

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: Hamilton Pinheiro de Oliveira	Data da preparação: 18/09/2020

2. Identificação da Reunião.

Data da reunião: 22/09/2020	Horário Início: 14h Horário Final: 16h30	Local: virtual zoom
Líder da reunião: Wilson Gamboge Júnior		Telefone: 3920-4277
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 1º semestre de 2020		

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	AAGGE		Josécarlos.silva@tre-go.jus.br	4050	
Cláudia Eneida de Rezende Mikael	CRPE	Pr	claudia.mikael@tre-go.jus.br	4221	
Leonardo Sapiência Santos	SJD	Pr	leonardo.sapiencia@tre-go.jus.br	4227	
Luís Adriano S. de Castro	Con.Q		luiz.castro@tre-go.jus.br	4224	
José Fernando Alves de Sousa	ASEPA	Pr	jose.fernando@tre-go.jus.br	4200	
Maria Lúcia Prado e Silva Gedda	SEGDP		marialucia.prado@tre-go.jus.br	4228	
Maurício Simplício do Nascimento	CPRO		mauricio.nascimento@tre-go.jus.br	4251	
Eloízio Fonseca de Moura	SEPEX		eloizio.moura@tre-go.jus.br	4239	
André Rassi	SEPUBL	Pr	andre.rassi@tre-go.jus.br	4239	
Tatiana Zanine Arantes	ASEPA		tatiana.zanine@tre-go.jus.br	4240	
Brazilino Nunes de Oliveira	ASICS		brazil.nunes@tre-go.jus.br	4241	
Thatiane Coleta Silva Lopes	ASICS		thatiane.coleta@tre-go.jus.br	4241	
Hamilton P. de Oliveira	A.Q	Pr	hamilton.oliveira@tre-go.jus.br	4277	
Ronan Fantes de Santana	A.Q	Pr	ronan.fantes@tre-go.jus.br	4277	
Wesley Francisco M. Napoli	AQUAL	Pr	Wesley.napoli@tre-go.jus.br	4277	
Alisson Barbosa Azevedo	AQUAL	Pr	Alisson.azevedo@tre-go.jus.br	4277	
Patrícia		Pr			
Luciana Taveira Silveira Cunha	CEDE/SGP	Pr	luciana.taveira@tre-go.jus.br	4109	
Luciana César Vasconcelos	SESGE/SGP	Pr	luciana.vasconcelos@tre-go.jus.br	4109	
Vinícius Castro Borges	18ª ZE - Jataí	Pr	vinicius.borges@tre-go.jus.br	643632 7128	
Arllys Freire Gomes	SEVIN		arllys.freire@tre-go.jus.br	3521- 2290	
Mª Cecília Félix de Souza Carmo	ORE	Pr	mariacecilia.carmo@tre-go.jus.br	4005	
Sílvio José Alberto de Moraes Filho	APLAE	Pr	silvio.morais@tre-go.jus.br	4250	
Priscila Oliveira Ataídes	ASPSA		priscila.ataides@tre-go.jus.br	4120	
Weliton Silva					

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 1/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Vanessa Vaz de Sá	ORE	Pr	vanessa.vaz@tre-go.jus.br	4005	
Bárbara Lobo Mulser Tavares	AQUAL		barbara.tavares.estagiario@tre-go.jus.br	4277	
Lafaiete Ribeiro de Campos	AAGGE	Pr	lafaiete.campos@tre-go.jus.br	3521-2292	
Fabrizio Souza Feijão	87ª ZE		fabrizio.feijao@tre-go.jus.br	33362062	
Weliton Pereira da Silva	VPCRE	Pr	weliton.silva@tre-go.jus.br	4022	
Ilana Murici Ayres	SESGE	Pr	Ilana.ayres@tre-go.jus.br	4109	
Maria Thereza Rodrigues de Oliveira	ASICS	Pr	Maria.oliveira@tre-go.jus.br	4241	
Edivaldo Marra Silva	ASEPA		Edivaldo.marra@tre-go.jus.br	4200	
Eliane Clemente Costa	SEPEX		Eliane.gomes@tre-go.jus.br	4102	

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 2º semestre de 2020:

Reunião de análise crítica sistêmica: 02/2021, às 14h30, sala do DG ou outra a definir.

