



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA OPERACIONAL **Nº 06/2019 - DAPPG/CODAG/SUBCI/CGDF**

Processo nº: 00480-00000713/2019-18
Assunto: Auditoria operacional no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora
Ordem de Serviço: 39/2019-SUBCI/CGDF de 08/02/2019.

1. INTRODUÇÃO

O Na Hora – Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão foi instituído por meio do Decreto nº 22.125/2001 com o intuito de reunir, em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos. Tem a finalidade de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão. No citado Decreto também estava previsto que:

Art. 3º Caberá à Secretaria de Estado de Gestão Administrativa a implantação, a coordenação e o gerenciamento das unidades de atendimento, que poderão ser fixas e móveis.

Art. 4º As unidades do Na Hora serão constituídas em regime de condomínio, formado por órgãos da administração direta, fundacional e autárquica, empresas públicas e sociedade de economia mista, órgãos públicos federais e empresas privadas prestadoras de serviços de utilidade pública que aderirem ao Programa.

Parágrafo único. Cada unidade fixa de atendimento terá uma gestão própria, subordinada à Secretaria de Estado de Gestão Administrativa, a qual, na qualidade de gestora, deverá regulamentar o funcionamento das referidas unidades.

Art. 5º A prestação de serviços pelas unidades de atendimento será efetivada pelos servidores públicos distritais e federais vinculados aos órgãos e entidades que integram o Programa na forma prevista no artigo 4º.

(...)

Art. 10º. As unidades de atendimento do Na Hora deverão funcionar, ininterruptamente, de segunda a sexta-feira, no horário de 07:30 às 19:00 e aos sábados de 07:30 às 13:00 horas. (Artigo alterado(a) pelo(a) Decreto 23597 de 11/02/2003)



Parágrafo único. O horário para encerramento da entrega de senhas e fechamento das unidades do Na Hora ocorrerá de segunda a sexta-feira às 18:30 horas e aos sábados às 12:30 horas. (Parágrafo acrescido(a) pelo(a) Decreto 36475 de 04/05/2015)

Art. 11 - A Secretaria de Estado de Gestão Administrativa baixará os atos e instruções complementares para efetiva implantação do Na Hora - Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão e fiel cumprimento deste Decreto.

Por meio do Decreto nº 27.645, de 18/01/2007, foram “(...) transferidas para a Secretaria de Estado de Justiça, Direito Humanos e Cidadania do Distrito Federal, a estrutura, as unidades vinculadas e as respectivas competências regimentais da Diretoria do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA, de que trata o item 5.3 do artigo 2º do Decreto nº 24.392, de 27 de janeiro de 2004”. Posteriormente, foi emitida a Portaria Conjunta SEG/SEF/SEPLAG nº 09, de 19/04/2007, transferindo para a SEJUS:

(...) o acervo patrimonial, o quadro de servidores efetivos e os saldos orçamentários da Diretoria do Serviço de Atendimento ao Cidadão – NA HORA. Os contratos, acordos, convênios, termos ou ajustes firmados pelo Governo do Distrito Federal, através da extinta Secretaria de Gestão Administrativa e que contemplam a Diretoria do Serviço de Atendimento ao Cidadão – NA HORA ficam transferidos para a Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal.

O Regimento Interno da então Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal, aprovado pelo Decreto nº 34.320/2013, estabelece as seguintes competências para a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão -Na Hora - SUBNAHORA:

Art. 58. À Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão, unidade orgânica de comando e supervisão, diretamente subordinada ao Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania, compete:

I . definir e implantar políticas públicas visando à modernização e otimização dos projetos de gestão voltados para o atendimento do cidadão no âmbito do Distrito Federal;

II . planejar, organizar, coordenar, supervisionar e controlar a execução das diretrizes e estratégias referentes à implantação, manutenção, operacionalização e ampliação das unidades fixas e móveis do Na Hora;

III . planejar, coordenar, supervisionar e controlar a avaliação do atendimento dos servidores ao cidadão no âmbito da Subsecretaria;

IV . coordenar, orientar, acompanhar e avaliar a implantação e operacionalização das unidades e o desenvolvimento de projetos e ações voltados para a padronização sistêmica do atendimento ao público;



- V . adotar mecanismos que promovam a excelência na qualidade dos serviços prestados;
- VI . desenvolver e propor mecanismos e novas metodologias que possibilitem o planejamento, a implementação, o monitoramento e a avaliação da gestão do modelo de atendimento ao cidadão nos órgãos do Distrito Federal;
- VII . estimular controle social e dar transparência ao desempenho institucional quanto ao atendimento prestado à população do Distrito Federal;
- VIII . estimular programas, no âmbito do Na Hora, que visem a preservação do meio ambiente;
- IX . executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Deve ser registrado que, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18535751), foi esclarecido que o mencionado Regimento "(...) *encontra-se vigente, porém não está atualizado. A SEJUS irá realizar tal procedimento de atualização*".

A estrutura da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania - SEJUS, incluindo a da SUBNAHORA, foi alterada por meio do Decreto nº 39.807/2019, cuja vigência iniciou em 07/05/2019, sendo que as sete gerências das unidades do Na Hora, quais sejam, Rodoviária, Sobradinho, Taguatinga, Gama, Ceilândia, Riacho Fundo e Brazlândia, antes vinculadas à Diretoria de Qualidade do Atendimento, passaram a estar subordinadas à Diretoria de Gestão das Unidades. Além disso, foram criados dois núcleos em cada uma das gerências das Unidades. Apesar disso, a quantidade total de Cargos de Natureza Especial e em Comissão da Subsecretaria, incluindo as citadas Unidades, foi reduzida de 68 para 49.

Para dar suporte ao funcionamento do Na Hora, a SEJUS firmou com a ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, em 22/02/2017, o Contrato nº 02/2017 (fls. 4.236 a 4.242 do processo nº 400.000.671/2015), no valor de R\$ 10.299.980,40 (dez milhões, duzentos e noventa e nove mil, novecentos e oitenta reais e quarenta centavos), que tem por objeto "(...) *a prestação de Serviços Integrados de Manutenção, Operacionalização, Recepção, Triagem e Apoio à Gestão do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão nas Unidades e Central do NA HORA, da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão, conforme especificações, condições e prazos constantes no Edital de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG (fls. 2.158/2.548) e na Proposta de fls. 4.087/4.088, que passam a integrar o presente Termo*". A vigência prevista foi 12 meses, a contar da data da assinatura, porém, por meio do primeiro e do terceiro Termos Aditivos, essa foi prorrogada por mais 12 e mais seis meses, respectivamente, findando em 22/08/2019.



2. ABRANGÊNCIA E METODOLOGIA

Os trabalhos de auditoria foram realizados no período de fevereiro a maio de 2019, por meio de consulta a processos, solicitações de informações, reuniões e entrevistas utilizando questionário direto aplicado aos supervisores e gerentes de cada órgão parceiro, tendo sido a maioria das questões baseada no previsto nos termos e acordos de cooperação, bem como na Portaria Conjunta nº 03/2018, quanto às atribuições dos supervisores e gerentes. A abrangência estabelecida foi a gestão dos recursos humanos, envolvendo a formalização das parcerias entre a SEJUS e os demais órgãos e entidades, a quantificação, a alocação e a redistribuição desses recursos. A amostragem alcançou quatro das sete Unidades do Na Hora em funcionamento, quais sejam, Rodoviária, Ceilândia, Gama e Riacho Fundo.

Observa-se que a análise da formalização e execução do Termo Contratual nº 02/2017 não foi objeto desta auditoria operacional, porém, alguns procedimentos previstos nesse ajuste e no Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG, que lhe deu origem, foram usados para subsidiar a resposta a algumas questões de auditoria.

Não houve restrições à realização dos trabalhos, porém deve ser registrado que a ausência de nomeação de supervisores para postos de atendimento de alguns órgãos e entidades impactou a qualidade das respostas obtidas quando da aplicação dos questionários, uma vez que, apesar de terem sido indicados responsáveis para responderem às entrevistas, esses profissionais não detinham as mesmas competências e responsabilidades de um supervisor.

2.1. Questões de Auditoria

Para direcionar a condução dos trabalhos foram elaboradas as seguintes questões auditoria, agrupadas por dimensão da análise.



Eficiência

- A mútua cooperação visando à implantação e operacionalização de serviços nas Unidades do Na Hora foi formalizada entre a SEJUS e os órgãos e entidades parceiros e está em vigência?
- As atribuições de cada órgão parceiro e da SEJUS, quanto à gestão de recursos humanos, estão definidas e claramente direcionadas nos termos ou acordos de cooperação e na Portaria Conjunta nº 03/2018 ?
- Os recursos humanos estão sendo geridos de acordo com o previsto nos termos ou acordos de cooperação e na Portaria Conjunta nº 03/2018?
- Os gestores do Na Hora utilizam os dados disponíveis (quadro de pessoal, relatórios do sistema Imagon etc.) para a gestão dos recursos humanos?
- Os critérios, que foram utilizados pela SUBNAHORA para afirmar que o quantitativo de servidores nas unidades do Na Hora está abaixo do necessário, são objetivos, uniformes e suficientes para dar suporte a essa conclusão?
- A alocação e redistribuição de servidores ou empregados nas unidades do Na Hora e nos órgãos parceiros é efetuada de forma a otimizar a prestação dos serviços?

3. RESULTADOS E ANÁLISES

Neste tópico serão apresentadas as respostas às questões de auditoria apresentadas no subtópico 2.1 .

3.1. Operacional

3.1.1. Eficiência

3.1.1.1. A mútua cooperação visando à implantação e operacionalização de serviços nas Unidades do Na Hora foi formalizada entre a SEJUS e os órgãos e entidades parceiros e está em vigência?



Parcialmente. A formalização da mútua cooperação entre a SEJUS e os órgãos e as entidades que prestam serviços nos postos de atendimento das Unidades do Na Hora, também denominados parceiros, é realizada por meio de termos ou acordos de cooperação bem como de portaria.

Dentre os 22 parceiros, foi verificado, em maio de 2019, que a mútua cooperação não havia sido formalizada com o Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal – CBMDF, a Polícia Rodoviária Federal – PRF e a Subsecretaria do Sistema Penitenciário - SESIPE da Secretaria de Estado de Segurança Pública. Também que havia expirado a vigência dos termos firmados com a Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF e a Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Distrito Federal, bem como que o acordo formalizado com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT, apesar de vigente, não estava em operacionalização.

Assim, a prestação dos serviços por alguns parceiros em Unidades do Na Hora está sem respaldo legal, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Tabela 1 - Instrumentos de Formalização da Mútua Cooperação

Órgãos e entidades parceiros	Documento de Formalização	Vigência
BRB – Banco de Brasília S.A.	Termo de Cooperação Técnica 08/2017	31/10/2017 a 30/10/2020
CEB Distribuição S/A - CEB	Termo de Cooperação (1)	20/01/2016 a 19/01/2021
Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal - CODHAB	Termo de Cooperação Técnica 05/2017	09/10/2017 a 08/10/2020
Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb	Termo de Cooperação Técnica 04/2017	24/10/2017 a 23/10/2020
Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal - CBMDF	Não formalizado	
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT - CORREIOS	Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2017	04/08/2017 a 03/08/2022
Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF	Termo de Cooperação 001/2015	04/09/2015 a 03/09/2020
Defensoria Pública da União - DPU	Termo de Cooperação (1)	25/04/2016 a 24/04/2021
	Termo de Cooperação	31/10/2017 a



Órgãos e entidades parceiros	Documento de Formalização	Vigência
Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN	Técnica 06/2017	30/10/2020
Instituto de Defesa do Consumidor - Procon-DF	Acordo de Cooperação nº 001/2018	23/05/2018 a 22/05/2021
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	Termo de Cooperação (1)	24/08/2016 a 23/08/2021
Justiça Federal de 1º grau no Distrito Federal	Termo de Cooperação nº 01/2016	20/09/2016 a 19/09/2021
Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF	Termo de Cooperação (1)	19/12/2013 a 18/12/2018 (2)
Polícia Rodoviária Federal - PRF	Não formalizado	
Secretaria da Receita Federal do Brasil - SRFB, por intermédio da Delegação da Receita Federal do Brasil em Brasília	Termo de Cooperação Técnica 07/2017	31/10/2017 a 30/10/2020
Secretaria de Estado de Fazenda	Portaria Conjunta nº 03 /2018	a partir de 07 /02/2018
Subsecretaria do Sistema Penitenciário do Distrito Federal - SESIPE da Secretaria de Segurança Pública	Não formalizado	
Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Distrito Federal	Termo de Cooperação (1)	21/01/2014 a 20/01/2019 (2)
Superintendência Regional do Trabalho no Distrito Federal	Acordo de Cooperação Técnica 03/2017	08/10/2017 a 07/10/2020
Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTRANS	Termo de Cooperação Técnica 02/2017	08/10/2017 a 07/10/2020
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF	Acordo de Cooperação Técnica 025/2018	05/06/2018 a 04/06/2021
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal – TRE-DF	Acordo de Cooperação Técnica 1/2017	28/09/2017 a 27/08/2022

Fonte: Despachos SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nºs 18535751, 18906259 e 20383082).

