

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: Hamilton Pinheiro de Oliveira	Data da preparação: 04/04/2024

2. Identificação da Reunião.

Data da reunião: 08/04/2024	Horário Início: 15h45 Horário Final: 16h45	Local: virtual zoom/presencial
Líder da reunião: Wilson Gamboge Júnior		Telefone: 3920-4050
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 2º semestre de 2023		

3. Participantes da Reunião

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
Wilson Gamboge Júnior	C.Q.	Pr	wilson.gamboge@tre-go.jus.br	4163	
José Carlos da Silva	ASPLAN	A	Josécarlos.silva@tre-go.jus.br	4277	
<u>Cláudia Eneida de Rezende Mikael</u>	CRPE	A	<u>claudia.mikael@tre-go.jus.br</u>	4221	
Leonardo Sapiência Santos	SJD	Pr	leonardo.sapiencia@tre-go.jus.br	4227	
Luís Adriano S. de Castro	CRPE	Pr	luiz.castro@tre-go.jus.br	4224	
José Fernando Alves de Sousa	ASEPA	A	jose.fernando@tre-go.jus.br	4200	
Maria Lúcia Prado e Silva Gedda	SEGDP	A	marialucia.prado@tre-go.jus.br	4228	
Lúcia Lopes da Costa Guimarães	SEGDP	A	lucia.guimaraes@tre-go.jus.br	4228	
Maurício Simplício do Nascimento	CPRO	A	mauricio.nascimento@tre-go.jus.br	4251	
Eloízo Fonseca de Moura	SEPEX	A	eloizio.moura@tre-go.jus.br	4239	
André Rassi	SEPUBL	A	andre.rassi@tre-go.jus.br	4239	
Brazilino Nunes de Oliveira	ASCOM	Pr	brazil.nunes@tre-go.jus.br	4241	
Thatiane Coleta Silva Lopes	ASCOM	A	thatiane.coleta@tre-go.jus.br	4241	
Hamilton P. de Oliveira	APRISQ	Pr	hamilton.oliveira@tre-go.jus.br	4277	
Wesley Francisco M. Napoli	ATEND	A	Wesley.napoli@tre-go.jus.br	4277	
Luciana César Vasconcelos	SESGE\SGP	Pr	luciana.vasconcelos@tre-go.jus.br	4109	
Ilana Murici Ayres	AGIOE	A	ilana.ayres@tre-go.jus.br	4002	
<u>Arllys Freire Gomes</u>	SEVIN	A	<u>arllys.freire@tre-go.jus.br</u>	3521- 2290	
Mª Cecília Félix de Souza Carmo	ORE	Pr	mariacecilia.carmo@tre-go.jus.br	4005	
Sílvio José Alberto de Morais Filho	APLAE	A	silvio.morais@tre-go.jus.br	4250	
Rafael Lima	18ª ZE - Jataí	Pr	Rafael.lima@tre-go.jus.br	643632 7128	
P (Presença) => Pr = Presente, A = Ausente.					
SC (Seção) => C.Q. = Comitê da Qualidade; R.D. = Representante da Direção; Con.Q.= Conselho da Qualidade,					

Ap:

Lafaiete Ribeiro de Campos	EJE	Pr	lafaiete.campos@tre-go.jus.br	3521-2292	
Weliton Pereira da Silva	VPCRE	Pr	weliton.silva@tre-go.jus.br	4022	
Cleyton Melo	SEVIN	Pr	Cleyton.melo@tre-go.jus.br	4109	
Maria Thereza Rodrigues de Oliveira	ASCOM	A	Maria.oliveira@tre-go.jus.br	4241	
Wellyngton Broetto	ASEPA	Pr	Wellyngton.broetto@tre-go.jus.br	4200	
Guilherme Batista Matias	ASEPA	A	Guilherme.matias@tre-go.jus.br	4200	
Eliane Clemente Costa	SEPEX	A	Eliane.gomes@tre-go.jus.br	4102	
Gislene Goulart	VPCRE	Pr	Gislene.goulart@tre-go.jus.br	4022	
André Luiz Soares	AAGES	A	Andre.soares@tre-go.jus.br	4050	

4. Pauta

a. Resultados de auditorias e ações de análises críticas sistêmicas anteriores;
b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão;
c. Realimentação do cliente, desempenho de processo, conformidade de produto e avaliação dos provedores externos;
d. Análise de riscos e oportunidades;
e. Requisitos das partes interessadas;
f. Situação das ações preventivas e corretivas;
g. Mudanças que possam afetar o SGQ;
h. Recomendações para melhoria;
i. Análise crítica e ações para alcançar a Política e Objetivos da Qualidade;
j. Ações determinadas.