1.2 Data das próximas Auditorias:

- Auditoria-externa: Pregão marcado para 23/09
- Composição: Contratada

1.3 Data da próxima Auditoria interna:

Data: a definir

Composição: A definir

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 2/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

1.4 Ações de análises críticas anteriores

ITEM	TIPO	DESCRIÇÃO	AÇÃO	RESP.	PRAZO	ACOMPANHAMENTO
1	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Apresentar à SECAP o plano de capacitação do programa previsto no planejamento de eleições	APLAE	14/03/2020	Ação concluída. Foram solicitados os cursos: Gestão de Riscos com base na NBR ISO 31000:2018 com Operacionalização do SGQ do Tribunal (PAD 84982020), Interpretação da NBR ISO 9001:2015 e Operacionalização do SGQ do Tribunal (PAD 84992020), auditor interno da qualidade com base na NBR ISO 19011:2018 com operacionalização do SGQ do tribunal (PAD 85002020) e Ferramentas da Qualidade (PAD 8502/2020)
2	MUDANÇA	Projeto Corrida pela democracia 2020	Executar o plano de ação	AQUAL	1º/03/2020	Corrida presencial suspensa em virtude da pandemia.
3	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Reduzir o número de indicadores do SGQ ou substituir aqueles que não são desafiadores	AQUAL-DG	14/03/2020	A revisão dos indicadores foi realizada nas reuniões de revisão dos Diagramas de Escopo, faltando somente os processos de Planejamento de Eleição, Trâmite Judicial e Registro de Candidaturas. Foram instituídos indicadores para a Escola Judiciária, alterados os indicadores do processo de atendimento e incluído um indicador para o processo de Gestão de Urnas.
4	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Desenvolver pesquisa de satisfação geral, que contemple todo o TRE.	AAGGE-AQUAL-ORE	14/03/2020	PAD 2030/2020 - FACP Nº 136/2020 - Análise de Viabilidade e Termo de Referência em validação pela equipe de planejamento designada.
5	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Planejar o Seminário da Qualidade	AQUAL-DG	14/03/2020	Projeto do evento que está tramitando no Pad.nº13034/20
6	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Apresentação do SGQ à VPCRE e à EJE e ao PRESIDENTE	AQUAL	28/02/2020	Apresentação realizada
7	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Compor equipe auditoras	AQUAL-DG	28/02/2020	Realizada na Auditoria-Consultoria e na Auditoria Interna.
8	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Finalizar a inserção dos processos da 87ª ZE, EJE e VPCRE nas atividades do SGQ.	AQUAL-DG	14/03/2020	Expansão para EJE concluída. A expansão para o processo de cadastro eleitoral da VPCRE também foi concluída. Entretanto, no PDG 2020-2022 foram definidas outras expansões para a VPCRE que se encontram em andamento.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 3/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

9	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Desenvolver a forma de análise das partes interessadas nos processos	AAGGE	14/03/2020	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.
10	AÇÕES DA REUNIÃO	----- -----	Finalizar o tratamento das FACP's abertas	AQUAL-DG	14/03/2020	As FACP's estão em monitoramento
11	AÇÕES DA REUNIÃO	----- ----- -	Analisar e propor redução do escopo do SGQ	AQUAL-DG	14/03/2020	Não haverá redução de escopo. Ao contrário, a expansão do escopo está em andamento para SECAP e E 87 ZE.

b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

A Alta Administração do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás **MANTEVE** as diretrizes de gestão e CERTIFICAÇÃO DO PROCESSO ELEITORAL, com base na Cadeia de Valor do Tribunal, instituída pela Portaria Presidencial – TRE - GO n° 792/2014.

