13/08/2020 n684/2020 com necessidade de revisão do planejamento das eleições devido emenda constitucional N.107, de 02/07/2020.

Verificado monitoramento das atividades planejadas através do sistema PadLog. Verificado replanejamento dos processos envolvidos através de despachos.

Status atual do cumprimento das tarefas. Concluído 33,4%, 21,2% em andamento, 2,9% em atraso e 42,5% a iniciar.

Índice de execução do planejamento das eleições. Meta 95%. Status Atual 39,2% executados. Atividades ainda no prazo determinado.

Manage election planning - rev04

Objectives: Correct / avoid failures that compromise the elections.

Steps: Plan elections for processes - consolidate planning - validate planning - ratify plan for elections - monitor plan - evaluate plan.

Election planning is based on evaluations and planning of previous elections (SEI elections 2018 - 0022642-37.2018.6.27.8000), applicable legislation and TSE definitions for each election.

Activities generated through the PadLog system.

Verified planning records for the 2020 elections.

SEI Event 1069985. Dispatch 11830. General plan of the project. Minutes - Preparatory meetings for the 2020 elections from 1505 to 06/07/2019. General review of risks in the processes due to the design of the elections. Order no. 38251/2019 (event 1173908) of 08/08/2019. Memorandum of 08/13/2020 n684 / 2020 with the need to review the planning of the elections due to constitutional amendment N.107, of 07/02/2020.

Monitoring of planned activities through the PadLog system. Re-planning of the processes involved through dispatches was verified.

Current status of task fulfillment. Completed 33.4%, 21.2% in progress, 2.9% overdue and 42.5% to start.

Election planning execution index. Target 95%. Current Status 39.2% executed. Activities still on schedule.

26. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE.

(CONTROL OF EXTERNALLY PROVIDED PROCESSES, PRODUCTS AND SERVICES)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	Not Planned	Not Applicable
--	-----	---	----	-------------	----------------

Supporting Evidence

Márcio Dias Santigado - Coordenador de Material e Patrimônio

Carlos Henrique Drumond - Secretário de Adm e Orçamento

José de Oliveira Castro Junior - Chefe do Setor de Licitações Licitações

Isabela Martins Raposo - Assistente de chefia de sessão de patrimônio e almoxarifado.

Francisco Almeida Barborsa - Chefe de sessão de almoxarifado e patrimônio

Orientações conforme Mapa de Processo – Gerir Bens e Serviços rev01.

Objetivo: Suprir a organização com infraestrutura e serviços necessários para manter seu pleno funcionamento

O processo “Gerir Bens e Serviços” contempla desde a solicitação de orçamento, processo de solicitação, até recebimento e armazenamento do produto ou serviço adquirido.

Processos mais críticos: Comunicação/ telefonia; Serviço de técnico de manutenção de urna; serviço de gerenciamento e abastecimento de veículos; impressão; serviço de apoio adm de manutenção de

Início do processo é realizado através do plano de contratações, de materiais e serviços ao decorrer do ano.

A demanda de aquisição de bens e serviços são realizadas através do recebimento de solicitações das áreas envolvidas. Após solicitação, é realizado orçamento, verificação de preço médio, consulta aos dados da empresa, até a realização da licitação. Após a finalização da licitação, realizar o recebimento do material, distribuir para as zonas eleitorais conforme solicitado.

Processo conforme lei de licitação 8.666 de 21/06/1993

Os processos de licitação é realizado por pregão eletrônico.

Verificado planilha de controle das contratações realizadas pelo Tribunal.

SEI 0012760-17. Serviço de telefonia. DOD (Documento de oficialização da demanda) 185/19 de 13/11/2019. Solicitado por Marcos César dos Santos Farias. Serviços Gerais - SEDE. Verificado estudo técnico N269, realizado pela comissão responsável conforme portaria 783. Termo de referência inserido no evento 1318956 de 01/05/2020 para elaboração de edital para cotação. Verificado planilha de propostas referência e preços médios do mercado. Verificado edital de licitação. Verificado decisão 3668 (Evento 1367740) homologando o pregão para contratação de telefonia móvel. Vencedora: claro Móvel. Gerado contrato30/20202 (evento 1368175). Portaria 470/2020 com determinação dos gestores do contrato. Monitoramento conforme documento mensal "Atesto". Verificado Atesto inserido no evento 1384216. Serviço entregue conforme.

Índice percentual dos materiais distribuídos nas unidades do pleito (10 dias antes do pleito) – Meta 100% - Resultado 100%.

Índice de tempo médio de tramitação dos processos. Média 2020. 71%. Meta 65%.

Márcio Dias Santigado - Material and Heritage Coordinator

Isabela Raposo - Assistant Administrator

Guidelines as per Process Map - Managing Goods and Services rev01.

Objective: To provide the organization with the infrastructure and services necessary to maintain its full operation.

The "Manage Goods and Services" process ranges from budgeting, ordering, to receiving and storing the purchased product or service.

Demand for the acquisition of goods and services is made by receiving requests from the areas involved. Upon request, budgeting, average price verification, consultation of company data, until the bidding process is performed. After the bidding process is completed, receive the material and distribute to the electoral zones as requested.

Proceedings according to bidding law 8.666 of 21/06/1993

The bidding processes are carried out by electronic trading.

SEI Term of Reference 0003833-96 of 03/15/2018. Case Number 001531711. Purchase of Medicines for Medical Services (27 items). Proposals worksheet verified on 27/07/2019. Information N.14420 - Event 0917296. Suggested not to bid due to value (less than R \$ 17,600), with indication of the best prices (Pro Saúde and JC Barros). Opinion legal advice 847/2018, expressing favorable waiver of bidding and authorization to issue commitment note. Decision 1595/2018 of the Director General ratifying the dismissal and authorizing the issuance of the employment note. Commitment Note 2018NE000815 - Pro Health and 2018NE000816 - JC Barros. Pro Health Receipt according to NF 23770 of 10/15/2018, disapproved by the technical sector for expired validity. Delivered again according to Attestation of 14/03/2019 NF.27537. Receipt of JC Barros according to Attestation Event 0942887 technician on 08/30/2018 and Attestation of Warehouse Event 0944400. Payment JC Barros according to 2018SN0002550 Event 0945090 of 09/04/2018. Pro Health payment according to 2019OB8800600 event 1070903 of 01/04/2019

Percentage index of materials distributed in the election units (10 days before the election) - Target 100% - Result 100%

27. CONTROLE DE PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO (CONTROL OF PRODUCTION AND SERVICE PROVISION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	Not Planned	Not Applicable
--	-----	---	----	-------------	----------------

Supporting Evidence

Processo de Prestação de Contas Eleitorais.

Jacinta Brito Tavares – Coordenadora de Controle Interno e Auditoria

Keila Maria Luiz dos Santos Tanganeli – Chefe da Sessão de Contas Eleitorais e Partidárias.

