

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: André Luiz Soares	Data da preparação: 05/12/2024

2. Identificação da Reunião

Data da reunião: 10/12/2024	Horário Início: 15h00 Horário Final: 16h30	Local: virtual zoom/presencial
Líder da reunião: Leonardo Sapiência Santos	Telefone: 3920-6350	
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 2º semestre de 2024		

3. 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

Atualizar os documentos pendentes dos processos: Foi elaborado Plano de Mudança com o objetivo implementar mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em decorrência das alterações na

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 1/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

estrutura orgânica do órgão, conforme a Resolução TRE-GO nº 405/2024. O acompanhamento do plano é por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) 24.0.000018676-3.

Atualizar a realização das reuniões de análise locais: Os responsáveis pelos processos do escopo do SGQ, foram comunicados por meio de e-mail e SEI, da necessidade da realização das reuniões de análise críticas locais, conforme requisito cronograma descritos no Manual da Qualidade (MQ). Os meios para a comunicação foram o e-mail e SEI nº 24.0.000018676-3.

Alteração da meta do indicador ITMAE - Índice de tempo médio de atendimento do eleitor - 18ª ZE, de 3 para 6 min; Procedimento foi tratado no SEI 24.0.000003731-8.

Alterar a métrica do indicador Índice de satisfação do cliente no atendimento (ICA) - 18ª ZE: Procedimento foi tratado no SEI 24.0.000003731-8.

Aprovação da nova política e objetivos da Qualidade: Portaria PRES nº 428 de 30 de setembro de 2024.

Avaliação junto à Direção sobre a ampliação do escopo: O Plano de Gestão 2024-2026 prevê a ampliação do escopo com a certificação do atendimento ao eleitor na CAE de Goiânia. Além disso, está em tramitação, por meio do SEI 24.0.000012460-1, a inclusão do processo de publicação de atas plenárias no escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Suspensão de parte do escopo da responsabilidade da unidade SGI: O processo de suporte ao usuário externo/cidadão na utilização do sistema jurisdicional foi redefinido em função das alterações na estrutura orgânica do órgão, conforme estabelecido pela Resolução TRE-GO nº 405/2024. Inicialmente, considerou-se a suspensão desse processo. No entanto, a Alta Direção reconsiderou essa decisão, e a unidade responsável ajustou o processo, redirecionando o foco para o atendimento aos advogados. Assim, a nomenclatura foi alterada para "Suporte ao Advogado na Utilização do Sistema Jurisdicional". Além disso, a documentação foi atualizada e está disponível na página do SGQ.

Implantação do painel de indicadores do SGQ: A implantação do painel de indicadores do SGQ, ainda se encontra em andamento. No entanto, encontra-se disponível uma versão preliminar para consulta pelas unidades envolvidas nos processos do escopo. Clique [aqui](#) para acessá-lo.

Adotar o indicador IE2.2-1 - Índice de Satisfação do Cliente dos Serviços Prestados pelo TRE-GO: Inserido no Planejamento Estratégico 2021-2026, o indicador IE2.2-1 substitui o Índice de Satisfação do Cliente no Atendimento (ICA). Essa substituição representa uma melhoria significativa no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), pois consolida as avaliações dos diversos serviços prestados pelo Tribunal.

Para mais informações, acesse: [Painel de Indicadores do SGQ](#).

Auditoria Interna: A auditoria foi realizada no período de 25 a 28 de novembro de 2024, com a participação de três servidores: o auditor líder do TRE-GO e dois membros da equipe de auditoria do Tribunal Regional do Tocantins (TRE-TO)

Para mais informações, acesse: [Relatório de auditoria](#).

1. Data das próximas Auditorias

1.1. Auditoria externa: março/2025 – O processo de contratação prevê a abertura das propostas na data de 19/12/2024. A previsão de realizar a auditoria até o final de março/2025.

