

	ATA DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA SISTÊMICA		Codificação
			ARACS

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: Hamilton Pinheiro de Oliveira	Data da preparação: 08/07/2024

2. Identificação da Reunião

Data da reunião: 18/07/2024	Horário Início: 14h30 Horário Final: 16h00	Local: virtual zoom/presencial
Líder da reunião: Leonardo Sapiência Santos		Telefone: 3920-6350
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 1º semestre de 2024		

3. Participantes da Reunião

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
Leonardo Sapiência Santos	R.D.	Pr	leonardo.sapiencia@tre-go.jus.br	4163	
André Luiz Soares	APRISQ	Pr	andre.soares@tre-go.jus.br	4050	
André Rassi	SEPUBL	Pr	andre.rassi@tre-go.jus.br	4239	
<u>Arllys Freire Gomes</u>	SEVIN	A	arllys.freire@tre-go.jus.br	3521-2290	
Bianca Thaís de Souza Crocamo	SECAP	Pr	bianca.crocamo@tre-go.jus.br	4112	
Brazilino Nunes de Oliveira	SECOM	Pr	brazil.nunes@tre-go.jus.br	4241	
Cláudia Eneida de Rezende Mikael	CECEP	Pr	claudia.mikael@tre-go.jus.br	4367	
Cleyton Luiz de Melo Eufrásio	SEVIN	A	cleyton.melo@tre-go.jus.br	4109	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 1/15
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
David Aparecido Corrêa	55ª ZE - Porangatu	A	david.correa@tre-go.jus.br	62 3920 4183	
Adriano Jorge Guimarães Lima	55ª ZE - Porangatu	Pr	adriano.lima@tre-go.jus.br	6233 6215 51	
Eloizio Fonseca de Moura	SEPUBL	A	eloizio.moura@tre-go.jus.br	4239	
Gislene Goulart de Souza Dias	SESUR	A	gislene.goulart@tre-go.jus.br	4022	
Guilherme Batista Matias	AOTPC	A	guilherme.matias@tre-go.jus.br	4367	
Hamilton P. de Oliveira	APLAE	Pr	hamilton.oliveira@tre-go.jus.br	4250	
Henrique Hilário da Silva	ORE	Pr	henrique.hilario@tre-go.jus.br	4342	
Ilana Murici Ayres	AGIOE	Pr	ilana.ayres@tre-go.jus.br	4002	
José Fernando Alves de Sousa	CECEP	A	jose.fernando@tre-go.jus.br	4367	
Lafaiete Ribeiro de Campos	EJE	A	lafaiete.campos@tre-go.jus.br	3521- 2292	
Lúcia Lopes da Costa Guimarães	SEGBP	Pr	lucia.guimaraes@tre-go.jus.br	4230	
Luís Adriano S. de Castro	SEADP	A	luiz.castro@tre-go.jus.br	4224	
Luís Gustavo do Lago Quinteiro	ASPLAN	A	gustavo.quinteiro@tre-go.jus.br	4277	
Maria Emília Ramos Jubé Pedroza Rocha	CORDP	Pr	maria.rocha@tre-go.jus.br	4227	
Maria Lúcia Prado e Silva Gedda	ASERC	A	marialucia.prado@tre-go.jus.br	4089	
Maria Selma Teixeira	COSEP	Pr	mariaselma.teixeira@tre-go.jus.br	4182	
Maria Thereza Rodrigues de Oliveira	SECOM	A	maria.oliveira@tre-go.jus.br	4241	
Maurício Simplício do Nascimento	CPRO	A	mauricio.nascimento@tre-go.jus.br	4251	
Otávio Augusto de Souza	SECOM	Pr	otavio.souza@tre-go.jus.br	4241	
Rafael Nascimento Lucas de Lima	18ª ZE - Jataí	Pr	rafael.lima@tre-go.jus.br	6436 3271 28	