Cícera de Lima -

Aline Patrícia -

Leandro da Silva -

Mapa de Processo rev03 – Orientar a prestação de contas de campanha eleitoral

Recebe o processo de Tramite de processo de 2º Grau – Processar prestação de contas – Realizar exame de preliminar da PC – Elaborar relatório para expedição de diligência – realizar a PC após realização de diligência – elaborar o parecer – encaminhar ao relator.

Processo de Orientação de prestação de contas: Planejar o Processo – Ministrando palestra pública – Ministrando curso para analistas de prestação de contas – Responder às consultas clientes internos e externos sobre a prestação de conta:

Verificado Memorando 597 (1367476) com detalhamento das atividades a serem realizadas para as eleições 2020.

Reunião com os partidos políticos - Novidades do SPCE Cadastro 2020. 12 agosto 14h.

Treinamento de análise de prestação de contas 2020 (procedimentos) - A Definir.

Verificado ofícios para os partidos eleitorais.

Atividades para eleições municipais de 2020, realizadas de forma remota devido à pandemia.

Verificado conteúdo no canal do Youtube:

Vídeo "Prestação de Contas da Campanha Eleitoral 2020": Legislação. Transmitido em 05/08/2020. 1276 visualizações até o momento. Duração: 2h43m

Vídeo "SPCE Cadastro 2020 - Sistema de Prestação de Contas Eleitorais": Transmitido em 12/08/2020. 824 visualizações até o momento. Duração: 1:45m

Verificado riscos dos processos:

Atraso na liberação de análise do TSE

Desconhecimento das normas e imperícia na utilização dos sistema de análise de prestação de contas.

Carência de pessoal para atender a elevada demanda de suporte dos prestadores de contas.

Dificuldade na abertura de contas bancárias

Índice de taxa de análise de prestação contas eleitorais (processos julgados dentro do prazo legal. Meta 100%. Resultado em 2018 - 100%.

Processo de apuração:

Fernando Mendonça Almeida - Coordenador de Eleições

Mapa de processos - Apurar Votação rev04 – Objetivo: Realizar atividades de monitoramento da transmissão dos boletins de Urna aos TRE-TO e o processamento de dados para sua divulgação.

Os dados de apuração são atualizados através do portal das eleições.

Etapas de processo: planejar logística – configurar o ambiente de monitoramento – monitoramento de transmissão dos boletins de urnas – realizar totalização.

Os resultados das apurações são apresentados pelo sistema Portal das Eleições.

Verificado dados das eleições gerais de 2018 - Segundo Turno por local de votação.

Índice de Tempo de Apuração: Meta – 300 minutos – Resultado 2018 - 187 minutos

Risco mapeado: Indisponibilidade do sistema de informação Portal das Eleições para manter as atividades de monitoramento de transmissão do boletim de urna.

Processo Trâmite de Processo Judicial de 1º Grau.

José Machado dos Santos – Coordenador Jurídico-Administrativo

Laudyone Edmailton dos Santos Arruda – Assessor Jurídico

Ateon Alves de Siqueira – Chefe da SEICRE

Zilânia Filgueiras – Chefe da SEFISCRE

Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende – Chefe da SOAZE

Marisa Batista Alvarenga Webler – Analista Judiciário/Assistente II

Dirce Meire Carmo Souza Barros – Analista Judiciário e Chefe de Gabinete da CRE

Talita Guedes Ribeiro – Técnico

Zamara Matuzza Alves do Nascimento – Assistente Administrativo

Edilaine Costa de Oliveira – Assistente Administrativo

Wilton Adorno Montel Filho – Assistente Administrativo

Cláudia Horrana Rodrigues Ribeiro – Assistente Administrativo

Mapa de Processo rev04 – Monitorar o Trâmite Processual Judicial de 1º Grau – Monitoramento de Dados

Consolidar dados estatísticos – Alimentar sistemas de acompanhamento – Informas à CRE e ao Gestor

Objetivo – Monitorar a conformidade de tramitação processual no 1º Grau.

Verificado prazo para julgamentos através do Calendário Eleitoral das Eleições 2020 - Resolução nº

23.606/2019

A consolidação dos dados é realizada através do sistema SADP/PJE

Verificado atividades:

Indicadores

Verificado indicador de processos de conhecimento de julgados em relação aos distribuídos: meta 100%, resultado 69,46%

Índice de Julgamento de Processos Antigos - 1º Grau - Meta 90% - Resultado 59,50%

Índice de Taxa de Congestionamento - Meta 33% - Resultado 67,5%

Verificado Mapeamento de riscos de processos. Falhas de execução dos processos geradas por ato não intencional de omissão, desatenção e desconhecimentos de fatos.

Trâmite Processual de 2 Grau

Adelson Ramos de Meira - Chefe da Sessão

Carlos Ancelmo Gomes e Lima - Coordenador judiciário.

Monalisa Nascimento Miranda Cruz - Chefe da seção de acórdãos, resoluções e apoio ao pleno

Mapa de Processo - Monitorar Trâmite Processual Judicial 2. Grau rev05

Processo 0601284-08.2018.6.27.0000 18/09/2018. Processo conduzido pelo sistema PJE. Requerimento de registro de candidatura - RRC - Pedido de substituição. Candidata: Antonia Divina Tarcilia dos Santos. Cargo: Deputado Federal. Partido: PSB. Conclusão para decisão 67110 decidido como indeferido o pedido da candidatura e, 01/10/2018. Agravo regimentar julgado indeferido pelo pleno em 04/10/2020. Trânsito em julgado 08/10/2020.

Índice de processos de conhecimento julgados em relação aos distribuídos. Meta 80%. Resultado 2018 - 99,6%. Resultado 2020 - 100%.

Tempo de encaminhamento de processos fora do prazo. Meta 20% fora do prazo de 12 dias. Resultado médio em 2018 - 4.7%.

Acórdãos publicados fora do prazo. Meta 03 dias. Resultado em 2020. Zero.

Logísticas para Zonas Eleitorais

Fernando Mendonça Almeida - Coordenador de Eleições

Mapa de Processo Gerir Logísticas Eleitorais rev02

Planeja e monitora a logísticas e atividades das zonas eleitorais e sessões de votações.

Fluxo do processo: planejamento para eleições, realiza e homologa planejamento (via sistema Padlog), cadastro, registro de candidatura, definições de local, geração de mídia, monitoramento da votação, apuração, etc.

Verificado planejamento para eleições municipais de 2020.

Status atual: 55,6% a iniciar. 12,12% em andamento e 31.1% concluído de um total de 1103 tarefas. Totas as zonas

Status atual: 21,2% a iniciar. 45,5% em andamento e 33,3% concluído de um total de 1103 tarefas. 29a ZE.