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

1.1 Data da próxima reunião de análise crítica sistêmica relativa ao 1º semestre de 2024:

Reunião de análise crítica sistêmica: 08/2024, às 14h00, sala do DG, auditório e/ou *on line*

1.2 Data das próximas Auditorias:

- Auditoria-externa: março/2024 – Certificadora a ser contratada

1.3 Data da próxima Auditoria interna:

Data: Nov – 2024

Composição: a definir

Obs: O DG “sugeriu” a participação dos Secretários e dos Coordenadores na reunião de abertura da auditoria.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 2/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

1.4 Ações de análises críticas anteriores

ID	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Fazer uma avaliação geral ao final de cada ano sobre as avaliações de eficácia de treinamento. E inserir na ata de reunião de análise crítica local um “gatilho” para a atividade.	SGP	30/04/23	Concluído
2.	Realizar mapeamento adequado e supervisionado pela SGP quanto à força de trabalho necessária em cada Unidade. Ex.: lotação provisória de servidora da SEGDP em ZE sem prévia comunicação à Chefia, com prejuízo ao trabalho da Unidade, em ano eleitoral.	A SGP está realizando o devido tratamento	Mapeamento de processo (DFT) - 31/12/2024	SGP
3.	Criação das Reuniões Estratégicas Locais (RELS)	Processos	Está inserida na RAE	Não há
4.	Elaborar os projetos de implementação do SGQ e SGC e Integridade para o GBJD1 e ZES	Gabinete de Integridade e ZEs envolvidas.	Setembro 2024	Concluído
5.	Realizar teste de controles previstos na planilha de gestão de riscos	SGQ	Dezembro 2024	Nas reuniões de análises locais, há orientações nesse sentido.
6.	Realizar a III Semana da Qualidade	SGQ	Dezembro 2024	Concluído

b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

No segundo semestre de 2023, o sistema de gestão da qualidade (SGQ) continuou presente em momentos estratégicos importantes, visando subsidiar a tomada de decisão por parte da administração superior, alcançando, assim, princípios importantes determinados na NBR ISO 9001:2015, como a melhoria e a tomada de decisão baseada em evidências. Dentre eles, o apoio para a implementação do Sistema de Gestão de *Compliance* e a Gestão de Riscos.

Alinhamento com o PDG, com os seguintes projetos inclusos:

PROJETO: Laboratório de Inovação (Papo sobre Governança)

PLANO DE AÇÃO: Semana da Qualidade

PROGRAMA: Expansão do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 3/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

c. Realimentação do cliente, desempenho de processo, conformidade de produto e avaliação dos provedores externos

Os indicadores dos processos estão apresentados no painel de publicação e têm suas análises nas atas de setoriais ou do planejamento estratégico.

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

Legenda:

ISCI = Índice de Satisfação do Cliente Interno – CRPE/SESGE/SGP

ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPEX

ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPUBL

ISCI/PRES = Índice de Satisfação do Cliente Interno – ASEPA

ISCSD = Índice de satisfação do cliente com a Solenidade de Diplomação - ASICS

TMT 01 = Tempo médio de tramitação - CRPE

TMT 02 = Tempo médio de tramitação - CRPE

TMT 03 = Tempo médio de tramitação – RCAND - CRPE

TMP = Tempo médio de publicação – SEPUBL

ICP = Índice de conformidade do produto – CRPE

IPAR – Índice de processos com análise de riscos – AQUAL/ASPRI

IPA/PRES = Índice de Processos Analisados – ASEPA

IDPE – Índice de Desempenho dos Processos - APLAE

ICP – Seção de Seleção e Gestão de Desempenho – SESGE/SGP

ICA - Índice de satisfação do cliente no atendimento (ICA) – 18ª ZE

Índice de lançamento de comunicações recebidas pelo Sistema Infodip (ILI) – 18ª ZE

Índice de tempo médio de atendimento do eleitor (ITEMAE) - 18ª ZE

Índice de satisfação do cliente no atendimento (ICA) – 18ª ZE

EJE – Conforme Diagrama de escopo

VPCRE - Conforme Diagrama de escopo

Índice de melhoria	Períodos/Quantidade	Melhorias
--------------------	---------------------	-----------

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 4/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

Índice de Melhorias no Sistema	2º semestre de 2023	<p>O TRE/GO alterou o sistema de telefonia de todas as unidades, adotando o sistema VOIP, tecnologia que permite a transmissão de voz pela internet, de forma que foram alterados o número de telefone e de Whatsapp do Cartório.</p> <p>A placa externa de identificação do Cartório, com horário de expediente e telefones de contato, foi alterada às expensas do Chefe de Cartório, uma vez que num dos ANPPs celebrados com a Promotoria de Justiça Eleitoral, e cujo objeto tinha essa destinação, não foi cumprido pela Ré, até a presente data.</p> <p>Em 9 de agosto de 2023, o Cartório recebeu 3 servidoras da sede do TRE/GO, em evento integrante do projeto "A SGP vai até você", que visa a promover o estreitamento do relacionamento entre as zonas eleitorais e a Secretaria de Gestão de Pessoas.</p> <p>Construção de painéis de BI para medição da produtividade da ASCOM Aquisição de TV para ASCOM Contrato de Buffet para eventos do órgão</p> <p>Melhoria na estrutura do Cartório da 18ª Zona Eleitoral de Jataí – GO</p> <p>Inserção de novas Instruções de Trabalho para processos, como a ASEPA.</p>
	Total	06

