

1. Identificação do Documento

Projeto/release: Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ	
Relator do documento: Hamilton Pinheiro de Oliveira	Data da preparação: 07/02/2018

2. Identificação da Reunião.

Data da reunião: 21/02/18	Horário Início: 15h00 Horário final: 17h00	Local: Sala do DG
Líder da reunião: Flávia de Castro Dayrell		Telefone: 3920-4277
Objetivo da reunião: Reunião de Análise Crítica Sistêmica – 2º semestre de 2017		

3. Participantes da Reunião

Nome	Seção	Presença	E-mail	Ramal	Assinatura
Rodrigo Leandro da Silva	C.Q.	A	rodrigo.leandro@tre-go.jus.br	4163	
Liziane Venâncio Queiroz	AAGGE	Pr	liziane.queiroz@tre-go.jus.br	4250	
Flávia de Castro Dayrell	Con.Q.	Pr	flavia.dayrell@tre-go.jus.br	4133	
Cláudia Eneida de Rezende Mikael	Con.Q	A	claudia.mikael@tre-go.jus.br	4221	
Leonardo Sapiência Santos	CRPE	A	leonardo.sapiencia@tre-go.jus.br	4227	
Thais Cedro Gomes	Con.Q.	A	thais@tre-go.jus.br	4102	
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	Pr	marialucia.prado@tre-go.jus.br	4228	
Maurício Simplicio do Nascimento	CPRO	Pr	mauricio.nascimento@tre-go.jus.br	4251	
Domingos Lobo Silva	SEPUBL	A	domingos.silva@tre-go.jus.br	4239	
Tatiana Zanine Arantes	ASEPA	A	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	
João Batista Moraes Vieira	A.Q	Pr	joao.vieira@tre-go.jus.br	4277	
Waléria Procópio	CEDE/SGP	A	waleria.oliveira@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	
Lúcia Lopes da Costa Guimarães	TELE	A	lucia.guimaraes@tre-go.jus.br	4020	
Lucimar Prado	Tele	Pr	lucimar.prado@tre-go.jus.br	4190	
Maria Cecília do 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	AGPRI	Pr	priscila.ataides@tre-go.jus.br	4250	
Wesley Francisco Machado di Napoli	N.Q	A	wesley.napoli@tre-go.jus.br	4260	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 1/17
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Arllys Freire Gomes	SEVIN	Pr	arllys.freire@tre-go.jus.br	352122 90	
Ricardo Barbalho Marques	AOTPC	Pr	ricardo.marques@tre-go.jus.br	4200	
Wesley Francisco Machado di Napoli	N.Q	A	wesley.napoli@tre-go.jus.br	4260	

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

Não houve auditorias no 2º Semestre de 2017

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 2/17
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

	Ações oriundas da reunião anterior	Acompanhamento
1.	Fazer pedidos de curso de Auditor Interno com base na norma de 2015	Concluído. Pedidos feitos e cursos executados.
2.	Fechar as FACPS.	Concluído. FACPs abertas no 1º semestre de 2017 fechadas.
3.	Alterar PAA - Incluindo a auditoria interna na 1ª quinzena de março de 2018.	Concluído.
4.	Apresentar aos representantes dos processos o modelo de planilha de riscos preparada pelo Núcleo da Qualidade, bem como inserir nas planilhas de gestão do sistema.	Concluído.
5.	Incluir os servidores dos novos processos na lista de arquivos e de emails do SGQ	Concluído.
6.	Divulgar a Portaria no SGQ por email.	Concluído.
7.	Divulgar o curso de ferramentas da qualidade e da segunda turma da NBR ISO 9001:2015 no SGQ por email.	Concluído.
8.	Divulgou-se a provável data de realização do curso de auditor interno da qualidade no âmbito do TREGO, que, a princípio, ocorrerá de 27 a 01/12/2017, completando o seu ciclo de treinamento.	Concluído.
9.	Inserir o projeto aprovado como anexo desta ata sistêmica	Concluído.
10.	Abrir uma ação preventiva para tratamento desse risco sobre a não contratação de estagiários ou em período não adequado.	Concluído. Aberta a FACP 108/2017
11.	Abrir uma ação corretiva no sentido de buscar a melhoria dos serviços prestados pelo TREGO, mediante a participação dos colaboradores (terceirizados, segurança, etc.) nos treinamentos, dentre outras medidas.	Concluído. Aberta a FACP 109/2017

