

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: Hamilton Pinheiro de Oliveira	Data da preparação: 18/02/2019

2. Identificação da Reunião.

Data da reunião: 19/02/2019	Horário Início: 14h Horário Final: 16h30	Local: Sala do 6º andar
Líder da reunião: Wilson Gamboge Júnior		Telefone: 3920-4277
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 2º semestre de 2018		

3. Participantes da Reunião

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
Wilson Gamboge Júnior	C.Q.	Pr	wilson.gamboge@tre-go.jus.br	4163	
Liziane Venâncio Queiroz	AAGGE	A	liziane.queiroz@tre-go.jus.br	4250	
Cláudia Eneida de Rezende Mikael	CRPE	A	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	Pr	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	SEGD	A	marialucia.prado@tre-go.jus.br	4228	
Maurício Simpício do Nascimento	CPRO	Pr	mauricio.nascimento@tre-go.jus.br	4251	
Eloízio Fonseca de Moura	SEPEX	Pr	eloizio.moura@tre-go.jus.br	4239	
André Rassi	SEPUBL	Pr	andre.rassi@tre-go.jus.br	4239	
Tatiana Zanine Arantes	ASEPA	A	tatiana.zanine@tre-go.jus.br	4240	
Brazilino Nunes de Oliveira	ASICS	Pr	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 Cunha	CEDE/SGP	A	luciana.taveira@tre-go.jus.br	4109	
Maria Carolina Caparelli Gaboriaud da Silva	SESGE/SGP	Pr	carolina.caparelli@tre-go.jus.br	4109	
Luciana César Vasconcelos	SESGE/SGP	Pr	luciana.vasconcelos@tre-go.jus.br	4109	
Lucimar Prado	Tele	A	lucimar.prado@tre-go.jus.br	4190	
Vinícius Castro Borges	18ª ZE - Jataí	Pr	vinicius.borges@tre-go.jus.br	643632 7128	
Arllys Freire Gomes	SEVIN	Pr	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	Pr	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 1/14
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Vanessa Vaz de Sá	ORE	Pr	vanessa.vaz@tre-go.jus.br	4005	
Keyla Pereira	AQUAL	Pr	keyla.pereira@tre-go.jus.br	4277	
Otávio Augusto de Souza	ASICS	Pr	otavio.souza@tre-go.jus.br	4241	

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)
Auditoria Interna Março/2018	1/1	Em razão da não conformidade apontada na auditoria interna, em que foi evidenciado o seguinte “A organização não garantiu a integração na implementação das ações nos processos do sistema de gestão da qualidade relacionadas à abordagem de riscos”. Foi feita a junção da metodologia aprovada pelo Tribunal (Portaria – Presidencial nº 657/2016) ao sistema de gestão da qualidade.	Tratada	117/2018 – 5451/2018
	Observação 01/01	O tempo de experiência para habilitação de força de trabalho no processo Registro de Candidatura, contido na Matriz de Qualificação Funcional v2.6, é de 60 dias. A organização declarou que adotará a estratégia de convocação de uma força tarefa durante a execução do processo Registro de Candidatura, o que pode dificultar a observação do tempo de experiência definido.	Tratada	Por força de portaria específica, instituída no início do ano, a força tarefa iniciou seus trabalhos antes do tempo previsto na MQF.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 2/14
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

