



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
Secretaria de Auditoria Interna

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE AUDITORIA

PROCESSO SEI: 0007203-43.2023.6.15.8000.

AUDITORIA DO EXERCÍCIO: 2023

OBJETO: 2º MONITORAMENTO DA AUDITORIA INTERNA – Auditoria Atendimento ao eleitor realizada em 2023.

1. INTRODUÇÃO

Senhora Diretora-Geral,

Trata-se de auditoria realizada pela Seção de Auditoria - Área de Gestão de Pessoas que teve por objetivo “avaliar a gestão do subprocesso de trabalho que envolve o Serviço de Atendimento ao Eleitor associado à Administração do Cadastro Eleitoral (inscrição eleitoral, transferência eleitoral e revisão eleitoral) e à votação.”

Os resultados encontram-se consolidados no Relatório Final (doc. SEI nº 1633282), o qual fora apreciado pela Presidência deste TRE, em 18/02/2024, com determinação de remessa a essa Diretoria-Geral para as providências cabíveis. Em cumprimento ao despacho exarado pela Presidência, essa Diretoria deu prazo até 19/05/2024 para cumprimento das recomendações ou que fosse apresentado plano de ação no prazo de 15 dias, conforme Despacho DG 1754419. Assim, os respectivos processos foram criados e encaminhados as respectivas unidades para cumprimento das recomendações de auditoria, conforme CERTIDÃO Nº 19 - TRE-PB/PTRE/SEAUDI (1765326).

Assim sendo, está sendo realizada à fase de monitoramento, em conformidade com o art. 9º, inc. XIV combinado com art. 14, ambos da Resolução TRE/PB nº 26/2018.

Nesta fase são verificadas as providências adotadas pelos setores envolvidos na auditoria e, após comparação com o correspondente Relatório, o monitoramento é realizado de acordo com a metodologia fixada na Instrução Normativa n. 3/2018/PTRE, disponibilizada no DJE de 24/08/2018, e vem a resultar nas análises a seguir detalhadas.

2. ANÁLISE DAS RECOMENDAÇÕES

6.2 - (0002102-88.2024.6.15.8000) - Recomendar à Diretoria-Geral, a Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral e a Ouvidoria Eleitoral (com apoio da SJI/CGI/SEAGI/ASCOM) que procedam as necessárias atualizações no conteúdo da Carta de Serviços do Tribunal, bem como, com apoio técnico da CGI/SEAGI/ASCOM, realizem melhorias na apresentação e disponibilidade do acesso ao serviço na página inicial do Portal Internet, visando facilidade de uso e praticidade de acesso

aos usuários desses serviços eleitorais.

Providências adotadas pelas Unidades:

Ressalta-se que as providências e andamentos anteriores ao 2º semestre de 2024 encontram-se devidamente mencionados nos relatórios relativos aos semestres anteriores, constantes neste mesmo processo. Deste modo, as providências e andamentos descritos abaixo são relativos apenas ao 2º semestre de 2024.

Despacho 1877811 - SCRE:

Trata-se de consulta feita pela SEAUDI sobre a disponibilização das Cartas de Serviços do TRE-PB na Internet. Conforme descrito no despacho 1770796, a SEAUDI fez os seguintes questionamentos:

1. As Cartas de Serviços do 1º e 2º graus, mencionadas no Despacho SCRE 1756238, já estão publicadas na Internet do Tribunal (endereço: <https://www.tre-pb.jus.br/institucional/carta-de-servicos/carta-de-servicos-1>)?
2. Houve entendimento com a CGI/SEAGI/ASCOM sobre a necessidade de eventuais melhorias na apresentação e disponibilidade do acesso ao serviço (Carta de Serviços) na página inicial do Portal Internet, visando facilitar o uso e a praticidade de acesso aos usuários desses serviços eleitorais?

Em relação à questão 1, a SEGECAD informou no despacho 1876439 que a Carta de Serviços de 1º grau já havia sido atualizada e devidamente disponibilizada na Internet. No entanto, ao verificar a Carta de Serviços de 2º grau que se encontrava disponível na Internet, constatou-se que havia atualizações a serem feitas em decorrência das mudanças proporcionadas pelo novo regulamento da STRE, estabelecido pela [Res TRE-PB nº 14/2019](#). Por esse motivo, a SEAGI foi acionada por esta SCRE (despacho 1880583 do processo 0006053-18.2023.6.15.8100) para realizar as aludidas atualizações na Carta de Serviços de 2º grau.