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	2º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	90%	Indicadores alcançados	Não houve	1 e 3
	SAO	87%			
	SGP	83%			

Observações qualitativas da avaliação:

1. Sem observações

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

ANÁLISE GLOBAL DOS INDICADORES DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

A exposição pormenorizada dos indicadores de cada processo relativo ao segundo semestre do ano de 2023 demonstrou que os processos de trabalho possuem pessoas a operacionalizá-los, que demonstram sua competência, sua capacidade e suas habilidades, visando atender às determinações presidenciais e atingir o objetivo da Qualidade.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 5/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

d. Análise de riscos e oportunidades

Foi finalizado diagnóstico de maturidade de Gestão de Riscos do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, cujo resultado obtivo foi o intermediário e os dados que o apresenta pode ser acessado pelo link: [cardápio de riscos e controles](#).

Além disso, foi atualizado o mapa com os riscos e controles existentes, com a inserção de novos processos, o que permite acompanhar a evolução das atividades em torno da gestão de riscos do órgão, com a devida atualização. Detalhe: pelo mesmo link acima.

Destaque-se a necessidade de realizar os TESTES DE CONTROLE nas análises de riscos. ENCONTRA-SE EM FASE DE SENSIBILIZAÇÃO

e. Requisitos das partes interessadas

FACP N° 125/2019 - conforme se observa no PAD n° 1968/2020 (documento n° 85.547/2020), a Assessoria de Apoio à Governança e Gestão Estratégica elaborou o documento “RELATÓRIO - Matriz das partes interessadas - PEI 2016-2021” onde identificou as partes interessadas e suas expectativas, atualizado para 2022.

f. Situação das ações preventivas e corretivas

Não conformidades

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	NÃO-CONFORMIDADE	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
APRISQ/ASPLAN/DG - PROCESSOS: DIPLOMAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS	Auditoria Interna 2023	requisito 7.5.3.1 a)	NC 01/02 - Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade - A organização não manteve, na extensão necessária e/ou planejada, informação documentada para apoiar a operação de seus processos.	FACP 163/2023	Em fase de conclusão de tratamento
CARTÓRIO – 18ª ZE	Auditoria Interna 2023	7.1.3.a) e b)	NC 02/02 - No Cartório Eleitoral de Jataí foram encontradas não conformidades nas instalações do depósito de urnas e na entrada principal (conforme registros fotográficos).	FACP 164/2023	Em fase de conclusão de tratamento

Observações

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	OBSERVAÇÃO	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
---------------------	-----------	-----	------------	-----------	----------

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 6/12
-------------------	------------	------------------------------	------------

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

ALTA ADMINISTRAÇÃO - APRISQ-SGQ	Auditoria externa 2023	7.1.2 - Pessoas	OBS 01/01 - Provimento insuficiente de pessoas para garantir a implementação e manutenção eficaz do SGQ e operação e controle de processos de trabalho, no longo prazo	FACP 165/2023	Em fase de conclusão de tratamento
---------------------------------	------------------------	-----------------	--	---------------	------------------------------------

Oportunidades de melhoria

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	OPORTUNIDADE DE MELHORIA	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	7.1.2 e 7.1.4	OM 01/09 - Incluir servidores de cartório eleitoral na equipe que realiza as visitas no “Projeto SGP vai até você” visando otimizar o princípio do engajamento das pessoas e melhorias no relacionamento e ambiente de trabalho.	Conforme relatório de auditoria	Não foi considerada pelos participantes
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	4.3	OM 02/09 - Ampliar o escopo do SGQ para todas as zonas eleitorais com intuito de aproximação do SGQ com o cliente final.	Conforme relatório de auditoria	Entraram Mozarlândia e Porangatu
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	8.2.1	OM 03/09 - Posicionar a carta de serviços do cidadão no lado direito superior da página da Internet e Intranet, para favorecer a sua localização por parte dos usuários.	Conforme relatório de auditoria	Concluída
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	9.2.1	OM 04/09 - Ampliar a divulgação sobre a Pesquisa de satisfação do cliente interno, incluindo devolutiva às unidades avaliadas	Conforme relatório de auditoria	Movimento contínuo.
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	7.5	OM 05/09 - Migrar os documentos do SGQ para o formato eletrônico como documento do SEI, facilitando o controle, disponibilidade, revisões, controle de versões e rastreabilidade.	Conforme relatório de auditoria	SE – SUÍTE será testado.
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	7.5.2	OM 06/09 - Alterar o evento inicial do diagrama do processo “Atendimento ao eleitor”, substituindo a expressão “comparecimento do eleitor no cartório eleitoral” por outra que alcance as solicitações de atendimento virtuais	Conforme relatório de auditoria	Concluída
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	6.1.2 a)	OM 07/09 - Incluir o controle “abertura de chamado para o setor competente”, no tocante aos riscos do processo “Atendimento ao eleitor”, para o risco “não atendimento ao	Conforme relatório de auditoria	Em andamento