Próxima reunião de análise crítica sistêmica e de auditorias:

1.1 Data da próxima reunião de análise crítica sistêmica relativa ao 1º semestre de 2018:

Reunião de análise crítica sistêmica: 16/07/2018, às 14h30, sala do NQ.

1.2 Data das próximas Auditorias:

Consultoria-Auditoria (PQJE e NBR ISO 9001:2015): 2ª Quinzena de fevereiro de 2018.

Auditoria interna da Qualidade: 2ª Quinzena de março de 2018

1.3 Data da próxima Auditoria externa:

Auditoria Externa (PQJE): aguardando definição do Tribunal Superior Eleitoral.

Auditoria de recertificação com base na nova NBR ISO 9001:2015 – Organismo Certificador de Sistemas (OCS): maio de 2018.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 3/17
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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 definiu como uma de suas 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. Além disso, 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.

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

Processo/Unidade	Objetivo	ID	Indicador	Período/%		Análise Crítica	Deliberação	Saída
Trâmite Judicial	Realimentação do Cliente	1.	ISCE (SEPEX) Meta: 95%	3º Trim	92%	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
				4º 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
		2.	ISCI Meta: 95%	3º Trim	100%	O índice se mantém muito satisfatório	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
				4º Trim	100%	O índice se mantém muito satisfatório	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	2
Prestação de Contas/ASEPA		3.	ISCI – ASEPA Meta – 60%	-	-	Período não abarcado para a referida medição.	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	-
Diplomação/ASICS		4.	ISCSD Meta: 80%	-	-	Meta calibrada.	Ações tomadas conforme ARACS da Unidade.	-

Aprovação pelo NQ

Versão

1.2

Data de Aprovação

23/04/13

Folha

4/17

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

Publicação de Acórdãos		5.	ISCE (SEPUBL) Meta: 80%	3º 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		6.	"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	7.	TMT 01 Meta: 12:00	3º Trim	12:32:09	Índice foi considerado satisfatório, após as medidas tomadas, conforme ARACS da Unidade.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
				4º Trim	6:52:09	Índice voltou para dentro da meta	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
		8.	TMT 02 Meta: 04:00	3º Trim	3:42:40	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
				4º Trim	1:50:40	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
		9.	TMT 03 Meta: 20 dias	3º Trim	-	O indicador será medido apenas em eleições gerais.	Não há.	1
				4º Trim	-	O indicador será medido apenas em eleições gerais.	Não há.	1
Registro de Candidaturas								

Publicação de Acórdãos		10	TMP Meta: 10 dias	3º Trim	3,47	Índices cumprido conforme estabelecido.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	1
				4º Trim	2,46	Índices cumprido conforme estabelecido.	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade.	1
Trâmite Judicial		11	ICP(CRPE) Meta: 95%	3º Trim	99,93%	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	2
				4º Trim	100 %	Índice considerado satisfatório	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	
		12	ICP(CRPE) Meta: 95%	3º Trim	-	Não medido. Em fase de estruturação	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	
				4º Trim	-	Não medido. Em fase de estruturação	Ações tomadas conforme ARACL da Unidade	
Nomeação de Candidatos		13	ICP (SESGE) Meta: 80%	Por nomeação	100%	Índice alcançado.	-	2
Prestação de Contas/ASEPA	Buscar a celeridade dos serviços	14	IPA Meta: 70%	3º e 4º Trim	Não medido	- O indicador será medido apenas em eleições gerais -	Não há.	2
Planejamento de Eleições/AAGGE	Buscar a celeridade dos serviços	15	IDPE Meta: 80%	3º e 4º Trim	29,26%	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 relevantes.	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.