Sobre a questão 2, foi sugerido pela CGI padronizar as duas cartas de serviços (1º e 2º graus) para que fiquem com o mesmo formato. Diante a alta demanda de atividades inerentes às eleições, essa padronização será realizada em momento oportuno.

Despacho 1881685 - DG:

(...)

Assim, remeto os autos à SEAUDI, para ciência e monitoramento, em momento oportuno.

Comentário da SEAUDI: *.**

Classificação quanto ao atendimento da recomendação: EM IMPLEMENTAÇÃO.

O que falta cumprir: confirmar o cumprimento das medidas especificadas no Despacho 1877811- SCRE.

6.3 - (0002103-73.2024.6.15.8000) - Recomendar à Ouvidoria Eleitoral que (por intermédio da sua Assistência administrativa) aplique um tratamento analítico, além de estatístico, nos processos instaurados para averiguar as reclamações/queixas oriundas do canal de denúncias processados pela Ouvidoria, bem como que, por via de consequência, esse tratamento analítico seja

inserido na elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria a ser enviado a Presidência do Tribunal e Publicado na internet (em consonância com a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 14, I e II, c/c seu art. 15, inciso III).

Providências adotadas pelas Unidades:

Ressalta-se que as providências e andamentos anteriores ao 2º semestre de 2024 encontram-se devidamente mencionados nos relatórios relativos aos semestres anteriores, constantes neste mesmo processo. Deste modo, as providências e andamentos descritos abaixo são relativos apenas ao 2º semestre de 2024.

Despacho 2005655 - OE/PB:

Senhor Secretário,

Informamos, em aditamento ao Despacho 1760965 desta Ouvidoria exarado em resposta ao Memorando 105 (1755263) dessa SEAUDI, que depois do término das Eleições Municipais/2024 (em que as demandas para a STIC aumentam exponencialmente), após um contato verbal prévio, solicitamos à Coordenadoria de Sistemas, - através do Despacho 2002649 , encartado no Processo SEI 0006546-04.2023.6.15.8000 -, a ampliação do rol de eventos para atendermos as recomendações determinadas por essa Secretaria de Auditoria Interna.

Comentário da SEAUDI: *.**

Classificação quanto ao atendimento da recomendação: EM IMPLEMENTAÇÃO.

O que falta cumprir: Comprovar o tratamento analítico, além de estatístico, nos processos instaurados para averiguar as reclamações/queixas oriundas do canal de denúncias processados pela Ouvidoria, bem como que, por via de consequência, esse tratamento analítico seja inserido na elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e/ou comprovação da execução do rol de eventos citados pela Ouvidoria, conforme Despacho 2005655.

6.4 - (0002129-71.2024.6.15.8000) - Recomendar à Coordenadoria da Escola Judiciária Eleitoral - COEJE (em conjunto com a Seção de Capacitação, treinamento e Estudos Eleitorais - SECATE) que criem um processo de trabalho específico de capacitação continua dos servidores em Cursos de atendimento ao público, por exemplo, incluindo esse processo nos seus manuais de atividades, de maneira a formalizar essa atribuição na unidade responsável pelos Treinamentos.

Providências adotadas pelas Unidades:

Ressalta-se que as providências e andamentos anteriores ao 2º semestre de 2024 encontram-se devidamente mencionados nos relatórios relativos aos semestres anteriores, constantes neste mesmo processo. Deste modo, as providências e andamentos descritos abaixo são relativos apenas ao 2º semestre de 2024.

Despacho 1987284 - SECATE:

Em resposta ao questionamento constante do Despacho n.º 1831714, informamos que a institucionalização da recomendação ocorrerá por meio da inclusão do Plano de Ação no cronograma referente ao Plano de Atividades da COEJE que será realizado anualmente.

Ademais, informamos que o Plano de Atividades para o ano de 2025 já se encontra em elaboração no Processo Sei n.º 0011844-68.2024.6.15.8120.

Despacho 2035261 - COEJE:

Esta Escola Judiciária Eleitoral, em atenção ao Memorando SEAUDI (1755874) e em consonância com o plano de ação da SECATE (1776074), referendado por essa Auditoria (1831714), informa que incluirá o Curso de Atendimento ao Público como demanda obrigatória nos Planos Anuais de Capacitação nos anos eleitorais, de acordo com a recomendação "**6.4 - A4R1** - Recomendar à Coordenadoria da Escola Judiciária Eleitoral - COEJE (em conjunto com a Seção de Capacitação, treinamento e Estudos Eleitorais - SECATE) que criem um processo de trabalho específico de capacitação contínua dos servidores em Cursos de atendimento ao público, por exemplo, incluindo esse processo nos seus manuais de atividades, de maneira a formalizar essa atribuição na unidade responsável pelos Treinamentos".

