SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
Manual da Qualidade

SUMÁRIO

Alteração no Escopo do Processo Eleitoral 4
Escopo 4
Unidades responsáveis por processo 5
1 Introdução 8
2 Referência normativa 10
3 Termos e definições 10
4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO 11
4.1 Entendendo a organização e seu contexto 11
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas 16
4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade 16
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos 17
4.4.1 Requisitos gerais 17
5 LIDERANÇA 18
5.1 Liderança e comprometimento 18
5.1.1 Foco no cliente 18
5.2 Política 19
5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades 19
5.3.1 Responsabilidade e autoridade 19
5.3.2 Representante da Alta Direção 22
6 Planejamento 22
6.1 Abordagem de riscos e oportunidades 22
6.1.1 A análise de risco organizacional 23
6.2 Objetivos da Qualidade 23
6.3 Planejamento de mudanças 24
7 APOIO 24
7.1 Recursos 24
7.1.1 Generalidades 24
7.1.2 Pessoas 24
7.1.3 Infraestrutura 25
7.1.4 Ambiente para operação dos processos 25
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição 25
7.1.5.1 Generalidades 25
7.1.5.2 Rastreabilidade de medição 26
7.1.6 Gestão do conhecimento 26
7.2 Competência 26
7.3 Conscientização 27
7.4 Comunicação 28

7.5 Informação documentada 28
7.5.1 Generalidades 28
7.5.2 Criação e atualização documental (MQ) 29
7.5.3 Controle da informação documentada (ID) 29
8 OPERAÇÃO 30
8.1 Planejamento e controle operacionais 30
8.2 Requisitos para produtos e serviços 30
8.2.1 Comunicação com o cliente 31
8.2.2 Determinação de requisitos relacionados aos produtos e serviços 31
8.2.3 Análise crítica dos requisitos relacionados a produto e serviços 31
8.3 Projeto e desenvolvimento 32
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente 32
8.4.1 Generalidades 32
8.4.2 Tipo e extensão do controle 32
8.4.3 Informação para provedores externos 33
8.5 Produção e provisão de serviço 33
8.5.1 Controle de produção e fornecimentos de serviços 33
8.5.2 Identificação e rastreabilidade 34
8.5.3 Propriedade pertencente ao cliente ou provedores externos 34
8.5.4 Preservação 34
8.5.5 Atividades pós-entrega 34
8.5.6 Controle de mudanças 35
8.6 Liberação de produtos e serviços 35
8.7 Controle de saídas não conformes 35
9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 35
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação 35
9.1.1 Generalidades 35
9.1.2 Satisfação do Cliente 36
9.1.3 Análise e avaliação 36
9.2 Auditoria interna 36
9.3. Análise crítica sistêmica e estratégica pela Direção 36
9.3.1 Generalidades 36
9.3.2 Entradas para a análise crítica sistêmica 37
9.3.3 Saídas da análise crítica 38
10 MELHORIA 38
11 ALTERAÇÕES 38
12 ANEXO A - Modelo Integrado de Gestão Estratégica 40
13 Relação de processos certificados com a cadeia de valor 40
14 Diagramas de Escopo 40

Alteração no Escopo do Processo Eleitoral

O processo "Suporte ao usuário externo/cidadão na utilização do sistema jurisdicional" foi renomeado para "Suporte ao Advogado na utilização do sistema jurisdicional". Conforme registrado no SEI 24.0.000018676-3.

Justificativa

Essa mudança decorre da alteração na estrutura orgânica do Tribunal, conforme a Resolução TRE-GO nº 405, de 5 de maio de 2024.

Impacto

A atualização do escopo do SGQ reflete a nova estrutura organizacional do Tribunal, garantindo que o sistema de gestão esteja alinhado com as atuais responsabilidades e processos da instituição.

Escopo

1. Relação institucional com a sociedade;
2. Capacitação jurídica;
3. Provimento de cargo efetivo vago;
4. Capacitação;
5. Planejamento de eleições;
6. Cadastro eleitoral;
7. Registro de candidaturas;
8. Trâmite judicial;
9. Publicação de acórdãos;
10. Suporte ao advogado na utilização do sistema jurisdicional;
11. Prestação de contas;
12. Atendimento ao público - 18ª Zona Eleitoral;
13. Divulgação de resultados;

14. Ouvir os usuários dos serviços públicos;

15. Gestão de urnas; e

16. Cerimônia de diplomação.

Unidades responsáveis por processo

Seq.	Processo	Unidade
1.	Relação institucional com a sociedade	Escola Judiciária Eleitoral (EJE)
2.	Capacitação jurídica	Escola Judiciária Eleitoral (EJE)
3.	Provimento de cargo efetivo vago	Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) / Coordenadoria de Educação, Saúde e Desempenho (COED) / Seção de Seleção e Gestão do Desempenho (SESGE)
4.	Capacitação	Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) / Coordenadoria de Educação, Saúde e Desempenho (COED) / Seção de Capacitação (SECAP)
5.	Planejamento de eleições	Assessoria Especial de Planejamento Estratégico, Governança e Gestão (ASPLAN) / Assessoria de Planejamento, Eleições, Estatística e Inteligência de Dados (APLAE)
6.	Cadastro eleitoral	Secretaria da Vice-Presidência e Corregedoria (SVPCRE) / Coordenadoria Administrativa (COAD) / Seção de Supervisão e

		Regularização do Cadastro Eleitoral (SESUR)
7.	Registro de candidaturas	Secretaria Judiciária (SJD) / Assessoria de Eleições e Registros de Candidaturas (ASERC)
8.	Trâmite judicial	Secretaria Judiciária (SJD) / Coordenadoria de Registros de Dados Processuais e Partidários (CORDP) / Seção de Análise de Dados Processuais Eletrônicos (SEPROC)
9.	Publicação de acórdãos	Secretaria Judiciária (SJD) / Coordenadoria de Sessões Plenárias (COSEP) / Seção de Publicação (SEPUBL)
10.	Suporte ao advogado na utilização do sistema jurisdicional	Secretaria Judiciária (SJD) / Coordenadoria de Registros de Dados Processuais e Partidários (CORDP) / Seção de Análise de Dados Processuais Eletrônicos (SEADP)
11.	Prestação de contas	Secretaria Geral da Presidencia (SG) / Coordenadoria de Exame de Contas Eleitorais e Partidárias (CECEP)
12.	Atendimento ao público - 18ª Zona Eleitoral	18ª Zona Eleitoral – Jataí – GO (18ZGO)
13.	Divulgação de resultados	Secretaria de Comunicação Social e Cerimonial (SECOM)
14.	Ouvir os usuários dos serviços públicos	Ouvidoria Regional Eleitoral (ORE)
15.	Gestão de urnas	Secretaria de Tecnologia da

		Informação (STI) / Coordenadoria de Sistemas Eleitorais (CSEL) / Seção de Suporte ao voto informatizado (SEVIN)
16.	Cerimônia de diplomação	Secretaria de Comunicação Social e Cerimonial (SECOM)

1 INTRODUÇÃO

A Justiça Eleitoral Brasileira foi instalada em 24 de fevereiro de 1932, pelo Decreto nº. 21.076, mas apenas em 1934 passou a existir no texto constitucional, quando a Carta Magna outorgou ao Poder Judiciário o controle sobre o processo eleitoral. Entretanto, foi extinta em 1937 pela Ditadura Vargas, durante a implantação do Estado Novo, sendo restaurada pelo próprio Getúlio Vargas, através do Decreto-Lei nº. 7.586, de 28.5.1945, recepcionado pela Constituição Federal de 1946.

