



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
Secretaria de Auditoria Interna

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA

- **TIPO DE AUDITORIA:** AUDITORIA DE CONFORMIDADE E OPERACIONAL.
- **TIPO DE EXECUÇÃO:** DIRETA.
- **EXERCÍCIO:** 2023.
- **AUDITORIA COORDENADA PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ:** NÃO.
- **AUDITORIA INTEGRADA COM TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL - TSE:** NÃO.
- **ATO DE DESIGNAÇÃO:** COMUNICADO DE AUDITORIA Nº 1/2023 (constante no Processo SEI n. 0002236-52.2023.6.15.8000, doc. 1502690).
- **COMPOSIÇÃO DA EQUIPE:** EDME DE FREITAS LIMA.
- **SUPERVISÃO:** JOÃO DEMAR LUCENA RODRIGUES

1. APRESENTAÇÃO:

Em cumprimento ao Plano Anual de Auditoria (PAA) – exercício 2023 da Secretaria de Auditoria Interna (SEAUDI) deste Regional, apresentam-se os resultados dos trabalhos de auditoria realizados pela SEAGP, com a Supervisão da SEAUDI, no seguinte tema: **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.**

É necessário mencionar que os trabalhos seguiram as regras contidas na Resolução CNJ nº 309/2020, que aprovou as Diretrizes Técnicas das Atividades de Auditoria Interna Governamental do Poder Judiciário; Portaria PTRE/PB nº 913/2019, que dispõe sobre as normas técnicas de auditoria interna no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba; e Resolução TRE/PB nº 26/2018, Estatuto da Unidade de Auditoria Interna do TRE-PB.

Quanto à estrutura, este relatório é dividido em 7 (sete) partes, quais sejam: 1. apresentação; 2. objetivo e contextualização do tema, critério de auditoria, escopo e desenvolvimento dos trabalhos (metodologia); 3. achados de auditoria; 4. Situações merecedoras de registro embora não tratadas com achados; 5. conclusão; 6. recomendações; e 7. proposta de encaminhamento.

Neste tópico 1, além desta breve apresentação, descreve-se o que constará no conteúdo de cada uma das partes do relatório.

No segundo, retrata-se o objetivo, critério de auditoria, escopo e metodologia, onde são apresentados a contextualização do objeto auditado, os procedimentos que foram adotados, as técnicas utilizadas para responder às questões de auditoria, bem como se foi utilizada amostra ou se foi testada a população. Além disso, descreve-se a metodologia utilizada e se ocorreram limitações inerentes à auditoria. De forma sintética, esta parte detalha o *modus operandi* da auditoria.

No tópico achados de auditoria são arrolados os achados que foram considerados material e/ou formalmente relevantes. Os achados consistem em fatos significativos, dignos de relato pelo servidor que executa a auditoria, constituídos de quatro atributos essenciais: situação encontrada, critério, causa e efeito; e decorrem da comparação entre a situação encontrada e o critério estabelecido. Nesse tópico é descrito, sob o ponto de vista da compreensão da equipe de auditoria, a situação encontrada, o critério padrão que deveria está sendo adotado, a causa ou

possível causa, o efeito, a manifestação do cliente de auditoria sobre o achado, as conclusões da equipe após os esclarecimentos do gestor acerca dos achados e a recomendação como proposta de melhoria da situação.

Os papéis de trabalho que fundamentam os achados encontram-se arquivados eletronicamente no sistema SEI, nos vários processos criados para o execução dos Testes de auditoria (testes de controles e substantivos), que estão relacionados ao Processo originário desta auditoria (Planejamento e Execução), processo SEI: 0001909-10.2023.6.15.8000.

O tópico chamado de "situações merecedoras de registro, embora não tenham sido tratadas como achados", apresenta alguns resultados das respostas dos clientes da auditoria às Requisições de documentos, informações ou manifestação (RDIM's) expedidas, bem como da conclusão de testes de auditorias aplicados, importantes de ficarem registrados neste relatório, muito embora não terem sido considerados como achados pela equipe dos trabalhos. **Servirão como Alertas à Gestão para advertir e impulsionar, junto as unidades clientes da auditoria, a necessidade de manutenção e aperfeiçoamento dos controles, aperfeiçoamento dos processos de trabalho, além da adoção efetiva da Gestão de Riscos (tema recorrente e que envolve todos os setores clientes da auditoria) nos processos alcançados nesta auditoria.**

Nesse tópico também serão apresentadas ideias, sugestões e/ou propostas de melhoria nos processos de trabalho que envolvem o atendimento ao eleitor, fruto das interações, ocorridas durante a execução da auditoria, resultantes das discussões, reuniões e diálogos com outros Tribunais, setores e servidores, que atuam diretamente com o tema da auditoria.

A conclusão tem como objetivo principal comunicar, sem minúcias, a visão geral do resultado da auditoria e responder às questões de auditoria, em texto suficientemente claro de forma a não prejudicar o entendimento do leitor.

As recomendações são apresentadas como necessárias à correção dos achados de auditoria e/ou melhoria da situação encontrada. São descritas como forma de melhor sintetizar e sistematizar os pontos carentes de melhorias e/ou correções abordados neste relatório em relação aos ajustes entendidos cabíveis por esta unidade de auditoria. Trata-se de um guia resumido do que se entende como uma possível solução dirigido aos executores e gestores. Porém, é mister salientar que esse tópico não dispensa a acurada e imprescindível leitura das demais partes deste documento.

A proposta de encaminhamento traz as possíveis unidades que deverão receber cópia deste relatório com vistas à correção das impropriedades e/ou implantação das sugestões de melhoria dos processos de trabalho.

2. OBJETIVO E CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA, CRITÉRIO DA AUDITORIA, ESCOPO E DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS.

2.1 Objetivo e contextualização do tema:

Para demonstrar alguns aspectos importantes do tema (visão geral) e o objetivo do trabalho, transcreve-se abaixo trechos do Programa de Auditoria (doc. SEI n. 1558597) e do documento Entendimento do Objeto (doc. SEI 1530308), elaborados na fase de planejamento da auditoria, além de algumas sintéticas informações para contextualizar a matéria:

O objetivo deste trabalho consistiu em Avaliar na prática a eficiência e eficácia do processo de trabalho que envolvem os serviços de atendimento aos eleitores disponibilizados, de forma online e presencial, pelo TRE-PB e Zonas Eleitorais do Estado, especificamente: Alistamento eleitoral; Revisões eleitorais; Regularizações de situação eleitoral; Emissão de Certidões e informações (prestados de forma presencial e remotamente (através do Autoatendimento - Título Net)); os serviços prestados através do Balcão Virtual (internet); PJe (internet); Canal de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) prestado pela Ouvidoria Eleitoral; e os serviços prestados no período do encerramento do Cadastro Eleitoral e Dia das eleições (nesses dois últimos processos a avaliação se cingirá ao problema comum e crônico das filas).

Foram analisados os processos de trabalho, citados no parágrafo acima, que envolvem os serviços de atendimento aos eleitores disponibilizados, de forma online e presencial,

pelo TRE-PB e Zonas Eleitorais do Estado.

A finalidade maior almejada pela SEAUDI foi a de avaliar a disponibilidade e o acesso aos eleitores aos serviços ofertados pelo Tribunal, de forma eletrônica e presencial, com foco na possibilidade de utilização prática e viável desses serviços, e não na busca de detectar as falhas ou inconsistências na utilização desses serviços (até porque os serviços disponibilizados eletronicamente são geridos pelo TSE). Quanto aos serviços prestados presencialmente buscou-se, não de forma individualizada, mas com amplo diálogo com os setores envolvidos, melhorias e aperfeiçoamentos na forma de realizar esses serviços no intuito de democratizá-los ainda mais e, na medida do possível, torná-los mais úteis.

A temática tem um caráter fundamental pois abrange a necessidade e a possibilidade de otimização dos meios e acessos ao catálogo de serviços disponibilizados pelo Tribunal ao seu maior cliente, o eleitor. Buscando, por fim, o objetivo precípua de todo órgão público que é prestar um serviço público útil, de qualidade e eficiente.

Objetivo da auditoria:

Avaliar a gestão do subprocesso Serviço de Atendimento ao Eleitor, incluindo os produtos: - serviços prestados presencial e remotamente, pelas Zonas Eleitorais aos eleitores, disponibilizados pela CARTA DE SERVIÇOS; - serviços prestados remotamente, através do Autoatendimento – Título Net; - SERVIÇOS prestados remotamente, através do Balcão Virtual; - serviços de acesso aos processos judiciais eleitorais, prestados remotamente, através da página do TRE-PB na internet ; - serviços prestados pessoalmente e remotamente (telefone, e-mail e app Whatsapp), através da Ouvidoria Eleitoral da Paraíba; - serviços prestados pessoalmente ao eleitor, pelo TRE e ZE, (especificamente no período do encerramento do Cadastro Eleitoral); - serviços prestados pessoalmente ao eleitor, pelo TRE e ZE, no dia da eleição (Exercício do voto).

O tema é bastante relevante pois está vinculado ao objetivo de que o Tribunal adote práticas voltadas à realização de ações de cidadania e do voto consciente, assim como à incorporação plena da acessibilidade nos serviços (presencialmente (Tribunal e ZEs) e online (site TRE-PB na internet) disponibilizados à sociedade, além de promover eleições organizadas e garantir o cadastro acessível e confiável a todos os eleitores.

É uma tema diretamente relacionado com a missão da Justiça Eleitoral e com o maior cliente do nosso trabalho, no caso a Eleitora e o Eleitor.

Ademais, o tema se coaduna com a Missão da SEAUDI, no que se refere especificamente aos trabalhos de avaliação para aperfeiçoamento da gestão em benefício da sociedade. Cabe registrar, ainda, que a norma 2130 da Estrutura Internacional de Práticas Profissionais (IPPF), editada pelo Instituto dos Auditores Internos, propõe que "a atividade de Auditoria Interna deve auxiliar a organização a manter controles eficazes, avaliando a eficácia e eficiência desses controles e promovendo melhorias contínuas".

2.2 Critério de auditoria:

As normas e dispositivos mencionados no Programa de auditoria, além das registradas no papéis de trabalho (Matrizes de testes de controles e de achados de auditoria), utilizadas como critérios foram:

Norma e assunto
<ul style="list-style-type: none">• Constituição Federal/1988, (art. 37, § 3º, I);
<ul style="list-style-type: none">• Lei nº 13.460/2017;

<ul style="list-style-type: none"> • Lei nº 13.726/2018;
<ul style="list-style-type: none"> • Lei nº 12.527/2011;
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto nº 9.094/2017;
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto nº 9.492/2018;
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução TSE nº 23.705/2022;
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução TRE-PB nº 14/2019 (Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba);
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução TRE-PB Nº 27/2020 (Regulamento Interno da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba);
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestão de Riscos do TRE/PB, Resolução TRE nº 11/2017;
<ul style="list-style-type: none"> • Portaria PTRE 1.031/2017, a qual aprovou o Manual de Gestão de Riscos do TRE/PB;
<ul style="list-style-type: none"> • Metodologias de gerenciamento de riscos e controle do COSO, as quais exigem monitoramento e revisão da eficácia das ações/atividades e/ou controles internos adotados/utilizados pela gestão.

2.3 Escopo:

Os processos de trabalho que envolvem os serviços de atendimento aos eleitores disponibilizados, de forma online e presencial, pelo TRE-PB e Zonas Eleitorais do Estado, especificamente: Alistamento eleitoral; Revisões eleitorais; Regularizações de situação eleitoral; Emissão de Certidões e informações (prestados de forma presencial e remotamente (através do Autoatendimento - Título Net)); os serviços prestados através do Balcão Virtual (internet); PJe (internet); Canal de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) prestado pela Ouvidoria Eleitoral; e os serviços prestados no período do encerramento do Cadastro Eleitoral e Dia das eleições (nesses dois últimos processos a avaliação se cingirá ao problema comum e crônico das filas).

2.4 Desenvolvimento dos trabalhos:

Para melhor desenvolvimento dos temas definidos no PAA, todas as auditorias realizadas pela Secretaria de Auditoria Interna são compostas de quatro fases: Planejamento, Execução, Apresentação do resultados (Relatório) e Monitoramento.

Este documento encerra a fase 3, de apresentação dos resultados, e, após a deliberação da Presidência, inicia-se a fase 4, de monitoramento.

2.4.1 Planejamento:

Na fase de planejamento deste trabalho foram feitos estudos para conhecer os aspectos legais, técnicos e práticos que envolvem o tema da auditoria, leitura de artigos na internet sobre simplificação e desburocratização dos atos administrativos, estudos das normas internas e externas que tratam da matéria, análise de comparabilidade entre apresentação e acessos aos serviços ofertados por outros Tribunais Regionais Eleitorais, interação com outros Tribunais e Comissões sobre iniciativas e ações que envolviam o tema (atendimento ao eleitor), análise das normas internas de alguns Tribunais Regionais Eleitorais que tratam do tema, análise da Carta de serviços deste Regional, análise comparativa entre a carta de serviços do TRE/PB e a de outros Tribunais (via internet).

Foram feitas várias interações com os setores do Tribunal que atuam no processo de trabalho (ASPRE, Ouvidoria, ASSAZE, AEII, NEII, ASGGE, CGI, SEAGI) para debate, discussão e apresentações de ideias e propostas para tentar resolver ou pelo menos minorar problemas e melhorar a prestação dos serviços eleitorais à população. O resultado desse estudo de caso foi sintetizado nos documentos: Entendimento do objeto ([1530308](#)), Planilhas: Identificação de riscos ([1570574](#)), Avaliação de controles ([1570587](#)), Matriz de análise de riscos ([1570595](#)), Respostas aos riscos ([1570599](#)); e Programa de auditoria (documento [1558597](#), do processo criado para o Planejamento e Execução da auditoria - Processo SEI: [0001909-10.2023.6.15.8000](#)).