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
Rita de Cássia Cardoso Alves	SESGE\SGP	A	rita.alves@tre-go.jus.br	4109	
Sérgio da Silva Ribeiro	COED	A	sergio.ribeiro@tre-go.jus.br	4112	
Thaís Cedro Gomes	SJD	Pr	thais.cedro@tre-go.jus.br	4133	
Vandineia Nere Pereira	SEPEX	A	vandineia.pereira.terceirizada@tre-go.jus.br	4102	
Vitor Carneiro Ramos	110ª ZE - Mozarlândia	Pr	vitor.ramos@tre-go.jus.br	62 3920 4037	
Weliton Pereira da Silva	VPCRE	A	weliton.silva@tre-go.jus.br	4022	
Wellyngton Broetto	AECEL	Pr	wellyngton.broetto@tre-go.jus.br	4367	
Wesley Francisco M. Napoli	ATEND	A	wesley.napoli@tre-go.jus.br	4058	
Emilly Crystina Matos Almeida	SEPUBL	Pr	emilly.almeida.terceirizado@tre-go.jus.br	3920- 4239	
Paulo Sérgio Taira	AGSTI	Pr	paulo.taira@tre-go.jus.br	6239 20- 4263	
Lasaro Aparecido de lima	CECEP	Pr	lasaro.lima@tre-go.jus.br	4367	
Adriano Jorge Guimarães Lima	55ª ZE - Porangatu	Pr	adriano.lima@tre-go.jus.br	62 3920 4183	
Julia Pittelkow Albuquerque Montes	SECAP	Pr	julia.montes@tre-go.jus.br	4112	
Marcos Fernandes de Azevedo	SESGE	Pr	marcos.azevedo@tre-go.jus.br	4109	
Kaline de Souza Dias Albernaz	SEPUBL	Pr	kaline.albernaz.estagiario@tre-go.jus.br	4239	

P (Presença) => Pr = Presente, A = Ausente.

SÇ (Seção) => C.Q. = Comitê da Qualidade; R.D. = Representante da Direção; Con. Q. = Conselho da Qualidade,

4. Pauta

- Resultados de auditorias e ações de análises críticas sistêmicas anteriores;
- Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão;

Aprovação pelo NQ

Versão

1.1

Data de Aprovação

19/04/2024

Folha

3/15

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;
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 2º semestre de 2024:

Reunião de análise crítica sistêmica: **02/2025**, às 14h00, auditório sede e/ou *online*.

1.2 Data das próximas Auditorias:

1.2.1 Auditoria externa: março/2025 – Certificadora a ser contratada

1.2.2 Data da próxima Auditoria interna: novembro/2024

1.2.2.1 Composição: Equipe: 2 (dois) servidores do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins e se necessário um servidor do TRE-GO.

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

1.3. Ações de análises críticas anteriores

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 4/15
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

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	Nas reuniões de análises locais, há orientações nesse sentido.
3	Realizar a III Semana da Qualidade	SGQ	Dezembro 2024	-
4.	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

b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

No primeiro semestre de 2024, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) desempenhou um papel estratégico, subsidiando a tomada de decisões pela administração superior. Essa abordagem está alinhada aos princípios fundamentais da NBR ISO 9001:2015, que incluem a busca pela melhoria contínua e a tomada de decisões embasada em evidências. Entre esses princípios, destaca-se o apoio à implementação do Sistema de Gestão de Compliance e à Gestão de Riscos, bem como o projeto de certificação das Centrais de Atendimento ao Eleitor (um total de 4 centrais). Esse projeto foi incorporado ao Plano de Gestão para o período de 2024 a 2026.

As novas diretrizes apresentadas pela Gestão 2024/2026 levaram à revisão da política e dos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, destacando sua relevância e alinhamento com nossa missão e valores. Nesse sentido, foi apresentada a nova política e os novos objetivos para avaliação da Presidência do Regional, sendo:

“Garantir a efetividade do exercício da soberania popular, por meio de serviços de qualidade, prestados de forma eficaz e **inovadora**, aprimorados pela governança de riscos e transparência do processo eleitoral, visando à excelência, apoiados no Sistema de Gestão de Compliance”.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 5/15
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

Objetivos da Qualidade

1. garantir a satisfação dos clientes;
2. buscar a **inovação e celeridade** dos serviços;
3. obter a eficácia da realização do produto;
4. assegurar a melhoria contínua do SGQ;
5. assegurar as bases do Compliance na prestação dos serviços.

Alinhamento com o Plano de Gestão do Tribunal 2024-2026, com o seguinte projeto:

PROJETO: Certificação das Centrais de Atendimento ao Eleitor

PROGRAMA: Expansão do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

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

Os indicadores dos processos estão apresentados nas páginas do [Laboratório de Inovação](#) publicados na intranet e têm suas análises nas atas de setoriais ou do planejamento estratégico.

Indicadores dos processos:

1. TMA = Tempo médio de atendimento (TMA) – SEPEX
2. ISCI/PRES = Índice de Satisfação do Cliente Interno – CECEP
3. ISCI/PRES = Índice de Satisfação do Cliente Interno – CECEP
4. ISCSD = Índice de satisfação do cliente com a Solenidade de Diplomação - SECOM
5. ISCDR = Índice de satisfação do cliente com a Divulgação de Resultados - SECOM
6. ISNS = Índice de satisfação dos novos servidores na pesquisa “Os seus primeiros 60 dias” - SESGE
7. IE2.2 = Índice de satisfação do cliente dos serviços prestados pelo TRE-GO – APRISQ/ATEND/ORE
8. ICA - Índice de satisfação do cliente no atendimento (ICA) – 18ª ZE
9. TMT 01 = Tempo médio de tramitação - CORDP
10. TMT 02 = Tempo médio de tramitação - CORDP
11. TMT 03 = Tempo médio de tramitação – RCAND – CORDP
12. TMP = Tempo médio de publicação – SEPUBL
13. TMR = Tempo médio de resposta – ORE

