



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

RELATÓRIO DE AUDITORIA
AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS ADMINISTRATIVOS 2025

Rio Branco – AC, 27 de dezembro de 2025.

Processo SEI 0010335-06.2025.8.01.0000



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho de auditoria é realizado como parte do Plano Anual de Auditoria de 2025 da Assessoria de Auditoria Interna (AUDIN), aprovado pela Presidência em 26 de novembro de 2024 (Evento SEI1962911). O objetivo principal é verificar a adequação dos controles internos administrativos à política institucional de governança e gestão de riscos deste Tribunal de Justiça.

O objeto de auditoria abrange o processo de analisar os atributos de desenho e implementação dos controles internos administrativos frente às diretrizes de governança e gestão de riscos instituídos pelo Planejamento e Gestão Estratégica do Poder Judiciário 2021-2026, Modelo de Excelência na Gestão (MEG) e Resoluções TJAC n. 331/2025, 300/2023, 295/2023, 291/2023, 288/2023, 275/2022, 271/2022, 270/2022, 268/2022, 267/2022 e 166/2012.

As unidades avaliadas foram as instâncias internas de governança e gestão que detêm responsabilidades atinentes à definição, avaliação e monitoramento da gestão estratégica, tática, operacional e de riscos, quais sejam a Alta Administração-GAUX2, Ouvidoria - OUVID, Comitê de Governança e Gestão Estratégica - CGOVE, Comitê de Governança de Informação Institucional - CGINF, Comitê de Governança em Gestão de Pessoas - CGPES, Comitê de Governança em Orçamento e Finanças - CGOFI, Comitê de Governança das Contratações - CGCON, Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC, Comitê Permanente de Integridade – COINT, Secretaria de Governança e Gestão Estratégica – SEGOV, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, Secretaria de Comunicação Social – SECOM, Secretaria de Gestão de Pessoas – SEGEPE, Secretaria de Gestão Orçamentária e Finanças – SEGOF, Secretaria de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário – SEINF, Secretaria de Logística e Gestão Administrativa – SELGA, nos seguintes modelos de gestão dos macroprocessos de viabilização e de suporte da prestação jurisdicional, e macroprocessos gerenciais e de controle e aperfeiçoamento.

A definição do escopo de auditoria é precedida de levantamento preliminar dos riscos e estruturas de controle do objeto de auditoria, seguida da construção de matriz de planejamento, produto final da etapa planejamento, constante em anexo (SEI 2254923). Na etapa execução, as informações foram coletadas a partir de aplicação de questionário de avaliação de controles internos (QACI), conforme a realidade de cada unidade avaliada.

Acerca das limitações, esta avaliação não conseguiu coletar dados e fornecer diagnóstico das seguintes unidades, tendo em vista a não resposta às solicitações de auditoria (SEI 2262938, 2262979) - SEGEPE, SEINF, OUVID, CGOVE, CGINF, CGPES, CGOFI, CGCON, CGTIC, COINT, assim como o envio intempestivo das respostas – SECOM (SEI 2294079).

Na presente avaliação foi utilizada a metodologia do modelo COSO I, composto pelos cinco componentes a seguir expostos, nos quais as questões de auditoria foram estruturadas (SEI 2254923):

Ambiente de controle: Existência de ambiente que estabeleça uma atitude positiva e íntegra, bem como adoção de critérios e princípios que garantam uma gestão adequada frente aos objetivos estabelecidos. Este componente envolve competência técnica e compromisso ético, e fornece a base para a condução do controle interno por toda a organização.

Análise de riscos: Uma vez definidos os objetivos, devem ser identificados os riscos que poderiam obstar a sua consecução eficiente e efetiva, analisando os seus possíveis efeitos, frequência em que eles ocorrem e impacto nas operações, formando uma base para o seu devido gerenciamento.

Atividades de controle: As políticas, os procedimentos, as técnicas e os mecanismos que ajudam a assegurar que a diretrizes da Administração para mitigar os riscos identificados durante o processo de avaliação de riscos sejam implementadas.

