



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE AUDITORIA INTERNA DA PRESIDÊNCIA
COORDENADORIA DE AUDITORIA INTERNA
SEÇÃO DE AUDITORIA DO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

RELATÓRIO

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO Nº 06/2020

Relatório de Auditoria nº 02/2017 (Avaliação da Gestão dos Canais de Comunicação com o Público Externo)

Agosto de 2020

SUMÁRIO

- I. INTRODUÇÃO**
- II. QUADRO SINTÉTICO**
- III. AVALIAÇÃO ANALÍTICA**
- IV. CONCLUSÃO**
- V. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO**

I. INTRODUÇÃO

1. Trata-se de relatório de monitoramento acerca das recomendações expedidas no Relatório de Auditoria nº 02/2017 (Avaliação da Gestão dos Canais de Comunicação com o Público Externo), com o objetivo de verificar as providências adotadas pela administração, assim como acompanhar a evolução do Tribunal na melhoria da gestão e governança.
2. O início do monitoramento foi comunicado em 20/08/2019, nos termos do Comunicado de Monitoramento nº 10/2019 (0457167).
3. Para a análise, foram consideradas as informações prestadas nos formulários de monitoramento encaminhados a esta Secretaria (0457269 e 0457274), e nos documentos 1040477, 1040513, além daquelas disponíveis na internet e intranet deste Regional, e em outros relatórios e informações à disposição desta SAU.
4. Apresentam-se a seguir as conclusões decorrentes das análises efetuadas.

II. QUADRO SINTÉTICO

5. No quadro abaixo, para fins de referência, sumariza-se o grau de implementação das recomendações tratadas neste monitoramento.

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES				
OBJETO: Relatório de Auditoria nº 02/2017 (Avaliação da Gestão dos Canais de Comunicação com o Público Externo)				
UNIDADE	Nº	RECOMENDAÇÃO	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO	PRÓXIMO MONITORAMENTO
	1	Edite normativos que regulamentem as atribuições e o funcionamento do Fale Conosco, Central de Atendimento Telefônico – CAT, Portal na Internet, Facebook e Twitter, e definam seus responsáveis.	IMPLEMENTADA	

ALTA ADMINISTRAÇÃO	2	Edite normativo que estabeleça uma coordenação responsável pela gestão de todos os canais de comunicação com o público externo e avalie se é cabível que tenha poderes decisório e diretivo, e formato de colegiado.	NÃO IMPLEMENTADA	2021
	3	Estabeleça padronização das respostas que o Tribunal fornece através dos canais de comunicação às solicitações do público externo.	IMPLEMENTADA	
	4	Avalie a possibilidade de criação de aviso que alerte ao usuário qual canal é competente para responder à sua demanda.	IMPLEMENTADA	
	5	Avalie a viabilidade de criação de controle, em cada canal de comunicação, que permita aferir a facilidade/dificuldade de os usuários comunicarem-se com o Tribunal.	IMPLEMENTADA	
		Avalie a viabilidade de criação de controle, em cada canal de		

(PRESIDÊNCIA E DG)	6	comunicação, que permita aferir o prazo de resposta e as perguntas/assuntos mais frequentemente demandados e verifique a possibilidade de que todas as demandas recebidas por e-mail sejam registradas em sistema do Fale Conosco, CAT ou Ouvidoria, conforme a solicitação.	NÃO IMPLEMENTADA	2021
	7	Defina critérios para atualização das informações disponíveis para acesso no Portal do Tribunal na Internet.	NÃO IMPLEMENTADA	2021
	8	Oriente, de maneira intensificada, os servidores quanto às informações abrangidas pela Lei de Acesso à Informação que devem ser direcionadas à Ouvidoria, e quanto ao procedimento a ser adotado nesse caso.	NÃO IMPLEMENTADA	2021
	9	Oriente, de maneira intensificada, os servidores quanto ao tratamento que deve ser dispensado às solicitações de informações do público externo recebidas por e-	NÃO IMPLEMENTADA	2021

		mail, telefone ou pessoalmente.		
	10	Inclua, no Portal na internet, a indicação de local e instruções que permitam aos interessados comunicarem-se, por via eletrônica ou telefônica, com a unidade detentora da informação.	IMPLEMENTADA	
	11	Adote as providências necessárias para tornar o Portal do TRE/RJ na Internet de fácil acesso a toda e qualquer pessoa, independentemente do tipo de deficiência.	IMPLEMENTADA	