Alinhamento com o PDG, com os seguintes projetos inclusos:

PROJETO: Pesquisa de manifestação social. **OBJETIVO:** Coleta de dados junto ao cidadão-usuário,

OBJETIVO: coleta ampla junto a toda Justiça Eleitoral de Goiás em busca de dados e informações que servirão de evidências baseada em fatos para a tomada de decisão da Alta Administração.

PROJETO: Cartório Eleitoral Online

OBJETIVO: Possibilitar o atendimento on-line com o apoio dos cartórios que possuem vapt-vupts e cartórios certificados (Jataí e Alexânia), criando uma sistemática sólida e moderna para atendimento aos cidadãos-u-usuários dos produtos/serviços do TRE-GO. Além disso, a ferramenta de serviços on-line, com o objetivo de melhor atender nossos usuários-cidadãos fornecendo informações sobre serviços solicitados diretamente ao cartório e possibilitando a consulta de pedidos online.

PROJETO: Laboratório de Inovação

OBJETIVO: Fomentar, em parceria com a AAGGE, a inovação institucional com vistas a atender novas demandas da sociedade por meio da melhoria de processos e serviços.

PLANO DE AÇÃO: Semana da Qualidade

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 4/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

OBJETIVO: Realizar a I e II Semana da Qualidade no TRE-GO com o objetivo de trazer uma conscientização sobre a importância da Qualidade dentro do órgão, abordando temas atuais trazendo o conceito de que colaboradores, organizadores e fornecedores podem interagir com o propósito de alcançar um resultado positivo

PROGRAMA: Expansão do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

PROJETO: Mapear e certificar o processo de inspeção cartorária com padronização de práticas e definição de riscos, objetivando o melhor nível de qualidade das atividades.

PLANO DE AÇÃO: Certificar o Processo de Cadastro Eleitoral com padronização de práticas e definição de riscos, objetivando o melhor nível de qualidade

PROJETO: Mapear e certificar processos da Corregedoria: Mapear os principais processos de trabalho da Coordenadoria Administrativa da Corregedoria Regional, com padronização de práticas e definição de riscos, objetivando o melhor nível de qualidade

PROJETO: Expandir o escopo certificado do processo de trabalho “recebimento e publicação de Acórdãos” para todas as classes processuais, exceto Processo Administrativo. Atualmente, integram esse escopo apenas Ação Cautelar, Habeas Corpus, Mandado de Segurança, Prestação de Contas e Recurso Eleitoral.

PROJETO: Seminário Estratégia com Qualidade. **OBJETIVO.** Instituir, em parceria com a AAGGE, no TRE-GO evento no formato de seminário, cujo objetivo é apresentar cases de sucesso na execução das estratégias, novos modelos de desenvolvimento ágeis, melhores práticas de governança alinhados à NBR ISO 9001:2015. Realizar a primeira reunião de análise da estratégia do exercício durante o evento.

PROJETO: Corrida pela Democracia. **OBJETIVO:** Realizar a corrida de rua pela democracia - 2021, visando promover a saúde dos servidores e colaboradores, realizar a integração com a sociedade e permitir a divulgação institucional da organização.

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.

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período /%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
------------------	----------	----	-----------	------------	-----------------	-------------	-------