Em 2005, na gestão do Exmo. Desembargador Elcy Santos de Melo, foi firmado o compromisso de implantação neste Tribunal Regional Eleitoral de Goiás de um programa de gestão da qualidade.

Assim, foram empreendidos esforços no sentido de trazer à existência um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) adequado aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2008, com contornos delineados para atender de forma programada, gradativa, contínua e eficaz às expectativas dos nossos cidadãos, proporcionando em sua estrutura e concepção a elevação da qualidade dos serviços aqui prestados.

Em 2012, o Desembargador Gilberto Marques Filho empreendeu esforços para que o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás adotasse o Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral, adequando-se à realidade da administração pública, certificando o escopo 1 "protocolização, autuação e distribuição dos processos nas classes processuais de habeas corpus, mandado de segurança, medida cautelar e recursos eleitorais das decisões judiciais de 1º grau de jurisdição".

Em 2015, o Desembargador Walter Carlos Lemes, após visita ao Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, propôs o incremento do escopo, buscando assim a excelência na gestão dos processos dentro do Tribunal, em atendimento a uma

parceria firmada, definindo o seguinte escopo: “Gestão do Processo Eleitoral, envolvendo a execução dos processos de planejamento de eleições, registro de candidaturas, trâmite judicial, prestação de contas e diplomação”.

Em 2016, durante a Primeira Reunião de Gestão do Desembargador Kisleu Dias Maciel Filho, Presidente do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, foi ratificada a certificação do Processo Eleitoral para sua gestão no biênio, reafirmando o compromisso com a qualidade dos processos de trabalho. Além disso, foi determinada a continuidade do Programa da Qualidade da Justiça Eleitoral, conforme estabelecido pelo Tribunal Superior Eleitoral.

Em 2018, o Desembargador Carlos Escher estabeleceu os desafios da gestão no Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, sobretudo no que diz respeito à sociedade, que anseia por serviços públicos eficientes e de qualidade. Nesse contexto, definiu a expansão do SGQ do órgão, com a certificação de processos-chave para o macroprocesso eleitoral. E, ainda, considerou como projetos, a implantação do Cartório Modelo e a promoção de ações de aperfeiçoamento da gestão do Processo Eleitoral, com foco na transparência e segurança.

Em 2020, o Desembargador Leandro Crispim definiu as suas diretrizes para a condução do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, em destaque a relação com a Política de Gestão de Riscos. Nessa linha, alterou a Política de Qualidade, inserindo a matéria em seu contexto, respeitando a análise de cenários feita no conteúdo do planejamento estratégico do órgão. E, ainda, determinou a continuidade da expansão do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo, desta vez, os processos de Capacitação Jurídica, Capacitação, Cadastro Eleitoral e Relação Institucional com a Sociedade.

Em 2022, o Desembargador Itaney Francisco Campos ratificou as suas diretrizes para a condução do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, em destaque a relação com a Política de Gestão de Riscos, alterando a Política de Qualidade, cujo texto restou finalizado como "Garantir a efetividade do exercício da soberania popular, por meio de serviços de qualidade, prestados de forma célere e eficaz, aprimorados pela governança de riscos e transparência do processo eleitoral, visando à excelência."

Em 2024, sob a nova gestão do Desembargador Luís Cláudio Veiga Braga, foram ratificadas as diretrizes para a condução do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, referentes ao biênio 2024/2026. Destacam-se a relação com o Sistema de Gestão de Compliance e a busca pela inovação e celeridade nos serviços. A Política de Qualidade foi reformulada, resultando no seguinte texto: " 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."

2 REFERÊNCIA NORMATIVA

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), conforme delineado neste Manual, fundamenta-se na norma NBR ISO 9001:2015.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Análise Crítica do SGQ	Determinação da pertinência, adequação ou eficácia do SGQ em relação à Política e aos Objetivos da Qualidade.
Documentos Complementares (DC)	São documentos auxiliares que servem como orientadores para a operacionalização do SGQ. Ex: Regimento Interno, Regulamento Interno, Resoluções, Portarias, etc.
Documentos Externos (DE)	São documentos emitidos fora do Tribunal. Ex: Norma NBR ISO 9001:2015, legislação e referências bibliográficas.
Desempenho	Resultado mensurável que está relacionado à gestão de atividades, processos produtos e serviços do SGQ.
Indicadores da Qualidade	Características mensuráveis por meio das quais é possível verificar a eficácia do Sistema.
Informação documentada	Informação controlada e mantida pelo SGQ

TERMO	DEFINIÇÃO
Instruções de Trabalho ou procedimento (IT)	Forma especificada de executar uma atividade ou processo, referenciando materiais necessários e resultados esperados com a realização da tarefa, podendo ser documentados ou não.
Manual da Qualidade (MQ)	Documento que descreve os requisitos do SGQ, como parte do sistema de gestão da organização, da Política e dos Objetivos da Qualidade, das Unidades envolvidas direta ou indiretamente no escopo, e, também, o compromisso em atender a cada um dos requisitos propostos.
Mentalidade de riscos	Implícito por meio de atendimento de requisitos para planejamento, análise crítica local e sistêmica e melhoria, com aplicação de ações preventivas, sem o desenvolvimento de uma metodologia de gestão de risco extensiva.
Procedimentos de Sistema (PS)	Visam estabelecer os métodos aplicáveis para que as atividades sejam realizadas dentro de padrões gerais e uniformes de qualidade.
Registros da Qualidade (RQ)	Documentos que retêm evidências objetivas de atividades realizadas ou resultados obtidos e que comprovam a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.
Risco	Desvios esperados, positivos ou negativos, decorrentes do efeito da incerteza, caracterizado pela referência a eventos e consequências, relativos à execução dos processos do SGQ.

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Entendendo a organização e seu contexto

A Justiça Eleitoral de Goiás é um órgão de jurisdição especializada que integra o Poder Judiciário e cuida da organização do processo eleitoral (alistamento eleitoral, votação, apuração dos votos, diplomação dos eleitos, etc.). Logo, trabalha para garantir o respeito à soberania popular e à cidadania no estado de Goiás.

