



Unidade Auditada: Superintendência Regional do Trabalho e Emprego - Rio de Janeiro

Exercício: 2016

Município: Rio de Janeiro - RJ

Relatório nº: 201700793

UCI Executora: CONTROLADORIA REGIONAL DA UNIÃO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Análise Gerencial

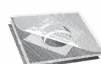
Senhor Superintendente da CGU-Regional/RJ,

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço n.º 201700793, e consoante o estabelecido na Seção III, Capítulo VII da Instrução Normativa SFC n.º 01, de 06 de abril de 2001, apresentamos os resultados dos exames realizados sobre a prestação de contas anual apresentada pela Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Rio de Janeiro – SRTE/RJ.

1. Introdução

Os trabalhos de campo foram realizados no período de 17 de abril de 2017 a 10 de maio de 2017, por meio de testes, análises e consolidação de informações coletadas ao longo do exercício sob exame e a partir da apresentação do processo de contas pela unidade auditada, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal. Nenhuma restrição foi imposta à realização dos exames.

O Relatório de Auditoria encontra-se dividido em duas partes: Resultados dos Trabalhos, que contempla a síntese dos exames e as conclusões obtidas; e Achados de Auditoria, que contém o detalhamento das análises realizadas. Consistindo, assim, em subsídio ao julgamento das contas apresentadas pela Unidade ao Tribunal de Contas da União – TCU.



2. Resultados dos trabalhos

De acordo com o escopo de auditoria firmado, por meio da Ata de Reunião realizada em 01 de dezembro de 2016, entre CONTROLADORIA REGIONAL DA UNIÃO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e a SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – SECEX-RJ, foram efetuadas as seguintes análises:

- 1) Conteúdos relacionados a seguir, em consonância com o estabelecido nos itens 1, 2 e 5 (“a” e “b”) do Anexo II à Decisão Normativa TCU nº 156, de 30 de novembro de 2016.

Item 1. Avaliação da conformidade das peças do processo de contas;

Item 2. Avaliação dos resultados quantitativos e qualitativos da gestão, em especial quanto à gestão da concessão do seguro desemprego;

Item 5. Avaliação da gestão das transferências concedidas mediante convênio, contrato de repasse, termo de parceria, termo de cooperação, termo de compromisso ou outros acordos, ajustes ou instrumentos congêneres.

- 2) Atendimento de determinações e recomendações expedidas pelo TCU que façam referência ao CI para acompanhamento e recomendações da CGU.

2.1 Avaliação da Conformidade das Peças

Neste item buscou-se avaliar se todas as peças exigidas nos incisos I, II e III do art. 13 da IN TCU nº 63/2010 (Rol de responsáveis, Relatório de gestão, Relatórios e Pareceres de órgãos, entidades ou instâncias que devam se pronunciar sobre as contas ou sobre a gestão dos responsáveis pela unidade prestadora de contas) foram disponibilizadas dentro do prazo legal pela SRTE/RJ no sistema e-Contas do TCU e se o conteúdo de cada uma das peças está aderente aos normativos que regulam sua elaboração (IN TCU nº 63/2010, DN TCU nº 154/2016, DN TCU nº 156/2016 e Portaria TCU nº 59/2017) e com as diretrizes do e-Contas.

Identificou-se que as informações relativas ao Rol de responsáveis, Relatório de gestão, bem como aos Relatórios e Pareceres de órgãos, entidades ou instâncias que devam se pronunciar sobre as contas ou sobre a gestão dos responsáveis pela unidade prestadora de contas, foram apresentadas tempestivamente no sistema e-Contas. Quanto ao conteúdo das peças, verificou-se conformidade com os normativos que regem sua elaboração e com as instruções contidas no sistema e-Contas.

No entanto, nas informações do Relatório de Gestão identificaram-se as seguintes falhas no item “Estrutura de pessoal da unidade”:

- Troca de informações entre colunas da linha 4 do quadro “Força de Trabalho da UPC”, resultando em erro na linha de totalização;
- Erro de interpretação no preenchimento dos quadros “Força de Trabalho da UPC” e “Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC” do Relatório de Gestão em relação ao preenchimento da coluna “Lotação Autorizada”, uma vez que a unidade inseriu informação relativa ao quantitativo de vagas autorizadas para preenchimento por concurso no primeiro caso e ao quantitativo de cargos comissionados no segundo caso.



2.2 Avaliação dos Resultados Quantitativos e Qualitativos da Gestão

A Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Rio de Janeiro – SRTE/RJ é uma das 27 unidades descentralizadas subordinadas diretamente ao Ministério do Trabalho – MTb. Cumpre destacar que a Medida Provisória nº 726, de 12 de maio de 2016, convertida na Lei nº 13.341/2016 de 29 de setembro de 2016, criou a estrutura atual do Ministério do Trabalho, pela transformação do recém-criado Ministério do Trabalho e Previdência Social – MTPS, que foi criado por meio da fusão do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE com o Ministério da Previdência Social - MPS. Dessa forma, até o mês de maio do exercício de 2016 a SRTE/RJ esteve subordinada ao MTPS.

Dentre as competências da SRTE-RJ, previstas no anexo I de seu regimento interno, Portaria nº 153, de 12 de fevereiro de 2009, podem ser citadas:

- Fomento ao Trabalho, Emprego e Renda;
- Execução do Sistema Público de Emprego;
- Fiscalização do Trabalho;
- Mediação e Arbitragem em Negociação Coletiva;
- Melhoria Contínua nas Relações do Trabalho; e
- Orientação e Apoio ao Cidadão.

