

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: Hamilton Pinheiro de Oliveira	Data da preparação: 23/02/2023

2. Identificação da Reunião.

Data da reunião: 15/03/2023	Horário Início: 14h Horário Final: 15h30	Local: virtual zoom/presencial
Líder da reunião: Wilson Gamboge Júnior		Telefone: 3920-4050
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 2º semestre de 2022		

3. Participantes da Reunião

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

Ap:

Vanessa Vaz de Sá	ORE	A	vanessa.vaz@tre-go.jus.br	4005	
Lafaiete Ribeiro de Campos	EJE	Pr	lafaiete.campos@tre-go.jus.br	3521-2292	
Weliton Pereira da Silva	VPCRE	A	weliton.silva@tre-go.jus.br	4022	
Cleyton Melo	SEVIN	A	Cleyton.melo@tre-go.jus.br	4109	
Maria Thereza Rodrigues de Oliveira	ASCOM	A	Maria.oliveira@tre-go.jus.br	4241	
Wellyngton Broetto	ASEPA	Pr	Wellyngton.broetto@tre-go.jus.br	4200	
Guilherme Batista Matias	ASEPA	A	Guilherme.matias@tre-go.jus.br	4200	
Eliane Clemente Costa	SEPEX	A	Eliane.gomes@tre-go.jus.br	4102	

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 2022:

Reunião de análise crítica sistêmica: 08/2023, às 14h00, sala do DG, auditório ou *on line*

1.2 Data das próximas Auditorias:

- Auditoria-externa: março/2023 – Instituto Vanzolini – Composição: Contratada – Fundação Vanzolini

1.3 Data da próxima Auditoria interna:

Data: Nov – 2023

Composição: SAUDI

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 2/10
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

1.4 Ações de análises críticas anteriores

	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Finalizar FACP's abertas	SGQ	12/2022	Concluída
2.	Aplicar Diagnóstico de Maturidade de Riscos	Aprisq	12/2022	Concluído
3.	Executar iniciativas do Plano de Gestão	Aprisq	06/2022	Concluído
4.	Realizar o tratamento das Oms apontadas	SGQ	06/2022	Concluído

b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

No segundo semestre de 2022, o sistema de gestão da qualidade (SGQ) se fez presente em momentos estratégicos importantes, visando subsidiar a tomada de decisão por parte da administração superior, alcançando, assim, princípios importantes determinados na NBR ISO 9001:2015, como a melhoria e a tomada de decisão baseada em evidências. As referências exemplares são a utilização do fluxo adequado do planejamento de capacitação, a aplicação de penalidades pelo descumprimento dos requisitos de infraestrutura e ambiente para operação de processos (7.1.3 e 7.1.4) e a aplicação da mentalidade de riscos com apoio dos painéis de BI.

Ademais, 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 nº [792/2014](#).

Alinhamento com o PDG, com os seguintes projetos inclusos:

PROJETO: Laboratório de Inovação (Papo sobre Governança)

OBJETIVO: Fomentar, em parceria com a ASPLAN, 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

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. A semana de 2020 foi realizada.

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. (Alterado no PDG 2022/2024) - confirmar

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

Aprovação pelo NQ	Versão	Data de Aprovação	Folha
	1.2	23/04/13	3/10

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

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 (Alterado no PDG 2022/2024) - Confirmar

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

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

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

Legenda:

