

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Av. Teotônio Segurado - Quadra 202 Norte - Cj. 01 - Lotes 01/02 - Plano Diretor Norte
CEP 77006-214 - Palmas - TO



Tipo de auditoria: RECERTIFICAÇÃO
Data da auditoria: 07 a 10/08/2023
Norma: ISO 9001:2015
ID cliente: 230017-BR

INTRODUÇÃO

Este relatório descreve a auditoria externa do Sistema de Gestão avaliado e descreve nossas principais conclusões, recomendações e, quando apropriado, não conformidades encontradas.

Esta avaliação é parte formal do processo de certificação que visa determinar a conformidade com a norma em questão e avaliar a efetividade do sistema de gestão, os objetivos especificados e o atendimento aos regulamentos aplicáveis.

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

O conteúdo deste relatório e todas as informações recebidas durante a auditoria na empresa serão mantidos estritamente confidenciais pela equipe auditora e pelo ONC, exceto se requerido por autoridades legais ou organismos de acreditação.

CRITÉRIOS DA AUDITORIA

Os critérios de auditoria baseiam-se nos requisitos do documento normativo definido para avaliação desse sistema de gestão, assim como nos processos e na documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

OBJETIVOS DA AUDITORIA

Confirmar que o sistema de gestão:

- Cumpre todos os requisitos da(s) Norma(s) de referência;
- Demonstra capacidade para identificar e garantir o cumprimento de requisitos legais e outros requisitos aplicáveis;
- Está efetivamente implementado e mantido;
- É eficaz, conduzindo ao cumprimento dos objetivos e à realização da(s) política(s) da Organização;
- Rever os resultados da auditoria anterior, incluindo o tratamento de NCs e OMs;
- Avaliar a conformidade do uso dos certificados e Marcas de Certificação.

Nota: Uma Auditoria de Sistema de Gestão não é uma Auditoria de Cumprimento Legal.

METODOLOGIA DE AUDITORIA

Uma auditoria de sistema de gestão é baseada na verificação de uma amostragem das informações disponíveis. Conseqüentemente, há um elemento de incerteza refletido nas constatações da auditoria. A ausência de registro de não-conformidades não significa que elas não existam nas áreas auditadas e/ou demais áreas.

Quando aplicável, todas as não conformidades identificadas e outras recomendações estão sujeitas a revisão e ratificação pelo Departamento Técnico do ONC.

DEFINIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES

Áreas de Preocupação

Constatações que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2 e que são apontadas na auditoria fase 1.

Pontos Fortes

Além do atendimento aos requisitos, apresentam excelentes resultados e superam as expectativas, além de poder servir como modelo de boas práticas.

Oportunidades de Melhorias

Estabelecem uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão em conseguir resultados melhorados.

Não-conformidade maior

Não-conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos e podem ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:

- Se houver uma dúvida significativa que um processo de controle efetivo está implementado, ou que produtos ou serviços atenderão os requisitos especificados.
- Um número de não-conformidades menores associadas com um mesmo requisito/tema que demonstrem uma falha sistêmica constitui uma não-conformidade.

Não-conformidade menor

Uma não-conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de alcançar os resultados pretendidos.

Prazos para Tratamento de Não-Conformidades

O prazo para o fechamento de não-conformidades é de no máximo 90 dias. Dentro deste prazo se enquadra a definição de ações de contenção, a análise da causa-raiz, a definição de ações corretivas e o envio das evidências da implementação das ações.

Em auditorias onde esse prazo seja ultrapassado, o certificado não será emitido ou renovado até o fechamento das não-conformidades ou poderá ser suspenso em caso de auditorias de manutenção.

Para o caso de não-conformidade maior, o ONC realizará uma auditoria de follow-up a fim de verificar "in loco" as ações implementadas.

Quanto as Observações e Oportunidades de Melhorias, não existe uma obrigatoriedade de análise e resposta por parte da empresa, porém recomenda-se que os mesmos sejam considerados como elementos para a melhoria contínua do sistema.

