



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE  
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

## RELATÓRIO 4/2019 - SEAUG

### RELATÓRIO DE AUDITORIA INTEGRADA - TRE/SE

#### PREÂMBULO

**Processo:** 0019909-21.2019.6.25.8000

**Ato originário:** Resolução TSE nº 23.500/16.

**Objetivo:** Auditar o Processo de Gestão da Execução do Plano Estratégico, com enfoque nos Indicadores Estratégicos.

**Ato de designação:** Ofício-Circular TSE nº 161/2019 GAB-DG.

**Período abrangido pela auditoria:** 09/09/19 - 06/12/19.

**Período de Realização:** Planejamento (09/09/19 - 23/10/19), Execução (24/10/19 - 12/11/19) e Relatório (13/11/19 - 06/12/19).

**Unidade(s) Auditada(s):** Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão, Comitê Gestor das Cartas de Serviço, ASPLAN-STI, Secretaria de Tecnologia da Informação e Secretaria de Gestão de Pessoas.

#### RESUMO

O Tribunal Superior Eleitoral, considerando a existência de processos críticos relacionados aos objetivos estratégicos da Justiça Eleitoral que carecem de ação conjunta e integrada de auditoria para o alcance dos resultados almejados, editou a Resolução TSE nº 23.500/16, que dispõe sobre as diretrizes acerca das Auditorias Integradas a serem realizadas no âmbito da Justiça Eleitoral.

Em cumprimento ao Plano de Auditoria de Longo Prazo das Auditorias Integradas - PALP 2018-2021, aprovado pela Portaria TSE nº 1.006/2018 foi realizada auditoria integrada do Processo de Gestão da Execução do Plano Estratégico, com enfoque nos Indicadores Estratégicos.

Ao final dos exames, constatou-se a existência de fatores positivos na estruturação e execução do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe - TRE/SE, representados pelos seguintes aspectos:

- Adoção de planilhas disponibilizadas em rede para medição e consolidação dos dados do indicador;
- Plano de comunicação da estratégia com definição das partes interessadas e vários mecanismos para divulgação;
- Realização de análise do ambiente relativo a cada macrodesafio, consolidada na norma que define os indicadores e iniciativas estratégicas;
- Definição no Regulamento Interno do TRE/SE de uma unidade competente vinculada à Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão para: elaborar e divulgar indicadores estatísticos, especialmente os institucionais contidos no planejamento estratégico; e elaborar tabelas e gráficos demonstrativos para orientar as conclusões ou o processo de tomada de decisões;
- Vinculação de iniciativas estratégicas aos indicadores;
- Participação dos gestores dos macrodesafios nas Reuniões de Análise da Estratégia - RAE;
- Definição dos componentes do indicador dispostos em instrumento denominado Matriz do Indicador;
- Normatização do Planejamento Estratégico, das Iniciativas e Indicadores associados.

Ademais, identificou-se a necessidade de melhorias em outros aspectos, referentes aos achados listados abaixo:

- Atualizações pendentes nas matrizes dos indicadores;
- Indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes alinhado parcialmente ao objetivo estratégico;
- Componente da métrica do indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes não se reveste de fundamentos estatísticos, prejudicando a representatividade da amostra;
- Ausência de segregação de funções durante a gestão e medição do indicador;
- Inobservância de competência para alterações no Planejamento Estratégico;

- Comprometimento da representatividade do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC;
- Comprometimento da confiabilidade do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC.

No intuito de corrigir ou minimizar efeitos negativos desses achados, esta Unidade de Controle Interno e Auditoria emitiu recomendações, as quais estão detalhadas e discutidas no decorrer deste relatório.

## SUMÁRIO

- I. INTRODUÇÃO
- II. VISÃO GERAL DO OBJETO AUDITADO
- III. OBJETIVO DA AUDITORIA
- IV. ESCOPO
- V. CRITÉRIOS
- VI. ACHADOS DE AUDITORIA
- VII. ASPECTOS POSITIVOS
- VIII. CONCLUSÃO
- IX. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

### I. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao disposto na Resolução TSE nº 23.500/16 que estabeleceu as diretrizes acerca das Auditorias Integradas no âmbito da Justiça Eleitoral e ao Plano de Auditoria de Longo Prazo das Auditorias Integradas - PALP 2018-2021, aprovado pela Portaria TSE n.º 1.006/2018, foram realizados exames de auditoria no processo de Gestão da Execução do Plano Estratégico, com enfoque nos Indicadores Estratégicos pelas Unidades de Auditoria dos Tribunais Regionais Eleitorais sob a coordenação nacional da Secretaria de Controle Interno e Auditoria do Tribunal Superior Eleitoral.

A forma de execução das auditorias integradas foi inspirada no modelo de Fiscalização de Orientação Centralizada (FOC), adotado pelo Tribunal de Contas da União, na forma de execução coordenada, em que órgãos diferentes e independentes entre si trabalham conjuntamente, sob a coordenação de uma unidade centralizadora, para auditar um assunto/tema/processo relevante para todos os envolvidos.

O TSE, na concepção do Plano de Trabalho de Auditoria (0753467), definiu a extensão dos procedimentos de auditoria e os objetivos a serem atingidos ao término dos trabalhos.

Compuseram a equipe de auditoria do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe - TRE/SE os servidores Ivanildo Alves de Medeiros, Jurene Barreto Santos, Cássia Maria de Carvalho Polito Alves, Silvânia Martins de Santana e Genilson dos Santos. A supervisão dos trabalhos ficou a cargo do Coordenador de Controle Interno e Auditoria Adail Vilela de Almeida e do substituto automático.

Foram realizadas entre a equipe de auditoria e os gestores das áreas auditadas reuniões para conhecer o objeto auditado e avaliar a gestão e os procedimentos de medição dos indicadores.

Os principais achados encontrados e as respectivas recomendações emitidas por esta Unidade foram consubstanciados no Relatório de Achados (0776128).

As Unidades Auditadas se manifestaram quanto ao Relatório de Achados e suas respostas foram consideradas e incluídas neste Relatório Conclusivo de Auditoria.