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 5/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período /%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
AQUAL/ASPRI	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	1.	IPAR 03/SEM	11	Está sendo realizado um trabalho de revisão da gestão de riscos de todos os processos do SGQ que tem por objetivo implantar efetivamente a mentalidade de risco no Tribunal, a assessoria de processos e riscos está centralizando as informações sobre os riscos e seus tratamentos, além disso, está sendo feito o cadastramento da gestão de riscos no sistema SE Suíte.	Avaliar a eficácia das ações que estão sendo tomadas pela unidade.	1 RETIRAR
Gestão de Urnas/SEVIN	Desempenho do Processo	2.	IUM Meta:80%	97,57%	Devido a pandemia as atividades do primeiro trimestre foram prejudicadas, mas as ações de enfrentamento tomadas pela unidade atendendo todas as medidas de segurança exigidas resultaram na superação cumprimento da meta. Adicionalmente foi automatizado o procedimento de publicação dos indicadores da unidade através do POWER BI.	Estudar a implementação da publicação de indicadores da unidade para levá-la para outras unidades do SGQ.	2
Ouvir o Cidadão/ORE/TELE	Realimentação do Cliente e Desempenho do Processo	3.	ISCEORE Meta: 80% TMRORE Meta: 10 dias	100% 2,49 dias	A unidade foi fortemente demandada por causa da pandemia, foi necessário um grande esforço para atender as solicitações, mas a unidade se superou e entregou bons resultados	Concretizar a implantação do sistema URA.	2,3
Diplomação/A SICS	Realimentação do Cliente	4.	ISCSD Meta: 80%	2018 87%	Apesar da dificuldade de suprir a expectativa dos diplomados em relação ao espaço reservado para diplomação, o processo teve uma boa avaliação.	Estudar a possibilidade de se fazer a Diplomação a distância.	2
Divulgação de Resultados/ASICS	Realimentação do Cliente	5.	ISCDR Meta: 80%	2018 95%	Foram disparados os PADs de contratação para realização do evento.	Acompanhar os PADs	2

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 6/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período /%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Atendimento ao Público/18ª ZE	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	6.	ICA Meta: 80% IEA Meta: 5% ITEMAE 180 segundos ILI 5 dias	ICA 96,9% IEA 0%	O índice de satisfação com o atendimento está excelente. O índice de erros foi excluído, pois não foi considerado desafiador. Foram implementados dois novos indicadores: Índice de tempo médio de atendimento do eleitor (ITEMAE), Índice de lançamento de comunicações recebidas pelo Sistema Infodip (ILI) que são divulgados diretamente pelo power bi.	Divulgar o link de acesso aos novos indicadores.	2
Trâmite Judicial	Realimentação do Cliente	7.	ISCE SEPEX		Pesquisa não foi realizada devido a pandemia e restrição ao atendimento presencial	Aguardar o novo procedimento para coleta e centralização da pesquisa PAD n. 2030/2020	3
Trâmite Judicial	Realimentação do Cliente	8.	ISCE/PJE CRPE		Pesquisa não foi realizada devido a pandemia e restrição ao atendimento presencial	Aguardar o novo procedimento para coleta e centralização da pesquisa PAD n. 2030/2020	3
Trâmite Judicial	Realimentação do Cliente	9.	ISCI/PJE CRPE		Pesquisa não foi realizada devido a pandemia e restrição ao atendimento presencial	Após o retorno dos servidores ao trabalho presencial, poderão ser coletadas pesquisas, com possibilidade substituição do formulário	3
Trâmite Judicial	Realimentação do Cliente	10.	ISCI CRPE Meta: 95%		Não foram autuados novos processos no SADP tendo em vista a implantação do PJe em todas as Zonas Eleitorais	Foi acordada a extinção dessa pesquisa devido à implantação do Sistema PJe em toda a Justiça Eleitoral e a migração dos processos físicos (SADP) para o PJe	1

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 7/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período /%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Trâmite Judicial	Conformidade do Produto	11.	CCP/ SADP CRPE Meta: 95%		Não foram autuados novos processos no SADP tendo em vista a implantação do PJe em todas as Zonas Eleitorais	Foi acordada a extinção dessa pesquisa devido à implantação do Sistema PJe em toda a Justiça Eleitoral e a migração dos processos físicos (SADP) para o PJe	1
Trâmite Judicial	Conformidade do Produto	12.	ICP CRPE Meta: 95%	100%	Índice Alcançado	Não há	1
Trâmite Judicial	Conformidade do Produto	13.	ICP/PJE CRPE Meta: 95%	100%	Índice Alcançado	Não há	1
Trâmite Judicial	Conformidade do Produto	14.	CCP/ PJE CRPE Meta: 95%	100%	Índice Alcançado	Não há	1
Trâmite Judicial	Desempenho do Processo	15.	TMT 01 CRPE Meta: 12:00 horas	2:38:30 horas	Índice Alcançado.	Não há.	1
Trâmite Judicial	Desempenho do Processo	16.	TMT 02 CRPE Meta: 12:00 horas	1:49:05	Índice Alcançado.	Não há.	1
Registro de Candidaturas	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	17.	TMT 03 Meta: 20 dias	19,686 dias	Índice Alcançado.	Não há.	1
Publicação de Acórdãos	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	18.	TMP SEPUBL Meta: 10 dias	2,5 dias	Meta a ser reduzida, aguardando avaliação sobre o procedimento e os prazos, com a expansão do Pje.	Definição de nova meta mais desafiadora.	1