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 6/17
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

Legenda:

ISCI = Índice de Satisfação do Cliente Interno - CRPE

ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPEX

ISCE = Índice de satisfação do cliente externo – SEPUBL

ISCI/CCI = 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

Índice de melhoria	Períodos/Quantidade	Melhorias
Índice de Melhorias no Sistema	2º semestre de 2017	1 - Destinação exclusiva da sala do NQ para seus objetivos 2 - Substituição da impressora colorida por uma nova 3 - Substituição de um dos computadores do NQ por um novo 4 - Instituição da Portaria nº 314/2017, que trata dos auditores internos. 5- Utilização da TV da sala do NQ para exposição dos indicadores, eliminando a exposição em papel (física) 6 Criação de duas assistências com FC 7 - Lotação de um servidor
	Total 7	

Avaliação de fornecedores (IAF)	Unidade	3º quadrimestre	Análise	Deliberações	Saída
Provedores externos Meta: 80%	STI	80,77%	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	80,83%			
	SGP	80,00%			

ANÁLISE GLOBAL DO INDICADORES DO ANO DE 2017

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 7/17
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

A exposição pormenorizada do resultado dos indicadores de cada processo, relativo ao ano de 2017, 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.

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.

Importar ressaltar, ainda, que estão previstas para fevereiro, março, maio e novembro de 2018, quatro auditorias internas e de manutenção de certificação, que envolverão, o Programa da Qualidade da Justiça Eleitoral, instituído pelo Tribunal Superior Eleitoral e a organização certificadora de sistema contratada (APCER), as quais irão avaliar o desempenho dos processos, momento em que se valida a efetividade das rotinas de trabalho.

Importa ressaltar 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.

d. Análise de riscos e oportunidades

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 8/17
-------------------	---------------	-------------------------------	---------------

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

O formulário para atender ao requisito 6.1 da NBR ISO 9001:2015 foi apresentado aos processos para que eles aplicassem nas suas áreas e serão avaliadas por ocasião das reuniões locais. As oportunidades de melhoria, idem.

Importa ressaltar que, em que pese os processos estarem certificados na norma de 2008, é necessário um melhor ajuste em torno da norma de 2015. Para isso, decidiu-se realizar uma espécie de consultoria-auditoria para que as orientações em torno da novel NBR ISO 9001:2015 sejam aplicadas, pois, entende-se que, sem elas, há riscos na manutenção dos certificados atuais.

Importa lembrar, também que, o Programa da Qualidade da Justiça Eleitoral se encontra em fase de atualização de norma, com publicação de nova portaria em substituição ao ato de 2011 (Portaria nº 584/2011 - TSE).

Por fim, considerando-se como oportunidade para o Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, considerou-se importante a inserção de uma Zona Eleitoral modelo, conforme já pensado anteriormente, porém, com a cobertura de praticamente todo o processo eleitoral, incluindo os processos de votação, apuração e totalização, além, obviamente, do processo de atendimento, atuando, por meio deste último, no processo finalístico "Prestação Jurisdicional de 1º Grau".

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.

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 – 106/2017, tratada pela FACP nº 95/2016	Os processos mapeados no SGQ para as classes HC, MS e AC são preparados para processos físicos, enquanto que atualmente os processos são virtuais.	Concluída. Fechar ação.
FACP - 108	Possibilidade de não renovação dos atuais estagiários até 04/04/2018, data do término do contrato TRE 16/2013. A realização de novo concurso e seleção de estagiários somente o venciamento após contratação de estagiários ou contratação em período não adequado em 2018.	Em andamento, até a contratação de novos estagiários.
FACP - 109	O Coordenador de Registros Partidários e Autuação apresentou aos presentes as possíveis consequências diante	Em andamento até a realização dos treinamentos com inclusão
Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13
		Folha 9/17

