



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010-904 - Recife - PE

RELATÓRIO

FINAL DE MONITORAMENTO - RESULTADOS ALCANÇADOS

Em continuidade aos procedimentos típicos de auditoria de avaliação, vem esta Coordenadoria de auditoria interna, por meio do presente relatório, **encerrar as atividades atinentes à etapa de monitoramento** da implementação das recomendações de auditoria, apresentado os resultados alcançados com a **Auditoria no Processo de gestão da execução do Plano Estratégico, com enfoque nos indicadores estratégicos 1071276**.

Por seu turno, cumpre registrar que o atendimento das recomendações provenientes da presente auditoria foram objeto de reporte à Alta Administração através da mensuração dos indicadores estratégicos deste Tribunal sob responsabilidade desta Secretaria, sendo eles:

- INDICADOR 7: Índice de atendimento das determinações de auditoria institucionais;
- INDICADOR 8: Índice de Cumprimento, pelas unidades auditadas, dos planos de ação oriundos das determinações de auditoria, fiscalizações e inspeções.

Destarte, passa-se a análise pontual dos resultados alcançados com as recomendações fruto da presente auditoria.

1. Indicador Estratégico: ID29B - Índice de acompanhamento da execução financeira - Unidade responsável pela mensuração: Secretaria de Orçamento e Finanças – SOF.

Achado 1. Insuficiência de controles internos para acompanhar e identificar os pontos críticos para garantir a execução financeira.

Foi verificado que o indicador 29B utilizava a métrica de índice de acompanhamento da execução financeira a partir da divisão das despesas primárias discricionárias pagas com custeio e investimento, incluindo os restos a pagar processados e não processados, entretanto, excluía os benefícios dos servidores.

Assim, concluiu-se pela necessidade de adequação da fórmula do indicador, de modo a incluir glossário de todas as despesas pagas que estão sendo mensuradas, e o limite estabelecido pelo TSE, inclusive, indicando o seu período, já que não há cronograma previamente definido para a determinação desses limites, de forma a trazer transparência e objetividade para a alta administração e para a sociedade, ambos interessados na gestão financeira.

Outro ponto relevante percebido foi a incapacidade do indicador apresentar pontos críticos dentro do fluxo do procedimento de execução financeira, restando, assim, prejudicado o monitoramento do objetivo estratégico de aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira.

Foi constatado que não havia indicadores de desempenho no nível tático, ou outro mecanismo formalmente instituído, para acompanhar as fases do pagamento, desde da emissão do empenho, liquidação, até o efetivo pagamento. Por sua vez, foi observado aumento de inscrição de restos a pagar, fato que impacta de forma direta e irrefutável no limite orçamentário do exercício posterior.

Nesse contexto, a equipe de auditoria concluiu pela a necessidade de criação de indicador de suporte, no nível tático para acompanhar a execução financeira mensal, instituindo controles internos, responsabilidades e metas mensais, a fim de mitigar os riscos de inscrição de empenhos em restos a pagar.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 1.1. Que a SOF, com o apoio da ASPLAN, institua indicador de suporte, no nível tático, de forma a viabilizar o acompanhamento da execução financeira mensal, instituindo controles internos, responsabilidades e metas mensais - Prazo: 03.Abr.2020; **Atendida**, Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Manifestação SEPANO/SOF 1137150:

O indicador tático em questão foi instituído, para apoiar o ID 29B, à medida em que demonstra a execução acumulada dos Planos Internos (PI) utilizados pelo TRE/PE no exercício. Além do valor total consolidado da execução de todos os PIs, o indicador expressa também o valor segmentado da realização dos PI por grupo de despesas (Despesas de Investimento e Outras Despesas Correntes), com a finalidade de acompanhar como cada grupo de despesa está sendo executado, atingindo, assim, de forma mais precisa seu objetivo. O indicador apresenta ainda 03 abas além da planilha principal, as quais contém o relatório de controle (fonte das informações utilizadas para base de cálculo), e o detalhamento das despesas ocorridas nos grupos 3 (outras despesas correntes - custeios) e 4 (investimentos), por credor e nota de empenho. Informo ainda que a mensuração será iniciada já no mês corrente.

*Considerando a instituição de indicador de nível tático, conforme informado pela unidade responsável, a recomendação 1.1 será contabilizada como **atendida**.*

*Oportuno registrar, conforme os objetivos estabelecidos para a atividade de monitoramento, que esta coordenadoria de auditoria **não efetuou a avaliação do indicador tático implementado pela unidade auditada**, de forma que não dispõe de subsídios suficientes para aferir a adequação dele, nem tão pouco a efetividade de seu uso. Todavia, esta coordenação informa que **em futuros procedimentos de auditoria esta recomendação será considerada, e inserida no escopo de avaliação**, a fim de efetivamente verificar se o indicador instituído é suficiente promover o acompanhamento da execução financeira mensal. Por fim, imprescindível destacar os esforços da unidade auditada no sentido de promover as melhorias sugeridas em sede de auditoria, fato que evidencia o comprometimento com nosso Tribunal.*

Recomendação 1.2. Que a SOF elabore minuta de instrução normativa no sentido de disciplinar e formalizar o procedimento de execução financeira com cronograma de desembolso estabelecido e alinhado com o planejamento orçamentário - Prazo: 03.Abr.2020; **Atendida**, Despacho COOAC 1436566.

Manifestação SEPLANO 1419024, emitida em 29/01/2021:

(...) informo que o expediente para atender essa recomendação tramitou no SEI 0025703-45.2019.6.17.8000, tendo sido publicada a Instrução Normativa nº 46 (Institui o gerenciamento do processo de trabalho de Programação e Execução Financeira no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco), de 21/08/2020, no Diário da Justiça Eletrônico nº 170, de 25/08/2020, pp.5/9.

Recomendação 1.3. Que a SOF, com o apoio da ASPLAN, promova adequação na fórmula do indicador, de forma que em seu numerador conste as despesas envolvidas: (“Custeio + Investimentos”), e em seu denominador seja descrito no lugar de “LP - Limite de Pagamento”, “LPDC – Limite de pagamento das despesas discricionárias estabelecido pelo TSE”, inclusive, indicando o seu período, tornando mais claros os parâmetros adotados, através de glossário, de modo a facilitar o entendimento por parte da sociedade - Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

*(..) a unidade auditada informou que as alterações propostas pela equipe de auditoria foram efetuadas. Destarte, a mencionada recomendação será contabilizada como **atendida**. Por oportuno, de modo a garantir a transparência adequada, registro a inclusão da ficha do ID 27 1222519 pela unidade gestora, conforme solicitado por esta unidade.*

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- aprimoramento da ficha do indicador de modo trazer transparência e objetividade para a Alta Administração e para a sociedade, indicando: as despesas pagas que estão sendo mensuradas, o limite estabelecido pelo TSE e o respectivo período referência de acordo com o cronograma previamente definido para a determinação desses limites;
- controle das fases do pagamento;
- controle da execução financeira mensal;
- formalização dos procedimentos de execução financeira;
- diminuição do montante de inscrição em restos a pagar;
- aperfeiçoamento da gestão orçamentária com vistas a propiciar a execução plena do orçamento.

2. Indicador Estratégico: ID15 - Taxa de Congestionamento - Unidades responsáveis pela mensuração: Corregedoria Regional Eleitoral – CRE e o Comitê Gestor Jurisdicional - COJUR.