Tarefas já realizadas "Atendimento itinerante - Realizada de 01/02 a 30/04/2020. Finalizado 100%

Divulgar e acompanhar o cadastramento dos mesários e voluntários - De 07/01 a 30/07. Concluído 100%

Importar e atualizar os dados dos mesários e equipe de apoio no SGIE. - De 01/07 a 23/07. Concluído 100%

Verificado designação de mesários e composição de mesas das seções eleitorais.

Índice de execução das atividades do PadLog: 55,6% a iniciar. 12,12% em andamento e 31.1% concluído de um total de 1103 tarefas. Meta 85%. Será lançado no final do processo.

Mapa Monitorar Votação rev01

Objetivo: Melhorar a votação no dia da eleição garantindo o seu bom andamento mitigando todos os problemas que porventura aconteçam.

Fluxo: Gerir sistema de monitoramento da votação - Gerir equipes de crise - Cadastrar e habilitar usuários -

Monitorar ocorrência durante a votação.

Verificado registros do processo.

Eleições 2020. Status: Composição da equipe para gerir crise.

Eleições 2018. Verificado registro de ocorrências:

Código 3403417 - 07/10/18. 16:07. Local 10a zona. Prisão em flagrante e indivíduo em transporte irregular de eleitores.

Código ocorrência 1795451 - 03/06/2018 14:57. Travamento de terminal. A urna de contingência n.50.261.410 foi utilizada.

Total de ocorrências eleições gerais 2018. 1o Turno: 275 sendo 50 substituições de urnas. 2o Turno. 165 sendo 30 substituições de urnas.

Índice de ocorrências resolvidas durante a eleição. Meta 95%. Ainda não monitorado.

Electoral Accountability Process.

Jacinta Brito Tavares - Internal Control and Audit Coordinator

Keila Maria Luiz dos Santos Tanganeli - Head of the Electoral and Party Accounts Session.

Cícera de Lima -

Aline Patrícia -

Leandro da Silva -

Process Map rev03 - Guide the electoral campaign accountability

Receives the 2nd degree process processing - Process rendering of accounts - Perform preliminary examination of the CP - Prepare report for expedition of due diligence - carry out the CP after conducting due diligence - prepare the opinion - forward to the rapporteur.

Accountability Guidance Process: Plan the Process - Deliver a public lecture - Deliver a course for accountability analysts - Respond to internal and external customer inquiries about accountability:

Verified Memorandum 597 (1367476) detailing the activities to be carried out for the 2020 elections.

Meeting with political parties - News from SPCE Cadastro 2020. 12 August 14h.

Accountability analysis training 2020 (procedures) - To be defined.

Checked offices for electoral parties.

Activities for 2020 municipal elections, held remotely due to the pandemic.

Verified content on Youtube channel:

Video "Accountability of the Electoral Campaign 2020": Legislation. Transmitted on 08/05/2020. 1276 views so far. Duration: 2h43m

Video "SPCE Cadastro 2020 - Electoral Accountability System": Transmitted on 08/12/2020. 824 views so far. Duration: 1: 45m

Process risks verified:

Delay in the release of TSE analysis

Ignorance of the rules and inadequacy in the use of the accountability analysis system.

Lack of staff to meet the high demand for support from account providers.

Difficulty opening bank accounts

Rate of analysis of the provision of electoral accounts (processes judged within the legal deadline. 100% target. Result in 2018 - 100%.

Calculation process:

Fernando Mendonça Almeida - Election Coordinator

Process Map - Poll Vote rev04 - Objective: To carry out monitoring activities for the transmission of ballot papers from the ballot box to TRE-TO and the processing of data for their dissemination.

The counting data are updated through the election portal.

Process steps: planning logistics - setting up the monitoring environment - monitoring the transmission of ballot papers - totaling.

The results of the polls are presented by the Portal das Eleições system.

Verified data from the 2018 general elections - Second Round by polling place.

Calculation Time Index: Goal - 300 minutes - Result 2018 - 187 minutes

Mapped risk: Unavailability of the Portal das Eleições information system to maintain the monitoring activities of the transmission of the ballot box.

Proceedings of 1st Degree Judicial Proceedings.

José Machado dos Santos - Legal and Administrative Coordinator

Laudyone Edmailton dos Santos Arruda - Legal Advisor

Ateon Alves de Siqueira - Head of SEICRE

Zilânia Filgueiras - Head of SEFISCRE

Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende - Head of SOAZE

Marisa Batista Alvarenga Webler - Judicial Analyst / Assistant II

Dirce Meire Carmo Souza Barros - Judicial Analyst and Chief of Staff of CRE

Talita Guedes Ribeiro - Technician

Zamara Matuzza Alves do Nascimento - Administrative Assistant

Edilaine Costa de Oliveira - Administrative Assistant

Wilton Adorno Montel Filho - Administrative Assistant

Cláudia Horrana Rodrigues Ribeiro - Administrative Assistant

*Process Map rev04 - Monitor the 1st Degree Judicial Procedure - Data Monitoring
Consolidate statistical data - Feed monitoring systems - Information to CRE and Manager
Objective - Monitor the compliance of procedural processing in the 1st Degree.*

*Deadline for judgments verified through the Electoral Calendar of Elections 2020 - Resolution nº 23,606 / 2019
Data consolidation is performed through the SADP / PJE system*

Verified activities:

Indicators

Verified judgments' processes indicator in relation to those distributed: 100% goal, 69.46% result

Old Case Judgment Index - 1st Degree - Target 90% - Result 59.50%

Congestion Rate Index - Target 33% - Result 67.5%

Verified Process risk mapping. Failure to execute the processes generated by an unintentional act of omission, inattention and ignorance of facts.

2 Degree Procedural Procedure

Adelson Ramos de Meira - Head of Session

Carlos Ancelmo Gomes e Lima - Judicial coordinator.

Monalisa Nascimento Miranda Cruz - Head of the section on judgments, resolutions and support for full

Process Map - Monitor Judicial Procedure 2. Degree rev05

Process 0601284-08.2018.6.27.0000 09/18/2018. Process conducted by the PJE system. Application for registration of application - RRC - Replacement request. Candidate: Antonia Divina Tarcilia dos Santos. Position: Federal Deputy. Party: PSB. Conclusion for decision 67110 the application was rejected as rejected and, 10/01/2018. Draft appeal dismissed by the plenary on 10/04/2020. Transit in res judicata 10/8/2020.

*Index of knowledge processes judged in relation to distributed ones. Target 80%. Result 2018 - 99.6%. Result 2020 - 100%.
Time for forwarding of processes after the deadline. Target 20% outside the 12-day deadline. Average result in 2018 - 4.7%.
Judgments published out of time. Target 03 days. Result in 2020. Zero.*

Logistics for Electoral Areas

Fernando Mendonça Almeida - Election Coordinator

Process Map Manage Electoral Logistics rev02

Plans and monitors the logistics and activities of the electoral zones and voting sessions.

