

1. Identificação do Documento

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: André Luiz Soares	Data da preparação: 25/11/2025

2. Identificação da Reunião

Data da reunião: 28/11/2025	Horário Início: 14h00 Horário Final: 16h00	Local: virtual zoom/presencial
Líder da reunião: Leonardo Sapiência Santos		Telefone: Ramal 4052
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica		

3. Pauta

Aprovação do Manual da Qualidade versão 16.3
Análise Crítica pela Direção
a) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores pela direção
b) resultados de auditorias
c) alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão
d) requisitos das partes interessadas
e) análise de riscos e oportunidades, conforme requisitos de 6.1

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 1/19
---	---------------	---------------------------------	---------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

f) ações para alcançar os objetivos da qualidade

g) realimentação do cliente

h) desempenho de processo e conformidade de produto

i) situação das ações preventivas e corretivas

j) avaliação de provedores externos

k) mudanças que possam afetar o SGQ

l) recomendações para melhoria

m) análise crítica da política e objetivos da qualidade

Deliberações iniciais

Aprovação do Manual da Qualidade

O Comitê da Qualidade deliberou e aprovou a versão 16.3 do Manual da Qualidade, tento a proposta tramitado no SEI 25.0.000016044-2, reconhecendo que o documento reflete as atualizações necessárias para assegurar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) às normas vigentes e às diretrizes estratégicas do TRE-GO.

A aprovação consolida o compromisso institucional com a melhoria contínua, garantindo que os processos e práticas descritos no Manual estejam alinhados às exigências da Justiça Eleitoral e às reestruturações organizacionais recentes.

a. Resultados de auditorias e ações de análises críticas sistêmicas anteriores

Atualizar os documentos pendentes dos processos (execução do plano de mudança – SEI nº 24.0.000018676-3

ID	Ações anteriores	Responsável	Data Limite	Obs

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 2/19
---	---------------	---------------------------------	---------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

1.	Atualizar os documentos pendentes dos processos (execução do plano de mudança – SEI nº 24.0.000018676-3)	Responsáveis pelos processos	18/10	Concluído
2.	Atualizar a realização das reuniões de análise locais	Responsáveis pelos processos	10/09	Concluído
3.	Ampliação do escopo com a entrada do processo de Publicação de atas plenárias da SJD / COSEP	APRISQ / Responsável pelo processo	02/25	O processo já está inserido no escopo do SGQ, passará por auditoria interna em dezembro e externa em março/26

b. Resultados de auditorias

Id	Atividade	Responsável	Data limite	Situação
1.	<p>FACP169 - Ações Corretivas e Preventivas - Auditoria Interna da Qualidade</p> <p>Acompanhamento:</p> <p>SEI: 25.0.000000706-7</p> <p>As ações corretivas foram concluídas com resultados positivos e atenderam às não conformidades identificadas. O SGQ apresenta maior robustez e alinhamento com os requisitos normativos, especialmente no controle de informações documentadas. Recomenda-se manter o foco na melhoria</p>	Unidades com escopo no Sistema de Gestão da Qualidade	Novembro/25	Concluída

	contínua, reforçando o monitoramento da eficácia das ações e a cultura de qualidade, para evitar reincidências e assegurar a sustentabilidade das práticas implementadas.			
2.	<p>FACP170 - Ações Corretivas e Preventivas - Auditoria Interna da Qualidade</p> <p>Acompanhamento:</p> <p>25.0.000000730-0</p> <p>As ações corretivas implementadas corrigiram as não conformidades identificadas na auditoria interna, fortalecendo o processo de Análise Crítica Local e garantindo maior aderência ao requisito 9.1.3. O SGQ encontra-se mais robusto, com práticas documentadas, monitoradas e alinhadas às normas. Recomenda-se manter o acompanhamento sistemático das análises e avaliações, assegurando que os resultados sejam utilizados para promover melhorias contínuas e sustentar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.</p> <p>Está em andamento o SEI 22.0.000010791-7, que trata dos procedimentos para verificação e validação das informações disponibilizadas pelos painéis de BI, com o objetivo de analisar e avaliar os dados e informações publicados.</p>	Unidades com escopo no Sistema de Gestão da Qualidade	Fevereiro/26	Em andamento

Data das próximas Auditorias

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 4/19
---	---------------	---------------------------------	---------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

Auditória externa: previsto para março de 2026

Auditória interna: 02 a 04 de novembro de 2025

c. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

O Sistema de Gestão da Qualidade do TRE-GO mantém alinhamento direto com o diagnóstico estratégico e com as iniciativas previstas no Planejamento Estratégico Institucional, atuando como instrumento de apoio à gestão e à melhoria contínua dos processos organizacionais.