Achado 2: Comprometimento na confiabilidade dos dados utilizados na mensuração do indicador.

Foi constatado que a coleta dos dados pertinentes ao indicador se dava por meio de sistema em construção, o *Atena*, gerando risco de inconsistência nos dados captados. Por sua vez, percebeu-se que a unidade gestora se utilizava do antigo sistema (*PortCrer*) como ferramenta de gestão para monitorar a situação dos processos em cada zona eleitoral. Tal fato dava-se em razão do *PortCrer* identificar a movimentação processual por zona, oportunizando atuação nos gargalos detectados. Foi relatado que o sistema em construção (*Atena*) não contemplava a mencionada ferramenta.

No que concerne à obtenção dos dados que seriam aplicados à métrica, não restou evidenciada existência de procedimento formalmente instituído, com estabelecimento de responsáveis e atribuições, podendo, assim, fragilizar a confiabilidade dos dados captados.

Ainda foi detectado, conforme entrevista realizada com a unidade auditada, risco referente à inserção de documentos/decisões de forma equivocada pelos gestores que manuseiam o SADP, na medida que, em alguns casos, são utilizadas nomenclaturas distintas da real tipificação do documento/decisão.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 2.1. Que a Diretoria-Geral direcione esforços para implementar o sistema *Atena* neste tribunal de forma a assegurar a uniformidade e a confiabilidade dos dados captados para mensuração do ID15, bem como das metas nacionais do Poder Judiciário - Prazo: 02.mar.2020. Esclarecimento: frente ao

risco verificado em auditoria, que pode vir a impactar diretamente na confiabilidade dos dados encaminhados ao CNJ, o atendimento dessa recomendação será condicionado à efetiva implantação do sistema Atena neste Tribunal. **Atendida**, conforme Relatório COAUD 1121636.

Manifestação SEPE/CRE 1138391, emitida em 03/04/2020:

*Em atendimento ao Despacho 9370 (1128713), informo que, após um árduo trabalho com a STIC, este setor **atualmente utiliza o sistema ATENA** para a extração dos dados relativos às Metas Nacionais e ao Justiça em Números, os quais ainda estão sendo validados para que se aproximem da realidade processual do 1º grau de jurisdição.*

Recomendação 2.2. Que a CRE e o COJUR elaborem cartilha/manual contendo orientações direcionadas aos gestores que manusearão o PJe, de modo a viabilizar a juntada de documentos/decisões com as nomenclaturas corretas no sistema - Prazo: 15.mai.2020; **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Manifestação COJUR 1227649:

Registro, inicialmente, que o Comitê Gestor Jurisdicional, presidido pelo Desembargador Eleitoral Gestor de Metas do 2º Grau, tem suas atribuições arroladas no art. 5º da Portaria nº 240/2019 TRE-PE/PRES/ASPLAN. Tais atribuições são voltadas para análises gerenciais, planejamentos, definições e estruturação de ações para melhoria de índices e resultados estratégicos. No entanto, não consta deste rol a elaboração de conteúdo técnico para produção de cartilha ou manual do Pje.

A par disso, venho informar que o manual objeto da recomendação já existe e está publicado na página do TRE-PE, produzido pelo TSE. Na verdade, há uma gama de manuais e tutoriais voltados tanto para servidores como advogados no link <http://www.tre-pe.jus.br/servicos-judiciais/processo-judicial-eletronico-pje/capacitacao>.

Ao que concerne à recomendação 2.2, esclareço que essa encontra-se relacionada ao risco identificado em sede de auditoria - Comprometimento na confiabilidade dos dados utilizados na mensuração do indicador - ID 15- Taxa de Congestionamento.

Nos procedimentos executados junto aos gestores responsáveis pelo indicador estratégico na época, foi verificado que ocorriam inclusões de documentos com a nomenclatura equivocada, fato que impactava diretamente na confiabilidade dos dados, a medida que um determinado processo poderia ser enquadrado em um estágio processual que não refletiria a realidade.

Ante ao constatado, de forma conjunta com os gestores responsáveis à época, foi formulada orientação no sentido de minimizar as possíveis inclusões de forma equivocada, chegando-se a conclusão de que seria conveniente que os servidores que atuam no Pje detivessem mais orientações, a fim de promover uma maior confiabilidade dos dados extraídos do Pje.

Por oportuno, cumpre registrar que no momento de emissão do relatório preliminar desta auditoria foi assegurado momento específico ao COJUR para apresentar suas manifestações, entretanto não nos foi apresentado nenhum óbice à recomendação em tela.

Ademais, em que pese a ausência de atribuição para elaboração de conteúdo técnico, no sentido de propor "ações para melhoria de índices e resultados estratégicos" a gestora do COJUR apontou que o TSE já dispõe de manual Pje, o qual encontra-se disponibilizado na intranet deste Regional juntamente com outros manuais e tutoriais direcionados aos servidores e advogados.

Com efeito, convém informar que esta unidade de auditoria não efetuou avaliação nos manuais e tutoriais indicados pela unidade auditada, desta forma esclareço que a avaliação de suficiência do material disponibilizado deve ser realizada pelos gestores envolvidos, não sendo adequado esta unidade emitir juízo de valor acerca do material.

*Nesse contexto, tendo em vista a informação do COJUR, informo que a **recomendação 2.2 será computada como atendida**, todavia, com vistas a garantir a confiabilidade dos dados solicita-se que o COJUR e a CRE, caso entendam como suficientes orientações disponibilizadas na intranet promovam a divulgação do material junto aos servidores.*

Recomendação 2.3. Que a CRE e o COJUR, nas suas áreas de atuação, formalizem os procedimentos utilizados para fins de captação dos dados que irão compor a fórmula do ID15, estabelecendo responsáveis e atribuições com vistas a garantir a continuidade da mensuração - Prazo: 15.mai.2020; **Não atendida.**

Recomendação 2.4. Que a CRE, com o suporte da STIC, verifique a viabilidade de implementação no Atena de ferramentas que possibilitem a identificação de pontos críticos, que exijam atuação da unidade gestora, no sentido de viabilizar a oportuna tomada de decisão, ou, no caso de impossibilidade de inserção no referido sistema das referidas ferramentas, que a CRE estabeleça controle ou outro mecanismo de acompanhamento que supra a citada ausência - Prazo: 02.mar.2020. **Não atendida.**

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- uniformidade e a confiabilidade dos dados captados para mensuração do ID15, bem como das metas nacionais do Poder Judiciário;
- uniformidade na inserção de documentos e decisões no PJe;
- credibilidade dos resultados mensurados pelo indicador;
- promoção da gestão do conhecimento - a formalização dos procedimentos para captação dos dados que compõem a fórmula do indicador possibilita o repasse das informações pertinentes ao trabalho;
- continuidade da mensuração do indicador;
- promoção de monitoramento do andamento processual nas zonas eleitorais;
- viabilidade de atuação oportuna nos gargalos identificados nas zonas eleitorais.

Achado 3: Inadequação da fórmula descrita na ficha técnica do indicador.

Foi verificado que a ficha técnica do indicador ID15 apresentava a fórmula: $1 - (TPJB / (TCN + TCP)) \times 100$. Ocorre que, matematicamente, a fórmula, da maneira como encontrava-se descrita, conduzia a erro no resultado, decorrente de divergência na ordem de execução das operações aritméticas.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 2.5. Que a ASPLAN, por intermédio do núcleo de estatística, revise a fórmula aplicada para mensuração do ID15, realizando os ajustes necessários, com vistas a garantir a coerência do resultado aferido com os objetivos esperados - Prazo: 30.jan.2020; **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Manifestação ASPLAN 1223379:

(...)