O Tribunal Regional Eleitoral de Goiás tem sede na capital do estado e é composto por sete magistrados, designados como desembargadores eleitorais: dois magistrados dentre os desembargadores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás; dois magistrados dentre os juízes de direito do primeiro grau de jurisdição integrantes da Justiça Estadual, escolhidos pelo Tribunal de Justiça; um magistrado dentre os juízes federais da Seção Judiciária de Goiás, escolhido pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região; e dois magistrados nomeados pelo presidente da República, dentre seis advogados de notável saber jurídico e idoneidade moral, indicados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (art. 120 da CF/1988).

Por força da Resolução TRE-GO nº 408/2024, que alterou a Resolução TRE-GO nº 403/2024 (Regimento Interno) o título dos membros titulares e respectivos substitutos do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás passou a ser "Desembargador(a) Eleitoral.

Destaque-se que, quanto à estrutura da estratégia do TRE-GO, o órgão se organiza por meio do seu Planejamento Estratégico, tendo o primeiro sido realizado em 2006-2007 a partir da metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), que atendeu ao disposto nos artigos 10 e 63, inciso I, da Resolução TRE/GO nº 5, de 24 de abril de 1997, então Regulamento Interno da Secretaria, e foi aprovado pelo Desembargador Presidente Felipe Batista Cordeiro, com a edição da Portaria TRE/GO nº 682, de 19 de julho de 2006.

Em 2007, o Regional, sob a gestão do Desembargador Presidente Vítor Barboza Lenza e calcado na tríade "Trabalho, Publicidade e Eficiência com Eficácia", apresentou o planejamento estratégico que norteou a Administração 2007-2008,

apoiado nas disposições expressas no inciso XXXVI do art. 16 do então Regimento Interno.

Para o período de 2008-2009, foi elaborado o planejamento estratégico desta Casa sob o comando da Desembargadora Presidente Beatriz Figueiredo Franco, e, mantendo a metodologia do *Balanced Scorecard*, reuniu as impressões dos servidores das Zonas Eleitorais, bem como dos membros do Tribunal Pleno, da Procuradoria Regional Eleitoral, dos Partidos Políticos, da Ordem dos Advogados do Brasil, da Associação de Servidores do TRE/GO e do Sindicato dos Servidores do Judiciário Federal de Goiás.

Em um processo de melhoria contínua, na gestão do Desembargador Floriano Gomes, adaptou-se o planejamento lançado em 2008, com vigência prevista para 2010, prorrogando-o para 2013, em razão do advento da Resolução nº 70, de 18 de março de 2009, do Conselho Nacional de Justiça, que asseverava, em seu artigo 2º, a necessidade de os órgãos do Judiciário elaborarem seus planejamentos estratégicos com abrangência mínima de 5 anos.

Em 2010, o TRE/GO instituiu o Planejamento Estratégico 2010-2014. Esse planejamento foi desenvolvido de acordo com as premissas descritas na Resolução CNJ nº 70, de 18 de março de 2009, que estabeleceu a Estratégia do Poder Judiciário.

No ano de 2011, com o objetivo de apresentar proposta de um planejamento estratégico para a Justiça Eleitoral, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) aprovou a Resolução nº 23.371, de 14 de dezembro de 2011, instituindo o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral 2011-2014, com as diretrizes nacionais às quais todos os Regionais deveriam se alinhar.

Para o período de 2012 a 2013, cujo Presidente foi o Desembargador Gilberto Marques Filho, as novas ideias e os novos modelos de gestão direcionaram os atributos de qualidade e transparência.

O Planejamento do TRE/GO passou por revisão para a gestão 2013-2014, conduzida pelo Desembargador Presidente João Waldeck Felix de Sousa, integrando as diretrizes e os objetivos comuns do planejamento e da gestão estratégica no âmbito do Poder Judiciário.

A revisão do Plano Estratégico para a Gestão 2014-2015 foi realizada sob a Presidência do Desembargador Walter Carlos Lemes, com a participação das zonas eleitorais, representadas pelos 10 (dez) núcleos regionais

A formulação do Planejamento Estratégico 2016-2021 se deu a partir do processo de revisão da Estratégia do Poder Judiciário sob a égide da Resolução nº 198, de 1º de julho de 2014, do Conselho Nacional de Justiça, e as diretrizes do TSE em seu Planejamento Estratégico 2015-2020, regulamentado pela Resolução nº 26.439, de 12 de março de 2015.

A construção do diagnóstico da Justiça Eleitoral de Goiás foi realizada por meio de análises estruturadas, fatos, forças e experiências que impactam e modificam a estratégia. A questão fundamental perseguida foi identificar qual a real posição do Tribunal em relação ao ambiente em que está inserido e o vínculo entre as forças influentes e o processo de criação de valor.

As ferramentas estruturais da administração utilizadas foram a Análise SWOT e a Análise de partes interessadas, cujo resultado é apresentado no item 6.1.1, desenvolvendo continuamente a mentalidade de risco.

Em 2020, o Desembargador Leandro Crispim definiu as diretrizes de sua gestão no Plano de Gestão 2020-2022, com definição clara de prioridades e análise do contexto atual.

Em 2021, ocorreu a atualização do planejamento estratégico para o período de 2021 até 2026, reforçando a gestão de riscos como prioridade.

Em 2022, o Desembargador Itaney Francisco Campos definiu as diretrizes de sua gestão por meio do Plano de Gestão 2022-2024. Este plano apresenta uma definição clara de prioridades e uma análise abrangente do contexto atual, com especial atenção à preparação e execução das Eleições de 2022. Além disso, foram delineadas ações específicas voltadas para a Governança das Contratações e a Governança de Riscos, visando fortalecer a transparência e a eficiência nos processos administrativos.

Durante sua gestão, foi realizada uma revisão do planejamento estratégico, com o intuito de garantir o cumprimento das metas estabelecidas para o último terço do ciclo estratégico. Essa revisão é crucial para assegurar que as ações e iniciativas estejam alinhadas com as necessidades e desafios emergentes, promovendo uma gestão mais eficaz e responsiva às demandas da sociedade. A abordagem proativa adotada pelo Desembargador Itaney Francisco Campos reflete um compromisso com a excelência na administração pública e a busca contínua pela melhoria dos serviços prestados à população.

O ano de 2024 marca o início da gestão do Desembargador Luís Cláudio Veiga Braga para o biênio 2024/2026, destacando-se as diretrizes voltadas para o protagonismo na inovação e na celeridade dos serviços eleitorais, além da implantação do Sistema de Gestão de Compliance. Essas iniciativas visam modernizar e otimizar os processos eleitorais, assegurando maior eficiência e transparência.