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

	de uma não renovação do contrato dos estagiários em 2018 ou até mesmo de ocorrer um intervalo na contratação de novos. Nesse sentido, processos importantes dentro do SGQ poderão ser prejudicados substancialmente, influenciando, inclusive, o seu desempenho	desta força de trabalho
FACP - 110	Dificuldade do público externo em localizar na página do TRE-GO na internet os conteúdos referentes a concurso público do TRE-GO.	Concluída, fechar FACP.
FACP - 111 1417/2018	Ausência de formalidades importantes na realização da cerimônia de posse e necessidades de melhoria da ambientação dos novos servidores	Ação preventiva importante. Está em fase de execução das ações previstas na conclusão

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 10/17
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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.	Mudança de gestão em 2018	Apresentação do SGQ. Visita ao novo presidente. Projetos.	Não há.	-	-
2.	Transição da NBR ISO 9001:2008 para a NBR ISO 9001:2015. Comprometimento.	Destacou-se a importância de observar o envolvimento e engajamento de todos no sistema.	Projeto aprovado como anexo desta ata sistêmica	NQ	01/06/2018
3.	Expansão do escopo	Em que pese o projeto adiantado de inserção dos novos processos, estes foram apresentados oficialmente a todos. Os processos apresentados foram: NOMEAÇÃO DE CANDIDATOS, TELE-ELEITORAL, OUVIDORIA ELEITORAL. Além destes, foi incluído o processo de divulgação dos resultados das eleições.	Continuar na execução do projeto, rumo ao atendimento às diretrizes estratégicas do TREGO.	SGQ	31/12/2018
4.	Curso de Ferramentas da Qualidade	Novo Pedido feito junto à SECAP (PAD 00789/2018. Curso previamente marcado para 15 e 16/03.	Fazer inscrições após instrução	NQ	14/04/2018
5.	Curso da NBR ISO e auditor interno de 2018 e de interpretação da NBR ISO 9001:2015	Autorizado pelo DG, abrir PADs.	Disparar Processo	NQ	10/10/2018

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 11/17
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

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.	NQ	31/12/2018	1
2.	Capacitar estagiários/terceirizados	Realizar os treinamentos com a inclusão desta forma de trabalho	NQ com o apoio das unidades do escopo.	31/12/2018	1
3.	Fortalecer a composição do Núcleo da Qualidade	Incluir o servidor João Batista Moraes Vieira na composição do NQ, via ato normativo	NQ com o apoio das unidades do escopo.	10/10/2018	1
4.	Força Tarefa - Processo de Prestação de contas	Abertura de ação preventiva, visando à definição e execução da melhor proposta para apoiar o processo de prestação de contas	ASEPA	09/03/2018	3
5.	Pesquisa do Tele-eleitoral	Abertura de ação preventiva para a realização de ações quanto ao processo do Tele-eleitoral	Tele-eleitoral	09/03/2018	1,2 e 3
6.	Inserir cartório eleitoral no sistema até novembro de 2018	Realizar convite às ZEs	AQUAL	09/03/2018	2
7.	Projeto para seleção objetiva para ocupação de funções	Enviar projeto de seleção objetivo para o plano tático-operacional da SGP	AQUAL	09/03/2018	1
8.	Melhoria da ambientação do processo de nomeação de candidatos a servidor	Cerimônia de posse sugere-se apresentar a questão à Diretoria-Geral para que seja analisada a manutenção desta delegação face ao descontentamento dos novos servidores.	SESGE	09/03/2018	2

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 12/17
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

9.	Sistema de gestão automatizado	Contratação de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qualyteam, 8ideia, etc.	AQUAL	09/03/2018	3
10	Monitor do hall de entrada	Executar a logística necessária para a utilização do monitor do hall de entrada para apresentação de indicadores e possibilitar melhor apresentação da fachada da SEPEX	SJD/AQUAL	09/03/2018	3
11	Estrutura para realização de reuniões do SGQ	Abertura de ação corretiva	AAGGE/AQUAL	09/03/2018	3