Obs:

(1) Documento não numerado;

(2) Conforme informação no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18535751), os serviços foram mantidos durante os trâmites para renovação.

Foi informado, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18906259), de 26/02/2019, que:



O Acordo de Cooperação Técnica com o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) ainda está em análise da minuta por parte deles no processo SEI nº 00053-00057547/2017-72. Em relação ao Acordo com a Subsecretaria do Sistema Penitenciário do Distrito Federal (SESIPE), foi verificado que as tratativas para finalização do acordo estavam paralisadas, esta Subsecretaria irá retomar o diálogo para que o Acordo de Cooperação Técnica seja retomado e finalizado o mais rápido possível.

Em consulta ao citado processo em 24/05/2019, foi verificado que, desde 2017, estão sendo realizadas as tratativas junto ao CBMDF visando formalizar um termo de cooperação ou uma portaria conjunta. Também deve ser registrado que, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 21298709), de 23/04/2019, foi informado que "(...) *já foi realizada uma reunião e reiterado no processo, por meio de ofício, o pedido para que deem agilidade/preferência ao caso*".

No que se refere à formalização com a SESIPE, no último Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA citado, consta que "(...) *as tratativas já foram iniciadas e o termo está em análise pelas partes envolvidas para apreciação e aprovação, conforme processo Sei nº 00050-00012841/2019-00*". Em 24/05/2019, foi verificado que estava em tramitação minuta de portaria conjunta visando estabelecer procedimentos de parceria com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à operacionalização de serviços da SESIPE nas Unidades de Atendimento da SUBNAHORA.

Ainda conforme Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 21298709), de 23/04/2019, "*Os Termos de Cooperação Técnica, tanto com a Polícia Civil quanto com a Polícia Federal, estão em análise de suas minutas e as tratativas encontram-se, respectivamente, nos seguintes processos: 00052-00001536/2019-28 e 00400-00000682/2019-93. Frisa-se que tivemos recentemente reunião com a área responsável da Polícia Federal (dia 15/04/2019), com o objetivo de fazermos alinhamentos finais e elaborarmos em conjunto o necessário Plano de Trabalho*". Até 24/05/2019, não havia sido formalizada a parceria com nenhum desses órgãos.

Quanto a não apresentação de documento formalizando a cooperação com o Departamento de Polícia Rodoviária Federal, a SEJUS informou, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 20383082), que "(...) *não foram encontrados registros de acordo firmado entre as partes. Da mesma forma, não há registro de tratativas anteriores para que tal situação fosse resolvida. No entanto, esta Subsecretaria está retomando o diálogo para que o Acordo de Cooperação Técnica seja firmado o mais rápido possível*".



No que se refere ao Acordo de Cooperação Técnica nº 025/2018 (SEI nº 18647735), firmado entre a SEJUS e o TJDFT, primeiramente foi informado, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18535751), que esse não havia sido publicado no DODF e o serviço não estava em funcionamento nas Unidades do Na Hora. Porém foi verificado, na cláusula nona do citado acordo, estar previsto que esse “(...) *vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de publicação, pelo TJDFT, no Diário Oficial da União*” e, de acordo com o extrato desse acordo (SEI nº 18647735), a publicação no DOU ocorreu em 05/06/2018. Assim, a fim de complementar a informação prestada, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 22202394), foi consignado que:

1.1 A assinatura do acordo de cooperação foi efetivada na gestão passada e, até o final do ano de 2018, não há registros de tratativas de implantação dos postos avançados do TJDFT nas unidades do Na Hora, somente há o registro da publicação no DOU. Diante deste fato, esta Subsecretaria entrará em contato com o responsável do Tribunal de Justiça para, de forma conjunta, tentar viabilizar a operacionalização da avença.

1.2 Atualmente, não há nenhum posto do TJDFT nas unidades do Na Hora.

1.3 Ainda não consta publicação desse acordo no Diário Oficial do Distrito Federal - DODF.

1.4 As providências quanto à publicação do extrato do Acordo no DODF partem do gabinete da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania. Como as tratativas foram realizadas na gestão passada e até o final de 2018 não houve movimentação neste sentido, é desconhecido o motivo da não publicação. Porém, será solicitado a revisão do acordo por parte da nova gestão e, tudo estando devidamente ajustado com o órgão parceiro, será formulado pedido de publicação no DODF.

Também deve ser observado que o acordo firmado com os Correios contém objeto diverso dos demais, qual seja:

(...) estabelecer cooperação técnica/institucional entre a SEJUS e os CORREIOS, para o intercâmbio de conhecimentos na prestação de serviços diversos, a troca de informações, o compartilhamento de estudos técnicos e pesquisas, a execução e gestão de projetos, e o apoio nas ações relativas ao desenvolvimento de projetos de implantação de serviços públicos diversos relacionados às finalidades e atividades estatutárias dos partícipes. (...) os CORREIOS e a SEJUS acordam em conjugar esforços, no intuito de proporcionar atendimento de Serviços Postais à população do Distrito Federal e promover parcerias que promovam a inclusão de toda a população, facilitando o acesso ao cidadão a todos os serviços públicos de Correios.



Por meio do Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 22202394), foi esclarecido que "(...) *esta Subsecretaria não tem conhecimento sobre os motivos de não haver citação expressa do Na Hora no referido pacto. Porém, por esta Subsecretaria ser parte integrante da Secretaria de Justiça e Cidadania, subentende-se que os Correios são parceiros também do Na Hora - atualmente contam com postos de atendimento nas unidades de Ceilândia, Gama, Riacho Fundo, Taguatinga e Sobradinho*".

Já o Termo formalizado com o BRB se difere dos demais não pelo objeto, mas por prever que cabe a esse parceiro "*Prestar permanente assistência e assessoramento técnico, com o objetivo de assegurar treinamento e capacitação sistemática para as empresas contratadas para a execução dos serviços de Correspondente no País;*" e "*Disponibilizar operadores de caixa por intermédio da empresa contratada para prestação de serviço de correspondente no país, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício das funções nos postos de atendimento das unidades do "Na Hora";*" (grifou-se).

Análise das Respostas ao IAC:

Na Nota Informativa SEI-GDF nº 3/2019 - SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 28039938), foi informado que:

- a. *A Portaria Conjunta com o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - constante no processo SEI nº 00053-00057547/2017-72 - está em fase de assinatura para posterior publicação*
- b. *O acordo com a Subsecretaria do Sistema Penitenciário foi formalizado através de Portaria Conjunta nº 05, de 3 de junho de 2019, e publicado no DODF 113, de 17 de junho de 2019*
- c. *Após parecer da Procuradoria Geral do Distrito Federal, foi feita sugestão por parte desta Subsecretaria para que a renovação com a Polícia Civil do Distrito Federal se proceda por meio de Portaria Conjunta, que está sendo analisada primeiramente nesta Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania - processo SEI nº 00052-00001536/2019-28*
- d. *As tratativas com a Polícia Federal tiveram um lapso temporal devido a demora na resposta por parte da própria PF sobre a validação dos termos do novo acordo e da possibilidade de se abrir uma Delegacia de Segurança Privada na unidade do Na Hora de Taguatinga, situação que não se concretizou. Sendo assim, deu-se prosseguimento a análise da acordo e do plano de trabalho pela área técnica competente - processo SEI nº 00400-00000682/2019-93.*



e. Após realizadas as devidas reuniões e ajustes entre os órgãos parceiros, a minuta do acordo de cooperação e do plano de trabalho com Polícia Rodoviária Federal - processo SEI nº 00400-00015721/2019-57 - está em análise na área técnica responsável desta Secretaria

f. Como pode ser conferido no processo SEI nº 00400-00003646/2018-09, o acordo de cooperação com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios está em revisão na COSISTE daquela corte

Pelo exposto, a SEJUS está trabalhando no sentido de formalizar, nos casos ainda pendentes, a mútua cooperação com os parceiros. Entretanto, isto não altera a situação constatada quando da realização desta auditoria.

Causa

Em 2017, 2018 e 2019:

- Morosidade administrativa.
- Insucesso nas tratativas para formalização ou prorrogação da mútua cooperação com alguns órgãos e entidades parceiros.

3.1.1.2. As atribuições de cada órgão parceiro e da SEJUS, quanto à gestão de recursos humanos, estão definidas e claramente direcionadas nos termos ou acordos de cooperação e na Portaria Conjunta nº 03/2018 ?

Parcialmente. Nos documentos formalizados com órgãos e entidades parceiros, excluindo os firmados com os Correios e o BRB, e considerando tanto os vigentes quanto os expirados, listados na questão anterior deste relatório, foi constatado não estar suficientemente especificada como será realizada a gestão dos recursos humanos, bem como existirem itens em desacordo com o previsto no Decreto nº 22.125/2001, que instituiu o Na Hora.

O primeiro ponto a ser colocado é a inclusão, nos 16 termos ou acordos e na portaria, de obrigação de a SEJUS aportar recursos humanos, integralmente, subsidiariamente ou excepcionalmente, para auxiliar os parceiros no atendimento ao público. Nesses documentos, consta que cabe a essa Secretaria uma dentre as três atribuições a seguir:



Alocar servidores do Distrito Federal que atuarão exclusivamente no atendimento ao eleitor;

Subsidiariamente, aportar recursos humanos, conforme sua legislação própria, sempre que necessário para o desenvolvimento das atividades dos Postos de Atendimento da CEB Distribuição S.A localizados nas Unidades do Na Hora

Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício das funções de recepcionistas, de volantes, e na administração do Na Hora e, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público.

(grifou-se)

Tais obrigações contrariam o disposto no citado Decreto nº 22.125/2001:

Art. 1º Fica instituído o Na Hora - Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão, no âmbito do Distrito Federal, que visa reunir, em um único local, representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada, para a prestação de serviços públicos aos cidadãos.

(...)

Art. 4º As unidades do Na Hora serão constituídas em regime de condomínio, formado por órgãos da administração direta, fundacional e autárquica, empresas públicas e sociedade de economia mista, órgãos públicos federais e empresas privadas prestadoras de serviços de utilidade pública que aderirem ao Programa.

Parágrafo único. Cada unidade fixa de atendimento terá uma gestão própria, subordinada à Secretaria de Estado de Gestão Administrativa, a qual, na qualidade de gestora, deverá regulamentar o funcionamento das referidas unidades.

Art. 5º A prestação de serviços pelas unidades de atendimento será efetivada pelos servidores públicos distritais e federais vinculados aos órgãos e entidades que integram o Programa na forma prevista no artigo 4º.

Art. 6º Os servidores e empregados serão selecionados, treinados e reciclados pelo órgão gestor do Na Hora - Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão para o exercício de atividades nas unidades de atendimento ao cidadão correspondentes a:

I - Orientação ao Público;

II - Supervisão;

III - Gerência;

Parágrafo único. Para a prestação dos serviços, caberá aos órgãos integrantes da unidade de atendimento a seleção e o treinamento dos servidores para execução das atividades específicas de cada órgão.

(...)

Art. 9º Os servidores e empregados responsáveis pela prestação de serviço nas unidades de atendimento continuarão vinculados aos seus órgãos de origem para fins de vencimentos, benefícios, vantagens, direitos e obrigações.