A realização das eleições municipais de 2024 é considerada um momento crucial para reafirmar o compromisso institucional em garantir a legitimidade do processo eleitoral e a efetiva prestação jurisdicional. Essas ações são fundamentais para fortalecer a democracia, promovendo um ambiente eleitoral justo e transparente, que respeite os direitos dos cidadãos e assegure a integridade das instituições. A gestão biênio 2024-2026 se compromete a trabalhar para que esses objetivos sejam alcançados, contribuindo para a consolidação de um sistema democrático robusto e confiável.

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

As análises críticas, setorial e sistêmica, abrangem o registro das partes interessadas, as suas necessidades e expectativas e a forma de atendê-las. Além disso, avalia a eficácia do SGQ em atender aos requisitos delas, à política e aos objetivos da qualidade estabelecidos no Manual da Qualidade.

O Tribunal Regional Eleitoral de Goiás definiu as necessidades e expectativas de partes interessadas no "RELATÓRIO - Matriz das partes interessadas" atualizado, em 2022, no SEI nº 20.0.000001839-3.

4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás abrange o macroprocesso do Processo Eleitoral, englobando sua gestão e a execução de processos específicos. O escopo inclui:

1. Relação institucional com a sociedade";
2. Capacitação jurídica;
3. Provimento de cargo efetivo vago;
4. Capacitação";
5. Planejamento de eleições;
6. Cadastro eleitoral;
7. Registro de candidaturas;
8. Trâmite judicial";
9. Publicação de acórdãos;
10. Suporte ao advogado na utilização do sistema jurisdicional

11. Prestação de contas;

12. Atendimento ao público - 18ª Zona Eleitoral;

13. Divulgação de resultados;

14. Ouvir os usuários dos serviços públicos;

15. Gestão de urnas; e

16. Cerimônia de diplomação.

À exceção do requisito da Norma NBR ISO 9001:2015 8.3, todos os demais, quando aplicáveis, são empregados no SGQ.

As justificativas está prevista no respectivo item que não é aplicável.

4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos

4.4.1 Requisitos gerais

O TRE-GO estabelece, documenta, implementa e mantém um Sistema, buscando a eficácia e melhoria contínua por meio da Política e dos Objetivos da Qualidade. O SGQ é estruturado nos macroprocessos: Liderança, Apoio, Operação e Avaliação de desempenho e Melhoria, definindo os métodos e os critérios necessários para garantir a operacionalização e o controle efetivos do SGQ.

A descrição do modelo integrado de gestão estratégica, que inclui a cadeia de valor do TRE-GO, na qual estão definidas as partes interessadas do SGQ, as interações desses processos, juntamente com os seus diagramas, estão discriminadas no Anexo A.

Os recursos necessários à operação e ao monitoramento do SGQ e os documentos e registros que apoiam os processos são identificados e disponibilizados para sua aplicação.

Foram definidos os critérios de monitoramento e os indicadores de desempenho do macroprocesso, com a finalidade de se verificar se os objetivos estão sendo atingidos e implementar as ações necessárias para atingir os resultados planejados.

5 LIDERANÇA

5.1 Liderança e comprometimento

A Alta Direção demonstra liderança e está comprometida com o desenvolvimento, a implementação e a promoção de melhorias do SGQ, demonstrados por meio do atendimento aos requisitos do cliente e regulamentares e, principalmente, com a necessidade de prestação de contas por parte dos líderes, do estabelecimento da Política e dos Objetivos da Qualidade, da realização de reuniões de análise crítica sistêmica e reuniões estratégicas e da disponibilidade de recursos e da comunicação à organização, referente à importância da satisfação do cliente.

As pessoas que participam do sistema são comunicadas sobre suas respectivas responsabilidades e autoridades por meio do Regulamento Interno. A eficácia do sistema de gestão é comunicada à organização através da intranet, de reuniões, de sistemas apropriados, capacitações e palestras sobre o tema.

O planejamento do SGQ e os objetivos da qualidade são estabelecidos conforme a política, de maneira a assegurar o atendimento dos requisitos do produto e da integridade do Sistema, inclusive no caso de alterações.

Os indicadores referentes ao sistema são tratados e revistos nas reuniões de Análise Crítica Local, Análise Crítica Sistêmica, e Reuniões de Análise da Estratégia.

5.1.1 Foco no cliente

Os clientes diretamente afetados do escopo são os previstos nos diagramas de processos, bem como dos definidos no planejamento estratégico. Os demais, que

são indiretamente afetados são apresentados em cada diagrama de escopo. A Alta Direção determina e aborda os riscos e oportunidades que possam afetar a satisfação do cliente por meio da análise de riscos do seu planejamento estratégico, pelas análises críticas sistêmicas, locais, estratégicas e por ações preventivas.

5.2 Política

A Política da Qualidade, ratificada ou retificada por Portaria Presidencial, encontra-se, atualmente, assim enunciada:

"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."

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades

5.3.1 Responsabilidade e autoridade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é gerido pelo Comitê da Qualidade (CQ), que atua para promover uma melhor organização e eficácia nas ações relacionadas à qualidade. O Comitê é composto pelos seguintes membros:

a) Diretor-Geral;

b) Gestores das unidades que integram o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade;

c) Titular da Assistência de Processos, Riscos e Qualidade (APRISQ).

As atribuições do Comitê incluem:

a) propor e monitorar a Política da Qualidade do Tribunal;

b) estabelecer objetivos e metas para o SGQ;

c) monitorar e avaliar o desempenho do SGQ;

d) promover a cultura da qualidade no Tribunal;

e) aprovar o Manual da Qualidade e o Plano de Indicadores do SGQ.

Os(as) responsáveis pelos processos que abrangem o escopo da qualidade atuarão como agentes da qualidade, cabendo-lhes:

a) disseminar a cultura da qualidade em sua unidade;

b) auxiliar na implementação das ações do SGQ;

c) registrar não conformidades e identificar oportunidades de melhoria nos processos sob sua responsabilidade;

d) manter a documentação exigida pelos requisitos da norma NBR ISO 9001 sempre atualizada e em conformidade para todos os processos sob sua responsabilidade.

O organograma que representa e demonstra a organização funcional do SGQ, pode ser acessado aqui.