Em relação às Recomendações 2.5 e 2.6, esclareço que a descrição do indicador de taxa de congestionamento foi realizada pelo CNJ, quando da instituição do Planejamento e Gestão Estratégica do Poder Judiciário, através da Resolução nº 70/2009. Essa descrição pode ser consultada em <https://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/missao-visao-e-valores-do-poder-judiciario/indicadores/03-taxa-de-congestionamento/>. Na última revisão do Plano de Gestão da Presidência (PGP), através da Portaria TRE-PE nº 1012/2019, passou-se a medir a taxa de congestionamento líquida, utilizando-se a mesma descrição do indicador do Justiça em Números (CNJ), com a finalidade de acompanhar a mensuração de requisito do Prêmio CNJ de Qualidade, contido no corrente ano na Portaria CNJ nº 88/2020, Art. 6º, II.

*Conforme informado pela Asplan, a fórmula do antigo ID 15 encontra-se atualmente alinhada com as diretrizes do CNJ, a medida que passou-se a medir a taxa de congestionamento líquida, utilizando-se a mesma descrição do indicador do Justiça em Números (CNJ), desta forma entende-se como **atendida a recomendação 2.5**.*

Recomendação 2.6. Que a ASPLAN, por intermédio do núcleo de estatística, inclua nos procedimentos de elaboração dos indicadores, formalizando os responsáveis, a necessidade de teste específico na fórmula para mensuração dos indicadores, a fim de garantir a coerência matemática entre o resultado evidenciado e o benefício esperado - Prazo: 30.jan.2020. **Atendida**, Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

*No que refere-se à **recomendações 2.6**, como apontado pela Asplan a fórmula atual do antigo ID 15, atualmente 11, encontra-se **em conformidade com os parâmetros métricos indicados pelo CNJ, não sendo necessária a execução de teste para avaliar a adequação da fórmula**. Considerando que a recomendação encontra-se relacionada ao risco Inadequação da fórmula descrita na ficha técnica do indicador -ID 15-Taxa de Congestionamento, e **que este resta mitigado com a adequação da fórmula, computo como *atendida a recomendação 2.6***.*

*Todavia, a fim de aperfeiçoar o processo, **relevante destacar a necessidade da Asplan avaliar a conveniência de incluir, no fluxo do processo de elaboração de indicadores, atividade "teste específico na fórmula para mensuração dos indicadores"**, de modo a assegurar que as fórmulas sejam devidamente revisadas pelas partes envolvidas antes da sua inclusão no planejamento estratégico.*

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- resultados matematicamente corretos;
- aperfeiçoamento do processo de elaboração de indicadores com a inclusão de teste de conformidade da fórmula.

3. Indicador Estratégico: ID 20- A - Índice de aderência às metas do Planejamento Estratégico de Gestão de Pessoas - Unidade responsável pela mensuração: Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP.

Achado 4: Existência de mais de um indicador medindo os mesmos resultados esperados com a implantação dos requisitos de governança e gestão de pessoas.

Foi observado que o objetivo estratégico institucional “Implantar a Política de Governança e Gestão de Pessoas - OBE 07” tinha seus resultados monitorados por 2 (dois) indicadores distintos, cabendo ao ID 19-A apurar o índice de aderência à Política de Governança e Gestão de Pessoas.

Apesar de o nome apontar para um objeto mais amplo, o indicador efetivamente media a implantação dos requisitos do catálogo de governança do Tribunal e o resultado esperado tomava por base a relação entre “o que foi planejado” e “o que foi implementado”.

Por sua vez, percebeu-se aplicação da mesma métrica em outro indicador, o ID 20-A, que, ao mensurar a aderência ao Planejamento Estratégico de Gestão de Pessoas (PEGP), também aferia o total de requisitos implementados com base no Catálogo de Governança Institucional, na mesma relação “planejado versus implementado”, medição essa que se dava, especificamente, pelo indicador tático nº 4, que integrava o somatório das metas alcançadas no PEGP.

Ademais, foi identificado que o Tribunal mensurava o avanço na implementação dos requisitos de governança de pessoas por meio do Indicador Estratégico n. 4 (ID 4), a medida que aferia a governança do Órgão, vinculado ao OBE 02.

Nesse cenário, a conclusão foi no sentido de que a análise crítica dos resultados alcançados na implantação dos requisitos de governança, realizada nos indicadores em apreço, seria a mesma, pois recairia sobre os mesmos fatores, o que vinha a fragilizar os critérios de utilidade e racionalidade, que devem orientar a construção e estruturação dos indicadores.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 3.1. Que a ASPLAN, com o apoio da SGP, que avalie a utilidade do ID 19-A para monitoramento da implantação da governança com base no catálogo de requisitos, observando o disposto nos arts. 3º, III e IV e 6º, III, da Portaria TRE-PE nº. 102/2019. Em conformidade com a avaliação, propor a sua extinção, manutenção com ajustes ou substituição por um novo indicador. Sendo proposta a manutenção do ID-19A, os ajustes na ficha técnica deverão afastar da sua métrica as evidências que o torna redundante. Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Manifestação SGP 1220972:

Em atendimento ao Despacho 1220293, informamos que, instados pela ASPLAN a validar os Indicadores sob responsabilidade desta Secretaria, nos pronunciamos nos autos do procedimento SEI nº 0013466-42.2020.6.17.8000, por meio do Despacho 1196004, nos termos abaixo:

"À ASPLAN,

Em atendimento ao Despacho (1194474), em face do Anexo 1194463, e considerando que a SCI recomendou, para o próximo ciclo de revisão, alterações nos antigos indicadores 19-A e 20-A, informo o que segue:

Indicador 17 (antigo 19-A)

*Entendemos ser mais adequada a sua **exclusão**, em conformidade com a recomendação 3.1 da COAUD (RELATÓRIO COAUD 1121636 – SEI nº 0029201-52.2019.6.17.8000). O indicador em tela mede “o quantitativo, em valor percentual, de requisitos de Governança implementados na área de Pessoas, previstos no Catálogo de Governança do TRE-PE e aprovados em portaria específica”.*

*Na sua fórmula, ele considera os requisitos implementados no período, face o **planejado para o mesmo período pela SGP**.*

*Não obstante o universo considerado para a medição seja diferente do considerado para o ID 04 do Planejamento Estratégico de Gestão de Pessoas (ID17 - apenas considera os requisitos planejados), ele mede o **mesmo objeto do Indicador nº 4** (Índice de atendimento aos requisitos de governança de pessoas) do PEGP, que mede a evolução cumulativa da implantação dos requisitos, **considerando o total de requisitos da área** previstos no Catálogo de Governança do TRE-PE.*

Assim, ambos acompanham quais requisitos de governança da área de pessoas foram implementados, sendo que um deles considera apenas o planejado para o período (ID 17-PEI) e o outro, mede a implantação gradual e cumulativa destes mesmos requisitos (ID 04 – PEGP).

