

1. Identificação do Documento

Projeto/release: <b>Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ</b>	
Relator do documento: <b>Hamilton Pinheiro de Oliveira</b>	Data da preparação: <b>25/06/2018</b>

2. Identificação da Reunião.

Data da reunião: 18/07/2018	Horário Início: 15h Horário Final: 17h	Local: <b>Sala do DG</b>
Líder da reunião: <b>Wilson Gamboge Júnior</b>		Telefone: <b>3920-4277</b>
Objetivo da reunião: <b>Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 1º semestre de 2018</b>		

3. Participantes da Reunião

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
Wilson Gamboge Júnior	C.Q.	Pr	rodrigo.leandro@tre-go.jus.br	4163	
Liziane Venâncio Queiroz	AAGGE	Pr	liziane.queiroz@tre-go.jus.br	4250	
<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	Con.Q	A	luiz.castro@tre-go.jus.br	4224	
José Fernando Alves de Sousa	ASEPA	A	jose.fernando@tre-go.jus.br	4200	
Maria Lúcia Prado e Silva Gedda	SEGDP	Pr	marialucia.prado@tre-go.jus.br	4228	
Maurício Simplício do Nascimento	CPRO	Pr	mauricio.nascimento@tre-go.jus.br	4251	
Domingos Lobo Silva	SEPEX	Pr	domingos.silva@tre-go.jus.br	4239	
André Rassi	SEPUBL	Pr	andre.rassi@tre-go.jus.br	4239	
Tatiana Zanine Arantes	ASEPA	Pr	tatiana.zanine@tre-go.jus.br	4240	
Brazilino Nunes de Oliveira	ASICS	A	brazil.nunes@tre-go.jus.br	4241	
Thatiane Coleta Silva Lopes	ASICS	Pr	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	
Luciana Taveira Silveira	CEDE/SGP	Pr	luciana.taveira@tre-go.jus.br	4112	
<u>Maria Carolina Caparelli Gaboriaud da Silva</u>	SESGE\SGP	Pr	<u>carolina.caparelli@tre-go.jus.br</u>	4109	
Luciana César Vasconcelos	SESGE\SGP	A	luciana.vasconcelos@tre-go.jus.br	4109	
<u>Julia Pittelkow Albuquerque Montes</u>	ASPGP\SGP	Pr	<u>lucimar.prado@tre-go.jus.br</u>	4270	
Vinícius Castro Borges	18ª ZE - Jataí	Pr	vinicius.borges@tre-go.jus.br	643632 7128	
<u>Arlyls Freire Gomes</u>	SEVIN	Pr	<u>arlyls.freire@tre-go.jus.br</u>	3521- 2290	
Maria Cecília do Carmo	ORE	A	mariacecilia.carmo@tre-go.jus.br	4005	
Sílvio José Alberto de Morais Filho	APLAE	Pr	silvio.morais@tre-go.jus.br	4250	
Priscila Oliveira Ataídes	AGPRI	A	priscila.ataides@tre-go.jus.br	4250	

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 1/16
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

Arllys Freire Gomes	SEVIN	arlllys.freire@tre-go.jus.br	35212290
Ricardo Barbalho Marques	AOTPC	ricardo.marques@tre-go.jus.br	4200

#### 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

Tipo de auditoria	Número de NC (não conformidades)	Análise crítica	Deliberação (Tratar/Não tratar)	Número da(s) FACP (s)
Consultoria-Auditoria Interna	7	A auditoria foi bem relevante apontando 15 oportunidades de melhoria amadurecendo o SGQ.	Fechar as FACP's.	96 a 106 e 113
Auditoria Interna Março/2018	1	As auditorias internas têm se mostrado bem mais exigentes devido ao conhecimento dos processos internos dos colegas auditores.	Tratar e fechar as FACP's.	114 a 115
Externa APCER	0	O SGQ foi expandido e seu crescimento dificulta o processo de auditoria que teve que ser mais acelerado, o auditor não conseguiu seguir todas as trilhas deixadas pela auditoria interna, e a amostragem foi pequena em relação ao todo do sistema. O SGQ tem chamado atenção das pessoas do Tribunal que conseguem ver os frutos que os processos certificados tem colhido.	Tratar e fechar as FACP's.	116 a 120
Ações decorrentes de atas	2	1. Importa ressaltar, inicialmente, que a abertura desta ação preventiva se deve à necessidade de melhoria da satisfação dos usuários do processo de "Gestão de Nomeação de Candidatos a Servidores". Os pontos de insatisfação foram verificados nos quesitos "cerimônia de posse" e "ambientação".	Alterar ato normativo.  E fechar o trâmite colaborativo para prosseguir	111 a 112