O comunicado de auditoria foi devidamente encaminhado aos gestores, por meio do processo SEI nº [0002236-52.2023.6.15.8000](#), Comunicado 1/2023 (1502690).

Foram elaborados e enviados aos gestores 10 (dez) Requisições de Documentos, Informações ou Manifestações, Processos SEI: 0002542-21.2023.6.15.8000, 0002542-21.2023.6.15.8000, 0003255-93.2023.6.15.8000, 0003256-78.2023.6.15.8000, 0004329-85.2023.6.15.8000, 0004431-10.2023.6.15.8000, 0004455-38.2023.6.15.8000, 0004533-32.2023.6.15.8000, 0004562-82.2023.6.15.8000 e 0005176-87.2023.6.15.8000.

Também foram necessárias requisições de informações suplementares para o seu complemento, na forma de adendo aos RDIM's emitidos. Esses documentos objetivaram subsidiar a equipe de auditoria com informações suficientes para uma visão detalhada do processo de trabalho analisado, informações acerca do: número de eleitores atendidos (remotamente e presencialmente, anos de 2018 a 2022), informações sobre as queixas, reclamações e denúncias (processadas e tratadas pela Ouvidoria no ano de 2022); Informações sobre o perfil do eleitor e mesários, envolvendo os aspectos de: quantidade de idosos, grau de instrução e de pessoas com deficiências, por seções eleitorais; informações sobre o trâmite, o rito e unidades envolvidas para tratar dos processos instaurados em decorrência de denúncias e reclamações por parte do eleitorado; informações acerca do resultado das reuniões de avaliações das eleições (se os problemas relatados são catalogados, se são criado processos específicos para buscar soluções e se são monitorados); informações sobre a coleta dos dados biométricos dos eleitores (quantidade de coletas faltantes, atendimento, se existiam iniciativas inovadoras, na prática, para convocação e aumento da adesão de eleitores); informações acerca da existência de manual, mapeamento, fluxo de processo formalizado e gestão de riscos no processamento das denúncias/queixas e reclamações, por parte da Ouvidoria; informações sobre atualizações, melhorias, aperfeiçoamentos e monitoramento da Carta de serviços e outros serviços eleitorais disponibilizados na página do Tribunal na internet; informações sobre capacitação de servidores na área de atendimento ao público e informações sobre o Relatório anual de gestão dos serviços da Ouvidoria.

Também foram elaborados (ou adotados do Programa de auditoria) os 14 (quatorze) papéis de trabalho para aplicação dos testes de controles e substantivos: (1)- **TC 1. - MTC nº 01/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 1)**; (2)- **TS 1. - MTS nº 02/2023 - SEAGP (Matriz de Teste Substantivo - 2)**; (3)- **TC 3. - MTC nº 03/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 3)**; (4)- **TS 3. - MTS nº 03/2023 - SEAGP (Matriz de Teste Substantivo - 4)**; (5)- **TC 5. - MTC nº 05/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 5)**; (6)- **TS 5. - MTS nº 05/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 6)**; (7)- **TC 11.- MTC nº 11/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 7)**; (8)- **TS 11. - MTS nº 11/2023 - SEAGP (Matriz de Teste Substantivo - 8)**; (9)- **TC 15. - MTC nº 15/2023 - SEAGP (Matriz de Controle - 9)**; (10)- **TC 16. - MTC nº 16/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 10)**; (11)- **TS 16A. - MTS nº 16A/2023 - SEAGP (Matriz de Teste Substantivo - 11)**; (12)- **TS 16B. - MTS nº 16B/2023 - SEAGP (Matriz de Teste Substantivo - 12)**; (13)- **TC 18. - MTC nº 18/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 13)** e (14)- **TS 18. - MTS nº 18/2023 - SEAGP (Matriz de Teste de Controle - 14)**. Testes para serem aplicados visando diagnosticar a efetividade, conformidade e eficácia dos controles necessários para garantir os objetivos almejados para o processo de trabalho de Atendimento ao eleitor.

Os resultados dos testes estão documentados no Processo SEI [0006668-17.2023.6.15.8000](#), Informação 13 (doc. [1616978](#)), e na pasta restrito da SEAGP na rede do Tribunal :[S:\seagp\restrito\AUDITORIAS, INSPEÇÕES E FISCALIZAÇÕES\PAA 2023\Auditoria Atendimento ao Eleitor\EXECUÇÃO\TESTES DE AUDITORIA](#).

Ainda nesta fase dos trabalhos, foi desenvolvido o Programa de auditoria (documento sei nº [1558597](#)), contendo 04 (quatro) questões de auditoria, elaboradas pela SEAGP, e aprovadas pelo SEAUDI, supervisor dos trabalhos da auditoria, visando o delineamento, a sistematização, padronização das tarefas e, por fim, atingimento dos objetivos da auditoria, conforme se observa abaixo:

1ª) - Os serviços eleitorais prestados remotamente através de *links* na página do Tribunal na internet atendem aos critérios de atualização, apresentação, disponibilidade e acessibilidade definidos nas normas que disciplinam a matéria (Lei nº 13.460/2017, Lei nº 13.726/2018, Lei nº 12.527/2011, Decreto nº 9.094/2017 e Decreto nº 9.492/2018)?

2ª) - O atendimento presencial prestado pelo Tribunal e Cartórios Eleitorais (incluído o atendimento no período de fechamento do cadastro eleitoral e Dia das eleições) é submetido a controles internos para garantir um atendimento de qualidade e está em conformidade com as normas (discriminadas nos critérios de auditoria) que tratam da prestação de serviços públicos?

3ª) - O Tribunal relaciona, classifica e cataloga os problemas detectados nas Avaliações Anuais das Eleições para o devido processamento e tratamento, de forma específica, com objetivo de solucioná-los antes das próximas eleições?

4ª) - O site do Tribunal na internet disponibiliza a Pesquisa de qualidade e satisfação aos usuários dos serviços eleitorais, de forma acessível e de fácil utilização?

2.4.2 Execução:

Para a execução foram utilizadas as técnicas de auditoria: Análises de documentos; Análises de processos digitais SEI; Teste de observação (na CENATEL - coleta biométrica); Aplicação de questionários; Entrevistas; Análise de sistemas, análise de páginas na internet do TSE e de Tribunais Regionais Eleitorais selecionados em amostra e aplicados os testes de controles e substantivos (14 testes) constantes do Programa de auditoria:

a) Aplicação de Questionários, através de envio de Requisições de Requisição de Documentos, Informações ou Manifestação (RDIM) 10 (dez) RDIMs, além de adendos para complementar informações;

b) Análise de documentos e Processos Digitais (SEI);

c) Análise de sistemas digitais e portal do Tribunal (internet e intranet);

d) Aplicação de entrevistas com os clientes da auditoria;

e) Análise comparativa na internet dos sites de outros Tribunais Regionais Eleitorais;

e) Elaboração de papeis de trabalho;

f) Aplicação de teste de observação;

f) Aplicação de testes de controles (testes de controles e substantivos 14 (quatorze no total)) nos Processos e procedimentos que envolvem o atendimento ao eleitor.

Também foram aplicados questionários e solicitados pedidos de esclarecimentos formalizados nos processos relacionados à auditoria. Foram discutidas diversas questões relacionadas ao tema da auditoria com os envolvidos, clientes da auditoria, através de reuniões presenciais e *online*, ligações telefônicas e Plataforma digital WhatsApp.

Foram realizadas duas entrevistas (uma presencial outra eletrônica - Zimbra), a presencial, com a Chefa da 70ª Zona Eleitoral (ZE) - responsável pela Central de Atendimento ao Eleitor - CENATEL, com 07 (sete) questões, e a eletrônica (Zimbra), endereçada aos 07 (sete) servidores da ASSAZE - Assessoria de apoio as zonas eleitorais, no intuito de colher informações, baseadas na experiência desses servidores, sobre quais os problemas comumente enfrentados pelas Zonas Eleitorais e sobre a existência de ideias ou sugestões para tentar resolver ou minimizar os entraves aos serviços prestados aos eleitores.

Também foi realizado um teste de observação na CENATEL para acompanhar o procedimento da coleta biométrica dos eleitores.

As inconsistências verificadas após as análises e aplicação dos testes de controle, geraram 05 (cinco) achados, constantes da matriz, que foi amplamente discutida e acordado seus termos entre o Secretário da SEAUDI e o chefe da SEAGP (Processos SEI nº 0005388-11.2023.6.15.8000 , doc.1583070).

Importante registrar que algumas situações identificadas, através das respostas aos questionários (RDIM), das entrevistas, e dos resultados dos testes de auditoria, não foram inseridas na Matriz de Achados, a exemplo da não adoção efetiva da Gestão de Riscos e da Gestão de processos (falta de mapeamento, atualizações, aprimoramentos e transformação do processo de trabalho). Foi feito assim, após deliberação conjunta entre Equipe de auditoria(SEAGP) e o Supervisor dos Trabalhos (SEAUDI), pois foi firmado o entendimento que estas verificações seriam objeto de um parágrafo próprio no Relatório da auditoria registradas como um Alerta para que suas práticas fossem mapeadas e incorporadas nos manuais de atividades das Seções, visando a adoção e continuidade dessas atribuições no processos regulares dessas unidades, o que seria posteriormente atestado em futuros processos de monitoramentos de recomendações.

Situação também merecedora de registro se refere a constatação de problemas históricos que ocorrem a cada eleição que devem ser trabalhados e tratados pela Gestão visando saná-los ou pelo menos minimizar seus efeitos negativos no processo eleitoral. Esse tema será melhor desenvolvido no tópico abaixo "**PROPOSTAS E OPORTUNIDADE DE MELHORIAS PARA OS PROBLEMAS LEVANTADOS NAS REUNIÕES ANUAIS DE AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES**".

A Matriz de Achados foi encaminhada aos clientes da auditoria para conhecimento prévio (oito dias antes da reunião de apresentação dos Achados), com o objetivo de melhorar a comunicação com as unidades clientes da auditoria.

Foi elaborada pela SEAUDI/SEAGP uma apresentação dos achados preliminares de auditoria para orientar e informar os clientes da auditoria sobre os achados e como e quando deveriam ser enviadas as manifestações formais sobre os achados.

No dia 05 de julho/2023, foi apresentada a matriz de achados preliminares da auditoria para que os representantes das unidades pudessem retirar alguma dúvida acerca deles, e apresentar sugestões e discutir seu conteúdo. Essa reunião foi registrada por meio da ata 1595839, Processo SEI 0005388-11.2023.6.15.8000.

No final da reunião, foi acordado o prazo até o dia 28/07/2022 (17 (dezessete) dias úteis) para análise e apresentação de manifestações escritas sobre os achados de auditoria. Essa ação faz parte da estratégia da Secretaria de otimizar o cumprimento das futuras recomendações, na medida em que os achados e as recomendações propostas serão melhor discutidos.

Registre-se que representantes da Diretoria-Geral e da Assessoria da Presidência participaram da reunião de apresentação da matriz de achados.

A Coordenadoria da Escola Judiciária Eleitoral - COEJE, junto com a Seção de Capacitação, Treinamento e Estudos Eleitorais - SECATE, encaminharam suas manifestações sobre os achados preliminares de auditoria (docs. 1597849 e 1601407).

A Coordenadoria de Gestão da Informação - CGI, em conjunto com a Seção de Apoio à Gestão da Informação - SEAGI, enviaram suas manifestações acerca dos achados preliminares de auditoria (docs. 1615855 e 1614264).

Da mesma forma, a Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral - SCRE enviou sua manifestação acerca dos achados preliminares de auditoria (doc. 1601725).

As respostas apresentadas foram consideradas e incluídas neste relatório no campo "Manifestação do Cliente de Auditoria".

Após o registro da conclusão e das recomendações, encerrando a Matriz de Achados, foi iniciada a elaboração do Relatório preliminar de auditoria, que, após revisão e aprovação do Supervisor da auditoria (Secretário de auditoria interna), foi encaminhado aos Clientes da auditoria para conhecerem e se prepararem para reunião de Apresentação, previamente agendada, seguindo o trâmite definido no item 39.1 do anexo da Portaria nº 913/2019/PTRE.

Procedida a reunião de apresentação do Relatório preliminar em: 16 de agosto/2023, Ata nº 1628069 - SEAGP (1628069), ocasião em que foram discutidos mais uma vez os achados de auditoria e apresentadas as conclusões e as recomendações resultantes. Ao final da reunião foi acordado o prazo de 05 (cinco) dias úteis para os Clientes da auditoria apresentarem manifestações que entendessem pertinentes, sobre o Relatório Preliminar.

A Coordenadoria da Escola Judiciária Eleitoral - COEJE, junto com a Seção de Capacitação, Treinamento e Estudos Eleitorais - SECATE, encaminharam suas manifestações sobre as conclusões e as recomendações consignadas no relatório preliminar de auditoria (doc. 1632283).

A Secretaria Judiciária e da Informação - SJI, a Coordenadoria de Gestão da Informação - CGI, em conjunto com a Seção de Apoio à Gestão da Informação - SEAGI, enviaram suas manifestações acerca das conclusões e as recomendações consignadas no relatório preliminar de auditoria (docs. 1632583 e 1632445).

Concluída a fase do Relatório Preliminar, foi iniciada a elaboração deste Relatório Final de auditoria, que após revisão e anuência da supervisão dos trabalhos de auditoria, é encaminhado para apreciação e aprovação da Presidência do Tribunal, seguindo o disposto no item 40 do anexo da Portaria PTRE nº 913/2019.

3. ACHADOS DE AUDITORIA¹

Os achados consistem em fatos significativos, dignos de relato pelo servidor que executa a auditoria, constituídos de quatro atributos essenciais: situação encontrada, critério, causa e efeito; e decorrem da comparação entre a situação encontrada e o critério estabelecido.