Por outro lado, destaque-se que, mesmo com a exclusão do ID17, resta assegurado o monitoramento das ações da SGP pela alta administração, uma vez que o ID 04 do PEGP se reflete tanto no ID 18 (antigo 20-A), quanto no ID 06 (Índice de atendimento aos requisitos de governança judiciária), ambos do Planejamento Estratégico Institucional.

*Considerando as avaliações realizadas pela SGP, as quais encontram-se em plena sintonia com as conclusões da equipe de auditoria, computa-se como **atendida a recomendação 3.1.***

Recomendação 3.2. Que a SGP, na revisão do ID 20-A, promova, na ficha técnica, o alinhamento entre a fundamentação do indicador e a sua métrica, quanto ao que mede, para que mede e a fórmula de cálculo. Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1273517.

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- objetividade no acompanhamento da implantação dos requisitos da governança e gestão de pessoas, numa estruturação mais racional dos indicadores estratégicos relacionados ao seu objetivo;
- diminuição do retrabalho.

Achado 5: Inadequação das metas estabelecidas no ID 20-A.

Foi constatado que as metas do indicador 20-A, estabelecidas para 2019 e 2020, foram atingidas com boa margem de folga, evidenciando a necessidade de fixação de meta mais desafiadora.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 3.3. Que a SGP reavalie as metas estabelecidas para os anos de 2020 e 2021, considerando os resultados alcançados anos de 2018 e 2019, com o objetivo de dimensioná-las de forma realista e desafiadora, adotando critérios de ferramentas de construção de metas ou outro referencial que a unidade entender como mais adequado. Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1273517.

Recomendação 3.4. Que SGP, com o apoio da Asplan, corrija a incoerência na fórmula matemática do ID 20-A, a qual define o resultado que busca medir como Desempenho Percentual de Metas do PEGP (DPM), trazendo a ideia de eficiência, ao passo que os demais dados informados na ficha técnica apontam para um indicador de eficácia, calculado com base em quantitativo de metas alcançadas - Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Manifestação SGP 1220972:

Indicador 18 (antigo 20-A)

A SCI recomendou o que segue:

1. Que se promova, na ficha técnica, o alinhamento entre a fundamentação do indicador e a sua métrica, quanto ao que mede, para que mede e a fórmula de cálculo;

2. *Que se corrija a incoerência na fórmula matemática do ID 20-A, a qual define o resultado que busca medir como Desempenho Percentual de Metas do PEGP (DPM), trazendo a ideia de eficiência, ao passo que os demais dados informados na ficha técnica apontam para um indicador de eficácia, calculado com base em quantitativo de metas alcançadas;*

3. *Que se reavalie as metas estabelecidas para os anos de 2020 e 2021, considerando os resultados alcançados anos de 2018 e 2019, com o objetivo de dimensioná-las de forma realista e desafiadora, adotando critérios de ferramentas de construção de metas ou outro referencial que a unidade entender como mais adequado*

Quanto aos itens 1 e 2, no documento, apresentado neste SEI, já foram realizados ajustes na fundamentação e na fórmula do indicador.

No tocante à alteração da meta, informamos que a previsão inicial era de evolução da meta para 72%, em 2020 e 81%, em 2021. Contudo, em face da recomendação da SCI, considerando que os resultados alcançados foram 91% (2018) e 100% (2019), entendemos que a meta deveria ser revista para 90%. Ocorre que, em face do cenário de incerteza trazido pela pandemia da COVID-19, com impacto em diversas atividades relacionadas aos indicadores do PEGP, não obstante a recomendação da SCI, achamos prudente avaliar a manutenção das metas inicialmente previstas, caso a alta administração entenda mais acertado, uma vez que atualmente não dispomos de meios para uma avaliação mais adequada à fixação de uma meta desafiadora e, ao mesmo tempo, realista.

*Observa-se o ajuste da fundamentação do indicador com a sua métrica (tipo de indicador), bem como a correção da fórmula matemática, conforme recomendado, sendo portanto computadas como **atendidas a recomendações 3.2 e 3.4.***

*Ao que pertine ao incremento na meta estabelecida, **cabe registrar que as necessidades atuais sobrepõem-se àquelas identificadas na época da execução da auditoria, desta forma esta unidade destaca a necessidade de se avaliar os impactos decorrentes do possível aumento (previsto) na meta, de modo a não torná-la inexecutável.** De toda forma, esta unidade orienta que em novos ciclos de revisão, a SGP reavalie a adequação das metas ora estabelecidas, conforme estabelece a metodologia adotada neste Regional. Nesse contexto, considerando a reavaliação da meta, evidenciada pelas análises empreendidas pela unidade responsável, esta unidade entende como **atendida a recomendação 3.3.***

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- estabelecimento de meta realista, exequível mas também desafiadora, a fim de estimular a atuação dos envolvidos;
- avaliação adequada entre os resultados do indicador 20-A e o planejamento estratégico da SGP;
- melhor especificação do que o ID 20-A pretender medir em termo de eficácia ou eficiência;
- aprimoramento do planejamento da unidade nos níveis tático e operacional;
- adequada transparência, gerando aprimoramento continuado da governança de gestão de pessoas evidenciado pelos resultados alcançados.

4. Indicador Estratégico: ID1 - Índice de satisfação do cidadão - Unidade responsável pela mensuração: Ouvidoria.

Achado 6: Falhas na confiabilidade dos dados da pesquisa de satisfação que alimenta o ID1.

Verificou-se que o Índice de Satisfação do Cidadão – ID 1 – era aferido com base nos resultados de pesquisas continuadas de opinião do eleitor que utiliza os serviços prestados pelos cartórios

eleitorais e centrais de atendimento do Estado.

Foi identificada uma cadeia de fatores que afetavam a confiabilidade dos resultados que subsidiavam o indicador 1, destacando-se, no entanto, que, por não se tratar de uma auditoria específica para avaliar o processo de realização dessas pesquisas, os itens especificados prestaram-se apenas para, suficientemente, evidenciar o objeto do achado.

Assim, em visitas realizadas a alguns cartórios e central de atendimento, bem como em contato com chefes de cartórios do Estado, observou-se que os resultados da pesquisa de satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo TRE-PE poderiam ser vulnerados pelas seguintes constatações:

1- O local onde formam instaladas algumas urnas eletrônicas são de pouco acesso aos cidadãos, afetando o fluxo de pessoas aptas a participar da pesquisa, o que se dá especialmente em cartórios que possuem centrais de atendimento;

2 – O acesso espontâneo do eleitor à pesquisa nas urnas eletrônicas muitas vezes não é facilitado, justamente porque depende da disponibilidade do servidor para habilitá-lo previamente à pesquisa em urna. Essa disponibilidade do servidor não é sempre possível e em tempo de alta demanda de serviço, quando a pesquisa deveria ser intensificada, eles estarão envolvidos com outras prioridades. As centrais de atendimento, onde o fluxo é sempre muito intenso, têm dificuldades em manter a urna ativada para pesquisa, pois necessitaria de servidor exclusivamente dedicado a desempenhar essa tarefa;

3 – Pelo fato da pesquisa consistir na formulação de 3 questões direcionadas a público-alvo diverso, a numeração correspondente ao tipo de resposta possível (péssimo, ruim, regular, bom e ótimo) varia conforme o segmento pesquisado, sendo de 11 a 15, se for eleitor; de 21 a 25 se candidato e de 31 a 35 se partido. Com isto, embora os resultados sejam mais precisos para a alta gestão, alguns chefes acreditam que os procedimentos tornam-se mais complexos e os cartazes de orientação são pouco eficazes para que uma grande faixa contemplada na pesquisa entenda didaticamente como deve proceder, demandando assistência por parte do servidor, o que pode desestimular a iniciativa das pessoas.