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 2/16
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

		<p>Com relação à cerimônia de posse, alguns servidores apontaram que faltou um rito formal à cerimônia, bem como a presença do Diretor ou Presidente. Quanto à ambientação, foi pontuada a necessidade de se estender o período do treinamento e de maior foco nas práticas cartorárias. Considerando que a cerimônia de posse vem sendo presidida pelo Senhor Secretário de Gestão de Pessoas desde maio de 2016, conforme delegação do Diretor-Geral constante no artigo 2º, inciso VII da Portaria PRES n. 233/2016, sugere-se apresentar a questão à Diretoria-Geral para que seja analisada a manutenção desta delegação face ao descontentamento dos novos servidores. Quanto à ambientação, propõe-se a padronização do treinamento de ambientação e a dilação do seu prazo de duração. Propõe-se ainda a estruturação de um material escrito, organizado eletronicamente e impresso por ocasião das ambientações, para orientar os novos servidores com relação aos seus direitos e deveres como servidor.</p> <p>2. Para aprimoramento da causa raiz nessa hipótese, foi utilizada adicionalmente a ferramenta dos “cinco porquês”, onde se constatou que: a retribuição do trabalho extraordinário via geração de banco de horas é o principal fator que contribuiu para que se tenha baixa adesão de mão-de-obra para análise das contas dos candidatos <b>não eleitos</b>. Contudo, o saneamento dessa questão não se apresenta plausível, vez que não há previsão legal para pagamento de hora-extra fora do período eleitoral, a fim de evitar a formação do banco de horas. Assim sendo, verifica-se que uma resposta para ambas as causas é a utilização de força de trabalho que não advenha diretamente do quadro de servidores, com o uso de mão-de-obra alternativa, tal como a mobilização de estagiários. Nesse passo, considerando que existem nuances de caráter orçamentário e logístico a considerar, assim como eventual criação de passivos financeiros diretos e reflexos à Administração, é recomendável estabelecer-se dentro do Plano de Ação previsão para o cumprimento da tarefa contando-se com mão de obra temporária a ser treinada para esse fim específico, de forma prioritária sobre as outras ações.</p>	<p>nto do plano de ação.</p>	
--	--	---	------------------------------	--

**Próxima reunião de análise crítica sistêmica e de auditorias:**

1.1 Data da próxima reunião de análise crítica sistêmica relativa ao 2º semestre de 2018:

Reunião de análise crítica sistêmica: 15/02/2019, às 14h30, sala do DG ou outra a definir.

1.2 Data das próximas Auditorias:

Auditoria interna da Qualidade: 2ª Quinzena de novembro de 2018. Neste assunto, restou deliberada ação de alteração do programa anual de auditorias com adiamento da auditoria de novembro para compor com a auditoria de maio de 2019. Além disso, decidiu-se por realizar a auditoria do PQJE em meses anteriores à data da auditoria externa da NBR ISO 9001:2015.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 3/16
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