	OM 01/02	A análise do processo Diplomação revelou que as atividades mapeadas se referem ao planejamento e organização da cerimônia de diplomação. O ato jurídico da diplomação dos eleitos em si está atualmente mapeado como entrada do processo	Tratar	Como o tema envolve unidades que não pertencem ao escopo, deliberou-se por abrir uma FACP preventiva, visando tratar o tema, por meio de plano de ação.
	OM 02/02	O apontamento “A complexidade dos processos do SGQ do TRE-GO aumentou significativamente nos últimos dois anos, no entanto o programa anual de auditorias continua estruturado em auditorias internas que cobrem todos os processos em um único evento de auditoria” será considerado ao final do cumprimento da diretriz de certificar o processo eleitoral.	Tratada	Deliberou-se por se alterar o PAA de 2020, conforme proposto pelos auditores.
Externa APCER	OM 01/05	A necessidade de se verificar a pertinência em explicitar melhor no SGQ as Partes Interessadas, as suas necessidades e expectativas e a forma como o TRE-GO está a atendê-las provocou a inserção de um item específico nas atas de reunião de análise críticas locais e sistêmicas.	Tratada	116-2018 5437/2018
	OM 02/05	Na oportunidade de melhoria “Verificar a pertinência em incluir a Mentalidade de Risco em todos os Processos além dos do SGQ (Ex.: Ouvidoria, Zona Eleitoral)”, foi feita a junção da metodologia aprovada pelo Tribunal (Portaria – Presidencial nº 657/2016) ao sistema de gestão da qualidade.	Tratada	117/2018 – 5451/2018
	OM 03/05	Na oportunidade de melhoria “Verificar a pertinência em incluir no SGQ os formulários criados recentemente para as eleições de 2018 ex.: Check-list Analisar DRAP)	Tratada	118/2018 – 5476/2018-
	OM 04/05	Tendo em conta a diminuição da quantidade de papel do Protocolo; as avaliações menos positivas demonstradas nos inquéritos de satisfação do cliente externo relativas ao acesso às instalações; evitar que pessoas externas ao TRE-GO possam circular livremente por todas áreas; o pessoal terceiro não estar devidamente preparado para fornecer informações; o TRE-GO deve verificar a possibilidade em facilitar o acesso ao Protocolo, passando - o para a entrada do prédio Sede, evitando que a grande maioria dos clientes tenha que entrar nas instalações do Tribunal, e passando, eventualmente, a Biblioteca e a Ouvidoria para o local atual do Protocolo, sendo desnecessário a existência da Recepção.	Tratada	FACP 119/2018 - 5490/2018
	OM 05/05	De forma a se obter uma redução significativa nos custos, uma redução das atividades de planejamento e de recursos, do aumento do conforto e aumento da segurança, o TRE - GO deve verificar a pertinência e possibilidade em realizar a Diplomação nas suas próprias instalações.	Tratada	FACP 120/2018 - 5493/2018
Ações decorrentes	1/6	Tabular os resultados do Formulário de Levantamento das Necessidades dos fornecedores	Tratada	-

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 3/14
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

da reunião anterior	2/6	Acompanhar a FACP 109 para tratamento da questão relacionada à contratação de estagiários para auxílio ao trâmite judicial.	Tratada	-
	3/6	Acompanhar a FACP 111 para tratamento da questão relacionada à melhoria da ambientação de novos servidores	Tratada	-
	4/6	Abrir ação preventiva, visando à definição e execução da melhor proposta para apoiar o processo de prestação de contas	Tratada	-
	5/6	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	Tratada	-
	5/6	Propor a CGTIC a contratação ou desenvolvimento de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qalyteam, 8ideia, etc	Em andamento	-

Próxima reunião de análise crítica sistêmica e de auditorias:

1.1 Data da próxima reunião de análise crítica sistêmica relativa ao 1º semestre de 2019:

Reunião de análise crítica sistêmica: 15/07/2019, às 14h30, sala do DG ou outra a definir.

1.2 Data das próximas Auditorias:

Auditoria-Consultoria: 13/14 e 15 de março de 2019

Composição: Hamilton Pinheiro de Oliveira – AQUAL

Vinícius Castros Borges – 18ª ZE

Nélia Beatriz Bárbaro – CPRO/SJD

Auditoria interna da Qualidade e PQIE: 23/24/25 de abril de 2019

Composição: Sílvia Helena d. dos Santos – TRE-TO

Maureem Ishikawa – TSE

Priscila Oliveira Ataídes – ASPSA/SAO

Luís Adriano – CRPE/SJD

Auditoria externa: 29/30 e 31 de maio

Composição: Jorge Pinto Cruz – APCER

André Soares – AAGGE - DG

Eliane Clemente – SEPEX/CRPE/SJD

1.3 Data da próxima Auditoria externa:

Será confirmada, após a realização de licitação para a contratação da nova certificadora, visando ao ciclo 2020 a 2022.

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.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 4/14
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

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/SEPEX Meta: 95%	3º Trim. Sem índice 4º Trim. 94%	Em função de erro no sistema das máquinas utilizadas para as medições.	As máquinas têm sido testadas na SEPEX e os relatórios serão encaminhados para AQUAL	2
		2.	ISCE/PJE (CRPE) Meta: 95%	3º Trim 78% 4º Trim 80%	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 dia da sessão plenária.	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
					Houve ligeira evolução 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%	3º Trim 100% 2º Trim 100%	Não há. Foi apenas registrado que, com a utilização do Sistema PJe, é cada vez menor o número de processos físicos com tramitação no SADP.	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.	-
Prestação de Contas/ASEPA							
Diplomação/ASICS		5.	ISCSD Meta: 80%	87%	Não há	Não há.	-