A estrutura da SRTE/RJ é composta por sua sede, situada na região central do município do Rio de Janeiro, além de dez Gerências Regionais e de 39 Agências Regionais no Estado do Rio de Janeiro, todas subordinadas diretamente à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego.

O primeiro ponto de avaliação neste item foi o cumprimento dos objetivos estabelecidos no Plano Plurianual (PPA) como de responsabilidade da UPC auditada, dos objetivos estabelecidos no plano estratégico e da execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual (LOA) vinculadas a programas temáticos.

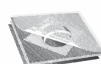
Com base nos exames realizados verificou-se que a SRTE/RJ não é responsável por objetivos consignados no PPA, bem como não possui metas físicas e financeiras estabelecidas na LOA, e que, em vista disso, no seu Relatório de Gestão do exercício de 2016, não foram consignadas informações relativas ao quadro: “Ações relacionadas a PROGRAMA TEMÁTICO do PPA de responsabilidade da UPC – OFSS”, pertencente ao conteúdo do item “Desempenho Orçamentário.

Não obstante, a Unidade geriu recursos descentralizados pelo Órgão Central do Ministério do Trabalho e pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, tendo recebido recursos por meio das UG 380947, 380047 e 400007 no montante de R\$ 13.424.001,00.

Verificou-se, ainda, que os recursos acima referidos estavam vinculados aos seguintes Programas/Ações:

Tabela - Recursos descentralizados para a UG 380947

UG 380947 - Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT						
UG Responsável		Programa		Ação		Despesa Empenhada (R\$)
380908	Secretaria de Políticas Públicas de Emprego	2071	Promoção do Trabalho Decente e Economia Solidária	2553	Identificação da População Por Meio da Carteira de Trabalho	147.099,96



UG 380947 - Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT						
UG Responsável		Programa		Ação		Despesa Empenhada (R\$)
380947	Superintendência Reg. do Trab. e Emprego/RJ	2131	Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Trabalho e Emprego	4815	Funcionamento das Unidades Descentralizadas	12.883.691,53
					Total UG	13.030.791,49

Fonte: Tesouro Gerencial

Tabela - Recursos descentralizados para a UG 400077

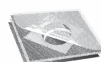
UG 400077 - Tesouro Nacional						
UG Responsável		Programa		Ação		Despesa Empenhada (R\$)
400056	Secretaria de Inspeção do Trabalho	2071	Promoção do Trabalho Decente e Economia Solidária	20YU	Fiscalização de Obrigações Trabalhistas e Inspeção em Segurança	155.492,83
400046	Coord. Geral de Recursos Humanos - MTPS	2131	Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Trabalho e Emprego	00M1	Benefícios Assistenciais Decorrentes do Auxílio Funeral e Natalidade	205.420,64
400076	Secretaria Nacional de Economia Solidária	2131	Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Trabalho e Emprego	2000	Administração da Unidade	734,04
400046	Coord. Geral de Recursos Humanos - MTPS	2131	Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Trabalho e Emprego	4572	Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação	2.250,00
					Total UG	363.897,51

Fonte: Tesouro Gerencial

Tabela - Recursos descentralizados para a UG 380047

UG 380047 - Tesouro Nacional						
UG Responsável		Programa		Ação		Despesa Empenhada (R\$)
400046	Coord. Geral de Recursos Humanos - MTPS	2131	Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Trabalho e Emprego	00M1	Benefícios Assistenciais Decorrentes do Auxílio Funeral e Natalidade	29.312,00
					Total da UG	29.312,00

Fonte: Tesouro Gerencial



Do confronto entre a finalidade das ações e os objetos de gastos, por elemento de despesa, não se detectou incoerência.

Quanto aos objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico, verificou-se que o último Plano Estratégico elaborado para o Ministério do Trabalho foi publicado em março de 2014, com o estabelecimento de objetivos estratégicos, indicadores e metas para os exercícios de 2014 e 2015.

Conforme informado pela SRTE/RJ em seu Relatório de Gestão, o contexto de instabilidade vivenciado pelo MTb em 2016 impossibilitou a elaboração de um novo Planejamento Estratégico. As mudanças nos quadros gerenciais do Ministério (Ministro, Secretários, Diretores, etc.) demandaram um período de adaptação e adiamento do processo de elaboração do Planejamento Estratégico.

Entretanto, o Ministério do Trabalho publicou, por meio da Portaria nº 1.141, de 23 de setembro de 2016, um Plano de Ação sucinto para o exercício de 2016, construído com base no Plano de Ação de 2015, utilizando os direcionadores e objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2014-2015. O plano foi composto por 23 ações estratégicas com metas para o segundo semestre, sendo sete ações com metas regionalizadas, a serem executadas pelas SRTE, no entanto, somente cinco ações com metas de responsabilidade da SRTE/RJ.

A SRTE/RJ não participa diretamente do processo de Planejamento Estratégico do Ministério do Trabalho. Na elaboração do Planejamento Estratégico 2014-2015 as metas regionalizadas para as SRTE foram estabelecidas pela Administração Central e posteriormente submetidas às SRTE para análise e manifestação.