Informação e comunicação: disponibilidade de informações relevantes e confiáveis, que devem ser registradas e comunicadas à Administração e aos gestores tempestivamente,



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

de forma a dar suporte ao processo decisório e a permitir que todos possam cumprir suas responsabilidades com efetividade.

Monitoramento: qualidade do desempenho ao longo do tempo dos controles internos administrativos, sua adequação e funcionamento. É preciso garantir que os gestores e servidores saibam que é sua a responsabilidade de monitorar os controles internos administrativos associados aos seus processos estratégicos e operacionais regulares.

Por fim, esta auditoria anual foi utilizada como auditoria-piloto de implantação do programa de qualidade auditoria, do nível 2 do modelo de capacidade de auditoria interna – IACM, assim como compor a fase de estudos gerenciais acerca da contabilização de benefícios financeiros e não-financeiros da atividade de auditoria, conforme as Resoluções CNJ n. 308/2020 e 309/2020.

2. RESULTADOS DOS EXAMES

2.1 Instâncias internas de governança e as diretrizes estratégicas

O sistema de governança e gestão estratégica do Poder Judiciário do Estado do Acre é regido, dentre outros princípios, pela responsabilidade, transparência e legalidade, e incumbe à governança definir e comunicar a estratégia à gestão, por meio de mecanismos que promovam o direcionamento, o monitoramento e a avaliação da gestão de forma clara e objetiva. Dentre os instrumentos que permitem o alinhamento da estratégia com as operações das unidades consta o desdobramento dos objetivos estratégicos em indicadores, conforme o que determinam os artigos 15., incisos III, IV, V, 16., 18., §1º, inciso II, alínea “a” e §3º, 24., incisos III, IV, V, 26, inciso II, 27., inciso III, 35., da Resolução TJAC n. 270/2022.

O TJAC realizou recente revisão do Planejamento Estratégico do TJAC 2021–2026, com a redefinição dos indicadores estratégicos, bem como adota a metodologia de alimentação dos indicadores estratégicos por meio do Sistema de Gestão Estratégica (SIGES-GRP) (Eventos SEI 2268918, 2271615, 2273598, 2273643; <https://www.tjac.jus.br/adm/gestao-estrategica/planejamento-estrategico-2021-2026/>).

Não obstante as providências mencionadas, foram identificadas as seguintes fragilidades na definição formal de papéis e responsabilidades das Secretarias Administrativas:

- Ausência de indicadores estratégicos vinculados à SECOM e SELGA, apesar das Secretarias serem responsáveis por projetos estratégicos no Planejamento Estratégico TJAC 2021-2026, conforme anexo III do Planejamento Estratégico;

- Ausência de documento normativo administrativo que estruture os indicadores estratégicos e as respectivas responsabilidades de implantação e monitoramento, tal como delineadas na revisão do Planejamento Estratégico, no SIGES-GRP e no MAP-DIGES-001, item 6.

Como efeitos potenciais das situações encontradas destaca-se a fragmentação da estratégia institucional, com atuação setorial isolada e redução da efetividade das ações; o desalinhamento entre indicadores estratégicos e macroprocessos, dificultando a mensuração do desempenho e a tomada de decisões baseada em evidências; a fragilização da responsabilização da gestão pelo cumprimento da estratégia e pelas metas institucionais; deficiências no monitoramento e na avaliação da gestão, com atraso na identificação de desvios e riscos relevantes; enfraquecimento da cultura de resultados nos níveis operacional, tático e estratégico, com impactos na eficiência e na efetividade institucional.

Não houve manifestação acerca dos achados relacionados no relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656).

Diante o exposto, consolidam-se as seguintes constatações e respectivas instâncias responsáveis:

- a) Ausência de indicadores estratégicos relacionados aos processos de trabalho da SECOM e SELGA.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

Responsáveis: Alta Administração e CGOVE (art. 4.º, inciso VI, 5.º, §3º, da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 8.º, 9.º, incisos II e III, 18., §2º, 19., §2º, da Resolução TJAC n. 270/2022).

- b) Ausência de documento normativo administrativo que defina as responsabilidades das Secretarias Administrativas frente a implantação e monitoramento dos indicadores estratégicos, tal como o revisado no Planejamento Estratégico e alimentado via SIGES-GRP.