As ações do SGQ contribuem para o fortalecimento das políticas e objetivos estratégicos do Tribunal, em especial no que se refere à promoção da cidadania, à agilidade e produtividade na prestação jurisdicional, e à garantia da legitimidade do processo eleitoral, mediante o mapeamento, monitoramento e aprimoramento sistemático dos processos críticos da Justiça Eleitoral.

Missão da organização:

Promover a cidadania e garantir a legitimidade do processo eleitoral e a efetiva prestação jurisdicional a fim de fortalecer a democracia

Política da Qualidade:

Garantir a efetividade do exercício da soberania popular, por meio de serviços de qualidade, prestados de forma célere e eficaz, aprimorados pela gestão de riscos, inovação e melhoria contínua, visando à transparência do processo eleitoral.

d. Requisitos das partes interessadas

As partes interessadas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do TRE-GO compreendem: o cliente-cidadão, o Conselho Nacional de Justiça, o Tribunal de Contas da União, o Tribunal Superior Eleitoral, o Ministério Público, a Ordem dos Advogados do Brasil, os partidos políticos e candidatos, às organizações privadas fornecedoras de insumos, equipamentos e serviços, os servidores e suas entidades representativas, como sindicatos e associações.

Suas expectativas, bem como o respectivo plano de abordagem, encontram-se formalmente publicados na página do SGQ disponível na Intranet da organização, assegurando transparência e acesso às informações relevantes para todos os públicos internos.

e. Análise de riscos e oportunidades

A análise consolidada dos processos certificados do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás no ciclo 2025 evidencia um conjunto de riscos e oportunidades que impactam direta ou indiretamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, a conformidade dos produtos e serviços eleitorais, bem como a capacidade institucional de atendimento às partes interessadas. Os riscos mapeados refletem fatores estruturais, operacionais, tecnológicos e normativos, que variam segundo a

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 5/19
---	---------------	---------------------------------	---------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

natureza de cada processo, mas convergem no sentido de demandar atenção contínua, planejamento prévio, atualização documental e respostas tempestivas.

Entre os riscos mais relevantes identificados no exercício, destaca-se a instabilidade ou indisponibilidade de infraestrutura tecnológica, que afetou processos como Atendimento ao Eleitor, Cadastro Eleitoral, Suporte ao Usuário Externo, Prestação de Contas, Registro de Candidatura e atividades dependentes de sistemas como PJe, SPCE, SPCA, SIEME, Orion, ILI e BI. Interrupções na rede, falhas pontuais de sistemas nacionais ou limitações dos módulos utilizados comprometeram prazos, exigiram retrabalho e evidenciaram a necessidade de atuação permanente da STI,

No âmbito da gestão de urnas, o risco tecnológico se manifestou de modo crítico, sobretudo diante da alta taxa histórica de falhas biométricas em urnas modelo 2013, mitigado apenas após o 15º Simulado Nacional de Hardware, que validou nova solução de reinício elétrico e reforçou a necessidade de testes contínuos.

Outro risco de natureza transversal refere-se ao déficit de força de trabalho, observado em várias unidades (SECAP, SECOM, CECEP, Atendimento ao Eleitor, SEPUBL, SEADP), agravado pelo acúmulo de demandas em períodos eleitorais, afastamentos legais, inexistência de banco de reservas e limitação orçamentária para reposições imediatas. A insuficiência de servidores impacta diretamente a tempestividade de análises, o cumprimento de indicadores (como TMTs), a execução de eventos, a instrução de processos e a realização de atividades estratégicas, como atualização de normativos, capacitações, criação de painéis de BI e revisão de documentos do SGQ. Embora algumas unidades tenham recebido reforços pontuais, como lotação de servidores requisitados ou criação de novas seções (caso da SEDOQ/SESGE), o risco permanece relevante para 2026, sobretudo em função do aumento natural da demanda no ciclo eleitoral geral.