(grifou-se)



Ao se analisar, em conjunto, o previsto nos artigos transcritos, verifica-se que a intenção era disponibilizar, em um só local, serviços prestados por diversos órgãos e entidades, e não substituir a responsabilidade que cada um possui relativa à prestação de determinados serviços. Se assim não o fosse, o Na Hora não seria constituído em regime de condomínio e nem a prestação de serviços seria efetivada pelos servidores públicos distritais e federais vinculados aos órgãos e às entidades que integram o Programa, cabendo a esses a seleção e o treinamento dos servidores para execução das atividades específicas de cada órgão. Reforçando tal entendimento, tem-se a determinação de os servidores e empregados responsáveis pela prestação dos serviços continuarem vinculados aos seus órgãos de origem para fins, dentre outros, de direitos e obrigações.

Ainda cabe colocar que, caso o Na Hora fosse dissolvido, cada órgão ou entidade teria de prestar os serviços de sua competência e, para isso, teria de utilizar os seus servidores ou empregados ou, caso possível, terceirizar a prestação dos serviços. Assim, não é cabível transferir para a SEJUS a obrigação de fornecer os recursos humanos necessários para o funcionamento das Unidades do Na Hora.

A fim de melhor compreender a questão, foi solicitado à citada Secretaria especificar a legislação que possibilita a disponibilização de servidores para prestar serviços nos postos de atendimento de órgãos e entidades parceiros (SEI nº 21863349), sendo informado que "(...) *os servidores da SEJUS não são disponibilizados/cedidos para outros órgãos parceiros, eles estão trabalhando de atendentes dentro das Unidades do Na Hora, que fazem parte da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania*" (SEI nº 22202394). Ou seja, os atendentes prestam tais serviços sem que haja previsão legal.

Outro ponto verificado foi a falta de informações ou a inserção de itens contraditórios nos documentos firmados com os parceiros. Naqueles formalizados com o DETRAN, a DPDF, a DPU, a Justiça Federal de 1º grau no Distrito Federal, a SRFB, a CODHAB, o DFTRANS, a Superintendência Regional do Trabalho no Distrito Federal, a Caesb, o Procon-DF, a PCDF e a Polícia Federal no Distrito Federal está previsto que o órgão parceiro é responsável por "*Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício das funções nos postos de atendimento das unidades do "Na Hora"*" e à SEJUS cabe



Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício das funções de recepcionistas, de volantes, e na administração do Na Hora e, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público (grifou-se).

E, no Termo firmado com a CEB, está registrado que essa deve "*Aportar recursos humanos capacitados, advindos do seu quadro de servidores/colaboradores para desenvolver todas as atividades de sua responsabilidade nas Unidades do Na Hora*" e que a SEJUS deve "*Subsidiariamente, aportar recursos humanos, conforme sua legislação própria, sempre que necessário para o desenvolvimento das atividades dos Postos de Atendimento da CEB Distribuição S.A localizados nas Unidades do Na Hora*".

Assim, além de os itens transcritos desrespeitarem o Decreto nº 22.125/2001, os termos ou acordos nos quais estão inseridos não esclarecem em quais situações caberia o auxílio, de forma excepcional ou subsidiária, pela SEJUS. Também cabe observar que as obrigações transcritas são contraditórias, uma vez que, se é responsabilidade do parceiro disponibilizar recursos humanos em quantidade suficiente, esses recursos já deveriam englobar o atendimento em caso de situações excepcionais. Ou seja, mesmo se fossem adequadas do ponto de vista legal, ainda haveria questionamentos sobre a essência do formalizado por meio dessas obrigações.

Também o controle da frequência do pessoal nas Unidades do Na Hora é questão não especificada nos documentos formalizados com os órgãos e entidades parceiros. No máximo, está previsto que a SEJUS deve "*Encaminhar, mensalmente, aos parceiros a frequência dos seus servidores em exercício no Na Hora*", sem definir o responsável por tal controle e a forma como será realizado. Por meio do Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 20383082), foi informado que "*(...) o sistema utilizado para controle de ponto nas Unidades do Na Hora é o Top Ponto, disponibilizado pela empresa licitada ATP, cuja função é registrar a frequência dos servidores para serem repassadas ao órgão de origem. Porém, nem todos os órgãos utilizam esse sistema, como é o caso da CODHAB, PRF, CEB, CBMDF – DIVIS e CAESB, cujos servidores se reportam diretamente ao seu órgão de origem*".

Outro ponto é não estar definida de forma clara como será realizada a supervisão e avaliação dos atendentes. Nos documentos firmados com dez parceiros, quais sejam CEB, DETRAN, INSS, Justiça Federal de 1º grau no DF, TRE-DF, CODHAB,



DFTRANS, SEF, PROCON e PCDF, está previsto que cabe à SEJUS "*Avaliar mensalmente os servidores em exercício no Na Hora e proceder ao pagamento da Gratificação de Atendimento ao público - GAP*", entretanto, nos mesmos documentos, está previsto que cabe ao órgão parceiro "*Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício da função de supervisor nos seus postos de atendimento*" e que compete ao supervisor do órgão parceiro "*Acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes*". Ou seja, apesar de haver um supervisor incumbido de acompanhar o desempenho dos atendentes, não cabe a ele avaliá-los para fins de pagamento da gratificação. Também não é especificado, nesses documentos, quem seria o responsável na Secretaria por tal avaliação. Deve ser registrado que, nos documentos formalizados, há algumas diferenças na redação desses itens, mas o conteúdo é similar.

Outra questão a ser registrada é a ausência de padrão quanto à previsão de cargo em comissão para os supervisores nos termos e acordos e na portaria, apesar de, nesses documentos, estarem estabelecidas competências para tais profissionais, diferenciando-os dos atendentes. Os documentos firmados com o DETRAN, a CODHAB, o DFTRANS, a Superintendência Regional do Trabalho no DF e o PROCON apresentam, entre as obrigações do órgão parceiro, a nomeação de supervisor(es), se necessária, em cargo comissionado de sua própria estrutura organizacional. O termo formalizado com a Justiça Federal de 1º Grau no DF estabelece que cabe à SEJUS "*Arcar com o pagamento, caso cabível e de acordo com as norma do NA HORA, de gratificação e/ou função aos servidores indicados na forma do item 5.5 da cláusula seguinte*". Já os acordos ou termos formalizados com a CEB, a DPDF, a DPU, o INSS, a Secretaria da Receita Federal do Brasil, o TRE-DF, a Caesb, a PCDF e a PF são omissos quanto a cargo comissionado para o supervisor. Por fim, nos incisos XII e XIII do artigo 4º da Portaria Conjunta nº 03/2018, da SEFP e SEJUS, constam como obrigações da SEJUS:

XII - Disponibilizar cargos em comissão DFG-10 ou superior em quantidade suficiente para nomeação dos supervisores da SEF nas unidades do "Na Hora" previstas no art. 2º e em novas unidades em que as secretarias manifestem interesse em estabelecer a parceria.

XIII - Solicitar à SEF/DF a indicação de servidores para a função de Supervisor de Órgão do posto da SEF/DF no "Na Hora".



Nesse ponto, deve ser transcrito o consignado no Relatório Situacional 2018 (SEI nº 16867925) emitido pela SUBNAHORA:

8.2 Problema de supervisão dos órgãos

Após a reestruturação administrativa da SEJUS, os cargos de supervisão sofreram um forte impacto, pois vários cargos de supervisão foram transformados em assessoria, passando de DFG-10 para DFA-10, sendo que o cargo de assessoria não permite substituição no caso de férias, deixando 1 mês a relação com o órgão prejudicada; quando o supervisor é nomeado nesta Secretaria de Justiça e Cidadania, ele deve ser cedido para que tome posse do cargo de supervisão, sendo assim, ele perde o vínculo formal com o órgão de origem, causando instabilidade jurídica, pois o cargo de supervisão existe justamente para que o supervisor seja a ponte formal entre o órgão parceiro e o Na Hora; e quando se tem acesso a relação de cargos, consta apenas a informação se a pessoa tem vínculo ou não, não informando se o cargo é dedicado a um órgão parceiro, nem qual órgão, causando assim, exonerações por falta de maiores informações. Sendo assim, foi sugerido ao Secretário da pasta para que os cargos de supervisão dos órgãos parceiros do Na Hora, sejam transferidos para os seus respectivos órgãos, deixando de serem da estrutura da SEJUS conforme Processo SEI nº 00400-00008605/2018- 09.

Devido aos problemas elencados acima, as faltas de nomeações e/ou cessões, tem deixado órgãos desguarnecidos e um déficit de 26 supervisores, dos órgãos parceiros e da própria SEJUS.

Por meio do Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 20383082), foi esclarecido que:

Alguns órgãos parceiros do Na Hora estão sem supervisor nomeado pois, ou são da própria carga do órgão - não sendo a SEJUS responsável pela nomeação -, ou a tomada de posse no cargo dependeria de cessão do servidor e a mesma é barrada pelo parágrafo único do artigo 19, do Decreto distrital n. 39.009, de 26 de abril de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal de 29 de agosto de 2018:

"Art. 19. A cessão no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal somente ocorrerá para exercício de cargo em comissão ou função de confiança com graduação mínima equivalente ao Símbolo DF-14, ressalvados os casos previstos em legislação específica.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a critério da SEPLAG, fica autorizada a cessão de função de confiança de Símbolo DFG-12 a depender do porte da unidade e relevância da função."

O Decreto em questão abarca a cessão de servidor a partir de cargos DF-14, com excepcionalidade para DF-12, sendo que todos os cargos de supervisão



existentes nas unidades do Na Hora atualmente são DF-10, o que nos termos do decreto inviabiliza a cessão de servidor. Com efeito, é importante destacar que estamos fazendo um levantamento global relacionado a questão da supervisão de órgão para solicitar aos órgãos parceiros que efetuem a devida nomeação dos supervisores ou então que os disponibilizem de alguma forma. Já, inclusive, destacamos aqui, para ciência, que em conversas com alguns órgãos as pontuações são sempre as mesmas: ausência de quantitativo de servidores suficiente e ausência de cargos em comissão para nomear os supervisores. (grifou-se)

Frisa-se que, como já pontuado anteriormente, estamos aguardando a nova estrutura administrativa do Na Hora e, nesse novo modelo, os cargos de supervisão dos órgãos parceiros devem obrigatoriamente pertencer às suas próprias estruturas.

Análise das Respostas ao IAC:

Foi consignado, na Nota Informativa SEI-GDF n.º 3/2019 - SEJUS /SUBNAHORA (SEI n.º 28039938), que:

Nota 2 - Gestão dos recursos humanos nos documentos formalizados com entidades e órgãos parceiros.

Manifestação:

Consignamos que, diante do que preconiza as legislações e normas específicas de cada parceiro e até mesmo dos órgãos da administração direta e indireta do Governo do Distrito Federal, as questões são intermediadas diretamente pelas áreas técnicas desta Subsecretaria e da Secretaria de Justiça e Cidadania conjuntamente com os órgãos parceiros, com a devida observação das especificidades em cada caso, devido as diversas carreiras que os servidores estão submetidos. Por esse motivo, o assunto não é esgotado totalmente nos instrumentos de formalização tendo em vista que são dirimidos e ajustados nas áreas competentes, sendo observadas as normas vigentes sobre os servidores.

Nota 3 - Previsão, nos documentos formalizados, de obrigação da SEJUS aportar recursos humanos para auxiliar os parceiros no atendimento ao público, contrariando, em tese, o determinado no Decreto n.º 22.125/2001.

Manifestação:

O Na Hora - Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão foi instituído por meio de Decreto no ano de 2001 e, nesses 18 anos de existência, o serviço vem sofrendo diversas mudanças, deixando seu decreto de criação defasado. Em âmbito mais amplo, também foram observadas grandes mudanças não só no governo do Distrito Federal, mas também no governo federal, o que sobremaneira impacta em todas as áreas, em especial, no que se refere aos recursos humanos. Constantemente, esta Subsecretaria recebe dos parceiros, órgãos federais e distritais, considerações no tocante a escassez de seus



recursos humanos, bem como apontamentos das dificuldades nas áreas de atuação governamental, o que interfere nos serviços que prestam nos postos de atendimento instalados nas unidades do Na Hora.