Neste tópico é descrito, sob o ponto de vista da compreensão da equipe de auditoria, a situação encontrada, o critério padrão que deveria estar sendo adotado, a causa ou possível causa, o efeito, a manifestação do cliente de auditoria sobre o achado, as conclusões da equipe após os esclarecimentos do gestor acerca dos achados e a recomendação como proposta de melhoria da situação.

A1

(UNIDADES RESPONSÁVEIS: DG, SJI, CGI, SEAGI e ASCOM).

DESCRIÇÃO DO ACHADO

Oportunidade de melhoria na apresentação e disponibilidade dos acessos aos serviços ofertados pelo Tribunal na sua página na *internet*.

SITUAÇÃO ENCONTRADA

Foi constatada a oportunidade de melhoria na apresentação e disponibilidade dos acessos aos serviços ofertados pelo Tribunal na sua página na *internet*, pois os *links* de acesso aos serviços disponibilizados se apresentam com pouco destaque no espaço editável pelo TRE. Essa situação está em desconformidade com as diretrizes da Lei nº 13.460/2017, que exige informações precisas e de fácil acesso aos serviços prestados pelos Órgão Públicos.

Verificamos que os serviços eleitorais estão disponibilizados no site do Tribunal. São sistemas administrados e disponibilizados pelo TSE, de forma padronizada para todos os TRE's, desse modo o TRE-PB não tem como interferir ou alterá-los, ou seja, o TRE-PB não tem ingerência sobre eles. De qualquer forma, o resultado dos testes de controles e substantivos aplicados concluíram que são práticos e de fácil utilização, por uma pessoa com um mínimo de conhecimento digital.

Não obstante, entendemos que a apresentação e os acessos aos serviços deveriam ser melhor disponibilizados, no espaço editável pelo TRE na sua página na internet. Além disso, é necessário melhor atender ao requisito da facilidade de utilização geral, visando orientar melhor os cidadãos menos familiarizados com os meios digitais.

Dessa forma, entendemos que a criação de passo a passo (com ilustrações, infográficos, vídeos, etc) com mais recursos visuais que textos, poderiam orientar e conduzir melhor esse cidadão na obtenção do documento que deseja, através do serviço ofertado pelo Tribunal.

Nessa mesma linha, o acesso ao formulário da Pesquisa de Satisfação poderia ser melhor apresentado na página principal do Tribunal na *internet* (atualmente esse documento fica na área reservada à ouvidoria, envolvido em várias outras informações). Nesse sentido, a disponibilização do serviço também pode ser melhorada, por exemplo, deixando-se o link para pesquisa de satisfação em destaque na página principal do TRE-PB na *internet*.

Nesse caso, a forma de apresentação dos acessos aos serviços ofertados aos cidadãos no site do Tribunal, levando em consideração os aspectos exigidos nos normativos que regulam o atendimento aos usuários dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 9.094/2017; Decreto nº 9.492/2018), que primam pela facilidade de uso e praticidade de acesso aos usuários dos serviços públicos, apresentam-se, em certa medida, em desconformidade com os ditames dessas normas.

OBJETOS

Página principal do Tribunal na *internet*: <https://www.tre-pb.jus.br/#/>;

Processo SEI nº 0004533-32.2023.6.15.8000.

CRITÉRIO

- Constituição Federal/1988, (art. 37, § 3º, I);
- Lei nº 13.460/2017;
- Lei nº 13.726/2018;
- Lei nº 12.527/2011;
- Decreto nº 9.094/2017;
- Decreto nº 9.492/2018;
- Resolução TRE-PB nº 14/2019 (Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba).

EVIDÊNCIA

- **Página principal do Tribunal na internet** (Links: "Serviços"; "Serviços eleitorais - Atendimento remoto - Carta de serviços" e "Ouvidoria - Pesquisa de satisfação");
- **Teste de controle 01** (MTC 01/2023 - OBJETIVO: Verificar a apresentação e a disponibilização dos serviços no site do TRE-PB para verificar adequabilidade (conformidade) com as exigências das normas que regem a matéria. E verificar se as queixas e reclamações dos cidadãos na Pesquisa de Satisfação são processadas, tratadas e respondidas ao eleitor;
- **Teste Substantivo 01** – (MTS 02/2023 - OBJETIVO: verificar os acessos aos serviços ofertados remotamente no site do Tribunal);
- **RDIM 8/SEAGP 2023** - informações SEAGI/CGI (0004533-32.2023.6.15.8000, docs. 1559668 e 1563577).(A SEAGI em resposta ao RDIM 8 apresentou os seguintes esclarecimentos: "...**3.** A área "Destaques" é destinada a notícias (3) e é possível inserir até 4 links com imagem. Em nosso regional, essa área é administrada pela ASCOM; "...**5.** Cada menu, na parte superior da página inicial, é dividido tematicamente e cada um apresenta links para as diversas páginas. Cada página possui um gestor responsável que deve manter o conteúdo da página atualizado e solicitar, quando não for um publicador frequente (publicação descentralizada), através de Chamado Ocomon de TI ou processo SEI a publicação do conteúdo pela SEAGI; **6.** Assim, a **atualização** das páginas do Portal do TRE-PB na Internet é, primariamente, de competência de cada gestor responsável, pois cada página trata de um assunto em que somente o gestor possui expertise. Cabe à SEAGI/CGI prestar auxílio quanto ao melhor local a ser publicado, respeitando-se a arquitetura da informação do portal, e sugerindo a melhor disposição do conteúdo na página (**apresentação**), de forma a melhorar a experiência do usuário ou prestar suporte técnico-operacional quanto ao uso do Plone (software gestor de conteúdo usado pelos portais da JE)".

CAUSA

- Falta de um processo de trabalho específico e periódico para o monitoramento do site do Tribunal, com definição de unidades competentes para atualização de conteúdos e aperfeiçoamento, visando a conformidade com as normas que tratam da matéria;

- Falta de pesquisa de satisfação no atendimento presencial para questionar as cidadãs e os cidadãos atendidos presencialmente se compareceram fisicamente em razão de dificuldade no atendimento remoto.

EFEITO

- Possivelmente cliente/eleitor com dificuldades de acessar os serviços;
- Potenciais reclamações dos clientes/eleitores;
- Glosa de órgãos de fiscalização externas por descumprimento das normas que tratam da prestação de serviço público.

MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE DA AUDITORIA

Informação 247 da SEAGI (Ratificada pela CGI):

- **"Melhoria na apresentação e disponibilidade dos acesso aos serviços ofertados pelo Tribunal na sua página inicial do Portal Internet** - diante das limitações de configuração da página inicial de nosso Portal Internet, advindas da padronização dos portais da Justiça Eleitoral pelo TSE, sugerimos que na área (1) "Destaque" (gerenciada pela ASCOM e destinada às últimas notícias publicadas) possa ser, periodicamente, disponibilizada matéria que verse sobre os serviços eleitorais que podem ser realizados pela internet; adicionalmente, a SEAGI poderia adicionar ao menu (2) "Serviços" um link para página específica onde constem todos os serviços prestados de forma online pelo TRE-PB;
- **Criação de passo a passo (com ilustrações, infográficos, vídeos, etc) com mais recursos visuais que textos nas páginas dos serviços** - o conteúdo de cada página de nosso Portal Internet é de responsabilidade do gestor de conteúdo. Este, detém a expertise necessária sobre a temática exposta na página web correspondente. Assim, vislumbramos que a atuação da SEAGI, nesse caso, seria auxiliar na arquitetura das informações de cada página, bem como propor layouts ou sugestões de webwritting que visem melhorar a experiência do usuário. Ressaltamos, ainda, que as páginas dos portais da Justiça Eleitoral obedecem a um padrão definido pelo TSE e que o uso de ilustrações, vídeos e demais recursos visuais é bastante limitado;
- **Acesso ao formulário da Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pelo TRE-PB** - sugerimos que na área (2) "Notícias Destaque" seja fixada, pela ASCOM, notícia sobre a [Pesquisa de Satisfação](#), contendo informações sobre a mesma e a sua importância para a melhoria contínua dos nossos serviços. Tal notícia substituiria, por exemplo, a notícia "Ministro Edson Fachin visita o TRE-PB" e se tornaria fixa, assim como, hoje, se encontram as notícias [Ouvidoria: canal para recebimento de denúncias](#) e [TRE-PB convoca eleitores e eleitoras com deficiência para Revisão Cadastral](#). Essa sugestão funda-se na privilegiada localização do citado componente em nossa página inicial (encontra-se na segunda "dobra"). Uma outra possibilidade seria disponibilizar a Pesquisa de Satisfação no (1) "Carrossel" antes do rodapé da página inicial. Nesse último caso, considerando que a maioria dos acessos ao nosso portal ocorre através de dispositivos móveis, a pesquisa não estaria tão visível ao usuário, pois se encontraria quase ao final da página inicial;

Manifestação da SJI quanto ao relatório preliminar da auditoria:

"Em atenção ao despacho (1629495), apresento a manifestação(1632445), emitida pela SEAGI/CGI, no sentido da **concordância** com o conteúdo do relatório preliminar, especialmente, às recomendações e às conclusões atinentes à SEAGI, **item 6.1 - A1R1 e item 6.2 - A2R1.**"

Manifestação da SEAGI (Ratificada pela CGI) quanto ao relatório preliminar da auditoria:

"Em atenção ao Despacho nº 1632136/2023 - CGI, informamos nossa **concordância** com o conteúdo do relatório preliminar, especialmente, às recomendações e às conclusões atinentes à SEAGI, **item 6.1 - A1R1 e item 6.2 - A2R1.**"

*Aproveitamos a oportunidade para reiterar as sugestões apresentadas na Informação 247/2023 - SEAGI (1614264), as quais foram diligentemente adicionadas à seção "**Achados de Auditoria - Manifestação do Cliente da Auditoria**" do aludido relatório preliminar."*

CONCLUSÃO DA EQUIPE

A manifestação do cliente da auditoria confirma o que foi constatado na aplicação dos testes de controle e Substantivos, no caso: Teste de Controle - TC1/2023 (MTC01/2023); Teste substantivo TS1/2023 - 2 (MTS02/2023); Teste de Controle - TC3/2023 (MTC03/2023); Teste de Controle - TC5/2023 (MTC05/2023); Teste substantivo TS5/2023 - 2 (MTS06/2023); Teste de Controle - TC7/2023 (MTC07/2023); Teste substantivo TS11/2023 - 2 (MTS08/2023) e Teste de Controle - TC15/2023 (MTC09/2023). Todos os testes estão arquivados na pasta restrito da SEAGP, além de estarem relacionados em processo SEI específico 0006668-17.2023.6.15.8000, Informação 13, doc. 1616978, no sentido de que os serviços eleitorais **estão disponibilizados** no site do Tribunal.

Por outro lado, a apresentação e o acesso aos serviços **deveriam ser melhor disponibilizados** na página do Tribunal na internet. Além do que, é necessário melhor atender ao requisito da **facilidade de utilização geral**, visando orientar melhor os cidadãos **menos familiarizados com os meios digitais**. Assim, a criação de passo a passo (com ilustrações, infográficos, vídeos, etc) com mais recursos visuais que textos, pode orientar e conduzir melhor esse cidadão na obtenção do documento que deseja através do serviço ofertado pelo Tribunal.

Por via de consequência, levando em consideração os aspectos exigidos nos normativos que regulam o atendimento ao usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 9.094/2017; Decreto nº 9.492/2018), a facilidade de acesso e a disponibilidade dos serviços no site do Tribunal na internet **atendem apenas parcialmente as exigências normas, que primam pela facilidade de uso e praticidade de acesso aos usuários desses serviços**.

Conclui-se também que o acesso ao "**formulário de contato com a Ouvidoria**" e a "**Pesquisa de Satisfação**" pode ser melhor apresentado na página principal do Tribunal na internet (atualmente esse documento fica na área reservada à Ouvidoria, envolvida em várias outras informações). Nesse sentido, a disponibilização desse serviço também **deve ser melhorado** deixando o link para pesquisa de satisfação **mais visível e com um link em destaque na página principal do TRE-PB na internet**.

Dessa forma, e como não foram apresentados argumentos por quaisquer unidades que pudessem desconstituir ou alterar o achado, a equipe de auditoria o mantém em seus termos iniciais.

RECOMENDAÇÃO

A1R1 - Recomendar à Diretoria-Geral que, por intermédio da Assessoria de Comunicação Institucional - ASCOM e da Secretaria Judiciária e da Informação - SJI (por intermédio da Coordenadoria de Gestão da Informação - CGI e a Seção de Apoio à Gestão da Informação - SEAGI), realizem melhorias na apresentação e disponibilidade dos acessos aos serviços ofertados pelo Tribunal na sua página inicial do Portal Internet, visando facilidade de uso e praticidade de acesso aos usuários desses serviços eleitorais. Da mesma forma, efetuem melhorias no acesso e disponibilização do "Formulário de contato com a Ouvidoria e com a Ouvidoria da Mulher" e da "Pesquisa de Satisfação", na página principal do Tribunal na internet, deixando esses links mais visíveis e em destaque na página principal do TRE-PB na internet.

- POTENCIAIS BENEFÍCIOS:

1. Melhorar o atendimento da unidade e órgão para os clientes internos e externos;
2. Contribuir para que as atividades sejam realizadas com eficiência, eficácia, efetividade e economia;
3. Aumento do foco das atividades para satisfação dos clientes internos e externos;

4. Adequação das atividades para atingir os fins da unidade e do órgão (adequar os meios aos fins (eficiência));

5. Contribuir para que os resultados efetivos das unidades sejam mais próximos do resultado esperado (eficácia).

- **Possível impacto positivo no Levantamento de Governança do TCU:**

- **Indicador: 3120** - Capacidade de garantir a *Accountability*.

- **3121** - A organização presta contas diretamente à sociedade;
- **3123** - O canal de denúncias está estabelecido;
- **3124** - Mecanismos para apurar indícios de irregularidades e promover a responsabilização em caso de comprovação estão estabelecidos.