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Publicação de Acórdãos		6.	ISCE (SEPUBL) Meta: 80%	3º Trim. 92% 4º Trim 74%	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 85%	Índice foi considerado satisfatório, após as medidas tomadas, conforme ARACS da Unidade.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	
Trâmite judicial	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	8.	TMT 01 Meta: 12:00	3º Trim 10:05 4º Trim	Índice foi considerado satisfatório, após as medidas tomadas, conforme ARACS da Unidade.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
				4º Trim 06:45	Índice voltou para dentro da meta	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
		9.	TMT 02 Meta: 04:00	3º Trim 1:20 4º Trim 1:55	Não há	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	1
					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
		10.	TMT 03 Meta: 20 dias	3º/4º Trim Média: 19,686 dias	A medição somente é realizada uma vez, durante o período de Eleições Gerais.	Não há.	1
Publicação de Acórdãos		11.	TMP Meta: 10 dias	3º Trim 3,3 4º Trim 2,3	Tendo em vista a meta estabelecida e o prazo necessário para publicação, a partir do recebimento do processo na SEPUBL, a meta poderá ser reduzida.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	1

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Trâmite Judicial		12.	ICP(CRPE) Meta: 95%	3º Trim 99,93% 4º Trim 99,93%	Não há. Foi realizada uma correção pela CRPE quanto à anotação de advogados pela SEADP	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	2
		13.	ICP/PJE Meta: 95%	3º Trim 100% 2º Trim 100%-	Índice considerado satisfatório	Não há.	2
Nomeação de Candidatos		14.	ICP (SESGE) Meta: 80%	P o r n o m e a ç ã o 100%	Índice alcançado.	-	2
Prestação de Contas/ASEPA	Buscar a celeridade dos serviços	15.	IPA Meta: 70%	3º e 4º Trim 100%	- O indicador será medido apenas em eleições gerais -	Não há.	2
Planejamento de Eleições/AAGGE	Buscar a celeridade dos serviços	16.	IDPE Meta: 80%	Em processo de revisão.	A meta está em fase de calibração, porquanto o indicador está no seu início de leitura. Porém, de antemão, observa-se que os índices possuem resultados a serem observados mais detidamente.	Deliberou-se por acompanhar os próximos desempenhos para calibrar a meta	2
AQUAL/ASPRI	Desempenho do Processo e Conformidade do Produto	17.	IPAR 03/SEM	07	A meta está em fase de calibração, porquanto o indicador está no seu início de leitura. Porém, de antemão, observa-se que os índices possuem resultados a serem observados mais detidamente.	Deliberou-se por acompanhar os próximos desempenhos para calibrar a meta	1
SEVIN	Todos os índices estão em fase de ajustes. As metas estão em fase de calibração, porquanto o indicador está no seu início de leitura.						
ORE/TELE							

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%	Análise Crítica	Deliberação	Saída
Divulgação de Resultados							
18ª ZE							

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

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 8/14
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Índice de melhoria	Períodos/Quantidade	Melhorias
Índice de Melhorias no Sistema	2º semestre de 2018	- Divulgação dos resultados no Tribunal; - Padronização visual no local de divulgação; - Treinamento dos servidores que integraram o grupo de processamento do registro de candidatura; - Disponibilização do Sistema de Petição Eletrônica nas zonas eleitorais - Disponibilização de pasta compartilhada a todos os servidores integrantes do mencionado grupo, com fluxogramas de todos os processos relacionados ao registro de candidatura (DRAP, RRC, RRCI, Impugnação, Recurso, VVFoto); - Comunicação e elaboração de documentos em lote no PJe, a partir de agosto de 2018, que gerou celeridade na tramitação dos processos - Integração dos Sistemas de Registros de Candidatura e Prestação de Contas com o Processo Judicial Eletrônico que proporcionou maior agilidade na autuação, verificação e encaminhamento dos processos para análise pelas unidades envolvidas dentro de suas competências. - Infraestrutura e serviços para imprensa
	Total 08	

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

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	3º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	88%	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	80,00%			

ANÁLISE GLOBAL DO INDICADORES DO ANO DE 2018

A exposição pormenorizada do resultado dos indicadores de cada processo relativo ao segundo semestre do ano de 2018 demonstrou evidente que os processos de trabalho possuem pessoas a operacionalizá-los, que demonstram sua

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 9/14
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

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, porquanto a determinação é de que todo o processo eleitoral seja representado no sistema de gestão da qualidade.

Importa ressaltar, ainda, que estão previstas para março, abril e maio de 2018, as auditorias consultoria, interna e externa, que irão 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

O fortalecimento da governança, incluso dentre os objetivos estratégicos do Tribunal Superior Eleitoral, prevê a adequação da gestão de riscos operacionais, dos controles internos administrativos e do processo de governança corporativa, para que tais processos funcionem de acordo com o planejado. Além disso, faz recomendações para a melhoria das operações, em termos de economicidade, eficiência e desempenho geral da instituição. (Plano Estratégico TSE / 2015-2020).