No exercício das competências estabelecidas em seu Regimento Interno, Portaria nº 153, de 12 de fevereiro de 2009, a SRTE/RJ atuou nos seguintes objetivos estratégicos, elencados Plano de Ação 2016:

- Garantir os direitos de proteção ao trabalhador;
- Promover ambiente de trabalho seguro e saudável;
- Eliminar o trabalho análogo ao de escravo e o trabalho infantil;
- Fortalecer a economia solidária e suas diversas formas organizativas.

Cabe destacar que no Plano de Ação 2016 as metas relativas ao objetivo estratégico “Aprimorar a concessão dos benefícios do Seguro-Desemprego e Abono Salarial ao trabalhador” foram estabelecidas para a Administração Central.

A Tabela a seguir apresenta as ações estratégicas e respectivas metas, de responsabilidade da SRTE/RJ, que integram o Plano de Ação 2016 do MTb.

Tabela - Ações Estratégicas: Meta X Realizado

Objetivo estratégico	Ação estratégica	Indicador	Meta	Realizado	Resultado do Período*
Promover ambiente de trabalho seguro e saudável	Analisar acidentes do trabalho	Número de vítimas de acidentes do trabalho alcançados nas análises de acidentes	79	47*	59%



Objetivo estratégico	Ação estratégica	Indicador	Meta	Realizado	Resultado do Período*
	Realizar inspeção em segurança e saúde no trabalho nos segmentos econômicos prioritários.	Número de ações fiscais em segurança e saúde no trabalho realizadas	2.091	531*	25%
Eliminar o trabalho análogo ao de escravo e o trabalho infantil	Realizar ações com foco na erradicação do trabalho infantil	Número de ações fiscais para erradicação do trabalho infantil	255	252	99%
Garantir os direitos de proteção ao trabalhador	Fiscalizar o recolhimento do FGTS e da Contribuição Social	Valor do FGTS/CS recolhido e notificado	R\$124.900.006,00	R\$ 242.607.092,24	194%
Fortalecer a economia solidária e suas diversas formas organizativas	Acompanhar e aprimorar os projetos de Economia Solidária executados por meio de convênios e congêneres	Número de relatórios de supervisão elaborados	3	2	67%

* Realizado/meta

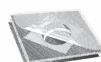
Fonte: Relatório de Gestão 2016 e Relatório de Avaliação do Plano de Ação.

As ações estratégicas sob responsabilidade da SRTE/RJ são coordenadas pelas unidades organizacionais da administração central. O Plano de Ação 2016, com vigência de julho a dezembro, foi monitorado em duas ocasiões. A coleta das informações foi feita por meio de formulários em Excel, que foram consolidados na Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão Estratégica - CGPGE da Secretaria Executiva. O trabalho de consolidação das fichas de monitoramento realizado pela CGPGE deu origem ao relatório de avaliação de desempenho das ações estratégicas.

Verificou-se que das cinco ações estratégicas executadas no âmbito da SRTE/RJ, três ações obtiveram resultados abaixo da meta, sendo que a ação “Realizar inspeção em segurança e saúde no trabalho nos segmentos econômicos prioritários” alcançou resultado inferior a 50%, considerado crítico pelos critérios de avaliação estabelecidos no Relatório de Avaliação do Plano de Ação. Uma ação teve resultado bem próximo da meta e uma superou em quase 100% a meta estabelecida.

Sobre as metas não atingidas, importa ressaltar que no Relatório de Gestão da Unidade foram consignadas as justificativas apresentadas a seguir.

- Acirramento do movimento de paralisação dos auditores fiscais do trabalho durante o último trimestre de 2016, o que reduziu significativamente a quantidade de acidentes analisados;
- Não inserção no sistema SFITWEB de informações sobre análises de acidentes de trabalho efetuadas em função da migração do sistema SFIT para SFITWEB.



Dessa forma, identificou-se atingimento parcial pela SRTE/RJ das metas referentes a quatro ações estratégicas e superação da meta estabelecida para uma ação estratégica do Plano de Ação 2016.

De acordo com informações constantes no Relatório de Gestão 2016, considerando as ações prioritárias do Ministério do Trabalho, os Macroprocessos Finalísticos do Órgão foram redefinidos em três grandes eixos:

- **Proteção no Trabalho:** tem por objetivo inspecionar o cumprimento das normas legais de proteção ao trabalhador, dar assistência ao trabalhador e de gerenciar os registros trabalhistas;
- **Inserção no Mundo do Trabalho:** tem por objetivo promover o desenvolvimento de ações e programas relacionados com a geração de emprego, trabalho e renda, inclusive no que tange ao campo de atuação da economia solidária e de apoiar o trabalhador na inserção no mercado de trabalho; e
- **Democratização das Relações de Trabalho:** tem por objetivo promover e estimular a negociação coletiva; gerenciar os conflitos no mundo do trabalho e de promover o diálogo tripartite das relações trabalhistas.

Quanto à avaliação das atividades finalísticas da Unidade, no âmbito desta auditoria, conforme acordado com a SECEX-RJ/TCU, foi priorizada a avaliação do Subprocesso “Conceder o benefício do seguro-desemprego”. No quadro a seguir são apresentadas informações relativas a este Subprocesso.

