



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



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 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.

O escopo do SGQ que buscará recertificação do selo ISO 9001:2015 e manutenção da certificação no Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral – PQJE é:

“Gestão do Processo Eleitoral no Estado do Tocantins”

A auditoria realizada buscou avaliar a conformidade do Sistema às disposições planejadas, aos requisitos da norma e do SGQ, verificando se está implementado e mantido eficazmente.

Foram utilizadas como requisitos as normas *ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos* e documentos do PQJE/TSE, além das disposições planejadas pelo próprio SGQ, às quais o Sistema se vincula.

O trabalho foi planejado mediante contato prévio com o auditado e análise da documentação do Sistema, na busca pelo adequado entendimento do objeto auditado.



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 achados de conformidade e pontos fortes do Sistema. Foram declaradas **02 não conformidades, 01 observação e 08 oportunidades de melhoria**, que se adequadamente tratadas não comprometem a capacidade do SGQ em satisfazer os requisitos de seus clientes.

Ao final dos trabalhos, foi declarada a conformidade, 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 vieram de procedimentos desenhados para permitir o convencimento da equipe de auditoria. 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 melhoria.



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	6
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.....	9
Não conformidades.....	10
Observações.....	14
Oportunidades de melhoria.....	14
III – Conclusões	15



I – Introdução

1. A presente auditoria foi regularmente autorizada no bojo do processo SEI próprio.
2. O Sistema de Gestão da Qualidade abarca processos da Cadeia de Valor da Justiça Eleitoral do Tocantins, o que permite uma avaliação da conformidade e desempenho de processos tanto finalísticos quanto de apoio da Justiça Eleitora do Estado do Tocantins.

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.
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.



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

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. Em 2023, um novo cenário direcional foi definido pela gestão, ao estabelecer o alinhamento ao Prêmio CNJ de Qualidade, um horizonte desafiador para a gestão.

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.

Período de execução

14. Os trabalhos de planejamento por parte da equipe de auditoria se iniciaram ainda no mês de junho. A execução dos procedimentos *in loco* foi nos dias 17 a 21 de julho de 2023.

Questões de auditoria

15. As questões de auditoria foram estruturadas da seguinte maneira:



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

- a. O sistema de gestão cumpre todos os requisitos da(s) norma(s) de referência e requisitos legais e estatutários aplicáveis?
- b. 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.
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.

Equipe de auditoria

18. Mediante o termo de colaboração firmado entre os Tribunais Regionais Eleitorais de Goiás e Tocantins, a equipe foi composta por servidores de ambas as instituições.
19. A equipe foi constituída pelos servidores Hamilton Pinheiro de Oliveira, Assistente VI da Assistência de Processos, Riscos e Qualidade (APRISQ), unidade da Diretoria-Geral, líder da equipe, e Christiano de Souza Vieira, chefe da Seção de Auditoria de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos, da Secretaria de Auditoria Interna, ambos do TRE/GO.
20. As servidoras Fernanda S. dos Santos, Ivana Leão Rezende, Maria Helena Sobrinho Amorim, Jacinta Brito Tavares e os servidores Verner M. Wollmann, Ravel de Souza Alves, Felipe Fialho e Leandro Milhomem atuaram como auditores-observadores, contribuindo com os trabalhos.

Técnicas utilizadas

21. Para a realização dos exames para obtenção de evidências e achados a equipe de auditoria aplicou as seguintes técnicas:
 - a. Entrevista;
 - b. Observação;



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

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

Eventuais limitações ao trabalho

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

23. A Alta Direção mostrou-se diligente frente às necessidades da equipe, com concessão de diárias, zelo no deslocamento da equipe em Palmas e demais municípios. Os ajustes na agenda que surgiram durante os trabalhos para complementação de informações, dentre outros itens de facilitação das tarefas, foram prontamente disponibilizados.

24. O Representante da Direção e sua equipe portaram-se de maneira profissional, solícita e íntegra durante todo o desenvolvimento das atividades.

25. Convém ressaltar o profissionalismo, entusiasmo e desejo de melhoria com os quais a equipe foi recebida pelos auditados, e o interesse de suas equipes ao longo dos trabalhos.

Critérios de auditoria

26. 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

27. 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, boas práticas identificadas no escopo, de modo a evidenciar eventual esforço notável de processos na implementação da cultura da Qualidade.

28. Na sequência serão listadas as não conformidades, observações e oportunidades de melhoria identificadas durante os exames de auditoria.

Conformidade e boas práticas

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

30. **NC01. O SGQ do TRE-TO não determinou, proveu e manteve a infraestrutura necessária para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de serviços.**

a) Situação encontrada

Procedimentos de entrevista não evidenciaram a adequada estrutura física ou de equipamentos em áreas de desenvolvimento das unidades da 29ª ZE – Palmas, 7ª Zona Eleitoral – Paraíso do Tocantins e Coordenadoria de Sistemas Eleitorais (COSEL), envolvendo os processos de prover excelência no atendimento ao cidadão-usuário e gestão de urnas que permitam o cumprimento da norma e disposição planejada.

b) Objetos

Procedimento de entrevista;

Edifícios e instalações do auditado.

c) Critérios

NBR ISO 9001:2015 – Item 7.1.3, a e b



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

d) Evidências

1. O cartório eleitoral de Palmas não possui estrutura adequada para atender a critérios relativos à segurança dos recursos ali disponíveis e que exigem condições especiais.
2. Iluminação inadequada para as atividades dos processos no depósito de urnas eletrônicas pertencentes ao processo de gestão de urnas.
3. Infiltração no teto da área administrativa do processo de gestão de urnas
4. Os recursos de RFID móvel e não-móvel não se encontram em uso.
5. O portão da sede do cartório da 7ª Zona Eleitoral – Paraíso do Tocantins estava com defeito.
5. Ver anexo.

e) Manifestação dos auditados

31. 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.