Process flow: planning for elections, carrying out and approves planning (via the Padlog system), registration, candidacy registration, location definitions, media generation, monitoring of voting, counting, etc.

Planning for 2020 municipal elections verified.

Current status: 55.6% to start. 12.12% in progress and 31.1% completed out of a total of 1103 tasks. All zones

Current status: 21.2% to start. 45.5% in progress and 33.3% completed out of a total of 1103 tasks. 29a ZE.

Tasks already carried out "Itinerant attendance - Held from 02/01 to 04/30/2020. Completed 100%

Disclose and monitor the registration of polling station staff and volunteers - From 07/01 to 07/30. Completed 100%

Import and update data from polling station and support staff in SGIE. - From 7/1 to 7/23. Completed 100%

Checked designation of polling stations and composition of polling stations.

Execution rate for PadLog activities: 55.6% to start. 12.12% in progress and 31.1% completed out of a total of 1103 tasks. Target 85%. It will be launched at the end of the process.

Map Monitor Poll rev01

Objective: Improve voting on election day by ensuring its smooth progress, mitigating any problems that may happen.

Flow: Manage voting monitoring system - Manage crisis teams - Register and enable users - Monitor occurrence during voting.

Checked process records.

2020 elections. Status: Composition of the team to manage the crisis.

Elections 2018. Verified record of occurrences:

Code 3403417 - 10/7/18. 16:07. Local 10th zone. Arrest in flagrante and individual in irregular transportation of voters.

Occurrence code 1795451 - 06/03/2018 14:57. Terminal locking. The contingency urn No. 50,261,410 was used.

Total occurrences of general elections 2018. 1st Round: 275 with 50 ballot box substitutions. 2nd shift. 165 with 30 ballot box replacements.

Index of occurrences resolved during the election. Target 95%. Not yet monitored.

28. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE (IDENTIFICATION AND TRACEABILITY)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>A identificação e rastreabilidade é garantida durante todo processo por numeração de documentos geradas pelos sistemas informatizados utilizados.</p> <p>A eficácia da rastreabilidade pode ser evidenciada através de toda documentação mencionada neste relatório.</p> <p><i>Identification and traceability is guaranteed throughout the process by the numbering of documents generated by the computerized systems used.</i></p> <p><i>The effectiveness of traceability can be evidenced through all the documentation mentioned in this report.</i></p>							
29. PROPRIEDADE PERTENCENTE AOS CLIENTES OU PROVEDORES EXTERNOS (PROPERTY BELONGING TO CUSTOMERS OR EXTERNAL PROVIDERS)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>Conforme orientações, a propriedade do cliente é salvaguardada através de instrução em procedimentos, onde o acesso é restrito somente a funcionários da organização, e deverá seguir critérios de manuseio e armazenamento para evitar não conformidades.</p> <p>Como propriedade pertencente a cliente, foi evidenciado os dados dos eleitores, e os mesmos são controlados para evitar sua perda ou uso indevido.</p> <p>Não evidências de propriedades pertencentes à provedores externos.</p> <p><i>According to guidelines, customer ownership is safeguarded through procedural instruction, where access is restricted to the organization's employees only, and must follow handling and storage criteria to avoid nonconformities.</i></p> <p><i>As property belonging to the client, the voters' data was evidenced, and they are controlled to prevent their loss or misuse.</i></p> <p><i>No evidence of properties belonging to external providers.</i></p>							
30. PRESERVAÇÃO (PRESERVATION)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>Verificado anexo de "Central de Urnas", onde as mesmas são armazenadas, recebem as devidas manutenções, e controladas quanto aos seu acesso, manuseio e movimentações. Durante as eleições são realizados auditorias, cerimônias de lacração, e controle sobre a preservação das urnas.</p> <p>Os dados das eleições armazenados em pendrive nas urnas também são preservados e controlados quanto ao acesso e manuseio. Os resultados das eleições podem servir de evidência como a preservação atende a eficácia do seu processo.</p> <p><i>Verified annex of "Ballot Box", where they are stored, receive proper maintenance, and controlled for access, handling and movement. During the elections, audits, sealing ceremonies, and control over the preservation of the ballot box are held.</i></p> <p><i>Election data stored on pendrive at the polls are also preserved and controlled for access and handling. Election results can serve as evidence as preservation addresses the effectiveness of its process.</i></p>							
31. ATIVIDADES PÓS ENTREGA (POST-DELIVERY ACTIVITIES)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>Atividades pós entrega podem ocorrer quando as solicitações dos eleitores apresentam alguma divergência de dados apontadas pelo TSE. Quando ocorrem, o eleitor deve ser comunicado e solicitado sua presença para adequação das informações.</p> <p><i>Post-delivery activities may occur when voter requests present some divergence of data pointed out by the TSE. When they occur, the voter must be informed and asked to be present for the information to be adequate.</i></p>							