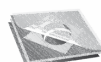
Quadro – Subprocesso “Conceder o benefício do seguro-desemprego”

Macroprocesso Finalístico	Proteção no Trabalho
Processo relacionado	Assistência ao Trabalhador
Subprocesso	Conceder o benefício do seguro-desemprego
Produtos e Serviços	Seguro-desemprego
Principais Clientes	Trabalhadores
Subunidades Responsáveis	SEPTE - Seção de Políticas de Trabalho, Emprego e Renda SEGAB - Setor de Seguro-Desemprego e do Abono Salarial GRTE - Gerências Regionais do Trabalho e Emprego ARTE - Agências Regionais do Trabalho e Emprego
Fornecedores	CEF, DATAPREV e INSS
Insumos	PIS – Programa de Integração Social, TRCT - Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social e FGTS - Fundo de Garantia
Principais Parceiros Externos	CEF, SINE, SISTEMA S (SENAC, SESI, SENAI)

Fonte: elaborado pela equipe de auditoria com base no Relatório de Gestão 2016.

Dessa forma, um dos principais pontos do presente trabalho foi checar a qualidade do atendimento aos requerentes do seguro-desemprego - SD por parte da SRTE/RJ, tendo em vista os recorrentes casos de reportagens veiculadas pela imprensa, denunciando as grandes dificuldades encontradas pelos cidadãos que fazem jus ao benefício, em realizar o agendamento para sua obtenção.

Cabe relatar a dificuldade encontrada em realizar tal avaliação, tendo em vista que atualmente a fila de atendimento é “virtual”, no sentido de que o agendamento é feito eletronicamente via “web” com a implantação do Sistema de Atendimento Agendado – SAA, ou seja, não existindo mais aquela situação em que enormes filas se formavam à porta das unidades de atendimento em busca de uma senha de atendimento. Não se sabe atualmente quantas pessoas estão tentando via “sistema” realizar o agendamento sem



sucesso e até que ponto tal atraso poderia contribuir para a perda do prazo para requerimento do benefício.

Apesar de não ser possível dimensionar o tamanho desta fila “virtual”, e a consequente prestação/qualidade do atendimento, foram obtidas durante a realização dos trabalhos de campo algumas informações adicionais que podem auxiliar na elucidação da questão.

- Os atendimentos são realizados na sequência dos horários agendados e de forma praticamente pontual, com no máximo dez minutos de atraso de uma forma geral;

- A grande maioria dos beneficiários atendidos foram desligados no mês anterior ao agendamento;

- O quantitativo de recursos impetrados na sede da SRTE/RJ, em decorrência de perda de prazo para requerimento do benefício é irrisório tendo em vista a quantidade de requerimentos de SD realizados no mesmo período;

- A grande maioria dos beneficiários atendidos relatou dificuldades na realização do agendamento via SAA;

- Alguns beneficiários atendidos relataram que contrataram serviços pagos via *Lan House* ou de particulares para obter o agendamento;

- Os postos de atendimento possuem instalações precárias.

Por todo o exposto, verifica-se que a qualidade do atendimento do seguro-desemprego enfrenta problemas, notadamente com relação à dificuldade para se realizar o agendamento, qualidade das instalações e prejuízo à alguns beneficiários que necessitam contratar serviços de terceiros para conseguir efetuar um agendamento que deveria ser realizado de forma gratuita. Em que pese tais fatos, obteve-se algumas informações positivas a respeito da execução do serviço, tais como o baixo índice de recursos por perda de prazo, prestação no atendimento do público agendado e quantitativo expressivo de requerimentos do seguro-desemprego tendo em vista o quantitativo de trabalhadores dispensados.

Conclui-se que apesar de a prestação dos serviços apresentar problemas, não chega a comprometer a concessão do benefício SD. Verificou-se que o trabalhador que faz jus ao benefício poderá enfrentar dificuldades no seu agendamento, mas se for perseverante, irá obtê-lo.

Quanto à estrutura de pessoal, verificou-se que a SRTE/RJ conta atualmente com um quantitativo de 775 servidores, sendo 773 servidores de carreira. A carência de recursos humanos é reconhecida pela Unidade como um fator de risco para o cumprimento de suas atribuições, notadamente quanto ao atendimento ao cidadão.

O crescimento do número de vacâncias ocasionadas tanto pelos pedidos de aposentadorias, visto que grande parte da força de trabalho encontra-se em faixa etária de cinquenta a sessenta anos, como pela saída de servidores para posse em cargos com salários mais atrativos é um dos principais problemas enfrentados pela Superintendência Regional.

De acordo com o informado no Relatório de Gestão da Unidade, existem em nível nacional 6.899 vagas autorizadas para a carreira de Previdência Saúde e Trabalho e 3.642 para a carreira de Auditoria Fiscal do Trabalho, carreiras que compõem o núcleo



operacional das SRTE, no entanto, não há previsão de realização de novos concursos nos próximos anos.

Destaca-se que, com vistas a ampliar a capacidade de atendimento ao trabalhador, a SRTE/RJ celebra Termos de Cooperação com governos locais para a descentralização da atividade de Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS e conta ainda, para os serviços de Seguro-Desemprego, com os postos de atendimento da Rede SINE, fruto de convênio celebrado pelo Ministério do Trabalho com o governo Estadual, o que tem ajudado a reduzir, em certa medida, os efeitos da carência de recursos humanos sobre o atendimento ao cidadão.

As instalações físicas da sede e demais unidades da SRTE/RJ, como relatado pelo gestor, também são um ponto crítico para o desempenho da Unidade. Há necessidade de melhorias na infraestrutura, visando oferecer melhores condições de trabalho aos servidores e segurança no atendimento ao cidadão. Há deficiências também nas condições de acessibilidade nas unidades da SRTE/RJ que dificultam o atendimento ao segurado portador de necessidades especiais.