Projeto 2009153 - COEJE - 0011844-68.2024.6.15.8120:

CRONOGRAMA DE TRABALHO:

(...)

41	Realizar capacitação voltada ao atendimento ao público (anualmente) conforme Recomendação SEAUDI constante do Processo n. 0002129-71.2024.6.15.8000				X	X								
----	---	--	--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Comentário da SEAUDI: *.**

Classificação quanto ao atendimento da recomendação: IMPLEMENTADA.

O que falta cumprir: ***

6.5 - (0002130-56.2024.6.15.8000) - Recomendar à Diretoria-Geral (com apoio técnico da ASGGE e AEEI) que estabeleça processo de trabalho específico com objetivo de identificar as causas dos eventuais problemas e oportunidades de melhoria detectados na Reunião de Avaliação das Eleições, processualizando essas demandas, visando trazer resoluções para as situações problemáticas identificadas.

Providências adotadas pelas Unidades:

Ressalta-se que as providências e andamentos anteriores ao 2º semestre de 2024 encontram-se devidamente mencionados nos relatórios relativos aos semestres anteriores, constantes neste mesmo processo. Deste modo, as providências e andamentos descritos abaixo são relativos apenas ao 2º semestre de 2024.

Despacho 1880646 - AEII:

Sra Diretora,

Em atenção ao despacho 1873137, apresentamos a seguir o andamento do plano de trabalho proposto (1756879) para atendimento à recomendação objeto deste processo, com as respectivas evidências.

Atenciosamente,

Apresentação Fluxo de trabalho (1880660)

Despacho 1881828 - DG:

Trata-se de recomendação decorrente de Auditoria no Serviço de Atendimento ao Eleitor 2023, conforme Memorando 1755885, a saber:

6.5 - A5R1 - Recomendar à Diretoria-Geral (com apoio técnico da ASGGE e AEEI) que estabeleça processo de trabalho específico com objetivo de identificar as causas dos eventuais problemas e oportunidades de melhoria detectados na Reunião de Avaliação das Eleições, processualizando essas demandas, visando trazer resoluções para as situações problemáticas identificadas.

A AEII elaborou plano de trabalho 1756879 que foi aprovado por esta Diretoria Geral (1768173) e submetido à análise da SEAUDI (1770782).

Tendo em vista a apresentação do Relatório do 1º monitoramento (1870741), apontando a referida recomendação ainda como pendente de implementação, a AEII (1880646) apresentou o andamento do citado plano de trabalho com as respectivas evidências.

Assim, ao tempo em que registro ciência, remeto os autos à SEAUDI, para ciência e monitoramento, no momento oportuno.

Comentário da SEAUDI: Processo que trata da avaliação das Eleições 2024: 0010544-43.2024.6.15.8000. Foram realizadas Oficinas com os servidores para tratar de vários problemas (identificar causas e construir soluções).

É importante que a Assessoria de Eleições, posteriormente, demonstre a continuidade das soluções definidas.

Classificação quanto ao atendimento da recomendação:
IMPLEMENTADA.

O que falta cumprir: ***

3. CONCLUSÃO

Diante do exposto, faz-se a remessa do presente relatório de monitoramento **a essa Diretoria-Geral para conhecimento.**

Por fim, sugere-se que a Diretoria-Geral emita despacho autorizando esta Unidade de Auditoria a dar andamento aos processos pertinentes às recomendações pendentes, os quais encontram-se detalhados a seguir:

Item 6.2, destinado à Diretoria-Geral, a Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral e a Ouvidoria Eleitoral (com apoio da SJI/CGI/SEAGI/ASCOM) - **0002102-88.2024.6.15.8000**;

Item 6.3, destinado à Ouvidoria Eleitoral (por intermédio da sua Assistência administrativa) - **0002103-73.2024.6.15.8000**;

Com essa medida, busca-se impulsionar a efetiva implementação das ações necessárias.

É o relatório.

João Pessoa, 14 de janeiro de 2025.

Atenciosamente,

MARCUS CHRISTIANUS BEZERRA VIEIRA
ANALISTA JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente por Marcus Christianus Bezerra Vieira em 28/01/2025, às 19:56, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

JOÃO DEMAR LUCENA RODRIGUES
SECRETÁRIO DE AUDITORIA INTERNA



Documento assinado eletronicamente por JOÃO DEMAR LUCENA RODRIGUES em 29/01/2025, às 14:07, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2037667&crc=8D2CAD46, informando, caso não preenchido, o código verificador **2037667** e o código CRC **8D2CAD46**.