Diante deste cenário, e das dificuldades apresentadas pelos parceiros e, ainda, para que o cidadão não sofra demasiadamente, é que conjugamos esforços no sentido de proceder com alguns ajustes quando apresentada uma dificuldade na questão dos recursos humanos, visando com isso que os serviços não sejam prejudicados e paralisados, pois o Na Hora foi instituído com a finalidade de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão.

Registra-se, também, que a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania integra o programa de Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, portanto, no entender desta Subsecretaria, legalmente pode disponibilizar servidores para prestar serviços de atendimento nas unidades do Na Hora. Isso, inclusive, é atuar com proatividade na qualidade de gestora, minimizando os danos que os cidadãos podem vir a sofrer por situações diversas.

Consigno ainda que, desde o início desta gestão, que se deu em meados do mês de janeiro do presente ano, estamos envidando todos os esforços no sentido de melhorar as condições na prestação dos serviços e de recursos humanos, com a realização de ações in loco nas unidades para aferir as possibilidades de melhorias. Além disso, estamos em permanentes tratativas com os parceiros no que concerne à melhoria da prestação dos serviços, bem como quanto à questão dos recursos humanos, para que não tenhamos nenhum tipo de desencontro, nem supostamente descumpramos o normativo legal. Inclusive, para evitarmos qualquer tipo de contradição diante de situação interpretativa da norma, está sendo sugerido o devido ajuste no Decreto de criação do Na Hora, o que pode ser verificado no processo SEI nº 00400-00041764/2019-98.

O Na Hora realizou nesses 18 anos de existência mais de 35 milhões de atendimentos presenciais, sendo que no primeiro semestre de 2019 realizou mais de 100 mil atendimentos em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando mais de 1 milhão e 300 mil atendimentos. Nas 7 unidades dispostas no Distrito Federal são mais de 10 mil atendimentos diários, quantidade que corrobora com o que se espera desse serviço, pois o cidadão está sendo assistido, mesmo diante das dificuldades existentes atualmente.

A manifestação apresentada pela SEJUS não altera o relatado nesta questão. No que se refere a não estar suficientemente especificada como será realizada a gestão dos recursos humanos, deve ser registrado que ao se deixar para as áreas competentes dirimir e ajustar lacunas não previstas nos documentos formalizados com os parceiros, é gerada a possibilidade de interpretações diferentes para casos similares. Quanto mais completos os termos, acordos ou portarias, menos espaço se dá para a discricionariedade e para eventuais divergências entre os parceiros.



Quanto ao aporte de recursos humanos pela SEJUS para auxiliar os parceiros no atendimento ao público, apesar de essa Secretaria estar atuando proativamente para manter os atendimentos nas Unidades do Na Hora, isto não altera a não observância ao Decreto nº 22.125/2001. Fato esse que a Secretaria pretende solucionar com alteração desse decreto, proposta por meio do processo SEI nº 00400-00041764/2019-98.

Causa

Em 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019:

- Falha administrativa quando da elaboração dos termos, acordos e da portaria.

3.1.1.3. Os recursos humanos estão sendo geridos de acordo com o previsto nos termos ou acordos de cooperação e na Portaria Conjunta nº 03/2018?

Parcialmente. Conforme entrevistas realizadas nas Unidades do Na Hora constatou-se inconsistências quanto às atribuições dos supervisores e gerentes de cada órgão parceiro: um supervisor do mesmo órgão parceiro em uma unidade do Na Hora não executa as mesmas atribuições de outro supervisor em outra unidade conforme preconizado pelos termos e acordos de cooperação.

Conforme o Termo de Cooperação Técnica nº 004/2017, firmado entre a SEJUS e a Caesb, estão entre os serviços a serem prestados pela última:

Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitados, para o apropriado exercício da função de supervisor nos postos da CAESB situados em todas as Unidades do Na Hora, conforme competências descritas abaixo: I. Orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo Órgão; II. Assistir a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão; III. Executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento do órgão; IV. Articular-se com os demais órgãos com vistas à integração das atividades da Unidade; V. Apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do órgão, quando solicitado; VI. Acompanhar e avaliar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes sob sua supervisão; VII. Encaminhar à Gerência da Unidade do Na Hora relatórios periódicos e quando solicitado, das atividades desenvolvidas no órgão; (...)

Entretanto, ressalte-se que, conforme entrevistas realizadas com os respectivos supervisores nas Unidades do Na Hora, constatou-se que o Supervisor da



Companhia na Unidade do Na Hora do Riacho Fundo não realiza as competências descritas pelo termo, tais como orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades dos atendentes, além do fato de que não assiste a Gerência da Unidade do Na Hora.

Vale acrescentar que o Supervisor da Caesb na Unidade do Na Hora do Gama realiza corretamente o quanto descrito pelo termo de cooperação, inclusive auxilia a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão. Com relação ao Supervisor da Companhia na Unidade do Na Hora de Ceilândia, este não faz a avaliação dos serviços feita pelos atendentes, embora oriente, supervisione e controle as atividades tal como previsto pelo termo de cooperação técnica. Assim, constata-se que não existe uniformidade no cumprimento das atribuições do supervisor com aquelas descritas pelo ajuste.

Ainda nesse contexto, conforme o Termo de Cooperação Técnica nº 06 /2017, firmado entre a SEJUS e o DETRAN DF, está estabelecido:

Cláusula Quinta - Das obrigações do Departamento de Trânsito do Distrito Federal

(...) 12. Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício da função de supervisor nos seus postos de atendimento, conforme competências descritas abaixo: a. Orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo Órgão; b. Assistir a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão; c. Executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento do órgão; d. Articular-se com os demais órgãos com vistas à integração das atividades da Unidade; e. Apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do órgão, quando solicitado; f. Acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes; g. Encaminhar à Gerência da Unidade do "Na Hora" relatórios periódicos e quando solicitado, das atividades desenvolvidas no órgão; 12. Nomear o(s) Supervisor (es) de órgão em cargo comissionado de sua própria estrutura organizacional, se necessário;

Constatou-se que o posto de atendimento do referido órgão parceiro no Na Hora do Gama não tem supervisor nomeado tal como preconizado no termo, pois o responsável do órgão na Unidade provém da carreira de Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental da própria SEJUS. Além disso, constataram-se divergências nas informações dadas quanto às atribuições exercidas pela Supervisora do Detran na Unidade do Na Hora da Rodoviária e das demais Unidades do Detran notadamente quanto à orientação, supervisão, controle e avaliação dos serviços de seus atendentes, conforme questionário aplicado nos respectivos posto de atendimento do órgão parceiro.



Ainda conforme o termo de cooperação:

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA SEJUS

5. Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nas funções de recepcionistas, de volantes, e na administração do "Na Hora" e, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público;

Entretanto, na Unidade do DETRAN do Gama, encontraram-se nove atendentes, servidores fornecidos pela própria SEJUS e nenhum servidor do DETRAN, fato que vai de encontro com a referida cláusula. O que deveria ser excepcional, tornou-se usual.

Sobre tais desconformidades, a Subsecretaria do Na Hora, mediante o Despacho SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 21298709), informou que:

2.2. Embora conste no Termo de Cooperação Técnica com o DETRAN a obrigação deste “12. Nomear o(s) Supervisor(es) de órgão em cargo comissionado de sua própria estrutura organizacional, se necessário;”, o órgão supracitado solicita que seja nomeado na estrutura da SEJUS seu supervisor e ainda não tem conseguido disponibilizar servidores suficientes para trabalhar nos postos do Na Hora. Porém, está sendo tratado com o mesmo, com mediação do gabinete do Secretário de Justiça e Cidadania, a resolução deste problema (Sei nº [00055-00149017/2018-84](#)). Além disso, também já foram realizadas reuniões com o Secretário da Casa Civil e com o próprio Diretor-geral do DETRAN, para tentar a resolução amigável dessa situação.

Cabe apontar também que, conforme o Termo de Cooperação Técnica nº 02 /2017, firmado entre a SEJUS e o DFTRANS, consta entre as obrigações dessa autarquia “ (...)10. Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício da função de supervisor nos seus postos de atendimento, (...) 11. Nomear o(s) Supervisor(es) de órgão em cargo comissionado de sua própria estrutura organizacional, se necessário;”. Contudo, em visita na Unidade do Na Hora de Ceilândia constatou-se, mais uma vez, a inexistência de supervisor, desta vez, no posto do DFTRANS.

No tocante ao Termo de Cooperação nº 01/2016, firmado entre a SEJUS e a Justiça Federal, está previsto que cabe ao órgão parceiro “5.4) Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício



das funções nos postos da Justiça Federal nas Unidades do NA HORA;”); constatou-se que nenhum dos seis atendentes na Unidade do Na Hora de Ceilândia são servidores desse órgão parceiro, sendo apenas a supervisora, servidora da Justiça Federal.

Sobre as discrepâncias apontadas, a Subsecretaria do Na Hora da SEJUS se manifestou mediante o Despacho SEJUS/ SUBNAHORA (SEI nº 20873691), *in verbis*:

1. Assim como descrito no Termo de Cooperação Técnica 02/2017, onde consta entre as obrigações do DFTrans “(...)10. Disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício da função de supervisor nos seus postos de atendimento”, esta autarquia possui um responsável pelo posto na Unidade de Ceilândia, [REDACTED] porém o mesmo não está nomeado em cargo comissionado.
2. O posto da Justiça Federal, na Unidade de Ceilândia, conta com a supervisora do próprio órgão, [REDACTED] e com os servidores da Secretaria de Justiça e Cidadania. Com efeito, foi verificado nos registros desta Subsecretaria que, no final de 2018, o Subsecretário à época, encaminhou ofício à Justiça Federal (15196600) solicitando que o referido órgão ofertasse também recursos humanos próprios, como pode ser verificado no processo nº 00400-00008178/2018-51. Ocorre que até o presente momento não obtivemos resposta, porém faremos novo contato para reiterar o pedido.

Além disso, constatou-se que, na Unidade do Na Hora da Rodoviária, o TRE só tinha servidores do Tribunal, mas pelo Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2017 firmado com a SEJUS estava previsto “8.2. Sem prejuízo do contido no subitem anterior, caberá à SEJUS alocar ao TRE-DF os recursos humanos necessários para funcionamento dos guichês dos postos de atendimento eleitoral, na seguinte forma: 8.2.1. 4 (quatro) servidores para o "NA HORA" da Rodoviária”. Em resposta aos questionamentos feitos sobre o assunto, foi respondido via Despacho SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 20383082) que a Subsecretaria do Na Hora solicitou mais servidores para disponibilizar ao TRE-DF no Memorando SEI-GDF Nº 180/2018 - SEJUS/SUBNAHORA (15239729), em 19/11/2018, mas, como constatado, tal solicitação ainda não foi atendida.

Ressalte-se ainda que em visita ao Na Hora do Gama verificou-se a inexistência de servidor e estagiário da DPDF, o que descumprido o previsto no Termo de Cooperação 001/2015, firmado entre a SEJUS e a DPDF, onde consta, dentre as obrigações dessa Defensoria “(...) g) Disponibilizar recursos humanos, em quantidade



suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício das funções nos postos da DPDF nas unidades do Na Hora; (...) i) Destinar estagiários da DPDF para os núcleos de atendimento do Na Hora."

Sobre essa inconsistência a Subsecretaria do Ha Hora se manifestou mediante o referido Despacho, *in verbis*:

O posto da Defensoria Pública do DF no Gama conta com servidores da própria SEJUS e trabalhando apenas com orientação jurídica, para que o órgão não interrompa seu funcionamento. Tal situação ocorre devido ao alegado déficit de servidores do órgão em questão. Com efeito, mesmo havendo um Termo de Cooperação em vigência - mas sem condições de ser seguido, segundo o órgão parceiro -, a DPDF propôs um novo acordo. No começo de abril foi realizada uma reunião para tratativas e a minuta da possível nova parceria está em análise por parte desta Subsecretaria.