ID	Ações oriundas da reunião anterior	Responsável	Acomp.	PAD
1.	Informar da necessidade de medir os indicadores para a próxima reunião de análise crítica e auditoria	DG/AQUAL	-	E-mails disparados e indicadores lidos. Ação concluída.
2.	Auditoria de adequação 18ª ZE Jataí, elaboração das instruções de trabalho, plano de indicadores, diagrama de escopo.	DG/AQUAL	Em andamento	<b>1.809/2018</b>
3.	Tabular os resultados do Formulário de Levantamento das Necessidades dos fornecedores	DG/AQUAL	Falta formulário da SGP	<b>18/09/2018</b>
4.	Acompanhar a FACP 111 para tratamento da questão relacionada à melhoria da ambientação de novos servidores	SESGE/AQUAL	DG informou que irá avaliar com o Presidente a viabilidade de participação deste na cerimônia de posse de novos servidores.	<b>1417/2018</b>
5.	Apresentar o SGQ ao novo presidente.	DG/AQUAL	-	Ação concluída.
6.	Realização do curso de Ferramentas da Qualidade. Novo curso em 2019 através de Instrutoria interna	AQUAL/SECAP	-	Ação concluída.
7.	Propor ato normativa ao DG, visando a inclusão do servidor João Batista na composição do Núcleo da Qualidade.	DG/AQUAL	-	Portaria Publicada. Ação concluída.
8.	Abrir ação preventiva, visando a definição e execução da melhor proposta para apoiar o processo de prestação de contas.	ASEPA	Ação aberta.	<b>2679/2018</b>
9.	Abrir ação preventiva para a realização de ações quanto ao processo do Tele-Eleitoral, entre as quais a de criar estrutura de atendimento ao eleitor na entrada do TRE-GO para prestar informações básicas.	TELE-ELEITORAL	As tratativas são analisadas no âmbito do processo que trata da mudança do protocolo.	Em aberto
10.	Enviar projeto de seleção objetivo para o plano tático-operacional da SGP	DG/AQUAL	O projeto foi implementado pela unidade à qual pertence o processo de	Ação concluída.

			planejamento das eleições. Registre-se em ata o sucesso do trabalho pensado em 2017.	
11.	Propor a CGTIC a contratação ou desenvolvimento de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qalyteam, 8idea, etc	DG/AQUAL	Não houve deliberação a respeito.	Em aberto.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 5/16
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

b. Alinhamento com o diagnóstico estratégico do órgão

A Alta Administração do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás referendou a diretrizes de gestão a CERTIFICAÇÃO DO PROCESSO ELEITORAL, com base na Cadeia de Valor do Tribunal, instituída pela Portaria Presidencial – TRE - GO nº 792/2014. Destaque-se que, por meio da Portaria Presidencial 780/2015, aprovou o Planejamento Estratégico 2016-2021, cujo indicador número 10 prevê a certificação de 100% dos processos constantes do processo eleitoral até 2020, buscando o objetivo estratégico de fortalecer a segurança e a transparência do processo eleitoral.

Além disso, por meio de mensagem o presidente do Tribunal estabeleceu que, ao longo de 2019 e 2020, serão descortinados projetos robustos, dentre eles, a implantação do Cartório Modelo e a promoção de ações de aperfeiçoamento.

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%	Análise Crítica	Deliberação	Saída	
Trâmite Judicial	Realimentação do Cliente	1.	ISCE/PJE (CRPE) Meta: 95%	1º Trim. 72,33% 2º Trim. 73%	Índice não alcançado	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2	
			2.	ISCE (SEPEX) Meta: 95%	1º Trim 97%	O índice se mantém satisfatório	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
					2º Trim 93%	Houve ligeira queda em relação ao período anterior, porém, medidas estão em andamento para o alcance da meta.	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
			3.	ISCI CRPE Meta: 95%	1º Trim 100%	O índice se mantém muito satisfatório	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
					2º Trim 99%	O índice se mantém muito satisfatório	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
4.	ISCI – ASEPA Meta – 60%	- -	Período não abarcado para a referida medição.	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	-			
Diplomação/ASIC		5.	ISCSD	-	Meta calibrada.	Ações	-	
Aprovação pelo NQ			Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 6/16			