III. AVALIAÇÃO ANALÍTICA

6. Nos quadros a seguir, constam as respostas das unidades e

análises individualizadas acerca das recomendações expedidas.

RECOMENDAÇÃO 1			
Edite normativos que regulamentem as atribuições e o funcionamento do Fale Conosco, Central de Atendimento Telefônico – CAT, Portal na Internet, Facebook e Twitter, e definam seus responsáveis.			
ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO			
(X) Implementada	() Parcialmente implementada	() Não implementada	() Não mais aplicável
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS			
O Ato nº 32/2019, que dispõe sobre a criação e gerenciamento de página ou perfil oficial do TRE-RJ, atribuiu à Assessoria de Comunicação Social a gestão do perfil no Facebook			

e no Twitter, e à Ouvidoria as respostas privadas dessas contas.

2. A ferramenta Fale Conosco, por se tratar de conteúdo disponibilizado no sítio do TRE-RJ, possui responsáveis nos termos da Portaria DG nº 7/19.

3. Em abril de 2018, foi concluída a iniciativa estratégica "Central de Atendimento ao Eleitor – CAT", que consistiu em um novo formato de contratação de empresa para prestação de serviços de 1º nível, de serviços que deve dispor de emissão de relatórios estatísticos e pesquisa de satisfação com o atendimento, possibilitará identificar questões recorrentes dos cidadãos e, em consequência, melhor direcionar as iniciativas a serem desenvolvidas pelo Tribunal para adequar a comunicação com o público externo (0457269 e 0457274).

ANÁLISE DA SAU

O Ato GP nº 32/2019 e a Portaria DG nº 07/2019 dispõem sobre o funcionamento dos canais de comunicação, com exceção da CAT, cujo contrato nº 19/2018, em vigor até 26/03/2022, disciplina a relação entre as partes, definindo seu funcionamento (1106508, 1106544 e 1106571).

A Resolução TRE/RJ nº 1.104/2019 trata da Política de Comunicação Integrada deste Tribunal e, em seus arts. 21 a 23, estabelece o funcionamento das mídias sociais.

Verifica-se, assim, o atendimento à recomendação.

RECOMENDAÇÃO 2

Edite normativo que estabeleça uma coordenação responsável pela gestão de todos os canais de comunicação com o público externo e avalie se é cabível que tenha poderes decisório e diretivo, e formato de colegiado.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

() Implementada	() Parcialmente implementada	(X) Não implementada	() Não mais aplicável
------------------	-------------------------------	------------------------	------------------------

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

Uma das iniciativas estratégicas que constam do PDE 2018/2019 é um estudo de viabilidade para estruturação dos canais de comunicação do TRE/RJ com o público externo, que visa avaliação das melhores formas de comunicação com o público externo e definição de papéis e de responsabilidades (0457269 e 0457274).

ANÁLISE DA SAU

Os arts. 4º e 27 da Resolução TRE/RJ nº 1.104/2019 estabelecem que a Diretoria-Geral é responsável por regulamentar todos os canais institucionais de comunicação deste Regional definindo, no mínimo, unidade gestora, formato, objetivo, periodicidade e público alvo, além de poder expedir ato próprio estabelecendo os procedimentos administrativos necessários ao cumprimento dessa Resolução. Contudo, a referida Resolução não estabelece uma coordenação responsável pela gestão dos canais de comunicação com o público externo, o que, segundo a resposta encaminhada pela DG (0457269 e 0457274), era uma das finalidades do estudo de viabilidade para estruturação dos canais de comunicação do TRE/RJ.