Todos os exames realizados se pautaram em procedimentos e técnicas de auditoria aplicáveis à Administração Pública e nenhuma restrição foi imposta quanto ao método ou à extensão dos trabalhos realizados.

### II. VISÃO GERAL DO OBJETO AUDITADO

A execução da estratégia é de responsabilidade de magistrados de primeiro e segundo graus, dirigentes, secretários, coordenadores, chefes de seção e de cartório e dos servidores do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

O TRE/SE possui em seu organograma unidade de gestão estratégica denominada Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão que é responsável por assessorar a elaboração, a revisão, a implementação e o monitoramento do planejamento estratégico.

As áreas jurisdicionais e administrativas devem prestar, à respectiva unidade de gestão estratégica, as informações sob a sua responsabilidade pertinentes ao plano estratégico.

No TRE/SE há outra unidade integrante das instâncias de governança, o Comitê Gestor da Estratégia, de natureza consultiva, responsável por acompanhar a execução do planejamento estratégico, presidido pelo Presidente do Tribunal e composto pelo Corregedor Regional Eleitoral; Ouvidor Eleitoral; Diretor da Escola Judiciária Eleitoral; Juiz Gestor das Metas Nacionais; Diretor-Geral; Gestores dos Macrodesafios.

Atualmente, o planejamento estratégico do TRE/SE está representado por 09 (nove) objetivos estratégicos, denominados de macrodesafios, abordando 03 (três) perspectivas, Sociedade, Processos Internos e Recursos.

Após análises de cenários internos e externos, foram definidas iniciativas para o atingimento dos objetivos estratégicos, definindo-se indicadores de medição e metas a serem alcançadas.

A Resolução CNJ 198/2014 dispõe que os órgãos do Poder Judiciário realizarão Reuniões de Análise da Estratégia (RAE), pelo menos quadrimestralmente, para avaliação e acompanhamento dos resultados, nas quais poderão promover ajustes e outras medidas necessárias à melhoria do desempenho institucional.

O Planejamento Estratégico do TRE/SE está normatizado pela Resolução TRE/SE 161/2014 e Portaria TRE/SE 124/2015.

### **III. OBJETIVO DA AUDITORIA**

Esta auditoria teve por objetivo avaliar se os indicadores que medem o desempenho estratégico da gestão são eficientes, eficazes e efetivos.

Buscou-se responder às seguintes questões:

#### **Questões do grupo 1 – Relevância do indicador**

- a) O indicador está alinhado ao objetivo estratégico?
- b) A meta está subdimensionada ou superdimensionada?
- c) O indicador é utilizado para tomada de decisão da Alta Administração?
- d) Os benefícios alcançados com o indicador justificam o esforço para a medição?

#### **Questões do grupo 2 – Processo de elaboração do indicador**

- a) O indicador representa a situação que se pretende medir?
- b) O indicador possui forma relativa (taxa, índice ou coeficiente)?
- c) Foram previstos o dono do indicador e o responsável pela sua medição?
- d) Consta a fonte de dados para a obtenção do indicador?
- e) Foi prevista a periodicidade da medição do indicador e essa é adequada?

#### **Questões do grupo 3 – Monitoramento e avaliação do indicador**

- a) Os indicadores são revisados?
- b) O indicador é divulgado para as partes interessadas?
- c) O indicador é mensurado na periodicidade prevista?
- d) Os dados que compõem o indicador são confiáveis quanto à origem e são validados?
- e) O indicador possui plano de ação/projeto a ele associado para alcance da meta?
- f) Caso positiva a resposta ao item e, existe a necessidade de previsão orçamentária para o respectivo plano de ação/projeto associado ao alcance da meta?
- g) Caso positiva a resposta ao item f, há previsão orçamentária para o respectivo plano de ação/projeto?

### **IV. ESCOPO**

A extensão da avaliação da auditoria observou três aspectos, a saber:

**a)** Quanto às etapas do processo: Esta auditoria focou seus esforços nas seguintes etapas do processo de gestão de indicadores estratégicos:

- Elaboração dos indicadores – Aspectos de formulação dos indicadores e aderência aos objetivos estratégicos;
- Monitoramento – Medição dos indicadores;
- Avaliação – Providências adotadas pela Administração com base na medição dos indicadores. Não será efetuada análise de mérito quanto aos planos de ação/projetos eventualmente desenvolvidos para o alcance das metas

**b)** Quanto ao período de abrangência da análise: Foram considerados os indicadores previstos no Plano Estratégico vigente, com suas respectivas atualizações. Quanto aos monitoramentos e avaliações, levou-se em conta as ações realizadas a partir de julho de 2018.

**c)** Quanto à amostra:

Foram avaliados 06 (seis) indicadores de um total de 13. Ocorreu a escolha dos 2 (dois) indicadores atinentes às atribuições da Seção de Auditoria de Pessoal e Patrimônio - SEAPE, viabilizando a divisão das atividades da auditoria entre as Seções integrantes da Coordenadoria de Controle Interno e Auditoria- COCIN. Dos 04 (quatro) indicadores que foram avaliados pela Seção de Auditoria Geral - SEAUG, 3 (três) foram escolhidos mediante sorteio e o único indicador da perspectiva sociedade foi selecionado.

A seguir, informamos os indicadores avaliados que abrangem todas as perspectivas constantes do Mapa Estratégico do TRE/SE, Sociedade (Indicador 1), Processos Internos (Indicador 4) e Recursos (Indicador 7, 8, 9 e 12):

- Indicador 1 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES;
- Indicador 4 - ÍNDICE DE ALCANCE DAS METAS DE CELERIDADE NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NO 1º GRAU;

- Indicador 7 - ÍNDICE DE EXECUÇÃO DAS INICIATIVAS DO MACRODESAFIO DA GESTÃO DE PESSOAS;
- Indicador 8 - CLIMA ORGANIZACIONAL;
- Indicador 9 - ÍNDICE DE EXECUÇÃO FINANCEIRA;
- Indicador 12 - ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETIC.

