

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

INFORMAÇÕES GERAIS

N.º:

Período da Auditoria: 04/06/2020 A 03/07/2020

Órgão Auditado: TRE-TO

Unidades Auditadas: Alta Direção (DG, SGP, STI, SJI, SADOR), ASPLAN/DG, ASPEQ, COSEL, ORE, COJUD, SEADIP, SEIP, SEARA, ASCOM, COFIN, SPGO, CCIA, SECEP, CSI, CAVE, SEFISC, COMAP, COPES, COEDE, SEVUE, 29ª ZE.

Escopo:

Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins

Pessoas contatadas:	Unidade:
Francisco Alves Cardoso Filho	DG
Arióstenis Guimarães Vieira	9ª ZE
Valdemir Borges Junior	STI
Valdirene Borges dos Santos	ASPLAN-DG
Silvia Helena Dias dos Santos	ASPLAN-DG
Renata de Senna Vieira	ASPLAN-DG
Adriano Ferreira de Mendonça	ASCOM
Eva Bandeira Barros	ASCOM
Lilia Mara Pinheiro	ASCOM
Lucas Santos Nascimento	ASCOM
Maurílio Luiz Hoffmann da Silva	ASCOM
Paula Bittencourt	ASCOM
Gilsiandry Pereira Carvalho	ASCOM
Diogo Akyra Arantes Noda	ASCOM
Evelyn Felix	ASCOM
Fernando Mendonça Almeida	COSEL

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	1 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

Eduardo Koelln	SEVUE
Henrique Romero	ORE
Denilson Mariano de Brito	ORE
Rosangela Pereira Lima	ORE
Carlos Ancelmo Gomes e Lima	COJUD
Alexandre Batista Fonseca	SEADIP
Adelson Ramos de Meira	SEADIP
Adriana Karla Albuquerque Santos Martins	SEIP
Monalisa Nascimento Miranda Cruz	SEARA
Regina Bezerra dos Reis	SJI
Paula Nayanne Bezerra Barbosa dos Santos	SEARA
Evaldo de Menezes Tacho Junior	STI
Heloisa Gomes da Silva	COFIN
Humberto de Souza Suassuna	SPGO
Ana Cecilia Machado Catapan	29ª ZE
Alex Souza Reis	7ª ZE
Domingos Galvão de Melo	3ª ZE
Guilherme Aires Loureiro	25ª ZE
Livia de Sousa Bessa	29ª ZE
Marden Gomes Marinho	22ª ZE
Edgar Carvalho Molas	12ª ZE
Silvio Ribeiro	Convidado

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	2 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

Devarte Rocha Junior	14ª ZE
Elias Mesquita Lopes	9ª ZE
Glaubber do Brasil Pinheiro	27ª ZE
Maria Evania Ferreira	18ª ZE
Raimundo Galvão Filho	8ª ZE
Hamilton Pinheiro de Oliveira	TRE-GO - Convidado
Jacinta Brito Tavares	CCIA
Keila Maria Luiz dos Santos Tanganeli	SECEP
Aline Patricia Klinger	SECEP
Cicera de Lima	CCIA
Jader Batista Gonçalves	CSI
Fernando Jorge Ebrahim Lima e Silva	SEGIT
Ludimila Lemos de Carvalho	29ª ZE
Maria Zita Rodrigues Vilela Dias	SEBIA
Marcio Dias Santiago	COMAP
Carlos Henrique Drumond Soares Martins	SADOR
Jose de Oliveira Castro Junior	SELIC
Isabela Martins Raposo	SPA
Francisco Almeida Barbosa	SPA
Jose Machado dos Santos	CRE
Ateon Alves de Siqueira	SEICRE
Zilania Filgueiras	SEFISC

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	3 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

Ivana Aparecida Rosa Leão Rezende	SOAZE
Marisa Webler	ASSECRE
Talita Guedes Ribeiro	SOAZE
Dirce Meire Carmo Souza Barros	ASSECRE
Wilton Adorno Montel Filho	SEFISC
Claudia Horrana Rodrigues Ribeiro	SEFISC
Zamara Matuzza Alves do Nascimento	COJCRE
Cleivanise Maria de Carvalho	SELEN
Cristiane Regina Boechat Tose	SGP
Graicy Cavalcante Fonseca	SGP
Jacira Brito Tavares	SELEN
Juliana Avelar Lucena de Oliveira	ASPLAN-SGP
Kathiene Pimentel da Silva	COEDE
Laylla Pinheiro Santos	SECAP
Mary Carlos Freire	COMED
Luiz Rocha da Silva Filho	SEPAG
Luiz Fernando Pinheiro do C.	COEDE
Danielle Maria Santos Oliveira	SECAP
Suelene Costa Marinho Rodrigues	SEBEN
Juliana Marques dos Santos	EJE
Elisangela dias Nascimento S.	SECAP
Elisandra Bega	EJE

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	4 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