32. NC02. 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



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

NBR ISO 9001:2015 – item 7.5.3.1

d) Evidências

Desatualização ou incompletude dos mapas de processo, riscos, sistemas informatizados relativos aos processos Monitoramento do trâmite de 1º Grau; ASCOM; Gerir bens e serviços, alocar pessoas e desenvolver pessoas.

d) 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.

e) 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.

33. Finalizando, foram identificadas, ainda, as seguintes boas práticas, que receberam o registro de esforço notável da equipe auditora:

- a. Criação pela SJI – Secretaria Judiciária e de Gestão da Informação de uma planilha que confere os dados que são expostos nos painéis de BI referentes às suas metas, em especial das determinadas pelo CNJ;
- b. Ao receber as avaliações qualitativas dos clientes do processo de inspecionar os cartórios eleitorais, a unidade responsável pela sua gestão providenciou a listagem de todas as informações obtidas. No tocante às opiniões de caráter negativo, a unidade foi além, ao graduar as questões mais relevantes e providenciar o devido tratamento, realizando a devida retroalimentação dos clientes.

Observações

Requisito	Descrição	Evidências
-----------	-----------	------------



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

<p>NBR ISO 9001:2015 – Item 6.1.1(parte “a”)</p>	<p><i>Ao planejar o sistema de gestão da qualidade, a organização não determinou os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para:</i></p> <p><i>a) assegurar que o sistema de gestão da qualidade possa alcançar seus resultados pretendidos;</i></p>	<p>1. Em procedimento de auditoria e na presença de servidores do processo Ouvir o cliente-cidadão usuário, monitorar o trâmite judicial de primeiro e segundo grau, assessoria de comunicação, inspecionar os cartórios eleitorais, alocar e desenvolver pessoas, os auditores não identificaram a correta análise no gerenciamento de riscos.</p> <p>2. No processo de monitorar votação e de apuração os auditores identificaram a inexistência de identificação do risco residual, bem como sua efetiva resposta ao risco.</p>
--	---	--

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 adequar o SGQ ao Prêmio Nacional de Qualidade	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.1
02	Analisar a oportunidade e conveniência da fusão do processo de planejamento de eleições com o processo de logística para as eleições	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.4
03	Analisar a oportunidade e conveniência de coletar formalmente a autorização para divulgação da imagem do envolvidos no processo da Comissão de Auditoria da Votação Paralela	-
04	Analisar a oportunidade e conveniência de integrar os processos de inspeção com o processo da auditoria interna do SGQ	NBR ISO 9001:2015 – Item 4.4
05	Analisar a oportunidade e conveniência de comunicar a todos os servidores o protocolo de segurança	NBR ISO 9001:2015 7.4



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

OM	Descrição	Requisito
06	Avaliar a necessidade de distribuição de câmeras para os administradores de prédio	NBR ISO 9001:2015 – Item 7.1.3
07	Analisar oportunidade e conveniência de alterar a SWOT no registro Dimensionamento da força de trabalho para Planejamento da Força de Trabalho	NBR ISO 9001:2015 – item 4.3
08	Analisar a oportunidade conveniência de inserir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nos reguladores de apoio do processo de Alocar Pessoas	NBR ISO 9001:2015 – item 5.1.2 a

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.

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.

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, 21 de julho de 2023.

Hamilton Pinheiro de Oliveira

Auditor e líder da equipe

Christiano de Souza Vieira

Auditor

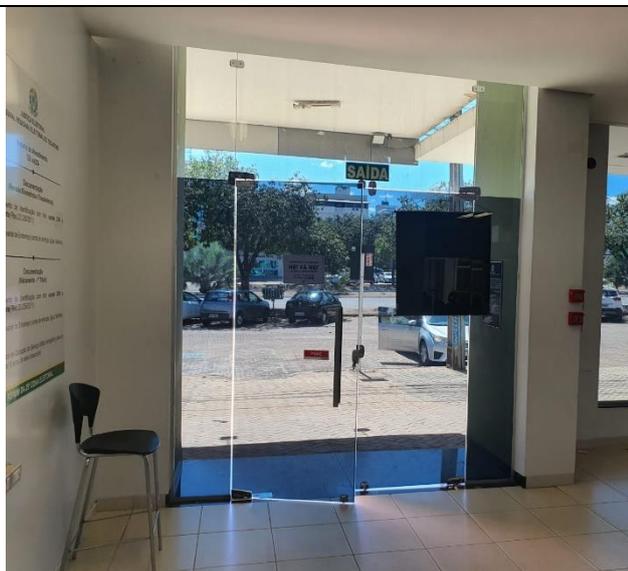


Anexo

29ª Zona Eleitoral – Palmas



Ausência de piso tátil



Ausência de portal detector de metais



Fiação exposta – Sala de Atendimento



Infiltração – Sala de Audiências

Depósito de urnas – Palmas - TO



Infiltração – Sala Administrativa – térreo



Equipamentos RFID ocioso



Equipamentos RFID ocioso



Equipamentos RFID ocioso