



Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Assessoria de Pesquisa, Estratégia e
Gestão da Qualidade

Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade

Relatório de Auditoria

Equipe de Auditoria Interna



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

DIRETORIA-GERAL

Assessoria de Pesquisa, Estratégia e
Gestão da Qualidade

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

RESUMO

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins é um projeto que remonta ao ano de 2003, quando iniciaram as primeiras atividades relativas ao programa de qualidade. Ao longo do tempo o Sistema evoluiu e atualmente conta com um escopo robusto e abrangente, contemplando áreas e realidades diversas da Justiça Eleitoral do Estado do Tocantins.

A presente auditoria foi prevista no Programa de Auditoria de 2022 do SGQ, e representa importante vista e exame do alcance finalístico da atuação desta especializada, uma vez que o escopo atual abarca, dentre outros, os processos Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário; Ouvir o cliente cidadão-usuário; Monitorar o trâmite processual judicial do 1º e do 2º Grau e tantos outros serviços e interfaces com o cidadão, candidato ou partido político, sem descuidar das atividades de apoio que lhes dá sustentação.

Atualmente, o escopo que buscará a manutenção da certificação do selo ISO 9001:2015 e do Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral – PQJE é:

“Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins”

A auditoria realizada foi de conformidade, embora pela abrangência e robustez do Sistema tenham sido examinados aspectos de eficiência e eficácia dos processos, além da conformidade na realização dos serviços.

Como requisitos foram utilizadas as normas *ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*, documentos do PQJE/TSE e a *ABNT NBR ISO 19011:2018 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão*, além das disposições planejadas pelo próprio SGQ, às quais o Sistema se vincula.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

O trabalho foi planejado visando a mitigação de riscos da auditoria (Matriz de Riscos da Auditoria), com uso de formulários e ferramentas colaborativas (Trello), no intuito de obter sinergia e economia de recursos (tempo e força de trabalho).

Em suma, ao auditar o Sistema de Gestão da Qualidade, a Equipe de Auditoria Interna percorreu atividades nos macroprocessos de gestão e liderança, monitoramento e melhoria, finalísticos e de apoio, com boa cobertura e exames de riscos operacionais e de conformidade em uma única auditoria.

Ao longo dos trabalhos de auditoria foram registrados diversos achados de conformidade e pontos fortes do Sistema, bem como foram declaradas três não conformidades, duas observações e nove oportunidades de melhoria, para ao final ser declarada a eficiência e eficácia do SGQ no cumprimento dos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, PQJE e demais requisitos aplicáveis.

Impende salientar que o processo de auditoria interna é por amostragem, não sendo possível executar a cobertura de todos os procedimentos administrativos e registros por todo o escopo.

Os achados de auditoria foram fruto de procedimentos desenhados para permitir o convencimento da equipe de auditoria dentro do presente trabalho. Não é possível determinar quais procedimentos e eventuais achados poderão ser obtidos em eventuais exames a serem realizados pela mesma ou outra equipe de auditoria, interna ou externa, no futuro.

Os achados de não conformidade deverão ser objeto de análise crítica, e se adequadamente tratados trarão maior eficiência e eficácia ao Sistema. De igual modo, as observações e oportunidades de melhoria propostas, se adequadamente implantadas e implementadas, poderão auxiliar na condução do escopo certificado rumo à desejada melhoria organizacional.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

SUMÁRIO

I – Introdução.....	5
Visão geral do objeto.....	5
Objetivo da auditoria	6
Escopo da auditoria	6
Período de execução	7
Questões de auditoria.....	7
Composição da amostra.....	7
Equipe de auditoria.....	7
Técnicas utilizadas.....	8
Eventuais limitações ao trabalho	8
Critérios de auditoria	9
II – Achados de Auditoria.....	9
Conformidade e boas práticas.....	10
Não conformidades.....	12
Observações.....	16
Oportunidades de melhoria.....	17
III – Conclusões	18



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

I – Introdução

1. A presente auditoria foi regularmente autorizada no bojo do processo SEI 0003461-11.2022.
2. O Sistema de Gestão da Qualidade abarca processos insertos na Cadeia de Valor da Justiça Eleitoral do Tocantins. Sendo assim, a presente auditoria apresenta-se como oportunidade para análise do desempenho e conformidade de processos relevantes na cadeia de valor do Tribunal.