Aprovação pelo NQ	Versão	Data de Aprovação	Folha
	1.1	19/04/2024	2/23

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

1.2. Data da próxima Auditoria interna: novembro/2025, com a composição de 3 (três) servidores convidados.

1.3. Ações de análises críticas anteriores

ID	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Atualizar os documentos pendentes dos processos	Responsáveis pelos processos	30/08	Concluída - SEI nº 24.0.000018676-3
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 ITEMAE - Índice de tempo médio de atendimento do eleitor - 18ª ZE, de 3 para 6 min.	APRISQ	30/07	Concluída - 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	Concluída - SEI nº 24.0.000003731-8
5.	Aprovação da nova política e objetivos da Qualidade	Comitê da Qualidade	30/07	Aprovada – SEI nº 24.0.000016204-0
6.	Avaliar junto a Direção a ampliação do escopo	Comitê da Qualidade / DG	30/07	Avaliado e tratado no SEI nº 24.0.000012460-1 e SEI nº 24.0.000018676-3

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 3/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

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	Foi tratado no SEI nº 24.0.000018676-3 a continuidade do processo no escopo com ajustes, conforme as atribuições da unidade responsável.
8.	Implantação do painel de indicadores do SGQ	APRISQ	30/08 ¹	Em andamento
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	As avaliações dos serviços prestados, foram consolidadas no indicador em questão. Para mais informações, acesse: Painel de Indicadores do SGQ .

b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

Com a atualização da política e dos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), por meio da Portaria nº 428 de 30 setembro de 2024, apresentada a seguir, reflete uma abordagem moderna e integrada, que não apenas busca a eficiência, mas também a inovação e a conformidade regulatória, fundamentais para a administração pública.:

Politica

"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."

Objetivos da Qualidade

1. Garantir a satisfação dos clientes;
2. Buscar a celeridade dos serviços por meio da inovação;
3. Obter a eficácia da realização do produto;
4. Assegurar a melhoria contínua do SGQ.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 4/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

A Política da Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE-GO) reflete um compromisso claro com a excelência na prestação de serviços, enfatizando a importância da celeridade, eficácia e transparência no processo eleitoral. A declaração de que o objetivo é "garantir a efetividade do exercício da soberania popular" demonstra uma compreensão profunda do papel do TRE-GO na democracia e na confiança pública.

Alinhamento da Gestão da Qualidade com a Estratégia do TRE-GO

- Compromisso com a Soberania Popular:** Tanto a política atual quanto a proposta reafirmam o compromisso do TRE-GO em garantir a efetividade do exercício da soberania popular. A continuidade deste objetivo central demonstra que a gestão da qualidade está intrinsecamente ligada à missão do órgão, que é assegurar eleições justas e transparentes.
- Inovação e Melhoria Contínua:** A inclusão do termo "inovadores" na proposta de política de qualidade indica uma busca por modernização e adaptação às novas demandas sociais e tecnológicas. Isso está alinhado com a estratégia do TRE-GO de aprimorar a prestação de serviços, refletindo a necessidade de inovação em um ambiente em constante mudança. A ênfase na melhoria contínua dos processos e serviços é um pilar fundamental da gestão da qualidade, que se alinha diretamente com os objetivos estratégicos do órgão.
- Governança de Riscos e Compliance:** A proposta de atualização da política de qualidade incorpora a referência ao "Sistema de Gestão de Compliance", reforçando o compromisso do TRE-GO com a conformidade legal e regulatória. Essa inclusão é crucial para garantir a integridade e a confiança no processo eleitoral, especialmente em um contexto onde a transparência e a responsabilidade são cada vez mais exigidas pela sociedade. A governança de riscos, já presente na política atual, continua a ser um pilar essencial, alinhando-se com as melhores práticas de gestão.
- Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho:** Os objetivos do SGQ foram revisados para incluir a inovação e a conformidade, refletindo uma evolução significativa na gestão da qualidade. A manutenção de objetivos como a satisfação do cliente e a melhoria contínua demonstra um compromisso em atender às expectativas das partes interessadas, alinhando-se com a estratégia do TRE-GO de promover a cidadania e garantir a legitimidade do processo eleitoral.
- Participação e Engajamento:** A revisão do planejamento estratégico e a atualização da política de qualidade envolveram a participação ativa de servidores de diferentes níveis, o que reforça o compromisso do TRE-GO em promover um ambiente colaborativo e engajado. Essa abordagem participativa é fundamental para garantir que as diretrizes de qualidade sejam compreendidas e implementadas de forma eficaz.

Destaca-se que a gestão da qualidade no TRE-GO está claramente alinhada com a estratégia institucional, refletindo um compromisso contínuo com a excelência na prestação de serviços eleitorais. A atualização da política e dos objetivos do SGQ.