Por intermédio da Portaria DG nº 114/2019, publicada em 30/10/2019, foi constituído grupo de trabalho com o objetivo de realizar a vinculação entre os resultados dos estudos de viabilidade técnica dos canais de comunicação e a política de comunicação. O art. 2º da referida Portaria estabeleceu o prazo de 180 dias para apresentação da conclusão das atividades do grupo de trabalho. Porém, nos autos do processo nº 2019.0.000043002-1, a coordenadora do referido grupo de trabalho, em razão do isolamento social, do trabalho remoto e do ano eleitoral, solicita o sobrestamento das atividades até 2021 (0904651). Dessa forma, em 02/07/2020, foi publicada a Portaria DG nº 42/2020 determinando que o referido grupo de trabalho apresente a conclusão de suas atividades no prazo de 180 dias a contar do retorno das atividades presenciais (0998903 e 1015637).

Conforme exposto no relatório de auditoria, a integração dos canais de comunicação, sob a mesma coordenação, tem por objetivo precípua o alinhamento das informações a serem veiculadas, além da padronização no tratamento das informações e no atendimento às demandas.

Dessa forma, verifica-se que a recomendação permanece não implementada.

RECOMENDAÇÃO 3

Estabeleça padronização das respostas que o Tribunal fornece através dos canais de comunicação às solicitações do público externo.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

(X) Implementada	() Parcialmente implementada	() Não implementada	() Não mais aplicável
--------------------	-------------------------------	----------------------	------------------------

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

A Ouvidoria recebe as informações das unidades responsáveis e padroniza as respostas para o público externo, conforme o assunto (0457269 e 0457274).

ANÁLISE DA SAU

O disposto nos artigos 21 e 22, parágrafo único, da Resolução TRE/RJ nº 1.104/2019 vai ao encontro da resposta da DG (0457269 e 0457274), ao estabelecer a existência de perfil único em cada plataforma, de modo a preservar a integridade e autenticidade da informação, e que a Ouvidoria ficará responsável por responder às mensagens privadas do perfil institucional em cada plataforma, haja vista a natureza das demandas.

Sendo assim, verifica-se que a recomendação está implementada.

RECOMENDAÇÃO 4

Avalie a possibilidade de criação de aviso que alerte ao usuário qual canal é competente para responder à sua demanda.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

(X) Implementada	() Parcialmente implementada	() Não implementada	() Não mais aplicável
--------------------	-------------------------------	----------------------	------------------------

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

A informação referente ao canal competente encontra-se no Portal da Ouvidoria, na Internet e na Intranet (0457269 e 0457274).

ANÁLISE DA SAU

Verificou-se, conforme documento 1096687, que, de fato, o site deste Tribunal na internet possui informações aptas a sanar as dúvidas dos usuários quanto aos meios de comunicação disponíveis para atendimento de suas demandas, por intermédio do link “Ouvidoria/SIC” em sua página inicial, que conduz a uma página com informações sobre a Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão. Registre-se, ainda, a disponibilização, no link “Serviço de Informação ao Cidadão”, aba “Lei de Acesso à Informação”, de Manual prático para acesso a informações públicas no âmbito do TRE/RJ (1088334 e 1190440).

Considerando que o portal do TRE/RJ na internet é o canal de comunicação oficial deste Tribunal com o público externo, além de ser o mais completo em relação às informações divulgadas, entende-se que a recomendação está implementada.