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
S			Meta: 80%	-		tomadas conforme ARACS da Unidade.	
Publicação de Acórdãos		6.	ISCE (SEPUBL) Meta: 80%	1º Trim. Não medido 2º Trim 61%	Entende-se que a meta não foi alcançada em razão do início e do formato de avaliação que, inclusive, estão em fase de melhoria.	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
Nomeação de Candidatos		7.	"Os meus primeiros 60 dias" Meta: 75%	Por nomeação -	Período não abarcado para a referida medição.	-	
Trâmite judicial	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	8.	TMT 01 Meta: 12:00	1º Trim 12:32	Índice foi considerado satisfatório, após as medidas tomadas, conforme ARACS da Unidade.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
				2º Trim 10:48			
		9.	TMT 02 Meta: 04:00	1º Trim 1:51 2º Trim 4:07	Os índices passaram a ser medidos na íntegra. Assim, com um histórico maior de medição, poder-se-á atuar para a sua melhoria.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	1
Registro de Candidaturas		10	TMT 03 Meta: 20 dias	1º Trim	O indicador será medido apenas em eleições gerais.	Não há.	1

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%		Análise Crítica	Deliberação	Saída
			<b>dias</b>	-		O indicador será medido apenas em eleições gerais.	Não há.	1
Publicação de Acórdãos		11	<b>TMP Meta: 10 dias</b>	1º Trim		Índices cumprido conforme estabelecido.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	1
				3º Trim		Índices cumprido conforme estabelecido.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
Trâmite Judicial		12	<b>ICP(CRPE) Meta: 95%</b>	1º Trim	99,93%	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	2
				2º Trim	100 %	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	
		13	<b>ICP(CRPE) Meta: 95%</b>	1º Trim	99,8	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	2
				2º Trim	100%-	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	
		14	<b>ICP/PJE Meta: 95%</b>	1º Trim	100%	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	2
				2º Trim	100%-	Índice considerado satisfatório		
Nomeação de Candidatos		15	<b>ICP (SESGE) Meta: 80%</b>	Por nomeação	100%	Índice alcançado.	-	2

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Prestação de Contas/ASEPA	Buscar a celeridade dos serviços	16	<b>IPA</b> <b>Meta: 70%</b>	<b>1º e 2º</b> <b>Trim</b> Não medido	- O indicador será medido apenas em eleições gerais -	Não há.	2
Planejamento de Eleições/AAGGE	Buscar a celeridade dos serviços	17	<b>IDPE</b> <b>Meta: 80%</b>	<b>1º e 2º</b> <b>Trim</b>  Não medido	Segundo informações da AAGGE, o indicador está em fase final de ajuste e será medido ainda neste ano.	Deliberou-se por acompanhar os próximos desempenhos para calibrar a meta	2

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

Legenda:

1. ISCI = Índice de Satisfação do Cliente Interno - CRPE
2. ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPEX
3. ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPUBL
4. TMT 01 = Tempo médio de tramitação - CRPE
5. TMT 02 = Tempo médio de tramitação - CRPE
6. TMT 03 = Tempo médio de tramitação – RCAND - CRPE
7. TMP = Tempo médio de publicação – SEPUBL
8. ICP = Índice de conformidade do produto - CRPE
9. ICP/PJE = Índice de conformidade do produto - CRPE
10. ISCE/PJE = Índice de satisfação do cliente externo - CRPE
11. IDPE = Índice de Desempenho do Processo Eleitoral - AAGGE
12. IPA - Índice de processos analisados - ASEPA
13. ISCI = Índice de Satisfação do Cliente Interno – ASEPA
14. ICP - Índice de conformidade do produto - SESGE
15. ISCE - "Os meus primeiros 60 dias" - SESGE
16. ISCS = Índice de satisfação do cliente com a Solenidade de Diplomação - ASICS

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 9/16
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

Índice de melhoria	Períodos/Quantidade	Melhorias
Índice de Melhorias no Sistema	1° semestre de 2018	<b>1- Utilização do monitor do Hall de entrada do protocolo para exposição de indicadores.</b> <b>2-Designação de servidor para o AQUAL e ASICS.</b> <b>3-Designação de estrutura de FC para o NQ.</b> <b>4-Estruturação da Assistência da Qualidade.</b> <b>5-Edição do email da Qualidade.</b> <b>6-Organização da infraestrutura do processo de registro de candidaturas.</b> <b>7-Edição de novo banner para a Qualidade.</b> <b>8 - Novo sistema de gestão aplicado na SJD</b> <b>9 - O espaço da SEGDP foi otimizado com a retirada dos armários e frigobar e a colocação de nova mesa para estagiário.</b> <b>10 – Reestruturação do leiaute da SESGE</b> <b>11 - Nova forma de avaliação de satisfação feita pela CRPE.</b>
	Total 11	

