



Relatório de Auditoria

INFORMAÇÕES GERAIS

N.º: 01- 2014

Período da Auditoria: 23 a 25 de setembro de 2019

Órgão Auditado: Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins

Unidades Auditadas:

DG, ASPLAN/SG, ASPEQ, ASCOM, SOCEL, CRE, COJUD, ZON28, CAVP, ORE, CONFIN, COMAP, COPES, COEDE, CSI, CCIA, SECASE, SEVUE, SJI, SEADIP, SEARA e SEIP

Escopo:

Gestão do Processo Eleitoral do Estado do Tocantins

Pessoas contatadas:	Unidade:
Abraão Alves Braga	SPGO
Adelson Ramos de Meira	SEADIP
Adriana Karla A. S. Martins	SEIP
Adriano Ferreira	ASCOM
Aline Patrícia Klinger	SECEP
Ana Paula Brandão Brasil	Juíza Ouvidora
Ateon Alves de Siqueira	SEICRE
Augusto Mauro Ribeiro Leite	COPES
Carlos Ancelmo Gomes e Lima	COJUD
Cassio Resplandes	ASCOM
Cledson José D. Nunes	28ª ZE
Cristiane Regina Boechat Tose	SGP
Daniel Carlos Lima Corrêa	TSE
Denilson Mariano de Brito	ORE
Diogo Akyra	ASCOM
Edison Carlos Leão Moraes	SECASE
Eduardo Koelln	SEVUE
Eurípedes do Carmos Lamonier	Presidente
Eva Bandeira Barros	ASCOM
Evelyn Felix	ASCOM
Francisco Alves Cardoso Filho	DG
Gilsianyry Carvalho	ASCOM
Heloisa Gomes da Silva	COFIN
Henrique Huguenev Romero	ORE
Heverson de Almeida Braga	ASPEQ
Ivana Leão Rezende	SOAZE
Jacinta Brito Tavares	CCIA
Jader Batista Gonçalves	CSI
José Eudacy Feijo de Paiva	ASPEQ
José Machado dos Santos	COJCRE
Julhierme Cunha	ASPLAN-SADOR

6000 *[Handwritten signature]*



Relatório de Auditoria

Julia de Sousa Cabral	28ª ZE
Kathiene Pimentel da Silva	COEDE
Keila Maria L. S. Tanganeli	SECEP
Lilia Mara Xavier Dias Pinheiro	ASCOM
Marcio Dias Santiago	COMAP
Maria Zita Rodrigues Vilela Dias	CAVE
Maurilio Hoffmann	ASCOM
Monalisa Nascimento Miranda Cruz	SEARA
Paula Marcia Bittencourt Viana Klein	ASCOM
Paula Nyanne B. B. dos Santos	SEARA
Regina Bezerra dos Reis	SJI
Renata de Sena Vieira	ASPLAN-DG
Renato Alves Gomes	ASESP
Rogério de Sousa Miranda	28ª ZE
Rubens Heleno F. Martins	SEOF
Samuel Barbosa e Queiroz	28ª ZE
Silvone Cristina da Silva	28ª ZE
Sônia Kill	TSE
Thayná Lorraine	ASCOM
Tiago Ferreira de Sena Balduino	ASJUR-DG
Valdenir Borges Junior	STI
Wagna Cristiane R. dos Santos	ASPLAN-SJI

Equipe Auditora:

Ellen Renate Ivanfy – Auditora-Lider
 André Luiz Soares
 Vinícius de Castro Borges

Objetivo da Auditoria:

Avaliar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins com os requisitos do Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral, com vistas à manutenção da certificação do Sistema.

ANÁLISE

Aspectos positivos:

1. Engajamento da Presidência e Alta Administração na prestação de contas e na eficácia e resultados do Sistema de Gestão da Qualidade;
2. Comprometimento das partes interessadas no processo de auditoria e melhoria contínua do SGQ do TRE/TO;
3. Liderança exercida pelo Juiz Eleitoral que atua no processo “Excelência no atendimento”, bem como de sua equipe, na condução das atividades exercidas pelo Cartório Eleitoral;
4. Comunicação da estratégia nos setores auditados do TRE/TO;
5. Elaboração do Plano de Gestão da CRE, com previsão de entrega até dezembro/2019;
6. Nivelamento operacional pela CRE das atividades cartorárias desenvolvidas nas zonas eleitorais (há minuta de Provimento);



Relatório de Auditoria

7. Capacitação dos servidores designados para realização de inspeções e correções pela CRE;
8. Melhoria contínua das atividades da CRE por meio de ciclo PDCA;
9. SGQ amparado por ampla documentação, por exemplo: Metodologia de Gestão de Riscos e Metodologia de Gestão de Projetos;
10. Publicação mensal, pela CRE, de informativo de produtividade dos magistrados;
11. Equipe de comunicação bem estruturada, com uso das principais mídias sociais.
12. Evidenciado pelo Relatório Trimestral da Ouvidoria – Janeiro, Fevereiro e Março de 2019, o encaminhamento das recomendações de melhorias à apreciação da Alta Administração.
13. Boas práticas no processo de “Gerir prestação de contas eleitorais”, que insere as atividades na Plataforma Wiki – Cérebro.