Tyler Bryan Montizuma Alves	SECAP
Augusto Mauro Ribeiro Leite	COPEs
Olga Barroso de Sousa	SEREF
Valmir Martins Barros	SEREF
Clairton Thomazi	SEGED
Debora Bacca dos Santos	SEREF
Dourival Alves dos Reis Filho	SECAP
Bruno	SEVUE
Alex Francisco de Lima	SEVUE
Jocyleydes de Sousa Nascimento	29ª ZE
Maria Erlene de Sousa Dias	35ª ZE
Rafael Monteiro Gagini	SEPAG
Rosalia Freire de Castro	29ª ZE
Edison Carlos Leão Moraes	SECASE

Equipe Auditora: Heverson de Almeida Braga, José Eudacy Feijó de Paiva, Rogerio de Sousa Miranda e Ronan Fantes Santana

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

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	5 de 9

ANÁLISE

Aspectos positivos:

Alinhamento estratégico do sistema de gestão da qualidade com a estratégia e os serviços prestados pela organização (Liderança e comprometimento - 5.1, alta direção);

Nível de informatização dos processos, como exemplo: PJe, ELO, GPWEB, SEI, Portal das Eleições, SGIE, dentre outros (Infraestrutura - 7.1.3, processo prover infraestrutura tecnológica);

Desenvolvimento da plataforma "título net" para atendimento aos eleitores na vigência das medidas extraordinárias para prestação dos serviços causada pela pandemia do COVID-19, inclusive com pesquisa de satisfação (Foco no cliente - 4.1, alta direção e processo de atendimento ao eleitor/zonas eleitorais);

Investimento em tecnologia para provimento de serviço remoto com aquisição de ferramenta de VPN para todos os servidores em regime de trabalho remoto (Infraestrutura - 7.1.3, alta direção);

Relatório gerencial do sistema SEI para Ouvidoria - ORE (Recursos de monitoramento e medição - 7.1.5.1, processo ouvir o cliente);

Economia gerada pelo regime de trabalho extraordinário (home office) em diárias, passagens aéreas, combustíveis, água e luz permitiram oferecer fonte para materiais de proteção, bem como antecipação de aquisições, prevendo frustração de receitas futuras (ações para abordar riscos e oportunidades - 6.1 b e c, alta direção, processo de gerir o orçamento e gerir bens e serviços); Priorização dos projetos do planejamento estratégico/programa de gestão que são beneficiados pela reserva técnica do orçamento.

Planejamento do processo de Gerir logística para eleições no sistema PADLOG com descrição da atividade/tarefa e com fundamentação de forma a propiciar a orientação para novos servidores nos cartórios eleitorais (gestão conhecimento organizacional - 7.1.6);

Desenvolvimento do portal de contas eleitorais (gestão conhecimento organizacional - 7.1.6, processo de orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral);

Participação e engajamento dos servidores de todas as unidades nas auditorias de seus processos, inclusive, servidor em férias (princípio do engajamento das pessoas, liderança e comprometimento - 5.1);

Trabalho desenvolvido pela Coordenadoria médica e pelo NAPSÍ para o desenvolvimento de protocolos de proteção e acompanhamento psicológico para os servidores para combater os efeitos danosos gerados pela pandemia do COVID-19 (ambiente para operação dos processos - 7.1.4 a, b e c, processo de alocar e desenvolver pessoas);

Uso da inteligência de dados (ferramenta APEX e QLIK) para controle de manutenção e desenvolvimento da otimização de distribuição das urnas eletrônicas (controle de produção e provisão de serviço - 8.5.1, f, processo de gerir urnas eletrônicas).

Não-conformidades

Requisito	Descrição da Não-Conformidade	Documento de Referência

Observações

Requisito	Descrição da observação	Documento de Referência
-----------	-------------------------	-------------------------

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	6 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

4.1	Revisar a análise SWOT do planejamento estratégico para adequar os riscos e oportunidades relacionadas aos riscos estratégicos considerando eventos extraordinários que afetem o processo eleitoral - alta direção e processo gerir a estratégia.	Planejamento estratégico - rev 12.0 PADLOG - gestão de riscos, processo gerir a estratégia
8.3.6, a	Revisar projetos em andamento - ajuste de etapas/entregas e/ou datas - processos de alocar pessoas, gerir urnas eletrônicas, logística para zonas eleitorais, gerir bens e serviços	Sistema GPWEB Mapas dos respectivos processos (campo OPORTUNIDADES)