Responsáveis: Alta Administração e CGOVE (art. 4.º, inciso VI, 5.º, §3º, da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 8.º, 9.º, incisos II e III, 18., §2º, 19., §2º, da Resolução TJAC n. 270/2022).

2.2 Instâncias internas de apoio à governança e a definição e monitoramento das diretrizes estratégicas

A estratégia do Poder Judiciário do Estado do Acre é acompanhada pela governança, com a participação integrada de todos os setores, abrangendo a identificação, o mapeamento e a priorização das demandas, necessidades e expectativas das partes interessadas, diante o artigo 18 e 19 da Resolução TJAC n. 270/2022.

Nesse contexto, o modelo de governança compreende o estabelecimento da estratégia e a definição de objetivos alinhados à missão e à visão de futuro institucional, o monitoramento e a divulgação dos resultados em comparação com os objetivos fixados, a identificação, análise e acompanhamento dos riscos que possam comprometer esses objetivos, bem como a prestação de contas e a responsabilização, conforme o que determina os artigos 15, incisos III, IV, V e VI; 16, §2º, da Resolução TJAC n. 270/2022.

Seguidamente, para a implementação e a manutenção de processos, estruturas e mecanismos adequados à incorporação dos princípios e diretrizes estratégicas, a política de governança e gestão do TJAC prevê a instituição e a atuação periódica de comitês temáticos de governança, enquanto instâncias internas de apoio à governança. Tais comitês têm por finalidade apoiar e promover a atuação das áreas especiais de gestão — Secretarias Administrativas — com foco na melhoria do desempenho institucional e no aprimoramento do processo decisório, nos artigos 11; 19; 26, III da Resolução TJAC n. 270/2022.

Verifica-se que o TJAC instituiu os seguintes comitês temáticos de governança: Comitê de Governança e Gestão Estratégica (CGOVE), Comitê de Governança da Informação Institucional (CGINF), Comitê de Governança em Gestão de Pessoas (CGPES), Comitê de Governança em Orçamento e Finanças (CGOFI), Comitê de Governança das Contratações (CGCON) e Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). Registra-se, ainda, a atuação, no exercício de 2025, dos comitês CGCON, CGTIC e CGPES, assim como as diretrizes estratégicas e plano diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (Eventos SEI 2268918, 2271615, 2273598, 2273643; <https://www.tjac.jus.br/tribunal/comissoes-permanentes/comites/>).

Em contrapartida, foram identificadas a inexistência dos seguintes instrumentos de comunicação das diretrizes estratégicas à gestão tática:

- Instância estratégica vinculada a SEINF;

- Planos estratégicos para as áreas de gestão, planos de trabalhos e relatórios circunstanciados das atividades dos comitês;

- Inscrição nos assentamentos funcionais dos servidores que compõe os comitês.

Como efeitos potenciais das situações identificadas, destacam-se: a fragmentação da atuação dos comitês e das instâncias de gestão, com possível sobreposição de iniciativas e lacunas no tratamento de temas estratégicos; a diminuição da aderência



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

das unidades à estratégia institucional, resultando na execução de ações desalinhadas às prioridades estratégicas; a fragilização da responsabilidade da governança no alinhamento e no direcionamento estratégico das áreas especiais de gestão, limitando a capacidade de coordenação, orientação e acompanhamento das Secretarias Administrativas e reduzindo a efetividade do desdobramento da estratégia nos níveis tático e operacional; o gerenciamento inadequado dos riscos estratégicos; a baixa valorização e o reduzido reconhecimento profissional na participação da formulação da estratégia institucional, restringindo a diversidade de contribuições e a apropriação coletiva da estratégia; e a conformação de um ambiente organizacional menos colaborativo e menos orientado a resultados, que dificulta a implementação de iniciativas estratégicas transversais, gera resistência à integração entre áreas e reduz a cooperação institucional.

Não houve manifestação acerca dos achados relacionados no relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656).