A desatualização documental foi identificada como risco recorrente. A ausência ou atraso na revisão de diagramas de escopo, instruções de trabalho, matriz de qualificação funcional ou plano de indicadores compromete a rastreabilidade das atividades, dificulta auditorias internas e prejudica o alinhamento entre prática operacional e diretrizes do SGQ. O risco foi mitigado pela execução de ações corretivas registradas nas FACP 169 e 170, pela definição de cronogramas obrigatórios e pela atualização de documentos observada em grande parte das unidades.

A análise consolidada também aponta riscos relacionados a instabilidades e mudanças estruturais no ambiente físico, especialmente quando as unidades dependem de salas adequadas para atendimento ao cidadão, gravação de vídeos, operação de equipamentos ou armazenamento de urnas eletrônicas. Na SEVIN, o risco está associado à capacidade dos depósitos, à adequação de equipamentos (paletes, empilhadeiras, climatização) e ao ciclo de renovação de infraestrutura; na SEPUBL, o risco relaciona-se ao impacto da não publicação do DJE, mitigado por controles internos; na SECOM, SECAP e SESGE a iminente realocação física das unidades abre riscos relacionados à perda de espaço, ruído e logística.

Também se observa risco normativo relevante, decorrente de mudanças legislativas e provimentos nacionais, como o Projeto de Lei nº 4/2024 (reestruturação da Justiça Eleitoral),

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 6/19
---	---------------	---------------------------------	---------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

regulamentações do TSE sobre pleitos, atualizações de sistemas e novas orientações de compliance e transparência. Esses elementos exigem adaptação rápida dos processos, revisão de escopos, atualização de treinamentos e readequação de responsabilidades internas.

O aprofundamento de parcerias institucionais, como a cooperação técnica entre a Escola Judiciária Eleitoral de Goiás (EJE) e a Escola Judicial de Goiás (EJUG), configura-se como oportunidade estratégica para ampliar a formação de magistrados e servidores.

Somam-se, ainda, iniciativas inovadoras como a parceria com o TRE-AC para o desenvolvimento de soluções baseadas em Inteligência Artificial (IA) e a cooperação entre TRE-GO e TRE-DF no projeto da Carta de Convocação do Mesário, fundamentado em linguagem simples e acessível.

Assim, a análise integrada dos riscos e oportunidades demonstra que o SGQ permanece eficaz, responsável e em evolução, embora demandando vigilância e ações coordenadas para mitigação de riscos estruturais e operacionais, especialmente aqueles relacionados a sistemas tecnológicos, força de trabalho e atualização de documentos. As oportunidades identificadas reforçam a capacidade do Tribunal de aprimorar continuamente seus processos, ampliar a confiabilidade dos serviços prestados e fortalecer a governança institucional, garantindo estabilidade e qualidade para o ciclo das Eleições Gerais de 2026.

f. Realimentação do cliente

Os indicadores dos processos estão apresentados no [Painel de Indicadores do SGQ](#) publicados na intranet e têm suas análises nas atas de setoriais ou do planejamento estratégico.

No ciclo de 2025, observou-se que a realimentação do cliente está presente de forma estruturada em diversos processos certificados, ainda que com diferentes graus de maturidade. Em processos como Atendimento ao Eleitor, Prestação de Contas, Planejamento de Eleições, Gestão de Urnas, Comunicação Social, Ouvidoria e EJE, a coleta de opiniões, avaliações e sugestões constitui requisito essencial para o monitoramento dos indicadores e para a retroalimentação da gestão.

Em geral, a realimentação do cliente ocorre por meio de pesquisas de satisfação, formulários eletrônicos, avaliações de reação e aplicabilidade, enquetes aplicadas em eventos ou atendimentos, monitoramento de ligações telefônicas, registros no SAC-JE, análises feitas pela Ouvidoria e acompanhamento de métricas nos painéis de BI. Em alguns processos, como Prestação de Contas e Avaliação das Eleições, o percentual de satisfação foi superior às metas estabelecidas, demonstrando maturidade dos processos e eficiência das ações implementadas, sobretudo no treinamento das zonas eleitorais. Em outros, como a Cerimônia de Diplomação, verificou-se baixa adesão dos participantes à pesquisa, demonstrando a necessidade de reformulação da forma de aplicação para garantir maior representatividade.