Por fim, ainda conforme os termos ou acordos de cooperação, a exemplo daqueles firmados entre a SEJUS e a CEB, DPU, DPDF, INSS, Justiça Federal e PCDF, está descrita como atribuição dos partícipes cumprir as normas administrativas estabelecidas no " manual de organização e funcionamento do Na Hora, bem como rotinas de prestação de serviços necessárias ao adequado funcionamento de cada parceiro". Além do mais, cabe à SEJUS "estabelecer normas administrativas internas em comum acordo com os demais parceiros, a fim de assegurar o cumprimento da missão do Na Hora".

Entretanto, ficou evidenciada falta de homogeneidade nas respostas obtidas por meio dos questionários aplicados aos gerentes e supervisores do Na Hora, com a finalidade de listar as suas atribuições. Por exemplo, quanto aos gerentes, ao serem questionados se participam na indicação dos supervisores dos Órgãos Parceiros, foi respondido por 50% deles que sim, 25% que não e 25% parcialmente. Essas constatações demonstram claramente uma ausência de normas que uniformize as atribuições do Gerente e também dos Supervisores. Questionada sobre o assunto a Subsecretaria respondeu mediante o Despacho SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 20873691):

Não existe atualmente um documento que determine as atribuições da Gerência das Unidades, dos supervisores, nem de nenhum outro cargo desta Subsecretaria, a não ser o do Subsecretário. Também não existem, na atualidade, fluxogramas, rotinas, atribuições etc., devidamente constituídos para o Na Hora. Todavia, um dos projetos da nova gestão é a elaboração de um documento, bem fundamentado e completo, para assim melhor gerir como um todo o Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.



Apesar da resposta da SEJUS quanto à ausência dessa normatização, ressalte-se que no art. nº 75 do Regimento Interno da SEJUS, aprovado pelo Decreto nº 34.320/2013, estão previstas atribuições para a gerência de cada unidade do Na Hora:

Art. 75. Às Gerências das Unidades, da Rodoviária, Gama, Taguatinga, Ceilândia, Sobradinho e Empresarial, unidades orgânicas de execução, diretamente subordinadas à Diretoria de Qualidade do Atendimento, da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão, competem:

- I . gerenciar o atendimento prestado pelas unidades integrantes da Subsecretaria;
- II . avaliar o desempenho das unidades integrantes da Subsecretaria;
- III . efetuar avaliação mensal de desempenho dos servidores;
- IV . supervisionar as atividades de logística, recursos humanos e atendimento das unidades integrantes da Subsecretaria;
- V . promover a integração entre os servidores dos diversos órgãos que compõem a unidade;
- VI . elaborar relatório mensal de gestão da unidade;
- VII . divulgar as normas, leis, decretos e demais instrumentos normativos;
- VIII . acompanhar treinamento contínuo dos servidores quanto aos serviços a serem prestados nas unidades;
- IX . executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Assim, fazem-se necessárias normas mais atualizadas e detalhadas, bem como a sua ampla divulgação, a fim de que todos fiquem cientes de suas responsabilidades, o que é essencial para a boa gestão de Recursos Humanos.

Análise das Respostas ao IAC:

De acordo com a Nota Informativa SEI-GDF nº 3/2019 - SEJUS /SUBNAHORA (SEI nº 28039938) - Processo SEI/GDF nº 00480-000007132019-18 a unidade se manifestou:

Os supervisores não fazem parte da atual estrutura desta Subsecretaria, sendo assim, não possuem normatização de suas atribuições, além das preconizadas em alguns termos de cooperação. Quanto aos gerentes, como publicado no DODF nº 110, de 12 de junho de 2019, foi instituído Grupo de Trabalho para a elaboração do Regimento Interno da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, que trará a normatização das funções tanto da gerência, quanto dos núcleos pertencentes ao Na Hora. Tal situação está em



trâmite no processo 00400-00026112/2019-23, inclusive já fizemos o encaminhamento de todas as nossas diretrizes administrativas, o que foi feito com a participação de toda parte técnica e administrativa.

Portanto, em que pese a unidade demonstrar que está tomando as providências no sentido de sanear o apontamento de auditoria, não se altera o relatado no ponto em questão.

Causa

Em 2019:

- Ausência de comunicação e divulgação dos termos e acordos de cooperação quanto à uniformização do entendimento sobre as atribuições dos gerentes e dos supervisores para cada órgão parceiro em cada unidade do Na Hora.

3.1.1.4. Os gestores do Na Hora utilizam os dados disponíveis (quadro de pessoal, relatórios do sistema Imagon etc.) para a gestão dos recursos humanos?

Parcialmente. De acordo com as respostas obtidas mediante questionários aplicados, verificou-se que 75% de todos os gestores do Na Hora, compreendendo os gerentes, supervisores e até o Subsecretário, utilizam os dados disponíveis, tais como quadro de pessoal e relatórios do Sistema Imagon, na gestão de recursos humanos.

Foram realizadas entrevistas com os Gerentes das Unidades do Na Hora em Ceilândia, Riacho Fundo, Gama e Rodoviária a fim de que estes respondessem se, na gestão diária dos recursos humanos, utilizam dados confiáveis que fundamentem decisões gerenciais, tais como os relatórios emitidos pelo sistema Imagon (*software* desenvolvido sob medida pela ATP Tecnologia e Produtos S.A para as necessidades do Na Hora).

O resultado indicou que os gerentes das Unidades do Na Hora da Rodoviária, do Riacho Fundo e do Gama utilizam tais Relatórios Gerenciais notadamente os relatórios de controle de frequência e tempos de atendimento, entretanto o Gerente do Na Hora da Ceilândia sequer citou o Sistema Imagon. Quando questionado sobre quais eram as maiores dificuldades enfrentadas na sua gestão, o gerente dessa Unidade citou



vários problemas tais como controle de frequência e dificuldade de remanejamento de atendentes, assim como ausência de regulamentação para esse remanejamento.

Embora o Termo Contratual nº 02/2017, assinado entre a SEJUS e a empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A não tenha sido objeto desta auditoria operacional, transcreve-se a seguir, na íntegra, os relatórios previstos para extração por meio do Sistema Imagon, e que deveriam ser desenvolvidos pela empresa contratada, de acordo com o Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG (fls. 2.183 a 2.548 do processo nº 400.000.671/2015):

O Sistema deverá dispor de no mínimo os seguintes relatórios e gráficos:

- Relatório/dados Consolidação.
- Relatórios de atendentes;
- Hora de início do primeiro atendimento cada dia;
- Quantidade de clientes atendidos;
- tempo médio de atendimento;
- Tempo total de atendimento ao cliente
- Hora do fechamento do último atendimento cada dia;
- Horas disponíveis por dia (sem cliente);
- Dias trabalhados no período selecionado;
- Qtd de clientes atendidos (direto) sem senha;
- Qtd de clientes atendidos em mais de X minutos (x é configurável) Categoria(s) /atendente (s). Relatórios de atendimento diário:
 - Fluxo de clientes (= qtd. senhas emitidas - qtd desistências + qtd atendimento sem fila);
 - Qtd de senhas emitidas;
 - Qtd de desistências;
 - Qtd de atendimentos direto (sem fila);
 - Qtd de clientes atendidos no período;
 - Tempo médio de espera;
 - Tempo máximo de espera;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Tempo máximo de atendimento;
 - Qtd máxima de clientes esperando com senha;
 - Qtd de caixas ou atendentes ativos;



- Qtd de clientes com tempo de espera maior que x minutos (x é configurável);
- Qtd de clientes com tempo de atendimento maior que y minutos (y é configurável) Intervalos de 30 minutos

Log de Atendentes:

Histórico do movimento do atendente, listando os períodos (hh/mm/ss) de atividade com respectivos setores atendidos e suas prioridades, bem como os períodos de suspensão e seus I. motivos.

- Relatório de ocorrências de hardware, software e comunicação (error log);
- Gráfico de estações de trabalho ou guichês abertos Intervalos de 30 minutos;
- Gráfico de fluxo de atendimento no período/Gráfico tipo barras;
- qtd de senhas emitidas;
- qtd de clientes atendidos;
- tempos máximos de espera;
- tempos médios de espera;
- tempos máximos de atendimento;
- tempos médios de atendimento;
- qtd de mesas ou guichês abertos;
- qtd de clientes desistentes Intervalos de 30 minutos;
- Gráfico geral/ Gráfico tipo linhas; • qtd senhas emitidas;
- qtd de clientes atendidos;
- qtd de desistências;
- tempos máximos de espera;
- tempos médios de espera;
- tempos máximos de atendimento;
- tempos médios de atendimento;
- qtd de mesas ou guichês abertas;
- qtd de clientes desistentes;
- qtd de atendimentos direto (sem fila)

Além desses relatórios, no item 1.6 constante à fl.nº 2274, está disposto:

Planejador dos Recursos Humanos Necessários Intervalos de 30 minutos. A ferramenta deverá permitir o planejamento de programações futuras de forma inteligente com base em dados estatísticos de um período selecionado. Deverá possuir um modelo matemático que permita simulações de situações de quadro de funcionários sugeridos gerando os novos tempos de espera projetados. A simulação deverá ser para dias específicos do mês (segundas-feiras, quinto dia útil, etc) e por categorias de atendimento.



Assim, destaca-se que o Sistema Imagon deveria permitir a geração de inúmeros relatórios gerenciais conforme disposto pelo Termo de Referência que vem ao encontro das necessidades inerentes às próprias atribuições do gestor, que deve gerenciar todos os atendimentos realizados pelos órgãos parceiros em sua Unidade. Além disso, o Sistema deve ser capaz de extrair Relatórios de frequência dos atendentes e supervisores, bem como o gerenciamento das folhas de ponto, de forma a auxiliar a gerência no controle de pessoal.

Somando-se a tais Relatórios, o sistema também deveria ser capaz de extrair Relatório que permita o planejamento de programações futuras simulando situações de quadro de funcionários com novos tempos de espera projetados. Essas simulações seriam interessantes na construção de um planejamento que possibilite a otimização do número de atendentes ideal por órgão parceiro por Unidade do Na Hora. Entretanto, constatou-se que não se emitem tais relatórios. Em resposta a questionamentos feitos sobre o tema, a Subsecretaria do Na Hora informou, mediante o Despacho SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 22202394): "*Segundo informações prestados pelo executor do contrato, tais relatórios e/ou ferramentas não estão disponíveis no sistema atual (Imagon), porém foi comunicado a empresa prestadora de serviços (ATP) que disponibilize tais funcionalidades o mais rápido possível, conforme e-mail em anexo*".

Vale destacar que o Na Hora enfrenta um problema de rotatividade dos gerentes de Unidade. Por meio das entrevistas realizadas, verificou-se que 100% deles tem menos de um ano de exercício na função. Além disso, quando assumem a função, não recebem nenhum tipo de treinamento para operacionalizar o sistema Imagon, fato que repercute sobremaneira nos trabalhos a serem realizados, pois não conseguem extrair todos os relatórios disponibilizados pelo referido sistema. Para a confirmação da ausência de treinamento aos gerentes, foi feito questionamento à Subsecretaria do Na Hora, cuja resposta mediante Despacho SEJUS SUBNAHORA (SEI nº 22614441) informa que:

segundo informações prestados pelo executor do contrato (22616029), para que os Gerentes sejam capazes de operar o sistema Imagon, os prestadores de serviços da área de TI - da empresa ATP, presentes em todas as Unidades, atendem de forma de operacionalizada na forma de suporte técnico aos Gerentes



Ou seja, quando assumem a função, os gerentes tem apenas suporte técnico do sistema Imagon, insuficiente portanto para a sua completa operacionalização sem o devido treinamento inicial.

Análise das Respostas ao IAC:

De acordo com a Nota Informativa SEI-GDF n.º 3/2019 - SEJUS /SUBNAHORA (SEI n.º 28039938) - Processo SEI/GDF n.º00480-000007132019-18 a unidade se manifestou:

A recomendação desta Subsecretaria para todos os gerentes, o que é frisado reiteradamente nas reuniões mensais, é que o sistema seja usado diariamente, pois contribui muito na análise de desempenho global das unidades. Ademais, para melhor utilização dos dados que o sistema Imagon fornece, esta Subsecretaria também passou a adotar o envio semanal do relatório de indicadores para todos os gerentes, para que assim possamos analisar de perto nossos pontos fortes e os fracos e ter ações mais imediatas.