O quadro abaixo apresenta a Matriz de responsabilidades do SGQ, em relação aos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015:

Requisitos da Norma	Comitê da Qualidade	Responsáveis pelos processos	Secretarias	Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Representante da Alta Direção
4.1 a 4.4	●	⊙	-	⊙	⊙
5.1	●	⊙	⊙	⊙	⊙
5.1.1	●	⊙	⊙	⊙	⊙
5.1.2	●	⊙	⊙	⊙	-

Requisitos da Norma	Comitê da Qualidade	Responsáveis pelos processos	Secretarias	Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Representante da Alta Direção
5.2	●	⊙	⊙	⊙	⊙
5.2.2	●	⊙	⊙	⊙	⊙
5.3	●	-	⊙	-	-
6	●	⊙	⊙	⊙	⊙
6.1 a 6.3	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7.1	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7.1.5.1	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7.1.5.2	⊙	●	⊙	●	⊙
7.1.6	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7.2 e 7.3	●	⊙	⊙	⊙	⊙
7.4	⊙	⊙	⊙	●	⊙
7.5.1 a 7.5.3	⊙	⊙	⊙	●	⊙
8.1	-	●	-	⊙	⊙
8.2	-	●	-	⊙	⊙
8.3	**Não se aplica**				
8.4	-	⊙	●	-	-
8.5.1 a 8.5.5	-	●	⊙	-	-
8.6	-	●	-	⊙	⊙
8.7	-	●	-	⊙	⊙
9. e 9.1	●	⊙	-	⊙	⊙
9.1.1	-	●	-	⊙	⊙
9.1.2	-	●	⊙	⊙	-

Requisitos da Norma	Comitê da Qualidade	Responsáveis pelos processos	Secretarias	Assistência de Processos, Riscos e Qualidade	Representante da Alta Direção
9.1.3	-	●	-	⊙	⊙
9.2	-	-	-	●	⊙
9.3	●	⊙	-	⊙	⊙
10	●	⊙	⊙	⊙	⊙
10.2	-	●	-	⊙	⊙
10.1 e 10.3	●	⊙	⊙	⊙	⊙

Legenda: ● Responsável ⊙ Colaborador - Não se aplica

5.3.2 Representante da Alta Direção

O Representante da Alta Direção será o titular da Assistência de Processos, Riscos e Qualidade (APRISQ), e possui dentre outras atribuições a de auxiliar a Alta Direção e demais líderes, no tocante a assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade esteja em conformidade com os requisitos desta Norma.

6 PLANEJAMENTO

6.1 Abordagem de riscos e oportunidades

O planejamento e os riscos do SGQ são considerados e determinados conforme a Política da Qualidade e a Política de Riscos do Tribunal, considerando as questões referidas no item 4.1 e os requisitos apontados no item 4.2, da NBR ISO 9001:2015, de maneira a assegurar o atendimento dos requisitos do produto e da integridade do Sistema, inclusive no caso de alterações.

6.1.1 A análise de risco organizacional

A análise de riscos é feita pela Alta Direção, por meio de metodologia definida, com a diretriz de seu planejamento estratégico, revisado a cada ano ou extraordinariamente.

Nessa linha, utiliza-se como técnica, dentre outras, a avaliação por meio de estudos cuja principal finalidade é a verificação dos ambientes interno e externo da Organização.

A análise do ambiente interno refere-se ao estudo da própria organização observando suas forças e fraquezas. Já o ambiente externo refere-se às oportunidades e ameaças.

Desse modo, o SGQ, por meio de sua análise crítica sistêmica, implementa as ações apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade de produtos e serviços, que são materializadas por checklists, planilhas de controle, planilhas de análise de riscos, sistemas informatizados ou mapeamento de processos, visando aos controles internos que aumentam a sintonia dos resultados operacionais com a estratégia do órgão.

6.2 Objetivos da Qualidade

Da Política da Qualidade, extraem-se os seguintes objetivos, assim enunciados:

a) Garantir a satisfação dos clientes;

b) Buscar a celeridade dos serviços por meio da inovação;

c) Obter a eficácia da realização do produto;

d) Assegurar a melhoria contínua do SGQ.

Do planejamento para consecução dos objetivos surgem os indicadores referentes ao sistema que são tratados e revistos nas reuniões de Análise Crítica Local e Análise Crítica Sistêmica.

6.3 Planejamento de mudanças

O planejamento de mudanças do SGQ funciona em conformidade com a política, de maneira a assegurar que seja feito de maneira sistemática.

O atendimento aos requisitos de mudança é executado por meio de planos de mudanças, constando, quando necessário, a descrição sumária, o objetivo do projeto, a definição de escopo, as atividades, o alinhamento estratégico, o orçamento, as premissas e restrições e os critérios de aceitação.

7 APOIO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Os recursos necessários à implantação, manutenção e melhoria do SGQ, bem como o aumento da satisfação do cliente, são garantidos pela administração por meio das reuniões de análise crítica, local e sistêmica, de acordo com a competência e o nível organizacional.

7.1.2 Pessoas

A competência do pessoal executante das atividades que afetem o SGQ é garantida pela Administração, tendo como base a educação, o treinamento, as habilidades ou experiências apropriadas.

7.1.3 Infraestrutura

As instalações prediais são monitoradas pela Secretaria de Administração e Orçamento (SAO), de maneira a garantir uma infraestrutura adequada ao trabalho.

As Unidades do escopo mantêm estações de trabalho compostas de microcomputadores, mesas, telefones, impressoras e softwares adequados às exigências de cada setor. Cabe à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) o gerenciamento constante dos sistemas, da rede, dos bancos de dados e a manutenção dos equipamentos de informática.

7.1.4 Ambiente para operação dos processos

As práticas relativas ao bem-estar, à satisfação e à motivação dos servidores são avaliadas e melhoradas de maneira a garantir a infraestrutura adequada e o ambiente de trabalho necessários para alcançar a conformidade com os requisitos do produto ou serviço.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição

7.1.5.1 Generalidades

São usados sistemas, gestão de processos, normativos e análises críticas como recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis quando o monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos.

A organização retém informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento e medição sejam apropriados, por meio de atas, relatórios e análises.

7.1.5.2 Rastreabilidade de medição

Quando sistemas e/ou painéis de análise de dados forem utilizados para o monitoramento e medição de resultados, estes, são verificados em intervalos especificados. A base utilizada para essa verificação deve ser mantida como informação documentada.

A organização deve assegurar que a validade dos resultados de medições anteriores não tenha sido indevidamente afetada caso o sistema de medição seja considerado inadequado para o seu propósito pretendido. A documentação referente às ações necessárias para corrigir essa inadequação deve ser devidamente retida.

7.1.6 Gestão do conhecimento

As práticas específicas para operacionalizar os processos do SGQ são mantidas em instruções e fluxogramas de trabalho e são armazenadas nos sítios da intranet de cada processo ou no sítio do próprio SGQ. As informações gerais e as boas práticas também seguem o método.

Quando são observadas necessidades de mudanças no SGQ, elas são incluídas em pauta das análises críticas sistêmicas ou locais para definir o conhecimento necessário e encaminhar a proposta à Secretaria de Gestão de Pessoas para adquirir ou acessar o conhecimento adicional necessário.