A realimentação do cliente também se mostrou fundamental para a identificação de riscos e oportunidades. No Atendimento ao Eleitor, por exemplo, a necessidade de ampliar a divulgação da pesquisa de satisfação resultou na proposição de criação de cartazes de incentivo elaborados pela SECOM, demonstrando a importância do envolvimento do cliente para a métrica do IE2.2. A

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 7/19
---	---------------	---------------------------------	---------------

APRISQ encomendou 250 adesivos com intenção de divulgar a pesquisa de satisfação e que foram distribuídos entre os cartórios eleitorais e a Secretaria Judiciária, confeccionados com base na arte criada pela SECOM.

g. Desempenho de processo e conformidade de produto

IMS - Índice de melhorias no sistema

Ord.	Melhorias	Saída ¹
1.	Implementação do SAC-JE no TRE-GO promove a padronização, integração e eficiência, contribuindo para melhoria contínua e cumprimento das normas de gestão de qualidade. (2º semestre)	2
2.	Alteração do layout dos painéis do Power BI, visando a melhoria do monitoramento e da tomada de decisões. (1º semestre)	1
3.	Tendo em vista a buscar pela melhoria no processo de capacitação, ajustando conteúdos às necessidades dos servidores, buscar acordo de cooperação com outras instituições, a EJE deflagrou processo para efetivação de acordo de cooperação técnica com a EJUG (25.0.000002975-3). (1º semestre)	1
4.	Realização da Instrutoria Interna "Interpretação da NBR ISO 9001:2015 e Operacionalização do SGQ. (1º semestre)	1
5.	O sistema do Placar Virtual recebeu melhoria que tornou mais clara e acessível a visualização dos processos em julgamento, impactando indiretamente a publicação das pautas no DJE ao facilitar a organização das informações. (1º semestre)	2
6.	No sistema do Mural Eletrônico foi implementada a funcionalidade de certidão automática para o registro dos atos judiciais, abrangendo decisões, intimações e demais comunicações processuais. (1º semestre)	2
7.	Na Seção de Publicação (SEPUBL) foram implementadas medidas preventivas de segurança para evitar a ausência de publicação do DJE. (1º semestre)	1, 2

8.	Implementada a certidão automática de habilitação dos procuradores no sistema PJe. (1º semestre)	2
9.	Parceria com a OAB/GO para o envio da pauta completa de julgamento no dia da sessão. (1º semestre)	2
10.	Disponibilização de canal permanente de críticas e sugestões por meio de QR Code afixado nas entradas da Secretaria e do Tribunal Pleno (1º semestre)	1, 2
11.	Criação da Seção de Desenvolvimento Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho – SEDOOQ (1º semestre)	1
12.	Aplicação da Pesquisa de clima organizacional (2º semestre)	1
13.	Elaboração do Diagnóstico de Liderança (2º semestre)	1
14.	Contratação das colaboradoras Isadora Oliveira Pires de Sá e Géssica Glenda Fernandes Vieira para atuarem na ASPLAN / APRISQ (2º semestre)	3
15.	Realização do evento Semana da Qualidade (10 a 14 de novembro de 2025). (2º semestre)	1
16.	Dedicação exclusiva do Presidente e Vice-Presidente na gestão do TRE-GO. (1º semestre)	1
17.	Contratação da ABNT Coleção – Coleção de normas técnicas publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas. (1º semestre)	1, 2
18.	Workshop de Gestão de Riscos, promovido em outubro/25 para 25 servidores de diversas áreas da instituição. (2º semestre)	1, 2
19.	Promoção das oficinas: Desmistificando a Análise Crítica e Gestão de Riscos com IA, oferecidas durante a Semana da Qualidade. (2º	1, 2

semestre)	
Total: 19	

¹ 1. Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos. 2. Melhoria do produto em relação aos requisitos dos clientes. 3. Necessidade de recursos.

h. Situação das ações preventivas e corretivas

De modo consolidado, percebe-se que:

1. As ações corretivas oriundas das auditorias internas de novembro de 2024 estão, em sua maioria concluídas, exceto a ação nº 3 da FACP 170 que permanece em andamento. Diversas unidades revisaram seus Diagramas de Escopo, incluíram riscos e oportunidades, atualizaram instruções de trabalho e realizaram adequações em seus indicadores, cumprindo o conteúdo das FACPs 169 e 170. Há registro de unidades que já encerraram os processos de tratamento e aquelas que seguem revisando a documentação, com cronogramas alinhados ao SGQ.