Identificou-se também que a estrutura de tecnologia da informação necessária para o bom desempenho da unidade é deficiente. Há necessidade de modernização e aumento do quantitativo de equipamentos de informática e melhorias na estrutura de redes de comunicação e de sistemas informatizados de suporte ao atendimento dos segurados.

2.3 Avaliação da Situação das Transferências Voluntárias

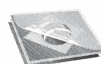
Neste item buscou-se avaliar a gestão das transferências feitas mediante convênio, contrato de repasse, termo de parceria, termo de cooperação, termo de compromisso ou outros acordos, ajustes ou instrumentos realizados pela Unidade no exercício em exame

De acordo com o informado pelo Superintendente Regional da Unidade em resposta à Solicitação de Auditoria nº 201700793/02, a SRTE-RJ não realizou transferência de recursos por meio de convênios ou instrumentos congêneres no exercício examinado:

“Considerando as competências estabelecidas pela Portaria nº 153, de 12 de fevereiro de 2009, a SRTE-RJ informa que foram realizados sobre a sua responsabilidade apenas os Acordos de Cooperação Técnica visando a descentralização da atividade de Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS de acordo com a Portaria Nº 369, DE 13 DE MARÇO DE 2013 em anexo. Destaca-se que não ocorreram nos exercícios de 2014 a 2016 a realização de convênios com agentes externos no qual a unidade tenha sido responsável direta, também não houve atuação como interveniente em convênios ou termos de cooperação celebrados pelo Ministério do Trabalho e Emprego e o Governo do Estado ou Governo Municipal. ”.

2.4 Avaliação do Cumprimento das Determinações/Recomendações do TCU

Em pesquisa ao sítio eletrônico do Tribunal de Contas da União (TCU), que abrangeu o período de 2013 a 2016, verificou-se que não foi proferido qualquer acórdão dirigido à Unidade auditada no qual houvesse solicitação expressa para exame e acompanhamento pelo Controle Interno do Poder Executivo Federal.



2.5 Avaliação do Cumprimento das Recomendações da CGU

Em consulta ao Plano de Providências Permanente - PPP da SRTE/RJ, registrado no sistema Monitor da CGU, abrangendo o período de janeiro de 2016 a março de 2017, verificou-se que não há recomendações emitidas pela CGU para a Unidade pendentes de atendimento.

2.6 Ocorrências com dano ou prejuízo

Entre as análises realizadas pela equipe, não foi constatada ocorrência de dano ao erário.

3. Conclusão

Em face dos exames realizados, constatou-se que a Unidade Gestora deve adotar medidas corretivas com vistas a elidirem os pontos registrados nos itens:

- Insuficiência de Pessoal e Deficiências nas Instalações da Unidade (1.1.1.1); e
- Dificuldades na realização do agendamento para obtenção do seguro-desemprego (1.1.1.2).

As providências corretivas a serem adotadas, quando for o caso, serão incluídas no Plano de Providências Permanente ajustado com a SRTE/RJ e monitorado pelo Controle Interno. Tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, submetemos o presente relatório à consideração superior, de modo a possibilitar a emissão do competente Certificado de Auditoria.

Rio de Janeiro/RJ, 28 de junho de 2017.

Nome:

Cargo: AUDITOR FEDERAL DE FINANÇAS E CONTROLE

Assinatura:

Nome:

Cargo: AUDITOR FEDERAL DE FINANÇAS E CONTROLE

Assinatura:

Relatório supervisionado e aprovado por:

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro



1 GESTÃO OPERACIONAL

1.1 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

1.1.1 EFETIVIDADE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS

1.1.1.1 CONSTATAÇÃO

Insuficiência de Pessoal e Deficiências nas Instalações da Unidade.

Fato

Para o desempenho de suas atividades finalísticas, a Unidade conta com um total de 775 servidores, distribuídos entre a sua sede, situada na região central do município do Rio de Janeiro, e as dez Gerências Regionais e 39 Agências Regionais.

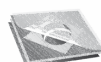
Em seu relatório de gestão, bem como em entrevistas realizadas com os responsáveis pela sua elaboração, observou-se diversos relatos referentes a carência de pessoal na Unidade. Tal carência tem como principais fatores a alta rotatividade decorrente dos baixos salários em comparação com outros órgãos públicos, e aposentadorias.

Em seu relatório, o gestor informa que com as restrições orçamentárias impostas pelo Governo Federal, será forçado a reduzir suas despesas com locação e custeio, o que irá impactar na rede de atendimento ao público como um todo. De fato, ao realizar uma auto avaliação de seu desempenho operacional em 2016, cujo índice médio das ações foi de apenas 39%, o gestor justificou que sempre mencionou as restrições orçamentárias e de pessoal.

Em que pese ser pertinente a alegação do gestor, não foi apresentada qualquer avaliação das necessidades orçamentárias, bem como o quantitativo de pessoal necessário para que a Unidade consiga cumprir adequadamente sua missão institucional.