Visão geral do objeto

3. Em 2003 o Desembargador José Neves, em seu discurso de posse na presidência, apontou como uma das prioridades de sua administração a melhoria da qualidade dos serviços do Tribunal, com vistas à certificação ISO 9000.
4. Diante disso, de 2003 a 2005 foi desencadeada uma série de atividades relativas à implantação do programa de qualidade, cuja Auditoria de Certificação ocorreu em 2005, quando o Tribunal obteve sua primeira recomendação para receber o Certificado ISO 9001.
5. Em 2011 foi celebrado com o TRE/GO um termo de colaboração visando o fortalecimento dos SGQ's dos respectivos tribunais.
6. Já em 2012, a auditoria de certificação pelo Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral - PQJE, que tem como fundamentos as normas ISO 9001, foi concluída de forma exitosa para o tribunal que obteve, assim, a sua segunda certificação de qualidade.
7. Em 2013, mediante auditoria extraordinária, a certificação do processo de Trâmite Processual Judicial na Secretaria Judiciária foi confirmada e a vertente judicial incluída no escopo de certificação que, até então, era eminentemente administrativo.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

8. Em 2015 foram concluídos projetos de expansão do escopo de certificação, com a entrada da Corregedoria Regional eleitoral e 28ª Zona Eleitoral (Miranorte), com os processos Inspeção nas Zonas Eleitorais e Atendimento ao Eleitor.
9. O ano de 2016 trouxe um marco importante para o Sistema, quando então os objetivos do Planejamento Estratégico organizacional passaram a ser, também, os objetivos da qualidade.
10. Pouco após o pico da pandemia de 2020, o Sistema novamente recebeu melhoria relevante, com a integração das zonas eleitorais no SGQ do TRE/TO no processo "Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário", ficando todas aptas para inclusão em auditorias da qualidade.
11. A presente auditoria visa contribuir com a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, mediante apontamento de pontos fortes e oportunidades de melhoria, recomendação de ações corretivas/correções de não conformidades e análises críticas de observações registradas durante os exames realizados no escopo.

Objetivo da auditoria

12. Avaliar a conformidade com as disposições planejadas, com os requisitos da norma e com os requisitos estabelecidos no SGQ e se está mantido e implementado eficazmente.

Escopo da auditoria

13. Os exames estiveram circunscritos aos seguintes limites:
 - a. Escopo certificado na Norma NBR ISO 9001:2015/PQJE – Gestão do processo eleitoral no Estado do Tocantins.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

Período de execução

14. Os trabalhos de planejamento por parte da equipe de auditoria se iniciaram ainda no mês de abril, com uso de ferramentas de comunicação (grupo no aplicativo Whatsapp) e de gestão colaborativa (Trello). A execução dos procedimentos *in loco* foram nos dias 27 de junho a 1º de julho de 2022.

Questões de auditoria

15. As questões de auditoria foram estruturadas da seguinte maneira:
- O sistema de gestão cumpre todos os requisitos da(s) norma(s) de referência e requisitos legais e estatutários aplicáveis?
 - O SGQ está eficazmente implementado e mantido?

Composição da amostra

16. Os trabalhos foram desenvolvidos mediante análise não probabilística, não sendo utilizadas técnicas de estatística descritiva ou inferencial.

17. Foram realizados exames nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade e selecionados registros aleatoriamente, em especial durante a realização das entrevistas, observações e indagações (procedimento de *walk-through*).

Equipe de auditoria

18. Mediante o termo de colaboração firmado entre os Tribunais Regionais Eleitorais de Goiás e Tocantins, foram utilizados servidores de ambas as instituições.