2. A implementação das ações preventivas têm se mostrado mais robustas, com foco na mitigação de riscos operacionais identificados nas análises críticas locais (ACL) e nos relatórios de auditoria.

Exemplos incluem: criação de controles adicionais (como revisores secundários), melhoria de sistemas de aviso e monitoramento, reformulação de fluxos de atendimento, ampliação de capacitações e revisão de práticas internas para evitar reincidência de falhas.

3. Algumas ações dependem de outras unidades para serem concluídas, o que prolonga a finalização total do tratamento. Foram identificados pontos que dependem da atuação de STI, SAO, ASPLAN, SGP e outras unidades, tais como: instalação de equipamentos, desenvolvimento de painéis no BI, revisão de sistemas internos, suporte tecnológico para ferramentas de avaliação, contratações e atualizações de infraestrutura. Essas dependências interferem no ritmo de execução das ações, mas não têm impedido o avanço do tratamento.

4. Os processos com riscos mais sensíveis tiveram ações preventivas fortalecidas ao longo de 2025, destacam-se:

- Os ajustes no tratamento de dados sigilosos pela Ouvidoria (com adoção do Anonimizador Manual e alinhamento ao SAC-JE);
- A consolidação de controles adicionais na Publicação de Acórdãos para evitar falhas humanas;
- A correção do escopo e dos indicadores nos processos relacionados ao Cadastro Eleitoral e Atendimento ao Eleitor;
- A adoção de estrutura reforçada para gestão das urnas e dos testes de hardware;

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 10/19
---	---------------	---------------------------------	----------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

- Alterações no fluxo de Prestação de Contas e ampliação do suporte às zonas eleitorais.

5. Em alguns processos, determinadas ações foram adiadas para o próximo ciclo, em razão principalmente de:

- Mudanças na estrutura organizacional, como a criação da SGI;
- Exigências decorrentes de períodos eleitorais intensos;
- Limitações de força de trabalho;
- Dependência tecnológica de ferramentas sob administração do TSE;
- Necessidade de revisões mais amplas de escopo e fluxos internos.

Nesses casos, as unidades registraram justificativas formais e reagendamentos, mantendo a rastreabilidade no SGQ.

6. Observa-se crescente integração entre as ações preventivas e a gestão de riscos. Grande parte dessas ações está diretamente vinculada aos riscos mapeados nos Diagramas de Escopo, o que permite ao SGQ atuar não apenas na correção de falhas já ocorridas, mas sobretudo na antecipação de cenários que possam comprometer a conformidade dos processos.

Entre os principais riscos identificados destacam-se:

- Insuficiência de pessoal;
- Falhas tecnológicas;
- Sobrecarga em períodos eleitorais;
- Gargalos de comunicação;
- Infraestrutura inadequada;
- Inconsistências em sistemas.

Em síntese:

A situação das ações preventivas e corretivas no SGQ do TRE-GO em 2025 revela um sistema em evolução, com respostas rápidas às não conformidades, ampliação da capacidade preventiva e alinhamento entre análise crítica, gestão de riscos e planejamento das melhorias. Embora algumas ações permaneçam pendentes e outras sem plano de ação com definição das responsabilidades. No conjunto demonstra maturidade institucional e compromisso das unidades com a manutenção da certificação, com destaque especial para o fortalecimento do monitoramento, da documentação e dos controles operacionais em todas as áreas certificadas.

i. Avaliação de provedores externos

Avaliação de fornecedores	Unidade	1º quadrimestre	2º quadrimestre	3º quadrimestre	Saída ¹

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 11/19
---	---------------	---------------------------------	----------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

(IAF)					
Provedores externos Meta: 80%	STI	66,67%	87,50%	89,17%	1
	SAO	65,64%	85,33%	82,67%	1
	SGP	58,12%	74%	80,12%	3

¹ 1. Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos. 2. Melhoria do produto em relação aos requisitos dos clientes. 3. Necessidade de recursos.