32. CONTROLE DE MUDANÇAS (CONTROL OF CHANGES)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>Orientações conforme Mapa de Processo – Gerir Mudanças, rev00.</p> <p>As mudanças no sistema são monitoradas através do programa de gestão Participativo, onde através de pesquisas com os responsáveis, mudanças são propostas, implementadas e monitoradas conforme Programa de Gestão.</p> <p>Mudanças no sistema de gestão da qualidade são analisadas dentro da reunião de análise crítica pela direção, e reuniões estratégicas que envolvem a alta direção.</p> <p>Verificado mudanças no ano de 2019:</p> <p>Mudança na política da qualidade, para adequação ao requisito da norma.</p> <p>Mudanças no matriz SWOT</p> <p>Criação de Plano de continuidade de negócio</p> <p>Verificado também todo o planejamento, execução e controle das eleições suplementares para o governo do estado realizada em junho de 2019.</p> <p><i>Guidelines according to Process Map - Manage Changes, rev00.</i></p> <p><i>The changes in the system are monitored through the Participative management program, where through research with those responsible, changes are proposed, implemented and monitored according to the Management Program.</i></p> <p><i>Changes in the quality management system are analyzed within the management review meeting, and strategic meetings involving senior management.</i></p> <p><i>Verified changes in 2019:</i></p> <p><i>Change in the quality policy to adapt to the standard requirement.</i></p> <p><i>SWOT matrix changes</i></p> <p><i>Business continuity plan creation</i></p> <p><i>Also checked all the planning, execution and control of the supplementary elections for the state government held in June 2019.</i></p>							
33. LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS (RELEASE OF PRODUCTS & SERVICES)							
Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
<p>Supporting Evidence</p> <p>Processo de Auditoria do funcionamento das urnas eletrônicas</p> <p>Maria Zita – Representante da Secretaria judiciária</p> <p>Fernando Ebrahim – Chefe de sessão de infraestrutura tecnológica</p> <p>Mapa do Processo Auditar o Funcionamento das urnas eletrônicas rev02</p> <p>Processo se consiste em sorteio de 03 urnas das sessões no dia anterior, para realização de simulação nessas urnas. A votação ocorre durante o dia da auditoria e é transmitida em tempo real via Youtube.</p> <p>Verificado registros do sistema:</p> <p>Resolução N.23.603 de 19/08/2020. Artigo IV Resolução com detalhamento sobre as atividades do processo de auditoria das urnas. Contrato N.24/2020 de 19/06/2020 - Prestação de serviço de filmagem para o processo de auditoria das urnas. Resolução N.479 de 28.07/2020 com designação da comissão responsável. Aguardando andamento do processo conforme prazo estabelecido.</p> <p>Verificado relatório de auditoria sobre o processo de 2018 com data de 09/10/2020. Realizada por Grupo Maciel. Auditores Gsutavo Macial, Ana Flávia Felipe da Silva Matos e Carolina Teixeira Martins de Oliveira.</p> <p>Indicador de não conformidades detectadas na auditoria. Meta 0, resultado 0 nas últimas eleições de 2018.</p> <p>Inspeccionar os cartórios eleitorais:</p> <p>José Machado dos Santos – Coordenador Jurídico-Administrativo</p> <p>Laudyone Edmailton dos Santos Arruda – Assessor Jurídico</p> <p>Ateon Alves de Siqueira – Chefe da SEICRE</p> <p>Zilânia Filgueiras – Chefe da SEFISCRE</p> <p>Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende – Chefe da SOAZE</p> <p>Marisa Batista Alvarenga Webler – Analista Judiciário/Assistente II</p> <p>Dirce Meire Carmo Souza Barros – Analista Judiciário e Chefe de Gabinete da CRE</p>							

Talita Guedes Ribeiro – Técnico
 Zamara Matuzza Alves do Nascimento – Assistente Administrativo
 Edilaine Costa de Oliveira – Assistente Administrativo
 Wilton Adorno Montel Filho – Assistente Administrativo
 Cláudia Horrana Rodrigues Ribeiro – Assistente Administrativo

Mapa Inspeccionar os cartórios eleitorais da Justiça Eleitoral no Tocantins rev04
 Atividades planejadas, controladas, executadas e registradas através dos sistemas SICEL e SEI.
 Verificado pano de trabalho de 2018 considerando histórico para definições das zonas eleitorais a serem inspeção. 18 zonas a serem inspecionadas em anos não eleitorais, e no mínimo 10 zonas em anos eleitorais (sempre no primeiro semestre).
 Verificado plano de trabalho em 2020 com definição das zonas eleitorais a serem inspecionadas. Previsão de inspeção em 16 ZE em 2020. Processo foi prejudicado devido à pandemia do Covid-19.
 Realizado 2a ZE - Gurupi. Verificado inconsistências no processo de inspeção. Verificado relatório SICEL de 10/02/2020.
 Índice de não conformidades de responsabilidade da CRE devidamente tratadas. Meta 80%. Resultado de 2019. 85,5%.

Monitorar de cadastro de Eleitores

Mapa de Processo - Monitorar Cadastro de Eleitores rev04
 Faz o monitoramento dos cadastros de eleitores através de relatórios quinzenais, realizados nas Zonas Eleitorais. Quando erros são identificados, são apontados através de relatórios e correções são realizadas para regularização do título.

Verificado Relatório Ocorrências na Critica do Movimento RAE de 21/05/2020. Relatório de erros entre 01/04 e 30/06. 153 cadastros com erros, e 27631 sem erros.
 Indicadores - Índice de Operações corretas do requerimento de atendimento eleitoral - Meta 100% - Resultado 99,45%.

Audit process of the functioning of electronic voting machines
Maria Zita - Representative of the Judiciary Secretariat
Fernando Ebrahim - Head of technological infrastructure session
Process Map Auditing the functioning of electronic voting machines rev02
The process consists of drawing 3 ballot boxes from the sessions on the previous day, to conduct a simulation in these ballot boxes. Voting takes place during the day of the audit and is transmitted in real time via Youtube.
Checked system logs:
Resolution N.23.603 of 08/19/2020. Article IV Resolution with details on the activities of the ballot box audit process. Contract N.24 / 2020 of 19/06/2020 - Provision of filming service for the process of auditing the ballot boxes. Resolution N.479 of 07/28/2020 with designation of the responsible commission. Awaiting the progress of the process according to the established deadline.
Verified audit report on the 2018 process dated 10/9/2020. Directed by Grupo Maciel. Auditors Gsutavo Macial, Ana Flávia Felipe da Silva Matos and Carolina Teixeira Martins de Oliveira.

Indicator of non-conformities detected in the audit. Goal 0, result 0 in the last elections of 2018.

Inspect the electoral registries:
José Machado dos Santos - Legal and Administrative Coordinator
Laudyone Edmailton dos Santos Arruda - Legal Advisor
Ateon Alves de Siqueira - Head of SEICRE
Zilânia Filgueiras - Head of SEFISCRE
Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende - Head of SOAZE
Marisa Batista Alvarenga Webler - Judicial Analyst / Assistant II
Dirce Meire Carmo Souza Barros - Judicial Analyst and Chief of Staff of CRE
Talita Guedes Ribeiro - Technician
Zamara Matuzza Alves do Nascimento - Administrative Assistant
Edilaine Costa de Oliveira - Administrative Assistant
Wilton Adorno Montel Filho - Administrative Assistant
Cláudia Horrana Rodrigues Ribeiro - Administrative Assistant

Map Inspect the electoral registry offices of the Electoral Justice in Tocantins rev04
Activities planned, controlled, executed and recorded through the SICEL and SEI systems.

2018 working paper checked considering history for definitions of electoral zones to be inspected. 18 zones to be inspected in non-election years, and at least 10 zones in election years (always in the first semester).
 Work plan verified in 2020 with definition of the electoral zones to be inspected. Inspection forecast for 16 ZE in 2020. Process was hampered due to the Covid-19 pandemic.
 Held 2nd ZE - Gurupi. Checked inconsistencies in the inspection process. Verified SICEL report of 10/02/2020.
 CRE non-conformity index duly addressed. Target 80%. Result for 2019. 85.5%.

Monitor voter registration

Process Map - Monitor Voter Registration rev04

It monitors voter registration through fortnightly reports, carried out in the Electoral Zones. When errors are identified, they are pointed out through reports and corrections are made to regularize the title.

Reported Occurrences in the RAE Movement Criticism of 05/21/2020. Error report between 01/04 and 30/06. 153 entries with errors, and 27631 without errors.

Indicators - Correct Operations Index for the electoral service requirement - 100% target - 99.45% result.

34. CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMIDADE DE PRODUTOS / SERVIÇOS (CONTROL OF NONCONFORMING OUTPUTS)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	Not Planned	Not Applicable
--	-----	---	----	-------------	----------------

Supporting Evidence

Para tratativas de ações corretivas, verificado orientações conforme PR-04 – Saídas não conformes e Ação Corretiva. Registros são realizados no formulário FR-02 – Registro de Ação corretiva.

Orientações de ações corretivas conforme item 10 do manual da qualidade.

Verificado formulário SAC10.2 – Solicitação de ações corretivas.

Solicitação de Recomendação de Melhoria N.1195820 de 16/10/2020. Causa: Falha na adequação da política da qualidade em relação a versão 2015 da norma ISO 9001. Ação Corretiva: Estudo do requisito da norma e elaboração de versões da política para votação e adequação ao requisito da norma. Política adequada e revisada para rev06. Concluído eficazmente em 16/12/2020.

Solicitação de Ações Corretivas 1171710 de 25/09/2019. Urna eletrônica encerrada em atraso no processo "apurar votação". Falta de registro para descrever os motivos do atraso. Causa: Estabelecer procedimento para a atividade evidenciada. Aguardando avaliação da eficácia.

For corrective actions dealings, verified guidelines according to PR-04 - Non-compliant exits and Corrective Action. Records are made on form FR-02 - Corrective Action Record.

Corrective action guidelines according to item 10 of the quality manual.

Verified SAC10.2 form - Request for corrective actions.

Improvement Recommendation Request No. 1195820 of 10/16/2020. Cause: Failure to adapt the quality policy in relation to the 2015 version of the ISO 9001 standard. Corrective Action: Study of the standard requirement and preparation of versions of the policy for voting and adaptation to the standard requirement. Adequate and revised policy for rev06. Completed effectively on 12/16/2020.

Corrective Action Request 1171710 of 09/25/2019. An electronic ballot ended in delay in the "vote count" process. Lack of registration to describe the reasons for the delay. Cause: Establish procedure for the highlighted activity. Awaiting evaluation of effectiveness.

SECTION 3 - CHECK

35. MANDATÓRIO - AUDITORIA INTERNA (MANDATORY INTERNAL AUDIT)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No
--	-----	---	----

Supporting Evidence

Orientações conforme Mapa de Processo – Gerir as Auditorias. As auditorias internas são realizadas com periodicidade mínima anual, conforme definido no Programa Anual de Auditorias 2020 com planejamento de auditoria interna em 06/2019 e externa em 08/2019.

Relatório de auditoria de 04/06 a 03/07.

Auditoria realizada por servidores de outros tribunais.

Auditores:
 Vinícius de Castro Borges - Auditor interno ISO 9001:2015 de 11/2018.
 André Luiz Soares - Auditor interno ISO 9001:2015 de 11/2018.
 André Luiz Soares - Auditor interno ISO 9001:2015 de 11/2018.
 Hellen Renete Ivanfy (Auditora Líder) - Auditor interno ISO 9001:2015 de 06/2016
 Durante as auditorias foram apontadas 04 não conformidades, 01 observação e 20 oportunidades de melhoria.

Guidelines per Process Map - Managing Audits rev01. Internal audits are performed at least annually, as defined in the Annual Audit Program 2019 with internal audit planning on 09/2019 and external audit on 10/2019. Approved by the managing director pursuant to the managing director on 12/14/2018.
Audit Report of 09/25/2019
Audit performed by servants of other courts.

Auditors:
 Vinícius de Castro Borges - Internal Auditor ISO 9001: 2015 of 11/2018.
 André Luiz Soares - Internal Auditor ISO 9001: 2015 of 11/2018.
 André Luiz Soares - Internal Auditor ISO 9001: 2015 of 11/2018.
 Hellen Renete Ivanfy (Lead Auditor) - Internal Auditor ISO 9001: 2015 from 06/2016
 During the audits 04 nonconformities, 01 observation and 20 opportunities for improvement were pointed out.

36. MANDATÓRIO - ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO - (MANDATORY - MANAGEMENT REVIEW)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No	
Supporting Evidence				
<p>As reuniões de análise crítica são realizadas anualmente, com base nos requisitos da norma. Verificado análise crítica de 16/12/2019 com os participantes da alta direção, secretários, gestores e funcionários de apoio estratégico. Verificação da aderência da Política da Qualidade. Evidenciado necessidade de revisão da política em função de apontamento da auditoria externa de 2019. Verificação dos resultados da satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas. Desempenho dos processos: O Plano de Indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade foi lançado no sistema GPWEB foi revisado durante as oficinas de planejamento das eleições, no período de maio a junho de 2019, conforme o constante no SEI 0003579-89.2019.6.27.8000 - evento 1101802. Seus resultados são analisados na Reunião de Análise da Estratégia - RAE. Abaixo, o desempenho relativo a cada processo, que foi possível realizar a medição até a presente data, bem como sugestão de metas para 2020</p> <p><i>Critical review meetings are held annually, based on the requirements of the standard.</i> <i>Critical analysis of 12/16/2019 verified with senior management participants, secretaries, managers and strategic support employees.</i> <i>Verification of adherence to the Quality Policy. Evidence of the need to review the policy due to the appointment of the 2019 external audit.</i> <i>Verification of the results of customer satisfaction and feedback from interested parties.</i> <i>Process performance: The Indicator Plan for the Quality Management System was launched in the GPWEB system and was revised during the election planning workshops, from May to June 2019, as per SEI 0003579-89.2019.6.27.8000 - event 1101802. Its results are analyzed at the Strategy Analysis Meeting - RAE. Below, the performance related to each process, which was possible to perform the measurement until the present date, as well as suggested goals for 2020</i></p>				

37. MONITORAMENTO , MEDIÇÃO , ANÁLISE E AVALIAÇÃO (MONITORING, MEASUREMENT, ANALYSIS & EVALUATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable	
Supporting Evidence								
<p>O monitoramento está definido em cada indicador, referente a cada processo estabelecido. Também são consideradas formas de monitoramento, resultados de auditorias internas, análise crítica pela direção, ações corretivas e avaliação de riscos e oportunidades.</p> <p>Os resultados dessas formas de monitoramento, medição análise e avaliação podem ser verificadas nos demais itens deste relatório.</p> <p>Verificado resultado dos indicadores que resumem o ciclo PDCA, conforme descrito nos itens correspondente deste relatório.</p>								

Verificado também a realização de auditoria interna e análise crítica do SGQ pela alta direção.

Monitoring is defined in each indicator, referring to each established process. Also considered are forms of monitoring, internal audit results, management review, corrective actions, and risk and opportunity assessment.

The results of these forms of monitoring, measurement analysis and evaluation can be verified in the other items of this report.