Oportunidades de Melhoria

Requisito	Descrição da oportunidade de melhoria	Documento de Referência
6.1.2, b	Convém que a organização analise criar um painel específico para gestão de riscos estratégicos, táticos e operacionais na ferramenta QLIK VIEW, bem como permitir que no módulo de risco do sistema PadLog possa ser cadastrado os eventos de quando o risco ocorre, de forma a ter uma base histórica da probabilidade de ocorrência do risco.	PADLOG - gestão de riscos, (relatórios) Matriz Swot - Planejamento Estratégico Planejamentos Táticos.
8.5.5, e	Convém que a organização analise a inclusão dos resultados da pesquisa de satisfação do atendimento online/título net no relatório quadrimestral da Ouvidoria - processo de ouvir o cliente.	Relatório de pesquisa de satisfação do cliente externo, realizado quadrimestralmente pela ORE - TO.
9.1.1, a	Convém que a organização analise a mudança do indicador do processo de monitorar a apuração "tempo de apuração da eleição" para "percentual de seções recebidas dentro do prazo estabelecido".	Sistema GPWEB Mapa do processo apurar votação
8.2.1, a	Convém que a organização analise a publicação da ata e o do relatório de auditoria externa do processo de Auditar a o funcionamento das urnas eletrônicas no portal da transparência do TRE, tendo em vista que transparência é um requisito do cliente conforme o diagrama de escopo, e que o objetivo do processo em questão é demonstrar à sociedade a segurança do processo eleitoral, por meio da auditoria da urna eletrônica.	Relatório de auditoria externa da votação eletrônica no TRE - TO Mapa do processo auditar o funcionamento das urnas eletrônicas. Diagrama de escopo
7.2	Convém que a organização analise incluir no programa de capacitação para servidores que atuarão no processo inspecionar os cartórios eleitorais a dimensão comportamental, tendo como referência a norma 19.011 (auditorias da qualidade).	Programa do treinamento (SEI na COEDE) Plano anual de capacitação (PAC) Mapa do processo inspecionar os cartórios eleitorais.
4.4.1 7.1.4 a, b e c	Convém que a organização analise unificar as duas dimensões dos processos de alocar e desenvolver pessoas e incluir a dimensão da saúde e qualidade de vida no escopo do processo de gestão de pessoas (nova denominação).	Mapa dos processos de alocar e desenvolver pessoas
4.3	Convém que a organização analise incluir o processo de diplomar eleitos e suplentes nas eleições municipais no escopo do sistema de gestão da qualidade, tendo em vista o escopo "Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins", pois atualmente só consta no escopo a diplomação nas Eleições Gerais.	Mapa do processo Diplomar eleitos e suplentes e Diagrama do escopo

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	7 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

4.3	Convém que a organização analise a possibilidade de alteração do processo Logística para Zonas Eleitorais para a classificação de finalístico, tendo em vista as atividades desempenhadas e o público-alvo atendido pelo processo.	Mapa do processo logística para zonas eleitorais
5.3	Convém que a organização analise a possibilidade de definir comissão responsável por gerenciar a documentação do processo “Prover atendimento de excelência o cidadão-usuário”, pois o mapa e os modelos do processo são utilizados pelas 33 Zonas Eleitorais e nos 2 postos de atendimento.	Mapa do processo prover a excelência no atendimento ao cidadão
8.3.2	Convém que a organização analise a possibilidade de unificar as atividades lançadas no sistema PadLog, dos processos de “Logística para Zonas Eleitorais” e “Prover atendimento de excelência ao cidadão-usuário”, no que tange a parte de atendimento de forma a evitar retrabalho e duplicação de atividades.	Atividades lançadas no sistema PadLog
9.1.1	Convém que a organização adote procedimento que possibilite a rastreabilidade no que tange ao treinamento de servidores que têm gap de competência e sejam contemplados em treinamentos no Plano Anual de Capacitação.	SEI de referente ao treinamento do curso Gestão por Resultado. Mensuração do indicador no sistema gpweb. Plano Anual de Capacitação 2020.
4.3	Convém que a organização inclua nas cartas de serviços de 1ª e 2ª Graus serviço referente a Educação Sociopolítica da sociedade, considerando que é um requisito do cliente e faz parte da visão da organização “Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade”.	Diagrama de Escopo Carta de Serviço do 1ª Grau Carta de Serviço do 2ª Grau Planejamento Estratégico 2015-2020
5.3	Convém que a organização revise o regulamento da Secretaria, Resolução nº 116, de fevereiro de 2007, de forma a melhor refletir as competências e atribuições das unidades ao trabalho desempenhado nos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.	Regulamento da Secretaria

PARECER

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins possui o Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015 e do Programa de qualidade da Justiça Eleitoral, conforme consenso entre a equipe auditora.

Durante a auditoria foram constatadas nenhuma não conformidade, 2 (duas) observações e 13 (treze) oportunidades de melhoria. Com relação às observações e oportunidades de melhoria, caberá a organização avaliar a pertinência de implantação.

A equipe auditora recomenda a renovação da certificação do sistema para o escopo “Gestão do processo eleitoral no Estado do Tocantins”

EQUIPE AUDITORA (Assinaturas)

Heverson de Almeida Braga (líder)
José Eudacy Feijó de Paiva
Rogerio de Sousa Miranda
Ronan Fantes Santana

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	8 de 9

RELATÓRIO DE AUDITORIA SGQ/TRE/TO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

MODELO DE FORMULÁRIO	DATA DE APROVAÇÃO	VERSÃO	PÁGINA
MODELO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA	Data da assinatura eletrônica	01	9 de 9