Para isso, é conveniente o estabelecimento de controles e sua avaliação, transparência e accountability, que envolve, entre outras coisas, a necessidade de garantir a adoção de medidas e políticas em direção a este mecanismo de governança.

Este é o primeiro passo em direção a um Sistema de Gestão da Qualidade com pensamento baseado em risco.

A missão, encontrar o melhor resultado para o cidadão, o que significa prestar serviço de interesse público da melhor maneira possível. O processo adequado para lidar com este desafio é o de gestão de riscos.

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.

O SGQ insere em vários momentos da sua metodologia a disciplina em tela, em busca do desenvolvimento da mentalidade de riscos.

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 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 \\Rgofbkp01\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.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 10/14
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

f. Situação das ações preventivas e corretivas

Algumas FACP's serão fechadas em razão da verificação da sua execução e sua eficácia.

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 fase de fechamento.
FACP - 112	Possibilidade de não julgamento das prestações de contas dos candidatos no prazo estabelecido pela legislação eleitoral.	Aguardando resposta da ASEPA para o fechamento.
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	Aguardando resposta da ASEPA para o fechamento.
FACP - 117	Desenvolver a Mentalidade de Risco em todos os Processos além dos do SGQ.	Fechada.
FACP - 119	Passar o Protocolo para a entrada do prédio Sede, levando a Biblioteca e a Ouvidoria para o local atual do Protocolo.	Em que pese o andamento do PAD nº 5090/2018 e do 851/2019, propõe-se fechar a atual ação.
FACP - 120	Verificar a pertinência e possibilidade em realizar a cerimônia Diplomação nas suas próprias instalações	Fechada.
FACP - 121	Reclamação de usuário dos serviços do TRE-GO, recebida por esta Ouvidoria, acerca do atendimento prestado ao público pela recepção deste Regional	Em fase de execução do plano de ação
FACP - 122	Reclamação de usuário dos serviços do TRE-GO (Shopping Araguaia – Vapt-vupt), recebida por esta Ouvidoria, acerca do atendimento prestado ao público pela recepção deste Regional	Em fase de execução do plano de ação

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 11/14
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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.	Ausência de cursos em 2019	Os cursos serão mantidos na medida do possível	Realizar pedidos de cursos	AQUAL	30/03/2019
2.	PJE - ZE	Considerado como prioridade de gestão, a mudança será tratada em todas as temáticas do TRE-GO	A SJD irá se desdobrar no sentido de viabilizar o projeto	SJD	30/03/2019
3.	Não Certificação de algum processo	Foi informado da responsabilidade dos processos de estarem devidamente preparados para a certificação.	Não há	Não há	Não há
4.	Projeto Corrida pela Cidadania 2019	O projeto da segunda corrida pela democracia ficou a cargo do SGQ. Destaque-se que foi considerado de grande relevância para as ações do TRE-GO.	Executar o plano de ação	AQUAL	1º/03/2019
5.	Projeto Inovação	Restou deliberado que o SGQ fará a função de catalisador do projeto.	Não há	Não há	Não há
6.	Expansão do escopo IV	No segundo semestre será lançado o projeto de expansão IV.	Não há	Não há	Não há

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	31/12/2019	1
2.	Adequação 18ª ZE Jataí	Garantir recursos para adequação física e treinamento das pessoas	AQUAL	09/10/2018	2

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

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 foram revistos para que seja feita a gestão dos riscos e a cultura de mentalidade de riscos sejam disseminadas em todo o Tribunal.

j. Ações determinadas

	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite
1.	Tabular os resultados do Formulário de Levantamento das Necessidades dos fornecedores	DG/AQUAL	01/03/2019
2.	Abrir uma FACP preventiva, visando tratar o tema sobre o processo de Diplomação.	DG/AQUAL	01/03/2019
3.	Alterar o PAA de 2020, conforme proposto pelos auditores.	DG/AQUAL	01/08/2019
4.	Realizar pedidos de cursos	DG/AQUAL	01/03/2019
5.	O projeto da segunda corrida pela democracia ficou a cargo do SGQ. Destaque-se que foi considerado de grande relevância para as ações do TRE-GO. Executar o plano de ação.	DG/AQUAL	01/03/2019
6.	Formar ao menos 02 novos auditores líderes da Qualidade, com base na NBR ISO 9001:2015	DG/AQUAL	01/12/2019
7.	Garantir recursos para adequação física e treinamento das pessoas	DG	01/06/2019
8.	Oficiar o TSE, convocando auditores para a auditoria interna	DG	01/03/2019

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

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