

Relatório de Desempenho Setorial

SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E
DE SERVIÇOS (SGA)

Período: 2020 e 1º a 30/06/2021

2020-2021

1. APRESENTAÇÃO

O monitoramento é um hábito sistemático, cuja finalidade é acompanhar o alcance das metas, identificar avanços e melhorias, embasar análises críticas e subsidiar decisões para correção de problemas. Para tanto, é importante que sejam avaliados não apenas os resultados quantitativos de desempenho dos indicadores, mas também aspectos qualitativos, tais como:

- O indicador está fazendo sentido para a unidade?
- Sua medição é viável e confiável?
- O que contribuiu para o resultado obtido? Quais foram as estratégias utilizadas que facilitaram? Que fatores atrapalharam?
- A unidade observa alguma maneira de aperfeiçoamento? Há algo que pode ser melhorado?

Os **indicadores táticos** devem ser utilizados para medir se as ações de cada área estão contribuindo para que os objetivos macro da instituição sejam alcançados.

Considerando os objetivos e as metas setoriais a que se propôs realizar a Secretaria de Gestão Administrativa e de Serviços - SGA, apresenta-se, com base no levantamento das informações junto às unidades da Secretaria através dos processos relacionados no doc. n.º 1612067 do SEI n.º 0001691-29.2021.6.05.8000, este **Relatório de Desempenho Setorial (RDS)**, de forma a que seja utilizado como ferramenta de monitoramento dos resultados obtidos no período, bem assim de subsídio para eventuais ajustes necessários ao alcance das metas pretendidas.

O Plano Estratégico Setorial da SGA referente aos anos de 2020-2021 foi aprovado pela IN 2/2021, e se encontra anexado no doc. n.º 1301257 do SEI n.º 0054841-27.2018.6.05.8000, além de estar disponível no site do Tribunal¹.

2. OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO E INDICADORES SETORIAIS

OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO	INDICADORES SETORIAIS
Cooperar para a prestação de atendimento de excelência ao público	i1. Número de ações propostas com foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo pela SGA
Melhorar o desempenho dos processos organizacionais na SGA	i2. Número de rotinas e/ou procedimentos manualizados na SGA
	i3. Número de processos de trabalho com avaliação e gerenciamento de riscos na SGA

¹<https://www.tre-ba.jus.br/o-tre/planejamento-estrategico/planejamento-estrategico-institucional-2016-2021/secretaria-de-gestao-administrativa-e-de-servicos-nga>.

Aperfeiçoar a gestão da informação	i4. Evolução da maturidade em Gestão da Informação
	i5. Taxa de acórdãos indexados
Melhorar a efetividade da comunicação da SGA (intra e interunidades)	i6. Números de ações de conscientização para divulgar atividades, projetos e ações da SGA internamente e para as outras unidades do Tribunal
Contribuir com o fomento de práticas ambientais sustentáveis no âmbito do TRE-BA	i7. Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGA
Contribuir para proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro	i8. Taxa de satisfação dos usuários internos em relação ao ambiente físico de trabalho
Contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade do gasto público no TRE-BA	i9. Número de iniciativas que contribuam para a boa gestão dos recursos públicos
	i10. Taxa de satisfação com a qualidade de contratações geridas pela SGA

3. RESULTADOS OBTIDOS

3.1 Resultados em 2020

Apesar de não ter sido realizado o monitoramento formal do plano no ano de 2020, convém registrar as ações realizadas pela SGA ao longo do referido período em atendimento às metas definidas:

i1 (2020). Número de ações propostas com foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo pela SGA:

- a) reforma dos Fóruns Eleitorais de Porto Seguro, Vitória da Conquista, Tucano e Jequié;
- b) recuperação da marquise da Central de Atendimento ao Público – CAP;
- c) Realização do curso *online* "Excelência no Atendimento" por servidores e colaboradores terceirizados que prestam atendimento ao público externo no protocolo;
- d) construção de bicicletário na Central de Atendimento ao Público;
- e) nova demarcação para vagas de deficientes;
- f) criação de novas vagas para gestantes no estacionamento do prédio Sede;
- g) centralização na SEBLIM, em razão do cenário da pandemia do COVID-19, da emissão de certidões de resultado de eleição, de forma a possibilitar a comprovação de que indivíduos que concorreram nas Eleições 2020 de que não foram eleitos para recebimento do auxílio emergencial.