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

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 de gestão, a ocorrer em abril do ano corrente, haverá a necessidade de apresentar o SGQ ao TRE-GO, com a respectiva aprovação ou não da Política da Qualidade.

j. Ações determinadas

	Ações oriundas da reunião	Responsável	Data Limite
1.	Elaborar o plano de auditoria para execução da Consultoria-auditoria em 27 e 28 de fevereiro de 2018	Equipe auditora	23/02/2018
2.	Inserir um Zona Eleitoral no projeto de expansão do SGQ do TRE-GO	DG/AQUAL	09/03/2018
3.	Tabular os resultados do Formulário de Levantamento das Necessidades dos fornecedores	DG/AQUAL	09/03/2018
4.	Acompanhar a FACP 109 para tratamento da questão relacionada à contratação de estagiários para auxílio ao trâmite judicial	CRPE/AAGGE	09/03/2018
5.	Acompanhar a FACP 111 para tratamento da questão relacionada à melhoria da ambientação de novos servidores	SESGE/AQUAL	09/03/2018
6.	Apresentar o SGQ ao novo presidente.	DG/AQUAL	a definir
7.	Fazer a inscrição dos servidores no curso de Ferramentas da Qualidade	AQUAL/SECAP	09/03/2018
8.	Iniciar o processo para realização do curso de INTERPRETAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015	DG/AQUAL	09/03/2018
9.	Propor ato normativa ao DG, visando a inclusão do servidor João Batista na composição do Núcleo da Qualidade	DG/AQUAL	09/03/2018
10.	Abrir de ação preventiva, visando à definição e execução da melhor proposta para apoiar o processo de prestação de contas	ASEPA	09/03/2018
11.	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	09/03/2018
12.	Enviar projeto de seleção objetivo para o plano tático-operacional da SGP	DG/AQUAL	09/03/2018
13.	Propor a CGTIC a contratação ou desenvolvimento de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qalyteam, 8ideia, etc	DG/AQUAL	09/03/2018
14.	Executar ações para aproveitamento do monitor do hall de entrada	SGQ/AQUAL	09/03/2018
15.	Abrir de ação corretiva visando estruturar a realização de reuniões do SGQ	AAGGE/AQUAL	09/03/2018

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 14/17
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

ANEXO I

QUESTIONÁRIO DE NECESSIDADES E EXPECTATIVAS		
PROJETO: Levantamento de requisitos dos provedores externos.	Data:	
PARTE INTERESSADA: SAO/STI/SGP	Unidade consultada	
FUNDAMENTO: Item 4.2, alínea "a" e 8.2.2 da NBR ISO 9001:2015		

Objetivo: Quais os resultados esperados ou desejados para o atendimento ao projeto de certificação dos processos do SGQ do TRE-GO?
Categorias de objetivos incluem: finalidade, custo, prazo, flexibilidade e efetividade, dentre outros.

Item	Expectativa
1. Finalidade	
2. Prazos (Celeridade)	
3. Flexibilidade nas demandas	
4. Emissão de relatórios	
5. Providências em tempo hábil	
6. Solução de problemas	
7. Comunicação	
8. Melhor especificação de pedidos	
9. Qualidade no atendimento	
10. Priorização de demandas	
Outros requisitos que a unidade considera importante e que deve ser reconhecido pelo escopo do SGQ.	

Envolvimento: Como você enxerga o papel de sua área dentro do SGQ do TRE-GO?	
1.	
2.	
3.	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 15/17
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

--	--

Colaboração: Que mudanças a sua área/unidade pode implementar no projeto para que ele seja mais eficiente/adequado?

1.	
2.	
3.	
4.	