Em visita realizada nas agências de atendimento na própria SRTE/RJ, Tijuca e Meier, com o objetivo de verificar *in loco* o fluxo de trabalho da concessão do benefício seguro-desemprego, constataram-se sérias deficiências nas instalações físicas e do mobiliário disponível para a realização de serviços de atendimento ao público. Na agência Tijuca, o mobiliário é antigo e o espaço interno é reduzido para os servidores desempenharem suas atividades, fazendo com que o público em sua maioria tenha que esperar o atendimento em pé e do lado de fora do posto. Com relação à sede da Superintendência, as instalações de atendimento possuem espaço limitado e estão em mau estado de conservação. Constatou-se, também, que o mobiliário é antigo e inapropriado para o atendimento.

Cabe destacar que por meio da Solicitação de Auditoria nº 201700793/02, pediu-se à Unidade: relacionar os principais problemas ou necessidades de aperfeiçoamento detectados nas atividades de atendimento e orientação aos usuários dos serviços prestados pela SRTE-RJ nos exercícios de 2014 a 2016, destacadamente quanto ao seguro-desemprego, e as medidas adotadas pela Unidade para melhorar o desempenho destas atividades. Por meio do Ofício/GSRTE/SRTE/RJ nº 230/2017, de 05 de maio de 2017, o Superintendente Regional do Trabalho e Emprego apresentou as informações a seguir:



“Resposta: Em consonância com as competências estabelecidas pela Portaria nº 153, de 12 de fevereiro de 2009 destacamos que os principais problemas ou necessidade de aperfeiçoamento para o melhor atendimento e orientação aos usuários dos serviços prestados pela SRTE-RJ nos exercícios de 2014 a 2016 foram:

- Falta de recursos humanos não só na SRTE/RJ, como em praticamente todas as unidades de atendimento do Ministério do Trabalho no Estado do Rio de Janeiro.
- Apoio técnico e acessibilidade junto à Coordenação do Seguro Desemprego, do Setor de Credenciamento e do Departamento Jurídico, aquém das nossas necessidades.
- Falta de infra-estrutura com melhores condições básicas de trabalho para os servidores, melhorias nos guichês de atendimento visando à segurança e saúde do servidor público e demais usuários.
- Apoio técnico da DATAPREV insuficiente as atividades desenvolvidas pela unidade.
- Dificuldade na obtenção de senhas de acesso ao sistema da Caixa Econômica Federal para os novos servidores.
- Quantidade de equipamentos de informática insuficientes, bem como estrutura lógica de tecnologia de informação (TI).
- Falta de acessibilidade ao segurado portador de necessidades especiais; como cadeiras de rodas e rampas de acesso em algumas unidades.
- Diminuição no quantitativo de seguranças.

Medidas adotadas pela SRTE/RJ para a melhoria do desempenho das atividades relacionadas ao atendimento do usuário.

- Implantação do Sistema de Atendimento Agendado SAA. Disponibiliza a programação estratégica do Setor de Seguro Desemprego e Abono Salarial para a melhor distribuição possível do usuário às vagas disponíveis.
- Sensível melhoria no suporte técnico de Informática.
- Atuação presente e acessível dos gestores da Superintendência em relação às solicitações feitas pelo Setor de Seguro Desemprego, bem como a tomada de decisões em conjunto buscando ações que tragam melhorias para os usuários, a exemplo, a instituição da prioridade no atendimento dos usuários do Seguro Desemprego com prazo superior a 90 dias de suas rescisões ou homologações de rescisão de contrato de trabalho, visando evitar que o cidadão perca o direito ao Seguro desemprego.
- Troca do mobiliário.
- Contratação de serviços de suporte terceirizado “receptionistas e contínuos” de bom nível técnico.

Ressalta que a Administração Pública Federal nos exercícios de 2014 até a presente data passa por uma severa restrição orçamentária, situação esta que afetou diretamente a atuação de Unidade, destacando a redução de 20% nos contratos de serviços, que afetaram os contratos de vigilância, limpeza e locação de imóveis, falta de recursos para investimentos, reformas prediais, aquisições de mobiliários dentre outros. Não obstante, os gestores em parceria com os Auditores Fiscais do Trabalho, buscaram junto ao Ministério Público do Trabalho - MPT a reposição de parte dos mobiliários e equipamentos de



As informações prestadas pela Unidade em resposta à Solicitação de Auditoria corroboram os relatos consignados em seu Relatório de Gestão 2016 relativamente à carência de pessoal, bem como quanto às deficiências constatadas pela equipe de auditoria nas instalações físicas e na infraestrutura de redes de comunicação da sede e agências visitadas.

Causa

Alta evasão de servidores para outros órgãos públicos, em razão dos baixos salários praticados no âmbito do MTb.

Insuficiência dos recursos alocados no orçamento do MTb que possibilitem melhorar a infraestrutura da SRTE/RJ, quer seja no ambiente destinado ao atendimento ao público ou mesmo nas áreas reservadas às atividades laborais dos servidores.

Manifestação da Unidade Examinada

Por meio do Ofício/GSRTE/SRTE/RJ N° 352/2017, de 23 de junho de 2017, o Superintendente da SRTE-RJ apresentou a seguinte informação em resposta à versão preliminar do presente Relatório de Auditoria Anual de Contas:

“ A Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Estado do Rio de Janeiro – SRTE-RJ, em resposta ao Ofício nº 10178/2017/GAB/RJ/Regional/RJ – Processo 00218.100297/2017-13, informa que após leitura e discussão do Relatório Preliminar N° 2017007993, a SRTE-RJ está de acordo com as Recomendações do referido Relatório, portanto, não há manifestações a serem elencadas.”.