Diante o exposto, consolidam-se as seguintes constatações e respectivas instâncias responsáveis:

a) Ausência de instância estratégica vinculada a SEINF

Responsável: Alta Administração (art. 3º, inciso I; 5º, 6º, III; 11.; 13. da Resolução TJAC n. 270/2022)

b) Ausência de planos estratégicos para as áreas de gestão

Responsáveis: CGOVE, CGINF, CGPES, CGOFI, CGCON (art. 21, §1º da Resolução TJAC n. 270/2022)

c) Ausência de planos de trabalhos e relatórios circunstanciados das atividades dos comitês

Responsáveis: CGOVE, CGINF, CGPES, CGOFI, CGCON (art. 29, §2º da Resolução TJAC n. 288/2023; art. 14, §2º da Resolução TJAC n. 300/2023; art. 22, §2º da Resolução TJAC n. 295/2023; art. 41, §2º da Resolução TJAC n. 271/2022; art. 8º, inciso X da Resolução TJAC n. 270/2022)

d) Ausência de inscrição nos assentamentos funcionais dos servidores que compõe os comitês

Responsável: SEGEF (art. 88., I da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 29, §1º da Resolução TJAC n. 288/2023; art. 14, §1º da Resolução TJAC n. 300/2023; art. 22, §1º da Resolução TJAC n. 295/2023; art. 41, §1º da Resolução TJAC n. 271/2022)

2.3 Instâncias internas de gestão e a execução das diretrizes estratégicas

A estratégia é executada de forma descentralizada no Tribunal, com atuação dos gestores nos níveis tático e operacional, mediante a adoção de práticas de planejamento, execução, monitoramento e correção de atividades, em consonância com as diretrizes definidas pela governança.

Essa atuação visa assegurar a conformidade com as regulamentações vigentes, acompanhar e reportar o progresso das ações, promover a eficiência administrativa, manter a comunicação com as partes interessadas, avaliar o desempenho, aprimorar os processos de trabalho, difundir boas práticas, estimular a aplicação eficiente dos recursos públicos e fomentar o desenvolvimento de competências, conforme os artigos 2º, IV; 18., §2º; 19, §2º; 24, incisos I, III e V; 27, incisos I, III, alíneas a, b; 26, I; 28 da Resolução TJAC n. 270/2022.

Em 2025, a partir dos pilares e princípios do MEG, as instâncias internas de gestão – Secretarias Administrativas passaram a contar com as orientações constantes no plano de gestão 2025-2027 (evento SEI 2106638), a profissionalização dos



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

processos de trabalho a partir dos planos operacionais setoriais e respectivo acompanhamento e relatório gerencial de resultados via painel BI unificado (eventos SEI 2103369, 2216938, 2253997, 2278661), com o levantamento de demandas para o planejamento orçamentário 2026 (Processo SEI 0004741-11.2025), realização de capacitações setoriais e apuração de necessidades para 2026 (Eventos SEI 2271907, 2268918, 2271615, 2273598, 2273643).

Apesar das providências, foram identificadas algumas fragilidades relacionadas a consolidação de instrumentos de gestão, quais sejam:

- Ausência de correlação explícita dos macroprocessos setoriais para com os programas, projetos e demandas setoriais;

- Ausência de levantamento das necessidades de capacitação setorial pela SEGOF e SEINF;

- Ausência de estimativa de custos financeiros e orçamentários para o desenvolvimento das iniciativas setoriais previstas nos planos operacionais;

- Ausência de gerenciamento do orçamento estratégico por meio de centro de custos;

- Ausência de avaliação de desempenho de gestores e programa de sucessão da gestão;

- Ausência de política de gestão de conteúdo, uso e privacidade do sítio eletrônico; plano de comunicação; plano de endomarketing, plano de gestão de acervo; plano de normas e jurisprudência;

- Ausência formal de instrumentos de governança alinhados em padrão equivalente ao adotado pelas demais Secretarias Administrativas, para a SEGEP e SEINF;

- Ausência de tratativas acerca da distribuição da força de trabalho nas áreas administrativas.