Aprovação pelo NQ	Versão	Data de Aprovação	Folha
	1.1	19/04/2024	5/23

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

Para dar maior robustez ao SGQ, a Portaria PRES nº 466 de 11 de novembro de 2024, unificou as estruturas de governança do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), considerando a necessidade de aprimoramento contínuo da gestão e da prestação jurisdicional, a importância de se estabelecer padrões de qualidade para os serviços prestados pela Justiça Eleitoral e a necessidade de aumentar a capacidade de atender às expectativas dos clientes e partes interessadas nos serviços da Justiça Eleitoral goiana.

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

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

Indicadores dos processos:

Identificador	Processo	Indicador
IAC	Suporte ao usuário externo/advogado na utilização do sistema jurisdicional	Índice de atendimentos concluídos
ISCI	Prestação de contas	Índice de satisfação do cliente interno
ISCS D	Cerimônia de diplomação	Índice de satisfação do cliente com a Solenidade de Diplomação
ISCD R	Divulgação de resultados	Índice de satisfação do cliente com a Divulgação de Resultados
ISNS	Provimento de cargo efetivo vago	Índice de satisfação dos novos servidores na pesquisa "Os seus primeiros 60 dias"
IE2.2	Gestão do SGQ	Índice de satisfação do cliente dos serviços prestados pelo TRE-GO
QIPE	Gestão do SGQ	Quantidade de inovações nos processos do escopo
TMT-01	Trâmite judicial	Tempo médio de tramitação
TMT-02	Trâmite judicial	Tempo médio de tramitação
TMT-03	Trâmite judicial	Tempo médio de tramitação
TMP	Publicação de acórdãos	Tempo médio de publicação
TMR	Ouvir os usuários dos serviços públicos	Tempo médio de Resposta

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 6/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

Identificador	Processo	Indicador
ITEMAE	Atendimento ao público - 18ª Zona Eleitoral	Índice de tempo médio de atendimento do eleitor
ILI	Atendimento ao público - 18ª Zona Eleitoral	Índice de lançamento de comunicações recebidas pelo Sistema Infodip
ICP - Nomeação	Provimento de cargo efetivo vago	Índice de conformidade do processo de gestão de nomeação de candidato a servidor
IAF	Gestão do SGQ	Índice de Avaliação de Fornecedores
IPA	Prestação de contas	Índice de Processos Analisados
IUM	Gestão de urnas	Índice de urnas mantidas
ICRCE	Cadastro Eleitoral	Índice de Correções Realizadas no Cadastro Eleitoral
ITCDP	Registro de Candidaturas	Índice de tratamento das Comunicações de Direitos Políticos no prazo (ITCDP)
IE5.1-1	Planejamento de eleições	Índice de transparência e segurança das eleições
IMS	Gestão do SGQ	Índice de melhorias no sistema
ISAE	Planejamento de eleições	Índice de satisfação da avaliação das eleições
IEPE	Planejamento de eleições	Índice de execução do planejamento de eleições
IEOP	Planejamento de eleições	Índice de execução orçamentária de pleitos
IARA	Capacitação	Índice de avaliação de reação e aprendizagem
IAAR	Capacitação	Índice de avaliação de aplicação e resultado

Observação: Indicadores da EJE conforme Diagrama de escopo.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 7/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

Índice de melhorias no sistema – 2º semestre/2024

Ord.	Melhorias	Saída ¹
1.	Atualização da política e objetivos do SGQ	1
2.	Implantação da nova página do SGQ	3
3.	Unificação da estrutura da governança do SGQ	2
4.	Implantação do Diagrama de Escopo Digital, por meio do painel de mapa de processos	1
5.	Reformulação da pesquisa de fornecedores externos, bem como o objetivo de alcançar melhoria e otimização dos processos no Tribunal	2
6.	Constituição do grupo de Trabalho composto por servidores da Secretaria do Tribunal, destinado a auxiliar as zonas eleitorais no processo de exame das Prestações de Contas de candidatos ao cargo de Prefeito eleitos nas Eleições Municipais de 2024	3
7.	Implantação do painel dos indicadores do SGQ	1/2
8.		
Total: 7		