RECOMENDAÇÃO 5

Avalie a viabilidade de criação de controle, em cada canal de comunicação, que permita aferir a facilidade/dificuldade de os usuários comunicarem-se com o Tribunal.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

☒ Implementada

☐ Parcialmente
implementada

☐ Não
implementada

☐ Não mais
aplicável

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

1. Pesquisa de satisfação do cliente externo avalia o atendimento das zonas eleitorais e da Secretaria Judiciária.

2. Pesquisa no site deste Tribunal.

3. Pesquisa sobre o atendimento da Central de Atendimento ao Eleitor após o atendimento (0457269 e 0457274).

ANÁLISE DA SAU

O site deste Tribunal na internet possui pesquisa de satisfação, atualmente disponível a todos os usuários ao acessarem qualquer página do referido site, inclusive aquelas relacionadas aos serviços Fale Conosco e Ouvidoria, conforme documento 1096687.

A Central de Atendimento ao Eleitor – CAT atualmente também dispõe de pesquisa de satisfação com o atendimento, conforme edital do pregão eletrônico nº 12/2018 e contrato nº 19/2018, em vigor até 26/03/2022 (1106508, 1106544 e 1106571).

Contudo, não foi possível confirmar a realização de pesquisa de satisfação na CAT, pois nos dias 10/08/2020 e 18/08/2020 foram feitas ligações para a CAT, na qualidade de eleitor, e ao final do atendimento não houve a disponibilização da mencionada pesquisa. No dia 14/08/2020 foi realizada outra ligação, entretanto, o atendimento não se concluiu porque a gravação foi interrompida e a ligação caiu, não sendo disponibilizada a referida pesquisa.

De acordo com informação prestada pela supervisora da CAT (1135046 e 1135113), a pesquisa de satisfação é disponibilizada ao final da ligação, o operador pede ao eleitor para aguardar na linha e transfere, mas desde março não está sendo realizada, pois as ligações estão voltando. Os operadores não estão conseguindo transferir a ligação.

Dessa forma, considerando que a recomendação se restringia à avaliação da viabilidade de criação de controle e ante a comprovação da melhoria do mesmo no site deste Regional, ao disponibilizar a pesquisa de satisfação a todos os usuários, e a intenção de realizar pesquisa de satisfação na CAT, comprovada pelo contrato nº 19/2018, entende-se que a recomendação está implementada.

RECOMENDAÇÃO 6

Avalie a viabilidade de criação de controle, em cada canal de comunicação, que permita aferir o prazo de resposta e as perguntas/assuntos mais frequentemente demandados e verifique a possibilidade de que todas as demandas recebidas por e-mail sejam registradas em sistema do Fale Conosco, CAT ou Ouvidoria, conforme a solicitação.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

☐ Implementada	☐ Parcialmente implementada	☒ Não implementada	☐ Não mais aplicável
---------------------------------------	--	--	---

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

Em novembro de 2018, foi concluído o “Estudo de Viabilidade para estruturação dos canais de comunicação do TRE-RJ com o público externo”, cujo objetivo primordial foi o de mapear e tentar realizar uma racionalização dos trabalhos com vistas a unificar os canais de comunicação e divulgar melhor os serviços da Justiça Eleitoral.

Ainda na Gestão anterior, decidiu-se que, após a elaboração da Política de Comunicação Integrada deste Tribunal, disciplinada na Resolução TRE-RJ nº 1.104/2019, seria constituída nova equipe de trabalho para fazer a vinculação entre os resultados do referido Estudo de Viabilidade e a Política de Comunicação, consoante Portaria DG nº 114/2019.

Esclareço que, posteriormente, foi editada a Portaria DG nº 42/2020 que, além de atualizar a composição do grupo de trabalho, fixou o prazo de 180 dias, a contar do retorno das atividades presenciais, para a apresentação da conclusão de seus trabalhos, considerando o impacto da pandemia da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) sobre as rotinas administrativas, na atual conjuntura de trabalho remoto.