• - **Indicador: 3130** - Capacidade de monitorar a satisfação dos usuários.

- **3130** - Monitorar a satisfação do usuário;
- **3132** - A organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade, e que as informações pessoais nesses serviços sejam adequadamente protegidas;
- **3133** - A organização promove a participação dos usuários com vistas à melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Recomendação de pronto atendimento.

Recomendação monitorável.

A2

(UNIDADES RESPONSÁVEIS: DG, CRE, OUVIDORIA, SJI, CGI, SEAGI e ASCOM).

DESCRIÇÃO DO ACHADO

Carta de Serviços aos cidadãos desatualizada e necessitando de aperfeiçoamento na sua apresentação (diagramação), para assegurar sua conformidade com as normas que regulamentam a prestação de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017 e 12.527/2011).

SITUAÇÃO ENCONTRADA

Ficou constatado que a Carta de Serviços aos cidadãos está desatualizada e necessitando de aperfeiçoamento na sua apresentação (diagramação), para assegurar sua conformidade com as normas que regulamentam a prestação de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017 e 12.527/2011).

Foi possível verificar, após aplicação dos testes de auditoria, que vários pontos da Carta de Serviços elaborada pelo Tribunal encontram-se desatualizados: Alistamento eleitoral, Transferência eleitoral, Revisão de título, 2ª Via do título, Justificativa eleitoral e Regularização do título cancelado; todos esses serviços se apresentam na nossa Carta de Serviços como sendo de acesso exclusivamente presencial, mas ocorre que estes serviços podem ser realizados remotamente (no caso do alistamento eleitoral, transferência e revisão, com o retorno da coleta biométrica, a eleitora ou eleitor pode fazê-los remotamente, ainda que deva comparecer presencialmente).

Além disso, observamos que, para uma melhor conformidade do documento com as normas que regulamentam a prestação de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017 e 12.527/2011), faz-se

necessário aperfeiçoar sua diagramação objetivando tornar sua utilização mais fácil e acessível (principalmente para as cidadãs e os cidadãos menos familiarizados com os meios digitais e os excluídos digitalmente).

Para tanto, entendemos que a criação, por exemplo, de passo a passo (com ilustrações, infográficos, vídeos, etc) com mais recursos visuais que textos, poderiam orientar e conduzir melhor esses cidadãos na obtenção do documento que deseja através do serviço ofertado pelo Tribunal.

OBJETOS

Página principal do Tribunal na *internet*: <https://www.tre-pb.jus.br/#/>;
Processo SEI nº 0004533-32.2023.6.15.8000.

CRITÉRIO

- Constituição Federal/1988, (art. 37, § 3º, I);
- Lei nº 13.460/2017;
- Lei nº 13.726/2018;
- Lei nº 12.527/2011;
- Decreto nº 9.094/2017;
- Decreto nº 9.492/2018;
- Resolução TSE nº 23.705/2022;
- Resolução TRE-PB nº 14/2019 (Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba);
- Resolução TRE-PB Nº 27/2020 (Regulamento Interno da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba).

EVIDÊNCIA

- **Página principal do Tribunal na internet** (Links: "Serviços eleitorais - Carta de serviços");
- **Teste de controle 01** (MTC 01/2023 - OBJETIVO: Verificar a apresentação e a disponibilização dos serviços no site do TRE-PB para verificar adequabilidade (conformidade) com as exigências das normas que regem a matéria. E verificar se as queixas e reclamações dos cidadãos na Pesquisa de Satisfação são processadas, tratadas e respondidas ao eleitor;
- **Teste Substantivo 01** – (MTS 02/2023 - OBJETIVO: verificar os acessos aos serviços ofertados remotamente no site do Tribunal);
- **RDIM 8/SEAGP 2023** - informações SEAGI/CGI (0004533-32.2023.6.15.8000, docs. 1559668 e 1563577).

CAUSA

- Falta de um processo de trabalho específico e periódico para o monitoramento do site do Tribunal, com definição de unidades competentes para atualização de conteúdos e aperfeiçoamento, visando a conformidade com as normas que tratam da matéria.

EFEITO

- Possivelmente cliente/eleitor com dificuldades de acessar os serviços;
- Potenciais reclamações dos clientes/eleitores;

- Glosa de órgãos de fiscalização externas por descumprimento das normas que tratam da prestação de serviço público.

MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE DA AUDITORIA

Informação 247 da SEAGI (Ratificada pela CGI):

Carta de Serviços desatualizada e melhora na apresentação - a Carta de Serviços é um documento produzido conjuntamente por diversas unidades do tribunal, tendo cada unidade, em sua correspondente área de atuação, contribuído com seu conteúdo. Nesse ponto em particular, a SEAGI não é diretamente responsável por nenhum dos serviços lá elencados, no entanto, coloca-se à disposição para realizar a concertação entre as unidades e contribuir, em conjunto com a ASCOM, para a produção de uma publicação que utilize mais recursos visuais."

Informação 6 da Secretaria da CRE :

"Em atenção à Matriz de Achados - "Atendimento ao Eleitor" (1583070), elaborada pela Seção de Auditoria, esta Corregedoria, uma das responsáveis pelo Achado de número 02, que se refere à Carta de Serviços aos cidadãos, realizou a atualização da de 1º Grau e apresenta as alterações a serem feitas nos serviços sob o encargo desta Corregedoria na de 2º Grau.

Encaminham-se, para fins de ciência e eventuais recomendações, as alterações realizadas, com supressão ou acréscimo de informações devidamente negritados.

Ademais, envia-se, em anexo, a Carta de Serviços de 1º Grau devidamente revisada e atualizada, para disponibilização no site deste TRE (1629499).No que concerne à diagramação da Carta, esta CRE entende que deve ser feita pela unidade responsável pela publicação das matérias no site deste Tribunal, para que seja mantida a padronização/uniformização, seguindo as regras que envolvem essa matéria."

Manifestação da SJI quanto ao relatório preliminar da auditoria:

"Em atenção ao despacho (1629495), apresento a manifestação(1632445), emitida pela SEAGI/CGI, no sentido da **concordância** com o conteúdo do relatório preliminar, especialmente, às recomendações e às conclusões atinentes à SEAGI, **item 6.1 - A1R1 e item 6.2 - A2R1.**"

Manifestação da SEAGI (Ratificada pela CGI) quanto ao relatório preliminar da auditoria:

"Em atenção ao Despacho nº 1632136/2023 - CGI, informamos nossa **concordância** com o conteúdo do relatório preliminar, especialmente, às recomendações e às conclusões atinentes à SEAGI, **item 6.1 - A1R1 e item 6.2 - A2R1.**

Aproveitamos a oportunidade para reiterar as sugestões apresentadas na Informação 247/2023 - SEAGI (1614264), as quais foram diligentemente adicionadas à seção "**Achados de Auditoria - Manifestação do Cliente da Auditoria**" do aludido relatório preliminar."

CONCLUSÃO DA EQUIPE

A manifestação do cliente da auditoria confirma o que foi constatado na aplicação dos testes de Controle e Substantivos, no caso: Teste de Controle - TC1/2023 (MTC01/2023); Teste substantivo TS1/2023 - 2 (MTS02/2023), no sentido da necessidade de atualização da Carta de Serviços do Tribunal (vários pontos desse documento encontram-se desatualizados: Alistamento eleitoral, Transferência eleitoral, Revisão de título, 2ª Via do título, Justificativa eleitoral e Regularização do título cancelado; todos esses serviços se apresentam na nossa Carta de Serviços como sendo de acesso exclusivamente presencial, mas ocorre que estes serviços podem ser realizados remotamente (no caso do alistamento eleitoral, transferência e revisão, com o retorno da coleta biométrica, a eleitora ou eleitor pode fazê-los remotamente, ainda que deva comparecer presencialmente).

Os testes estão arquivados na pasta restrito da SEAGP, além de estarem relacionados em processo SEI específico 0006668-17.2023.6.15.8000, Informação 13, doc. 1616978,

Além disso, seria recomendável, para melhor atender aos requisitos da **praticidade de acesso e facilidade de utilização geral** (critérios das normas, que regulam o

atendimento ao usuário dos serviços públicos: Lei nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 9.094/2017; Decreto nº 9.492/2018), visando orientar melhor o cidadão menos familiarizado com os meios digitais (excluídos digitais), a criação de passo a passo (com ilustrações, infográficos, vídeos, etc) com mais recursos visuais que textos, para orientar e conduzir melhor esse cidadão na obtenção do documento que deseja através do serviço ofertado pelo Tribunal.

Dessa forma, e como não foram apresentados argumentos por quaisquer unidades que pudessem desconstituir ou alterar o achado, a equipe de auditoria o mantém em seus termos iniciais.

RECOMENDAÇÃO

A2R1 - 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.

POTENCIAIS BENEFÍCIOS:

1. Melhorar o atendimento da unidade e órgão para os clientes internos e externos;
2. Contribuir para que as atividades sejam realizadas com eficiência, eficácia, efetividade e economia;
3. Aumento do foco das atividades para satisfação dos clientes internos e externos;
4. Adequação das atividades para atingir os fins da unidade e do órgão (adequar os meios aos fins (eficiência));
5. Contribuir para que os resultados efetivos das unidades sejam mais próximos do resultado esperado (eficácia).

Possível impacto positivo no Levantamento de Governança do TCU:

Indicador: 3130 - Capacidade de monitorar a satisfação dos usuários.

- **3130** - Monitorar a satisfação do usuário;
- **3131** - A organização elabora, divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário contendo informações claras precisas em relação a cada serviço prestado;
- **3132** - A organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade, e que as informações pessoais nesses serviços sejam adequadamente protegidas;
- **3133** - A organização promove a participação dos usuários com vistas à melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Recomendação que demanda Plano de Ação.

Recomendação monitorável.

A3

UNIDADES RESPONSÁVEIS: OUVIDORIA ELEITORAL (por intermédio da sua Assistência administrativa).

DESCRIÇÃO DO ACHADO

Necessidade de um tratamento analítico, tanto para os processos que envolvem os canais de denúncias/queixas/reclamações, instaurados para respostas aos cidadãos, quanto para o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

SITUAÇÃO ENCONTRADA

Ficou constatada a necessidade de um tratamento analítico, tanto para os processos que envolvem os canais de denúncias/queixas/reclamações, instaurados para respostas aos cidadãos, quanto para o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, encaminhado à autoridade máxima do Tribunal e disponibilizado na internet.

Nos testes foi possível verificar que as Reclamações recebidas no canal de denúncias, queixas e reclamações, que tem seu processamento a cargo da Ouvidoria, são devidamente processadas, tratadas e respondidas aos cidadãos.

Porém, conforme se pode observar da resposta ao RDIM 2 (doc. 1517691), consignada no despacho (doc. 1523287 c/c 1519467) da Ouvidoria, o sistema (solução de TI - SEI/Ouvidoria) apenas relaciona quantitativamente as denúncias/queixas/reclamações dos cidadãos, apresentando-se com um relatório estatístico e não chega ao nível de detalhamento para identificar a natureza das denúncias e reclamações.

Sendo assim, fica inviabilizada a possibilidade de classificar as denúncias/reclamações que se apresentam de forma reiteradas para viabilizar a identificação da causa primária e buscar uma solução definitiva para essas demandas.

Da mesma forma, a configuração do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria se apresenta estritamente estatístico, enquanto que a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 15, inciso III, estabelece que esse relatório deve conter a análise dos pontos recorrentes, visando que a Administração busque identificar e solucionar as causas das situações apontadas nas reclamações.

OBJETOS

Página principal do Tribunal na *internet*: <https://www.tre-pb.jus.br/#/>;

Processo SEI nº 0002788-17.2023.6.15.8000;

Processo SEI nº 0004533-32.2023.6.15.8000.

CRITÉRIO

- Constituição Federal/1988, (art. 37, § 3º, I);
- Lei nº 13.460/2017;
- Lei nº 13.726/2018;
- Lei nº 12.527/2011;
- Resolução TSE nº 23.705/2022;
- Decreto nº 9.094/2017;
- Decreto nº 9.492/2018;
- Resolução TRE-PB nº 14/2019 (Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba);
- Resolução TRE-PB Nº 27/2020 (Regulamento Interno da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba).

EVIDÊNCIA

- **Página do Tribunal na internet** (links: "Transparência e prestação de contas - Transparência pelos critérios do TCU (informações sobre prestação de contas) - Estatísticas - Estatísticas do

Serviço de Informações ao Cidadão (Ouvidoria) - Relatório Estatístico Anual de Pedidos 2022");

- **RDIM 2/SEAGP 2023** - Informações da Ouvidoria (0002788-17.2023.6.15.8000, docs. 1517691, 1519467, 15223287);

- **Teste de controle 01** (MTC 01/2023 - OBJETIVO: Verificar a apresentação e a disponibilização dos serviços no site do TRE-PB para verificar adequabilidade (conformidade) com as exigências das normas que regem a matéria. E verificar se as queixas e reclamações dos cidadãos na Pesquisa de Satisfação são processadas, tratadas e respondidas ao eleitor;

- **Teste de Controle 03** - (MTC 03/2023 - OBJETIVO: Verificar a resposta do Tribunal ao cidadão, no caso de reclamação por mal atendimento de servidor);

- **Teste de Controle 05** - (MTC 05/2023 - OBJETIVO: Verificar a apresentação e a disponibilização dos serviços (Autoatendimento- Título Net no site do TRE-PB para verificar adequabilidade (conformidade) com as exigências das normas que regem a matéria);

- **Teste de Controle 15** - (MTC 09/2023 - OBJETIVO: Verificar se os processos de queixas, denúncia e reclamações estão sendo processados de forma eficiente e eficaz);

- **Teste Substantivo 11** - (MTS 08/2023 - OBJETIVO: verificar acessibilidade e efetividade dos canais de reclamações e denúncias;

- **RDIM 8/SEAGP 2023** - informações SEAGI/CGI (0004533-32.2023.6.15.8000, docs. 1559668 e 1563577).