1. RESULTADO DA AUDITORIA

A equipe auditora confirma que a empresa auditada implementou e mantém um sistema de gestão em acordo com a(s) norma(s) aplicada(s). As conclusões da auditoria foram apresentadas, explicadas e, conforme necessário, discutidas com a direção da organização durante a reunião de encerramento e estão descritas neste relatório:

1.1 Conclusão da auditoria

- Houve algum tipo de mudança significativa no Sistema de Gestão desde a última auditoria? Sim
Observações:
 Não
 Não aplicável
- Houve algum desvio no Plano de Auditoria? Sim
Observações:
 Não
- Houve algum fato significativo que impactou no Programa de Auditoria? Sim
Observações:
 Não
- O sistema de gestão é eficaz e atende aos requisitos? Sim
 Parcialmente - Vide planos de ação
 Não - Ver planos de ação
- Número de constatações
05 Pontos Fortes
07 Oportunidade de Melhoria
01 Não-conformidades Menor
00 Não-conformidade Maior
00 Áreas de preocupação
- Ações corretivas necessárias? Sim Prazo **18/08/2023**
 Não
- Auditoria de follow-up necessária? Sim On-site Off-site - Ver planos de ação
 Não
- Análise de ações corretivas de auditorias anteriores Implementadas e ações eficazes
 Implementadas, porém ações não são eficazes
Observações:
 Não aplicável
- A empresa utiliza o certificado e símbolos de certificação de forma correta? Sim
 Não - Ver planos de ação
 Não Aplicável
- O Objetivo e Plano de Auditoria foram cumpridos? Sim
 Não
Observações:
- A equipe auditora recomenda A realização da Fase1
 A realização da Fase2
 A emissão do certificado
 A emissão do certificado após a implementação das ações
 A manutenção do certificado
 A manutenção do certificado após a implementação das ações

Obs.: A recomendação da equipe auditora está sujeita à revisão e aprovação pelos especialistas em certificação técnica do ONC, que decidem pela concessão ou renovação do certificado.

2. CONSTATAÇÕES

Legenda – PF - Ponto Forte, AP - Área de Preocupação, OM - Oportunidade de Melhoria, NC- Não-conformidade Menor e NC+ Não-conformidade Maior

Nº	Norma	Requisito	Processo	Constatação	Classificação
1	ISO 9001:2015	5.1	Direção	Grande comprometimento da direção nos assuntos de qualidade	PF
2		7.5	Sistema de Gestão	Documentação muito robusta e simples	PF
3		7.5	Todos	Sistema muito maduro	PF
4		10.2	Monitorar a votação	Plano de continuidade operacional para os cenários de votação sistêmica, serviços essenciais de tecnologia, manutenção das cópias de segurança	PF
5		7.3	Prover a excelência no atendimento ao cidadão/usuário	Brilho nos olhos dos colaboradores das 7°, 19°, 29°, 26°, zonas, dentre outras	PF
6		5.1	Gerir a estratégia	Embora evidenciado que a organização possui um planejamento estratégico de 2021-2026, e que as atualizações são feitas anualmente, convém rever a forma de registro destas revisões anuais a fim de assegurar a utilização da última revisão	OM
7		10.2	Sistema de Gestão	Embora evidenciado várias ações sendo tomadas para resolver ações identificadas nas ações corretivas, convém deixar mais claro as tratativas para evitar recorrências	OM
8		9.1	Monitorar trâmite processual	Embora evidenciado que o monitoramento da indisponibilidade de pje (processo judicial eletrônico) estar acontecendo, convém rever a forma de registrar as ações para mitigar o risco, pois hoje está inconsistente o status está a iniciar, e a eficácia está satisfatória	OM
9		9.1	Monitorar o trâmite processual judicial do 2º grau	Embora evidenciado que em anos diferentes como por exemplo ano eleitoral, ano subsequente ao ano eleitoral os resultados das metas sejam diferentes, convém avaliar a possibilidade de instituir metas flexíveis em função do ano estabelecido, a fim de assegurar um melhor resultado do indicador	OM
10		8.4.2	Gerir bens de serviço	Embora evidenciado que o atesto da efetiva prestação do serviço contratado leva em consideração alguns requisitos subjetivos, a exemplo de má conduta de algum colaborador, convém avaliar a possibilidade de rever a forma de registro, a fim de robustecer o sistema de gestão	OM
11		8.5.1	Ouvir o cliente/cidadão - usuário	Embora apresentado o resultado de pesquisa realizada para os atendimentos realizados pelo TRE - TO fora evidenciado, convém que no controle do atendimento realizado via sistema sei seja listada as atividades de envio da pesquisa de satisfação e seu retorno ou não retorno para	OM