19. A equipe foi constituída pelos servidores Christiano de Souza Vieira, chefe da Seção de Auditoria de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos, da Secretaria de Auditoria Interna, líder da equipe, e Hamilton Pinheiro de Oliveira, Assistente VI da Assistência de Processos, Riscos e Qualidade (APRISQ), unidade da Diretoria-Geral, ambos do TRE/GO.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

20. Como especialista, os trabalhos contaram com a participação do servidor Weliton Pereira da Silva, titular da Coordenadoria Administrativa (COAD), da Secretaria da Vice-Presidência e Corregedoria, também do TRE/GO.

21. A servidora Elisa Maria Passos de Carvalho, da 12ª ZE - Xambioá, contribuiu com os trabalhos cumprindo o papel de Observadora.

Técnicas utilizadas

22. Para a realização dos exames para obtenção de evidências e sustentação dos achados a equipe de auditoria aplicou as seguintes técnicas:

- a. Entrevista;
- b. Observação;
- c. Análise de dados e indicadores;
- d. Análise documental;
- e. Exame dos registros; e
- f. Correlação de informações obtidas.

Eventuais limitações ao trabalho

23. As atividades foram desenvolvidas ainda no contexto da pandemia do coronavírus SARS-CoV-2, causador da doença COVID19. Para cumprimento de medida sanitária que prevê limitação à aglomeração de pessoas e salvaguarda de integrantes de grupos de risco, a auditoria foi conduzida de maneira híbrida, em sua maior parte presencial mas com momentos de reuniões remotas.

24. Na fase de planejamento da auditoria foram identificados 10 riscos significativos ao projeto, que foram analisados, tratados e cujas medidas de mitigação ao longo da fase de execução lograram êxito, quando de sua ocorrência.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

25. Em observância a requisitos e boas práticas preconizadas em Auditoria Interna, a equipe de auditoria declara que **nenhuma restrição significativa foi imposta aos exames.**

26. Registre-se que desde o início dos trabalhos a Administração mostrou-se sensível às necessidades da equipe, com concessão de diárias suficientes, zelo no deslocamento da equipe em Palmas e demais municípios, propiciou ajustes na agenda do processo “Gerir a estratégia”, para complementação de informações, dentre outros itens de facilitação das tarefas.

27. De igual modo, o Representante da Direção e sua equipe portaram-se de maneira profissional, solícita e proba durante todo o desenvolvimento das atividades.

28. Registre-se, por relevante, o profissionalismo, entusiasmo e desejo de melhoria com os quais a equipe foi recebida por **todos** os gestores auditados, bem como o interesse e deferência demonstrado por suas equipes ao longo dos trabalhos, não sendo observado qualquer óbice ou incidente que pudesse impactar a eficácia dos procedimentos de auditoria.

Critérios de auditoria

29. Os critérios de auditoria foram especialmente a norma ABNT NBR ISO 9001:2015 / PQJE; documentação do SGQ tais como Manual da Qualidade, mapas e modelos de processos; e ainda, de maneira transversal, requisitos da LGPD e acessibilidade.

II – Achados de Auditoria

30. O item 6.4.8 da norma ABNT NBR ISO 19011:2018 prevê que as constatações de auditoria podem indicar conformidade ou não conformidade com os critérios de auditoria. Para o presente trabalho, optou-se por registrar, também, as boas práticas identificadas no escopo, de modo a evidenciar o esforço dos processos na implementação da cultura da Qualidade.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

31. Em seguida serão listadas as não conformidades, observações e oportunidades de melhoria identificadas durante os exames de auditoria.

Conformidade e boas práticas

32. As entrevistas junto à Alta Direção permitiram evidenciar efetivo patrocínio e empenho no provimento de recursos e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

33. De igual modo, verificou-se que a Alta Direção posicionou a área de Qualidade como uma assessoria vinculada diretamente à Diretoria Geral, provendo-a com cargo em comissão e função comissionada. Tal fato evidencia a percepção de relevância dos processos de trabalho ali desempenhados.

34. Ao longo de toda a auditoria, foi evidenciado o comprometimento de todos os responsáveis pelos processos, com destaque para a atuação do representante da direção e sua equipe na condução junto aos auditores e esclarecimento de todas as dúvidas suscitadas.

35. De igual modo, importa registrar o profissionalismo apresentado por todos quando do registro de não conformidades e observações, com manutenção da cortesia e urbanidade, bem como demonstração de foco e entusiasmo com a melhoria dos processos.