Análise do Controle Interno

A análise do controle interno consta registrada no campo ‘fato’, junto às considerações da unidade examinada porventura apresentadas no decorrer dos trabalhos de campo.

Recomendações:

Recomendação 1: Realizar avaliação, demonstrando principalmente os impactos no desempenho das atividades do órgão, a fim de dimensionar o atual déficit de servidores, sobretudo detalhando as perdas dos últimos anos, as que estão por vir em decorrência de futuras aposentadorias e o quantitativo mínimo necessário de servidores, bem como necessidades de melhoria na infraestrutura física, mobiliária e de equipamentos à disposição das unidades vinculadas à SRTE/RJ.

Recomendação 2: Notificar o Ministério do Trabalho sobre o resultado dessa avaliação, atualizando-a anualmente.

1.1.1.2 CONSTATAÇÃO

Dificuldades na realização do agendamento para obtenção do seguro-desemprego.

Fato

Um dos principais pontos do presente trabalho foi checar a qualidade do atendimento aos requerentes do seguro-desemprego - SD por parte da SRTE/RJ, tendo-se apurado o que se segue:

Existem três formas possíveis do cidadão interessado obter acesso ao atendimento para obtenção do seguro-desemprego.

- O mais comumente utilizado é o agendamento eletrônico através do Sistema de Atendimento Agendado – SAA, em que é possível qualquer cidadão interessado acessar e realizar um agendamento prévio com data e horário marcado.

- Via telefone através do número 158.

- Indo diretamente ao posto de atendimento no caso da ocorrência de um decurso de prazo superior a noventa dias da data da dispensa do interessado.

Com relação à primeira opção, ao analisar a sistemática de funcionamento do Sistema verificou-se o que se segue:

Inicialmente é estabelecida uma política de atendimento para cada posto, tendo em vista o perfil de cada um, tais como: localização, quantidade de funcionários e guichês, distribuição dos serviços, bem como outros aspectos relacionados à qualidade do atendimento.

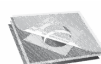
Tem-se estabelecido como padrão, que o tempo de atendimento para os serviços de Habilitação do Seguro-Desemprego - HSD é de quinze minutos por atendente. A partir daí, é estabelecido no SAA o quantitativo de agendamentos diários a serem realizados nos diversos postos de atendimento de acordo com sua capacidade operacional.

A sistemática atual de agendamento estabelecida pela SRTE/RJ consiste em abrir uma “janela” permanente de agendamento de sete dias a partir da data atual. A cada dia que passa, um novo dia de agendamento é aberto, e o que passou é finalizado. Sendo assim, esta “janela” de sete dias desloca-se com o tempo.

Ao analisar o agendamento dos postos de atendimento no Grande Rio, verificou-se que todas as agendas se encontram lotadas para os próximos sete dias.

Como a sistemática adotada é abrir a agenda acrescentando um dia de agendamento a cada dia que passa, não se tem noção exata do tamanho da demanda reprimida.

Cabe observar que antes da implantação do SAA a fila existente era real, ou seja, os cidadãos interessados chegavam a dormir na porta dos postos de atendimento, com o objetivo de obter uma senha de atendimento para o dia seguinte, o que nem sempre era possível, posto que a quantidade de senhas disponíveis era limitada e sempre inferior à fila existente.



Com a entrada em funcionamento do SAA a fila se tornou “virtual”, no sentido que tal fila se caracteriza pela quantidade de cidadãos que estão tentando mais de uma vez via SAA realizar o agendamento, sem sucesso. Tal fila “virtual” se revela benéfica no sentido de que acabou com as aglomerações e consequentes tumultos ocorridos na porta dos postos de atendimento, uma vez que o cidadão tem acesso a todas as vagas disponíveis para agendamento no estado do Rio de Janeiro.

Conforme informações prestadas pelos funcionários do setor, quando o agendamento de um novo dia “abre”, o que ocorre normalmente às 6h00 horas da manhã, em cerca de trinta minutos todas as vagas para agendamento se esgotam. Entretanto, não se sabe quantos trabalhadores tentaram o agendamento e não conseguiram.

Cabe observar que o SAA também funciona como um programa de monitoramento não só do horário de funcionamento dos Postos, mas como de suas atividades operacionais. O SAA emite um relatório gerencial que possibilita a Coordenação da SRTE/RJ visualizar não só o agendamento planejado, bem como os atendimentos realizados ou não, inclusive com hora de início e término.

Apesar de não ser possível dimensionar o tamanho desta fila “virtual”, e a consequente presteza/qualidade do atendimento, foram obtidas durante a realização dos trabalhos de campo algumas informações adicionais que podem auxiliar na elucidação da questão.

Foram visitados três postos de atendimento na cidade do Rio de Janeiro (sede da SRTE, Tijuca e Meier) em que foi monitorado o atendimento realizado, tendo-se apurado o que se segue:

- Os atendentes dos postos se utilizam do SAA para realizar os atendimentos;
- Os atendimentos são realizados na sequência dos horários agendados e de forma praticamente pontual, com no máximo dez minutos de atraso de uma forma geral;
- A grande maioria dos beneficiários atendidos conseguiu agendamento para o mês seguinte à homologação da demissão;
- A grande maioria dos beneficiários atendidos relatou dificuldades na realização do agendamento via SAA;
- Alguns beneficiários atendidos relataram que contrataram serviços pagos via *Lan House* ou de particulares para obter o agendamento;
- Os sistemas SAA e Seguro Desemprego – SD por vezes travavam e retardavam o atendimento.