## V. CRITÉRIOS

Os critérios utilizados como parâmetros para fundamentar as avaliações apresentadas neste trabalho foram os normativos e trabalhos técnicos/doutrinários, a seguir exemplificados: Resolução TRE/SE 161/2014<sup>1</sup>; Portaria TRE/SE 124/2015<sup>2</sup>; Lei 13.460/2017<sup>3</sup>; TCU - Técnicas de Auditoria: Indicadores de Desempenho e Mapa de Produtos; Indicadores - Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública/Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Coordenação de Documentação e Informação; Programa GESPÚBLICA - Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; COSO. Controle Interno - Estrutura Integrada; Elaboração de indicadores de desempenho institucional / Carlos Eduardo Uchoa; desenho e elaboração Coordenação Geral de Programas de Capacitação /DDG.

<sup>1</sup> Aprova o Planejamento Estratégico do TRE/SE para o Ciclo 2015-2020 e dá outras providências.

<sup>2</sup> Aprova as iniciativas, indicadores e metas do Planejamento Estratégico do TRE/SE Ciclo 2015-2020 e dá outras providências.

<sup>3</sup> Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

## VI. ACHADOS DE AUDITORIA

Os achados de auditoria representam o resultado da aplicação dos testes de auditoria previstos no Programa de Auditoria do Processo de Gestão da Execução do Plano Estratégico, com enfoque nos Indicadores Estratégicos (0772752).

Conforme o Tribunal de Contas da União: "Achado é a discrepância entre a situação existente e o critério. Achados são situações verificadas pelo auditor durante o trabalho de campo que serão usadas para responder às questões de auditoria. O achado contém os seguintes atributos: critério (o que deveria ser), condição (o que é), causa (razão do desvio com relação ao critério) e efeito (consequência da situação encontrada). Quando o critério é comparado com a situação existente, surge o achado de auditoria. (ISSAI 3000/4.3, 2004)" - Manual de Auditoria Operacional do TCU, pág. 30.

Avaliamos, a seguir, os principais achados encontrados após a manifestação das áreas auditadas:

### Achado 1 - Atualizações pendentes nas matrizes dos indicadores.

#### Situação(ões) encontrada(s):

- a) A pesquisa de satisfação, utilizada para coletar as opiniões dos usuários acerca dos serviços prestados pelo TRE/SE, diverge da métrica do indicador Índice de Satisfação dos Clientes na medida que contempla mais uma opção de resposta, qual seja "péssimo";
- b) A unidade informada no campo "Quem gere e mede" da matriz do indicador 09 - Índice de Execução Financeira, SEPOF - Seção de Programação Orçamentária e Financeira, atual SEPOR - Seção de Programação e Execução Orçamentária, não corresponde à unidade que executa as atividades de medição do indicador, que é atualmente a SEFIN - Seção de Programação e Execução Financeira;
- c) Na matriz do indicador 12 Índice de aderência às metas do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC a redação constante do campo "Meta": "Garantir o alcance de 95% das metas anualmente.", causa dúvida na interpretação ao compararmos com os valores estabelecidos para a meta. O enunciado pode referir-se a que 95% da meta seja alcançada, conflitando com a meta estabelecida.

#### Critério(s) de Auditoria:

##### Resolução TRE/SE 161/2014:

Art. 3º O planejamento estratégico poderá ser revisado anualmente para o fim de contemplar as evoluções naturais ocorridas durante o ciclo, antecipar estratégias e necessidades institucionais e alinhar o direcionamento da instituição a diretrizes nacionais.

#### Evidência(s):

- [Formulário de Pesquisa de Satisfação](#);
- [Portaria TRE/SE 124/2015, Anexo I](#).

**Causa(s):** Matéria não abrangida nas revisões promovidas no planejamento estratégico.

**Consequência(s) do Achado:** Desatualização da matriz do indicador.

#### Recomendação 01:

À COPEG: Promover a atualização da Portaria TRE/SE 124/2015 para contemplar:

- a inclusão da opção de resposta "péssima" na métrica do indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes;

- a inclusão da SEFIN - Seção de Programação e Execução Financeira como unidade que mede o indicador 09 - Índice de Execução Financeira;

- a correção da redação contida no campo "Meta" do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC, sanando a dubiedade de interpretação.

#### **Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**COPEG (0783260 e 0783268):** Os ajustes sugeridos deverão ser realizados de uma só vez na matriz de indicadores, por ocasião do início da revisão do Planejamento Estratégico do TRE/SE, que deverá ocorrer no ano de 2020.

A STI se posicionou em seu plano de ação, em relação à redação contida no campo da “Meta” do indicador 12, com a seguinte sugestão: “atingir, no mínimo, 80% das metas do PETIC anualmente.”

**Análise da Equipe de Auditoria:** A unidade auditada sinaliza concordância com o achado e recomendação emitidos e apresenta em seu Plano de Ação (0783268) cronograma para atender as medidas recomendadas.

#### **Achado 2 - Indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes alinhado parcialmente ao objetivo estratégico.**

**Situação(ões) encontrada(s):** A acessibilidade almejada no objetivo estratégico, referente ao macrodesafio Garantia dos Direitos da Cidadania e destacada na justificativa para criação do indicador Índice de Satisfação dos Clientes, não é abordada na Pesquisa de Satisfação concebida para avaliar os serviços prestados pelo TRE/SE.

#### **Critério(s) de Auditoria:**

**TCU - Técnicas de Auditoria: Indicadores de Desempenho e Mapa de Produtos ,(2000) I. Título, página 13.**

Cobertura: os indicadores devem representar adequadamente a amplitude e a diversidade de características do fenômeno monitorado, resguardado o princípio da seletividade e da simplicidade.

**Indicadores – Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública/Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Coordenação de documentação e Informação – Brasília: MP, 2018. 3ª Edição Brasília/DF – julho de 2018, página 13.**

Validade: capacidade de representar, com a maior proximidade possível, a realidade que se deseja medir e modificar. Um indicador deve ser significativo ao que está sendo medido e manter essa significância ao longo do tempo;

#### **Resolução CNJ 230/2016:**

Art. 2º Para fins de aplicação desta Resolução, consideram-se:

(...)