36. Cumpre-nos destacar a presença dos secretários e coordenadores nas auditorias dos processos, bem como a participação dos Juízes Eleitorais durante os trabalhos de auditoria presencial nos cartórios de Miracema de Tocantins e Porto Nacional.

37. Em consonância ao engajamento demonstrado pelos níveis estratégico e tático da organização, importa consignar o comprometimento dos servidores e colaboradores com o SGQ, inclusive nos cartórios eleitorais de Miracema de Tocantins e Porto Nacional.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

38. Para exemplificar o item anterior, foi verificada massiva participação dos chefes de cartório de todo o estado na auditoria do processo “Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário” (com pico de 50 pessoas durante a reunião online).

39. Ainda sobre liderança, pessoas e engajamento, ocorreu de maneira inovadora a participação dos auditados no momento da análise do cumprimento de não conformidades de auditorias anteriores, quando se auditava a gestão do SGQ, de modo a permitir que os próprios “donos de processos” explicassem como haviam tratado os apontamentos pretéritos.

40. Foram evidenciadas outras boas práticas na condução da gestão do Sistema, tais como a maneira de organizar a informação documentada dos processos no sistema SEI e a participação reiterada de colaboradores em palestras e reuniões do SGQ, de maneira a não deixar o conhecimento concentrado apenas em servidores efetivos.

41. Importa destacar inovações relativas ao atendimento ao público, com a criação da CAVE, e ainda a estruturação do NAP. Ambos vão ao encontro da melhoria da prestação do serviço ao cidadão no que tange à disponibilidade (ampliação do horário de atendimento) e celeridade na prestação do serviço público.

42. Foram identificadas contingências para continuidade de sistemas informatizados nos cartórios eleitorais (uso de modem conectado às máquinas), de modo a aumentar a garantia de manutenção do atendimento aos usuários.

43. Também foi evidenciada inovação com implementação de melhoria na definição, seleção, quantificação dos itens a serem adquiridos para eleição pelos requisitantes de bens e materiais.

44. No que tange à gestão do capital humano, foram evidenciadas ações de qualidade de vida no trabalho e com foco na melhoria da comunicação interna, como por exemplo o projeto Café e Diálogo, bem como ações de prevenção a stress, ansiedade e depressão.

45. No mesmo diapasão, foi identificado que a organização realiza avaliação de eficácia das ações de capacitação, perfilando, portanto, junto à minoria de entidades



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

públicas ou privadas que consegue executar esse requisito no campo do Treinamento & Desenvolvimento de pessoas e equipes.

46. Finalizando, foram identificadas, ainda, as seguintes boas práticas:
- a. Conexão entre o monitoramento das atividades e o indicador de eficácia nos sistemas SGIE e GPWEB, no processo “Diplomar eleitos e suplentes”;
 - b. Qualidade, volume e multiplicidade de mídias utilizadas no processo “Gerir comunicação institucional”, com uso de equipamentos modernos (drone);
 - c. Uso correto da conexão entre os riscos do Mapa do Processo e os registros de gestão de riscos no SGIE, no processo “Auditar votação eletrônica”.

Não conformidades

47. Neste ponto do relatório, passa-se à declaração das não conformidades, observações e oportunidades de melhoria.

NC01. O SGQ do TRE-TO não evidenciou adequadamente a realização de análise do resultado de monitoramento e medição.

a) Situação encontrada

Procedimentos de entrevista não evidenciaram a realização de ritos de gestão, reuniões, processos estruturados ou similares que permitam o cumprimento da norma e disposição planejada, no nível tático-operacional, embora em entrevista junto ao processo Desenvolver pessoas tenha sido afirmado a contratação de ações de capacitação nesse sentido.

b) Objetos

Procedimento de entrevista;

Mapas de processo.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

c) Critérios

NBR ISO 9001:2015 – item 9.1.3 c/c MQ 9, primeira parte.

d) Evidências

Divergência entre o planejado no item 9 do Manual da Qualidade, combinado com o item 9.1.3 da NBR ISO 9001:2015 e o evidenciado em entrevista nos processos Inspeccionar cartórios eleitorais; Supervisionar o cadastro eleitoral; Monitorar apuração; Prover infraestrutura tecnológica e Monitorar o trâmite processual judicial do 2º Grau.

e) Possíveis causas

A serem examinadas pelos auditados conforme os ritos previstos no SGQ, mediante uso de ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Cinco Porquês etc.).

f) Efeitos reais ou potenciais

(P) Falha na comunicação interna.