4 – Por conseguinte, diante da proximidade física gerada entre avaliador e avaliado, durante a realização da pesquisa, potencializa-se o risco de influência indevida na avaliação.

5 – Nas atividades cotidianas desses locais de atendimento, nem sempre a pesquisa vai ser lembrada como uma atividade a ser priorizada. E não existem orientações direcionadas aos chefes de cartórios sobre a metodologia adotada para a pesquisa, de modo que o universo pesquisado por diferentes cartórios espalhados por todo Estado pode não criar um parâmetro bom para análise do resultado.

6 – Inexistência de pesquisa de satisfação dos eleitores usuários dos serviços prestados em meio digital, como forma de melhorar os resultados finalísticos na governança do TRE-PE.

No tocante à possibilidade de manipulação dos dados inseridos na pesquisa, já levada ao conhecimento da alta gestão por meio dos relatórios de apresentação dos resultados do indicador pela Ouvidoria, constatou-se que ela começa com a escolha não aleatória de quem será pesquisado, de modo que o eleitor insatisfeito poderá não ser convidado à pesquisa. O risco pode ser também estimado na produção artificial de resultados das pesquisas. Não são adotados controles para mitigar esses riscos, mas o envolvimento dos chefes de cartórios e um maior conhecimento dos objetivos e resultados da pesquisa poderiam ser formas eficazes de mitigação, uma vez que eles poderiam atuar por meio desse canal para identificar falhas, subsidiando tomadas de decisões para aprimoramento dos resultados da pesquisa, não apenas no âmbito da unidade cartorária, mas no interesse estratégico e finalístico do Tribunal.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 4.1. Que a Ouvidoria adote estratégias de comunicação institucional, formalizadas em um plano que contemple datas e ações, com o objetivo de envolver os chefes de cartórios e centrais de atendimento ao eleitor como parte interessada nos resultados da pesquisa, destacando-se não apenas a importância dos procedimentos para executar a pesquisa, mas também focando informativos que podem ser úteis para aumentar a confiabilidade dos dados da pesquisa de satisfação. - Prazo: 07.fev.2020;
Atendida.

A unidade gestora apresentou Plano de ação direcionado à *conscientização dos Servidores envolvidos nas pesquisas de satisfação ao Cidadão, 1439914*. O plano de ação contempla entrega única, sendo ela: *Informativos no site interno e externo – textos descrevendo a importância de se responder a pesquisa sobre o atendimento e serviços prestados pelo TRE-PE, e, ao final, compilar as respostas na periodicidade quadrimestral*. Por sua vez, foram estabelecidos como prazo inicial e final para a execução da atividade respectivamente 05/04/21 e 31/12/21.

Importa registrar que um plano de ação é uma forma organizada de planejar, que segue metodologia definida para estabelecer metas e objetivos, atividades que devem ser realizadas, apontar os responsáveis por desenvolver cada uma delas e acompanhar o andamento de um projeto, para que se possa atingir os melhores resultados.

Pois bem, a ação em tela almeja conscientizar os servidores envolvidos nas pesquisas de satisfação ao Cidadão. **Assim, s.m.j., percebe-se necessário acompanhar as ações, a fim de avaliar a sua suficiência para alcançar o objetivo esperado.**

Nesse contexto, oportuno destacar, considerando a definição (no plano de ação) de datas que ultrapassarão a etapa de monitoramento desta auditoria, que esta unidade não dispõe de subsídios e evidências para avaliar o alcance dos resultados esperados com a recomendação em apreço.

Portanto, tendo em vista a relevância **da pesquisa de satisfação do cidadão** para negócio institucional, sendo inclusive mensurada e avaliada em nível estratégico, **registra-se que a análise da efetividade das ações tomadas pela unidade gestora, para fins de aperfeiçoar o processo de pesquisa, poderão ser objeto de futura avaliação**, em consonância com a estratégia estabelecida pela Presidência para a atuação desta unidade de auditoria.

Recomendação 4.2. Que a Ouvidoria, com o apoio da Asplan, estabeleça metodologia/critérios para a realização da pesquisa capaz de orientar os chefes de cartórios e centrais de atendimento na execução da pesquisa de satisfação do cidadão e de modo a viabilizar a sua realização, de maneira a sanar as fragilidades apontadas na situação encontrada. - Prazo: 30.jun.2020. **Atendida.**

A unidade gestora apresentou anexo contendo a metodologia da pesquisa, 1439892.

Recomendação 4.3. Que a Ouvidoria, com apoio da STIC, que estabeleça ações para implementação da pesquisa digital de satisfação dos eleitores usuários dos serviços prestados em meio digital, como forma de melhorar os resultados finalísticos na governança do TRE-PE. Prazo: 29.mai.2020. **Atendida**, conforme Relatório COAAC 1415935.

Relatório COAAC 1415935, emitido em 27/01/2021:

Informação OUVÉ 1274078:

A STIC, por meio da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas, prestou todo o auxílio para uma adaptação do SISTEMA OUVÉ a fim de melhor monitorar os prazos, inclusive, contados em horas, minutos e segundos. Quanto a pesquisa digital, já foram implementadas, em que, ao final do atendimento via SISTEMA OUVÉ, o usuário é convidado a responder tal pesquisa e, vir, por conseguinte, avaliar o serviço recebido.

*A unidade gestora atesta implementação da pesquisa de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados de forma digital, desta forma computa-se como **atendida a recomendação 4.3.***

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- confiabilidade dos dados captados nas pesquisas;

- maior envolvimento dos chefes de cartórios e centrais de atendimento com os resultados das pesquisas;
- acompanhamento das ações para aperfeiçoar o processo de pesquisa - viabilizando a oportuna tomada de decisão;
- promoção da gestão do conhecimento - com divulgação da metodologia a ser aplicada junto aos envolvidos;
- continuidade das pesquisas e da mensuração do indicador estratégico pertinente;
- maior aderência aos levantamentos do perfil de governança e gestão públicas – iGG/TCU.

Achado 7: Ausência de evidências de que foram realizados os controles estabelecidos para mitigar riscos às pesquisas de avaliação e confiança.

Com base no relatório de apresentação e nas respostas da Ouvidoria ao questionário, não restou evidenciada a conferência dos dados que alimentaram os resultados das pesquisas de satisfação do cidadão e de confiabilidade da justiça eleitoral, não sendo observados os procedimentos constantes nas fichas técnicas dos indicadores 1 e 1-A.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 4.4. Que a Ouvidoria adote os procedimentos de controle em conformidade com o previsto nas respectivas fichas técnicas dos indicadores 1 e 1-A, divulgando e evidenciando os dados da amostragem realizada - Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador; **Não atendida.**

Recomendação 4.5. Que a Ouvidoria, ao realizar as avaliações de coerência dos resultados das pesquisas de confiança, adote instrumentos como planilhas ou outros meios que, ao mínimo, indiquem as zonas eleitorais ou polos que integraram a amostragem, evidenciando que o controle foi realizado pela Ouvidoria, conforme estabelecida em ficha técnica dos indicadores 1 e 1-A, fazendo constar o procedimento adotado em relatório do indicador – Prazo: Próximo ciclo de revisão do indicador. **Não atendida.**

Manifestação da Ouvidoria 1439892, emitida em 22/02/2021:

(...) Um ponto crucial que não vinha sendo executado por essa Ouvidoria era a coleta, para fins de auditoria, de percentual de 10% do total de urnas de coleta de informações.