Informo, por fim, que os trabalhos desenvolvidos por esse grupo de trabalho abrangerão, dentre outras questões, a verificação de viabilidade de criação de mecanismos de controle das demandas recebidas pelos canais de comunicação com o público externo, partindo das conclusões do respectivo EVT quanto aos canais que deverão permanecer em atividade, balizados pelos critérios fixados na Política de Comunicação do TRE-RJ (1040513).

ANÁLISE DA SAU

Diante das informações prestadas, verifica-se que embora a Administração tenha constituído grupo de trabalho com o intuito de verificar a viabilidade de criação de mecanismos de controle, tais medidas ainda não foram efetivadas.

Portanto, a recomendação permanece não implementada.

RECOMENDAÇÃO 7

Defina critérios para atualização das informações disponíveis para acesso no Portal do Tribunal na Internet.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

☐ Implementada

☐ Parcialmente
implementada

☒ Não
implementada

☐ Não mais
aplicável

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

Os critérios para atualização das informações disponíveis para acesso no Portal do Tribunal na Internet estão definidos na Portaria DG nº 01/17.

Outrossim, esclarecemos que com a adesão do TRE-RJ no Portal da Justiça Eleitoral, objeto do processo SEI nº 2019.0.000027268-0, está sendo providenciado novo normativo que estabelece diretrizes para inclusão, exclusão, alteração, atualização e divulgação de conteúdos na Internet e Intranet, e define as unidades gestoras e publicadoras de conteúdos e correspondentes responsabilidades (1040477).

ANÁLISE DA SAU

Em consulta à Portaria DG 01/17, constatou-se que a mesma se limita a definir as unidades responsáveis pelos conteúdos nas páginas do TRE/RJ na intranet e na internet, sem estabelecer critérios ou periodicidade para atualização.

Tal análise já havia sido feita no relatório de auditoria, que identificou, com base no disposto no art. 8º, § 3º, VI, da Lei nº 12.527/2011 e no art. 6º, § 4º, VI, da Resolução CNJ nº 215/2015, a necessidade de estabelecer mecanismos de atualização constante das informações disponíveis para acesso no Portal do TRE/RJ na internet.

Conclui-se, portanto, que a recomendação permanece não implementada.

RECOMENDAÇÕES 8 e 9

8) Oriente, de maneira intensificada, os servidores quanto às informações abrangidas pela Lei de Acesso à Informação que devem ser direcionadas à Ouvidoria, e quanto ao procedimento a ser adotado nesse caso.

9) Oriente, de maneira intensificada, os servidores quanto ao tratamento que deve ser dispensado às solicitações de informações do público externo recebidas por e-mail, telefone ou pessoalmente.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

☐ Implementada

☐ Parcialmente
implementada

☒ Não
implementada

☐ Não mais
aplicável

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS

Na intranet: criação de página da Ouvidoria, com conteúdo direcionado à apresentação da unidade aos servidores, incluindo as seguintes informações diversas, cartilhas e manuais, bem como orientações detalhadas para o atendimento, pelos setores da sede e zonas eleitorais, de pedidos com base na Lei de acesso à Informação.

Na internet: ao acessar a página da Ouvidoria, o cidadão pode consultar o menu SIC – Serviço de acesso ao Cidadão, no qual disponibilizamos quatro submenus denominados “Serviço de Informação ao Cidadão” – “Perguntas Frequentes” – “Lei de Acesso à Informação” e “Estatísticas”, contendo ampla divulgação e informação quanto às informações abrangidas pela LAI (0457269 e 0457274).

Uma das iniciativas estratégicas que constam do PDE 2018/2019 é um estudo de viabilidade para estruturação dos canais de comunicação do TRE/RJ com o público externo, que visa avaliação das melhores formas de comunicação com o público externo e definição de papéis e de responsabilidades (0457269 e 0457274).