Análise:

O resultado consolidado evidencia que os provedores externos apresentam desempenho satisfatório e consistente, com predominância de avaliações positivas em todos os períodos. Entretanto, a recorrência de fragilidades em comunicação, capacitação e gestão de pessoas indica a necessidade de ações estruturadas e contínuas para elevar a maturidade institucional e garantir maior previsibilidade e confiabilidade nos serviços prestados.

Importante esclarecer que no 1º quadrimestre, os resultados foram significativamente abaixo da meta em todas as unidades. Isso se deve, em parte, à necessidade de revisão do formulário de pesquisa, que apresentava falta de clareza em algumas perguntas e incluía avaliação de serviços já descontinuados, o que comprometeu a precisão das respostas.

Em resposta a essas limitações, o formulário foi revisado e aprimorado, com ajustes na redação das perguntas, exclusão de itens obsoletos e inclusão de alternativas como "não se aplica", visando maior objetividade e aderência à realidade dos serviços avaliados.

Análise global dos indicadores

Com a aprovação da nova política, dos objetivos de qualidade e da implementação do Plano de Mudança do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), tramitado no SEI nº 24.0.000018676-3, foram revisados os indicadores integrantes do Plano de Indicadores do escopo.

Entretanto, as revisões permanecem em andamento nos processos de Cadastro Eleitoral e Capacitação, correspondentes, respectivamente, aos indicadores Índice de Avaliação de Reação de Aprendizagem (IARA) e Índice de Correções Realizadas no Cadastro Eleitoral (ICRCE).

No que se refere ao ICRCE, ressalta-se que o indicador é fortemente impactado por medidas incidentais adotadas, sobretudo pela CGE, como os processos de divergências entre o cadastro e o registro de candidatura, que, em razão do Provimento CGE nº 4/2024, passaram a ser autuados

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 12/19
---	---------------	---------------------------------	----------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

na classe RSE. Diante desse cenário, a alternativa mais viável consiste na criação de um novo indicador, baseado exclusivamente em dados do Cadastro Eleitoral.

Quanto ao IARA, verificam-se dificuldades em sua aplicabilidade, prejudicada pela limitação de acesso aos gestores responsáveis pelo preenchimento e pela posterior medição. Para enfrentar essa questão, a APRISQ reuniu-se com a SGP/SECAP a fim de alinhar ações de melhoria e/ou revisar a metodologia de apuração e aplicação do referido indicador (SEI nº 23.0.000014618-8).

No geral, os resultados obtidos tiveram um impacto significativo nas ações de melhoria da qualidade, refletindo diretamente nos serviços prestados aos clientes dos serviços do TRE-GO. O IE2.2 – Satisfação do cliente dos serviços prestados pelo TRE-GO alcançou o desempenho de 98%. Assim, o desempenho, avaliado por meio dos indicadores, capacita os processos a atender aos objetivos da Qualidade.

Os resultados alcançados encontram-se publicados no painel de [Avaliação de Desempenho](#) na página do SGQ.

j. Mudanças que possam afetar o SGQ

	Identificação da Mudança	Deliberação	Ação	Responsável	Data realização
1	Criação da Secretaria de Gestão da Informação (SGI) , com migração de unidades, como a Seção de Protocolo e Expedição, alterando escopos e redistribuindo responsabilidades.	Não há	Atualizar a documentação do SGQ	APRISQ	Concluído
2	Criação da Seção de Desenvolvimento Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho (SEDOQ) , modificando fluxos de comunicação interna e capacitação.	Não há	Acompanhar às ações da unidade	APRISQ	Permanente

3	Mudanças planejadas nas instalações físicas do edifício-sede e anexos, inclusive relocação da SECOM, SGP e SAO, com riscos relevantes de impacto em rotinas, infraestrutura e logística.	Transferência da SGP para o Edifício Ialba-Luza e da SAO para o 6º andar do edifício sede.	Mitigar	SAO	Em andamento
4	Implementação e adequação ao SAC-JE , com impacto direto na Ouvidoria.	Implantar o SAC-JE	Executar o plano de implantação do sistema	OUVIDORIA	Em andamento
5	Eleições Gerais de 2026 demandarão replanejamento, introdução de novas tecnologias, ampliação da segurança e adequação de prazos, revisão dos riscos de eleição.	Apresentar Planejamento das Eleições 2026	Elaborar e aprovar Planejamento de Eleições 2026	APLAE	Em andamento
6	Entradas e saídas de servidores requisitados, com necessidade de readequação de fluxos.	Reposição de colaborador terceirizado em substituição	Integrar colaborador na unidade	ASPLAN	Concluído