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	2º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	87,5%	A leitura do primeiro semestre apresentou distorções devido à falta de preenchimento do formulário de avaliação pelos membros das unidades certificadas. Nesse	Encaminhamento do resultado para as unidades avaliadas para providências.	1 e 3 ¹
	SAO	85,33%			
	SGP	74%			

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 8/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

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

			sentido, o formulário foi aprimorado para facilitar e tornar mais claro o seu preenchimento.		
--	--	--	--	--	--

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 segundo semestre de 2024

Com a aprovação da nova política e dos objetivos de qualidade, além da implementação do Plano de Mudança do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), identificou-se a necessidade de revisar os indicadores que fazem parte do Plano de Indicadores do escopo. Nesse sentido, foi aberto o procedimento (SEI nº 24.0.000018676-3) para acompanhar as ações necessárias.

A versão 6.0 do Plano de Indicadores reflete as revisões realizadas até o momento. No entanto, as revisões continuam em andamento para os processos de Cadastro Eleitoral, Relacionamento com a Sociedade e Capacitação Jurídica. Outras revisões poderão ocorrer com a implementação do ciclo PDCA.

É importante ressaltar que, mesmo em meio às mudanças, a análise dos indicadores de cada processo do segundo semestre de 2024 revelou que os profissionais envolvidos na execução desses processos demonstram competência, capacidade e habilidades, com o objetivo de atingir os padrões de qualidade estabelecidos.

O indicador que avalia os fornecedores externos foi revisado por meio de seu formulário de avaliação, com uma redação aprimorada das perguntas que o compõem. Isso resultou em respostas mais assertivas, promovendo resultados mais adequados às atividades dos serviços prestados nos processos do escopo. O resultado alcançado ficou ligeiramente abaixo da meta de 80%, atingindo um desempenho de 74,5%.

No geral, os resultados obtidos tiveram um impacto significativo nas ações de melhoria da qualidade, refletindo diretamente no serviço prestado aos clientes. As mudanças em curso vêm produzindo os efeitos desejados. Assim, o desempenho, avaliado por meio dos indicadores, capacita os processos a atender aos objetivos da Qualidade.

d. Análise de riscos e oportunidades

A implementação do plano de mudança por meio do processo SEI nº 24.0.000018676-3 promoveu uma maior conscientização entre as unidades responsáveis pelos processos do escopo sobre a necessidade de reforçar o foco na gestão de riscos. Isso levou à atualização das planilhas de riscos do escopo. Consequentemente, o SGQ vem promovendo a expansão das boas práticas nos demais processos de trabalho da organização.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 9/23
-------------------	---------------	---------------------------------	---------------

O levantamento de governança promovido pelo Tribunal de Contas da União mostrou que os resultados obtidos pelo TRE-GO no iESGo/2024 são encorajadores e demonstram um compromisso significativo com a melhoria contínua das práticas de governança e gestão. A evolução dos índices reflete um esforço coletivo para implementar melhores práticas e aumentar a eficiência organizacional.

Entretanto, é crucial que o TRE-GO mantenha o foco na gestão de riscos. Nesse sentido, o SGQ, por meio do plano de mudança, promoveu ampla divulgação e conscientização junto aos processos do escopo sobre a necessidade de manter atualizadas as planilhas de gestão de riscos, ao mesmo tempo em que estabelece e garante que os controles sejam ajustados a cada evento de risco.

Quanto à capacidade de gerir riscos, a análise dos resultados alcançados pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE-GO) revela um panorama misto, com pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. A seguir, apresenta-se uma análise de cada um dos indicadores, com sugestões para aprimorar a gestão de riscos no Tribunal.

A estrutura da gestão de riscos está definida (nível aprimorado)

Análise: A definição de uma estrutura de gestão de riscos em nível aprimorado indica que o TRE-GO possui um framework claro e bem estabelecido. Isso sugere que há políticas, procedimentos e responsabilidades claramente delineadas para a gestão de riscos.

Sugestões: Continuar a revisar e atualizar a estrutura conforme necessário, garantindo que ela permaneça relevante e eficaz. Considerar a inclusão de avaliação dos colaboradores para aprimorar a estrutura.

Atividades típicas de segunda linha estão estabelecidas (nível aprimorado)

Análise: A presença de atividades de segunda linha em nível aprimorado indica que o TRE-GO tem mecanismos de supervisão e monitoramento eficazes. Isso é crucial para garantir que os processos de gestão de riscos sejam seguidos e que haja conformidade.

