TRT-7ª REGIÃO
Secretaria de Auditoria Interna

ADRIENNE GARCIA XEREZ SILVA
SONILDES DANTAS DE LACERDA
ANA PAULA BORGES DE ARAÚJO ZAUPA
ANISIO DE SOUSA MENESES FILHO

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE PROVIDÊNCIAS

2º Monitoramento

I. IDENTIFICAÇÃO	
Nº do Processo	Proad nº 903/2018
Nº da Ordem de Serviço	**1/2018**
Unidade Auditada	Secretaria Geral da Presidência / Diretoria-Geral
Objeto da Auditoria	Divulgação de dados e informações no Portal da Internet do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região, nas páginas "Contas Públicas", "Transparência" e do "Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)", compreendendo o exercício de 2016 e 2017, alusivas à gestão administrativa e patrimonial.
Tipo de Auditoria	Conformidade

II. CONSTATAÇÕES

Constatação nº 3	Falhas nos controles internos administrativos quanto ao atendimento tempestivo dos pedidos de acesso à informação
Determinação 1: Adotar as ações necessárias visando à conclusão das demandas que se encontram pendentes de solução, identificadas em auditoria (Tabela 1).	
Providências adotadas: A Ouvidoria manifestou-se no Doc. 139, em 15/5/2020. "*Com relação aos processos constantes na Tabela 01, entendemos que, mesmo que não tenham sido atendidos a contento, o seu desarquivamento não seria razoável, tendo em conta já terem sido encerrados há bastante tempo e, consequentemente, perderem o objeto. Estamos fazendo um monitoramento nos Proads e esperamos que, doravante, haja mais equilíbrio no prazo dos vários tipos de demanda, não somente dos pedidos de acesso às informações*."	
Análise de auditoria: Em consulta realizada aos processos pendentes de atendimento (Doc. 52), verificou-se que demandas foram arquivadas sem o efetivo atendimento, a exemplo dos PROADs 5069/2017 e 5985/2017. Em sua manifestação, a Ouvidoria reconhece que os processos listados na Tabela 1 não foram adequadamente encerrados, não cabendo, no entanto, cogitar agora no seu desarquivamento. O procedimento adotado pela unidade da Ouvidoria não configura efetivo cumprimento da determinação.	
Recomendação: Observar, doravante, a necessidade de se motivar o arquivamento das demandas à Ouvidoria, seja pelo atendimento da demanda, seja pela evidente perda de objeto.	
Prazo	Não se aplica

Determinação 2: Promover sensibilização das unidades administrativas e judiciárias objetivando respostas tempestivas ao cidadão quanto a suas demandas de que trata a Lei nº 12.527/2011.	
Providências adotadas: A Ouvidoria manifestou-se no Doc. 139, em 15/5/2020. *"Passamos a utilizar plataformas de comunicação mais informais com os gestores das unidades, como o Google Hangouts, e utilizamos mais pedidos de ciências das manifestações (o que achamos gerar um maior comprometimento dos cientes) e isso facilitou sobremaneira o andamento das demandas, contribuindo para a diminuição de prazos. Desse modo, pensamos que medidas de sensibilização para respostas tempestivas ou identificação de causas que dificultam a disponibilização das informações não são ações mais necessárias, já que, de um modo geral, os prazos estão sendo cumpridos pelas unidades."*	
Análise de auditoria: Conforme relatado pela Ouvidoria, a adoção de nova plataforma para acompanhamento das demandas vem agilizando o cumprimento dos prazos pelas unidades do Tribunal, não sendo necessário, no momento, medidas de sensibilização Em que pese as medidas adotadas o acompanhamento das demandas faz-se necessário.	
Recomendação: Promover monitoramento sistemático dos Proads que versem sobre demandas de que trata a Lei nº 12.527/2011, de modo a proporcionar o atendimento satisfatório e tempestivo ao cidadão.	
Prazo	Não se aplica
Determinação 3: Identificar a(s) causa(s) do atendimento intempestivo aos pedidos de acesso à informação, mormente se decorrem de atraso na resposta por parte de uma ou mais unidades específicas demandadas pela Ouvidoria, as quais deverão ser relacionadas com os respectivos prazos de atendimento, e submeter o relatório final à Presidência do Tribunal, no prazo de 60 (sessenta) dias, para análise e adoção das medidas cabíveis com vistas a assegurar o cumprimento dos prazos ao cidadão.	
Providências Adotadas: A Ouvidoria manifestou-se no Doc. 139, em 15/5/2020. *"Passamos a utilizar plataformas de comunicação mais informais com os gestores das unidades, como o Google Hangouts, e utilizamos mais pedidos de ciências das manifestações (o que achamos gerar um maior comprometimento dos cientes) e isso facilitou sobremaneira o andamento das demandas, contribuindo para a diminuição de prazos. Desse modo, pensamos que medidas de sensibilização para respostas tempestivas ou identificação de causas que dificultam a disponibilização das informações não são ações mais necessárias, já que, de um modo geral, os prazos estão sendo cumpridos pelas unidades."*	
Análise de auditoria:	