RESULTADO: meta anual superada.

i2 (2020). Número de rotinas e/ou procedimentos manualizados na SGA:

- a) mapeamento dos dois principais processos de trabalho da Seção de Protocolo e Expedição ("Protocolização, Registro e Distribuição de Documentos e Processos Recebidos" – SEI

- no 0051077-96.2019.6.05.8000; "Expedição de Documentos e Processos da Secretaria do Tribunal e das Zonas Eleitorais da Capital" - SEI no 0051080-51.2019.6.05.8000)
- b) mapeamento do principal processo de trabalho da Seção de Gestão da Informação (DJE – SEI n.º 0051842-52.2019).
- RESULTADO: atingimento de 75% da meta anual.

i3 (2020). Número de processos de trabalho com avaliação e gerenciamento de riscos na SGA:

- a) processo de trabalho relativo à contratação de obras (SEI n.º 51638-23.2019.6.05.8000);
- b) principais processos de trabalho da Seção de Protocolo e Expedição (“Protocolização, Registro e Distribuição de Documentos e Processos Recebidos” – SEI no 0051077-96.2019.6.05.8000; "Expedição de Documentos e Processos da Secretaria do Tribunal e das Zonas Eleitorais da Capital" - SEI no 0051080-51.2019.6.05.8000);
- c) principal processo de trabalho da Seção de Gestão da Informação (DJE – SEI n.º 0051842-52.2019).

RESULTADO: atingimento de 25% da meta anual

Obs: em que pese o não atingimento da meta, já que ela prevê uma ação anual por Coordenadoria, verifica-se que a SGA mapeou e promoveu a análise de riscos de quatro processos em 2020.

i4 (2020). Evolução da maturidade em Gestão da Informação:

- a) apresentação de minuta de resolução administrativa no que tange à classificação de documentos em atenção ao quanto estabelecido na Lei de Acesso à Informação (SEI n.º 0010219-52.2021.6.05.8000);
- b) apresentação de proposta de atualização do Plano de Classificação das Informações e Documentos e Tabela de Temporalidade de Documentos dos Cartórios Eleitorais, bem como estabelecimento de procedimentos para a transferência de documentos para arquivamento intermediário e permanente, no Arquivo Central (ainda em tramitação no SEI n.º 0010219-52.2021.6.05.8000e PJE n.º 0601484-56.2020.6.05.0000);
- c) criação da Comissão de Gestão da Memória do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (Portaria n.º 430/2020).

RESULTADO: 35 pontos (50% da meta para 2020-2021).

i5 (2020). Taxa de acórdãos indexados: não foram informados dados de 2020 para avaliação.

i6 (2020). Números de ações de conscientização para divulgar atividades, projetos e ações da SGA internamente e para as outras unidades do Tribunal:

- a) divulgação da contratação de serviços de sanitização contra o COVID-2019
- b) disponibilização via correspondências eletrônicas de cartilha e boletins informativos com orientações quanto ao encaminhamento de documentos recebidos pelo Protocolo após a implantação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI em substituição ao Sistema PAD.

RESULTADO: meta atingida

i7 (2020). Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGA:

- a) ações nas obras dos Fóruns Eleitorais de Porto Seguro e Vitória da Conquista (layout com mobiliário certificado ergonomicamente; projeto de iluminação com a luminância adequada para cada ambiente; eficiência energética: com instalação de lâmpadas de baixo consumo de energia, quantidade adequada de luminária por ambiente, levando em consideração layout das mesas, especificação de equipamentos com baixo consumo de energia; diminuição da quantidade de grama, instalando piso drenante, que permite a absorção de água, diminuindo a área a ser regada, conseqüentemente diminuindo o gasto de água; especificação de materiais sustentáveis como: torneira de acionamento com temporizador, diminuindo a quantidade de água a ser utilizada, vaso sanitários com duplo acionamento, forro mineral que proporciona um ambiente térmico mais confortável, pintura térmica nos telhados para em conjunto com o forro diminuir a utilização e ar condicionado; adequação de acessibilidade, com rampas, guarda corpos, sinalização etc.).
- b) Separação e doação de todas as embalagens e materiais oriundos e remanescentes do processo eleitoral passíveis de reaproveitamento e reciclagem a entidades e cooperativas de catadores de materiais, especialmente papel, papelão e embalagens plásticas.
- c) Aquisição de suportes para acondicionamento e coleta seletiva de pilhas e materiais recicláveis.

RESULTADO: meta superada.

i8 (2020). Taxa de satisfação dos usuários internos em relação ao ambiente físico de trabalho: não houve meta estabelecida para 2020.

i9 (2020). Número de iniciativas que contribuam para a boa gestão dos recursos públicos: não foram identificadas ações nesse sentido em 2020

RESULTADO: meta não atingida

i10 (2020). Taxa de satisfação com a qualidade de contratações geridas pela SGA: não houve meta estabelecida para 2020.