7.2 Competência

O SGQ do Tribunal determina o conhecimento organizacional necessário por meio da sua matriz de qualificação funcional (MQF), partindo das atribuições estabelecidas em seu Regulamento Interno.

A Administração garante as competências indispensáveis para o pessoal que executa o trabalho afeto à qualidade do produto através de treinamentos, avaliações e controle dos registros de educação, habilidade e experiência, por meio da Secretaria de

Gestão de Pessoas (SGP) e ratificados pela chefia imediata, mediante preenchimento do formulário DEHA (Declaração de Experiência e Habilidades).

A organização mantém um plano anual de capacitação (PAC) com a provisão de capacitação para o ano subsequente, conforme levantamento de necessidades técnicas junto às unidades do escopo.

Na etapa final de execução da ação são realizadas duas avaliações, nos seguintes níveis:

1. Avaliação de Reação e Aprendizagem;
2. Avaliação de Aplicabilidade e Eficácia.

A Avaliação de Reação e Aprendizagem tem como objetivo diagnosticar as impressões dos servidores(as) sobre as ações formativas com relação a conteúdo, instrutores, recursos educacionais, ambiente, instalações e outros, sendo feita por meio do Formulário de Avaliação de Reação e Aprendizagem, e realizada logo após a conclusão do curso.

A Avaliação de Aplicabilidade e Eficácia dos treinamentos será realizada pela chefia imediata do servidor que recebeu a capacitação, decorridos três meses da sua realização, por meio do formulário de FAAE - Avaliação de Aplicabilidade e Eficácia, tendo como objetivo identificar se os servidores(as) estão utilizando na atividade laboral os conhecimentos, as habilidades e as atitudes decorrentes da ação formativa.

7.3 Conscientização

A política da qualidade da organização deriva da missão da organização. Assim, com essa diretriz a Alta Direção define as ações do SGQ rumo ao alcance do propósito do órgão, iniciando pela declaração de seu escopo.

Unido a isso e em razão do arcabouço legal ao qual o Tribunal está vinculado, seus colaboradores são direcionados a se conscientizarem sobre a sua importância no processo eleitoral.

De forma prático-operacional, em busca da conscientização de seu corpo funcional, o SGQ do TRE-GO disponibiliza a Política e os Objetivos da Qualidade em andares da sede e anexos do órgão, bem como nos seus sítios. Além disso, insere no Plano Anual de Capacitação os treinamentos da área da Qualidade.

E, por meio da APRISQ, divulga informações para contribuir para a eficácia do SGQ, bem como das implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ.

7.4 Comunicação

As definições com relação à política de comunicação interna e externa são de responsabilidade da APRISQ, com apoio da Seção de Desenvolvimento Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho (SEDQVT) e da Secretaria de Comunicação Social e Cerimonial (SECOM) do órgão.

A divulgação e comunicação relativas à eficácia do SGQ podem ser realizadas por meio dos indicadores de desempenho, intranet, internet, material gráfico, TV indoor e outros mecanismos que se fizerem necessários.

A execução da comunicação das atividades de cada processo é feita por meio da intranet e e-mail, conforme necessidade.

7.5 Informação documentada

7.5.1 Generalidades

Os documentos do SGQ são declarações expressas da política da qualidade e dos objetivos da qualidade, manual da qualidade, procedimentos documentados, documentos necessários ao TRE-GO para assegurar o planejamento, a operação e

controle eficazes de seus processos e registros requeridos pela Norma NBR ISO 9001:2015.

7.5.2 Criação e atualização documental (MQ)

O Manual da Qualidade objetiva descrever as linhas gerais do SGQ do Tribunal, com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015, e busca demonstrar a capacidade de atendimento aos requisitos do cliente.

Este Manual é de responsabilidade do Comitê da Qualidade e é emitido pela APRISQ, à qual cabe o seu controle, disposição e a garantia de sua utilização.

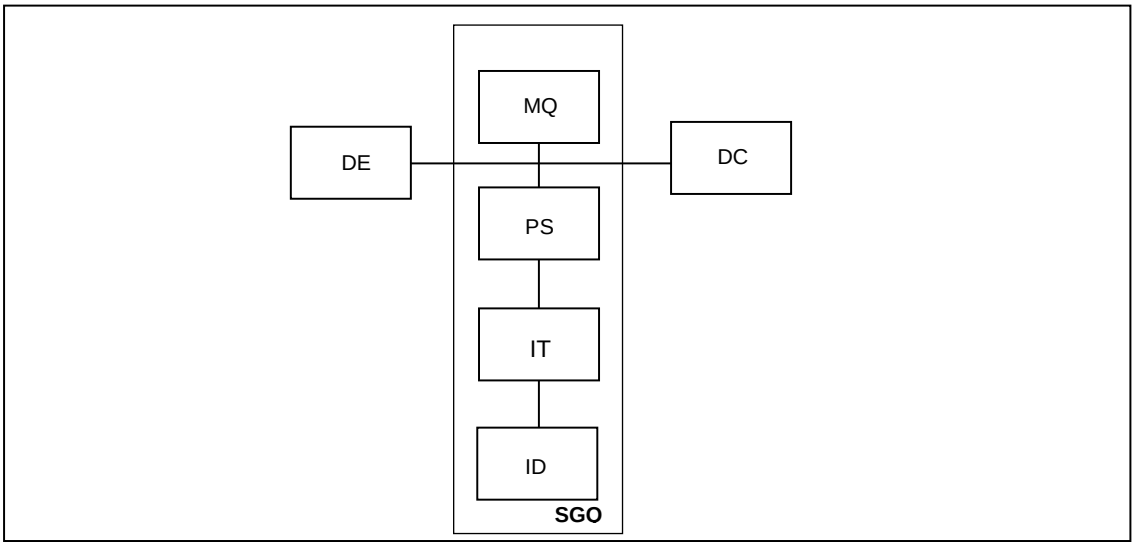
Nele estão descritos a Política e os Objetivos da Qualidade e definidos o escopo, as atribuições e as responsabilidades das Unidades envolvidas, bem como os requisitos e as seções não aplicáveis do SGQ. Esses elementos serão revisados sempre que necessário ou ordinariamente a cada ano.

A cada sucessão na Presidência do Tribunal, o Comitê da Qualidade e/ou Assistência da Qualidade apresentarão ao novo presidente o Sistema de Gestão da Qualidade. Nesta oportunidade, a Política e os Objetivos da Qualidade serão avaliados quanto aos propósitos da organização.

7.5.3 Controle da informação documentada (ID)

O controle da informação documentada está estabelecido e mantido no Procedimento Documentado - PS 7.5.3.1 - Controle Para Manter Informação Documentada. Nele, são observados os critérios de elaboração, identificação, análise crítica, revisão, aprovação, reprodução, distribuição, e, ainda, ao controle de obsolescência, à manutenção, guarda, utilização e implantação de documentos e de dados do SGQ, sendo garantido o acesso à versão atualizada dos documentos e de dados nos locais de trabalho.