Salienta-se que nas atuais circunstâncias em não se atender presencialmente a população há impossibilidade de implementação da coleta de informações para a compilação dos dados e apresentação ao COGEST

Contudo, quando das futuras mensurações dos dados, haverá uma seleção de zonas/cea de maneira aleatória que perfaçam o percentual acima indicado, e que atenda todas as zonas eleitorais de Pernambuco, em que os selecionados remeterão os boletins de urnas com as informações pertinentes – respostas aos quesitos da pesquisa – para fins de verificação da fidedignidade entre tais conteúdos e o cadastrado no SISPEL. (...)

Conforme relatado pela unidade gestora, nas mensurações realizadas não houve execução do controle de conformidade na amostragem estabelecida na ficha do indicador. **A unidade gestora assevera a observância aos procedimentos, ora apontados, nas próximas mensurações a serem realizadas.** Por oportuno registra-se que a realização do controle de conformidade é fundamental para a asseguarção das pesquisas, sendo assim essencial ao procedimento.

Em que pesem as argumentações apresentadas, neste momento não se verifica o atendimento às recomendações 4.4 e 4.5. Por mais uma vez é oportuno destacar, considerando a importância das pesquisas para aferir a satisfação do cidadão, **que as verificações de conformidade dos**

procedimentos especificados na ficha dos indicadores poderão ser objeto de futura avaliação, caso alinhadas à estratégia estabelecida pela Presidência para a atuação desta unidade de auditoria.

Benefícios esperados com a implementação das ações:

- conformidade estabelecida na ficha técnica dos indicadores 1 e 1-A;
- confiabilidade dos dados que informam a pesquisa realizada, mitigando riscos a sua confiabilidade;
- asseguarção razoável aos procedimentos de pesquisa;

5. Indicador Estratégico: ID17 – Índice de Alcance das metas do PLS - Unidade responsável pela mensuração: Assistência de Gestão Socioambiental.

Achado 8: Inadequação da fórmula ao tipo descrito na ficha técnica.

Foi verificado que só iriam compor o resultado do indicador as metas temáticas que tenham atingido o índice planejado, ou seja, se todas as metas fossem cumpridas ou ultrapassadas, o indicador alcançaria 100% de resultado, caso algumas das metas não fossem alcançadas, seriam excluídas do numerador, entrando apenas no cômputo do denominador.

Ocorre que, ao excluir do numerador as metas temáticas que não alcançaram seu índice planejado, a fórmula não demonstraria o desempenho percentual de cada meta, e sim a adesão das metas que tivessem atingido o índice planejado, retratando resultado relacionado à eficácia. Fato que representaria uma incongruência com o parâmetro estabelecido na ficha do indicador, a saber: *indicador de eficiência*.

Nesse contexto, a equipe de auditoria concluiu pela necessidade de adequação da definição o indicador quanto ao seu tipo: de eficiência, como consta na ficha técnica ou de eficácia, conforme demonstrado na fórmula e no nome do indicador.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 5.1. Que a ASPLAN e AGS reavaliem o direcionamento do indicador de acordo com a necessidade institucional, de modo a adequar a sua medição para eficiência ou eficácia. Caso entenda em mantê-lo como indicador de eficiência, faz-se necessária a revisão na sua fórmula. Caso avalie a necessidade de aferir a eficácia, deve-se proceder à alteração na ficha do indicador, ajustando os campos “tipo do Indicador” e “o que mede”. Prazo: próximo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, conforme informação AGS 1224088.

Benefícios esperados com a implementação da ação:

- promover o alinhamento e coerência entre os critérios de construção contidos na ficha do indicador;
- conformidade entre a ficha técnica do indicador e a sua fórmula.

Achado 9: Vulnerabilidade na obtenção dos dados do ID17.

Foi verificado que os dados que iriam compor o indicador 17, assim como alimentar o Sistema PLS-Jud (CNJ), eram enviados pelas unidades gestoras de cada meta temática, por meio de planilhas eletrônicas, encaminhadas pelo SEI. Foi observado que o trabalho de análise e consolidação dos mencionados dados era realizado por meio de planilhas do Libre Calc, com tabelas e gráficos, fato que traria risco de perda ou violação.

Diante dos fatos, a equipe de auditoria concluiu pela importância da utilização de sistema que promovesse a segurança na geração e produção das informações, não só porque permitirá o alcance do resultado com maior facilidade, como também para aumentar a confiabilidade da informação gerada, visto que minimizaria a possibilidade de erros.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 5.2. Que o Cogest, por intermédio da Diretoria-Geral, avalie a priorização de implantação de sistema de inteligência para o tratamento desses dados, a exemplo da tecnologia de Business Intelligence - B.I, considerando os benefícios que podem trazer demandas em todos os segmentos do TRE-PE, tendo em vista sua funcionalidade de permitir o acompanhamento e monitoramento de informações orçamentárias, administrativas e estratégicas. Prazo: 30.abr.2020. **Não atendida.**

Relatório COAAC 1415935, emitido em 27/01/2021:

Relatório COAAC 1273517:

*Verifica-se informação da Asplan 1226016, que indica a inclusão do tema na pauta do cogest de 21/07/2020, todavia, até o presente momento **não vislumbram-se evidências**, neste processo de auditoria, a fim de **apontar os resultados deliberados pela administração** acerca da priorização do sistema em foco. **Por seu turno, convém registrar que a priorização em tela trata-se de ato típico de gestão, cabendo à administração avaliar o custo/benefício do referido sistema frente as necessidades do Tribunal.***

*De início, conforme já exposto no último relatório, destaco que a presente recomendação não impõe priorização de sistema, suscita avaliação de custo/benefício da implantação do sistema para o Órgão. Assim, considerando à ausência de informações acerca da deliberação do cogest acerca do assunto em tela, ainda computa-se como **não atendida a recomendação 5.2.***

Benefícios esperados com a implementação da ação:

- confiabilidade e otimização das informações captadas;
- racionalização da mão de obra para mensurar os indicadores - otimizando tempo e esforço do gestor que poderá direcionar suas ações para análise e busca de melhorias;
- fornecimento de dados/subsídios à Alta Administração oportunizando a tomada de decisão.

Achado 10: Utilização de diferentes variáveis na fórmula do indicador.

Foi detectado que as metas temáticas mensais eram aferidas nos 1º e 2º quadrimestres, mas as metas com medição anual eram incluídas na fórmula do indicador apenas ao final do ano, em função do seu ciclo de doze meses. Assim, constatou-se que as informações mensais e anuais eram aplicadas em uma mesma fórmula, em épocas diferentes, causando ao longo do ano uma mudança nas variáveis que comporiam a fórmula.

Assim, a equipe de auditoria percebeu prejudicada uma das qualidades desejáveis de um indicador, a “estabilidade”, que busca assegurar que as variáveis que compõe o indicador serão as mesmas ao longo do tempo de modo a não alterar sua fórmula de cálculo.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 5.3. Que a ASPLAN, em conjunto com a AGS, promova a revisão da fórmula existente de modo a garantir a estabilidade nas variáveis utilizadas de acordo com o tempo de aferição - Prazo: Próxima revisão de indicadores. **Atendida**, conforme informação AGS 1224088.