Aprovação pelo NQ

 Versão
1.2

 Data de Aprovação
23/04/13

 Folha
8/18

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

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período /%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Publicação de Acórdãos	Realimentação do Cliente	19.	ISCE SEPUBL Meta: 80%	88%	A pesquisa tem sido feita com os mesmos advogados e estagiários que atuam no âmbito do TRE/GO. As respostas às pesquisas refletem, algumas vezes, o estado emocional do advogado, no momento em que toma ciência da decisão publicada	Aguardar o novo procedimento para coleta e centralização da pesquisa PAD n. 2030/2020	2
Nomeação, posse e exercícios de servidores	Realimentação do Cliente	20.	ISCI SESGE Meta: 75%		Neste ano não houve nomeação de servidores, mas houve a autorização para prover sete vagas que serão providas após a realização do concurso de remoção.	Aguardar o término do concurso de remoção.	2
Nomeação, posse e exercícios de servidores	Conformidade do Produto	21.	ICP SESGE Meta: 80%		Neste ano não houve nomeação de servidores, mas houve a autorização para prover sete vagas que serão providas após a realização do concurso de remoção.	Aguardar o término do concurso de remoção.	2
Prestação de Contas	Realimentação do Cliente	22.	ISCI ASEPA Meta: 60%		Ainda não medido. O diagrama de contexto do processo foi revisado para aceitar consultas por email.	Não há.	2
Prestação de Contas	Desempenho do Processo	23.	IPA ASEPA Meta: 70%	2018 100%	Índice Alcançado.	Não há.	2
Planejamento de Eleições / APLAE	Desempenho do Processo	24.	IDPE APLAE Meta: 70%	2018 61,9%	Índice não alcançado. Para remediar esta situação a APLAE se dedicou ao aperfeiçoamento de ferramentas de monitoramento dos processos através de uso do power bi, o que tem desenvolvido a capacidade de tomada de decisões no Tribunal impactando diretamente no êxito das ações estratégicas.	Monitorar os painéis criados para tomada de decisão.	2

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 9/18
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

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 erros no atendimento ao eleitor (IEA) - 18ª ZE

EJE – Conforme Diagrama de escopo

VPCRE - Conforme Diagrama de escopo

87ª - Conforme Diagrama de escopo

Índice de melhoria	Períodos/Quantidade	Melhorias
Índice de Melhorias no Sistema	1º semestre de 2020	Conforme planilha de controle de indicadores
	Total	7

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	2º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	86	O indicador demonstrou que há queda na avaliação dos fornecedores.	Deliberou-se por criar um formulário para levantar as expectativas e necessidades dos provedores.	3
	SAO	87			
	SGP	86			

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 10/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

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 2020 e sua influência em razão da PANDEMIA DO CORONAVÍRUS – COVID 19

A exposição pormenorizada do resultado dos indicadores de cada processo relativo ao primeiro semestre do ano de 2020 demonstrou evidente 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. Saliente-se que o projeto é dinâmico e que ações estão em implementação e novos processos deverão ser incluídos, já que a determinação é de que todo o processo eleitoral seja representado no sistema de gestão da qualidade.

Ressalte-se, por oportuno, que a entrada dos processos da Escola Judiciária Eleitoral, Vice-Presidência e Corregedoria, porém não houve complemento junto À 87ª Zona Eleitoral – Alexânia - GO, que desenvolvem, respectivamente, os processos de Relação Institucional com a Sociedade, Cadastro Eleitoral, Votação e Apuração/Totalização, possibilitará a entrada de indicadores relevantes para a evolução dos sistemas.

d. Análise de riscos e oportunidades

O fortalecimento da governança, por meio da criação de um Comitê de Governança e Gestão Corporativa, amparado por um Manual do Sistema de Gestão Integrado, é o primeiro passo em direção a um Sistema de Gestão da Qualidade completo, e com pensamento baseado em risco.