A Ouvidoria por meio do PROAD 2311/2020 (Doc.3) cientificou a Secretaria-Geral da Presidência das providências adotadas, após verificar que a principal causa que dificultava a disponibilização das informações era a falta de acompanhamento da demanda e de comprometimento das unidades. Analisando amostralmente os pedidos de informações registrados a partir de maio de 2019, verificou-se, em 80% dos processos da amostra aleatória, o cumprimento de prazo de atendimento ao cidadão nos termos da Resolução TRT7 nº 377/2012. Não houve, efetivamente, o cumprimento da Determinação, consistente na identificação de causas no atendimento intempestivo, nem também a produção de relatório final à Presidência deste Tribunal, haja vista avaliação da própria unidade auditada quanto à tempestividade atual no atendimento das demandas externas e ao processo de melhoria contínua que vem sendo implementado. Faz-se necessário o acompanhamento/monitoramento das demandas para se alcançar efetividade e tempestividade na prestação de informações à sociedade.	
Recomendação: Promover monitoramento sistemático dos Proads que versem sobre demandas de que trata a Lei nº 12.527/2011, de modo a proporcionar o atendimento satisfatório e tempestivo ao cidadão.	
Prazo	Não se aplica

Constatação nº 4	Ausência de publicações de que trata a Lei de Acesso à Informação e normativos internos desatualizados.
Determinação 2: Aperfeiçoar a divulgação das informações de que trata o art. 41 da Resolução CNJ nº 215/2015 e o art. 30 da Lei 12.527/2011 (LAI) disponibilizada no link deste Tribunal na Internet "Início > ACESSO À INFORMAÇÃO > Transparência/Contas Públicas > Informações e documentos classificados".	
Providências adotadas: A Seção de Gestão Documental manifestou-se no Doc. 130, em 29/4/2020. "*Prezados, em cumprimento ao despacho do Exmo. Presidente, informamos o cumprimento da recomendação 2 da constatação nº 4: Aperfeiçoar a divulgação das informações de que trata o art. 41 da Resolução CNJ nº215/2015 e o art. 30 da Lei 12.527/2011 (LAI) disponibilizada no link deste Tribunal na Internet.* *Segue o link para verificação: https://www.trt7.jus.br/index.php?option=com_content&view=article&id=3662&Itemid=940*"	
Análise de auditoria: Em consulta realizada no site do Tribunal "Início > ACESSO À INFORMAÇÃO > Transparência/Contas Públicas > informações e documentos classificados" foi inserida a classificação de informações e documentos Anexo I da Portaria GP TRT7 nº 345/2019. Confirma-se, portanto, o atendimento da Determinação	
Recomendação: Não há.	
Prazo	Não se aplica

Constatação nº 5	Necessidade de aprimoramento do sítio da Internet "Contas Públicas" e "Transparência"

Determinação 3:

1. Atualizar a publicação de estatísticas da Ouvidoria, em conformidade com o prazo disposto no Ato TRT7 88/2016, alterado pelo Ato TRT7 29/2019; e
2. Incluir nas publicações das estatísticas da Ouvidoria a data da disponibilização no site.

Providências adotadas:

A Ouvidoria manifestou-se no Doc. 139, em 15/5/2020.

"As publicações das estatísticas da Ouvidoria estão sendo feitas em conformidade com o prazo disposto no Ato TRT7 88/2016, alterado pelo Ato TRT7 29/2019 e foi incluída a data da disponibilização no site, a partir de janeiro de 2020, após a resolução do chamado (S47664), pela SETIC."

A SETIC manifestou-se no Doc. 136, em 14/5/2020.

"*Informamos que a SETIC só realiza publicações no Site Institucional do TRT7 após registro de chamado junto à Central de Serviços de TIC por parte da unidade de negócio responsável pelas informações.*

Desta maneira, as publicações presentes no Menu Ouvidoria -> Relatórios Estatísticos da Ouvidoria são realizadas após abertura de chamado pela Ouvidoria.