Benefícios esperados com a implementação da ação:

- viabilidade de tomada de decisão dentro do ciclo da ação;

- transparência do resultado do indicador.

6. Indicador Estratégico: ID02 - Quantitativo de pessoas beneficiadas pelas ações institucionais da Escola Judiciária Eleitoral - Unidade responsável pela mensuração: Escola Judiciária Eleitoral - EJE.

Achado 11: Ausência de critérios, baseados em diagnósticos, para a escolha dos locais/cidades que serão beneficiados com as ações da Escola Judiciária Eleitoral.

Não foram identificados, no planejamento da Unidade, critérios formalmente instituídos para a escolha dos locais que iriam ser contemplados com as ações da EJE. A equipe de auditoria entendeu por relevante o estabelecimento de critérios objetivos, que fossem pautados nas necessidades do público-alvo, de modo a gerar maior efetividade às ações de promoção da cidadania.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 6.3. Que a EJE estabeleça e formalize em seu planejamento, critérios para a escolha do seu público-alvo, com base em dados objetivos, a exemplo da utilização de informações estatísticas oriundas de relatórios de avaliação de resultados da eleição, ou outra base de dados da justiça eleitoral - Prazo: 30.abr.2020.

Manifestação ASPIN/EJE 1417662, emitida em 28/01/2021:

Em atenção ao Despacho EJE 2796 (1417444), ao Despacho DG 437 (1417464) e ao Achado 11 do Relatório de Monitoramento COAAC 1415935, de antemão esclarecemos que devido ao cenário imposto pela pandemia de COVID-19, que acarretou a ausência de aulas presenciais e a impossibilidade de formação de público presencial, nossas metas em relação ao Programa Eleitor/Político do Futuro restaram prejudicadas.

Isto posto, no tocante ao resultado desse trabalho de auditoria, informamos que vamos procurar em conjunto com outras unidades deste Regional, em especial a CRE e a STIC que manejam o cadastro eleitoral, levantar dados relativos a inscrições eleitorais, por município, de jovens entre 16 e 18 anos de idade, para que possamos identificar possível público-alvo de nossas ações pedagógicas voltadas para o fortalecimento do exercício da cidadania, âmbito do programa em comento. A prioridade seria dada às cidades com o menor número de jovens inscritos eleitores, com o intuito de fomentar a participação desse segmento da sociedade na vida pública mediante o voto consciente.

De forma integrada à sobredita diretriz de consulta aos dados do cadastro eleitoral, levaremos também em consideração os municípios que ainda não foram atendidos pelo programa, de modo a dar a maior capilaridade possível ao Programa Eleitor/Político do Futuro. Não obstante, vale ressaltar que a cada ano, com início do ano letivo e a renovação das turmas dos alunos, nosso público sempre é renovado, fazendo com que todos os municípios possam ser incluídos nesse programa.

Findo o exercício e realizado o ciclo de palestras, mencionaremos também o impacto das ações educativas do programa nos municípios visitados, para além de nossos instrumentos já estabelecidos de aferição da qualidade das palestras (questionário) e do quantitativo de estudantes atingidos, monitorando no cadastro eleitoral a quantidade de novos jovens eleitores inscritos após a passagem do programa nas cidades.

Finalmente, para os eventos com participação do Presidente e/ou Vice-Presidente deste Regional, Diretor(a) e/ou Vice-diretor(a) da EJE, como também do Diretor-Geral, seguiremos sempre orientação da administração do Tribunal, coadunando as diretrizes acima dispostas no que a Alta Administração entender pertinente.

Observa-se que a unidade gestora apresenta critérios a serem observados para a definição dos locais que serão contemplados com as ações educativas promovidas pela Escola Judiciária. Nesse cenário, revelante registrar a importância dos mencionados critérios comporem o planejamento das ações, de modo a garantir a transparência e objetividade das escolhas estabelecidas.

Pois bem, não obstante as valorosas ações da unidade responsável, que especificam critérios a serem aplicados para a escolha do público-alvo das ações educativas, ainda não se vislumbra, neste momento, a sua necessária formalização no planejamento da unidade, sendo assim contabilizada como não atendida a recomendação 6.3.

De toda sorte, cumpre registrar, conforme relato da unidade gestora, que o cenário imposto pela pandemia da COVID-19, que *acarretou ausência de aulas presenciais e impossibilidade de formação de público presencial*, impactou/impossibilitou o alcance dos benefícios esperados com a recomendação em tela. Deste modo **resta ressaltar a importância do estabelecimento de critérios balizadores para a escolha do público-alvo dos projetos educacionais nos próximos ciclos de planejamento, buscando soluções viáveis para minimizar os impactos negativos da situação pandêmica.**

Benefícios esperados com a implementação da ação:

- aperfeiçoamento do processo de planejamento;
- transparência e objetividade dos critérios aplicados para definição do público-alvo das ações educativas;
- efetividade das ações para promoção da cidadania;
- avaliação prévia da vantajosidade das ações a serem executadas - tomada de decisão oportuna.

Achado 12: Subdimensionamento das metas individuais, relacionadas aos projetos que compõem o indicador, tornando o alcance do resultado não desafiador.

Foi verificado que indicador vinha sendo aferido desde 2011, e desde então sua meta teria ultrapassado os 100%, chegando a 368% - como seu melhor resultado, e 121% como seu resultado mais tímido, o qual já ultrapassaria em 21% a meta de 100%. Assim, concluiu-se, com fundamento na base histórica do ID2, que o indicador vinha mantendo metas individuais pouco desafiadoras, fato evidenciado pelas sucessivas e largas superações da meta estabelecida.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 6.4. Que a EJE, ao planejar as ações que compõem o resultado do indicador, estabeleça incrementos em suas metas individuais, tendo como parâmetro os resultados já alcançados em anos anteriores e além disso, utilize ferramentas de construção de metas, de modo a torná-las mais desafiadoras - Prazo: 30.abr.2020. Atendida, conforme **Relatório COAAC 1410716**.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Manifestação EJE 1166165:

Seguindo as recomendações, procedemos com incremento das metas para o referido Indicador, com ressalvas apenas para o Programa Eleitor/Político do Futuro que teve sua meta ampliada apenas para o exercício vindouro. Em atenção ao Despacho-SCI 9188 (1127719), foi providenciado o SEI nº 0010931-86.2020.6.17.8600, com o gerenciamento das metas do Indicador no presente exercício.

*Considerando a promoção de incrementos nas metas individuais dos programas, conforme a informação unidade auditada, computa-se como **atendida** a referida recomendação. Todavia, convém esclarecer que esta coordenadoria **não avaliou suficiência das alterações promovidas pela EJE em suas metas individuais, apenas foi verificado o incremento.** Nesse contexto, informa-se que **em procedimentos futuros de auditoria a recomendação em tela será considerada, e inserida no escopo de avaliação para fins de verificação mais apurada.***

Benefícios esperados com a implementação da ação:

- estabelecimento de meta realista e exequível mas também desafiadora - estimular os envolvidos;
- aumento do número de pessoas beneficiadas com ações promovidas pela EJE;

7. Indicador Estratégico: ID 27 - Índice de adequação das instalações físicas - Unidade responsável pela mensuração: Secretaria de Administração - SA.