Verified result of indicators summarizing the PDCA cycle, as described in the corresponding items of this report.

Also verified the internal audit and critical analysis of the QMS by the senior management.

38. SATISFAÇÃO DO CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	x	No		Not Planned		Not Applicable
--	-----	---	----	--	-------------	--	----------------

Supporting Evidence

Ouvir o cliente/ cidadão usuário

Henrique Romero - Assistente III da Ouvidoria

Rosangela Pereira Lima - Assistente II de Ouvidoria

Denílson Mariano - Técnico judiciário

Maick de Paiva Miranda - Estagiário de Direito

Luiza Karoline Rodrigues de Olivera Miranda - Estagiária de Direito

Orientações conforme Mapa Ouvir o cliente/ cidadão usuário rev04

A satisfação do cliente é monitorada através de pesquisada realizada nos pontos de atendimentos diretos.

Os resultados são mensurados, analisados e ações sobre as metas são tomada de acordo com o direcionamento e planejamento estratégico. Os resultados da satisfação dos clientes foram verificados em cada unidade auditada, e estão mencionados nos campos correspondentes deste relatório.

Gerenciamento e monitoramento da satisfação dos clientes é realizado pelo departamento de ouvidoria através de contatos com os cliente por portais, telefone, formulários e atendimento pessoal. Todo atendimento é registrado no sistema SEI.

Atendimentos realizados de março a agosto/2020. Total de 3.437. Reclamações 30. Denúncia 22. Crítica 2. Acesso a informação 259. Atendimento ao cidadão 3113. Todas as reclamações foram fechadas.

Tempo médio para atendimento 1dia e 11 horas.

Indicadores:

Tempo médio de respostas a contatos dirigidos à ouvidoria

Índice de satisfação do cliente externo. Realizada quadrimestralmente. Verificado resultado do primeiro quadrimestre de 2020. Total de 858 questionários preenchidos. Resultado 94,90%. 05 questões com respostas entre péssimo a ótimo. Meta mínima 90%.

Índice de satisfação do eleitor (realizada no dia da eleição) - Realizada ao fim de cada eleição. Última realizada em 2018. Meta 92%. Resultado 86%. Motivo do resultado abaixo da meta: propagação de informações inverídicas divulgadas sobre assuntos relacionados. Ações de comunicação foram reforçadas.

Listening to the customer / citizen user

Henrique Romero - Assistant III to the Ombudsman

Rosangela Pereira Lima - Assistant II Ombudsman

Denílson Mariano - Judicial Technician

Maick de Paiva Miranda - Law Intern

Luiza Karoline Rodrigues de Olivera Miranda - Law Intern

Guidelines according to the map Listen to the client / citizen user rev04

Customer satisfaction is monitored through surveys conducted at points of direct assistance.

The results are measured, analyzed and actions on the goals are taken according to the direction and strategic planning. The results of customer satisfaction were verified in each unit audited, and are mentioned in the corresponding fields of this report.

Management and monitoring of customer satisfaction is carried out by the ombudsman department through contacts with customers through portals, telephone, forms and personal assistance. Every service is registered in the SEI system.

Services performed from March to August / 2020. Total of 3,437. Complaints 30. Complaint 22. Critical 2. Access to information 259.

Citizen service 3113. All complaints have been closed.

Average time to attendance 1 day and 11 hours.

Indicators:

Average response time to contacts addressed to the ombudsman

External customer satisfaction index. Held every four months. Result of the first quadrimester of 2020 was verified. Total of 858 questionnaires completed. Result 94.90%. 05 questions with answers between bad to great. Minimum target 90%.

Voter satisfaction index (held on election day) - Conducted at the end of each election. Last held in 2018. Target 92%. Result 86%. Reason for result below target: spread of untrue information disclosed on related matters. Communication actions were reinforced.

SECTION 4 - ACT

39. MANDATÓRIO – MELHORIA, NÃOCONFORMIDADE E AVALIAÇÃO (MANDATORY - IMPROVEMENT, NONCONFORMITY & EVALUATION)

Complies with the requirements of the standard/s	Yes	X	No	Not Planned	Not Applicable
--	-----	---	----	-------------	----------------

Supporting Evidence

Melhoria alcançada através da medição dos processos e realização de ações conforme indicadores dos processos, planos de ação, análise crítica e planejamento estratégico.

Para tratativas de ações corretivas, verificado orientações conforme PR-04 – Saídas não conformes e Ação Corretiva. Registros são realizados no formulário FR-02 – Registro de Ação corretiva.

Orientações de ações corretivas conforme item 10 do manual da qualidade rev26.

Verificado formulário SAC10.2 – Solicitação de ações corretivas.

Solicitação de Recomendação de Melhoria N.1195820 de 16/102020. Causa: Falha na adequação da política da qualidade em relação a versão 2015 da norma ISO 9001. Ação Corretiva: Estudo do requisito da norma e elaboração de versões da política para votação e adequação ao requisito da norma. Política adequada e revisada para rev06. Concluído eficazmente em 16/12/2020.

Solicitação de Ações Corretivas 1171710 de 25/09/2019. Urna eletrônica encerrada em atraso no processo "apurar votação". Falta de registro para descrever os motivos do atraso. Causa: Estabelecer procedimento para a atividade evidenciada. Aguardando avaliação da eficácia.

Improvement achieved by measuring processes and carrying out actions according to process indicators, action plans, critical analysis and strategic planning.

For corrective actions dealings, verified guidelines according to PR-04 - Non-compliant exits and Corrective Action. Records are made on form FR-02 - Corrective Action Record.

Corrective action guidelines according to item 10 of the quality manual rev26.

Verified SAC10.2 form - Request for corrective actions.

Improvement Recommendation Request No. 1195820 of 10/162020. Cause: Failure to adapt the quality policy in relation to the 2015 version of the ISO 9001 standard. Corrective Action: Study of the standard requirement and preparation of versions of the policy for voting and adaptation to the standard requirement. Adequate and revised policy for rev06. Completed effectively on 12/16/2020.

Corrective Action Request 1171710 of 09/25/2019. An electronic ballot ended in delay in the "vote count" process. Lack of registration to describe the reasons for the delay. Cause: Establish procedure for the highlighted activity. Awaiting evaluation of effectiveness.

REUNIÃO DE ENCERRAMENTO (CLOSING MEETING)

AGENDA

EVIDÊNCIAS DE AUDITORIA

A evidência de auditoria coletada foi baseada em uma amostra das informações disponíveis, portanto, o resultado da auditoria só pode refletir o estado do sistema de gestão da organização neste momento único no tempo.

RELATÓRIOS

O método e os prazos do relatório de auditoria foram explicados aos representantes do cliente no atendimento.

Não conformidades e ao tratamento das ações corretivas.