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

ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPEX

ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPUBL

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

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

TMT 01 = Tempo médio de tramitação - CRPE

TMT 02 = Tempo médio de tramitação - CRPE

TMT 03 = Tempo médio de tramitação – RCAND - CRPE

TMP = Tempo médio de publicação – SEPUBL

ICP = Índice de conformidade do produto – CRPE

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

IPA/PRES = Índice de Processos Analisados – ASEPA

IDPE – Índice de Desempenho dos Processos - APLAE

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

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

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

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

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

EJE – Conforme Diagrama de escopo

VPCRE - Conforme Diagrama de escopo

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 4/10
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Índice de Melhorias no Sistema	2º semestre de 2022	<p>Realização de curso de governança, riscos e compliance de alto nível.</p> <p>- Criação do cargo de Assessor da Ouvidoria Regional Eleitoral, nível CJ-1, através da Resolução TRE/CE 372, de 08 de agosto de 2022.</p> <p>- Planejamento, organização, capacitação e realização da Força Tarefa do Teleatendimento das Eleições 2022 com a atuação de mais de 60 servidores voluntários, além da equipe da Ouvidoria/Tele-Eleitoral (6 servidores terceirizados), nos finais de semana de realização do 1º turno (01 e 02 de outubro) e do no 2º turno (29 e 30 de outubro), totalizando 14.759 telefonemas recebidos.</p> <p>- Com o apoio da Assessoria Especial de Planejamento Estratégico, Governança e Gestão da Diretoria-COPLAN, a exemplo do Tele-Eleitoral, criação e o lançamento, em 17 de outubro de 2022, do painel de Ouvidoria, alimentado com as estatísticas constantes das planilhas mencionadas (https://apps.tre-go.jus.br/internet/BI/index.html?BI=ouvidoria).</p> <p>Provimento CGE 8, de 4 de novembro de 2022, que regulamentou o processamento dos RAEs formulados em modalidade virtual, trouxe efetiva e concreta melhoria ao processo de atendimento ao público, porque trouxe padronização das atividades inerentes ao procedimento específico e, segurança jurídica para os atendentes no tratamento e encaminhamento das demandas.</p> <p>Termo de colaboração técnica com o TJGO para a implantação do atendimento eleitoral nos Postos Avançados do TJ</p>
	Total	06

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	3º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	95%	Indicadores alcançados	Informar sobre os apontamentos notificados abaixo	1 e 3
	SAO	95%			
	SGP	85%			

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 2022

A exposição pormenorizada do resultado dos indicadores de cada processo relativo ao segundo semestre do ano de 2022 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.

d. Análise de riscos e oportunidades

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 5/10
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Foi finalizada a avaliação pelas unidades do Tribunal em torno do novo sistema de gerenciamento de riscos para aprovação do Comitê Permanente de Gestão Estratégica (Resolução 310/2019). Sendo assim, os ajustes deverão ser feitos e apresentados ao Comitê.

Destaque-se, que houve o mapeamento de riscos de diversos processos ao longo do 2º semestre de 2022, o que culminou na criação de um painel de Business Intelligence (link de acesso - <https://apps.tre-go.jus.br/internet/BI/index.html?BI=riscos-e-controles>) para consulta de unidades, processos, subprocessos, riscos e controles, que permite monitorar os riscos mapeados, bem como apoiar as novas análises de riscos a serem feitas pelos processos.

Importante atualizar os formulários de riscos ao novo formulário.

e. Requisitos das partes interessadas

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

f. Situação das ações preventivas e corretivas

Não conformidades

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	NÃO-CONFORMIDADE	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
STI/CINF/SEVIN - SJD	Auditoria Interna 2022	7.1.3 a). MQ 7.1.3.	NC 01/02 - Banheiros próximos ao processo “gestão de urnas” desprovidos de adaptações para deficientes, bem como goteiras identificadas no depósito de urnas, no Anexo II. Espaço disponível para circulação entre as mesas do processo “Trâmite judicial” e a divisória da copa ali construída. No CPD – tomada onde ficava ligado o sensor de temperatura sem o equipamento conectado, e em visita à sala da central de vídeo local onde ficariam os aparelhos de TV vazio, bem como procedimento de entrevista que constatou não conformidade nas informações quanto à cautela das chaves do CPD.	FACP 158/2023	Registrado em ata e aberto o SEI n° 23.0.000004015-0
APRISQ-SGQ-SECDO-SEC	Auditoria Interna 2022	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 159/2023	Registrado em ata e aberto o 23.0.000004017-7

Observações

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 6/10
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

UNIDADES DO TRE	Auditoria Interna 2022	7.1.5.1	OBS 01/01 - Não retenção de informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento e medição sejam apropriados a seus propósitos	Deliberado na reunião de que será aguardado mais um ciclo.	Não há
-----------------	------------------------	---------	--	--	--------