Achado 13: Ausência de formalização das definições dos termos descritos no ID27.

Foi constatada a utilização de termos vagos ou imprecisos para a pontuação de requisitos que iriam compor a fórmula do ID 27, a partir do qual era elaborado ranking de priorização dos investimentos em obras/reformas a serem realizadas pelo Tribunal, com finalidade de propiciar melhoria no atendimento ao eleitor, atendendo ao objetivo estratégico nº. 10: Assegurar a melhoria de infraestrutura física e acessibilidade.

Foi observada objetividade técnica na escolha dos critérios de avaliação nos imóveis do tribunal. No entanto, a condição em que eles deveriam se encontrar envolvia análise subjetiva dos termos utilizados, para os quais não havia parâmetros formalizados sobre o que deveria ser definido como grave, adequado, básicas, suficiente, padronizado ou perfeito estado.

Nesse contexto, concluiu-se pela importância de formalizar a definição dos termos imprecisos em glossários, manuais, normativos internos ou outros instrumentos que auxiliasse na transparência das ações que envolviam as condições de uso dos imóveis utilizados para atendimento aos eleitores. Nessa linha, o referencial do STJ recomenda que se descreva minuciosamente o que o indicador mede, bem como o uso de glossário para explicar todos os itens que compõe a fórmula do indicador.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação: 7.1. Que a SA/CEA especifique de forma detalhada e através de glossários ou outro instrumento capaz de definir termos vagos, atualmente adotados, de forma a afastar a subjetividade encontrada nos critérios adotados no ID 27. Prazo: 29.mai.2020. **Atendida**, Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Ao que refere-se a recomendação 7.1, verifica-se a apresentação de evidências pela SA/CEA/ASPLAD 1203131, as quais apresentam documento que estabelece de forma clara e objetiva os padrões a serem observados no momento das visitas técnicas nos imóveis, definindo oportunamente quais avarias devem ser identificadas pelos profissionais. Nesse contexto, com as melhorias implementadas pela unidade auditada, a pontuação dos imóveis a serem priorizados no ranking de obras/reformas será realizada de forma mais fundamentada, diminuindo a subjetividade da aferição dos profissionais responsáveis.

*Destarte, entende-se como **atendida a recomendação 7.1.** Imprescindível destacar a importância das ações executadas pelos gestores envolvidos no sentido de implementar as melhorias propostas em auditoria, fato que*

evidencia o comprometimento da unidade auditada com a estratégia organizacional.

Benefícios esperados com a implementação da ação:

- objetividade e precisão das avaliações;
- transparência dos critérios;
- fornecimento de subsídios para a tomada de decisão.

Achado 14: Periodicidade Inadequada do ID27.

Observou-se que a periodicidade anual atribuída ao indicador poderia fazer com que informações relevantes sobre os imóveis chegassem intempestivamente à alta gestão, limitando a tomada de decisão e podendo retardar o início das reformas urgentes ou prioritárias. O critério que orienta a periodicidade de um indicador deve ser a relação possível entre a frequência de mensuração e a maior atuação para melhorias de desempenho da gestão. Nesse cenário, concluiu-se pela relevância de se reavaliar a periodicidade da medição do indicador, no sentido de analisar a vantajosidade da mensuração dar-se em menor intervalo de tempo.

A proposta de encaminhamento deu-se no seguinte sentido:

Recomendação 7.2: Que a Secretaria de Administração revise a periodicidade anual do ID 27, utilizando como referencial a necessidade de tomada de decisões tempestivas, avaliando a possibilidade de ser medido, ao menos, semestralmente. Prazo: novo ciclo de revisão do indicador. **Atendida**, Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

Foi realizada reunião com a unidade auditada no sentido de alinhar a recomendação 7.2 às atuais necessidades deste Regional. Foi apontado que os procedimentos relacionados à mensuração deste indicador tem caráter complexo e demandam longo tempo para execução. Ademais, foi trazida a informação de que a mensuração anual é refletida em um tipo de "ranking" de priorização para obras nos imóveis, e que de acordo com a classificação estabelecida, as obras são contempladas no planejamento anual da SA. Quanto aos serviços emergenciais, este Tribunal dispõe de contratação para atuar nesses casos, não estando relacionados com o referido indicador.

*Conforme apontado em reunião pela unidade gestora, considerando que os benefícios alcançados com uma mensuração semestral do indicador não superariam os custos gerados, bem como possibilidade de execução de serviços de caráter emergencial por meio de contratação própria, esta unidade entende como **atendida a recomendação 7.2.***

Recomendação 7.3: Que a Secretaria de Administração revise o processo de trabalho demandado à apuração do ID 27 no sentido de otimizá-lo e, sendo o caso, apresente ao Cogest, com o apoio da STIC, proposta para implementação de sistema. Prazo: 29.mai.2020. **Atendida**, Relatório COAAC 1273517.

Relatório COAAC 1273517, emitido em 14/09/2020:

*Ao que pertine a recomendação 7.3, a unidade auditada apresentou a modelagem do processo de trabalho atualizada no sentido de otimizar os procedimentos adotados, docs.1201078 e 1201003. Portanto, contabiliza-se como **atendida a recomendação em foco.***

CONCLUSÃO:

A presente auditoria foi realizada de forma integrada por todos os TREs do país sob a coordenação do Tribunal Superior Eleitoral - TSE, objetivando o alinhamento estratégico nacional da Justiça Eleitoral. No que tange à Justiça Eleitoral de Pernambuco, a amostragem resultou na análise de oito indicadores quanto à eficiência, eficácia e efetividade, sendo detectados 14 (quatorze) achados, que resultaram nas recomendações elencadas neste relatório.

As atividades de monitoramento da implementação das recomendações foram executadas de forma continuada, tendo por marco inicial a data de emissão do Relatório Final de Auditoria - 19/12/2019, até presente data, sendo formalizadas por meio de relatórios, e despachos, emitidos por esta Coordenadoria de Auditoria Interna.

Os procedimentos realizados na presente avaliação observaram as normas e padrões estabelecidos para as atividades de auditoria interna. Por oportuno, destaca-se que não foram registrados impedimentos ou dificuldades encontradas pela equipe de auditoria no presente processo de avaliação, tanto no que concerne ao acesso a documentos/processos/atos, como às respostas aos questionamentos efetuados, restando, desta forma, resguardada a devida independência e objetividade das conclusões.

De modo geral, percebe-se que o trabalho em tela, em todas suas etapas - desde as análises até o monitoramento, teve boa aceitação por parte das unidades envolvidas, e pela Alta Administração, sendo assimilada a relevância das recomendações formuladas.

Por fim, importa registrar que a situação excepcional ocasionada pela COVID-19 impactou significativamente na implementação de algumas recomendações, e conseqüentemente também prejudicou a aferição dos respectivos resultados esperados com as propostas formuladas. Nesse cenário, relevante destacar que as recomendações que tiveram sua aferição prejudicada poderão ser objeto de avaliação futura, caso o tema esteja em consonância com direcionamento estratégico estabelecido pela Alta Administração, e pelos Órgãos de controle externos, para atuação da unidade de auditoria interna neste Regional.

Este é o Relatório Final de Monitoramento - Resultados Alcançados,
o qual submeto à apreciação superior.

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **MARIA ROBERTA REIS LINS**, **Coordenador(a)**, em 07/05/2021, às 09:03, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1497858** e o código CRC **29152795**.