

Relatório de Desempenho Setorial

**SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E
DE SERVIÇOS (SGA)**

Período: 1º de agosto de 2021 a 12/11/2021

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 (até 12 de novembro de 2021)

Do levantamento das informações junto às Coordenadorias da Secretaria de Gestão Administrativa e de Serviços, 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>).
- Implementação do *chatbot* Maia, para atendimento ao público através do Núcleo de Atendimento Virtual ao Eleitor (NAVE), e que pode ser acessado através do seguinte link <https://www.tre-ba.jus.br/eleitor/servicos-online/nave>

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.

- a rotina padrão para apresentação, processamento e devolução da garantia contratual já foi manualizada pela Seção de Contratos - SECONT e está em andamento a manualização: a) do procedimento padrão para celebração de termos aditivos e respectivos mecanismos de controle interno, inclusive os referentes às prorrogações contratuais; e b) do procedimento padrão para celebração dos contratos administrativos e respectivos mecanismos de controles internos.
- 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.
- está em andamento à manualização do procedimento relativo à editoração de publicações diversas.

i3. (2021). Número de processos de trabalho com avaliação e gerenciamento de riscos na SGA:

- está em andamento a avaliação de riscos dos seguintes processos: a) *procedimento padrão para celebração de termos aditivos e respectivos mecanismos de controle interno, notadamente os termos aditivos de prorrogação contratual;* b) *processo de contratação dos AAOPs;* c) *processo de atendimento às zonas eleitorais do interior para manutenção corretiva;* e d) *procedimento de editoração de publicações diversas.*

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
- foi publicada a Política de Gestão da Informação e a Política de Gestão da Memória.
- participação de Gestores Documentais no curso Práticas no Uso das Ferramentas dos Ambientes de Preservação e Acesso/Difusão do RDC-Arq – Archivematica (repositório digital) e AtoM (plataforma arquivística de descrição, difusão, acesso e transparência ativa de documentos e informações, como primeira etapa da implementação do Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq).

i5 (2021). Taxa de acórdãos indexados: em novo levantamento atualizado, verificou-se que a meta foi atingida apenas nos meses de abril e junho/2021.

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

- 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.
- 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:

- instalação de usinas fotovoltaicas em 2 prédios vinculados ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia no âmbito do Projeto de Eficientização Energética.
- 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.

i8 (2021). Taxa de satisfação dos usuários internos em relação ao ambiente físico de trabalho: pesquisa aplicada em outubro/2021.

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

- Capacitação dos 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)
- Capacitação dos servidores da SEGEA em gestão de estoque (em andamento no SEI n.º 0002597-19.2021.6.05.8000).

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). Pesquisas aplicadas em outubro/2021.

INDICADOR	META	RESULTADO
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	3 ações implementadas (100%)
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	1 ação implementada e 3 em andamento (25%)

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	4 ações em andamento (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	80 pontos (100%)
i5. Taxa de acórdãos indexados	Meta 2021: Indexar 25% dos acórdãos exarados (por mês)	Meta atingida apenas nos meses de abril e julho/2021
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	2 ações concluídas (100%)
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 aplicada
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	2 ações implementadas (100%)
i10. Taxa de satisfação com a qualidade de contratações geridas pela SGA	<u>Meta 2021</u> : Criar, aplicar e tabular resultados da pesquisa de satisfação	Pesquisas aplicadas

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Os indicadores estão fazendo sentido para a unidade?

No geral, os indicadores estão fazendo sentido para a unidade, tendo em vista que todos buscam o aperfeiçoamento dos objetivos e ações promovidas pela SGA e suas unidades, sendo necessário, no entanto, promover algumas adequações na sua abrangência, nas metas ou na forma de mensuração para permitir o seu adequado atendimento e o atingimento da finalidade efetivamente pretendida com tais metas. Pretende-se mantê-los na revisão do Plano Estratégico Setorial da SGA, com as devidas adaptações.

4.2 Sua medição é viável e confiável?

Sim. Em que pese a necessidade de pequenas adequações na forma de medição, não há dificuldades neste sentido, exceto com relação ao i5 em relação ao qual a forma de medição se restringiu à aferição mensal, sendo necessária deixar mais clara a meta global.

4.3 O que contribuiu para os resultados obtidos? Quais foram as estratégias utilizadas que facilitaram? Que fatores atrapalharam?

Esta análise será mais precisa quando da avaliação final do período de 2021. Contudo, desde já é possível verificar que o fator preponderante que contribuiu para o atingimento das metas já atingidas foi o acompanhamento efetuado pelo Gabinete da SGA que, inclusive, não pode ser mais constante ante ao fato de que, no ano em curso, houve basicamente a atuação de apenas uma servidora na unidade, além do titular da Secretaria. Importante, ainda, registrar que o monitoramento somente foi iniciado no final de abril/2021 (quando a atual gestão tomou efetiva ciência do teor do PES).

Outro fator que contribuiu é o comprometimento da maioria dos servidores, ainda que seja preciso, ainda, ampliar as ações de conscientização interna acerca da relevância da correta definição e esforços para atingimento das metas, posto que ainda há o entendimento equivocado de que estas significam, apenas, o aumento de trabalho das unidades.

O fator que mais atrapalha, no entanto, é o já conhecido excesso de trabalho das unidades aliado à constante redução da quantidade de servidores nelas lotados (que, inclusive, resultou no atraso da mensuração dos resultados, ante a necessidade de priorização de outras demandas).

No que tange ao i3, destacamos, ainda, a incipiente cultura da formalização dos riscos, sendo necessária a ampliação das ações de capacitação na matéria.

4.4 A unidade observa alguma maneira de aperfeiçoamento? Há algo que pode ser melhorado?

Conforme já registrado no item 4.1 acima, verificou-se a necessidade de realização de pequenos ajustes na abrangência, nas metas ou na forma de mensuração para permitir de alguns indicados de forma a garantir o seu adequado atendimento e o atingimento da finalidade efetivamente pretendida com tais metas. Tais revisões, no entanto, serão feitas quando da revisão do Plano Estratégico Setorial da SGA.

5. CONCLUSÃO

Da análise dos resultados, constata-se que, diante da necessidade de priorização de outras demandas estabelecidas pela Administração, algumas ações para atingimento das metas sofreram atrasos e, portanto, é possível que algumas não sejam atingidas.

O indicador mais afetado ainda é o i3, situação que, com certeza, decorre da ausência da cultura de formalização de riscos já salientada no item 4.3 acima.

Da análise das informações apresentadas neste relatório, constata-se que permanece a necessidade de disseminar, ainda mais, de forma ampla e periódica aos servidores da Secretaria, 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. Inclusive, a revisão do Plano Estratégico Setorial terá que contar com a participação efetiva dos servidores responsáveis pela execução das ações, de forma a que a análise quanto à efetiva viabilidade de atendimento (já considerando metas desafiadoras) seja feita por quem tem conhecimento das ferramentas disponíveis e as dificuldades nesse sentido.