7	Sistema Órion não contabiliza feriados e dias não trabalhados, afetando medições, indicadores e o desempenho operacional.	Não há	Propor a inserção da demanda no planejamento estratégico de TI	SJD	Em estudo pela STI
8	Publicação do Provimento CGE nº 6/2025, que disciplinou a concessão de acessos ao sistema ELO.	Não há	Em análise preliminar	VPCRE	Em andamento
9	Publicação do Provimento CGE nº 5/2025, que disciplinou o modelo de atendimento ao público no período que antecede o fechamento do cadastro eleitoral.	Não há	Em análise preliminar	VPCRE	Em andamento
10	Mudança de gestão em abril de 2026.	Não há	Acompanhar	SGQ	Não iniciado

k. Recomendações para melhoria

	Identificação da Melhoria	Deliberação a ser tomada	Responsável	Prazo	Saída ²
1	Revisão do SGQ	Abertura de Plano de Mudança	APRISQ	Março/26	1

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 15/19
---	------------	------------------------------	-------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

3	Aprimoramento do Plano de Capacitação, fortalecendo a política de educação do TRE-GO e aprimorar a capacidade técnica das unidades que operam sistemas críticos	Apresentação de proposta	SGP / EJE / APRISQ	Fevereiro/26	1, 2
---	---	--------------------------	--------------------	--------------	------

² 1. Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos. 2. Melhoria do produto em relação aos requisitos dos clientes. 3. Necessidade de recursos.

I. Análise crítica da política e objetivos da qualidade

I.1. Oportunidades para melhoria (recomendações)

	Identificação da Melhoria	Deliberação a ser tomada	Responsável	Prazo	Saída ³
1	Ampliação do uso de ferramentas de automação, inteligência artificial e Business Intelligence	Desenvolver projetos por meio do Laboratório de Inovação	ASPLAN	-	2
2	Formulário de pesquisa de satisfação do Cliente dos Serviços do TRE-GO	Realizar a revisão do formulário	APRISQ	Maio/2026	2
3	Fortalecimento da gestão de riscos e tratamento das ocorrências	Desenvolvimento de Oficinas de Gestão de Riscos	APRISQ	Fevereiro/26	1, 2
4	Adoção de novo Sistema de Gestão da Qualidade	Realizar a contratação do sistema	ASPLAN	-	1, 2 e 3

³ 1. Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos. 2. Melhoria do produto em relação aos requisitos dos clientes. 3. Necessidade de recursos.

I.2. Necessidades de mudanças

A consolidação das análises críticas locais, auditorias internas, indicadores de desempenho e relatos das unidades evidencia a necessidade de alterações estruturais, procedimentais e tecnológicas para assegurar a conformidade contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e a aderência às exigências crescentes da Justiça Eleitoral.

Entre as principais necessidades, destacam-se:

- Revisão dos fluxos e processos operacionais, considerando as mudanças nas atribuições das unidades e a crescente demanda por automação, integração entre sistemas e adoção de soluções tecnológicas avançadas. Processos estruturantes, como atendimento ao eleitor, suporte ao PJe, distribuição e autuação processual, divulgação de resultados, registro de candidaturas, gestão de urnas e prestação de contas, requerem ajustes metodológicos para maior consistência, agilidade e controle.
- Impõe-se, ainda, a adequação dos indicadores às normas vigentes, considerando casos específicos como o da Ouvidoria, em que os prazos legais divergem dos prazos internos atualmente adotados pelo SGQ. Soma-se a esse cenário a implantação do Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE), que demanda ajustes adicionais para assegurar alinhamento normativo, consistência metodológica e confiabilidade dos resultados.
- Revisão e alinhamento do escopo do SGQ com a Cadeia de Valor do TRE-GO, assegurando que os processos certificados estejam estritamente vinculados às atividades que agregam valor à instituição.
- Ajustes nos cronogramas das reuniões de Análise Crítica Local (ACL), critérios de avaliação, definição de prioridades e alinhamento aos desafios específicos das Eleições Gerais de 2026.
- Padronização e fortalecimento da comunicação institucional, especialmente quanto à divulgação interna de mudanças, coleta de feedback, orientação de processos.