Além disso, reitere-se que o processo de gestão de riscos do TRE/GO envolve a participação de todos os servidores e unidades organizacionais. Sendo dever de todos os servidores gerenciar e comunicar aos Gestores de Riscos e seu superior hierárquico os riscos inerentes às suas atividades, caracterizando suas corresponsabilidades com os objetivos institucionais.

Os riscos foram retirados dos diagramas de escopo e ligados à assistência titular do assunto: ASPRI. As oportunidades são tratadas nas análises críticas locais e sistêmicas.

e. Requisitos das partes interessadas

FACP Nº 125/2019 - conforme se observa no PAD nº 1968/2020 (documento nº 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.

Cabe destacar, por oportuno, que a Escola Judiciária Eleitoral e a Ouvidoria Regional Eleitoral identificam, analisam, tratam e propõem ações para atingir o requisito supracitado.

f. Situação das ações preventivas e corretivas

FACPnº	UN	FATO GERADOR	PAD	Ação	Situação	Concluída em	Verificação da Execução	Verificação da Eficácia
111		-----		Preventiva	FECHADA	08/05/19	30/05/19	30/05/19

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 11/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

112	ASEPA	AÇÃO PREVENTIVA DECORRENT E DA ARACS – 21-02-2018	2679/2018	Preventiva	FECHADA – O resultado foi alcançado, mas houve atraso na disponibilização da força-tarefa de julgamento das contas dos candidatos não-eleitos.	Nov/2019	11/12/19	13/02/20
113	AGGE	AÇÃO CORRETIVA DE AUDITORIA	2317/2018	Corretiva	FECHADA	08/05/19	30/05/19	30/05/19
121	ORE/A QUAL	Reclamação de usuário - origem - ORE	10128/2018	Corretiva	NÃO IMPLEMENTADA - As reclamações de atendimento foram agrupadas na FACP nº 135/2019 onde um Plano de Ação está sendo acompanhado	-----		
122	ORE/A QUAL	Reclamação de usuário - origem - ORE	11859/2018	Corretiva	NÃO IMPLEMENTADA - As reclamações de atendimento foram agrupadas na FACP nº 135/2019 onde um Plano de Ação está sendo acompanhado	-----		
123	AQUAL	AÇÃO PREVENTIVA DECORRENT E da CONSULTORIA - AUDITORIA	-	Corretiva	FECHADA	20/05/19	20/02/19	30/08/2020
124	ASICS/AQUAL	NC 01/06 Auditoria Interna	608/2019	Corretiva	FECHADA	24/07/2020	Implementada em 24/07/2020	Verificada em 30/07/2020
125	AAGGE	NC 02/06 Auditoria Interna	1968/2020	Corretiva	PARA AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA	30/04/2020	30/06/20	AO FINAL DO ANO CORRENTE
126	AQUAL	NC 03/06 Auditoria Interna	11283/2020	Corretiva	PARA AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA	24/07/2020	27/07/20	APÓS AUDITORIA INTERNA DE 2021

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 12/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