Nº	Norma	Requisito	Processo	Constatação	Classificação
				facilitar o controle das pesquisas não respondidas	
12		7.1	Prover infraestrutura tecnológica	Convém avaliar o indicador do índice de satisfação do cliente no processo de prover infraestrutura tecnológica, a fim de ter uma melhor percepção do cliente	OM
13		7.2	Gestão de pessoas (alocar de pessoas)	<p>Constatada a ausência de evidências de que foram determinadas as competências necessárias de pessoas que realizam trabalhos (inclusive terceiros) sob seu controle que afetam o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.</p> <p>evidência objetiva: nos processos “orientar e processar prestação de contas de campanha eleitoral”, não evidenciadas as determinações mínimas de competência baseada em educação para terceiros que executam atividades ou servidores no documento “informação no 11279 de pres/dg/sgp/copes - requisitos para ocupação de cargos em comissão e funções comissionadas de 2021 ou sistema de competências ou edital de concurso público ou edital de licitação ou resolução/lei para esse fim.</p> <p>no processo “auditar o funcionamento das urnas eletrônicas” não evidenciadas determinação de experiências mínimas e competências baseadas em educação para os indicados da comissão no documento “informação no 11279 de pres/dg/sgp/copes - requisitos para ocupação de cargos em comissão e funções comissionadas de 2021 ou outro registro</p>	NC-

3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

Legenda – CONF - Conforme, PF - Ponto Forte, AP - Área de Preocupação, OM - Oportunidade de Melhoria, NC- Não-conformidade Menor, NC+ Não-conformidade Maior e NA - Não Auditado