I.3. Necessidades de recursos

As unidades certificadas identificaram a necessidade de recursos humanos, tecnológicos, orçamentários e estruturais para garantir a manutenção da conformidade e a eficiência do SGQ, especialmente em um contexto de expansão das demandas institucionais e de aproximação do ciclo eleitoral de 2026.

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 17/19
---	---------------	---------------------------------	----------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

Uma das necessidades mais recorrentes diz respeito ao reforço da força de trabalho, relatado por diversas unidades. Há déficit de servidores em setores críticos, dificuldade de reposição, limitações na nomeação de aprovados e insuficiência de perfis técnicos especializados para lidar com sistemas complexos e demandas especializadas (como PJe, BI, SPCE, SPCA, SIEL, gestão de urnas e atendimento). A necessidade de recomposição de equipes é acentuada pela saída de servidores, afastamentos prolongados, vacâncias e restrições legais ou orçamentárias. Também se evidencia a necessidade de servidores requisitados ou terceirizados em áreas com alta demanda, tais como SECAP, SECOM, Ouvidoria, CECEP e SEADP.

Além dos recursos humanos, observa-se necessidade de recursos tecnológicos, incluindo sistemas mais estáveis, atualizações de versões, melhorias de integração, ampliação do acesso ao BI, substituição de equipamentos obsoletos e adoção de ferramentas de automação e inteligência artificial. Algumas unidades requerem a modernização de sistemas essenciais, como Orion, módulos do SGRH, sistemas eleitorais, e ferramentas de comunicação e produção audiovisual.

Há também demanda por adequação da infraestrutura física, com melhorias em instalações, climatização, bancadas, isolamento acústico, salas de atendimento, estúdios de gravação, espaços de armazenamento e áreas de manutenção. Unidades como SEVIN, SECOM, Ouvidoria e cartórios eleitorais apontam necessidades específicas de modernização, organização e segurança estrutural.

No aspecto logístico, várias unidades necessitam de recursos materiais adicionais, como pallets reforçados, empilhadeiras, transpaleteiras, equipamentos de informática, webcams, softwares especializados, mobiliário adequado e materiais de apoio para capacitação e comunicação institucional.

No campo orçamentário, verifica-se a necessidade de alocação tempestiva de recursos, evitando atrasos decorrentes de publicações tardias de leis orçamentárias, bem como garantindo disponibilidade para contratações em períodos críticos, especialmente em anos eleitorais. Exige-se, ainda, previsibilidade na execução financeira, alinhamento das contratações ao planejamento anual e fortalecimento dos controles internos para assegurar eficiência no uso dos recursos.

Essas necessidades de recursos, quando atendidas, permitirão ao Tribunal elevar sua capacidade operacional, assegurar a plena execução das metas de qualidade, mitigar riscos relevantes e fortalecer o Sistema de Gestão da Qualidade para o próximo ciclo estratégico e eleitoral.

m. Ações para alcançar os objetivos da qualidade

ID	Ações	Responsável	Data Limite	Obs
1	Implantar Oficinas de riscos e uso do formulário de análise e avaliação	APRISQ	Dezembro/26	Será oferecida oficinas mensais

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão 1.4	Data de Aprovação 10/02/2025	Folha 18/19
---	------------	------------------------------	-------------

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.

2	Revisão da Cadeia de Valor da Instituição	APRISQ / Unidades	Maio/2026	
3	Revisão da metodologia da pesquisa de satisfação do cliente dos serviços prestados pelo TRE-GO	APRISQ	Maio/2026	
4	Aprovação da agenda de reuniões de análise crítica local para 2026	SGQ	Dezembro/25	Publicação conforme o Manual da Qualidade
5	Revisão da metodologia de avaliação de capacitação	APRISQ / SECAP	Abril/26	
6	Revisão do Escopo do SGQ	SGQ	Junho/26	

Registro de Assinaturas

A presente ata conta com a assinatura dos participantes por meio de lista apartada, a qual será posteriormente juntada como anexo oficial ao documento, garantindo a validade e a conformidade dos registros.

Aprovação: Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Versão	Data de Aprovação
	1.4	10/02/2025

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.