(P) Falha no procedimento de monitoramento e medição de desempenho dos processos.

g) Manifestação dos auditados

O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e responsáveis pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018.

h) Análise da equipe de auditoria

Considerando o consenso obtido durante a auditoria, mantém-se o achado de auditoria.

NC02. O SGQ do TRE-TO não usa requisito da norma que é aplicado em seu sistema de gestão.

a) Situação encontrada



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

O Manual da Qualidade exclui o item 7.1.5 da norma de referência em sua totalidade. Os procedimentos de auditoria evidenciaram que a organização não poderia excluir o item 7.1.5.1, visto que foi evidenciado o uso de sistemas de monitoramento e medição (painéis de *business intelligence*).

b) Objetos

Procedimento de entrevista;

Painéis de *business intelligence*.

c) Critérios

NBR ISO 9001:2015 – item 4.3;

Manual da Qualidade, item 3.

d) Evidências

Divergência entre a disposição planejada no Manual da Qualidade (não uso do item 7.1.5 da norma NBR ISO 9001:2015 e o evidenciado em entrevistas, pois a organização usa em larga escala sistemas de monitoramento e medição (painéis de *business intelligence*).

e) Possíveis causas

A serem examinadas pelos auditados conforme os ritos previstos no SGQ, mediante uso de ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Cinco Porquês etc.).

f) Efeitos reais ou potenciais

(P) Não cumprimento das atividades necessárias para garantir a finalidade desejada pelo item 7.1.5.1 da norma NBR ISO 9001:2015.

(R) Determinação indevida para não uso de item da norma.

g) Manifestação dos auditados

O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e com o responsável pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018.



h) Análise da equipe de auditoria

Considerando o consenso obtido durante a auditoria, bem como aquiescência da Alta Direção durante a Reunião de Encerramento, mantém-se o achado de auditoria.

NC03. O SGQ do TRE-TO não assegurou que a informação documentada estivesse adequada para uso, onde e quando necessário.

a) Situação encontrada

Procedimentos de auditoria evidenciaram desatualização ou incompletude das informações contidas em mapas de processo e/ou sistemas informatizados do escopo.

b) Objetos

Mapas de processo;

Procedimento de entrevista.

c) Critérios

NBR ISO 9001:2015 – item 7.5.3.1

d) Evidências

Desatualização ou incompletude dos mapas de processo e/ou sistemas informatizados relativos aos processos Monitoramento do trâmite de 1º Grau; Prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário – Miracema e Porto; Logística de urnas (DG como cliente); Gerir urnas eletrônicas, Gerir bens e serviços; Gerir orçamento; Alocar pessoas, Gerir a estratégia.

e) Possíveis causas

A serem examinadas pelos auditados conforme os ritos previstos no SGQ, mediante uso de ferramentas da Qualidade (Diagrama de Ishikawa, Cinco Porquês etc.).

f) Efeitos reais ou potenciais



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

(R) Não disponibilidade da informação documentada para consumo dos operadores do SGQ, no tempo e extensão requeridos.

g) Manifestação dos auditados

O apontamento foi objeto de consenso com o Representante da Direção e com o responsável pelo processo durante a execução da auditoria, conforme procedimento previsto no item 6.4.8 na norma ABNT NBR ISO 19011:2018.

h) Análise da equipe de auditoria

Considerando o consenso obtido durante a auditoria, bem como aquiescência da Alta Direção durante a Reunião de Encerramento, mantém-se o achado de auditoria.