Os processos da QMS para lidar com não conformidades foram explicados, juntamente com as potenciais consequências de eventuais não conformidades não resolvidas.

Quaisquer não-conformidades levantadas durante a auditoria foram explicadas aos representantes dos clientes, juntamente com os prazos necessários para a correção das não conformidades e qualquer submissão necessária de planos de ação corretiva.

ATIVIDADES PÓS AUDITORIA

Foi explicado ao cliente todas as atividades de pós auditoria a serem desenvolvidas pelo QMS, como elaboração de relatórios, revisão técnica, decisão de certificação e o registo JAS-ANZ.

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

O cliente foi fornecido com uma breve explicação sobre as reclamações e processos de recurso para a QMS no que se refere às cláusulas pertinentes do Acordo de Atendimento ao Cliente e do Relatório de Visita.

Audit Evidence

The audit evidence collected was based on a sample of available information; therefore, the result of the audit can only reflect the status of the organisation's management system at this single point in time.

Reporting

The method and timeframe from reporting audit findings were explained to the client representatives in attendance.

Nonconformances And Handling Of Corrective Actions

The QMS CS processes for handling Non-conformances were explained, along with the potential consequences of any unresolved Non-conformances on the client's certification status.

Any Non-conformances raised during the audit were fully explained to the client representatives along with the required timeframes for correction of the Non-conformances AND any required submission of corrective action plans.

Post Audit Activities

The client was provided with an explanation of all post audit activities to be undertaken by QMS CS, such as report writing, administration and technical review, certification decision, and the JAS-ANZ Register.

Complaints And Appeals

The client was provided with a brief explanation of the QMS CS Complaints and Appeals processes, and referred to the relevant clauses of the Client Service Agreement and the Visit Report.

Participantes (Attendees)

EDUARDO TORTORETTE - Lead Auditor, FRANCISCO ALVES CARDOSO FILHO - Director General, JOSE PAIVA - Quality Management

Seção 4 - Plano de Auditoria (System review plan)

Chave: X = planejado, NP = não planejado, C = auditado como planejado, I = improvement de melhoria, NC = não conformidade, TIC = auditado conforme planejado remotamente usando TIC

Nota: O uso das TIC para auditar remotamente é complementar e não é um requisito obrigatório

Critérios: ISO9001:2015	Re-cert	SR1	SR2	Re-cert	
	08/2020	07/2021	08/2022	08/2023	
PREPARATION					
Confirmação do escopo, mudanças & aplicabilidade dos elementos da norma (<i>Confirmation of scope, system changes & applicability of the elements of the standard</i>)	TIC	X	X	X	
Uso da marca / logotipos (<i>Use of marks & logos</i>)	TIC	X	X	X	
Questões do relatório anterior, incluindo NC's (<i>Issues from last report, including outstanding NCR's</i>)	TIC	X	X	X	
SECTION 1 - PLAN					
Mandatário - Contexto da organização (<i>Mandatory - Context of the organization</i>)	TIC	X	X	X	
Mandatário - Ações p/ abordar riscos e oportunidades (<i>Mandatory - Actions to address risks & opportunities</i>)	TIC	X	X	X	
Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los (<i>Quality objectives & planning to achieve them</i>)	TIC	NP	X	X	
Planejamento de mudanças (<i>Planning of changes</i>)	TIC	NP	X	X	
Liderança e comprometimento (<i>leadership and commitment</i>)	TIC	X	NP	X	
Foco no cliente (<i>Customer focus</i>)	TIC	X	NP	X	
Política (<i>Policy</i>)	TIC	X	NP	X	
Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais (<i>organizational roles responsibilities & authorities</i>)	TIC	X	NP	X	
SECTION 2 - DO					
Recursos (<i>Resources</i>)	TIC	NP	X	X	
Pessoas (<i>People</i>)	TIC	NP	X	X	
Infraestrutura (<i>Infrastructure</i>)	TIC	X	NP	X	
Ambiente para operação dos processos (<i>Environment for the operation of processes</i>)	TIC	X	NP	X	
Recursos de monitoramento e medição (<i>Monitoring & measuring resources</i>)	-	-	-	-	
Mensuramento e rastreabilidade (<i>Measurement traceability</i>)	-	-	-	-	
Conhecimento organizacional (<i>Organisational knowledge</i>)	TIC	X	NP	X	
Comunicação (<i>Communication</i>)	TIC	X	NP	X	
Competência e Conscientização (<i>Competence & Awareness</i>)	I	X	NP	X	
Gerenciamento e Controle de Informação documentada (<i>Management and control of Documented information</i>)	TIC	NP	X	X	
Planejamento e Controle operacional (<i>Operational planning & control</i>)	TIC	NP	X	X	
Comunicação com o cliente (<i>Customer communication</i>)	TIC	NP	X	X	
Determinação dos requisitos relacionados a produtos e serviços (<i>Determination of the requirements for products & services</i>)	TIC	NP	X	X	

Análise crítica dos requisitos relacionados a produtos e serviços <i>(Review of the requirements for products and services)</i>					
Mudanças de requisitos de produtos e serviços <i>(Changes to requirements for products & services)</i>					
Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços <i>(Design & development)</i>	TIC	X	NP	X	
Controle de processos, produtos e serviços providos externamente. <i>(Control of externally provided processes, products and services)</i>	TIC	X	NP	X	
Controle da produção e prestação de serviços <i>(Control of production & service provision)</i>	TIC	X	NP	X	
Identificação e rastreabilidade <i>(Identification & traceability)</i>	TIC	NP	X	X	
Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos <i>(Property belonging to customers or external providers)</i>	TIC	NP	X	X	
Preservação <i>(Preservation)</i>	TIC	X	NP	X	
Atividades pós entrega <i>(Post-delivery activities)</i>	TIC	X	NP	X	
Controle de mudanças <i>(Control of changes)</i>	TIC	NP	X	X	
Liberação de produtos e serviços <i>(Release of products and services)</i>	TIC	NP	X	X	
Controle de saídas de Não conformes <i>(Control of nonconforming outputs)</i>	TIC	X	X	X	
SECTION 3 - CHECK					
Mandatório - Auditoria interna <i>(Mandatory-Internal audit)</i>	TIC	X	X	X	
Mandatório - Análise crítica pela direção <i>(Mandatory Management review)</i>	TIC	X	X	X	
Monitoramento, medição, análise e avaliação <i>(Monitoring, measurement, analysis & evaluation)</i>	TIC	X	NP	X	
Satisfação do cliente <i>(Customer satisfaction)</i>	TIC	X	NP	X	
SECTION 4 - ACT					
Mandatório - Melhoria, Não conformidade e ação corretiva <i>(Mandatory - Improvement, Nonconformity & corrective action)</i>	TIC	X	X	X	
REUNIÃO DE ENCERRAMENTO (CLOSING MEETING)	TIC	X	X	X	