127	AQUAL	NC 04/06 Auditoria Interna	11.274/20 20 e 11.283/20 20	Corretiva	ABERTA – Foi realizada a substituição do Núcleo da Qualidade para AQUAL no MQ, procedimentos e instruções de trabalho. Entretanto, os demais documentos estão sendo revisados na medida da necessidade. A ação ficará aberta até o final do ano para esses ajustes.	-----	31/12/20	APÓS AUDITORIA INTERNA DE 2021
128		NC 05/06 Auditoria Interna		Corretiva	ABERTA – Foi realizada reunião com DG. A próxima etapa é a reunião com os Secretários e definição de ações para a expansão. Ação reprogramada para abril de 2021.	---	30/04/21	Na auditoria interna 2021
129		NC 06/06 Auditoria Interna		Corretiva	ABERTA – Os diagramas de escopo estão em revisão por meio de reuniões que vem acontecendo entre os processos e a AQUAL. Posteriormente, a AQUAL analisará sistemicamente o encadeamento dos processos.	---	31/12/20	Na auditoria interna 2021
130	AQUAL	OM 01/05 Auditoria externa de certificação - 2019	-	Melhoria	PARA AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA	16/09/2020	16/09/20	Na auditoria externa
131	CRPE/A QUAL	OM 02/05 Auditoria externa de certificação - 2019	-	Melhoria	ABERTA – A AAGGE vai implementar os indicadores TMT's 1 e 2 no Laboratório de Inovação.	----- -----	05/11/20	05/11/20
132	SESGE	OM 03/05 Auditoria externa de certificação - 2019	-	Melhoria	ABERTA – Ação adiada na Reunião de Análise Crítica Local realizada em 14/08/2020	----- -----	30/09/20	Na próxima avaliação após a mudança

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 13/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

133	SESGE	OM 04/05 Auditoria externa de certificação - 2019	-	Melhoria	ABERTA – Tramita PAD nº 3051/2019 para implementação de avaliação de desempenho aos demais servidores. Processo voltou para a SESGE após manifestação da SEIPA.	----- -----	19/12/20	19/12/20
134	ORE/A QUAL	OM 05/05 Auditoria externa de certificação - 2019	8750/2020 e 8794/2020	Corretiva	ABERTA – Tramita processo para locação de sistema URA e a implantação do SEI foi adiada no TRE.	----- -----	31/12/20	30/04/21
135	AQUAL	Reclamações de usuário - Compilado	7424/2019	Corretiva	ABERTA – Elaboração, em conjunto com a SEAD-GO, do segundo termo aditivo ao Convênio 11/2018, para, dentre outros, possibilitar a lotação de servidores comissionados nas unidades de atendimento da JE nos V-V; iniciativa vetada pela Procuradoria Geral do Estado; como as reclamações quanto ao atendimento das unidades da JE nos V-V cingiam-se à falta de servidores, e a solução engendrada restou frustrada, faz-se necessária manifestação da Diretoria-Geral do TRE-GO acerca de uma solução eficaz para o atendimento eleitoral nos V-V.	----- -----	SEM PRAZO	
136	ORE	OM AUDITORIA INTERNA 2019 E AÇÃO PREVENTIV A DECORREN TE DE ANÁLISE	2030/2020	Preventiva	ABERTA – Foi formada Equipe de Planejamento da Contratação que está validando os documentos produzidos previamente.	----- ---	30/11/20	Na primeira Análise Crítica Sistêmica de 2021

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 14/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

		CRÍTICA LOCAL DA SJD DE 23/10/2019 E LEI Nº 13460/2017						
137	AGPRI	NC 01/02 AUDITORIA INTERNA/PQ JE 2020 e NC 01/02 AUDITORIA CONSULTORI A 2020	12.242/20 20	Corretiva	ABERTA - para análise de causa e elaboração de plano de ação na AGPRI	----- ---		
138	EJE	NC 02/02 AUDITORIA INTERNA/PQ JE 2020	----- ---	Corretiva	ABERTA - Em fase de validação de documentos pela EJE.	----- ---	25/09/20	Na auditoria externa
139	VPCRE	OBS AUDITORIA INTERNA/PQ JE 2020	----- ---	Preventiva	ABERTA - Diagrama de Escopo em validação pela VPCRE	----- ---	25/09/20	Na auditoria externa