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

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	1° semestre	Análise	Deliberações	Saída
<b>Provedores externos</b> <b>Meta: 80%</b>	STI	87,3%	O indicador demonstrou que há queda na avaliação dos fornecedores.	Formulário criado e avaliação realizada.	3
	SAO	82,96%			
	SGP	80,00%			

### **ANÁLISE GLOBAL DO INDICADORES DO ANO DE 2018**

A exposição pormenorizada do resultado dos indicadores de cada processo relativo ao primeiro semestre do ano de 2018 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.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 10/16
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

Nesse sentido, o presente relatório apresenta, em caráter global e em número percentuais, os principais efeitos dos esforços e ações no tocante à expansão da qualidade do âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

Ressalte-se que produto do trabalho pode ser visto materializado no na *intranet* e na *internet* do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, cujo link é <http://www.tre-go.jus.br/o-tre/planejamento-e-gestao/programa-de-gestao-da-qualidade>, contendo registros e documentos publicados de forma mais extensa.

Saliente-se que o projeto é dinâmico e que ações estão em implementação e novos processos deverão ser incluídos, porquanto a determinação é de que todo o processo eleitoral seja representado no sistema de gestão da qualidade.

Importa ressaltar, ainda, que está prevista para novembro de 2018, auditoria interna que irá avaliar o desempenho dos processos, momento em que se valida a efetividade das rotinas de trabalho.

Ainda, destaque-se, que é possível observar algumas oscilações em determinados indicadores em relação ao período anterior, porém, medidas estão em andamento para o alcance da meta. Em outros, índice se mantém muito satisfatório.

Além disso, releva anotar que há indicadores que não estiveram no período abarcado para a referida medição e, ainda, aqueles que passaram a ser medidos na íntegra recentemente. Assim, demandam um histórico maior de medição, e após isso, poder-se-á atuar para a sua melhoria

Por fim, registre-se que o projeto desenvolvido trouxe e traz o interesse de novos processos para comporem as atividades de expansão do sistema de gestão da qualidade. E que, por meio das reuniões setoriais, observam-se ações constantes de melhoria, com a criação de novos formulários de pesquisa.

#### **d. Análise de riscos e oportunidades**

A Assistência de Gestão de Processos e Riscos (AGPRI) mapeou os riscos dos processos cobertos pelo planejamento estratégico do Tribunal, além de ter traçado os respectivos planos de ação para lidar com estes riscos, e o SGQ se utilizará desse trabalho para atingir seus objetivos.

Deliberou-se por adotar o formato da AGPRI em todos os processos.

#### **e. Requisitos das partes interessadas**

A cláusula 4.2 da NBR ISO 9001:2015 "entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas", em sua alínea "b", exige que os requisitos de partes interessadas que sejam pertinentes para o SGQ do TRE-GO. Nessa linha, foi criado o formulário de levantamento de necessidades e expectativas dos

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 11/16
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

provedores que apoiam o SGQ, a STI, a SAO e a SGP, conforme formulário apresentado no anexo I. Dessa forma, a partir daí, teremos melhor visão quanto aos requisitos de tão importantes partes do sistema.

Os requisitos das partes interessadas são levantados por meio de pesquisas no dia da eleição, ou em ano eleitoral, conforme determinação do MQ, que podem ser acessadas pelo link \\Rgofb\kp01\sgq\Documentos da Qualidade\14 - Análises, Projetos e Normas\Requisitos do Cliente externo, como no caso das Eleições de 2016. Para 2018, será dada uma nova estrutura de abordagem das partes interessadas com a inserção de uma matriz que identificará e mostrará a forma como o SGQ do TRE-GO atende aos seus requisitos.