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 7/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

			eleitor” nos casos de indisponibilidade de internet, indisponibilidade dos sistemas e queda de energia.		
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	7.2, c	OM 08/09 - Adotar a avaliação de eficácia/aplicabilidade dos treinamentos realizados no processo de “capacitação jurídica”, tal como é utilizado no processo de “capacitação” na SGP.	Conforme relatório de auditoria	Concluída
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2023	7.2	OM 09/09 - Incluir no programa de ambientação para novos servidores a trilha relativa à gestão da qualidade.	Conforme relatório de auditoria	Deliberou-se por aguardar a criação da Trilha de Capacitação.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 8/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

g. Mudanças que possam afetar o SGQ

	Identificação da Mudança	Deliberação a ser tomada	Ação	Resp	Data de realização
1.	Expansão do Escopo da Qualidade para o Gabinete	Em reunião realizada na secretaria judiciária, presentes a Juíza responsável, servidores do gabinete e AGIOE, restou decidido que o projeto deverá ser construído para a referida implementação	Elaborar projeto	APRISQ	Até setem bro de 2024
2.	Implantação do Sistema de Gestão de Compliance no Gabinete de Integridade	Em reunião realizada na secretaria judiciária, presentes a Juíza responsável, servidores do gabinete e AGIOE, restou decidido que o projeto deverá ser construído para a referida implementação. Após conclusão do SGQ no gabinete	Elaborar projeto	APRISQ	Até setem bro de 2024
3.	Implementação do SGQ nas ZEs e no GBJD1	Em reunião realizada sala da Asplan, presentes o juiz do comitê de priorização do primeiro grau, servidores do Integrasonas e AGIOE, restou decidido que o projeto deverá ser construído para a referida implementação. Após conclusão do SGQ no gabinete.	Elaborar projeto	APRISQ	Até setem bro de 2024
4.	Preparação do SGC para as ZEs	Em reunião realizada sala da Asplan, presentes o juiz do comitê de priorização do primeiro grau, servidores do Integrasonas e AGIOE, restou decidido que o projeto deverá ser construído para a preparação. Após conclusão do SGQ nas ZES de Mozarlândia e Porangatu.	Elaborar projeto	APRISQ	Até setem bro de 2024

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 9/12
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

5.	Mudança de gestão e, consequente, mudança de gestores	6. Não há	Realizar reunião com os novos líderes	SGQ	Maió/2024
----	---	-----------	---------------------------------------	-----	-----------

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 10/12
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

h. Recomendações para melhoria

	Identificação da Melhoria	Deliberação a ser tomada	Responsável	Prazo	Saídas
1	Automatizar o Sistema de Gestão da Qualidade	Testar a possibilidades de sistemas para automatizar o SGQ (SEI e SE-SUÍTE)	SGQ	Dezembro/24	1

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 11/12
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

i. Análise crítica e ações para alcançar a Política e os Objetivos da Qualidade

A política da qualidade do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE/GO) tem como objetivo principal garantir a efetividade do exercício da soberania popular. Isso significa que o tribunal busca assegurar que o processo eleitoral seja conduzido de forma justa, transparente e confiável, permitindo que os cidadãos exerçam seu direito de voto de maneira plena.

Além disso, a política da qualidade do TRE/GO destaca a importância da governança de riscos e da transparência no processo eleitoral. Isso significa que o tribunal busca identificar e gerenciar os riscos envolvidos no processo eleitoral, adotando medidas para mitigá-los e garantir a integridade do sistema eleitoral. Além disso, o TRE/GO se compromete a ser transparente em suas ações, fornecendo informações claras e acessíveis sobre o processo eleitoral, de forma a promover a confiança e a participação dos cidadãos.

j. Ações determinadas

ID	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Elaborar os projetos de implementação do SGQ e SGC e Integridade para o GBJD1 e ZES	Gabinete de Integridade e ZEs envolvidas.	Setembro 2024	Não há
2.	Realizar teste de controles previstos na planilha de gestão de riscos	SGQ	Dezembro 2024	-
3.	Realizar a III Semana da Qualidade	SGQ	Dezembro 2024	-

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 12/12
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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