Contexto da Organização	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>A organização determinou questões externas e internas relevantes para seu propósito e capacidade de alcançar o resultado pretendido de seu sistema de gestão. (4.1)</p> <p>A análise do contexto interno e externo é realizada periodicamente por meio da ferramenta matriz SWOT, sob a responsabilidade do processo Gerir a Estratégia, onde consta o monitoramento e controle da estratégia para a gestão do processo eleitoral no Estado do Tocantins.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A organização determinou necessidades e expectativas relevantes das partes interessadas e determinou quais necessidades e expectativas são obrigações de conformidade. (4.2)</p> <p>As partes interessadas pertinentes ao escopo do SGQ, bem como o monitoramento e análise crítica das informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes estão estabelecidas no MQ 7.5 Manual do sistema de gestão da qualidade rev. 29.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A organização determinou o escopo do seu sistema de gestão considerando questões aplicáveis, obrigações de conformidade, limites, atividades e funções. (4.3)</p> <p>O escopo do SGQ do TRE - TO é a "Gestão do Processo Eleitoral do Estado do Tocantins", também definido no MQ 7.5 Manual do sistema de gestão da qualidade rev. 29.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Para cada processo todos os requisitos padrão foram aplicados de forma eficaz (entradas, saídas, critérios, indicadores, recursos, interação, autoridade, risco). (4.4)</p> <p>O SGQ é composto pelos processos relacionados na cadeia de valor, os quais foram mapeados de acordo com a metodologia adotada pelo Escritório de Processos Organizacionais - EPO. Além disso cada processo possui seu mapa de processo com todos os requisitos atendidos.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liderança	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>A alta administração demonstra liderança e comprometimento em relação ao sistema de gestão e assume a responsabilidade por sua eficácia. (5.1)</p> <p>A Alta Direção, incentiva a prática pela qualidade, assegurando que a política da qualidade e os objetivos sejam estabelecidos e compatíveis com o contexto e a direção estratégica, bem como a integração dos requisitos do SGQ em todos os seus processos, para que se alcance os resultados pretendidos. Realiza reuniões estratégicas que são sempre alinhadas com os resultados alcançados e a gerência da satisfação dos clientes e partes interessadas, bem como ao cumprimento da política e objetivos da qualidade e riscos que possam impactar diretamente no escopo do SGQ.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A política e os objetivos são estabelecidos e compreendidos; são compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização. (5.1, 5.2)</p> <p>A política da qualidade e os objetivos são informação documentada disponível nos diversos meios de comunicação, com vistas ao seu entendimento e aplicação em toda a organização, a qual integra o plano de comunicação institucional do TRE - TO.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A alta administração garante o foco no cliente, incluindo a conscientização dos requisitos, riscos, oportunidades e satisfação do cliente. (5.1)</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Todos os requisitos dos clientes são analisados criticamente pela Alta Direção, em reuniões de análise e estratégia (RAE) ou Conselhos/Comitês equivalentes.</p>							
<p>Os papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais são atribuídos, comunicados, compreendidos e apoiados pela alta administração. (5.3)</p> <p>Os papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais são definidas nos regimentos e regulamentos internos, cujos gestores têm suas competências definidas e gerenciadas pelo processo Desenvolver Pessoas - Gestão de Pessoas, de responsabilidade da SGP/COEDE, conforme ferramenta adotada pela unidade, as quais devem assegurar que a integridade do SGQ seja mantida quando forem planejadas e implementadas quaisquer mudanças na organização.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Planejamento	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>A organização determinou riscos e oportunidades considerando as partes interessadas e o escopo do sistema de gestão. (6.1)</p> <p>As ações elencadas para abordar riscos e oportunidades foram consideradas as partes interessadas e o escopo, e têm se mostrado eficazes, vez que os produtos resultantes de cada processo foram e estão sendo entregues à contento.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<p>A organização determinou e planejou ações adequadas para garantir os resultados pretendidos, incluindo obrigações de conformidade para lidar com riscos e oportunidades. (6.1)</p> <p>As ações são controladas por cada gestor, conforme os Riscos identificados onde, após a mitigação de riscos pelas ações de controle propostas e respectivos planos de ação, tem-se conseguido reduzir.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<p>Objetivos (mensuráveis) foram estabelecidos em todas as funções, níveis e processos relevantes (e estão sendo perseguidos). (6.2)</p> <p>Sim, objetivos definidos no planejamento estratégico como sendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão; 2. Aprimorar mecanismos de transparência pública; 3. Fomentar a educação política da sociedade; 4. Aprimorar mecanismos de gestão processual; 5. Priorizar o julgamento dos processos relativos à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais; 6. Aprimorar políticas e práticas de sustentabilidade; 7. Aperfeiçoar mecanismos de gestão do processo eleitoral; 8. Aperfeiçoar mecanismos de governança; 9. Aperfeiçoar a governança e a gestão de pessoas; 10. Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários e financeiros; 11. Prover transformação digital e inovações tecnológicas. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<p>O planejamento de ações para atingir os objetivos de qualidade é implantado de forma eficaz, incluindo a necessidade de mudança (quem, quando, o quê, como, recursos, avaliação de resultados). (6.2, 6.3)</p> <p>Os objetivos da Qualidade são geridos pelo processo Gerir a Estratégia que, onde são definidos e estabelecidos seus indicadores, metas e períodos de mensuração. Os indicadores são consolidados e mantidos atualizados em sistema eletrônico específico, sendo disponibilizados para acessos de todos, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições para a melhoria contínua do SGQ, bem como o alcance dos resultados pretendidos e o atendimento das expectativas dos clientes e partes interessadas. Os resultados dos indicadores são avaliados nas reuniões de análise da estratégia e de análise crítica.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Apoio	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>Os recursos necessários (pessoas, infraestrutura, conhecimento organizacional, ambiente para a operação dos processos), incluindo recursos de monitoramento e medição, são determinados e fornecidos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão. (7.1)</p> <p>O TRE - TO determina e provê os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ, considerando os recursos internos e o que precisa ser obtido externamente para a manutenção e melhoria do sistema. Tais recursos são estabelecidos no mapa de cada processo integrante do escopo de forma textual e/ou nos normativos aplicáveis a cada processo.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>É assegurada a competência e a conscientização necessárias do pessoal que opera sob o controle da organização. (7.2, 7.3)</p> <p>As competências necessárias aos servidores que realizam trabalhos que afetam o SGQ são determinadas pela Alta Direção no processo de Gestão de Pessoas, utilizando-se de mecanismos/software que facilitam o monitoramento da educação, treinamento ou experiência aplicáveis ao escopo do SGQ.</p> <p>As pessoas que realizam trabalhos sob o controle do TRE - TO são conscientizados quanto às diretrizes do SGQ. Para tanto, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) por meio do processo Gestão de Pessoas (Desenvolver pessoas) mantém programas de ambientação para todos os servidores.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A comunicação interna e externa eficaz é determinada (quem, como, o quê, quando). (7.4)</p> <p>As comunicações internas e externas são estabelecidas no Plano de Comunicação Institucional do TRE - TO, sendo este um produto do processo de Gerir a Comunicação Institucional.