CAUSA

- Gestão dos processos de trabalho: tratamento das denúncias e de elaboração do Relatório Anual de Gestão necessitando ser aperfeiçoada (revisada) visando sua otimização e atualização, no sentido de que hajam informações analíticas e não apenas estatísticas, para obter a conformidade dos processos com a norma que trata da matéria;
- Falta de apresentação à Administração do Tribunal das reclamações recebidas sob o aspecto qualitativo, para viabilizar a identificação das causas dessas reclamações e buscar uma solução definitiva para essas demandas.

EFEITO

- Impossibilidade de tratar as causas dos problemas reiterados;
- Reincidências das denúncias/queixas/reclamações dos clientes/eleitores;
- Glosa de órgãos de fiscalização externas por descumprimento das normas que tratam da prestação de serviço público.

MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE DA AUDITORIA

Não houve manifestação do Cliente da auditoria.

CONCLUSÃO DA EQUIPE

A equipe de auditoria constatou, após a aplicação dos testes de Controle e Substantivos, no caso: Teste de Controle - TC1/2023 (MTC01/2023); Teste de Controle - TC3/2023 (MTC03/2023); Teste de Controle - TC5/2023 (MTC05/2023); Teste de Controle - TC11/2023 (MTC07/2023) ; Teste substantivo TS11/2023 - 2 (MTS08/2023) e Teste de Controle - TC15/2023 (MTC09/2023), a necessidade de ser dado um tratamento analítico, além de estatístico, aos processos instaurados para averiguar as reclamações/queixas oriundas do canal de denúncias a cargo da Ouvidoria.

Os testes estão arquivados na pasta restrito da SEAGP, além de estarem relacionados em processo SEI específico 0006668-17.2023.6.15.8000, Informação 13, doc. 1616978,

Conclui-se que só com classificação e análise das denúncias/reclamações, que se apresentem de forma reiteradas, torna-se inviável a possibilidade de identificação da causa primária do problema relatado e buscar uma solução definitiva para essas demandas (atendendo aos preceitos da Lei nº 13.460/2017, que, em seu art. 15, inciso III, estabelece que o Relatório de Gestão da Ouvidoria deve conter a análise dos pontos recorrentes, visando que a Administração busque identificar e solucionar as causas das situações apontadas nas reclamações).

Esse mesmo tratamento analítico, por via de consequência, deve ser empregado na elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria a ser enviado a Presidência do Tribunal e Publicado na internet, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 14, I e II, c/c seu art. 15, inciso III.

Dessa forma, e como não foram apresentados argumentos por quaisquer unidades que pudessem desconstituir ou alterar o achado, a equipe de auditoria o mantém em seus termos iniciais.

RECOMENDAÇÃO

A3R1 - 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).

- POTENCIAIS BENEFÍCIOS:

1. Melhorar o atendimento da unidade e órgão para os clientes internos e externos;
2. Contribuir para que as atividades sejam realizadas com eficiência, eficácia, efetividade e economia;
3. Aumento do foco das atividades para satisfação dos clientes internos e externos;
4. Adequação das atividades para atingir os fins da unidade e do órgão (adequar os meios aos fins (eficiência));
5. Contribuir para que os resultados efetivos das unidades sejam mais próximos do resultado esperado (eficácia).

- Possível impacto positivo no Levantamento de Governança do TCU:

- **Indicador: 3120** - Capacidade de garantir a accountability.

- **3120** - Garantir accountability;
- **3121** - A organização presta contas diretamente à sociedade;
- **3123** - O canal de denúncias está estabelecido;
- **3124** - Mecanismos para apurar indícios de irregularidades e promover a responsabilização em caso de comprovação estão estabelecidos.

- **Indicador: 3130** - Capacidade de monitorar a satisfação dos usuários.

- **3130** - Monitorar a satisfação do usuário;
- **3131** - A organização elabora, divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário contendo informações claras precisas em relação a cada serviço prestado;

- **3132** - A organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade, e que as informações pessoais nesses serviços sejam adequadamente protegidas;
- **3133** - A organização promove a participação dos usuários com vistas à melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Recomendação de pronto atendimento.

Recomendação monitorável.

A4

(UNIDADES RESPONSÁVEIS: COEJE e SECATE).

DESCRIÇÃO DO ACHADO

Capacitação sobre Atendimento ao público possui realização esporádica e sem a abrangência necessária para englobar a totalidade dos servidores que atendem o público externo.

SITUAÇÃO ENCONTRADA

Ficou constatado que a Capacitação sobre Atendimento ao público possui realização esporádica e sem a abrangência necessária para englobar a totalidade dos servidores que atendem o Público externo.

Com relação ao tópico Capacitação dos servidores em curso de atendimento ao público, verificamos que o Tribunal promove esse tipo de treinamento (Processos SEI: 0002680-27.2019.6.15.8000, 0001883-12.2023.6.15.8000 e 0002835-30.2019.6.15.8000), conforme Informação da SECATE, (doc. 1560763).

No entanto, das ações de capacitações realizadas pelo Tribunal, uma delas ocorrida em 2019, Curso Atendimento ao público – 0002835-30.2019.6.15.8000, capacitou 98 servidores e tinha o tema específico de ATENDIMENTO AO PÚBLICO, que abrangeu um número razoável de servidores que prestam esse serviço de atendimento aos eleitores do Estado.

Foram realizados também: O curso de capacitação em libras - 0002680-27.2019.6.15.8000, realizado em 2020, que capacitou 65 servidores, e o curso Acessibilidade para todos – 0001883-12.2023.6.15.8000, realizado em 2023, que capacitou 40 servidores.

A importância de reiterados e constantes treinamentos para manutenção e/ou melhoria da qualidade de atendimento ao público é algo notório e fácil de se justificar pelos ditames da nossa Constituição Federal de 1988, em especial pelo Princípio da Eficiência constante no art. 37.

Pelo exposto, entendemos necessário que o Tribunal busque, na medida do possível, que todos os seus servidores que possuem em suas atribuições atender diretamente a população (efetivos, requisitados, etc), sejam capacitados em cursos de atendimento ao público, de forma reiterada (sendo a periodicidade a ser definida pela Administração), para atualização das técnicas de atendimento.

Da mesma forma, deve-se incluir novos servidores que venham a receber a atribuição de atender diretamente ao público, em caso de mudança de lotação ou admissão.

Caso o Tribunal não tenha condições orçamentárias para realização dessas capacitações, é possível a indicação de cursos em EAD gratuitos na internet, a exemplo dos ofertados pelo CNJ, Instituto Legislativo Brasileiro - ILB (Senado Federal) e SEBRAE.

OBJETOS

Processos SEI:

- 0002680-27.2019.6.15.8000;

- 0001883-12.2023.6.15.8000;
- 0002835-30.2019.6.15.8000;

CRITÉRIO

- Constituição Federal/1988, (art. 37, § 3º, I);
- Lei nº 13.460/2017;
- Lei nº 13.726/2018;
- Lei nº 12.527/2011;
- Decreto nº 9.094/2017;
- Decreto nº 9.492/2018;
- Resolução TRE-PB nº 14/2019 (Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba).

EVIDÊNCIA

- **Teste de Controle 03** – (MTC 03/2023 - OBJETIVO: Verificar a resposta do Tribunal ao cidadão, no caso de reclamação por mal atendimento de servidor. - Verificar se os servidores que atendem ao público externo são devidamente capacitados;
- **Teste de Controle 07** – (MTC 07/2023 - OBJETIVO: - Verificar se os servidores que atendem ao público externo são devidamente capacitados. - Verificar a resposta do Tribuna ao cidadão, no caso de reclamação por mal atendimento de servidor;
- **RDIM 9/SEAGP 2023** - Informações da SECATE (0004562-82.2023.6.15.8000).

CAUSA

- Falta de processo de trabalho específico na unidade responsável que possa formalizar a situação e estabelecer, pró-ativamente, a disponibilização de cursos de atendimento ao público;
- Dificuldade orçamentária, que faz com que se dê maior atenção a demandas específicas das unidades, em detrimento de cursos mais gerais, porém importantes;
- Inexistência de uma página na intranet que possa trazer um repositório com todos os cursos disponíveis gratuitamente e importantes para o Tribunal;
- Falta de definição de um número mínimo de cursos importantes a serem realizados por todos os servidores.

EFEITO

- Possibilidade de má atendimento ao eleitor;
- Denúncias/queixas/reclamações dos clientes/eleitores, por má atendimento;
- Danos a imagem do Tribunal.

MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE DA AUDITORIA

- **Despacho da COEJE (1597849):**

"Encaminho os presentes autos para que seja viabilizada, junto à SEAGI, a criação de um espaço na página do Tribunal, que possa abrigar um Portal de Educação Corporativa no qual sejam inseridos alguns links de capacitações gratuitas disponibilizadas por instituições públicas

seguras, que versem sobre o tema **Atendimento ao Cidadão**, para posterior divulgação entre as áreas que prestam atendimento ao público neste Regional (sede e zonas eleitorais).

Aproveito para também sugerir, caso haja disponibilidade financeira, a contratação de uma capacitação que trata sobre o tema, incluindo o tratamento às pessoas LGBTQIs, ainda neste exercício."

- Despacho da SECATE (Ratificada pela COEGE) (1601407):

"Em resposta à Matriz de Achados preliminares (1583070), informamos que foi criado na página da internet deste tribunal, no espaço virtual da Escola Judiciária Eleitoral, um portal denominado Educação Corporativa, no qual os servidores, colaboradores e demais interessados poderão acessar cursos gratuitos distribuídos nas mais diversas plataformas.

Nesse início, na aba "Cursos Gratuitos", foi disponibilizado o Curso de Atendimento ao Cidadão, dividido em vários módulos independentes, que é oferecido pela Escola Virtual.Gov - EV.G ([link https://adm.justicaeleitoral.jus.br/tre-pb/institucional/escola-judiciaria-eleitoral/educacao-corporativa/cursos-gratuitos](https://adm.justicaeleitoral.jus.br/tre-pb/institucional/escola-judiciaria-eleitoral/educacao-corporativa/cursos-gratuitos)).

Além disso, a SECATE promoverá, neste segundo semestre de 2023, capacitação voltada ao atendimento ao público decorrente de solicitação do COINT no PAC 2023, razão por que foi iniciado o Processo Sei n.º 0004428-83.2023.6.15.8120 por esta unidade e destinado ao COINT para que esse Comitê (unidade demandante) elabore o DFD necessário ao início e consequente tramitação da contratação."

Manifestação da SECATE (Ratificada pela COEJE) quanto ao relatório preliminar da auditoria:

"Em relação a descrição do achado A4, relativa à capacitação sobre atendimento ao público, reafirmamos o despacho SECATE (1601407) onde informamos criação, na página da internet deste Tribunal, no espaço virtual da Escola Judiciária Eleitoral, um portal denominado Educação Corporativa, no qual os servidores, colaboradores e demais interessados poderão acessar cursos gratuitos distribuídos nas mais diversas plataformas, com a disponibilização do Curso de Atendimento ao Cidadão, dividido em vários módulos independentes, que é oferecido pela Escola Virtual.Gov -EV.G ([link https://adm.justicaeleitoral.jus.br/tre-pb/institucional/escola-judiciaria-eleitoral/educacao-corporativa/cursos-gratuitos](https://adm.justicaeleitoral.jus.br/tre-pb/institucional/escola-judiciaria-eleitoral/educacao-corporativa/cursos-gratuitos)).

Por oportuno, informamos ainda que esta SECATE realizou recentemente os cursos Acessibilidade para Todos, com turmas em João Pessoa, Campina Grande e Patos, bem como uma Oficina de Diversidade, em duas turmas (Processos SEI nº 0001883-12.2023.6.15.8000, 0006399-06.2023.6.15.8120 e 0005286-86.2023.6.15.8000), tendo por público-alvo servidores e colaboradores que atuam diretamente com o atendimento ao público.

Esta seção também promoverá, neste segundo semestre de 2023, capacitação voltada ao atendimento ao público decorrente de solicitação do COINT no PAC 2023, razão por que foi iniciado o Processo Sei n.º 0004428-83.2023.6.15.8120, por esta unidade, e destinado ao COINT para elaboração do DFD necessário à tramitação da contratação, bem como o atendimento da demanda referente ao curso básico de libras, demanda do NAI, constante no Processo SEI nº 0007143-70.2023.6.15.8000.

Assim, com a implementação do portal Educação Corporativa, no sítio da internet desta Escola Judiciária e a realização dos eventos neste exercício e, na construção do Plano Anual de Capacitação - PAC, esta SECATE de acordo com recomendação dessa Secretaria, inclui em seu processo de trabalho específico a capacitação continua dos servidores e colaboradores em cursos voltados ao atendimento ao público."

CONCLUSÃO DA EQUIPE

A manifestação do cliente da auditoria confirma o que foi constatado na aplicação dos testes de Controle, no caso: Teste de Controle - TC3/2023 (MTC03/2023) e Teste de Controle - TC11/2023 (MTC07/2023), no sentido da necessidade de que todos os servidores do Tribunal, que tem em suas atribuições atender a população, sejam capacitados em cursos de atendimento ao público, de forma reiterada (pelo menos a cada dois a três anos), para atualização das técnicas de

atendimento, bem como para incluir novos servidores que venham a receber a atribuição de atender o público, em caso de mudança de lotação.

Esses testes estão arquivados na pasta restrito da SEAGP, além de estarem relacionados em processo SEI específico 0006668-17.2023.6.15.8000, Informação 13, doc. 1616978,

Caso o Tribunal não tenha condições orçamentárias para realização dessas capacitações, verifica-se a existência de cursos em EAD gratuitos na internet (a exemplo dos ofertados pelo CNJ e SEBRAE).