Sugestões: Implementar auditorias regulares e avaliações de conformidade para garantir que as atividades de segunda linha estejam sendo executadas de forma eficaz. Promover a transparência nas atividades de supervisão pode aumentar a confiança interna.

O processo de gestão de riscos da organização está implantado (nível aprimorado)

Análise: A implantação do processo de gestão de riscos em nível aprimorado demonstra que o TRE-GO está ativamente gerenciando riscos, com práticas estabelecidas para identificação, avaliação e mitigação.

Sugestões: Manter um ciclo de melhoria contínua, revisando regularmente o processo de gestão de riscos e incorporando novas melhores práticas e tecnologias. Incentivar a participação de todos os níveis da organização na identificação de riscos.

Os riscos considerados críticos para a organização são geridos (nível intermediário)

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 10/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

Análise: O nível intermediário na gestão de riscos críticos sugere que, embora haja reconhecimento e alguma ação em relação a esses riscos, ainda existem lacunas na abordagem. Isso pode indicar que nem todos os riscos críticos estão sendo monitorados ou mitigados de forma eficaz.

Sugestões: Realizar uma análise detalhada dos riscos críticos identificados e desenvolver planos de ação específicos para cada um. Reforçar junto ao comitê de gestão de riscos a necessidade de se concentre na supervisão e na mitigação de riscos críticos.

A organização executa processo de gestão de continuidade do negócio (nível inicial)

Análise: O nível inicial na gestão de continuidade do negócio é uma preocupação significativa, pois indica que o TRE-GO não está adequadamente preparado para lidar com interrupções ou crises. Isso pode expor a organização a riscos elevados em situações adversas.

Sugestões: Priorizar o desenvolvimento e a implementação de um plano de continuidade do negócio. Isso deve incluir a identificação de funções críticas, a elaboração de estratégias de resposta a crises e a realização de simulações e treinamentos regulares para a equipe.

Conclusão

O TRE-GO apresenta uma base sólida na gestão de riscos, com estruturas e processos bem definidos e aprimorados. No entanto, a gestão de riscos críticos e a continuidade do negócio requerem atenção especial. Ao implementar as sugestões acima, o TRE-GO pode fortalecer ainda mais sua capacidade de gerenciar riscos e garantir a continuidade de suas operações, aumentando a resiliência organizacional e a confiança das partes interessadas.

Destaque-se a importância da realização dos TESTES DE CONTROLE nas análises de riscos, esta ação ENCONTRA-SE EM FASE DE SENSIBILIZAÇÃO.

e. Requisitos das partes interessadas

As partes interessadas estão devidamente definidas e atualizadas conforme o SEI nº 20.0.000001839-3 (documento nº 0253658/2022). Nesse sentido, o plano de mudança implementado (SEI nº 24.0.000018676-3) promoveu uma ampla revisão e atualização dos documentos relacionados aos processos, incluindo a matriz das partes interessadas, considerando a visão dos processos certificados. Essa atualização incluiu as respectivas ações recomendadas e a estratégia de relacionamento definida, garantindo maior alinhamento e eficácia na gestão das partes interessadas.