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A informação documentada é determinada, disponibilizada, mantida e controlada, garantindo a eficácia do sistema de gestão e seus processos. (7.5)</p> <p>As informações documentadas requeridas são estabelecidas e monitoradas pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em formulário elaborado especificamente para cada processo do escopo. Os documentos mantidos pelos SGQ são os relacionados a seguir, os quais são elaborados, atualizados e aprovados.</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operação - Planejamento	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>Todos os processos operacionais necessários para atender aos requisitos de produtos e serviços, incluindo requisitos específicos do cliente, são planejados, implementados e controlados de forma eficaz. (8.1)</p> <p>O planejamento da realização dos serviços do TRE - TO é realizado com base nos requisitos das partes interessadas, nas normas e legislação aplicáveis. Caso a solicitação de uma das partes interessadas saia da rotina esta é analisada de forma crítica. Após decisão da alta direção, faz-se a devida comunicação às funções envolvidas e, em especial, ao cliente. O TRE - TO garante que os produtos ou serviços adquiridos estão em conformidade com as necessidades dos seus processos através da descrição correta de suas características, da seleção de fornecedores qualificados e inspeção no recebimento.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A comunicação eficaz com o cliente garante que todos os requisitos relevantes relacionados ao produto e serviço sejam determinados, revisados e confirmados. (8.2)</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>O TRE - TO assegura sua capacidade de atender os requisitos para os produtos e serviços a serem oferecidos a clientes, conforme estabelecido nos mapas de processos respectivos. Os requisitos são estabelecidos e confirmados pelos próprios clientes ao responder as pesquisas de satisfação e, também, àqueles não declarados, mas dizem respeito a cumprimentos de preceitos legais e/ou regulamentares de órgãos de controle internos e externos. Todos esses requisitos são analisados criticamente pela Alta Direção, em reuniões de análise e estratégia (RAE) ou Conselhos/Comitês equivalentes. A ASPEQ realiza o acompanhamento sistemático do cumprimento dos requisitos, mantendo a organização informada sobre o real andamento, bem como fornecendo as informações necessárias a todos os envolvidos sobre as alterações em quaisquer requisitos aplicáveis.</p>							
<p>A organização estabeleceu, implementou e mantém um processo de design e desenvolvimento eficaz, garantindo o fornecimento subsequente de produtos e serviços em conformidade. (8.3)</p> <p>Os projetos para a "Gestão do Processo Eleitoral do Estado do Tocantins" seguem a metodologia estabelecida pelo Escritório de Projetos, tendo seu planejamento, entradas, controles, saídas e mudanças controladas via sistema específico.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Os processos, produtos e serviços fornecidos externamente são efetivamente controlados, incluindo a seleção e avaliação de fornecedores externos. (8.4)</p> <p>O TRE - TO assegura que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conforme requisitos estabelecidos, os quais obedecem, rigorosamente às leis que regem as contratações de bens e serviços na administração pública, refletidas nos editais, termos de referência, contratos, onde o tipo e extensão do controle e demais informações para os provedores externos são identificados e monitorados.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operação - Controle	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>A organização garantiu condições controladas para todas as operações de produção e prestação de serviços, incluindo atividades pós-entrega. (8.5)</p> <p>O TRE - TO realiza seus serviços sob condições controladas. Para tanto, dispõe dos mapas de processos, procedimentos operacionais, modelo de processos estabelecidos, bem como a disponibilidade do conhecimento organizacional.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>As atividades de monitoramento e medição são adequadas para apoiar condições controladas, incluindo a prevenção de erro humano. (8.5)</p> <p>Sim, dispõe dos mapas de processos, procedimentos operacionais, modelo de processos estabelecidos, bem como a disponibilidade do conhecimento organizacional.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A organização garante a liberação de produtos e serviços conformes por meio de arranjos planejados de forma eficaz. (8.6)</p> <p>Os serviços realizados para o escopo são liberados após conferência dos requisitos estabelecidos em editais, termos de referências, contratos, termos de cooperação e termos de convênios, a cargo do responsável de cada processo do escopo do SGQ.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A saída do processo não conforme é identificada e controlada para evitar uso ou entrega não intencional. (8.7)</p> <p>Não foi identificado nenhum produto não conforme no período.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avaliação de desempenho	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>A organização determinou provisões adequadas de medição e monitoramento para avaliar o desempenho e a eficácia de seu sistema de gestão, incluindo a satisfação do cliente. (9.1)</p> <p>A garantia da conformidade e eficácia dos serviços e dos processos do SGQ do TRE - TO é obtida e demonstrada através da medição, monitoramento, análise e melhoria relativas aos indicadores de cada processo e cumprimento dos objetivos estratégicos.</p> <p>Visando o desdobramento da estratégia em todos os níveis e a melhoria da comunicação interna são utilizadas variadas estratégias e ferramentas para análise e difusão dos resultados de monitoramento e medição, entre elas: reuniões setoriais, transmissão em streaming de reuniões, grupos temáticos em aplicativo de mensagem e publicação das atas de reuniões de análise da estratégia e análise crítica da Direção na internet, disponíveis para público interno e externo.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A organização determinou e implementou os processos necessários para avaliar o cumprimento de suas obrigações de conformidade e mantém conhecimento e compreensão de seu status de conformidade. (9.1)</p> <p>Todos os processos do escopo do SGQ são monitorados por meio dos respectivos indicadores e analisados criticamente em reuniões periódicas. Ao final de cada ciclo, o escopo é avaliado de forma integrada em todas as variáveis que afetam o SGQ, tendo suas entradas e saídas evidenciadas nas atas de reuniões de análise da estratégia e análise crítica da Direção.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Um programa de auditoria interna é planejado e implantado de forma eficaz por pessoal competente, garantindo a conformidade e adequação do sistema de gestão. (9.2)</p> <p>Anualmente, a Alta Direção aprova o Programa Anual de Auditorias, com vistas a verificar a conformidade com os requisitos da Justiça Eleitoral para o SGQ e os requisitos da NBR ISO 9001, obedecendo-se as orientações da NBR ISO 19011.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A gestão de topo realiza uma revisão de gestão para garantir a adequação, adequação e eficácia contínuas do seu sistema de gestão, incluindo o alinhamento com a direção estratégica da organização. (9.3)</p> <p>Visando o desdobramento da estratégia em todos os níveis e a melhoria do sistema de gestão da qualidade, anualmente são realizadas reuniões de análise da estratégia e análise crítica da Direção.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhoria	CONF	PF	AP	OM	NC-	NC+	NA
<p>A organização determina e seleciona oportunidades de melhoria e implementa as ações necessárias para alcançar os resultados pretendidos de seu sistema de gestão. (10.1)</p> <p>Oportunidades de melhoria e recomendações são avaliadas quanto à pertinência de sua implementação.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Reclamações e propostas de melhorias são registradas e tratadas de forma eficaz. (10.2)</p> <p>As reclamações são tratadas utilizando-se documento eletrônico de diagrama de causa e efeito, onde identifica-se a causa e estabelece-se a ação para eliminá-la ou preveni-la, contidas no sistema de informação eletrônica.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>A ação corretiva é implementada de forma eficaz e adequada, eliminando as causas de não conformidade com a identificação de risco e avaliação da eficácia da ação corretiva. (10.2)</p> <p>As não conformidades são tratadas utilizando-se documento eletrônico de diagrama de</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