II - “acessibilidade” significa possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

#### **Evidência(s):**

- [Formulário de Pesquisa de Satisfação;](#)
- [Portaria TRE/SE 124/2015, Anexo I.](#)

**Causa(s):** Inobservância aos atributos do indicador.

**Consequência(s) do Achado:** Medição parcial do atingimento do objetivo estratégico vinculado ao indicador.

#### **Recomendação 02:**

Ao Comitê Gestor das Cartas de Serviço e à COPEG: Adequar a Pesquisa de Satisfação do Cliente de modo que contemple o aspecto da acessibilidade, a fim de assegurar o alinhamento do indicador Índice de Satisfação dos Clientes com o objetivo estratégico correspondente.

#### **Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**COPEG (0783260 e 0783268):** O ajuste sugerido para adequar a Pesquisa de Satisfação dos Clientes de modo a contemplar o aspecto da acessibilidade, a fim de assegurar um alinhamento adicional do indicador Índice de Satisfação dos Clientes com o objetivo estratégico correspondente poderá ser realizado quando da revisão do Planejamento Estratégico do TRE/SE no ano de 2020.

Poderão ser acrescentados novos aspectos, inclusive levando em conta o Acordo de Cooperação que está sendo celebrado entre o Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência e o TRE-SE, porém, entendemos que o indicador está alinhado ao objetivo estratégico, pois as pesquisas são acessíveis à totalidade do público que utiliza os serviços da Justiça Eleitoral de Sergipe (advogados, eleitores, servidores, magistrados...).

**Comitê Gestor das Cartas de Serviço (0784324):** Ratificação da ação indicada pela COPEG. Reunião da COPEG com o CGCAS a ser realizada na última semana de novembro/2019, com o fim de obter dados que viabilizem o cumprimento da recomendação 02, colocando-se o Comitê Gestor da Carta de Serviços à disposição para executar as atividades que forem necessárias.

**Análise da Equipe de Auditoria:** As unidades auditadas sinalizam concordância com a recomendação emitida e apresentam em seus Planos de Ação (0783268 e 0784324) cronogramas para atender as medidas recomendadas.

Em relação ao achado, a COPEG diverge da auditoria pois entende que o indicador está alinhado ao objetivo estratégico, devido as pesquisas estarem acessíveis à totalidade do público. Ocorre que, o fato que caracterizou o alinhamento parcial do indicador ao objetivo estratégico foi a ausência de abordagem do tema acessibilidade no questionário de pesquisa de satisfação.

### **Achado 3 - Componente da métrica do indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes não se reveste de fundamentos estatísticos, prejudicando a representatividade da amostra.**

**Situação(ões) encontrada(s):** O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente realizada com os usuários dos serviços prestados pelo TRE/SE, que compõe a métrica do indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes, carece de fundamentos estatísticos, como por exemplo amostra mínima, margem de erro e nível de confiança. A não adoção de tais fundamentos prejudica a representatividade da amostra. Essa situação é percebida pelo baixo número de respostas coletadas nos anos 2016, 2017 e 2018, respectivamente 306, 2060 e 209. Se compararmos com o eleitorado sergipano que se situou acima de um milhão e quinhentos mil nesses anos, temos percentuais pouco expressivos.

#### **Critério(s) de Auditoria:**

##### **Lei 13.460/2017**

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

(...)

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

**Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013. Páginas 34 e 35.**

A seguir, resume-se um passo a passo da aplicação de um instrumento quantitativo de pesquisa de satisfação.

a) Desenvolvimento/Adaptação do questionário – verificando qual o instrumento mais adequado às características da organização e dos usuários que ela atende (por exemplo, caso a organização atenda usuários de baixa renda e com baixa formação educacional, um questionário simplificado, com apenas uma coluna - ao exemplo de SERVQUAL simplificado - pode ser mais adequado);

b) Dimensionamento da amostra para qual será aplicado o questionário, tendo em vista técnicas apropriadas de amostragem;

#### **Evidência(s):**

- [Resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente;](#)
- [Consulta do eleitorado sergipano;](#)
- [Portaria TRE/SE 124/2015, Anexo I.](#)

**Causa(s):** Inobservância a procedimentos técnicos e normativos.

**Consequência(s) do Achado:** Resultados tendem a não representar a opinião da população pesquisada.

#### **Recomendação 03:**

Ao Comitê Gestor das Cartas de Serviço e à COPEG: Incrementar a Pesquisa de Satisfação do Cliente com fundamentos estatísticos, a fim de se obter resultados representativos da população pesquisada.

#### **Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**COPEG (0783260 e 0783268):** *A priori*, a COPEG opina que o levantamento realizado atinge seu propósito, pois são considerados e compilados, pelo Comitê Gestor das Cartas de Serviço, todos os resultados das pesquisas de satisfação no âmbito da Justiça Eleitoral de Sergipe, atendendo à determinação do CNJ.

Não obstante, serão estudados fundamentos estatísticos adequados a tal situação (amostra mínima, margem de erro e nível de confiança, etc.), a serem implementados em novo ciclo, mesmo que não sejam exigidos pelo CNJ.

Ressalte-se que a pesquisa de satisfação é amplamente divulgada e a participação do cidadão é incentivada nos canais de comunicação do TRE (redes sociais, site etc.), não havendo verba orçamentária direcionada à contratação de empresa de pesquisa, o que possibilitaria uma maior abrangência da amostra.

Ou seja, não depende apenas de o Tribunal atingir uma certa quantidade de respostas, mas também o interesse do cidadão em participar.

No que se refere ao alegado prejuízo à “representatividade da amostra”, cabe ressaltar que não há elementos no Relatório Preliminar que comprovem sua efetivação, mesmo porque não se tem qual seria a amostra necessária. No entanto, entendemos que a inexistência de fundamentos estatísticos expressos dificulta, por outro lado, comprovar a representatividade da amostra.