Não-conformidades

Requisito	Descrição da Não-Conformidade	Documento de Referência
6.1.1	Ações para abordar riscos e oportunidades. O processo “Gerir trâmite judicial eleitoral - 1º grau” não contava com risco presente no mapa. A organização não determinou ação para abordar risco e oportunidade no processo relativa à eventual indisponibilidade do PJE. No Processo “Monitorar riscos”, mapa do processo, consta como responsável a ASPLAN/DG, porém na Resolução TRE/TO n.º 370/2016, art. 15, o responsável é o COGETIC.	Mapa do processo “Gerir trâmite judicial eleitoral - 1º grau” e mapa do processo “monitorar riscos”.
7.1.3 a	Infraestrutura. No processo “gerir bens e serviços”, as partes interessadas que ingressam no subsolo do prédio-sede do TRE/TO, não são submetidos a controle de acesso por catraca ou cadastro de visitante. No processo “Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins”, o Cartório Eleitoral da 028ZTO/Miranorte não conta com vaga de estacionamento para pessoas com deficiência identificada e sinalizada, bem como piso tátil para deficientes visuais, nos ambientes interno e externo do prédio, com espeque na Resolução CNJ n.º 230/2016.	Resolução CNJ 230/2016, Controle de Acesso.
9.1.3 a	Análise e avaliação. No processo “Apurar votação no Estado do Tocantins”, o evento da urna eletrônica encerrada com atraso não constou com informação documentada em registro nos sistemas de controle do tratamento do não cumprimento do indicador (seção 60 da 011ZTO).	Sistema SGIE.

500
A.J.
S.



Relatório de Auditoria

Observações

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

Oportunidades de Melhoria

1. Alinhamento estratégico administrativo e judicial com o TSE, conforme Programa de Gestão 2019/2021;
2. Necessidade de inserção de processo de educação política da sociedade no SGQ, uma vez que consta na visão institucional do TRE/TO;
3. No processo “gerir comunicação”, melhorar o alinhamento do processo ao planejamento estratégico, vinculando a execução orçamentária aos objetivos e metas previstas pela Alta Administração;
4. Publicar canal de comunicação do WhatsApp/ASCOM no site institucional para conhecimento das partes interessadas;
5. No processo de “Inspeccionar cartórios eleitorais (inspeções CRE)”, inserir como entrada “reclamações da Ouvidoria”;
6. Na visão do operador do processo “Monitorar cadastro de eleitores”, de competência da SECASE, o processo poderá ser extinto, tendo em vista o baixo índice de erros constatados na leitura do indicador; e inserção da tarefa no processo na CRE;
7. Criar, no SGIE, página externa para que os eleitores/colaboradores do pleito possam atualizar seus dados cadastrais, para facilitar o contato no período eleitoral, bem como impressão de folhetos indicadores de seção eleitoral e legislação pertinente;
8. Rever configuração de fontes no SGIE, de acordo com o navegador utilizado;
9. Atualizar o Regulamento da Secretaria - Resolução TRE/TO n.º 116/2007 – e Resolução TRE/TO n.º 282/2012, com relação às atividades da ORE, para incluir atividades da Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, e Lei n.º 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários, Fale Conosco, Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno, OuveZap, 0800 e Audiências Públicas;
10. No processo “Apurar votação no Estado do Tocantins”, o Sistema de Pré-Vistoria não consta de mecanismo de validação ou correção dos dados lançados pelos responsáveis dos locais de votação;
11. O Sistema de Gerenciamento Integrado de Eleições – SGIE pode incluir a identificação voluntária ou indicada do colaborador do pleito;
12. Alterar o nome do processo “Gerir Auditorias” para “Gerir o SGQ”;
13. Atualizar a documentação do SGQ, para unificar a nomenclatura dos processos, mapas e Manual da Qualidade;
14. No processo “Gerir bens e serviços”, avaliar requisitos das partes interessadas nos períodos pré e pós-contratação, por meio de formulários de pesquisa. Pode-se incluir a avaliação dos clientes

Handwritten signatures and initials.



Relatório de Auditoria

externos e internos no sistema ASI;

15. Histórico do SGQ do TRE/TO, disponível na intranet/internet, em formato linha do tempo, e atualizá-lo;
16. No processo "Ouvir cliente da Justiça Eleitoral", mapa vs. 01, incluir interface de saída com Inspeccionar os cartórios eleitorais e Planejamento de Eleições;
17. No processo "Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins", ajustar redação do nome do processo e das etapas para verbos no infinitivo, conforme padrão utilizado nos demais mapas;
18. No processo "Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins", no mapa de "Prover desfiliação partidária", alterar nome do sistema Elo6 para FILIA;
19. No processo "Excelência no atendimento ao cidadão-usuário da Justiça Eleitoral do Tocantins", sugere inserção de mensagem no Sistema de Multas para orientar eleitor que a quitação da multa eleitoral será processada somente no dia útil posterior, no caso de envio após o fim do expediente do Cartório Eleitoral do domicílio do devedor;
20. No processo "Ouvir o cliente – ORE", no procedimento operacional para pesquisa de satisfação do cliente, atualizar o item 4 (termos e definições), com a indicação da nova Norma NBR ISO 9001: 2015.

PARECER

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins possui o Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral - PQJE, conforme consenso entre a Equipe Auditora.

As não conformidades detectadas, se adequadamente tratadas, não afetarão a capacidade de atendimento aos requisitos. Com relação às observações e oportunidades de melhoria, caberá aos gestores do SGQ a avaliação de pertinência.

A Equipe Auditora recomenda a renovação da Certificação do Sistema para o escopo "Gestão do processo eleitoral do Estado do Tocantins".

EQUIPE AUDITORA (Assinaturas)

Ellen Renate Ivanfy – Auditora-Lider	
André Luiz Soares	
Vinícius de Castro Borges	