ANÁLISE DA SAU

Na página inicial do site do TRE/RJ na internet há o link “Ouvidoria/SIC”, que conduz a uma página com informações sobre a Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão (1096687). Contudo, a página deste Tribunal na internet talvez não seja o meio de comunicação com o público interno mais adequado, haja vista a existência da página deste Tribunal na intranet, onde os servidores já estão habituados a receberem informações. Ademais, as informações ali contidas não diferem muito daquelas da intranet.

A Ouvidoria, atualmente, conta com uma página na intranet, na qual constam informações sobre o trabalho da unidade, delimitando o escopo de sua atuação e orientando sobre o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do TRE/RJ (1111410). Na referida página merece especial destaque a Cartilha da Ouvidoria do TRE/RJ (1088110), já existente à época da auditoria, com informações sobre a Lei de Acesso à Informação, diferenciando consulta, dúvida e pedido de informação com base na LAI, além de

diferenciar as atribuições da Ouvidoria em relação a outros canais de comunicação.

De acordo com o item II.5 do Relatório de Auditoria, considerou-se que a Cartilha da Ouvidoria define de forma genérica o que são informações com base na LAI, contudo, ante a ponderação do Gabinete da Presidência (item III do Relatório de Auditoria) quanto à impossibilidade de elencar todos os assuntos possíveis de serem demandados, registrou-se que caso a Administração entenda que a Cartilha da Ouvidoria define suficientemente as informações relacionadas à Lei de Acesso à Informação dentro do Tribunal, a mesma deveria ser disponibilizada em local de fácil acesso.

Embora a Cartilha registre, no item “Quando uma comunicação recebida pela CAT ou Fale Conosco deve ser encaminhada à Ouvidoria?”, que demandas de informações com base na Lei de Acesso à Informação, recebidas por outros canais de comunicação, devem ser direcionadas à Ouvidoria, não foi identificada orientação específica aos servidores quanto ao tratamento que deve ser dispensado às solicitações de informações do público externo recebidas por e-mail, telefone ou pessoalmente.

Destaque-se, ainda, que foi recomendada a intensificação da orientação dos servidores, de forma que seja contínua e abrangente, para que todos os servidores tomem conhecimento de forma passiva dos procedimentos a serem adotados. Para tanto, podem ser realizadas publicações periódicas de avisos, matérias no Parlatório ou utilizados quaisquer outros meios que mantenham os servidores cientes da relevância e da conduta a ser adotada no tratamento de solicitações de informações.

Por fim, registre-se que, embora tenha sido identificada a divulgação da Cartilha da Ouvidoria por e-mail, em fevereiro de 2017 (1111254), e no Parlatório de dezembro de 2017 (1110462), posteriormente não foi encontrada qualquer orientação quanto ao tratamento das informações abrangidas pela Lei de Acesso à Informação direcionada aos servidores na página do TRE/RJ na intranet apta a implementar as referidas recomendações.

Ante o exposto, conclui-se que as recomendações não foram implementadas.

RECOMENDAÇÃO 10

Inclua, no Portal na internet, a indicação de local e instruções que permitam aos interessados comunicarem-se, por via eletrônica ou telefônica, com a unidade detentora da informação.

ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO

(X) Implementada	() Parcialmente implementada	() Não implementada	() Não mais aplicável
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS			
Verificou-se a inclusão, no Portal do TRE/RJ na internet, de indicação da unidade gestora do conteúdo e seu respectivo e-mail.			
ANÁLISE DA SAU			
Em pesquisa realizada no portal do TRE/RJ na internet, verificou-se, conforme documento 1096687, a existência do link “Gestor desse conteúdo”, no canto superior direito de todas as telas, com informações sobre a unidade gestora de cada conteúdo apresentado e seu respectivo e-mail. Constata-se, assim, o atendimento à recomendação.			