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 15/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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.	Trabalho remoto	Acompanhar os desdobramentos do processo de trabalho remoto e suas influências na capacidade de entrega dos produtos/serviços dos processos de trabalho certificados.	Acompanhar e relatar na próxima reunião de análise crítica	SGQ	02/2021
3.	Vapt-Vupt	Avaliar as não conformidades do Convênio TRE-GO / SEAD-GO nº 011/ 2018, pelo descumprimento da Cláusula Quarta, Subcláusula Primeira, item VI: insuficiência do fornecimento, pela concedente, de servidores para a prestação dos serviços eleitorais em parte das unidades dos Vapt-Vupts. Esgotadas as possibilidades de acordo. (PAD 13993/2019, Doc 079848/2020)	Apresentar expediente para ações de melhoria para o convênio	Wilson Gamboge Júnior/ Hamilton Pinheiro de Oliveira/ Flávia Gonçalves Silveira	31/10/2020
4.	Mentalidade de riscos	Monitorar a implementação da gestão de riscos em todos os processos certificados do SGQ	Alteração de diagramas e nova definição de apontamentos e análises	ASPRI	02/2021
5.	Servidores cedidos da ASEPA	Registrar em processos administrativos as evidências que podem prejudicar o alcance da satisfação do cliente da unidade e monitorar as entregas a partir da nova estrutura da unidade	Formalizar a discussão no PAD, visando o acompanhamento.	AQUAL/ ASEPA	02/2021
6.	Mudança de certificadora	Informado da ocorrência do novo pregão, foi registrado que um novo ciclo poderá se iniciar, tendo em vista que os 3 anos da contratação foram finalizados.	Aguardar o pregão	SGQ	09/2020
7.	Novas expansões – Gerir a Estratégia e unidades de apoio	Foi informado que há novos interessados em participar das atividades do SGQ, dentre eles a Gestão da estratégia, VPCRE e SGQ	Solicitar a formalização dos pedidos	Unidades interessadas	12/2020

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 16/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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.	Relatórios de auditoria e atas no portal	Realizar a publicação	AQual	12/2020	1
1. Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos. 2. Melhoria do produto em relação aos requisitos dos clientes. 3. Necessidade de recursos.					

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 17/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

Em razão da mudança da Política da Qualidade, foi encaminhado via PAD nº 013790/2020, a ser editada pelo Presidente do Tribunal, conforme deliberado na apresentação do SGQ à Alta Administração, em agosto do corrente ano.

A proposta de Política passou a ser descrita da seguinte forma: " Garantir a efetividade do exercício da soberania popular, por meio de serviços de qualidade, prestados de forma célere e eficaz, aprimorados pela melhoria e análise de riscos do processo eleitoral, visando à excelência".

Tudo com o objetivo de seguir a diretriz da nova gestão do órgão, empossada em maio de 2020, que definiu como objetivo de suas ações alcançar a excelência.

Os objetivos decorrentes da Política são alcançados por meio dos indicadores.

j. Ações determinadas

	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Informar as datas das auditorias	AQUAL-DG	31/12/2020	
2.	Concluir as ações corretivas/preventivas/melhoria	AQUAL-DG	31/12/2020	
3.	Planejar e executar os projetos previstos no PDG para 2020	AQUAL-DG	31/12/2020	
4.	Retirar o indicador de riscos do PLIN	AQUAL-DG	31/12/2020	
5.	Reiniciar o processo de certificação das rotinas de trabalho Votação, apuração e totalização	AQUAL-DG/ ZE's	31/12/2021	
6.	Monitorar a nova metodologia de identificação da Mentalidade de riscos, agora sob responsabilidade da ASPRI	AQUAL-DG/ ASPRI	31/12/2021	
7.	Acompanhar os desdobramentos do processo de trabalho remoto e suas influências na capacidade de entrega dos produtos/serviços dos processos de trabalho certificados.	SGQ	Próxima reunião de análise crítica	
8.	Apresentar expediente para ações de melhoria para o convênio	Wilson Gamboge Júnior/ Hamilton Pinheiro de Oliveira/ Flávia Gonçalves Silveira	31/12/2020	
9.	Registrar em processos administrativos as evidências que podem prejudicar o alcance da satisfação do cliente da unidade e monitorar as entregas a partir da nova estrutura da unidade	ASEPA	02/2021	
10.	Novas expansões – Gerir a Estratégia e unidades de apoio	Unidades interessadas	12/2020	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 18/18
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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