Dessa forma, e como não foram apresentados argumentos por quaisquer unidades que pudessem desconstituir ou alterar o achado, a equipe de auditoria o mantém em seus termos iniciais.

RECOMENDAÇÃO

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.

- POTENCIAIS BENEFÍCIOS:

1. Melhorar o atendimento da unidade e órgão para os clientes internos e externos;
2. Contribuir para que as atividades sejam realizadas com eficiência, eficácia, efetividade e economia;
3. Aumento do foco das atividades para satisfação dos clientes internos e externos;
4. Adequação das atividades para atingir os fins da unidade e do órgão (adequar os meios aos fins (eficiência));
5. Contribuir para que os resultados efetivos das unidades sejam mais próximos do resultado esperado (eficácia).

- Possível impacto positivo no Levantamento de Governança do TCU:

- **Indicador: 3120** - Capacidade de garantir a accountability.

- **3121** - A organização presta contas diretamente à sociedade;

- **Indicador: 3130** - Capacidade de monitorar a satisfação dos usuários.

- **3130** - Monitorar a satisfação do usuário;
- **3133** - A organização promove a participação dos usuários com vistas à melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Recomendação de pronto atendimento.

Recomendação monitorável.

A5

(UNIDADES RESPONSÁVEIS: DG, ASGGE e AEEI).

DESCRIÇÃO DO ACHADO

Falta de instauração de processos específicos para tentar resolver os problemas reiterados, levantados nas Reuniões de Avaliação das Eleições, visando identificar suas causas, objetivando cessá-los ou mitigá-los antes das Eleições subsequentes.

SITUAÇÃO ENCONTRADA

Ficou constatada a falta de instauração de processos específicos, e enviá-los as unidades competentes, para tentar resolver os problemas reiterados, levantados nas Reuniões de Avaliação das Eleições, visando identificar suas causas, objetivando cessá-los ou mitigá-los antes das Eleições subsequentes.

Da análise das informações colhidas no RDIM 5/SEAGP-2023, fornecidas pela ASGGE, incluindo os processos e documentos anexos ao RDIM 5: [0008177-51.2021.6.15.8000](#) , docs: [1454525](#) , [1434337](#), [1436660](#), [1436879](#) e [1438016](#), somando-se as respostas ao questionário da Chefe da 70ª Zona Eleitoral (Matriz de Teste Substantivo 16B – (MTS 12/2023), foi possível constatar que os temas levantados, a título de entraves às eleições (a exemplo de: Melhorar o treinamento dos mesários, Melhor avaliação do Tribunal quanto a questão da agregação de Seções eleitorais, Congestionamento de eleitores (filas) no Dia das eleições, Melhorar na distribuição do perfil do eleitor (idoso, grau de instrução) por seção eleitoral; Quantidade de 4 tentativas na coleta digital do eleitor, proposta de redução do protocolo para para 2 tentativas, dentre outros), são objeto de discussões, sugestões e propostas visando trazer uma solução para esses obstáculos.

Porém, esses problemas ocorridos durante o processo eleitoral, mesmo relacionados e registrados em atas e no relatório, não geram processos específicos, em que poderiam ser identificadas as causas que seriam objeto de um tratamento, com a finalidade de trazer resoluções para essas situações problemáticas detectadas.

Pelo exposto, entendemos que para as Avaliações das Eleições se tornarem mais efetivas, se faz necessário a formalização das demandas relacionadas para serem analisadas e identificadas soluções, ou pelo menos que possam minorar os efeitos danosos, ocasionados pelos entraves que surgiram durante o processo.

OBJETOS

- Processo SEI: 0008177-51.2021.6.15.8000 (docs: 1454525 , 1434337, 1436660, 1436879 e 1438016).

CRITÉRIO

- Constituição Federal/1988, (art. 37, § 3º, I);
- Lei nº 13.460/2017;
- Lei nº 13.726/2018;
- Lei nº 12.527/2011;
- Decreto nº 9.094/2017;
- Decreto nº 9.492/2018;
- Resolução TRE-PB nº 14/2019 (Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba).

EVIDÊNCIA

- **RDIM 5** - Solicitação de informações à ASGGE ([0004329-85.2023.6.15.8000](#)).

- **RDIM 5:** 0008177-51.2021.6.15.8000 , docs: 1454525 , 1434337, 1436660, 1436879 e 1438016;

- **Teste Substantivo 04** – (MTS 04/2023 - OBJETIVO: Verificar se após as avaliações anuais das eleições as demandas discutidas são processadas e tratadas em processos específicos;

- **Teste Substantivo 16A** – (MTS 11/2023 - OBJETIVO: Verificar se processos instaurados após avaliações das eleições estão sendo suficientes para minorar os problemas relatados (especificamente o problema das filas).

- **Teste de Controle 16** – (MTC 10/2023 - OBJETIVO: Verificar se são instaurados processos específicos para tentar reduzir as filas, comuns, no período de fechamento do cadastro eleitoral.

CAUSA

- Falta de um processo de trabalho específico com definição de unidades competentes para levantar, analisar as causas, propor e executar medidas de tratamento para os problemas identificados nas avaliações das Eleições.

EFEITO

- Reincidência dos problemas a cada eleição;
- Denúncias/queixas/reclamações dos clientes/eleitores;
- Danos a imagem do Tribunal.

MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE DA AUDITORIA

Não houve manifestação formal do cliente da auditoria.

CONCLUSÃO DA EQUIPE

A equipe de auditoria constatou, após a aplicação dos testes de Controle e Substantivos, no caso: Teste de Controle - TC16/2023 (MTC10/2023); Teste substantivo TS16A/2023 (MTS11/2023); Teste substantivo TS16B/2023 (MTS12/2023); Teste de Controle - TC18/2023 (MTC13/2023); TS18/2023 (MTS14/2023), a necessidade de instauração de processos específicos em que poderiam ser identificadas as causas que seriam objeto de um tratamento, com a finalidade de trazer resoluções para os problemas detectados, por ocasião da Reunião Anual de Avaliação das Eleições (a exemplo de: Melhorar o treinamento dos mesários, Melhor avaliação do Tribunal quanto a questão da agregação de Seções eleitorais, Congestionamento de eleitores (filas) no Dia das eleições, Melhora na distribuição do perfil do eleitor (idoso, grau de instrução) por seção eleitoral; Quantidade de 4 tentativas na coleta digital do eleitor, proposta de redução do protocolo para para 2 tentativas, dentre outros).

Esses testes estão arquivados na pasta restrito da SEAGP, além de estarem relacionados em processo SEI específico 0006668-17.2023.6.15.8000, Informação 13, doc. 1616978,

Pelo exposto, entende-se que para as Avaliações das Eleições (que ocorrem após as eleições de cada ano eleitoral) se tornarem mais efetivas, faz-se necessária a formalização das demandas relacionadas para serem analisadas e identificadas soluções, ou pelo menos que possam minorar os efeitos danosos, ocasionados pelos entraves que surgiram durante o processo.

Dessa forma, e como não foram apresentados argumentos por quaisquer unidades que pudessem desconstituir ou alterar o achado, a equipe de auditoria o mantém em seus termos iniciais.

RECOMENDAÇÃO

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.

- **POTENCIAIS BENEFÍCIOS:**

1. Melhorar o atendimento da unidade e órgão para os clientes internos e externos;
2. Contribuir para que as atividades sejam realizadas com eficiência, eficácia, efetividade e economia;
3. Aumento do foco das atividades para satisfação dos clientes internos e externos;
4. Adequação das atividades para atingir os fins da unidade e do órgão (adequar os meios aos fins (eficiência));
5. Contribuir para que os resultados efetivos das unidades sejam mais próximos do resultado esperado (eficácia).

- **Possível impacto positivo no Levantamento de Governança do TCU:**

- **Indicador: 3130** - Capacidade de monitorar a satisfação dos usuários.

- **3130** - Monitorar a satisfação do usuário;
- **3133** - A organização promove a participação dos usuários com vistas à melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Recomendação que demanda Plano de Ação ou Projeto.

Recomendação monitorável.

***1 - ACHADO É COMPOSTO DE:**

DESCRIÇÃO DO ACHADO: Manchete ou título do achado.

SITUAÇÃO ENCONTRADA: Situação existente, identificada, inclusive com o período de ocorrência, e documentada durante fase de execução da auditoria.

OBJETOS: Indicar o documento, o projeto, o programa, o processo, ou o sistema no qual o achado foi constatado.

CRITÉRIO: Legislação, norma, jurisprudência, entendimento doutrinário ou padrão adotado.

EVIDÊNCIA: Onde a situação foi encontrada.

CAUSA: O que motivou a ocorrência do achado ou possivelmente a motivou.

EFEITO: Consequências ou possíveis consequências do achado.

MANIFESTAÇÃO DOS CLIENTES DA AUDITORIA: Comentários do gestor acerca do achado.

CONCLUSÃO DA EQUIPE: Análise conjunta, feita pela equipe de auditoria, do achado e esclarecimentos do gestor.

RECOMENDAÇÃO: Propostas da equipe de auditoria.

4. - SITUAÇÕES MERECEDORAS DE REGISTRO EMBORA NÃO TENHAM SIDO TRATADAS COMO ACHADOS.

4.1 - PROPOSTAS E OPORTUNIDADE DE MELHORIAS PARA OS PROBLEMAS LEVANTADOS NAS REUNIÕES DE AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES:

Durante toda a auditoria (Planejamento e Execução) a equipe de auditoria (SEAGP) e o supervisor dos trabalhos, o Secretário de auditoria interna (SEAUDI), mantiveram os esforços focados na busca de alternativas para a melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal aos eleitores (nosso maior cliente).

Mais que detectar inconsistências, riscos e controles, procurou-se levantar sugestões e ideias inovadoras que pudessem, se não resolver, pelo menos mitigar os efeitos danosos que esses entraves históricos causam no processo eleitoral (merece registro as valorosas contribuições dos Setores, Chefes de Cartórios Eleitorais e até colegas de outros Tribunais Eleitorais, que nos auxiliaram com suas experiências nos trabalhos executados nas eleições realizadas ao longo dos anos).

Nesse aspecto, várias sugestões e ideias (quais sejam: Melhorar o treinamento dos mesários, Melhor avaliação do Tribunal quanto a questão da agregação de Seções eleitorais, Congestionamento de eleitores (filas) no Dia das eleições, Melhora na distribuição do perfil do eleitor (idoso, grau de instrução) por seção eleitoral; Quantidade de 4 tentativas na coleta digital do eleitor, proposta de redução do protocolo para 2 tentativas, dentre outros), ponderadas através de interações (reuniões, presenciais e online, contatos através de WhatsApp, e-mail e telefone, informações prestadas por RDIMs, dentre outros meios) com os setores e servidores envolvidos no processo de trabalho tema da auditoria, estão também catalogadas nas atas das reuniões de avaliações anuais das eleições (docs: [1454525](#) , [1434337](#), [1436660](#), [1436879](#) e [1438016](#)).

Porém, essas propostas, apresentadas por servidores e Juízes Eleitorais, por ocasião das avaliações das eleições, não são formalizadas em processos administrativos específicos visando remediar os problemas, através da execução efetiva das sugestões levantadas.

Esse tema gerou o Achado 5 de auditoria, e caso seja aprovado pela Presidência, esses entraves ao processo eleitoral poderão ser devidamente processualizados e tratados pela Gestão com objetivo de saná-los e aperfeiçoar o processo eleitoral.

Outro aspecto focado durante os trabalhos de auditoria, e que mereceu destaque especial, foi o problema histórico do congestionamento de eleitores (filas), tanto no período do encerramento do Cadastro Eleitoral como no Dia das Eleições.

Nesse sentido, e com relação ao problema das filas no **Dia das Eleições**, foi realizado um teste substantivo específico de auditoria (TS 18 – MTS 14/2023 (Matriz de teste substantivo - 14, doc.[1623550](#), que consistiu em um teste de comparabilidade, por Seções Eleitorais, entre o perfil dos eleitores e mesários (idade e nível de escolaridade) e o log das urnas (tempo de votação).

Como parâmetro foi utilizado as eleições de 2022. Esse teste foi realizado pela SEAUT, em apoio à SEAGP, e sua conclusão foi a de que: **"Identificamos que o tempo de votação na seção diminui de forma relativamente proporcional ao aumento da média/moda de escolaridade do eleitor e do número de aptos da seção, assim como da média de escolaridade do mesário, em menor grau."**

Ou seja, **o teste de log das urnas concluiu que quanto maior o nível de escolaridade do eleitor e dos mesários, menor é o tempo de votação, o que em tese, sugere o raciocínio lógico de que, havendo prevalência nas Seções eleitorais dessas características (eleitores e mesários com bom nível de escolaridade), por via de consequência, pode gerar o efeito benéfico da diminuição do congestionamento de eleitores (filas) no Dia das eleições.**

Nesse sentido, as sugestões de:

A - Não agregação de Seções eleitorais com maioria de eleitores e mesários com baixo nível de escolaridade;

B - Distribuição desses eleitores (com baixo nível de escolaridade) em Seções ou locais de votação próximos.

Podem ocasionar o efeito positivo de diminuição das filas no Dia da eleição.

Claro que são sugestões alternativas. Entende-se que outras surgirão quando os setores do Tribunal, encarregados de estratégias e inovações, atuarem na busca de ideias e opções inovadoras que possam alterar a forma de executar esse serviço. Para tanto, a Alta Gestão deve fomentar e impulsionar esses Setores para que atuem, com ações e uso de técnicas de inovação e estratégia, com objetivo de trazerem novas perspectivas que possam melhorar a prestação desse serviço eleitoral.