3.2 Resultados em 2021

No primeiro quadrimestre do ano, diante da recente implementação do monitoramento das ações, bem como da recente alteração na titularidade de algumas unidades da Secretaria, optou-se por realizar levantamento inicial das ações propostas pelas Coordenadorias para contribuição para as metas. Desse levantamento, apresenta-se o seguinte cenário até o momento:

i1 (2021). Número de ações propostas com foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo pela SGA:

- implementação da possibilidade de envio de demandas para o Protocolo do Tribunal por mensagem eletrônica.
- criação do Centro de Memória Virtual com informações históricas da Justiça Eleitoral, Galeria de Presidentes, fotos das sedes do Tribunal, imagens de



documentos e peças do acervo, informações sobre eleições anteriores e um pouco de história dos servidores da Corte Eleitoral da Bahia (<https://sites.google.com/view/memoriavirtualdotreba/o-centro-de-mem%C3%B3ria?authuser=2>).

- Reforma do Fórum Eleitoral de Jacobina, na qual estão previstas adaptações para aperfeiçoamento dos critérios de acessibilidade no imóvel (comunicação visual, rampas, guarda corpo e corrimão, sanitário acessível, inclusive com sirene audiovisual piso e mapa tátil).

i2 (2021). Número de rotinas e/ou procedimentos manualizados na SGA:

- está em andamento o mapeamento e manualização do processo de atendimento às zonas eleitorais do interior para manutenção corretiva, com previsão de entrega para agosto/2021
- está em andamento o mapeamento e manualização das seguintes rotinas referentes à contratações: procedimento padrão para apresentação, processamento e devolução da garantia contratual; procedimento padrão para celebração de contratos e respectivos mecanismos de controle interno; procedimento padrão para celebração de termos aditivos e respectivos mecanismos de controle interno, inclusive os referentes às prorrogações contratuais; procedimento padrão para celebração de atas de registro de preços e respectivos mecanismos de controle interno; procedimento de publicação de contratos, aditivos e apostilamentos no Portal da Transparência, com previsão de entrega gradual até dez/2021)
- está em andamento no SEI n.º 0001078-09.2021.6.05.8000 a revisão do Manual de Procedimentos para a Formalização da Ocupação de Imóveis

i3. (2021). Número de processos de trabalho com avaliação e gerenciamento de riscos na SGA: ainda estão sendo definidos os processos sobre os quais será feita essa avaliação.

i4 (2021). Evolução da maturidade em Gestão da Informação: além das ações iniciadas em 2020, houve em 2021, até o momento:

- a criação do Centro de Memória Virtual com informações sobre a Memória do Tribunal Regional (ação, no entanto, não contribuiu, para o atingimento da meta, haja vista que já havia sido implementada em 2020 ação relativa à pergunta 6 do indicador).
- a participação de servidores da SEBLIM na capacitação referente à Gestão da Memória promovida pelo TSE em junho
- está em andamento a elaboração da Política de Gestão da Informação e da Política de Gestão da Memória.

i5 (2021). Taxa de acórdãos indexados: meta atingida em janeiro, fevereiro e março de 2021 e ainda em verificação em relação aos meses de abril e maio.

i6 (2021). Números de ações de conscientização para divulgar atividades, projetos e ações da SGA internamente e para as outras unidades do Tribunal:

- divulgação do acervo impresso e digital com criação de matérias pela Assessoria de Comunicação Social;
- criação do Informativo Bimestral da SEBLIM, periódico que vem divulgando as publicações desta Seção, mostrando a história dos servidores do Tribunal e também estimulando o hábito da leitura.
- proposta de disseminação entre as unidades do Tribunal de orientações quanto a relevância da classificação adequada dos documentos no SEI.
- proposta de atualização e posterior divulgação de catálogo de serviços relativos às manutenções corretivas e FAQ das manutenções preventivas.
- implementação de rotina de envio periódico de orientações acerca das rotinas de fiscalização de contratos

i7 (2021). Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGA:

- início da implementação do Projeto de Eficientização Energética com a instalação de usinas fotovoltaicas em 06 prédios vinculados ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia - com previsão de início da operação para novembro/2021
- doação de saldos remanescentes de álcool em gel 70% para 07 Cooperativas de Catadores de Materiais Recicláveis, 27 Instituições de longa permanência para pessoas idosas, e um Lar para acolhimento de pessoas com deficiência. Além destas entidades filantrópicas, também foram realizadas doações de álcool em gel 70% e café, às Obras Sociais Irmã Dulce.
- início das providências com vistas ao desfazimento de bens em 2021 (SEI n.º 0010800-67.2021.6.05.8000)

i8 (2021). Taxa de satisfação dos usuários internos em relação ao ambiente físico de trabalho: pesquisa já elaborada, com previsão de aplicação em setembro/2021.

i9 (2021). Número de iniciativas que contribuam para a boa gestão dos recursos públicos:

- Capacitar servidores da área de contratações, pregoeiros e membros da CPLIC na nova Lei de Licitações e Contratos (vide SEI n.º 0002589-42.2021.6.05.8000 – ação realizada entre 7 e 11 de junho/21)
- Realizar a ativação do UNA e com isso evitar a contratação de telefonia extra para o interior em períodos eleitorais, além de reduzir consideravelmente os gastos com telefonia.
- Capacitar os servidores da SEGEA em gestão de estoque (em andamento no SEI n.º 0002597-19.2021.6.05.8000) - parado desde 25 de março
- Realizar a ativação de todos os ramais VOIP do interior do estado possibilitando a diminuição considerável de ligações interurbanas e consequentemente diminuindo consideravelmente os gastos com telefonia no âmbito do TRE-BA

i10 (2021). Taxa de satisfação com a qualidade de contratações geridas pela SGA: criação, aplicação e tabulação dos resultados de duas pesquisas (mobiliário e serviços de limpeza). Ambas já foram elaboradas e têm previsão de aplicação em setembro/2021.

INDICADOR	META	RESULTADO NO QUADRIMESTRE
i1. Número de ações propostas com foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo pela SGA	Realizar, pelo menos, 3 ações anuais com foco na melhoria dos serviços	2 ações implementadas e 1 em andamento (67%)
i2. Número de rotinas e/ou procedimentos manualizados na SGA	Mapear e manualizar, pelo menos, 1 processo de trabalho por coordenadoria ou por serviço (manutenção predial, locação de imóveis, gestão de almoxarifado e patrimônio, obras e engenharia, manutenção e limpeza, gestão de licitações e contratos) anualmente	3 ações em andamento e 1 pendente de definição (0%)
i3. Número de processos de trabalho com avaliação e gerenciamento de riscos na SGA	Avaliar e gerenciar os riscos em, pelo menos, 1 processo crítico por coordenadoria anualmente	Ações ainda em definição (0%)
i4. Evolução da maturidade em Gestão da Informação	<u>Meta 2021</u> : Alcançar pelo menos 70 pontos, consideradas as perguntas formuladas e a pontuação atribuída a cada resposta "SIM" as perguntas formuladas	40 pontos (57,14%)
i5. Taxa de acordões indexados	Meta 2021: Indexar 25% dos acordões exarados (por mês)	Meta atingida em janeiro, fevereiro e março e pendente de verificação em relação à abril, maio e junho
i6. Números de ações de conscientização para divulgar atividades, projetos e ações da SGA internamente e para as outras unidades do Tribunal	Realizar, pelo menos, 2 ações anuais para melhorar a comunicação interna da SGA e com as demais unidades do TRE-BA	2 ações implementadas (100%)
i7. Número de ações de práticas ambientais sustentáveis fomentadas pela SGA	Realizar, no âmbito do TRE-BA, pelo menos, 2 ações voltadas ao fomento de práticas ambientais sustentáveis em anos não eleitorais e 1 em anos eleitorais	1 ação concluída e duas em andamento (50%)
i8. Taxa de satisfação dos usuários internos em relação ao ambiente físico de trabalho	<u>Meta 2021</u> : Criar, aplicar e tabular resultados da pesquisa de satisfação	Pesquisa elaborada (ainda em análise para aplicação)
i9. Número de iniciativas que contribuam para a boa gestão dos recursos públicos	Realizar, pelo menos, 2 ações anuais com foco na boa gestão dos recursos públicos	1 ação implementada e 3 em andamento (50%)

i10. Taxa de satisfação com a qualidade de contratações geridas pela SGA

Meta 2021: Criar, aplicar e tabular resultados da pesquisa de satisfação

Pesquisas elaboradas (ainda em análise para aplicação)

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Da análise dos resultados, constata-se que há a possibilidade de atingimento de todas as metas estabelecidas para 2021, salientando que a maior dificuldade reside na implementação do i3, dada a insuficiente capacitação em gestão de riscos.

Considerando, no entanto, se tratar da 1ª medição e que ainda é uma atividade em processo de assimilação pelos envolvidos, ainda não é possível avaliar se os indicadores estão fazendo sentido para apresentação de resultados, se são confiáveis e se há necessidade aperfeiçoamento, não havendo também, como avaliar as estratégias que facilitaram ou dificultaram o atingimento das metas. Espera-se que tais fatores já possam ser analisados a partir da 2ª medição.

Válido, contudo, pontuar a estratégia para acompanhamento do atingimento das metas, através da criação de processos específicos para cada indicador, nos quais as unidades responsáveis pelas ações possam apresentar os resultados alcançados e, se for o caso, as dificuldades nesse sentido.

5. CONCLUSÃO

Da análise das informações apresentadas neste primeiro relatório, conclui-se pela necessidade de disseminação ampla e periódica aos servidores da Secretaria de esclarecimentos acerca da finalidade do Planejamento Estratégico Setorial, bem como de sua relevância para o contínuo aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas em prol da melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.