Foi relatado, também, que é realizado um procedimento de modo informal para os beneficiários sem agendamento prévio, cuja dispensa ocorreu há mais de noventa dias. Esses cidadãos são prontamente atendidos no intervalo entre os agendamentos, ou, quando o pronto atendimento não é possível, é feito o agendamento pelo próprio servidor para que o cidadão seja atendido no primeiro dia útil a ser aberto na agenda, ou seja, no oitavo dia.



Conforme informação prestada pelo gestor, a não divulgação de tal informação se justifica pelo fato de poder prejudicar a realização do agendamento prévio, posto que as pessoas em vez de utilizar tal agendamento poderiam simplesmente esperar o decurso de tal prazo e comparecer no Posto.

Com relação ao prazo de noventa dias, cabe observar que conforme as regras estabelecidas para a concessão do seguro-desemprego, o prazo decadencial para obtenção do benefício é de 120 dias a contar da dispensa, o que justificaria o atendimento ou agendamento imediato do requerente.

Outra questão observada se refere à possibilidade de ocorrer uma pane geral no sistema SD que inviabilize o atendimento naquele dia. Neste caso o Posto encerra suas atividades e realiza o reagendamento para o primeiro dia útil a ser aberto na agenda, ou seja, no oitavo dia.

Estes são aparentemente os dois motivos pelo qual a agenda só fica aberta para um prazo de sete dias, pois se fosse maior poderia ocorrer do agendamento ficar muito distante, com a consequente perda de prazo para a concessão do benefício e/ou revolta dos interessados.

Outra questão a ser observada é com relação ao quantitativo de recursos impetrados na sede da SRTE/RJ, em decorrência de perda de prazo para requerimento do benefício; o que poderia ocorrer, dentre outros fatores, em decorrência de dificuldades para se realizar o agendamento.

Com o objetivo de não apresentar os dados isolados de forma absoluta, o que resultaria em frágil valor informativo, optou-se por realizar um comparativo com a quantidade de requerimentos de SD realizados no mesmo período.

Verificou-se que no último trimestre de 2016 foram impetrados 159 recursos relacionados a perda de prazo, o que perfaz cerca de 0,1% dos 160.346 requerimentos de SD realizados no mesmo período. Como se pode observar o percentual de recursos impetrados é irrisório, o que pode ser interpretado de forma positiva.

Cabe ainda informar que entre janeiro de 2015 a abril de 2017 o número de postos de atendimento no âmbito do Estado do Rio de Janeiro foi reduzido de 109 para 93, uma redução de cerca de 15%.

Por todo o exposto, verifica-se que a qualidade do atendimento do seguro-desemprego enfrenta problemas, notadamente com relação à dificuldade para se realizar o agendamento, qualidade das instalações e prejuízo a alguns beneficiários que necessitam contratar serviços de terceiros para conseguir efetuar um agendamento que deveria ser realizado de forma gratuita. Em que pese tais fatos, obteve-se algumas informações positivas a respeito da execução do serviço, tais como o baixo índice de recursos por perda de prazo, presteza no atendimento do público agendado e quantitativo expressivo de requerimentos do seguro-desemprego tendo em vista o quantitativo de trabalhadores dispensados no exercício em exame.

Conclui-se que apesar de a prestação dos serviços apresentar problemas, não chega a comprometer a concessão do benefício SD. Verificou-se que o trabalhador que faz jus ao

benefício poderá enfrentar dificuldades no seu agendamento, contudo, irá obtê-lo se for perseverante. No caso de os beneficiários registrarem as dificuldades na Ouvidoria do Ministério, contribuiriam para que se tenha informação sobre a dimensão da dificuldade.

Causa

Capacidade operacional dos postos de atendimento incompatível com a demanda existente.

Manifestação da Unidade Examinada

Por meio do Ofício/GSRTE/SRTE/RJ N° 352/2017, de 23 de junho de 2017, o Superintendente da SRTE-RJ apresentou a seguinte informação em resposta à versão preliminar do presente Relatório de Auditoria Anual de Contas:

“ A Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Estado do Rio de Janeiro – SRTE-RJ, em resposta ao Ofício nº 10178/2017/GAB/RJ/Regional/RJ – Processo 00218.100297/2017-13, informa que após leitura e discussão do Relatório Preliminar N° 2017007993, a SRTE-RJ está de acordo com as Recomendações do referido Relatório, portanto, não há manifestações a serem elencadas.”.

Análise do Controle Interno

A análise do controle interno consta registrada no campo ‘fato’, junto às considerações da unidade examinada porventura apresentadas no decorrer dos trabalhos de campo.

Recomendações:

Recomendação 1: Realizar um diagnóstico no sentido de avaliar o nível de gravidade da questão.

Recomendação 2: Promover ações no sentido de ampliar a oferta de vagas de atendimento para o Seguro-Desemprego, aproveitando melhor a capacidade operacional porventura ociosa de outros postos circunvizinhos.

Recomendação 3: Priorizar a capacitação de servidores/colaboradores que venham a ingressar na SRTE/RJ, nas Agências e nas Gerências para reforçarem a equipe que presta o atendimento no Seguro-Desemprego nos períodos em que houver maior procura por esse tipo de atendimento.