Dessa forma, considerando o prejuízo à representatividade da amostra como potencial e não necessariamente efetivado, serão adotadas medidas para que fiquem claros tais fundamentos.

Diante de tal situação, solicita-se que o teor da recomendação passe a ser adotado a partir do novo ciclo do Planejamento Estratégico, com a consequente adoção de fundamentos estatísticos adequados à pesquisa de satisfação adotada pelo Tribunal.

**Comitê Gestor das Cartas de Serviço (0784324):** Ratificação da ação indicada pela COPEG. Reunião da COPEG com o CGCAS a ser realizada na última semana de novembro/2019, com o fim de obter dados que viabilizem o cumprimento da recomendação 03,

colocando-se o Comitê Gestor da Carta de Serviços para execução as atividades que forem necessárias.

**Análise da Equipe de Auditoria:** As unidades auditadas sinalizam concordância com a recomendação emitida e apresentam em seus Planos de Ação (0783268 e 0784324) cronogramas para atender as medidas recomendadas a partir do novo ciclo do planejamento estratégico.

Em relação ao achado, a COPEG afirma que a ausência de fundamentos estatísticos traz prejuízo potencial a representatividade da amostra. Entretanto, esta equipe de auditoria apontou no Relatório de Achados comparação entre o número de pesquisados e o eleitorado sergipano, evidenciando percentuais poucos expressivos de respostas coletadas, comprometendo a representatividade da amostra.

Reforça-se que, a significância estatística aos resultados de pesquisa de satisfação dos serviços públicos prestados tem imposição legal prevista na Lei 13.460/2017, Art. 23, § 1º, conforme transcrito no Relatório de Achados.

#### **Achado 4 - Ausência de segregação de funções durante a gestão e medição do indicador.**

**Situação(ões) encontrada(s):** Nas matrizes dos indicadores 01, 04, 07, 08, 09 e 12, no campo "Quem gere e mede", não estão estabelecidas unidades ou pessoas distintas para realização das atividades de gestão e medição.

#### **Critério(s) de Auditoria:**

**COSO. Controle Interno - Estrutura Integrada. Instituto dos Auditores Internos do Brasil. Traduzido por PWC. 2013. Página 102.**

Ao selecionar e desenvolver atividades de controle, a administração deve considerar se as funções estão separadas ou segregadas entre pessoas diferentes, a fim de reduzir o risco de erros ou ações inadequadas ou fraudulentas. Essa consideração deve incluir o ambiente legal, os requisitos regulatórios e as expectativas das partes interessadas.

#### **Evidência(s):**

- [Portaria TRE/SE 124/2015, Anexo I.](#)

**Causa(s):** Inobservância a boas práticas administrativas.

**Consequência(s) do Achado:** Tendência de aumento de ocorrência de erros.

#### **Recomendações:**

##### **Recomendação 04:**

À COPEG: Revisar o campo "Quem gere e mede" das matrizes dos indicadores estratégicos, atribuindo a unidades ou pessoas distintas as atividades de gestão e medição do indicador.

##### **Recomendação 05:**

À COPEG: Adotar funcionalidade que permita aos gestores dos macrodesafios evidenciar a validação da medição do indicador por unidade ou pessoa distinta da que executa a medição do indicador.

##### **Recomendação 06:**

À COPEG: Promover ações, junto aos Gestores dos Macrodesafios, para tornar efetiva a segregação de funções, viabilizando a execução de atividades de revisão, supervisão e validação dos dados.

#### **Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**COPEG em relação à recomendação 04 (0783260 e 0783268):** Possibilidade de atribuir a unidades ou pessoas distintas as atividades de gestão e medição do indicador no campo "Quem gere e mede" das matrizes dos indicadores, com possibilidade de implementação quando da revisão do Planejamento Estratégico do TRE/SE em 2020.

Porém, há também a possibilidade de apresentação de sugestão pela exclusão de tal campo na nova matriz ao Comitê Gestor da Estratégia quando da revisão do Planejamento, em razão de tal informação não mais ser relevante nas novas matrizes de indicadores, a exemplo de Tribunais superiores e do próprio CNJ.

**COPEG em relação à recomendação 05 (0783260 e 0783268):** A funcionalidade sugerida será analisada pela SEADE/COPEG e posteriormente implementada, a fim de proporcionar a validação correspondente nas planilhas disponibilizadas na unidade mapeada de rede.

**COPEG em relação à recomendação 06 (0783260 e 0783268):** As ações recomendadas já são de certa forma realizadas quando da realização de reuniões periódicas e das próprias RAE's, no entanto, poderão ser reforçadas e realizadas, em caráter contínuo, por meio de reuniões periódicas a serem agendadas para o fim específico, como já está sendo objeto de proposta de alteração do Plano de Comunicação da Estratégia.

**Análise da Equipe de Auditoria:** A unidade auditada sinaliza concordância com o achado e recomendações emitidos e apresenta em seu Plano de Ação (0783268) cronograma para atender as medidas recomendadas. Destaca-se que, em relação à recomendação 04 a possibilidade de implementação está prevista quando da revisão do Planejamento Estratégico do TRE/SE em 2020.

#### **Achado 5 - Inobservância de competência para alterações no Planejamento Estratégico.**

**Situação(ões) encontrada(s):** Ocorreram duas revisões no planejamento estratégico, mediante Portarias TRE/SE 306/2017 e 302/2018, ambas aprovadas pela Diretoria-Geral, com fundamento nas atribuições conferidas pelo § 1º, do art. 5º, da Resolução

Entretanto, o art. 2º, § 5º da Resolução TRE/SE 161/2014, prevê que medidas relativas a indicadores e metas associadas são de competência do Presidente do Tribunal, modificando o disposto no § 1º, do art. 5º, da Resolução TRE/SE 269/12, o qual atribuía a Diretoria-Geral a competência para correções, adaptações e adequações nas metas, nos indicadores e no Glossário.