O Procedimento Documentado - PS 7.5.3.2 - Controle Para Reter Informação Documentada, estabelece os critérios de Identificação, Armazenamento, Proteção, Recuperação, Retenção e Disposição, fornecendo evidências da conformidade e da efetiva operação do SGQ. A documentação do SGQ obedece à seguinte hierarquia:



Obs. Para melhor entendimento da figura consulte o item 3. Termos e definições.

8 OPERAÇÃO

8.1 Planejamento e controle operacionais

O planejamento para realização do produto baseia-se na norma NBR ISO 9001:2015, compreendendo as atividades descritas no macroprocesso e nos diagramas individualizados de processos, de acordo com o modelo de gestão contido no item 4.4 deste Manual.

A realização desses processos está disposta nas Instruções de Trabalho, ou meio de orientação similar, conforme o processo ou fluxogramas específicos do escopo.

8.2 Requisitos para produtos e serviços

8.2.1 Comunicação com o cliente

Os principais canais de comunicação com o cliente são: telefone, correio convencional, correio eletrônico, internet, intranet, ferramentas de comunicação via internet (whatsapp, zoom e etc) e o balcão de atendimento.

Nas reuniões das análises críticas locais são analisadas e tratadas as sugestões e reclamações, encaminhando-se, quando possível, as respostas aos clientes.

A Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral. Suas atribuições incluem o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Tribunal, garantindo o direito de resposta e informando aos demandantes sobre as providências adotadas. Além disso, informa sobre os canais de atendimento do TRE-GO, indicando os locais e meios de acesso às informações ou serviços desejados, realiza consultas no cadastro eleitoral e fornece as orientações necessárias para a solução das demandas.

8.2.2 Determinação de requisitos relacionados aos produtos e serviços

Os requisitos das partes interessadas são a celeridade, a tempestividade, a transparência, a solução de conflitos, a flexibilidade, o fácil acesso ao plano de eleições, a cortesia, a acessibilidade, a segurança, a qualidade do som e imagem, a legalidade, a imparcialidade, a confiabilidade, a disponibilidade das informações e a garantia da conformidade na realização do produto e serão reavaliados por meio de pesquisas realizadas nos anos eleitorais.

8.2.3 Análise crítica dos requisitos relacionados a produtos e serviços

O TRE-GO possui rotinas de trabalho que garantem a análise dos requisitos relacionados a produtos e serviços, conforme especificado em 8.2.2. As rotinas são

atualizadas quando os requisitos são considerados pertinentes e são determinadas em análise crítica.

8.3 Projeto e desenvolvimento

As atividades do escopo são vinculadas, sujeitando-se ao ordenamento jurídico vigente e aos regulamentos emanados pelo Tribunal Superior Eleitoral e pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

Tal característica é incompatível com as descrições de projetos e desenvolvimento estabelecidos na norma NBR ISO 9001:2015, em especial com as definições da NBR ISO 9000:2005 a respeito de projeto e desenvolvimento: "conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou na especificação de um produto, processo ou sistema". Debaixo desse enfoque, a natureza dos processos desenvolvidos no escopo não contempla as atividades de projetos e desenvolvimento, justificando a **não aplicação do item**.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1 Generalidades

As unidades de suporte do Tribunal mantêm rotinas de trabalho próprias de modo a assegurar o suprimento de serviços, materiais e equipamentos e solicitações de treinamentos necessários ao Sistema. Essas unidades são avaliadas quanto à prestação dos seus serviços a cada quatro meses pelos servidores das áreas do escopo e APRISQ. As avaliações abaixo de 80% de satisfação devem ser levadas ao conhecimento do presidente do Comitê da Qualidade, após ouvir a área avaliada.

8.4.2 Tipo e extensão do controle

Cabe ao gestor da unidade solicitante assegurar que o produto adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados no pedido antes do seu recebimento.

8.4.3 Informação para provedores externos

Cabe às áreas solicitantes elaborar as especificações das aquisições e serviços de acordo com suas necessidades e encaminhar aos setores competentes. Independentemente de a aquisição ser geral para o Tribunal, as áreas envolvidas com o escopo devem garantir que os produtos adquiridos atendam às especificações definidas.

8.5 Produção e provisão de serviço

8.5.1 Controle de produção e fornecimentos de serviços

São mantidas Instruções de Trabalho ou metodologia similar ou disponibilizados fluxogramas a fim de assegurar que as atividades sejam executadas sob condições controladas que descrevem a característica do produto e que estão disponíveis para utilização das unidades envolvidas no escopo.

Como fornecimento de serviço, o TRE-GO proporciona, a consulta ao andamento processual nas coordenadorias da Secretaria Judiciária (SJD) e da Coordenadoria de Exame de Contas Eleitorais e Partidárias (CECEP), que integra a estrutura da Secretaria-Geral da Presidência, além de permitir consultas por meio da Internet, do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), do Processo Judicial Eletrônico (PJE), ou, ainda, pelo e-mail dos clientes.

As informações relevantes referentes aos serviços associados, oriundas de partes interessadas, são levadas, quando necessário, à apreciação em reuniões de análise crítica, local ou sistêmica, ou em reuniões estratégicas.

A realização do processo, quando aplicável, desenvolve-se com monitoramento do produto ao longo de todas as etapas, as quais são permeadas pelo acompanhamento a partir de painéis de Business Intelligence ou meio similar.

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A identificação dos produtos e serviços prestados na organização, quando aplicáveis, são realizadas, em sua maior parte, pela instrução processual, judicial ou administrativa. Em casos específicos, como na gestão de urnas, há identificação da série dos equipamentos.

São estabelecidos mecanismos de rastreabilidade próprios de cada unidade para identificação e rastreabilidade do insumo/produto de cada escopo, dentre eles os procedimentos operacionais e o diagrama de processos.

8.5.3 Propriedade pertencente ao cliente ou provedores externos

O extravio, dano ou uso inadequado, quando identificado, é registrado pela Unidade responsável, comunicando-se à parte prejudicada, adotando-se as demais providências para a regularização.

8.5.4 Preservação

Os produtos adquiridos são manuseados ou armazenados em condições que preservem suas características, atendendo aos requisitos do cliente e normas aplicáveis. Os produtos entregues aos clientes são identificados de modo apropriado, assegurando o seu rastreamento com a abrangência adequada.

8.5.5 Atividades pós-entrega

Os serviços são realizados de forma criteriosa, utilizando-se informações que definem as características do processo e do serviço, através do uso de procedimentos aplicáveis, equipamentos adequados e de critérios de liberação de entrega e pós-entrega, quando apropriado.