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 11/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	NÃO-CONFORMIDADE	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
APRISQ/ASPLA N/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	Concluída
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
APRISQ / Unidades certificadas	Auditoria Interna 2024	7.5.3	NC 01. Requisito 7.5.3 – A organização não garantiu o controle efetivo das informações documentadas - Evidência 1: Os Diagramas de Escopo (DE) foram migrados para o Laboratório de Inovações e alguns possuem os riscos e oportunidades e outros não.	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI
18ª ZE / Corregedoria	Auditoria Interna 2024	7.5.3	NC 01. Requisito 7.5.3 – A organização não garantiu o controle efetivo das informações documentadas - Evidência 2: As instruções de trabalho da 18ª Zona Eleitoral não estão sendo atualizadas e encontram-se fora de uso.	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 12/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	NÃO-CONFORMIDADE	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
APRISQ / SECAP	Auditoria Interna 2024	7.5.3	NC 01. Requisito 7.5.3 – A organização não garantiu o controle efetivo das informações documentadas - Evidência 3: A avaliação de eficácia de treinamentos está sendo realizada pela Seção de Capacitação via formulário Google Forms e consta no SGQ o Formulário FAET para este fim.	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI
APRISQ	Auditoria Interna 2024	7.5.3	NC 01. Requisito 7.5.3 – A organização não garantiu o controle efetivo das informações documentadas - Evidência 4: No Manual da Qualidade versão 16, constam 16 processos no escopo listado na página 5 e no item 4.3 constam 15. Evidenciamos dois manuais da qualidade versão 16 com divergência de conteúdo.	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI
APRISQ	Auditoria Interna 2024	7.5.3	NC 01. Requisito 7.5.3 – A organização não garantiu o controle efetivo das informações documentadas - Evidência 5: O processo Suporte ao Usuário Externo foi renomeado para Suporte ao Advogado e sofreu redução de escopo. Sua atualização não consta nos documentos do SGQ.	Relatório de Auditoria 2024	
APRISQ	Auditoria Interna 2024	7.5.3	NC 01. Requisito 7.5.3 – A organização não garantiu o controle efetivo das informações documentadas - Evidência 6: Algumas informações documentadas estão sendo migradas para o laboratório de Inovações sem o devido controle de mudanças.	Relatório de Auditoria 2024	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 13/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	NÃO-CONFORMIDADE	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
EJE	Auditoria Interna 2024	9.1.3	NC 02. Requisito 9.1.3 – A organização não avaliou os dados dos processos como requerido pelo roll de itens previstos no requisito - Evidência 1: A Escola Judiciária não realizou Análise Crítica Local no ano de 2024	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI
18ª ZE / SECOM	Auditoria Interna 2024	9.1.3	NC 02. Requisito 9.1.3 – A organização não avaliou os dados dos processos como requerido pelo roll de itens previstos no requisito - Evidência 2: Nos processos de Atendimento ao Público e Divulgação de Resultados a Análise Crítica Local não está avaliando os dados.	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI
APRISQ	Auditoria Interna 2024	9.1.3	NC 02. Requisito 9.1.3 – A organização não avaliou os dados dos processos como requerido pelo roll de itens previstos no requisito - Evidência 3: As análises críticas locais não seguem o disposto no requisito 9.1.3	Relatório de Auditoria 2024	Abertura de SEI

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 14/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	OPORTUNIDADE DE MELHORIA	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
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	Processo de inclusão no escopo suspenso
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	Criado no painel a publicação da manifestação do cliente
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.
APLAE	Auditoria Interna 2024		1. Verificar o melhor alinhamento do processo de Planejamento de Eleições com os objetivos da qualidade.	Conforme relatório de auditoria	
APRISQ	Auditoria Interna 2024		2. Avaliar a não aplicação do requisito 8.3 no Sistema de Gestão da Qualidade do TRE-GO.	Conforme relatório de auditoria	

AAGES	Auditoria Interna 2024		3. Avaliar a pertinência de incluir a CGE na lista de partes interessadas	Conforme relatório de auditoria	
18ª ZE	Auditoria Interna 2024		4. Revisar o Diagrama de Escopo da 18ª ZE quanto à interface de saída Filiação Partidária.	Conforme relatório de auditoria	
CECEP	Auditoria Interna 2024		5. Verificar a pertinência de incluir as novas ferramentas de atendimento no Processo Prestação de Contas, como por exemplo, as trilhas.	Conforme relatório de auditoria	
SEVIN	Auditoria Interna 2024		6. Promover treinamento de brigada de incêndio para os servidores e colaboradores que atuam no galpão de urnas.	Conforme relatório de auditoria	
SECAP	Auditoria Interna 2024		7. Avaliar a inclusão do processo de elaboração do Plano Anual de Capacitação no Diagrama de Escopo da Capacitação e seus impactos.	Conforme relatório de auditoria	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 16/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

g. Mudanças que possam afetar o SGQ

O Relatório de Auditoria Interna SGQ 2024 do TRE-GO identificou conformidades gerais com a norma NBR ISO 9001:2015, mas apontou mudanças e não conformidades que podem impactar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). As principais não conformidades incluem: falta de controle efetivo das informações documentadas (Requisito 7.5.3), com inconsistências nos Diagramas de Escopo, instruções de trabalho desatualizadas e divergências no Manual da Qualidade; e falhas na avaliação de dados dos processos (Requisito 9.1.3), como a ausência de análises críticas locais completas em algumas áreas.