Além disso, pensando em maximizar a utilização das funcionalidades do sistema Imagon, foi agendado juntamente com a equipe da ATP Tecnologia e Produtos S. A, desenvolvedora do sistema, um treinamento no dia 18/09/2019 para todos os gerentes, com a finalidade de aperfeiçoá-los na gestão dos recursos humanos e do atendimento prestado ao cidadão dentro das unidades. O treinamento será posteriormente estendido para os servidores e colaboradores que utilizam a ferramenta, a fim de que os dados extraídos dos relatórios gerados pelo sistema correspondam à realidade fática de atendimento das unidades, processo SEI n.º [00400-00041412/2019-32](#).

Portanto, em que pese a Unidade demonstrar que está tomando as providências necessárias para sanar o quanto apontado no relatório de auditoria, não se altera o relatado no ponto em questão.

Causa

Em 2019:

- Ausência de treinamento adequado quanto ao Sistema Imagon para os cargos gerenciais das Unidades do Na Hora.



- Não disponibilização, pelo sistema Imagon, de relatórios previstos no Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG, que deu origem ao Contrato nº 02/2017.

3.1.1.5. Os critérios, que foram utilizados pela SUBNAHORA para afirmar que o quantitativo de servidores nas unidades do Na Hora está abaixo do necessário, são objetivos, uniformes e suficientes para dar suporte a essa conclusão?

Parcialmente. Os critérios utilizados são objetivos, porém não são uniformes e nem suficientes para estimar o quantitativo de servidores necessários para prestar serviços nas Unidades do Na Hora.

No que se refere à falta de uniformidade, por meio do Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18906259) e de entrevistas com gerentes, titulares ou substitutos, de quatro Unidades do Na Hora, foram obtidas diferentes informações a respeito dos critérios utilizados para quantificar o número de servidores necessários nas Unidades do Na Hora. No primeiro, foram citados espaço físico e demanda de atendimentos. Nas entrevistas, foram mencionados quantidade de atendimentos, número de pontos de atendimentos e carga horária dos atendentes.

Quanto aos critérios não serem suficientes, nem nas informações prestadas e nem nas entrevistas, houve a inclusão da disponibilidade e da ociosidade dos atendentes. A análise dessas variáveis pode demonstrar que ao invés do aumento do quadro, ou junto com esse, são necessária medidas visando a redução do tempo disponível ou ocioso.

Além disso, conforme mais adiante transcrito nessa questão, a emissão de relatórios, pelo sistema Imagon, demonstrando a disponibilidade e a ociosidade dos atendentes foi prevista no Caderno de Especificações Técnicas do Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG (fls. 2.183 a 2.548 do processo nº 400.000.671/2015). Assim, entende-se que a própria Secretaria considerava relevantes a disponibilidade e a ociosidade.

Nesse ponto, cabe contextualizar a questão elaborada. No Relatório Situacional 2018 (SEI nº 16867925), emitido pela SUBNAHORA em dezembro de 2018, havia sido registrado que:

8.1 Falta de servidores



Sabe-se que existe hoje um déficit registrado de 229 servidores, sendo 17 deles, no atendimento da SEJUS dentro do Na Hora, conforme relatório da Unidade de Gestão Operacional da Subna hora no processo SEI nº 00400-00008070/2018-68.

Em fevereiro de 2019, foi solicitado à SEJUS informar se tal situação ainda persistia, tendo sido colocado, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18535751), que:

(...) o problema de falta de servidores ainda persiste, como demonstrado no Relatório Situacional do quantitativo de servidores, levantado pela Unidade de Gestão Operacional, em anexo (18558753). Para solucioná-lo, será realizado chamamento público.

A fim de, também, solucionar esta demanda, foi encaminhado ao Gabinete do Governador, por parte do Secretário de Justiça, uma minuta de Decreto (Processo SEI nº 00400-00000238/2019-78), que contempla proposta para contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela Administração direta e indireta do Distrito Federal. A norma ora proposta pretende criar espaço para potencializar a utilização de recursos humanos, empregando-os de forma adequada; bem assim para reduzir o fosso existente entre a força de trabalho e a demanda crescente por serviços públicos; e, ainda, para permitir que a Administração tenha seus esforços concentrados nas atividades centrais, que, pelo elevado grau de complexidade, exigem maior preocupação com processos de planejamento, coordenação, análise e tomada de decisão.

Ainda sobre a falta de servidores, foram apresentados os seguintes esclarecimentos no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 18906259), de 25/02/2019:

1.2.1) As informações contidas no relatório do quantitativo de servidores de cada órgão das Unidades do Na Hora foram extraídas de acordo com as informações fornecidas pelos gestores de cada unidade, conforme espaço físico e demanda de atendimentos. (grifou-se)

1.2.2) O objeto do chamamento público a ser realizado é a lotação de servidores públicos efetivos nas Unidades de atendimento da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora, com o intuito de suprir o déficit de recursos humanos existentes, poder melhorar a qualidade de atendimento ao cidadão, assim como diminuir o tempo das pessoas em filas de espera.

1.2.3) Sobre a contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela Administração direta e indireta do Distrito Federal, a proposta foi estudada e formulada pelo Secretário de Justiça e Cidadania. As justificativas constam na minuta encaminhada ao Gabinete do Governador (Processo SEI nº 00400-00000238/2019-78).



Em consulta ao mencionado processo, em 21/05/2019, foi verificado que ainda estava em tramitação a minuta de decreto proposta pela SEJUS para contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta, sendo que, na Nota Técnica SEI-GDF n.º 86/2019 - SEFP/SAGA/SCG/AGEAD (SEI n.º 20553240), de 04/04/2019, foi consignado:

32. Além disso, cabe mencionar que a execução indireta dos serviços foi regulamentada no âmbito do Governo Federal por meio do Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018, após o Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) n.º 324 e do Recurso Extraordinário (RE) n.º 958.252, possibilitar a terceirização da atividade-fim nas empresas, haja vista que considerou "*lícita a terceirização ou qualquer outra forma de divisão do trabalho em pessoas jurídicas distintas, independentemente do objeto social das empresas envolvidas, mantida a responsabilidade subsidiária da empresa contratante.*".

33. Nesse contexto, ressalte-se ainda que a Suprema Corte não se manifestou sobre a possibilidade de terceirização da atividade-fim no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, cuja análise deverá ocorrer em consonância com os artigos 37 a 42 da Constituição Federal de 1988.

34. Portanto, em atenção à solicitação constante no Projeto de Decreto SEJUS /GAB/ASSESSORIA (17241531), verifica-se que embora o Governo Federal tenha editado o Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018, que trata da terceirização na Administração Pública Federal, até o presente momento, o Supremo Tribunal Federal (STF) não se manifestou sobre a possibilidade de execução indireta da atividade-fim no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta. Além disso, ressalta-se que a Coordenadoria Nacional de Combate às Irregularidades Trabalhistas na Administração Pública (CONAP) vinculada ao Ministério Público do Trabalho (MPT) elaborou a Nota Técnica n.º 1/2019 (19735114), na qual aponta inconstitucionalidades e ilegalidades no texto do mencionado Decreto. Desse modo, considerando que a presente proposta diz respeito a temática sensível, passíveis de divergentes entendimentos, esta Assessoria recomenda, s.m.j., que o órgão consultante juntamente com as áreas técnicas reavaliem a presente proposta de Minuta de Decreto, a fim de que tal pretensão esteja em consonância com as disposições contidas na Constituição Federal de 1988, bem como com a jurisprudência dominante. (grifou-se)

III - CONCLUSÃO

35. Ante o exposto, esta Assessoria sugere o encaminhamento do presente processo ao Gabinete da Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal (GAB/SEFP), para que, caso entenda pertinente, envie-o à Subsecretaria de Gestão de Contratos Corporativos (SUCORP/SEFP), para análise e manifestação cabível, tendo em vista que a referida área é responsável pela execução de contratos. Após, sejam remetidos os



autos ao Gabinete da Casa Civil do Distrito Federal (GAB/CACI), em atenção ao Despacho SEI-GDF CACI/GAB (18158653) exarado pelo Chefe de Gabinete desse órgão.

O quadro de pessoal das Unidades do Na Hora, em abril de 2019, excluídos os prestadores de serviços relativos ao Termo Contratual nº 02/2017, que não foi objeto desta auditoria, está demonstrado a seguir:

Tabela 2 - Quadro de Pessoal das Unidades do Na Hora

Unidade	Quantidade de servidores/empregados			Total	% (Requisitado + SEJUS)
	Órgão Parceiro	Requisitado	SEJUS		
Brazlândia	8	4	4	16	50%
Ceilândia	61	44	45	150	59%
Gama	24	22	34	80	70%
Riacho Fundo	42	15	23	80	48%
Rodoviária	67	33	25	125	46%
Sobradinho	23	15	17	55	58%
Taguatinga	45	32	61	138	67%
Total	270	165	209	644	58%

Fonte: Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 22202394)

Assim, a SEJUS responde hoje por 58% dos recursos humanos das Unidades do Na Hora, demonstrando um desequilíbrio no provimento desses recursos e onerando essa Secretaria.

Também cabe registrar o informado no Despacho SEI-GDF SEJUS /SUBNAHORA (SEI nº 19523082):

2. Com relação ao registro no Sistema Único de Gestão de Recursos Humanos do Distrito Federal dos servidores/empregados que prestam serviços nas unidades do Na Hora, a denominação utilizada é baseada na lotação e não no órgão, sendo assim, servidores do quadro da SEJUS, os que são requisitados e os dos órgãos parceiros tem o mesmo número dentro da mesma lotação. As denominações atuais são:

- 11.010.30.10.000 - Gerência da Unidade Rodoviária



- 11.010.30.20.000 - Gerência da Unidade Gama
- 11.010.30.30.000 - Gerência da Unidade Taguatinga
- 11.010.30.40.000 - Gerência da Unidade Ceilândia
- 11.010.30.50.000 - Gerência da Unidade Sobradinho
- 11.010.30.60.000 - Gerência da Unidade Empresarial
- 11.010.30.80.000 - Gerência da Unidade Brazlândia

Tais informações foram complementadas por meio do Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 21298709):

5.1. Conforme Memorando da Gerência de Pessoal ativo, desta Secretaria, verifica-se que não há registro de agentes públicos da esfera federal, apenas servidores e empregados distritais, conforme processo Sei nº [00400-00017352/2019-37](#). Todos esses estão registrados nas lotações citadas no Sistema Único de Gestão de Recursos Humanos do Distrito Federal.

5.2. Todos os servidores e colaboradores que prestam serviço nas Unidades do Na Hora são cadastrados no sistema Imagon, sendo que só conseguem realizar seus atendimentos mediante inserção de usuário/login e senha no sistema.

Assim, no que se refere a controle por meio de sistema, apenas o Imagon, disponibilizado para o Na Hora em razão do citado Contrato nº 02/2017, apresenta o quadro geral dos servidores e colaboradores que prestam serviço nas mencionadas Unidades.

A fim de identificar possíveis critérios para quantificar o quadro de pessoal do Na Hora, foram solicitados os relatórios demonstrando os atendimentos realizados, a disponibilidade e a ociosidade dos atendentes, e a suspensão dos atendimentos nas quatro Unidades do Na Hora selecionadas, referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019. Em resposta, foram apresentados Relatórios de Atendimento, de Registro de Entrada e Saída e de Suspensão. E, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 21298709), foi informado que, segundo a empresa ATP Tecnologia e Produtos S/A, essa não possui "(...) *atualmente base de cálculo para obter a ociosidade dos atendentes, porém, já foi solicitado para a equipe de desenvolvimento e constará na próxima versão do sistema Imagon FastLine*".