Aprovação pelo NQ	Versão 1.2	Data de Aprovação 23/04/13	Folha 16/17
-------------------	---------------	-------------------------------	----------------

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

ANEXO II - PAUTA DE APOIO

PAUTA de APOIO

1. Contratação de estagiários - Fechamento da Ação Preventiva.
 - Risco: Prejudicar a prestação jurisdicional.
 - Ação propositiva: Fechamento e abertura de ação preventiva.
 - Processos: Trâmite Judicial e Prestação de contas
2. Melhoria de serviços prestados na recepção - fechamento da ação corretiva.
 - Risco: Redução da satisfação do cidadão-usuário
 - Ação propositiva: Inclusão nas ações de treinamento e Reorganizar o atendimento externo (Grande protocolo)
3. Data da próxima reunião de análise crítica sistêmica relativa ao 1º semestre de 2018. 16/07/2018, às 14h30, sala do NQ.
 - Risco/oportunidade: Desenvolver ações impactantes para o SGQ.
 - Ação propositiva: Cumprimento da pauta
4. Auditorias: Consultoria-Auditoria (PQJE e NBR ISO 9001:2015): 2ª Quinzena de fevereiro de 2018. Auditoria interna da Qualidade: 2ª Quinzena de março de 2018. Auditoria externa: (PQJE): aguardando definição do Tribunal Superior Eleitoral. Auditoria de recertificação APCER: maio de 2018.
 - Risco: Não recertificação
 - Ação propositiva: Executar todas as ações previstas no planejamento do SGQ.
5. Indicadores.
 - Risco: Indicadores que não apontam para os objetivos e que não atingem a meta.
 - Ação propositiva: Revisar os indicadores.
6. Zona Eleitoral modelo: Jataí - GO (Já autorizado pelo Juiz Eleitoral - PAD) - Pirenópolis - Aguardando PAD.
 - Risco: Positivo - expansão do escopo com atendimento aos processos que ainda não estão no SGQ, como prestação jurisdicional de 1º grau (Atendimento aos usuários), votação, apuração e totalização.
 - Ação propositiva: Atender à portaria pres. nº 761/2015.
7. Acesso ao público externo ao link de Concursos - FACP e melhoria da cerimônia de posse.
 - Risco: Insatisfação da referida parte interessada.
 - Ação propositiva: Concluir as FACPs abertas.
8. Apresentação do SGQ ao novo Presidente. Visita ao TRE-TO.
 - Risco/oportunidade: Conquistar o Patrocínio da Alta Direção
 - Ação propositiva: Apresentação no TJ ou em outra oportunidade
9. Cursos. Ferramentas da Qualidade (Já autorizado), Interpretação da NBR ISO 9001:2015 e de auditor interno.
 - Risco: Capacitar de forma incompleta todo o corpo de servidores, tendo em vista a entrada de novos processos, como: Atendimento ao público (ZE), Tele-Eleitoral, Gestão de Urnas, Ouvidoria, Divulgação de resultados e a força de trabalho auxiliar (Terceirizados, estagiários,), além dos parceiros convênios (TRE-TO, TRE-CE).
 - Ação propositiva: Propor a realização de cursos, conforme ciclo de 2014.
10. Pesquisa do Tele-eleitoral (Máquina de pesquisa - Cliente Presencial?)
 - Risco: Satisfação do cliente usuário do processo do Tele-eleitoral reduzida, porém, sem responsabilidade do processo.
 - Ação propositiva: conforme item 2.
11. Enviar projeto de seleção objetivo para o plano tático-operacional da SGP.
 - Risco/oportunidade: Atender ao requisito 7.1.4 da NBR ISO 9001:2015 (Ambiente para operação dos processos)
 - Ação propositiva: Projeto para aderir ao plano tático operacional
12. Contratação de Sistema Específico para Gestão do SGQ, como o Qualyteam, 8sideia, etc.
 - Risco: Inviabilizar a gestão do sistema
 - Ação propositiva: Abrir PAD de contratação.

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

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