8.5.6 Controle de mudanças

Quando aplicáveis, as mudanças analisadas no item 7.1.6 e executadas pelo item 6.3, são controladas por meio das planilhas de controle de ação corretiva, preventiva e de mudanças.

8.6 Liberação de produtos e serviços

Considerando a natureza do processo desenvolvido no escopo, que contém atividades manuais (tratamento de documentos e processos) e trabalho intelectual, quando aplicáveis, as liberações são feitas ao longo do processo de execução da atividade e finaliza com autorização para a saída do produto, por meio do uso de sistemas, a exemplo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

8.7 Controle de saídas não conformes

É estabelecido o Procedimento Documentado - PS 8.7 - Controle de Produto não Conforme, para identificação, análise crítica, disposição das não-conformidades e nova verificação.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1 Generalidades

O TRE-GO estabelece procedimentos documentados para o monitoramento, medição e análise do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com o objetivo de demonstrar a conformidade dos produtos, garantir a conformidade do SGQ e promover a melhoria contínua de sua eficácia.

Para isso, o TRE-GO mantém o Procedimento Documentado PS 9.1 - Monitoramento e Medição. O monitoramento e a medição dos produtos são realizados para verificar se atendem aos requisitos estabelecidos, conforme descrito no PS 9.1.

9.1.2 Satisfação do Cliente

A organização mantém pesquisa de satisfação de seus clientes internos e externos, com o objetivo de monitorar informações sobre a percepção do cliente quanto ao cumprimento de seus requisitos por parte das unidades envolvidas no escopo.

9.1.3 Análise e avaliação

Nas reuniões periódicas, são realizadas análises críticas, tanto locais quanto estratégicas, para demonstrar a adequação e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), além de avaliar oportunidades de melhoria.

O registro é realizado nas Atas Específicas, onde são analisadas, entre outros aspectos, informações sobre os resultados da pesquisa de satisfação, índices de não conformidade, avaliação de fornecedores (provedores externos) e características e tendências dos processos e produtos.

9.2 Auditoria interna

É estabelecido e mantido o Procedimento Documentado - PS 9.2 - Auditoria Interna. Os resultados das auditorias internas são registrados em relatórios específicos e levados ao conhecimento dos responsáveis pelas áreas auditadas, e visam gerar ações corretivas e/ou preventivas. Tais relatórios servem, ainda, como fonte de informação para as reuniões de análise crítica.

9.3. Análise crítica sistêmica e estratégica pela Direção

9.3.1 Generalidades

A reunião de análise crítica sistêmica do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ocorrerá semestralmente ou, de forma extraordinária, com pauta específica. A

reunião será conduzida pelo Presidente do Comitê da Qualidade ou por seu substituto legal, e será registrada em ata. Os participantes da reunião incluem:

1. Diretor-Geral ou seu substituto;
2. Gestores das unidades que integram o escopo do SGQ;
3. Coordenadorias / Assessorias / Assistências responsáveis pelo escopo da qualidade;
4. Chefias de Seções;
5. Representante da Alta Direção;
6. Outros convidados, conforme necessário.

9.3.2 Entradas para a análise crítica sistêmica

As entradas das reuniões de análise crítica sistêmica incluem decisões e ações relacionadas aos seguintes pontos:

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;

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.

9.3.3 Saídas da análise crítica

As saídas das reuniões de análise crítica sistêmica incluem decisões e ações relacionadas aos seguintes aspectos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):

a) Oportunidades para melhoria;

b) Necessidades de mudanças;

c) Necessidades de recursos.

10 MELHORIA

É estabelecido e mantido o Procedimento Documentado PS 10.0 - Melhoria, para análise crítica de não-conformidades e implementação de ações corretivas, para análise das não-conformidades reais e preventivas e para a eliminação das não-conformidades potenciais. Mantêm-se controles para verificar a implementação e a eficácia das ações corretivas e preventivas. As soluções adotadas devem agir, obrigatoriamente, sobre as causas dos problemas.

11 ALTERAÇÕES

DATA	07/03/2024
ITEM	**DESCRIÇÃO**
1.	Ajustes na diagramação do documento, proporcionando uma melhor formatação de espaçamento entre linhas, títulos e subtítulos.

2.	Alteração nas unidades para atender as recentes mudanças na estrutura orgânica do Tribunal.
3.	Inserida lista das unidades que fazem parte do escopo certificado – pág. 5.
4.	Atualização do capítulo INTRODUÇÃO – pág. 8.
5.	Atualização do capítulo CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO – pág. 11.
6.	Atualização da Política da Qualidade – pág. 19.
7.	Alteração no requisito 5.3.1. – pág. 19
8.	Foi alterado a estrutura de gestão do SGQ, no requisito 5.3.1 – pág. 19.
9.	Alterada a forma de acesso ao organograma da instituição (link) – pág. 20.
10.	Foi corrigido a situação de aplicabilidade do requisito 7.1.5.2 e as demais referências neste Manual – pág. 21
11.	Alterada a representação da Alta Direção – pág. 22.
12.	Alterado o texto do item 7.1.5.2, para melhor alinhamento com a Norma – pág. 26.
13.	Alteração no requisito 7.2, inclusão do novo formato de avaliação de reação e aprendizagem, além da avaliação de aplicabilidade e eficácia – pág. 26.
14.	Atualizada a nomenclatura das unidades envolvidas no item 7.4 – pág. 28.
15.	Alterado o fundo da figura e inserido uma observação no seu rodapé - pág. 30.
16.	Alteração realizada no 2º e 3º parágrafos do item 8.2.1 – pág. 31.
17.	Alterado o 2º parágrafo do requisito 8.5.1 – pág. 33.
18.	Corrigida a referencia ao item 4.1.2, alterando para 7.1.6. Alterado os textos dos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, visando oferecer mais clareza no entendimento – pág. 35-36.
19.	Nova redação para o item 9.3.1, alterando a composição do Comitê da Qualidade – pág. 36.
20.	Alteração na redação do texto do item 9.3.3, visando eliminar redundância e maior clareza para o entendimento – pág. 38.

12 ANEXO A - MODELO INTEGRADO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

13 RELAÇÃO DE PROCESSOS CERTIFICADOS COM A CADEIA DE VALOR

Atualizada por meio da Portaria PRES nº 23, de 4 de fevereiro de 2025, a Cadeia de Valor do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, que especifica a estrutura geral dos seus sistemas de processos de trabalho e representa o arcabouço de atividades da Justiça Eleitoral, conforme Anexo desta Portaria.

14 DIAGRAMAS DE ESCOPO

Os diagramas de escopo estão definidos e podem ser acessados por meio do Mapa de Processos, do Laboratório de Inovação do TRE-GO.