Apesar de o contrato firmado com a mencionada empresa não ser objeto dessa auditoria operacional, é necessário transcrever o seguinte trecho do Caderno de Especificações Técnicas do Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG (fls. 2.183 a 2.548 do



processo nº 400.000.671/2015), a fim de melhor compreender como o sistema Imagon poderia ter sido utilizado para definir o quantitativo de servidores necessário para prestar serviços nas Unidades do Na Hora:

GERENCIAMENTO

- Este módulo deve atender a Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo atendimento presencial aos Cidadãos. Além disto, deverá ser possível obter um panorama, em tempo real, da situação dos atendimentos dentro de uma Unidade ou grupo de Unidades e suas seções.

- Todos os relatórios, consultas e gráficos deverão estar disponíveis on-line via browser com informações atualizadas dinamicamente. Permitir aplicar medidas estatísticas para os dados correspondentes: média, mínimo, máximo, soma total, desvio-padrão, entre outros;

(...)

- A solução deve possuir configuração flexível com todas as funcionalidades necessárias para o controle do fluxo de atendimento nas Unidades e respectivas seções de atendimento, garantindo máxima segurança, transparência e agilidade ao processo de gestão do Na Hora.

(...)

- A funcionalidade de supervisão deve permitir o acompanhamento online dos atendimentos executados nas Unidades. Além disto, deve possibilitar a visualização da situação de todos os Cidadãos, Atendentes, Pontos de Atendimento, Seções, Unidades e Grupo de Unidades, considerando tempos, quantidades, entre outras informações.

(...)

(...)

RELATÓRIOS

Os relatórios devem ser parametrizáveis, editáveis e disponibilizados em modo gráfico e texto, em tela ou exportados nos formatos já descritos neste Anexo I.

Todos os eventos gerados pelas operações dos atendentes devem ser registrados e enviados ao banco de dados corporativo do SA. A partir deste banco de dados, todos os relatórios e telas poderão ser gerados para o conhecimento necessário sobre o atendimento ao Cidadão.

Visando o entendimento padronizado das variáveis do SA, deve ser considerado o seguinte glossário:

(...)

- **Atendimento:** tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento. No cálculo deste tempo é incluído o Tempo de Pausa no atendimento



- **Suspensão:** tempo entre o início e o término de suspensão. O cálculo deste tempo é finalizado somente quando o atendente finaliza a suspensão
 - **Disponibilidade:** tempo entre o Login e Logout do Mesa/atendente. O cálculo deste tempo é feito subtraindo o Tempo de Suspensão.
 - **Ociosidade:** tempo entre o Login e Logout, subtraindo o Tempo de Atendimento e o Tempo de Suspensão. O cálculo deste tempo é feito a partir do momento em que é feito o Login no sistema pelo atendente, até o momento em que for feito o Logout.
- (...)
- **Atendimentos:** o total de atendimentos é o total de atividades finalizadas (Uma senha pode executar múltiplas atividades e cada uma delas é chamada de um atendimento) em um determinado período.
- (grifou-se)

Também deve ser registrado que, comparando relatórios de registro de entrada e saída (SEI n°s 21476259, 21476662, 21479744 e 21480017) com os de suspensão dos atendimentos (SEI n°s 21481319, 21481432, 21481552 e 21481655), nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019, foi verificado que, no campo "duração" dos primeiros, o tempo de suspensão não foi subtraído do tempo entre o login e logout do atendente. Assim, essa duração não corresponde à disponibilidade dos atendentes, uma vez que, conforme o trecho transcrito do Termo de Referência, o tempo de suspensão deve ser excluído quando do cálculo da disponibilidade.

Por fim, no sentido de verificar se outros eventos interferiram na disponibilidade dos recursos humanos, podendo ensejar outros critérios para quantificação do quadro de pessoal, foram solicitados os relatórios demonstrativos das ocorrências operacionais e sociais, relativos aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2019, porém somente os primeiros foram disponibilizados. Os documentos entregues demonstram que a quantidade total de ocorrências relacionadas à internet, ao sistema Imagon e a outros sistemas não impactaram significativamente o desempenho dos profissionais nas Unidades do Na Hora em análise.

Quanto aos relatórios de ocorrências sociais, foi informado, no Despacho SEI-GDF SEJUS/SUBNAHORA (22202394), que "(...) *não estão disponíveis no sistema atual (Imagon), porém foi comunicado a empresa prestadora de serviços (ATP) que disponibilize tais funcionalidades o mais rápido possível*". No mencionado Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico n° 061/2015 - SULIC/SEPLAG, está previsto:



13.2 REGISTRO E TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS

As ocorrências nas UNIDADES NA HORA, para efeito de gestão global, são eventos estranhos à normalidade da operação que acontecem internamente ou nas suas imediações e que tenham relação direta com a UNIDADE NA HORA.

As ocorrências são enquadradas como "operacionais", quando se referem a eventos imprevistos relacionados à operação das UNIDADES NA HORA, e "sociais", quando se referem a perturbações na operação das UNIDADES NA HORA provocadas por usuários ou elementos estranhos à operação.

Do ponto de vista gerencial, as ocorrências deverão ser analisadas no sentido de identificar a necessidade de tomada de providências visando à prevenção de novas ocorrências.

Para tanto, a CONTRATADA deverá manter sistemática específica, mantendo o histórico das ocorrências:

- Disponível para acesso via sistema pelo período mínimo de 12 (doze) meses.
- Disponível em mídia ótica ou magnética, para acesso a qualquer tempo de forma *off-line* pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

Análise das Respostas ao IAC:

Na Nota Informativa SEI-GDF n.º 3/2019 - SEJUS/SUBNAHORA (SEI n.º 28039938), foi colocado que:

São considerados como critérios para quantificar a necessidade de servidores nas Unidades do Na Hora a demanda de atendimento, o espaço físico de cada unidade e o tempo médio de espera. Assim, uma vez verificado o aumento da demanda de atendimento em determinado órgão parceiro, por meio da análise dos relatórios extraídos do sistema Imagon (total de atendimentos, tempo médio de espera, dentre outros), o gerente da unidade poderá, conjuntamente com a Coordenação de Gestão Operacional, remanejar um servidor de um órgão com menor procura para suprir a necessidade do outro.

Sobre a uniformização da utilização desse critério pelos gerentes das unidades, informo que ficou devidamente esclarecido com toda a equipe a importância da análise dos relatórios disponibilizados via sistema Imagon, para o acompanhamento da demanda de atendimento e a consequente melhor distribuição dos recursos humanos. Inclusive, registro aqui que realizamos estudos e fizemos uma redistribuição de servidores em algumas das unidades, com o fito de atender melhor o cidadão, diminuir o tempo médio de espera e minimizar eventual sobrecarga de trabalho de alguns servidores.

Quanto a insuficiência desses critérios para efetivamente estabelecer a quantidade necessária de servidores, convém informar que embora ainda não esteja possível verificar a disponibilidade e ociosidade dos atendentes por meio



dos relatórios do sistema Imagon, atualmente é feita a análise do número de atendimentos e do tempo médio de atendimento para verificar quanto tempo o atendente permanece em atividade.

Tais informações não trazem elementos que alterem o relatado, uma vez que a uniformização dos critérios foi feita posteriormente aos trabalhos no Órgão e ainda sujeita à confirmação. No que se refere à insuficiência dos critérios, reitera-se o registrado quanto a análise da disponibilidade e da ociosidade poder demonstrar que ao invés do aumento do quadro, ou junto com esse, são necessária medidas visando a redução do tempo disponível ou ocioso bem como que os relatórios relativos a essas foram previstos no Caderno de Especificações Técnicas do Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG, ou seja, foram considerados necessários pela própria Secretaria quando da contratação de empresa para prestação de serviços integrados de manutenção, operacionalização, recepção, triagem e apoio à gestão do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão nas Unidades e Central do NA HORA.

Causa

Em 2017, 2018 e 2019:

- Falta de normatização estabelecendo e padronizando os critérios que devem ser utilizados para quantificar os recursos humanos necessários para garantir o adequado funcionamento das unidades do Na Hora.
- Não disponibilização pelo sistema Imagon de relatórios previstos no Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG, que deu origem ao Contrato nº 02/2017.

3.1.1.6. A alocação e redistribuição de servidores ou empregados nas unidades do Na Hora e nos órgãos parceiros é efetuada de forma a otimizar a prestação dos serviços?

Não. A alocação e redistribuição de servidores ou empregados nas Unidades do Na Hora não permite a otimização de todos os serviços prestados, pois atualmente só é possível a redistribuição dos servidores do quadro próprio da SEJUS.



Foram feitos questionamentos à Subsecretaria do Na Hora da SEJUS quanto à normatização da atribuição prevista para os gerentes, de distribuir e redistribuir os servidores da SEJUS e os servidores e empregados dos órgãos parceiros. Nessa oportunidade foi também inquirido que, de acordo com o Manual de Procedimentos e Rotinas do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora, existe um tópico específico de remanejamento de pessoal no qual está pontuado que tal atribuição cabe ao supervisor de recursos humanos e ao gerente da Unidade, observando-se os pontos ali mencionados.

Sobre o assunto, essa Subsecretaria assim se manifestou, conforme Despacho SEJUS/SUBNAHORA (SEI nº 20873691):

4. Cabe aqui esclarecer que o "Manual de Procedimentos e Rotinas do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora", anexado nos autos deste processo, foi encontrado ao acaso nesta Subsecretaria e está defasado e em desuso, sendo que, inclusive, a Secretaria e a estrutura que possuíam na época já não existem mais. Atualmente, a distribuição dos servidores da SEJUS - ou os disponibilizados - entre as Unidades é feita levando em consideração as necessidades de cada local onde o Na Hora está presente. (grifo no original)

4.1. Hoje, os gerentes das Unidades têm autonomia para identificar a necessidade de recursos humanos e fazer a devida distribuição - frisa-se, quando necessário e com o aval da Unidade de Gestão Operacional desta Subsecretaria. Entretanto, somente dos servidores da SEJUS ou os aqui lotados, não podendo interferir na gestão dos órgãos parceiros e, tampouco, transferir os servidores destes para outros órgãos.

Ressalta-se que sobre o tema foram feitas entrevistas com gerentes das Unidades do Na Hora de Ceilândia, Riacho Fundo, Rodoviária e Gama nas quais se questionou sobre as atribuições de distribuir (alocar) e redistribuir tanto os servidores do quadro próprio da SEJUS quanto aqueles provenientes dos órgãos parceiros, bem como sobre a definição da quantidade de supervisores e atendentes necessários para prestar o atendimento. Também foram introduzidas questões quanto aos critérios utilizados para a distribuição e redistribuição dos servidores e/ou atendentes e também se é possível que um atendente preste serviço em postos de atendimento de diferentes órgãos ou entidades dentro do Na Hora. As respostas variaram bastante, fato que comprova a falta de comunicação entre a Subsecretaria do Na Hora e as Gerências de cada Unidade.

Conforme se verifica pela leitura da tabela a seguir, a atividade de distribuir e redistribuir os servidores da SEJUS é feita por todos os gerentes das Unidades do Na Hora, entretanto, quanto a distribuir e redistribuir os servidores/atendentes dos órgãos



parceiros, três gerentes disseram não ser possível, entretanto um deles disse ser possível, "mas muito difícil de ocorrer, uma vez que é necessário que o atendente tenha treinamento para prestar os diferentes serviços".