Aprovação pelo NQ	Versão	Data de Aprovação	Folha
	1.1	19/04/2024	6/15

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

14. ITMAE = Índice de tempo médio de atendimento do eleitor (ITEMAE) - 18ª ZE
15. ILI = Índice de lançamento de comunicações recebidas pelo Sistema Infodip - 18ª ZE
16. ICP = Índice de conformidade do produto – CORDP
17. ICP-PJE = Índice de conformidade do produto (ICP) PJE
18. ICP-Nomeação = Índice de conformidade do processo de gestão de nomeação de candidato a servidor – COED
19. IAF - Índice de Avaliação de Fornecedores - APRISQ
20. IPA = Índice de Processos Analisados – CECEP
21. IUM = Índice de urnas mantidas - SEVIN
22. ICRCE = Índice de Correções Realizadas no Cadastro Eleitoral – COAD
23. ITCDP = Índice de tratamento das Comunicações de Direitos Políticos no prazo
24. IMS = Índice de melhorias no sistema – APRISQ
25. IDPE = Índice de Desempenho dos Processos de Eleição - APLAE
26. ISAE = Índice de satisfação da avaliação das eleições – APLAE
27. IEPE = Índice de execução orçamentária de pleitos – APLAE
28. IARA = Avaliação de reação e aprendizagem – SECAP
29. IAAR = Avaliação de aplicação e resultado - SECAP

Observação: Indicadores da EJE conforme Diagrama de escopo.

Índice de melhorias no sistema – 1º semestre/2024

Ord.	Melhorias	Saída ¹
1.	Realização de treinamento nos componentes do Sistema SE SUITE (Plano de ação, Desempenho e Auditoria)	1
2.	Chegada na OUVIDORIA de um novo servidor efetivo, vindo de uma Zona Eleitoral do interior do Estado e 2 servidoras requisitadas – acrescentando produtividade na unidade	3
3.	Valorização do servidor responsável pela gestão do serviço Tele-Eleitoral, com a criação de um FC-5, resultante da reunião das FC1 e FC3, anteriormente existentes na Ouvidoria	1

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 7/15
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

4.	Publicação da Resolução TRE/GO nº 404/24, que trata do Regulamento Interno da Ouvidoria, revogando a norma anterior, Resolução TRE/GO nº 140/08.	2
5.	Lotação da estagiária Beatriz Portilho Silva e Terceirizadas Emilly Crystina Matos Almeida e Aline Martins Vieira na CPRO	2
6.	Instalação de controle e gerenciamento da fila de atendimento. Sistema dispensador de senha, com impressora, painel e controles remotos	2
7.	Treinamento do servidores recém-empossados nas Zonas Eleitorais, em abril de 2024.	1/2
8.	Capacitação de servidora da 18ª ZE, no tema Impactos e Riscos Ambientais	1
Total: 8		

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

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	1º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	70%	Em reavaliação	Não houve	1 e 3 ¹
	SAO	67%			
	SGP	60%			

Observações qualitativas da avaliação: 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 PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

A análise detalhada dos indicadores de cada processo referente ao primeiro semestre de 2024 revelou que os processos de trabalho contam com profissionais que operacionalizam esses processos, demonstrando competência, capacidade e habilidades. Esses esforços visam atender às diretrizes presidenciais e alcançar os objetivos de qualidade.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 8/15
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

Os resultados alcançados tiveram impactos significativos nas ações de melhoria da qualidade, refletindo diretamente no serviço prestado aos clientes. As mudanças implementadas surtiram o efeito desejado. Nesse contexto, o desempenho, medido por meio dos indicadores, capacita os processos a atenderem aos objetivos de qualidade.

No entanto, o indicador que avalia os fornecedores externos restou prejudicado por ausência de preenchimento do formulário de avaliação pelos membros das unidades certificadas. Neste sentido, foi reforçada a solicitação da necessidade da participação das referidas unidades no preenchimento da avaliação.