Foram destacadas oportunidades de melhoria, como o alinhamento do processo de Planejamento de Eleições aos objetivos da qualidade, inclusão de novas ferramentas no processo de Prestação de Contas e treinamento de brigada de incêndio. Pontos fortes incluem a competência da equipe, a consolidação do SGQ mesmo em cenários de mudanças e a redução de documentos, tornando o sistema mais eficiente.

Conclui-se que o SGQ está implementado e mantido em conformidade com a norma, desde que as não conformidades sejam tratadas e as oportunidades de melhoria sejam avaliadas para fortalecer o sistema e garantir sua eficácia contínua.

	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	Concluído

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 17/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

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	Suspensão até nova manifestação das unidades interessadas
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	Concluído
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	O processo foi reestruturado, nominado de Suporte ao advogado na utilização do sistema jurisdicional. Documentação em processo de atualização
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	Ajustes concluídos

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 18/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

6.	Mudança da gestão da Assessoria de Planejamento de Eleições	Processo em andamento	Alocar colaboradores na APRISQ e realizar capacitação na ISO 9001	DG	Concluída. Realizada capacitação para servidores de Interpretação da norma e gestão do SGQ. Servidores alocados parcialmente.
7.	Implantação do painel de indicadores do SGQ	Processo em andamento	Elaborar painel na área do Laboratório de Inovação	APRISQ	Painel criado, em fase de verificações

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 19/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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 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 da política e objetivos da qualidade

Política da Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE-GO) reflete um compromisso claro com a excelência na prestação de serviços, enfatizando a importância da celeridade, eficácia e transparência no processo eleitoral. A declaração de que o objetivo é "garantir a efetividade do exercício da soberania popular" demonstra uma compreensão profunda do papel do TRE-GO na democracia e na confiança pública.

Pontos Fortes:

- Foco no Cliente:** A ênfase na satisfação do cliente é um aspecto positivo, pois indica que o TRE-GO está atento às necessidades e expectativas dos cidadãos, o que é fundamental para a legitimidade do processo eleitoral.
- Inovação e Melhoria Contínua:** A inclusão da inovação como um objetivo central sugere que o TRE-GO está disposto a adaptar-se e evoluir, utilizando novas tecnologias e abordagens para melhorar seus serviços. Isso é crucial em um ambiente em constante mudança, especialmente em tempos de digitalização.
- Gestão de Riscos:** A menção à gestão de riscos é um ponto forte, pois demonstra uma abordagem proativa para identificar e mitigar potenciais problemas antes que eles afetem a qualidade dos serviços prestados.

Áreas para Melhoria:

- Mensuração de Resultados:** Embora a política e os objetivos sejam bem definidos, a eficácia da implementação depende de métricas claras e mensuráveis. O TRE-GO deve estabelecer indicadores de desempenho que permitam avaliar o progresso em relação aos objetivos da qualidade.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 20/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

2. **Comunicação e Conscientização:** Para que a política da qualidade seja efetiva, é essencial que todos os colaboradores do TRE-GO estejam cientes e comprometidos com esses objetivos. Programas de treinamento e comunicação interna podem ser aprimorados para garantir que todos entendam seu papel na implementação da política.
3. **Avaliação das Partes Interessadas:** A política menciona a transparência e a satisfação do cliente, mas é importante que o TRE-GO estabeleça mecanismos regulares de *avaliação* para coletar opiniões e sugestões das partes interessadas. Isso pode ajudar a identificar áreas de melhoria e a ajustar a política conforme necessário.

Conclusão:

A Política da Qualidade do TRE-GO é um passo significativo em direção à excelência na gestão pública e à confiança no processo eleitoral. No entanto, para que essa política se traduza em resultados concretos, é fundamental que o TRE-GO implemente um sistema robusto de monitoramento e avaliação, além de promover uma cultura organizacional que valorize a qualidade e a melhoria contínua. A adoção de práticas de avaliação e comunicação eficazes será essencial para garantir que a política não apenas exista no papel, mas que seja vivida e aplicada em todas as operações do Tribunal.