Tabela 3 - Entrevista Realizada com os Gerentes

Questão: No que se refere à gestão de recursos humanos nessa unidade do Na Hora, excetuando a relacionada ao pessoal contratado pela ATP Tecnologia e Produtos S/A, informar se as seguintes atividades são realizadas por V.Sa:				
Opções	Resposta Na Hora Rodoviária	Resposta Na Hora Gama	Resposta Na Hora Ceilândia	Resposta Na Hora Riacho Fundo
distribuir e redistribuir os servidores da Sejus (quadro próprio e requisitado) para prestarem serviços nos postos de atendimento dos órgãos parceiros	Sim	Sim	Sim	Sim
distribuir e redistribuir os servidores e/ou empregados dos órgãos parceiros que prestam serviços do Na Hora	Não	Não	Sim	Não
definir a quantidade de supervisores e atendentes necessários para prestar atendimento em cada órgão parceiro	Não	Sim	Sim	Não
Questão: É possível que um atendente preste serviço em postos de atendimento de diferentes órgãos ou entidades dentro do Na hora?				
Rodoviária	Gama	Ceilândia	Riacho Fundo	
Não.Os atendentes dos órgãos parceiros não podem. Quanto aos atendentes da SEJUS, hoje isso não ocorre. A carga horária dos servidores é considerada uma limitação. Há servidores que fazem 6h, 7h e 8h. Além disso, como cada órgão parceiro usa um sistema diferente, seria necessário o treinamento do atendente em mais de um sistema.	Não. Para isso, ele teria de ser movimentado de um órgão para o outro.	Sim.Só para os do quadro da SEJUS para outros órgãos parceiros	Sim. É possível, mas muito difícil de ocorrer, uma vez que é necessário que o atendente tenha treinamento para prestar os diferentes serviços. Além disso, para a atividade fim é necessário o preenchimento de cadastro e a concessão de senhas de forma prévia.	

Fonte: Entrevista gerentes Na hora Riacho Fundo/Gama/Ceilândia/Rodoviária em abril/maio-2019



Há que se ressaltar também que foi acrescentado ao referido questionário uma questão sobre os critérios utilizados na distribuição/redistribuição dos supervisores e atendentes, e que também foi respondida de forma não uniforme pelos respectivos gerentes.

Tabela 4 - Entrevista Questão Aberta

Questão: Quais critérios são utilizados para a distribuição/redistribuição dos supervisores e atendentes nos postos de atendimento?			
Rodoviária	Gama	Ceilândia	Riacho Fundo
Somente os atendentes que não são do órgão parceiro podem ser remanejados, o critério é a quantidade de atendimentos, a demanda pelo serviço.	Os atendentes são redistribuídos conforme a quantidade de pontos de atendimento existentes, ou seja, a base é a estrutura física existente.	Carga horária, de 30 ou 40 horas, demanda por turno vespertino /matutino.	O atendente é por solicitação do servidor ou da chefia. Também nos casos de necessidade de serviço em determinado posto de atendente. O supervisor é determinado pelo órgão parceiro.

Fonte: Entrevista gerentes Na hora Riacho Fundo/Gama/Ceilândia/Rodoviária em abril/maio-2019

Em síntese, com relação à questão aberta aplicada aos gerentes, dois deles informaram que utilizam o critério da quantidade de atendimentos, um utiliza a carga horária dos atendentes e um utiliza como critério a quantidade de pontos de atendimentos, ou seja, o mobiliário existente.

Desta forma, evidencia-se um cenário no qual não se permite uma melhoria na otimização dos serviços de atendimento nas unidades do Na Hora, uma vez que cada gerente de unidade só consegue redistribuir os servidores da própria SEJUS. Ou seja, se o posto da Caesb apresenta em certos períodos do mês atendentes ociosos, estes por sua vez não podem ser deslocados para prestar atendimentos nos postos do Detran, caso tenha sobrecarga de atendimentos, a menos que os servidores em questão sejam do quadro próprio da SEJUS. Entretanto, esses atendentes podem por sua vez, serem deslocados para outros postos da Caesb de outras Unidades do Na Hora. Assim, cada órgão parceiro pode otimizar seus atendimentos conforme demanda apresentada por Unidade do Na Hora.

Entretanto, de acordo com a normatização vigente, os serviços de atendimento das respectivas entidades parceiras dentro de cada Unidade do Na Hora não podem ser administrados de forma a obterem o seu "nível ótimo", a menos que cada uma delas comece por nomear seus próprios supervisores, que por sua vez, seriam encarregados de distribuir e redistribuir seus próprios atendentes. De forma excepcional e caso haja



previsão legal, os servidores da SEJUS também poderiam ser alocados, mas estes casos deveriam ser previamente estabelecidos entre os partícipes.

Análise das Respostas ao IAC:

De acordo com a Nota Informativa SEI-GDF n.º 3/2019 - SEJUS /SUBNAHORA (SEI n.º 28039938) - Processo SEI/GDF n.º 00480-000007132019-18 a unidade se manifestou:

Atualmente, os gerentes das unidades do Na Hora possuem entre suas atribuições a gestão de recursos humanos, podendo movimentar os atendentes de um órgão parceiro para outro, conforme a demanda de atendimento e o espaço físico de cada órgão, com o aval da Coordenação de Gestão Operacional. A gestão restringe-se aos servidores provenientes da Secretaria de Justiça e Cidadania, ou seja, não podem interferir na movimentação dos servidores e colaboradores vinculados aos órgãos parceiros, pois os servidores e colaboradores dos órgãos parceiros ingressam no Na Hora para atuar especificamente naquele órgão, possuindo atribuições, qualificações e senhas de acesso específicas, sendo, na maioria das vezes, o representante daquele órgão no Na Hora, auxiliando os servidores dessa Secretaria nas resoluções de questões específicas.

Portanto, em nada se altera o quanto descrito.

Causa

Em 2019:

- Falta de normatização adequada e atualizada de forma que possibilite a uniformidade na gestão dos recursos humanos quanto à sua alocação e distribuição nos postos de atendimento.
- Ausência de nomeação dos supervisores de cada órgão parceiro atuante nas Unidades do Na Hora.



4. CONCLUSÃO

Tendo em vista o relatado nas seis questões de auditoria propostas, foram verificados os seguintes pontos na gestão dos recursos humanos, relativos ao funcionamento do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora:

- 1) a prestação dos serviços por alguns órgãos e entidades parceiros está sem respaldo legal, uma vez que a mútua cooperação não foi formalizada entre a SEJUS e três parceiros, bem como a vigência de dois termos de cooperação havia expirado;
- 2) insuficiente especificação sobre a gestão dos recursos humanos nos documentos formalizados com os órgãos e entidades parceiros;
- 3) previsão, nos documentos formalizados, de obrigação de a SEJUS aportar recursos humanos, integralmente, subsidiariamente ou excepcionalmente, para auxiliar os parceiros no atendimento ao público, contrariando o determinado no Decreto nº 22.125/2001;
- 4) não observância a itens previstos nos termos ou acordos de cooperação;
- 5) ausência de normatização das atribuições dos gerentes e supervisores das Unidades do Na Hora;
- 6) não utilização por todos gerentes dos relatórios gerenciais que o Sistema Imagon pode e deve disponibilizar para a gestão dos recursos humanos;
- 7) ausência de treinamento adequado dos gerentes das Unidades do Na Hora para utilização do sistema Imagon;
- 8) utilização de critérios objetivos, porém não uniformes e nem suficientes, para estimar o quantitativo de servidores necessários para prestar serviços nas Unidades do Na Hora;
- 9) perda potencial de eficiência pela impossibilidade de redistribuir servidores entre os órgãos parceiros.

No que se refere ao quadro de pessoal do Na Hora, é necessário padronizar a metodologia para estimá-lo, utilizando todas as informações necessárias e analisando-as criteriosamente a fim de verificar a real necessidade da demanda de atendimentos de cada



órgão parceiro em cada uma das Unidades do Na Hora. Para tanto, ressalta-se a necessidade de extrair do sistema Imagon, simulações do quadro, de forma a permitir o planejamento de programações futuras.

Então, caso seja necessário aumentar o quadro existente, deverão ser realizados estudos, em conjunto com os órgãos e as entidades parceiros, a fim de definir, considerando parâmetros de exequibilidade, economicidade, eficácia e eficiência, qual o melhor procedimento a ser adotado: disponibilização de servidores ou empregados pelos parceiros, contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta, formação de quadro próprio de servidores para o Na Hora, por exemplo.

Por fim, as falhas citadas demonstram fragilidade na formalização das parcerias entre a SEJUS e os demais órgãos e entidades para implantação e operacionalização dos serviços nos postos de atendimento das Unidades do Na Hora bem como na execução do acordado. Tais parcerias necessitam de comprometimento de todos os órgãos e entidades envolvidos, uma vez que, conforme Decreto nº 22.125/2001, as Unidades do Na Hora devem ser constituídas em regime de condomínio. Assim, não cabe transferir para a SEJUS a obrigação de fornecer os recursos humanos necessários para prestar serviços nos postos dos outros órgãos e entidades, onerando-a além da sua competência legal.

A fim de que isso aconteça, o Governo do Distrito Federal tem de decidir se a prestação de um serviço de excelência pelo Na Hora é um dos seus objetivos, passando a adotar uma política de governo no mesmo sentido, de forma a demonstrar que o funcionamento do Na Hora é responsabilidade de todos os órgãos e entidades envolvidos, devendo o ônus ser dividido por todos proporcionalmente à dimensão dos serviços prestados por cada um.

5. ORIENTAÇÕES

O.1) [Subtópico 3.1.1.1] Observar o prazo de vigência dos termos ou acordos de cooperação formalizados a fim de que a prestação de serviços pelos órgãos parceiros nas Unidades do Na Hora não fique sem o adequado respaldo legal.



- O.2) [Subtópico 3.1.1.6] Uniformizar entendimento sobre critérios utilizados pelos gerentes para a alocação e redistribuição dos atendentes nos postos de atendimento do Na Hora.

6. RECOMENDAÇÕES

- R.1) [Subtópico 3.1.1.1] Formalizar a mútua cooperação entre a SEJUS e os órgãos e entidades parceiros, seja por meio de termos ou acordos de cooperação ou portaria a fim de que a prestação de serviços pelos órgãos parceiros nas Unidades do Na Hora não fique sem o adequado respaldo legal;
- R.2) [Subtópico 3.1.1.2] Além das atribuições previstas, em termos ou acordos de cooperação ou portaria, relativas à gestão dos recursos humanos de cada parceiro, especificar a forma como será realizado o controle de frequência e a avaliação dos atendentes, bem como o responsável pela execução de ambos, padronizar a previsão ou a ausência de previsão de cargo em comissão para os supervisores e rever as contradições apontadas no subtópico 3.1.1.2, de forma a evitar que se repitam.
- R.3) [Subtópico 3.1.1.2] Tendo em vista a divergência entre o estabelecido no Decreto nº 22.125/2001 e nos termos ou acordos de cooperação e na portaria, bem como considerando que ainda está em fase inicial a proposição de alteração do mencionado decreto, realizar estudos, junto aos órgãos e entidades parceiros, a fim de definir, considerando parâmetros de exequibilidade, economicidade, eficácia e eficiência, qual o melhor modelo a ser adotado para organizar os recursos humanos: disponibilização de servidores ou empregados pelos parceiros, formação de quadro próprio de servidores para o Na Hora, contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta, por exemplo.
- R.4) [Subtópico 3.1.1.3] Elaborar material, em meio físico ou digital, para divulgação das atribuições dos supervisores e gerentes, conforme descrito pelos termos e acordos de cooperação e portaria;
- R.5) [Subtópico 3.1.1.4] Treinar os usuários para a adequada operacionalização do Sistema Imagon;



- R.6) [Subtópico 3.1.1.4] Requisitar da empresa contratada ATP Tecnologia e produtos S. A. a disponibilização da extração de relatórios que permitam o planejamento de programações futuras simulando situações de quadro de funcionários com novos tempos de espera projetados nas respectivas Unidades do Na Hora.
- R.7) [Subtópico 3.1.1.5] Aperfeiçoar, em conjunto com os órgãos e entidades parceiros, os critérios para estimar o quantitativo de servidores necessários para prestar serviços nas Unidades do Na Hora, observando todas as informações que podem ser prestadas pelo sistema Imagon, ou outro que vier a sucedê-lo, de forma a que esses sejam objetivos, uniformes e suficientes.
- R.8) [Subtópico 3.1.1.5] Solicitar à empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A. a disponibilização de todos os relatórios previstos no Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº 061/2015 - SULIC /SEPLAG, que deu origem ao Contrato nº 02/2017.

Brasília, 04/10/2019.

Diretoria de Auditoria dos Planos e Programas de Governo -DAPPG



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 04/10/2019, conforme art. 5º do Decreto Nº 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <http://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **D7E6BC5D.6EA5E0DC.0B76C6F0.82A27108**