Assim, as alterações promovidas pela Diretoria-Geral no Planejamento Estratégico, mediante Portarias 306/2017 e 302/2018, não estão em consonância com a Resolução TRE/SE 161/2014.

#### **Critério(s) de Auditoria:**

##### **Resolução TRE/SE 161/2014:**

Art. 2º O Planejamento Estratégico 2015-2020 está sintetizado no Mapa Estratégico constante do Anexo Único desta Resolução, composto por:

(...)

§ 5º Ato do Presidente do Tribunal estabelecerá, dentre outras medidas, as iniciativas estratégicas, indicadores e metas associadas a cada macrodesafio, bem como o detalhamento do processo de estratégia organizacional, previsto no macroprocesso de direcionamento e monitoramento da gestão da Cadeia de Valor do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, aprovada pela Resolução TRE/SE 159/2014.

#### **Evidência(s):**

- [Portaria TRE/SE 306/2017](#);
- [Portaria TRE/SE 302/2018](#);
- [Resolução TRE/SE 269/2012](#).

**Causa(s):** Inobservância a procedimentos normativos.

**Consequência(s) do Achado:** Comprometimento da validade do ato.

#### **Recomendação 07:**

À COPEG: Ratificar pela autoridade competente, nos termos do art. 2º, § 5º da Resolução TRE/SE 161/2014, as alterações efetuadas no Planejamento Estratégico, mediante Portarias TRE/SE 306/2017 e 302/2018.

#### **Recomendação 08:**

À COPEG: Atender ao disposto no art. 2º, § 5º da Resolução TRE/SE 161/2014, para que as medidas relativas a revisão de indicadores e metas associadas sejam aprovadas por ato da Presidência do TRE/SE.

#### **Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**COPEG em relação à recomendação 07 (0783260 e 0783268):** Foi firmado o entendimento, por parte do Comitê Gestor da Estratégia, de que as alterações pontuais na matriz (que não criassem/excluísem indicadores ou macrodesafios), sugeridas nas RAEs, podiam ser normatizadas mediante Portaria do Diretor-Geral, a fim de agilizar o processo de ajuste.

Não obstante o entendimento acima referenciado, a ratificação das alterações efetuadas na matriz de indicadores através de norma competente será realizada por Ato do Presidente (Portaria específica).

**COPEG em relação à recomendação 08 (0783260 e 0783268):** Conforme já mencionado na recomendação anterior, as alterações pontuais na matriz de indicadores eram realizadas por Portaria do Diretor-Geral, de acordo com o entendimento que foi firmado.

Em concordância com a recomendação, as alterações serão ratificadas por Ato do Presidente (Portaria).

**Análise da Equipe de Auditoria:** A unidade auditada sinaliza concordância com o achado e recomendações emitidos e apresenta em seu Plano de Ação (0783268) cronograma para atender as medidas recomendadas.

#### **Achado 6 - Comprometimento da representatividade do indicador.**

**Situação(ões) encontrada(s):** O indicador estratégico 12 - Índice de aderência às metas do PETIC tem a sua métrica relacionada diretamente aos resultados dos indicadores do PETIC, que possuem algumas impropriedades objetivas que comprometem a representatividade do indicador estratégico:

- a) Métrica do ITC3 - Índice de execução do orçamento de TIC está inadequada, tendo em vista que o maior valor possível (Orçamento destinado a TI) apresenta-se no numerador.
- b) Métrica do ITC6 - Índice de implantação da metodologia de desenvolvimento e sustentação de sistemas não possui forma relativa (taxa, coeficiente, índice etc).
- c) Métrica do ITC8 - Índice de satisfação dos usuários de TIC carece de fundamentos estatísticos, como por exemplo amostra mínima, margem de erro e nível de confiança.

#### **Critério(s) de Auditoria:**

**Indicadores – Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública/Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Coordenação de documentação e Informação – Brasília: MP, 2018. 3ª Edição Brasília/DF – julho de 2018, página 13**

Validade: capacidade de representar, com a maior proximidade possível, a realidade que se deseja medir e modificar. Um indicador deve ser significativo ao que está sendo medido e manter essa significância ao longo do tempo;

**Elaboração de indicadores de desempenho institucional / Carlos Eduardo Uchoa; desenho e elaboração Coordenação Geral de Programas de Capacitação /DDG. \_ Brasília: ENAP/DDG, 2013. Página 7.**

“Sua característica principal é a existência de fórmulas mais complexas para seu cálculo que preconizam, no mínimo, uma razão (conta de dividir) entre duas informações. Se não houver divisão de duas informações, então não existe indicador genuíno, apenas uma informação (ou um número “puro”)”.

**Lei 13.460/2017**

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

(...)

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

**Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013. Páginas 34 e 35.**

A seguir, resume-se um passo a passo da aplicação de um instrumento quantitativo de pesquisa de satisfação.

- a) Desenvolvimento/Adaptação do questionário – verificando qual o instrumento mais adequado às características da organização e dos usuários que ela atende (por exemplo, caso a organização atenda usuários de baixa renda e com baixa formação educacional, um questionário simplificado, com apenas uma coluna - ao exemplo de SERVQUAL simplificado - pode ser mais adequado);
- b) Dimensionamento da amostra para qual será aplicado o questionário, tendo em vista técnicas apropriadas de amostragem;

**Evidência(s):**

- [Portaria TRE/SE 124/2015, Anexo I.](#)

**Causa(s):** Inobservância aos atributos do indicador.

**Consequência(s) do Achado:** Distorção da realidade medida.

**Recomendação 09:**

À COPEG: Avaliar a métrica do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC, a fim de corrigir sua representatividade, prejudicada pelas impropriedades dos indicadores ITC3, ITC6 e ITC8 do PETIC.

**Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**COPEG (0783260 e 0783268):** A Unidade responsável (STI) se manifestou, em seu plano de ação, pela manutenção da métrica definida na matriz do indicador.

Diante disso, sugere-se que o ajuste do indicador, ou mesmo de criação de novo indicador, possa ocorrer no novo ciclo de Planejamento Estratégico.