RECOMENDAÇÃO 11			
Adote as providências necessárias para tornar o Portal do TRE/RJ na Internet de fácil acesso a toda e qualquer pessoa, independentemente do tipo de deficiência.			
ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO			
(X) Implementada	() Parcialmente implementada	() Não implementada	() Não mais aplicável
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS/EVIDÊNCIAS			
O Portal do TRE/RJ já se encontra acessível aos deficientes auditivos e visuais (0457269 e 0457274).			
ANÁLISE DA SAU			

Em pesquisa realizada no portal do TRE/RJ na internet, verificou-se que foram implementados novos recursos para torná-lo mais acessível, com ícones, no canto superior esquerdo de todas as telas, para funcionalidades de tradução do texto selecionado em LIBRAS e em áudio, conforme documento 1096687. Na parte superior da tela do computador à direita, na página inicial, há o link “ACESSIBILIDADE”, no qual constam informações sobre a comunicação em linguagem acessível do site.

Dessa forma, constata-se o atendimento à recomendação.

IV. CONCLUSÃO

7. De todo o relatado, constata-se que 54,55% das recomendações exaradas por esta unidade de controle foram implementadas e 45,45% não implementadas.

8. Registre-se que houve um grande avanço na gestão dos canais de comunicação com o público externo, com especial destaque para a Resolução TRE/RJ nº 1.104/2019, que trata da Política de Comunicação Integrada deste Tribunal.

9. Contudo, repise-se a importância da implementação das recomendações como meio de aumentar a efetividade da gestão dos referidos canais de comunicação.

V. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

10. Ante o exposto, submete-se à apreciação superior o presente relatório, com a sugestão de que as recomendações não implementadas sejam verificadas em futuros planos de trabalho desta Unidade de Auditoria, visto que as pendências no atendimento das recomendações ainda ensejam providências por parte da administração.

11. À Coordenadoria de Auditoria Interna para apreciação.

Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2020

WANDERSON LUIS DE SOUZA BRUNO
TÉCNICO JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente em 18/09/2020, às 13:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

MONIQUE LIMA E CRUZ

CHEFE DA SEÇÃO DE AUDITORIA DO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL



Documento assinado eletronicamente em 18/09/2020, às 13:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da

[Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre->

[rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#) informando o código verificador

1183658 e o código CRC **100C52A8**. No momento só é possível efetuar a verificação de

autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE AUDITORIA INTERNA DA PRESIDÊNCIA
COORDENADORIA DE AUDITORIA INTERNA
SEÇÃO DE AUDITORIA DO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

PROCESSO Nº 2020.0.000033339-3

DESPACHO

Sra. Secretária,

Em cumprimento ao art. 43 da Resolução TRE/RJ nº 900/2014, encaminho a V. Sa., para apreciação, o Relatório de Monitoramento nº 06/2020 – Avaliação da Gestão dos Canais de Comunicação com o Público Externo (1183658), com o qual estou de acordo.

Opino pelo encaminhamento do relatório às unidades monitoradas, para ciência.

Por fim, ratifico a sugestão de que as recomendações ainda não implementadas (nºs 2, 6, 7, 8 e 9) sejam verificadas em futuros planos de trabalho desta Unidade de Auditoria.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2020

THIAGO MARVILA MORAIS
COORDENADOR(A) DE AUDITORIA INTERNA



Documento assinado eletronicamente em 21/09/2020, às 12:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1198773** e o código CRC **05DA7AD0**. No momento só é possível efetuar a verificação de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE AUDITORIA INTERNA DA PRESIDÊNCIA
COORDENADORIA DE AUDITORIA INTERNA
SEÇÃO DE AUDITORIA DO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

PROCESSO Nº 2020.0.000033339-3

DESPACHO

De acordo com o relatório final de monitoramento id 1183658, que será encaminhado por esta Secretaria à Presidência para apreciação.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2020

ELIZABETH SILVA VIANA
SECRETÁRIO(A) DE AUDITORIA INTERNA



Documento assinado eletronicamente em 21/09/2020, às 14:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#) informando o código verificador **1198824** e o código CRC **3F2A5A48**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.