Com relação ao problema crônico do congestionamento de eleitores (filas) no período de **encerramento do cadastro eleitoral**, entende-se, por oportuno, registrar as **sugestões** da Chefe da 70ª Zona Eleitoral (responsável pela Central de Atendimento ao Eleitor - CENATEL), quais sejam:

- **Permanência de um servidor ou estagiário de TI no locais de coleta biométrica, nos momentos de maior fluxo de eleitores - dias antes do fechamento do cadastro (para solucionar problemas técnicos que ocasionam travamentos nos equipamentos eletrônicos usados para coleta biométrica);**

- **Mudança do local de atendimento no mês do encerramento do cadastro (Lugar com estrutura e mais amplo e confortável (por exemplo, Espaço Cultural José Lins do Rêgo);**

- **Instalação de Posto de Atendimento Bancário (caixas para pagamentos), nesse local mais estruturado (Espaço Cultural), para possibilitar o eleitor o pagamento de eventual multa para regularizar sua situação.**

Consignadas na ata da entrevista, realizada durante a execução da auditoria (Teste Substantivo 16A – MTS 16A – (MTS 12/2023), doc. [1616978](#))), **merecem ser consideradas pela Gestão e incluídas nos trabalhos dos setores encarregados das ações de estratégia e inovações no processo eleitoral.**

4.2 - GESTÃO DE RISCOS:

É importante deixar o registro neste relatório de uma situação que poderia se tornar um Achado de auditoria, diante de sua importância para Governança e Gestão do Tribunal. Trata-se da implantação efetiva da política de Gestão de Riscos do Tribunal.

Essa situação, no entanto, foi ponderada pela a equipe de auditoria e à SEAUDI, supervisora dos trabalhos, no sentido de que seria melhor tentar suscitar junto à alta Gestão do Tribunal (Presidência e Diretoria-Geral) a promoção da cultura de Gestão de Riscos nos processos de trabalho internos externos desenvolvidos pelo Órgão.

Esse entendimento foi definido considerando as reiteradas inclusões nos relatórios de Auditorias e Consultorias, realizadas ao longo do tempo, de achados relacionados a falta de gestão por processos e de gestão de riscos pelos setores auditados.

Diante dessa constatação, e por entender que seria a forma mais eficiente de tentar solucionar o problema, ficou acordado entre a Equipe e o Supervisor da auditoria, que a necessidade de implantação da Política de Gestão de Riscos no Tribunal ([Resolução TRE-PB Nº 11/2017 - Política de Gestão de Riscos](#)) seria registrada como um **ALERTA** para Gestão, no sentido de impulsionar a implantação, na cultura interna do TRE-PB, da gestão de riscos nos processo de trabalho, definindo assim o "Tom do Topo".

Importante registrar que a política de gestão de riscos foi implantada no Tribunal, através da [Resolução TRE-PB Nº 11/2017 - Política de Gestão de Riscos](#), em julho de 2017, e mesmo assim, ainda não existe incutida na cultura operacional e nem na rotina de todas as unidades do Tribunal.

O tema, conforme dito acima, é frequentemente abordado em auditorias internas e objeto de recomendações, sugestões e orientações nos relatórios de auditoria e consultorias, a exemplo da Consultoria Orientadora nos Projetos do Programa eleições 2020 (Relatório [0923316](#)), e da auditoria na avaliação de desempenho do servidor em estágio probatório ([0007287-78.2022.6.15.8000](#)), que seguem abaixo:

Consultoria Orientadora nos Projetos do Programa eleições 2020 (Relatório [0923316](#)):

4.2.1. SUGESTÕES DE MELHORIA/ORIENTAÇÕES:

4.2.1.A - *Sugerir/orientar à ASPLAN, por meio do Núcleo de Projetos e Riscos, invista no aprofundamento da cultura de Gestão de Riscos na organização, com ações de sensibilização, capacitação e controle de qualidade em atividades, apontando não conformidade e solicitando providências quando não conformidade com as práticas prescritas no Manual de Gestão de Riscos sejam identificadas.*

4.2.1.B - *Sugerir/orientar a ASPLAN, por meio do Núcleo de Projetos e Riscos, reavaliar os processos de gestão de riscos, sobretudo no tocante ao Programa Eleições, dada a sua sólida estabilidade de escopo, prazo, riscos e recursos, no sentido de simplificar artefatos, reduzir fases, aproximando assim do patamar de maturidade e potencialidade de execução de gestores e Conselho de Governança."*

Auditoria na avaliação de desempenho do servidor em estágio probatório (0007287-78.2022.6.15.8000):

"Foi questionado ao responsável pela execução do processo de trabalho (Avaliação de Desempenho de servidor), através do RDIM - SEAGP nº 1/2022 (1206997), aplicado durante a execução dos trabalhos de auditoria, se o processo de trabalho auditado encontrava-se mapeado, e se era submetido a Gestão de Riscos. A SELDE respondeu (Informação 4 - 1210908) nos seguintes termos: "O processo de Avaliação de desempenho de servidor em estágio probatório não se encontra mapeado", com relação ao primeiro questionamento, e quanto a Gestão de Riscos, respondeu: " Esta Seção de Lotação e Desempenho - SELDE não adota, ainda, a Gestão de Riscos no gerenciamento do processo de Avaliação de desempenho de servidor em estágio probatório".

Em síntese:

1 - As situações apresentadas sugerem a emissão desse "Alerta" à alta Gestão do Tribunal (Presidência e Diretoria-Geral) no sentido de impulsionar as unidades técnicas do Tribunal responsáveis pelas ações de estratégia e inovações, objetivando minorar o problema histórico do congestionamento de eleitores (filas), tanto no período do encerramento do Cadastro Eleitoral como no Dia das Eleições. E que promovam a implantação efetiva da Gestão de riscos do Tribunal no processo de trabalho das unidades subordinadas.

Alertas:

1. Recomendar/alertar à Presidência e a Diretoria-Geral no sentido de impulsionar as unidades técnicas do Tribunal responsáveis pelas ações de estratégia e inovações objetivando minorar o problema histórico do congestionamento de eleitores (filas), tanto no período do encerramento do Cadastro Eleitoral como no Dia das Eleições (sugestões e ideias estão mencionadas no item 4.1 deste relatório final).

2. Recomendar/alertar à Presidência e a Diretoria-Geral que promovam a implantação efetiva da política de gestão de riscos do Tribunal, influenciando essa prática na cultura interna da instituição, definindo assim o "Tom do Topo".

5. CONCLUSÃO:

A auditoria realizada abrangeu aspectos de conformidade e operacionais buscando avaliar a formalidade, efetividade, eficiência e eficácia do processo de trabalho de Atendimento ao eleitor, tomando por base o Programa de trabalho da auditoria elaborado pela equipe de auditoria e aprovado pela SEAUDI, buscando identificar a manutenção, o aperfeiçoamento, a efetividade e eficiência dos controles adotados para garantir os implementos das recomendações selecionadas.

Não obstante, o objetivo maior do trabalho não consistiu em levantar achados, mas procurar corrigir imperfeições com um esforço de ponderação em conjunto com os clientes da auditoria, bem como, apresentar oportunidades de melhorias, com o intuito maior de aprimorar e otimizar os processos de trabalho para que possam agregar o máximo de valor possível ao Tribunal.

As análises e testes realizados demonstraram que o TRE/PB tem um bom nível na prestação dos serviços eleitorais (ferramentas úteis e práticas) colocados à disposição dos eleitores.

Não obstante, levando em consideração os critérios de: atualização, monitoramento, disponibilização, acessibilidade, aprimoramento e conformidade com as normas que regulam esses serviços eleitorais (Constituição Federal/1988, art. 37, § 3º, I); Lei nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Lei nº 12.527/2011; Resolução TSE nº 23.705/2022, entende-se que existe a necessidade de empregar aperfeiçoamentos e melhorias, que foram sintetizadas nas Matrizes de achados (A1, A2, A3, A4 e A5), no item 3, deste relatório.

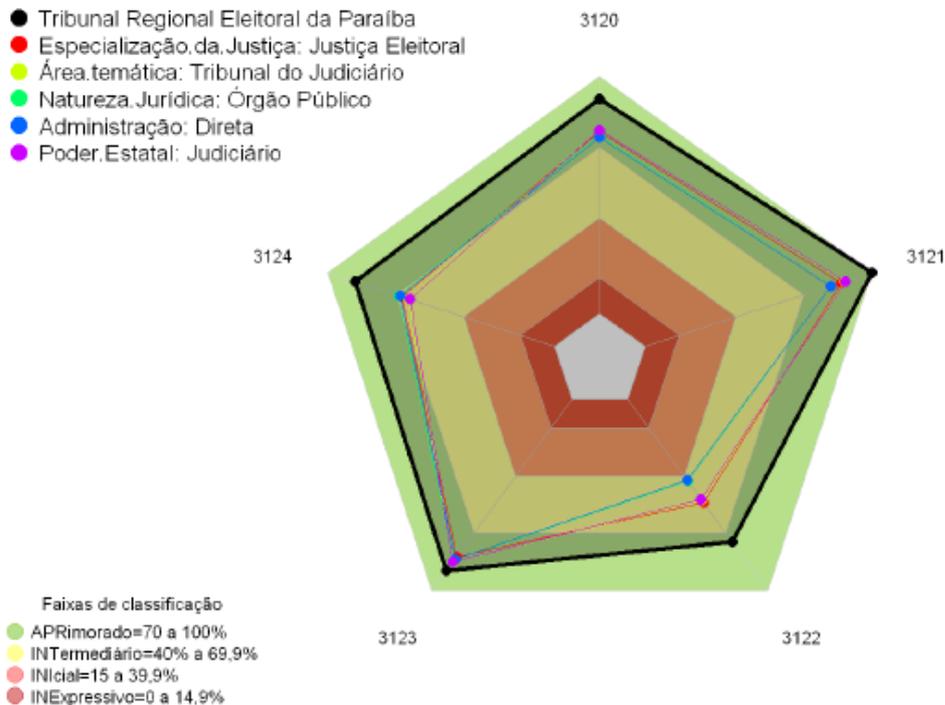
Os Achados de auditoria (**Achados: A1,A2, A3, A4 e 45**) seguem com suas respectivas recomendações, que devem ser caracterizadas e reconhecidas como oportunidades de melhorias.

Outra inconsistência detectada, que por uma questão de estratégia de solução (mesmo diante de sua relevância), não se tornou um achado de auditoria, tendo sido registrada como um Alerta, refere-se a não adoção efetiva da gestão de processo e de riscos nos procedimentos de trabalho analisados. Esse tópico foi direcionado à Alta Gestão no sentido de promover a implantação da Política de gestão de riscos do Tribunal ([Resolução TRE-PB Nº 11/2017 - Política de Gestão de Riscos](#)) junto as unidades subordinadas. Situação que também deve ser encerrada como uma oportunidade de melhoria para os setores encarregados no Tribunal.

Da mesma forma, também merecedoras de uma atenção especial, por parte da Gestão do Tribunal, são as constatações relatadas no item "**4.1 - PROPOSTAS E OPORTUNIDADE DE MELHORIAS PARA OS PROBLEMAS LEVANTADOS NAS REUNIÕES ANUAIS DE AVALIAÇÃO DAS ELEIÇÕES**", deste relatório. Neste tópico, é preciso que a Gestão mobilize os setores que trabalham com estratégia e políticas de inovações, para, através de processos específicos possam dar os devidos tratamentos aos problemas crônicos que assolam o processo eleitoral (em especial o congestionamento de eleitores (filas), no período do encerramento do Cadastro Eleitoral e no Dia das Eleições).

Ademais, entende-se que, caso as recomendações sugeridas neste relatório sejam acatadas e implementadas pela Gestão do Tribunal, além da melhoria de eficiência e efetividade dos serviços prestados aos eleitores, também serão potencializadas as chances de uma melhor classificação do TRE-PB no Levantamento de Governança e Gestão Públicas, promovido pelo Tribunal de Contas da União - TCU, pois será oportunizada a possibilidade de atualizações e aperfeiçoamentos nos indicadores (relacionados ao tema da auditoria): "**3120 - Capacidade em garantir a accountability**" e "**3130 - Capacidade de monitorar a satisfação dos usuários**", (descritos abaixo), considerando que a última auto-avaliação foi realizada em 2021.