**STI (0782575 e 0782577): Em relação à alínea 'a':** informo que já foi efetuado ajuste na fórmula do indicador ITIC3, Índice de Execução do Orçamento de TIC, na versão mais recente do PETIC. Aguardando reunião do CGovTI para sacramentar as mudanças efetuadas no plano. Ressalto que a inversão dos termos no texto do PETIC nunca comprometeu o cálculo do indicador informado à COPEG.

**Em relação à alínea 'b':** será solicitada a retirada do ITIC6 da matriz de indicadores do PETIC, na próxima reunião do CGovTI, haja vista que a metodologia de desenvolvimento e sustentação de sistemas, utilizada para apurar o resultado, encontra-se implantada, portanto, s.m.j, não faz mais sentido dar prosseguimento à medição.

**Em relação à alínea 'c':** importante esclarecer inicialmente que a finalidade da pesquisa de satisfação, utilizada como referência para o cálculo do ITIC8, é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela STI, sob a ótica dos usuários internos de tecnologia da informação do Tribunal, tendo em vista a melhoria dos serviços prestados.

A coleta de informações, bem como a análise dos resultados é realizada sem qualquer ônus para o Tribunal, sendo que, no momento da concepção do levantamento, foram avaliados, além da finalidade, os recursos financeiros e organizacionais disponíveis, optando-se pelo formato adotado atualmente, considerado o mais direto e descomplicado possível, que, por sinal, são atributos razoáveis e proporcionais ao objetivo que se deseja alcançar.

Sem sombra de dúvidas, uma pesquisa mais abrangente, visando obter informações para subsidiar a gestão de políticas públicas, por exemplo, ou de abrangência institucional, deve se basear em técnicas que sigam um rigor estatístico, nada obstante os recursos despendidos para tal finalidade.

Convém observar a esse respeito os esclarecimentos constantes do **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013. Página 25:**

*“A produção dos dados que apoiarão a realização de uma pesquisa é uma tarefa complexa, que demanda recursos financeiros e organizacionais que podem ser consideráveis. Os processos de amostragem e garantia de validade dos dados exigem conhecimento técnico e experiência, nem sempre disponíveis, tanto a partir de uma abordagem mais quantitativa - com a construção de planos amostrais que garantam representatividade*

- quanto a partir de uma abordagem mais qualitativa - envolvendo a construção de um corpus com representatividade teórica.”

Alguns levantamentos, por outro lado, não requerem o mesmo rigor científico.

A esse propósito, veja o que diz a empresa “Survey Monkey”, líder mundial em software de questionários, responsável por coletar, diariamente, 20 milhões de perguntas em sua plataforma eletrônica (<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>):

*“Você deve estar se perguntando se uma amostra com tamanho estatisticamente relevante é realmente importante. A verdade é que depende do caso. Amostras de questionário podem oferecer respostas valiosas sem um tamanho de amostra que represente a população total. O feedback de clientes é um dos questionários que possibilita isso, independentemente de ter ou não uma amostra com tamanho estatisticamente relevante. Ao escutar os clientes, você terá perspectivas valiosas sobre como pode melhorar seus negócios.”*

*Por outro lado, pesquisadores de opiniões políticas precisam ser extremamente cuidadosos e aplicar um questionário para uma amostra do tamanho certo, a fim de garantir a distribuição necessária para representar a população total. (...)” **grifos nossos.***

Dessa forma, na opinião desta Secretaria, que é a única usuária das informações coletadas, o levantamento realizado atinge seu propósito, não obstante carecer de fundamentos estatísticos, a exemplo de amostra mínima, margem de erro e nível de confiança, que, s.m.j, conforme sobredito, seriam melhor empregados em pesquisas de maior relevo para a instituição e para a sociedade em geral, e não em um levantamento de cunho interno, que se destina, tão somente, a “escutar os clientes” da STI, para fins de melhoria dos serviços prestados.

Isso posto, solicita-se que a SEAUG reconsidere a recomendação de se adotar rigor estatístico na condução da pesquisa de satisfação dos usuários internos de TIC do Tribunal.

**Análise da Equipe de Auditoria:** A unidade destinatária da recomendação (COPEG) sugere que o ajuste do indicador, ou mesmo de criação de novo indicador, possa ocorrer no novo ciclo de Planejamento Estratégico. A unidade gestora do indicador (STI) apresenta para os indicadores do PETIC, especificamente ITIC3 e ITIC6 medidas que se coadunam com o teor da recomendação. Quanto ao ITIC8, solicita que a SEAUG reconsidere a recomendação para que não sejam adotados fundamentos estatísticos na pesquisa de satisfação de clientes, fundamentando-se no fato de que a STI é a única usuária das informações coletadas.

Diante da solicitação da STI, a equipe de auditoria se posiciona em manter o teor da recomendação, tendo em vista que o resultado do ITIC08 tem impactos para a instituição, na medida que possui relação direta com o indicador estratégico institucional - Índice de aderência às metas do PETIC. Ademais, os fundamentos estatísticos asseguram a representatividade da pesquisa, evitando situações como baixo percentual de respostas obtidas e não abrangência de tipos de serviços e usuários.

## **Achado 7 - Comprometimento da confiabilidade do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC.**

**Situação(ões) encontrada(s):** A Métrica do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC avalia a execução de ações estratégicas de TIC medidas pelos indicadores do PETIC – Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.

A medição do referido indicador estratégico se baseia em percentual de metas atingidas em relação ao total de metas estabelecidas no PETIC, ou seja, o resultado deste indicador depende diretamente do alcance das metas do PETIC.

Foi analisada a planilha de cálculo do indicador utilizada pela ASPLAN-STI e verificou-se que os dados são utilizados de forma diversa da prevista na matriz do indicador, pois na medição está sendo considerado equivocadamente o resultado percentual obtido em cada indicador do PETIC. Assim, o resultado vem sendo apurado por outra métrica, gerando resultados diferentes e afetando a confiabilidade do indicador.