Oportunidades de melhoria

UNIDADE OU PROCESSO	AUDITORIA	REQ	OPORTUNIDADE DE MELHORIA	EVIDÊNCIA	SITUAÇÃO
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2022	4.4	OM 01/03 - Analisar a atuação da Ouvidoria Regional Eleitoral (ORE), Tele-eleitoral, Assessoria de Atendimento, Sustentabilidade e Suporte às Zonas (ATEND) e processo “Cadastro Eleitoral” (VPCRE), no tocante ao atendimento ao cidadão-usuário, de modo a obter sinergia e evitar perdas de eficiência/sobreposições, bem como garantir padronização nos processos e atendimento.	Conforme relatório de auditoria	Será aberta uma FACP para tratamento da OM.
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2022	9.2	OM 02/03 - Analisar a viabilidade de executar o processo de Auditoria Interna com cronograma mais amplo, com tempo suficiente para avaliação mais profunda do compliance dos processos não apenas à norma de referência e documentação do SGQ, mas também aos normativos dispostos no Diagrama de Escopo como reguladores.	Conforme relatório de auditoria	Desconsiderou-se a necessidade de tratamento por abertura de ação corretiva/preventiva.
Unidades do TRE	Auditoria Interna 2022	7.2	OM 03/03 - Avaliar a conveniência de prosseguir, no processo “Capacitação”, com a melhoria do rito relativo à avaliação de eficácia dos treinamentos, realizando análise crítica das informações que advém das avaliações e tomando as ações necessárias (troca de fornecedores, de metodologia, reforço de práticas exitosas, informações para o planejamento anual etc.).	Conforme relatório de auditoria	Será aberta uma FACP para tratamento da OM.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 7/10
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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.	Notas sobre a IAF 1.Não há um 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)	SGP	31/12/2023
2.	2.Anualmente, as Unidades do Tribunal indicam as capacitações necessárias. Entretanto, para contratação, é necessário que essas Unidades indiquem instrutores/empresas e solicitem orçamentos. Seria mais eficiente que a Unidade com competência regulamentar nessa matéria realizasse essas atividades. A Unidade demandante da capacitação apenas deveria ser ouvida quanto a alguma sugestão de instrutor ou empresa fornecedora de curso.	Mandamento legal. O procedimento a ser executado é esse mesmo. Caberá aos demandantes de capacitarem	-	Não se aplica	Não há
3.	3.Avaliar o melhor período para efetuar os treinamentos. Muitas vezes, os períodos escolhidos não possibilitam uma dedicação necessário para tornar o treinamento eficaz.	Será feita uma avaliação geral ao final de cada ano. Além disso, será inserido na ata de reunião de análise crítica local um “gatilho” para a atividade.	Criar a sistemática	SGP	31/12/2023
4.	Criação das Reuniões Estratégicas Locais (RELS)	Está inserida na RAE	Não há	-	-
5.	Foi realizada a disseminação sobre informações relacionadas ao futuro Sistema de Gestão de Compliance.	Está inserido no Planejamento Estratégico	Criação do SGC e do SGAS e desenvolver a sua sensibilização	AGIO E e Unidades do SGQ	31/12/2023
6.	Realização da Pesquisa de Satisfação centralizada	Conforme decisão em RAE	Acompanhar o andamento da ação determinada na ATA da RAE	ORE, ATENDE, VPCRE, 18 ZE e APRIS Q	
7.	Oferecer lanche para os envolvidos no processo, por ocasião da auditoria.	Em ajuste com a ASSETRE, foi acertado o fornecimento do lanche no período da tarde.	Organizar as informações sobre o quantitativo de pessoas	APRIS Q e CRPE	

h. Recomendações para melhoria

	Identificação da Melhoria	Deliberação a ser tomada	Responsável	Prazo	Saídas
1	Expansão do SGQ	Gestão de Riscos e Gestão de dados: Ferramentas Digitais De Gestão Desenvolvidas Com Tecnologia De Business Intelligence	Expandir o escopo	12/2022	03/2024
2	Expandir o SGQ	Preparar o processos Gerir a Estratégia, sem perspectiva de certificação	APRISQ	12/2022	03/2024

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 9/10
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

As ações para alcançar a política e os objetivos da qualidade foram apresentadas através das diretrizes contidas no planejamento estratégico e no plano de gestão da Alta Administração.

O acesso ao Planejamento Estratégico e ao Plano de Gestão do Presidente se dá pelo link <https://www.tre-go.jus.br/o-tre/governanca-e-gestao-institucional/planejamento-estrategico-e-plano-de-gestao>

Sempre é bom destacar que os objetivos decorrentes da Política são alcançados por meio dos indicadores.

j. Ações determinadas

ID	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite	Obs
1.	Sugerir a participação de todos os secretários e coordenadores na reunião de abertura	Todas unidades as	17/03/23	
2.	Organizar a logística para recebimento e distribuição de lanche durante a auditoria	ASSETRE, Aprisq e CRPE	17/03/23	
3.	Confirmar expansão do escopo na VPCRE, Gestão estratégica e Gestão de Riscos	APRISQ	10/04/23	
4.	Divulgar o link sobre Cardápio de Riscos e Controles	APRISQ	10/04/23	
5.	Atualizar os formulários de riscos, conforme novo formulário.	Unidades do SGQ	10/06/23	
6.	Abrir ação corretiva para as NCs e as Oms 1 e 3	APRISQ	10/04/23	
7.	Realizar mapeamento de processos e DFT para adequação quanto à força de trabalho das unidades	SGP	31/12/23	
8.	Fazer uma avaliação geral ao final de cada ano sobre as avaliações de eficácia de treinamento. E inserir na ata de reunião de análise crítica local um “gatilho” para a atividade.	SGP	30/04/23	
9.	Criação do SGC e do SGAS	AGIOE, APRISQ e Unidades do SGQ	31/12/23	
10.	Realização da Pesquisa de Satisfação centralizada	ORE, ATENDE, VPCRE, 18 ZE e APRISQ	31/12/23	

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

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