j. Ações determinadas

ID	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Atualizar os documentos pendentes dos processos (execução do plano de mudança – SEI nº 24.0.000018676-3	Responsáveis pelos processos	18/10	Em andamento
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.	Ampliação do escopo com a entrada do processo de Publicação de atas plenárias da SJD / COSEP	APRISQ / Responsável pelo processo	02/25	Início dos levantamentos

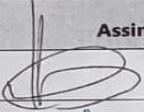
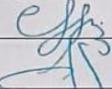
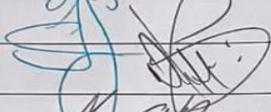
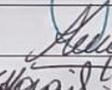
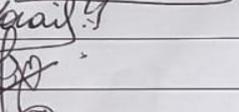
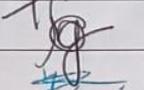
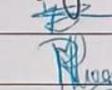
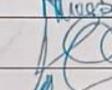
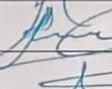
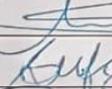
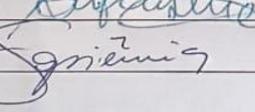
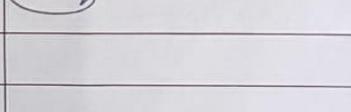
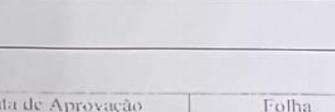
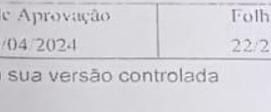
1.1 Data da próxima reunião de análise crítica sistêmica: **junho/2025**, às 14h00, auditório sede e/ou *online*.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 21/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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

ANEXO I – LISTA DE PRESENÇA

4. Participantes da Reunião

Nome	Unidade	Assinatura
Urelton P. Silva	COAD/UPCRE	
Clayton Luis de Melo Silva	SEVIN	
Wilson Gaudenzi Junior	AGSP6	
ROENIR JOSÉ DE SOUSA	AGSGP	
Maria Edigênia	ABSGP	
Silvio J. P. Moraes Filho	AGSJD	
Thaís Cedro Gomes	SJO	
Maílana Jorge	SGP	
Bianca Lucena	SECAIO	
Rita de Cássia Cardoso Alves	SESGE	
Maria Cherys Rodrigues	SECOM	
Antonio Luiz Vinha Fonseca	EJE	
ANILCI RASSI	SEPUBL	
Silviana Maria V.F. Castro	SEADT	
Documêto Gonçalves	DE	

Aprovação pelo NQ	Versão	Data de Aprovação	Folha
	1.1	19/04/2024	22/23

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

Aprovação pelo NQ	Versão	Data de Aprovação	Folha
	1.1	19/04/2024	22/23

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

Tópico	Reunião de Análise Crítica Sistêmica (SGQ)	ID	823 2595 7410
Anfitrião	SGQ (aprisq.zoom@tre-go.jus.br)	Duration (minutes)	83
Start time	12/10/2024 02:48:37 PM	End time	12/10/2024 04:11:30 PM

Name (original name)	E-mail 	Join time	Leave time	Duration (minutes)	Convidado
SGQ	aprisq.zoom@tre-go.jus.br	12/10/2024 02:48:37 PM	12/10/2024 04:11:30 PM	83	Não
Lasaro Lima		12/10/2024 02:59:01 PM	12/10/2024 03:15:52 PM	17	Sim
Daniel - 18ª ZGO		12/10/2024 02:59:39 PM	12/10/2024 04:11:29 PM	72	Sim
Guilherme Batista Matias - CECEP (CECEP)	asepa.zoom@tre-go.jus.br	12/10/2024 03:02:20 PM	12/10/2024 03:15:53 PM	14	Não
Rafael 018ZGO Jataí (Rafael Lima)		12/10/2024 03:02:26 PM	12/10/2024 04:11:20 PM	69	Sim
Maria Selma Teixeira (016904461007)		12/10/2024 03:09:16 PM	12/10/2024 03:16:00 PM	7	Sim
OUVIDORIA TRE GO	ore.zoom@tre-go.jus.br	12/10/2024 03:09:22 PM	12/10/2024 03:15:59 PM	7	Não
Lasaro Lima		12/10/2024 03:15:53 PM	12/10/2024 04:11:30 PM	56	Sim

Aprovação pelo NQ	Versão 1.1	Data de Aprovação 19/04/2024	Folha 23/23
-------------------	---------------	---------------------------------	----------------

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