Outro fator que contribui para não adoção da métrica estabelecida é a ausência de utilização pelo Gestor do indicador 12 da planilha de acompanhamento dos indicadores, situação evidenciada pela comunicação entre as unidades ASPLAN-STI e SEADE/COPEG.

### **Critério(s) de Auditoria:**

#### **Portaria TRE/SE 124/2015, Anexo I**

(...)

12. INDICADOR: Índice de aderência às metas do PETIC

(...)

Como medir

Número de metas alcançadas do PETIC no ano de referência / N° total de metas do PETIC do ano de referência) x 100.

(MA/TM) X 100

sendo:

MA: Metas alcançadas

TM: Total de metas do PETIC

**TCU - Técnicas de Auditoria: Indicadores de Desempenho e Mapa de Produtos ,(2000) I. Título, página 13.**

Confiabilidade: a fonte de dados utilizada para o cálculo do indicador deve ser confiável, de tal forma que diferentes avaliadores possam chegar aos mesmos resultados.

**Evidência(s):**

- Planilha de Resultado do Indicador 12 (0780855)
- E-mail entre a SEADE e ASPLAN-STI (0780851)
- Planilha de Acompanhamento (0780857)

**Causa(s):** Inobservância aos atributos do indicador.

**Consequência(s) do Achado:** Obtenção de resultados inadequados.

**Recomendação 10:**

**Ao Gestor do Indicador Índice de aderência às metas do PETIC:** Medir o indicador conforme métrica definida na matriz do indicador, constante do Anexo I, da Portaria TRE/SE 124/2015.

**Recomendação 11:**

**Ao Gestor do Indicador Índice de aderência às metas do PETIC:** Registrar os dados de medição do indicador diretamente na planilha de acompanhamento localizada na unidade mapeada na rede tecnológica deste Tribunal, no seguinte caminho: dados estatísticos / Indicadores PE / 2015-2020.

**Resposta(s) do(s) Auditado(s):**

**Gestor do Indicador Índice de aderência às metas do PETIC em relação à recomendação 10 (0782575 e 0782577):** Informo que o indicador será medido conforme a métrica definida na matriz do indicador.

**Gestor do Indicador Índice de aderência às metas do PETIC em relação à recomendação 11 (0782575 e 0782577):** Informo que a planilha de acompanhamento disponibilizada pela COPEG será alimentada mensalmente, conforme recomendado.

**Análise da Equipe de Auditoria:** A unidade auditada sinaliza concordância com o achado e recomendações emitidos e apresenta em seu Plano de Ação (0782577) cronograma para atender as medidas recomendadas.

**VII. ASPECTOS POSITIVOS**

A realização dos testes de auditoria, também, permitiu a constatação de fatores positivos na estruturação e execução do Planejamento Estratégico do TRE/SE, representados pelos seguintes aspectos:

1. Adoção de planilhas disponibilizadas em rede para medição e consolidação dos dados de medição do indicador;
2. Plano de comunicação da estratégia com definição das partes interessadas e vários mecanismos para divulgação;
3. Realização de Análise do ambiente relativo a cada macrodesafio, consolidada na norma que define os indicadores e iniciativas estratégicas;
4. Definição no Regulamento Interno do TRE/SE de uma unidade competente vinculada à Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão para:
  - Elaborar e divulgar indicadores estatísticos, especialmente os institucionais contidos no planejamento estratégico;
  - Elaborar tabelas e gráficos demonstrativos para orientar as conclusões ou o processo de tomada de decisões;
5. Vinculação de iniciativas estratégicas aos indicadores;
6. Participação dos gestores dos macrodesafios nas Reuniões de Análise da Estratégia - RAE;
7. Definição dos componentes do indicador dispostos em instrumento denominado Matriz do Indicador;
8. Normatização do Planejamento Estratégico, das Iniciativas e Indicadores associados.

**VIII. CONCLUSÃO**

Em face dos testes aplicados nas atividades do Processo de Gestão da Execução do Plano Estratégico, concluiu-se pela necessidade de se aperfeiçoar os seguintes aspectos:

- Atualização de norma interna referente ao Planejamento Estratégico;
- Alteração da Pesquisa de Satisfação do Cliente, referente ao indicador 01 - Índice de Satisfação dos Clientes, para abranger o tema acessibilidade e incrementá-la com fundamentos estatísticos;
- Assegurar a segregação de função na gestão e medição dos indicadores, viabilizando a execução de atividades de revisão, supervisão e validação dos dados;
- Observância da adequada competência para aprovar medidas relativas a revisão de indicadores e metas associadas;
- Correção de impropriedades em indicadores do PETIC que refletem no resultado do indicador estratégico 12 - Índice de aderência às metas do PETIC;
- Medição do indicador conforme métrica definida na matriz do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC;
- Registro dos dados de medição do indicador 12 - Índice de aderência às metas do PETIC, diretamente na planilha de acompanhamento localizada na unidade mapeada na rede tecnológica deste Tribunal.

Ante as melhorias apontadas, as Unidades Auditadas empreenderam esforços e apresentaram Planos de Ação com vistas à implementação das recomendações emitidas por esta Unidade.

## IX. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

Diante do exposto, submete-se o presente Relatório Conclusivo de Auditoria à consideração da Presidência, para ciência e encaminhamento à Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão, Comitê Gestor das Cartas de Serviço, ASPLAN-STI e Secretaria de Tecnologia da Informação, para cumprimento das providências por elas apresentadas nos Planos de Ação.

*(assinado eletronicamente)*

**Ivanildo Alves de Medeiros**

Chefe da SEAUG

**Silvânia Martins de Santana**

Chefe da SEAPE

De acordo:

*(assinado eletronicamente)*

**Adail Vilela de Almeida**

Coordenador da COCIN



Documento assinado eletronicamente por **ADAIL VILELA DE ALMEIDA, Coordenador**, em 06/12/2019, às 07:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **IVANILDO ALVES DE MEDEIROS, Chefe de Seção**, em 06/12/2019, às 07:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SILVÂNIA MARTINS DE SANTANA, Chefe de Seção**, em 06/12/2019, às 08:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0784076** e o código CRC **90676B46**.