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: [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, esta ação ENCONTRA-SE EM FASE DE SENSIBILIZAÇÃO.

e. Requisitos das partes interessadas

FACP 150/2022 – conforme se observa no SEI 20.0.000001839-3 (documento nº 0253658/2022), refere-se a matriz das partes interessadas da Justiça Eleitoral goiana. Onde os sindicatos de classe e associações de servidores não foram incluídos como partes interessadas no documento de planejamento estratégico e afins. No sentido de corrigir a não conformidade, a Assistência de Apoio a Governança e Gestão Estratégica promoveu a atualização da matriz, com a inclusão das entidades representativas dos servidores (documento nº 0241277/2022 do mesmo SEI).

f. Situação das ações preventivas e corretivas

Não conformidades

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	NÃO-CONFORMIDADE	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
---------------------	-----------	-----	------------------	-----------	----------

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 9/15
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

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
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	Atendido parcialmente

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 10/15
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

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 solicitação Mozarlândia e Porangatu (em andamento)
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 (não iniciado)
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 eleitor” nos casos de indisponibilidade de internet, indisponibilidade dos sistemas e queda de energia.	Conforme relatório de auditoria	Em andamento
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 11/15
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

g. Mudanças que possam afetar o SGQ

Durante a reunião de análise crítica sistêmica, o servidor Hamilton Pinheiro de Oliveira comentou sobre sua iminente saída do sistema de gestão da qualidade, mencionando que provavelmente esta seria sua última participação direta. Ele afirmou que estará sempre à disposição e agradecerá a todos os presentes, tanto presencialmente quanto remotamente. Hamilton destacou que a reunião atual foi muito bem conduzida pelo servidor André Luiz Soares, o que garantiu uma transição adequada dos trabalhos. Ele ressaltou a importância das ações que mantiveram o sistema firme, especialmente diante das dificuldades enfrentadas nos anos anteriores, em particular em 2013.

	Identificação da Mudança	Deliberação	Ação	Responsável	Data realização
1.	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 / AGIOE	Até setembro de 2024
2.	Implementação do SGQ nas ZEs	Em reunião realizada sala da ASPLAN, presentes o juiz do comitê de priorização do primeiro grau, servidores do INTEGRAZONAS e AGIOE.	Elaborar projeto	APRISQ	Até setembro de 2024
3.	Alteração do Regimento Interno do órgão. Foi criada a Secretaria de Comunicação Social e Cerimonial (SECOM)	Não há	Alterar a documentação do SGQ	SGQ	Julho/2024

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 12/15
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

4.	Criação da Secretaria de Gestão da Informação (SGI) com impacto no processo de Suporte ao usuário externo/cidadão na utilização do sistema jurisdicional	Suspensão de parte do escopo de responsabilidade da unidade: processo de Suporte ao usuário externo/cidadão na utilização do sistema jurisdicional	Alterar a documentação correlata	SGQ	Outubro/2024
5.	Alterações nos indicadores: 1. Índice de satisfação do cliente no atendimento (ICA) 2. Índice de tempo médio de atendimento ao eleitor (ITEMAE)	Foi apresentado por meio do SEI 24.0.000003731-8 justificativas para os ajustes nos indicadores	Promover as alterações adequadas; (1) alteração da métrica (2) alteração na meta	SGQ	Julho/2024
6.	Mudança da gestão da Assessoria de Planejamento de Eleições	Processo em andamento	Alocar colaboradores na APRISQ e realizar capacitação na ISO 9001	DG	
7.	Implantação do painel de indicadores do SGQ	Processo em andamento	Elaborar painel na área do Laboratório de Inovação	APRISQ	ago/2024

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 2024	1
2.	Sistema de Gestão de Riscos	Atualização da planilha de gestão de riscos, conforme previsto na metodologia (Portaria Presidencial 158/2024)	Processos	Novembro 2024	

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.	Atualizar os documentos pendentes dos processos	Responsáveis pelos processos	30/08	-
2.	Atualizar a realização das reuniões de análise locais	Responsáveis pelos processos	10/09	Justificar em ata a não realização da reunião na data prevista pelo SGQ
3.	Alteração da meta do indicador ITMAE - Índice de tempo médio de atendimento do eleitor - 18ª ZE, de 3 para 6 min.	APRISQ	30/07	SEI nº 24.0.000003731-8
4.	Alterar a métrica do indicador Índice de satisfação do cliente no atendimento (ICA) - 18ª ZE	APRISQ	30/07	SEI nº 24.0.000003731-8
5.	Aprovação da nova política e objetivos da Qualidade	Comitê da Qualidade	30/07	Apresentar a presidência para aprovação
6.	Avaliar junto a Direção a ampliação do escopo	Comitê da Qualidade / DG	30/07	-
7.	Suspensão de parte do escopo responsabilidade da unidade SGI: processo de Suporte ao usuário externo/cidadão na utilização do sistema jurisdicional.	Alta Direção	30/08	Alterar a documentação correlata
8.	Implantação do painel de indicadores do SGQ	APRISQ	30/08	-
9.	Adotar o indicador IE2.2-1 - Índice de satisfação do cliente dos serviços prestados pelo TRE-GO, inserido no Planejamento Estratégico 2021-2026, em substituição ao Indicador Índice de Satisfação do Cliente no Atendimento (ICA).	APRISQ	30/07	-