causa e efeito, onde identifica-se a causa e estabelece-se a ação para eliminá-la ou preveni-la, contidas no sistema de informação eletrônica.							
Quando ocorrerem não conformidades, a organização reagiu ao controle e forneceu a correção. A ação corretiva definida da auditoria anterior foi implementada de forma eficaz. (10.2) As não conformidades são tratadas utilizando-se documento eletrônico de diagrama de causa e efeito, onde identifica-se a causa e estabelece-se a ação para eliminá-la ou preveni-la, contidas no sistema de informação eletrônica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Considerando os resultados da análise, avaliação e revisão da gestão, a organização melhora continuamente a adequação, adequação e eficácia do seu sistema de gestão. (10.3) As informações geradas são analisadas nas reuniões de análise crítica e os seus resultados fundamentam a elaboração de planos de ação de melhoria, tomada de decisões e o planejamento para o próximo ciclo de realização do produto. Desta forma, os dados gerados nas medições e monitoramentos dos processos e dos produtos, da satisfação dos clientes e dos fornecedores respaldam a efetivação de melhoria do sistema por meio da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análises de dados, ações corretivas e análise crítica pela direção. As não conformidades são tratadas utilizando-se documento eletrônico de diagrama de causa e efeito, onde identifica-se a causa e estabelece-se a ação para eliminá-la ou preveni-la, contidas no sistema de informação eletrônica. Oportunidades de melhoria e recomendações são avaliadas quanto à pertinência de sua implementação.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