Para aperfeiçoar o levantamento e requisitos, será utilizado o modelo de Mitchell (1997), classificação de partes interessadas, por forma a poder estudar o fator comportamental dos mesmos no contexto organizacional. Para se poder atingir as metas e objetivos estabelecidos pela organização em relação às partes interessadas será preciso essencialmente identificar quem são as mesmas e qual a influência que exercem sobre as ações das organizações, sendo através da avaliação comportamental, que se vai explicar porque se pode concluir que é um fator importante no sucesso do cumprimento das metas estabelecidas na missão e visão.

Para complementar o modelo de Mitchell (1997), por meio do comportamento das partes interessadas, será usada uma outra ferramenta de gestão - o mapeamento de partes interessadas - para se poder quantificar a influência e o poder que têm sobre o TRE-GO. Os estudos deste teórico concluíram que os vários tipos de partes interessadas devem ser identificados com base na atribuição de um ou combinação dos seguintes atributos: poder, legitimidade e urgência.

Para a variável poder, o processo deve identificar o poder que as partes interessadas tem sobre o TRE-GO de modo a influenciar o seu funcionamento. Na variável urgência, o processo deve identificar o grau segundo o qual as exigências de determinadas partes interessadas requerem uma atenção imediata perante uma situação. Por fim, a variável legitimidade, exige uma ponderação da validade e credibilidade que uma opinião sua tem sobre as ações da organização.

As ponderações serão calculadas pela média de todas as respostas de cada processo e destacadas as partes interessadas com maior relevância para cada uma das três variáveis.

Partes interessadas/variáveis	Poder	Urgência	Legitimidade	Ponderação (média)	Necessidades/Expectativas	Atende por
OAB						
MP						
MPOG						
TSE						
Candidatos a cargos políticos						
Candidatos a servidores						
Partidos políticos						
Advogados						
Eleitores						
Zonas Eleitorais						
Servidores						
Magistrados						
Contadores						
Imprensa						
TCU						

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 12/16
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

CNJ						
Assetre						
Sinjufego						

**f. Situação das ações preventivas e corretivas**

**As FACP's fechadas em razão da verificação da sua execução e sua eficácia são:**

Identificação	Descrição	Pendência
FACP - 111	Ausência de formalidades importantes na realização da cerimônia de posse e necessidades de melhoria da ambientação dos novos servidores.	Em andamento. Elaboração de EAD para ambientação de novos servidores. Houve deliberação no sentido de alterar o ato normativo com referência à maior autoridade do TRE-GO na ambientação.
FACP - 112	Possibilidade de não julgamento das prestações de contas dos candidatos no prazo estabelecido pela legislação eleitoral.	Em andamento. Submeter Plano de Ação de Análise das Prestações de Contas da Campanha eleitoral 2018 ao Presidente do TRE/GO.
FACP - 113	O processo "Planejamento de Eleições" possui o indicador "Índice de Desempenho de Processos das Eleições" que depende de vários fatores, como a implantação do sistema SIMPLES, de uma pesquisa de avaliação de satisfação. No entanto, esses componentes não estão em execução, o que provoca inconsistência na leitura do indicador. O indicador está sendo reformulado. PAD (2317/2018) FACP 112/18	Em andamento.
FACP - 114	Agilizar e/ou melhorar o controle de acesso de pessoas às instalações do TRE – GO. Melhoria dos serviços prestados pelo TREGO, mediante a participação dos colaboradores (terceirizados, segurança, etc.) nos treinamentos, dentre outras medidas.	Promover um treinamento específico para os terceirizados. Ação concluída. Fechar FACP.
FACP - 115	Garantir a integração na implementação das ações nos processos do sistema de gestão da qualidade relacionadas à abordagem de riscos.	Todos os processos foram envolvidos no processo de gestão de riscos. Fechar FACP.
FACP - 116	Explicitar melhor no SGQ as Partes Interessadas, as suas necessidades e expectativas e a forma como o TRE-GO está a atendê-las.	Alterar o Manual da Qualidade e as atas de análise crítica com abordagem das partes interessadas e o modo de tratamento de suas necessidades e expectativas.
FACP - 117	Desenvolver a Mentalidade de Risco em todos os Processos além dos do SGQ.	Em andamento.
FACP - 118	Verificar a pertinência em incluir no SGQ os formulários criados recentemente para as eleições de 2018	Em andamento.
FACP - 119	Deslocar o Protocolo para a entrada do prédio Sede, levando a Biblioteca e a Ouvidoria para o local atual do Protocolo.	O DG sinalizou a necessidade do deslocamento entre as unidades do Tribunal, incluindo a Biblioteca e o protocolo. Destacou-se que a falta de espaço físico no anexo I, além da sobrecarga, exige um tratamento especial, citou-se, também, o posicionamento do Presidente do Tribunal Carlo Escher nesse sentido.
FACP - 120	Verificar a pertinência e possibilidade em realizar a cerimônia Diplomação nas suas próprias instalações	Em andamento.