A título de exemplo, temos o chamado S47664, registrado em 05/05/2020 por ISABELE DE LOURDES FERRER PORTO, servidora da Ouvidoria deste Regional. O chamado foi resolvido ainda no próprio dia 05/05/2020. Segue conteúdo do chamado:

> *Bom dia,*
>
> *Favor fazer a publicação de relatório desta Ouvidoria, que segue em anexo, referente ao mês de abril/20, na internet e intranet, atentando para colocação do dia da publicação da estatística, exigência apontada pela Presidência em despacho, no Doc. 118, do Proad 903/18 (incluir nas publicações das estatísticas da Ouvidoria a data da disponibilização no site).*
>
> *Atenciosamente,*
>
> *Isabele Porto*
>
> *Coordenadora de Serviços da Ouvidoria do TRT 7ª Região*

No próprio texto do chamado a servidora Isabele Porto já indica que a atualização deve contemplar a data de publicação no site do TRT7.

Em tempo, informamos que todas as publicações realizadas no ano de 2020 referentes às estatísticas da ouvidoria possuem a data de publicação.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais."

Análise de auditoria:

Em consulta realizada no site do Tribunal: "TRT7 > Serviços > Ouvidoria> Estatística", foi identificada a conformidade na periodicidade de publicação das estatísticas da Ouvidoria dos meses janeiro, fevereiro e

março de 2020, bem como explicitada, a partir de janeiro de 2020, a data de publicação do relatório, conforme regulamentado no artigo 2 º do Ato TRT7 nº 29/2019.	
Recomendações: Não há.	
Prazo	Não se aplica
Determinação 4: Implementar validação de formato dos campos do formulário eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (nome, CPF, e-mail e telefone), visando minimizar registros inconsistentes nos processos eletrônicos.	
Providências adotadas: A SETIC manifestou-se no Doc. 127, em 7/4/2020. "*Foi parcialmente atendida no Serviço de Informação ao Cidadão (presente no PROAD).* *Agora, existem validações nos campos de CPF, e-mail e telefone. Quanto ao nome, o PROAD não dispõe de mecanismo para validação do mesmo, não sendo possível sua operacionalização no sistema.*"	
Análise de auditoria: A SETIC esclarece a impossibilidade de operacionalizar, no sistema disponível, o nome do usuário demandante do acesso à informação. Embora se reconheça a ocorrência de homônimos, a validação do CPF vincula a demanda a uma única pessoa. Nesse sentido, a providência adotada aponta para o atendimento do propósito da determinação, ressalvados os cuidados requeridos para se prevenir acesso a informações de caráter restrito ou protegidas por sigilo.	
Recomendação: Não há.	
Prazo	Não se aplica

CONCLUSÃO:

O presente Relatório apresenta a conclusão do monitoramento das providências adotadas pela unidade administrativa para cumprimento das determinações da Presidência em face das recomendações propostas por esta Unidade de Auditoria, no âmbito desta ação de controle. As informações obtidas ao longo deste monitoramento permitem concluir pelo atendimento parcial do Despacho (Doc. 118), ressalvados apontamentos nas Determinações 1, 2 e 3 da Constatação 3, que geraram as seguintes recomendações:

- Observar, doravante, a necessidade de se motivar o arquivamento das demandas à Ouvidoria, seja pelo atendimento da demanda, seja pela evidente perda de objeto.
- Promover monitoramento sistemático dos Proads que versem sobre demandas de que trata a Lei nº 12.527/2011, de modo a proporcionar o atendimento satisfatório e tempestivo ao cidadão.

Encerra-se, com este relatório de monitoramento, o ciclo da ação de auditoria.

Vale destacar que tal conclusão não elide a necessidade de acompanhamento contínuo pela Administração, bem como por essa Secretaria, mediante auditoria periódica sobre o tema previsto para o exercício de 2021, conforme registrado no item 1.1.2 do anexo do PALP.

Responsável pela Elaboração: **Adrienne Ramos Garcia** Coordenadora de Serviço da SAGAP **Anísio de Sousa Meneses Filho** Analista Judiciário
Data: 19/5/2020

Responsável pela Coordenação **Adrienne Ramos Garcia** Coordenadora de Serviço da SAGAP
Data: 19/5/2020

Revisão: **Ana Paula Borges de Araújo Zaupa** Assistente-Secretária	**Aprovação:** **Sonildes Dantas de Lacerda** Secretária de Auditoria Interna
Data: 21/5/2020	**Data:21/5/2020**