4. DADOS DA AUDITORIA

4.1 Organização avaliada

Razão Social	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS
ID	230017-BR
Endereço principal	Av. Teotônio Segurado - Quadra 202 Norte - Cj. 01 - Lotes 01/02 - Plano Diretor Norte - CEP 77006-214 - Palmas - TO
Representante	José Eudacy Feijó de Paiva
Telefone e e-mail	(63) 98453-0221 E-mail: paiva@tre-to.jus.br
Data da auditoria	07 a 10/08/2023
Tipo de auditoria	Recertificação (Remota online)
Volume total HD	05 HD'S
Norma(s)	ISO 9001:2015
Escopo	Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins
Ramo IAF	35 - Outros Serviços

4.2 Locais auditados, colaboradores e turnos

Localidade (endereço)	Funcionários	Turnos
Av. Teotônio Segurado - Quadra 202 Norte - Cj. 01 - Lotes 01/02 - Plano Diretor Norte - CEP 77006-214 - Palmas - TO	Cerca de 50	01
Av. LO-02, 53 - Quadra 103 Norte - Plano Diretor Norte - CEP 77001-022 - Palmas - TO	Cerca de 15	01
Alameda 8 - Lote 1 C - Quadra 203 Norte - Plano Diretor Norte - CEP 77006-884 - Palmas - TO	Cerca de 07	01
Rua SR 03 - Lote 32 - Quadra 112 Sul - Plano Diretor Sul - CEP 77020-172 - Palmas - TO	Cerca de 05	01
Total	77	

4.3 Membros da equipe auditora

Nome	Função	E-mail	Telefone
Érica Lini	Auditora Líder	erica.lini@onccertificacao.com.br	(11) 99635-4173
Alexandre Navikas	Auditor	alexandre.navikas@onccertificacao.com.br	(11) 98217-0680

4.4 Elaboração e aprovação

Auditor	Data	E-mail	Telefone
Érica Lini	18/08/2023	erica.lini@onccertificacao.com.br	(11) 99635-4173
Avaliador	Data	E-mail	Telefone
Roberto Melo	04/09/2023	roberto.melo@onccertificacao.com.br	(11) 97287-1190