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

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	Responsável	Prazo
1.	Curso de auditor interno de 2018 e dos curso de Ferramentas da Qualidade, Interpretação da NBR ISO 9001:2015 e de auditor interno da Qualidade para 2019.	Autorizado pelo DG, abrir PAD e incluir no PAC de 2019 os referidos cursos.	Abrir Procedimento.	AQUA L	10/10/2018
2.	Melhoria do ambiente de processos da 18ª ZE	Acompanhar o PAD 5028/2018	Confirmar orçamento para reforma geral.	18ª ZE/AQUA L	Em andamento
3.	Mudança de gestão	Considerou-se extremamente positiva o processo de mudança, em atendimento às expectativas do SGQ.	-	-	-
4.	Projeto Corrida pela Cidadania	O projeto foi apresentado oficialmente ao SGQ, tendo sido prontamente aceito pelos responsáveis pelo processo.	Desenvolver o projeto	AQUA L	31-07-2018
5.	Projeto House Keeping	O projeto foi apresentado oficialmente ao SGQ, tendo sido prontamente aceito pelos responsáveis pelo processo.	Desenvolver o projeto	AQUA L	31-10-2018
6.	Realizar pesquisa de requisitos dos clientes no dia da Eleição	Confirmou-se a necessidade de realizar a pesquisa no dia das eleições para embasar os indicadores do planejamento de eleições	Desenvolver o projeto	AQUA L	06-10-2018
7.	Expansão do escopo III	Sem deliberação	-	-	-
8.	E-mail para recepcionistas	Observou-se que é importante o acesso aos e-mails pelas recepcionistas, principalmente, por se tratar de um local de acesso ao usuário-cidadão. Além disso, ficou evidenciado, por meio de pesquisa em listas de e-mails, que outros profissionais terceirizados já acessam informações via e-mail institucional, como é o caso de arquivistas. Desse modo, deliberou-se por encaminhar a referida necessidade ao processo responsável pela gestão do contrato das atendentes, visando à criação de e-mails junto à STI ou para manifestação quanto ao motivo da impossibilidade.	Encaminhar ata aprovada ao SAO, com observação para esse ponto deliberado.	AQUA L	31-07-2018

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 14/16
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

**h. Recomendações para melhoria**

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

	Identificação da Melhoria	Deliberação a ser tomada	Responsável	Prazo	Saídas
1.	Formar ao menos 02 novos auditores líderes da Qualidade, com base na NBR ISO 9001:2015	Consultar interessados em participar do treinamento, não sem antes analisar os requisitos necessários, como a necessidade do candidato ter o curso da NBR ISO 9001:2015 e, se possível, de auditor interno.	AQUAL	31/12/2018	1
2.	Adequação 18ª ZE Jataí	Garantir recursos para adequação física e treinamento das pessoas	AQUAL	09/10/2018	2
3.	Sistema de gestão automatizado	Contratação de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qualyteam, 8ideia, etc.	AQUAL	09/10/2018	3
4.	Incrementar ações de endomarketing	Tema levantado pelo senhor DG, em que houve destaque para a necessidade de melhorar as formas de comunicação, ao potencializar as atuais e criar novos canais.	SGQ	09/10/2018	2
5.	Data de realização de auditorias em anos de mudanças de gestão	Ajustar o programa anual de auditorias em anos de mudança de gestão de forma que a realização da atividade se distancie do momento da transição, de preferência 02 ou 03 meses depois, o que possibilitará a preparação dos novos gestores.	SGQ	09/10/2018	2
6.	Alteração da MQF	Seguindo parâmetros apresentados na Resolução Administrativa nº 22/2018 do TRE-BA, deve-se criar índices de alcance das habilidades e treinamentos previstos na MQF.	SGQ	09/10/2018	2
7.	Gestão de competência	Há uma expectativa de que o processo de gestão de competência seja testado, também, no SGQ.	SGQ	09/10/2018	2

