



JUSTIÇA ELEITORAL
Tribunal Superior Eleitoral
Secretaria de Auditoria

SUMÁRIO EXECUTIVO

AUDITORIA NA GESTÃO DA ASSESSORIA DE IMPRENSA E COMUNICAÇÃO INTERNA

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 5/2023

PROCESSO SEI Nº 2022.00.000002118-6

Relevância do objeto avaliado:

A Secretaria de Comunicação e Multimídia - Secom tem como missão institucional desenvolver soluções de comunicação para garantir o acesso à informação correta e em linguagem acessível, a respeito da dinâmica do processo eleitoral brasileiro. Portanto, trata-se de uma atividade primordial para salvaguarda da imagem institucional e para o próprio fortalecimento da democracia.

No âmbito da Secom, o processo de gestão da assessoria de imprensa e comunicação interna, conduzido pela Coordenadoria de Imprensa (Cimp/Secom) do TSE, compõe-se dos subprocessos de produção de conteúdo midiático, de divulgação desse conteúdo interna e externamente e de atendimento à imprensa, o que envolve o atendimento de demandas e credenciamento dos jornalistas, o serviço de media training, a organização de entrevistas e a coordenação das atividades do Centro de Divulgação das Eleições (CDE).

Objetivos da auditoria:

A auditoria avaliou a existência e a qualidade dos controles internos instituídos no processo de gestão da assessoria de imprensa e comunicação interna para tratar os riscos que impactem o alcance dos objetivos; os instrumentos de planejamento da unidade para a produção de conteúdo jornalístico; e o alcance dos objetivos do subprocesso de relacionamento com a imprensa, quanto aos aspectos da eficiência e eficácia.

O que a auditoria examinou:

Os procedimentos e testes da auditoria foram direcionados, principalmente, ao papel da assessoria de imprensa na produção e na divulgação de conteúdos e as respostas aos questionamentos dirigidos pelos órgãos de imprensa. As análises realizadas consideraram os dados e as informações relativas aos período de janeiro a julho de 2022.

O que a auditoria identificou:

Em face do resultado dos exames de auditoria realizados, verificou-se a preocupação e o comprometimento da Secom no constante aprimoramento do processo de trabalho. Além disso, cabe destacar o papel dessa unidade no enfrentamento à desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral. Entre as diversas ações, cita-se, a exemplo, a criação da página Fato ou Boato, com o objetivo de apresentar à sociedade, em tempo real, os esclarecimentos de informações relacionadas ao processo eleitoral, fomentando a circulação de conteúdos verídicos e estimulando a verificação por meio da divulgação de notícias checadas, recomendações e conteúdos educativos.

Também merece registro a indicação a diversos prêmios no que diz respeito ao trabalho e a dedicação dos profissionais de imprensa do TSE e ao reconhecimento da sociedade. A auditoria fez o recorte dos últimos 10 anos e, nesse período, constatou que a Secom recebeu 21 prêmios, sendo que em 3 premiações alcançou a 1ª colocação.

No entanto, alguns pontos carecem de reflexão do gestor, tendo em vista que, no presente trabalho de auditoria, identificaram-se controles que necessitam de aprimoramentos no processo, conforme demonstrados nos tópicos a seguir:

- **1º Ponto** - Necessidade de melhorias nos controles internos com a finalidade de aprimorar a prestação de serviços da Cimp.
- **2º Ponto** - Limitação de recursos tecnológicos para o atendimento das demandas.
- **3º Ponto** - Ausência de orientações, formalmente instituídas, para o relacionamento da assessoria de imprensa do TSE com os veículos de comunicação.

Conclusão:

Em face dos resultados dos exames de auditoria realizados e da avaliação dos controles internos instituídos, conclui-se que nas atividades de Gestão da Assessoria de Imprensa e Comunicação Interna são adotados controles que tem como objetivo mitigar possíveis riscos que possam impedir o alcance dos objetivos. Todavia, a auditoria fez diversas orientações no corpo do Relatório de Auditoria n° 5/2023, com o objetivo de trazer reflexões sobre a melhoria desses controles, considerando a principal ferramenta que a Cimp possui para registro e acompanhamento de suas demandas (App Teams). A equipe de auditoria entende, ainda, que a atuação da Cimp em melhorar seus procedimentos internos depende de uma avaliação do custo-benefício, levando-se em conta o dinamismo da atuação e da possibilidade de uso de outras ferramentas, como é o caso do *Whatsapp*.

O que a auditoria recomenda:

- conter o registro de todas as demandas, inclusive com a sua classificação. Isso vai permitir um melhor acompanhamento das atividades realizadas pelos contratados, com o objetivo de avaliar os trabalhos desenvolvidos e a qualidade das matérias publicadas. Além disso, servirá para subsidiar o planejamento semanal, contribuindo para que temas importantes não fiquem de fora da pauta.
- identificar controles sobre a revisão de conteúdo que permitam a Coordenadora da Cimp avaliar as ações desenvolvidas pelos contratados, inclusive para efeito de atesto na gestão contratual.
- identificar as demandas sensíveis e críticas para que as respostas a esses conteúdos passem por uma avaliação prévia e tenham alinhamento com a orientação da Coordenadora. Isso visa contribuir para uma melhor avaliação da Cimp das ações realizadas por sua equipe, inclusive colhendo subsídios para um melhor direcionamento da equipe, além de uma melhor gestão nas pautas que merecem uma atenção especial por parte da Coordenadora.
- conter a informação referente ao tempo de atendimento das demandas, com o objetivo de munir a Cimp de informações que podem ser utilizadas para melhor avaliar o tempo despendido nas análises dos pedidos e posterior publicação e também contribuir para uma melhor gestão contratual.
- avaliar, em parceria com a STI, as providências necessárias para estruturar essa Coordenadoria com os recursos tecnológicos necessários para que a unidade atenda as demandas em tempo e qualidade indicados pela unidade cliente.
- sensibilizar sua força de trabalho no quesito conflitos de interesses e avaliar a necessidade da instituição de um controle que permita um acompanhamento mais efetivo sobre essas matérias e que possibilite monitorar se, eventualmente, pode estar havendo algum tipo de favorecimento na escolha de veículos de comunicação.

Benefícios esperados:

O aprimoramento dos controles fortalece a mitigação de riscos para o alcance dos objetivos. Portanto, a adoção de medidas para correção dos pontos de melhoria acima relatados pode contribuir para:

- melhorar o acompanhamento das atividades realizadas pelos contratados.
- subsidiar o planejamento semanal da unidade.
- avaliar a qualidade das informações produzidas pelos profissionais contratados.
- munir a Cimp de informações que poderiam ser utilizadas para melhor avaliar o tempo despendido nas análises dos pedidos e posterior publicação e também servirá para a gestão contratual.
- viabilizar a maior celeridade na elaboração e na publicação do conteúdo produzido com a provisão de recursos tecnológicos adequados à Cimp.
- evitar possíveis conflitos de interesses.