Observações

Requisito	Descrição	Evidências
NBR ISO 9001:2015 – Item 7.1.3	A organização não determinou, proveu e manteve a infraestrutura necessária para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de serviços.	<ol style="list-style-type: none">1. O cartório eleitoral de Miracema não possui identificação para atendimento preferencial ao eleitor.2. Banheiro do cartório eleitoral de Porto não atende a critérios de acessibilidade.3. Alguns ambientes (CSI, ASCOM) não atendem a critérios de acessibilidade (cadeirantes).
NBR ISO 9001:2015 – Item 8.2.1 “a” e “b”	O SGQ do TRE-TO não proveu informação relativa a serviços, nem lidou adequadamente com consulta.	<ol style="list-style-type: none">1. Em procedimento de auditoria e na presença de servidores do processo Ouvir o cliente-cidadão usuário, o auditor ligou para o número disponibilizado (0800-6486800) para atendimento e pediu para falar na Ouvidoria. Ao efetuar a transferência da ligação, o telefone da Ouvidoria não tocou.2. Em segunda tentativa, o auditor pediu para registrar uma reclamação. Ao ser perguntado sobre o que se tratava, pediu para falar na Ouvidoria, quando lhe foi dito que precisava ser atendido pelo WhatsApp.



Oportunidades de melhoria

As oportunidades de melhoria não vinculam a Administração ao seu cumprimento. São sugestões e propostas da equipe de auditoria, que visam agregar valor sugerindo ações incrementais ao desempenho e estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade.

OM	Descrição	Requisito
01	Analisar a pertinência de incluir “mídia” como parte interessada.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.2
02	Analisar a oportunidade e conveniência de expandir o escopo dos processos de logística e de gestão de urnas para as zonas eleitorais.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.3
03	Analisar a oportunidade e conveniência de expandir o escopo do SGQ até a atuação dos gabinetes dos Juízes Membros.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.3
04	Analisar a oportunidade e conveniência de capacitar os operadores dos processos em conceitos de gestão de riscos e sua aplicação na ferramenta informatizada utilizada pela organização.	NBR ISO 9001:2015 – Item 6.1.2 “a”
05	Analisar a oportunidade e conveniência de a Unidade de Auditoria Interna do TRE-TO colocar em seu Plano Anual a realização de Auditoria Operacional integrada com Conformidade do SGQ, considerando a amplitude do escopo e a crescente utilização dos recursos da UAI pelo CNJ, TSE e TCU (este último com a IN 84/2020).	NBR ISO 9001:2015 – Item 9.2.2
06	Melhorar a evidenciação da aderência das iniciativas estratégicas e sua contribuição/impacto na Matriz SWOT.	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.1
07	Analisar oportunidade e conveniência de utilizar estratégias de comunicação da ASCOM junto aos gestores dos processos para disseminar a estratégia e monitoramento do desempenho dos processos.	NBR ISO 9001:2015 – item 8.2.1 c/c MQ9, primeira parte.
08	Analisar oportunidade e conveniência de criar um indicador para aferir a satisfação dos clientes do processo Auditar votação eletrônica, servindo-se do resultado no processo Gerir comunicação institucional.	NBR ISO 9001:2015 – item 9.1.2
09	Avaliar inclusão de risco de piora do quadro pandêmico no planejamento do processo Auditar votação eletrônica.	NBR ISO 9001:2015 – item 6.3 c/c 7.1.4



III – Conclusões

As questões de auditoria foram respondidas de maneira satisfatória, com a coleta de todos os elementos necessários para formação de convicção por parte da equipe de auditoria, sem embaraços de qualquer natureza.

O processo de auditoria interna permitiu à equipe de auditoria interna formar convencimento acerca da integridade, eficiência e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, bem como sua aderência às normas de referência (ABNT NBR ISO 9001:2015/PQJE) e disposições planejadas pelo próprio órgão.

As não conformidades constatadas, se adequadamente tratadas, não representam risco de ruptura ou perda de capacidade do Sistema em agregar valor à organização, culminando na manutenção da eficácia na prestação dos serviços e no atendimento dos requisitos de partes interessadas.

Goiânia – GO, 13 de julho de 2022.

Christiano de Souza Vieira

Auditor e líder da equipe

Hamilton Pinheiro de Oliveira

Auditor