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 15/16
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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, instituída pela Portaria Presidencial nº 182/2018, que 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*", os processos precisam ser revistos, e com base na metodologia implantada pela AGPRI, para que seja feita a gestão dos riscos e a cultura de mentalidade de riscos seja disseminada em todo o Tribunal.

**j. Ações determinadas**

	Ações oriundas da reunião	Resp.	Ação	Data Limite
1.	Acompanhar a FACP 109 para tratamento da questão relacionada à contratação de estagiários para auxílio ao trâmite judicial	CRPE/AAGGE	Fechar facp	09/10/2018
2.	Abrir ação preventiva, visando à definição e execução da melhor proposta para apoiar o processo de prestação de contas	ASEPA	Solicitar encerramento do trâmite colaborativo Para continuidade do processo nº 2679/2018	31/07/2018
3.	Abrir ação preventiva para a realização de ações quanto ao processo do Tele-Eleitoral, entre as quais a de criar estrutura de atendimento ao eleitor na entrada do TRE-GO para prestar informações básica	TELE-ELEITORAL	Aguardar solução prevista no processo de mudança do protocolo	09/10/2018
4.	Propor a CGTIC a contratação ou desenvolvimento de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qualyteam, Sideia, etc	DG/AQUAL	Não houve deliberação.	-
5.	Abrir de ação corretiva visando estruturar a realização de reuniões do SGQ	AAGGE/AQUAL	Será utilizada a sala do 0 andar	-
6.	Auditoria de adequação 18ª ZE Jataí, elaboração das instruções de trabalho, plano de indicadores, diagrama de escopo. PAD nº <b>1.809/2018</b> .	DG/AQUAL	Em andamento	09/10/2018
7.	Tabular os resultados do Formulário de Levantamento das Necessidades dos fornecedores	DG/AQUAL	Solicitar resposta à SGP	<b>18/09/2018</b>
8.	Acompanhar a FACP 111 para tratamento da questão relacionada à melhoria da ambientação de novos servidores. PAD nº <b>1.417/2018</b>	SESGE/AQUAL	O DG deliberou pela alteração do ato normativo, em que haverá a nomeação com a maior autoridade possível do TRE-GO.	31/07/2018
9.	Sugerir à APCER e ao TSE que as auditorias se realizem em 2019.	AQUAL	Encaminhar solicitação	31/07/2018
10.	Implementar a nova forma de levantamento das partes interessadas	AQUAL/SGQ	Alterar documentação e fazer os registros	09/10/2018
11.	Desenvolver o projeto "Corrida pela Cidadania"	AQUAL/SGQ	Apresentar documentação e fazer os registros	31/07/2018
12.	Desenvolver o projeto "House Keeping"	AQUAL/SGQ	Apresentar documentação e fazer os registros	31/10/2018
13.	Realizar pesquisa no dia da eleição	AQUAL/SGQ	Apresentar documentação e fazer os registros	06/10/2018
14.	E-mail para recepcionistas	AQUAL/SGQ	Encaminhar ata aprovada ao SAO, com observação para esse ponto deliberado.	06/10/2018
15.	Atender às recomendações de número 01 a 06 Aprovação pelo NQ	SGQ	-	-
	Versão	Data de Aprovação	Folha	
	1.2	23/04/13	16/16	