

# Relatório de Desempenho Setorial

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

**Período: até 31/12/2021**

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 elaboração do Plano Estratégico Setorial para o novo ciclo (vide SEI n.º 0001080-42.2022.6.05.8000).

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 Tribunal<sup>1</sup>.

## 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

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

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

Do levantamento das informações junto às Coordenadorias da Secretaria de Gestão Administrativa e de Serviços, apresentou-se o seguinte cenário em **31 de dezembro de 2021**:

*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:*

- Em que pese ter sido iniciado em 2021 o mapeamento e manualização do processo de atendimento às zonas eleitorais do interior para manutenção corretiva, não foi possível a sua conclusão no referido exercício.

- as rotinas padrão para: a) apresentação, processamento e devolução da garantia contratual; e b) formalização de prorrogação de contratos já foram automatizadas pela Seção de Contratos - SECONT e está em andamento a automatização o procedimento para análise e formalização da repactuação contratual.
- 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 automatização do procedimento relativo à editoração de publicações diversas.

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

- Em que pese terem sido iniciadas as ações com vistas a avaliação de riscos dos processos: a) *procedimento padrão para celebração de termos aditivos e respectivos mecanismos de controle interno, notadamente os termos aditivos de prorrogação contratual;* b) *contratação dos AAOPs;* c) *processo de atendimento às zonas eleitorais do interior para manutenção corretiva;* e d) *procedimento de editoração de publicações diversas*, nenhum deles foi concluído (a avaliação de riscos dos processos indicados nos itens *b* e *c* chegou a ser realizada, mas a primeira não observou a metodologia definida no Tribunal e a segunda precisou de ajustes para completa adequação, o que não ocorreu em 2021)
- Verifica-se, no entanto que no âmbito do SEI n.º 0012582-12.2021.6.05.8000, foi apresentado pela SGA, em agosto/2021, o Plano de Tratamento de Riscos à Integridade da Secretaria, ação esta que está sendo considerada como cumprimento parcial da meta, considerando que se trata de processo crítico, envolvendo toda a SGA.

*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: 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 6 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 e tabulada em dezembro/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 e tabuladas em dezembro e novembro, respectivamente.*

INDICADOR	META	RESULTADO
<b>i1.</b> 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 não implementadas (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	5 ações iniciadas, apenas 1 concluída em 2021. (25% da meta)
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 (16,67% da meta anual)
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 e tabulada (meta atingida)
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 e tabuladas (meta atingida)

## 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 (exceto, talvez, aqueles relativos à realização de pesquisas), 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 na revisão do Plano Estratégico Setorial da SGA.

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

Ao final do período, confirmou-se a conclusão já identificada no relatório anterior no sentido de que o fator preponderante que contribuiu para o atingimento das metas foi o acompanhamento efetuado pelo Gabinete da SGA que, inclusive, não pode ser mais constante ante ao fato de que, em 2021, 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 e dedicação da maioria dos servidores da SGA, 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 final 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. Neste particular, convém registrar que foi solicitado treinamento para servidores da SGA, mas não foi incluído no PAC 2022 por restrições orçamentárias.

Verifica-se que dos 10 indicadores, foram atingidas as metas em relação a 7 deles o que, parece-nos, é um resultado positivo, considerando ter sido esse o primeiro Plano Estratégico Setorial instituído e monitorado no âmbito da SGA e que concorreu com o período da pandemia do COVID-19.

#### **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 o seu adequado atendimento e o atingimento da finalidade efetivamente pretendida com tais metas. Tais revisões 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, algumas não foram atingidas. Verifica-se, inclusive, que da última aferição de resultados em nov/2021 não houve grandes alterações nos resultados.



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 (aliada a já conhecida necessidade de priorização de demandas de caráter urgente).

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.