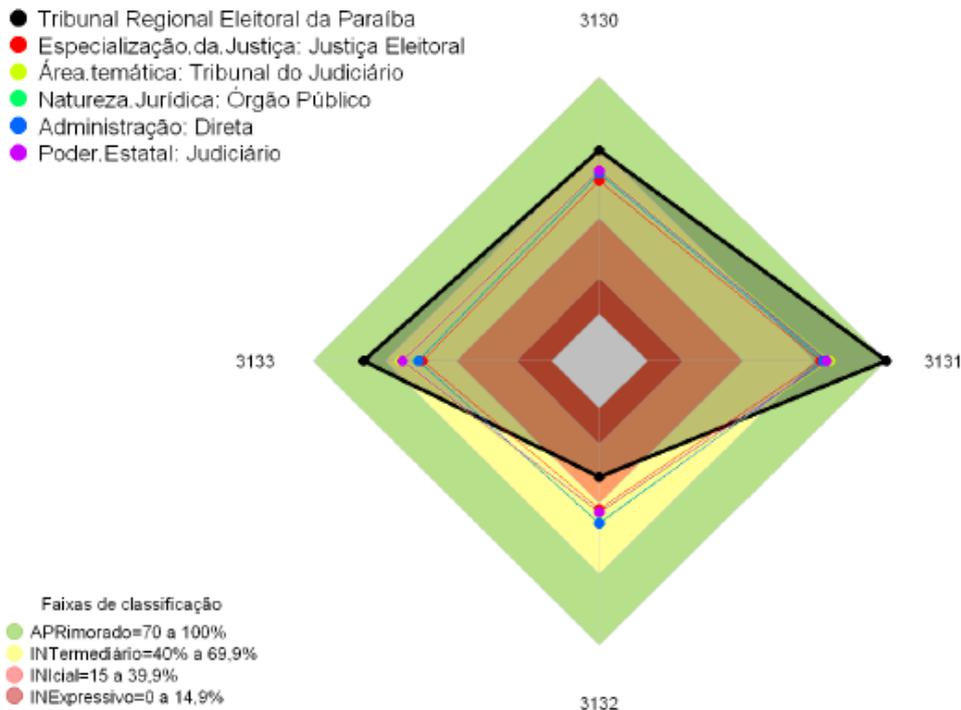
2.15 Indicador: 3120 - Capacidade em garantir a accountability
iGG2021 - Governança Pública Organizacional
Capacidade em garantir a accountability



Legenda:

- **3120** - Garantir a accountability
- **3121** - A organização presta contas diretamente à sociedade
- **3122** - A organização publica extrato de todos os planos de sua responsabilidade e respectivos relatórios de acompanhamento, excepcionados os casos de restrição de acesso amparados pela legislação
- **3123** - O canal de denúncias está estabelecido
- **3124** - Mecanismos para apurar indícios de irregularidades e promover a responsabilização em caso de comprovação estão estabelecidos

2.16 Indicador: 3130 - Capacidade em monitorar a satisfação dos usuários IGG2021 - Governança Pública Organizacional Capacidade em monitorar a satisfação dos usuários



Legenda:

- **3130** - Monitorar a satisfação dos usuários
- **3131** - A organização elabora, divulga e mantém atualizada Carta de Serviços ao Usuário contendo informações claras e precisas em relação a cada serviço prestado
- **3132** - A organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade, e que as informações pessoais utilizadas nesses serviços sejam adequadamente protegidas
- **3133** - A organização promove a participação dos usuários com vistas à melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados

Quanto às questões de auditoria, pode-se concluir que:

1ª) Os serviços eleitorais prestados remotamente através de links na página do Tribunal na internet atendem aos critérios de atualização, apresentação, disponibilidade e acessibilidade definidos nas normas que disciplinam a matéria (Lei nº 13.460/2017, Lei nº 13.726/2018, Lei nº 12.527/2011, Decreto nº 9.094/2017 e Decreto nº 9.492/2018)?

A resposta a essa questão é SIM, foi constatado na aplicação dos testes de controle e substantivos que os serviços eleitorais **estão disponibilizados** no site do Tribunal. Por outro lado, a apresentação e o acessos aos serviços **deveriam ser melhor disponibilizados** na página do Tribunal na internet.

É necessário melhor atender ao requisito da **facilidade de utilização geral**, visando orientar melhor os cidadãos **menos familiarizados com os meios digitais**. A criação de passo a passo (com ilustrações, infográficos, vídeos, etc) com mais recursos visuais que textos, poderia orientar e conduzir melhor esse cidadão na obtenção do documento que deseja através do serviço ofertado pelo Tribunal. Por via de consequência, levando em consideração os aspectos exigidos nos normativos que regulam o atendimento ao usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 9.094/2017; Decreto nº 9.492/2018), a facilidade de acesso e a disponibilidade dos serviços no site do Tribunal na internet

atendem apenas parcialmente as exigências normas, que primam pela facilidade de uso e praticidade de acesso aos usuários desses serviços.

A Carta de Serviços do Tribunal necessita ser atualizada (vários itens estão desatualizados, conforme Matriz de Achados 2). Este documento também precisa de melhoria na sua apresentação (layout), para melhorar os critérios de facilidade de acesso e praticidade no uso aos eleitores, que utilizam esse serviço.

Conclui-se também que o acesso ao "**formulário de contato com a Ouvidoria e com a ouvidoria da Mulher**" e a "**Pesquisa de Satisfação**" poderia ser melhor apresentado na página principal do Tribunal na internet (atualmente esse documento fica na área reservada à Ouvidoria, envolvida em várias outras informações. Nesse sentido, a disponibilização desse serviço também **deve ser melhorado** (deixando o link para pesquisa de satisfação **mais visível e com um link em destaque na página principal do TRE-PB na internet**).

2ª) O atendimento presencial prestado pelo Tribunal e Cartórios Eleitorais (incluído o atendimento no período de fechamento do cadastro eleitoral e Dia das eleições) é submetido a controles internos para garantir um atendimento de qualidade e está em conformidade com as normas (discriminadas nos critérios de auditoria) que tratam da prestação de serviços públicos?

A resposta a essa questão é SIM, o Tribunal mantém canais de atendimento presencial aos eleitores (tanto no Cartórios Eleitorais quanto no Tribunal). Porém, os testes de Controle e Substantivos constataram a necessidade de aperfeiçoamento nos controles internos utilizados para garantia da qualidade desses atendimentos (descritos nas matrizes de achados A3, A4 e A5, - tratamento analítico das denúncias/queixas/reclamações; - Capacitação contínua e com maior amplitude possível para os servidores do Tribunal em cursos de Atendimento ao Público, e - instauração de processos específicos para tentar resolver os problemas reiterados, levantados nas Reuniões de Avaliação das Eleições).

3ª) O Tribunal relaciona, classifica e cataloga os problemas detectados nas Avaliações das Eleições para o devido processamento e tratamento, de forma específica, com objetivo de solucioná-los antes das próximas eleições?

A resposta a essa é questão é NÃO. Após a aplicação dos testes de Controle e Substantivos, a equipe de auditoria constatou a necessidade de instauração de processos específicos em que poderiam ser identificadas as causas que seriam objeto de um tratamento, com a finalidade de trazer resoluções para os problemas detectados (a exemplo de: Melhorar o treinamento dos mesários, Melhor avaliação do Tribunal quanto a questão da agregação de Seções eleitorais, Congestionamento de eleitores (filas) no Dia das eleições, Melhora na distribuição do perfil do eleitor (idoso, grau de instrução) por seção eleitoral; Quantidade de 4 tentativas na coleta digital do eleitor, proposta de redução do protocolo para para 2 tentativas, dentre outros).

Ou seja, restou concluído que para as Avaliações das Eleições (que ocorrem após as eleições de cada ano eleitoral) se tornarem mais efetivas, faz-se necessária a formalização das demandas relacionadas para serem analisadas e identificadas soluções, ou pelo menos que possam minorar os efeitos danosos, ocasionados pelos entraves que surgiram durante o processo.

4ª) O site do Tribunal na internet disponibiliza a Pesquisa de qualidade e satisfação aos usuários dos serviços eleitorais, de forma acessível e de fácil utilização?

A resposta a essa questão está contida nos termos registrados na questão primeira. Em resumo, a resposta é SIM, o Tribunal disponibiliza na internet Pesquisa de qualidade e satisfação aos usuários dos serviços eleitorais.

Porém, ficou concluído que o acesso ao "**formulário de contato com a Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher**" e a "**Pesquisa de Satisfação**" poderiam ser melhor apresentados na página principal do Tribunal na internet (atualmente esse documento fica na área reservada à Ouvidoria, envolvida em várias outras informações). Nesse sentido, a disponibilização desse serviço também **deve ser melhorado** (deixando o link para pesquisa de satisfação **mais visível e com um link em destaque na página principal do TRE-PB na internet**).

Assim, a conclusão geral do trabalho, levando em conta as informações deste relatório, em especial os achados identificados e registrados na Matriz, aponta para um bom nível na prestação dos serviços eleitorais (ferramentas úteis e práticas) colocados à disposição dos eleitores, denotando atuação positiva dos gestores que trabalham mais diretamente no processo de trabalho de atendimento ao eleitor. Não obstante, é necessário manter a ressalva de se estar sempre revisando, aperfeiçoando, monitorando e atualizando o processo de trabalho e aprimorando os controles garantidores da qualidade da prestação de serviços à população.

Diante do exposto neste relatório, verifica-se que o objetivo e escopo foram atingidos e que as questões de auditoria propostas no planejamento foram respondidas, na medida das informações descritas e desconformidades identificadas e relatadas neste documento.

No mais, salienta-se que as recomendações propostas neste relatório têm como objetivo propiciar a correção das situações relacionadas nos achados, a implementação e o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e controles internos administrativos.

Por fim, compreende-se que o atendimento às recomendações expostas abaixo propiciará uma melhoria nos procedimentos administrativos em geral.

6. RECOMENDAÇÕES:

Neste tópico são apresentadas as recomendações, com vistas a subsidiar a análise macro dos gestores, sistematizar e organizar as providências a serem adotadas. Dessa forma, sem prejuízo da leitura dos demais itens do relatório, propõe-se:

6.1 - A1R1 - Recomendar à Diretoria-Geral que, por intermédio da Assessoria de Comunicação Institucional - ASCOM e da Secretaria Judiciária e da Informação - SJI (por intermédio da Coordenadoria de Gestão da Informação - CGI e a Seção de Apoio à Gestão da Informação - SEAGI), realizem melhorias na apresentação e disponibilidade dos acessos aos serviços ofertados pelo Tribunal na sua página inicial do Portal Internet, visando facilidade de uso e praticidade de acesso aos usuários desses serviços eleitorais. Da mesma forma, efetuem melhorias no acesso e disponibilização do "Formulário de contato com a Ouvidoria e com a Ouvidoria da Mulher" e da "Pesquisa de Satisfação", na página principal do Tribunal na internet, deixando esses links mais visíveis e em destaque na página principal do TRE-PB na internet.

6.2 - A2R1 - 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.

6.3 - A3R1 - 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).

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.

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.

6.6 - Recomendar/alertar à Presidência e a Diretoria-Geral no sentido de impulsionar as unidades técnicas do Tribunal responsáveis pelas ações de estratégia e inovações objetivando minorar o problema histórico do congestionamento de eleitores (filas), tanto no período do encerramento do Cadastro Eleitoral como no Dia das Eleições. (sugestões e ideias estão mencionadas no item 4.1 deste relatório final).

6.7 - Recomendar/alertar à Presidência e a Diretoria-Geral que promovam a implantação efetiva da política de gestão de riscos do Tribunal, influenciando essa prática na cultura interna da instituição, definindo assim o "Tom do Topo".

7. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Neste item são apresentadas as propostas de encaminhamento deste relatório, com vistas ao melhor cumprimento do prazo para cumprimento das recomendações aprovadas pela Presidência.

Nesse sentido, mantido o conteúdo deste relatório preliminar, será recomendado o encaminhamento de cópia do relatório final a(s) seguintes unidades e/ou comissões, sem prejuízo da administração entender necessário dar conhecimento a outros setores e/ou comissões:

7.1 - à PTRE (Presidência) para ter conhecimento global da auditoria e possa analisar e deliberar sobre o relatório, em especial a respeito da recomendação 6.5 e dos Alertas 1 e 2 (itens 6.6 e 6.7, deste relatório) no sentido de impulsionar as unidades técnicas do Tribunal responsáveis pelas ações de estratégia e inovações visando minorar o problema histórico do congestionamento de eleitores (filas), tanto no período do encerramento do Cadastro Eleitoral como no Dia das Eleições. E promover a implantação efetiva da política de gestão de riscos do Tribunal, influenciando essa prática na cultura interna da instituição, definindo assim o "Tom do Topo". Inclusive, no caso de acatamento das recomendações, estabelecer prazo às unidades para cumprirem e/ou apresentar plano de ação, nos moldes do modelo adotado pelo Tribunal no sistema SEI.

7.2 - à DG (Diretoria-Geral) para ter conhecimento global da auditoria e dar cumprimento às deliberações da Presidência, e possa analisar e deliberar sobre o relatório, em especial a respeito das recomendações 6.1, 6.2 e 6.5, a cargo dessa Diretoria-Geral, e dos Alertas 1 e 2 (itens 6.6 e 6.7, deste relatório) no sentido de impulsionar as unidades técnicas do Tribunal responsáveis pelas ações de estratégia e inovações visando minorar o problema histórico do congestionamento de eleitores (filas), tanto no período do encerramento do Cadastro Eleitoral como no Dia das Eleições. E promover a implantação efetiva da política de gestão de riscos do Tribunal, influenciando essa prática na cultura interna da instituição, definindo assim o "Tom do Topo". Inclusive, no caso de acatamento das recomendações, estabelecer prazo às unidades para cumprirem e/ou apresentar plano de ação, nos moldes do modelo adotado pelo Tribunal no sistema SEI. Bem como, dar cumprimento as deliberações da Presidência acerca deste relatório, acompanhando as providências adotadas pelos setores envolvidos no cumprimento de todos os itens.

7.3 - à CRE (Corregedoria Regional Eleitoral) para ter conhecimento global da auditoria e em especial a respeito da recomendação 6.2.

7.4 - à OE (Ouvidoria Eleitoral) para ter conhecimento global da auditoria e em especial a respeito das recomendações 6.2 e 6.3.

7.5 - à COEJE (Coordenadoria da Escola Judiciária Eleitoral) para ter conhecimento global da auditoria e dar cumprimento às deliberações da Presidência, e especificamente para dar cumprimento a recomendação: 6.4.

Por oportuno, ressalta-se que caso a Administração não concorde com o posicionamento desta Auditoria Interna e opte por não seguir as recomendações, isso deve ficar claro na decisão, a fim de que seja avaliada a possibilidade de, na fase de monitoramento, considerar-se finalizadas as recomendações. Contudo, é válido destacar que, decidindo assim, a Administração assume a responsabilidade pelos riscos envolvidos da não implementação das recomendações.

Isto posto, submete-se o presente Relatório Final de Auditoria, com as conclusões e recomendações aqui descritas, ao tempo em que sugere-se o seu processamento visando apreciação e aprovação da Presidência do Tribunal, seguindo o disposto no item 40 do anexo da Portaria PTRE nº 913/2019.

É o relatório.

EDME DE FREITAS LIMA
CHEFE DA SEÇÃO DE AUDITORIA - ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS



Documento assinado eletronicamente por EDME DE FREITAS LIMA em 30/08/2023, às 17:31, 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=1633282&crc=BAAB423A, informando, caso não preenchido, o código verificador **1633282** e o código CRC **BAAB423A**.