Como efeitos potenciais das situações identificadas, destacam-se a implementação parcial dos processos, estruturas e mecanismos voltados à incorporação das diretrizes de governança institucional, a qual pode resultar em impactos negativos na clareza de papéis, na tomada de decisão, na coordenação das ações institucionais e na capacidade de correção tempestiva de desvios; a deficiência no exercício da responsabilidade da gestão, em decorrência da insuficiência de ações estruturadas para o desenvolvimento de competências alinhadas à estratégia institucional e às responsabilidades setoriais, o que pode limitar a capacidade técnica das unidades, afetando a qualidade da execução das atividades e o alcance dos resultados esperados; a baixa maturidade da cultura de resultados na gestão operacional e tática; e a assimetria na estrutura de governança, associada à fragilidade na padronização dos mecanismos de planejamento, acompanhamento e controle.

Acerca da manifestação diante o relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656), em relação ao achado da alínea “a”, a SETIC manifestou-se indicando que cada iniciativa setorial está claramente vinculada aos macroprocessos, oportunidade em que esta AUDIN verificou junto ao plano operacional da Secretaria, o item ‘subsecretaria responsável’ que corresponde à correlação explícita dos macroprocessos e atividades gerenciais (Evento SEI 2278661). Ocorre que esta correlação não é transportada ao painel BI, ferramenta de gestão, de acesso ao público, que proporciona a comunicação com as partes interessadas.

Seguidamente, sobre o achado da alínea “c”, a SETIC informa a existência de Plano Orçamentário de TIC 2025 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2025/2026, ambos disponíveis no portal institucional do G2TIC (<https://g2tic.tjac.jus.br/>), que organizam as estimativas prévias de custos financeiros e orçamentários, estruturadas de forma compatível com o ciclo de planejamento, execução e controle da despesa pública.

Desse modo, esta AUDIN identifica que as ações da SETIC relacionadas ao achado da alínea “c” estão em conformidade com os normativos vigentes.

Com relação a manifestação diante o relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656), a SELGA reportou que os achados das alíneas “a” e “c”, estão em fase de



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

consolidação documental e amadurecimento para padronização, no entanto sem apresentar evidências pertinentes.

Diante o exposto, consolidam-se as seguintes constatações e respectivas instâncias responsáveis:

- a) Ausência de correlação explícita dos macroprocessos setoriais para com os programas, projetos e demandas setoriais.
Responsáveis: SECOM, SEGEF, SEGOV, SEINF, SELGA e SETIC (artigos 49, 58, 83, 88, 97, 108, 124 da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 1º, incisos IV, V, VI, IX; 27, inciso II, alíneas a, d, da Resolução TJAC n. 270/2022)
- b) Ausência de participação no levantamento das necessidades de capacitação setorial para o exercício 2026.
Responsáveis: SEGOV e SEINF (artigos 49, 58, 83, 88, 97, 108, 124 da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 24, inciso VI; 26, §4º, da Resolução TJAC n. 270/2022)
- c) Ausência de estimativa de custos financeiros e orçamentários para o desenvolvimento das iniciativas setoriais previstas nos planos operacionais.
Responsáveis: SECOM, SEGEF, SEGOV, SEINF e SELGA (artigos 49, 58, 83, 88, 97, 108, 124 da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 19, §2º da Resolução TJAC n. 270/2022)
- d) Ausência de gerenciamento do orçamento estratégico por meio de centro de custos.
Responsáveis: SEGOV, SEGOV, CGOVE, CGOFI (art. 52, inciso IV; 97 da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 3º; 4º, incisos I, II; 6º, inciso III; 7º, inciso IV; 8º, inciso X; 21, inciso II da Resolução TJAC n. 295/2022)
- e) Ausência de avaliação de desempenho de gestores e programa de sucessão da gestão.
Responsáveis: SEGOV e SEGEF (art. 19, VI, §6º; 32; 33, da Resolução TJAC n. 270/2022)
- f) Ausência de política de gestão de conteúdo, uso e privacidade do sítio eletrônico; plano de comunicação; plano de endomarketing, plano de gestão de acervo; plano de normas e jurisprudência.
Responsáveis: SECOM e CGINF (art. 3º; 8º; 11; 12; 13 da Resolução TJAC n. 288/2023)
- g) Ausência formal de instrumentos de governança alinhados em padrão equivalente ao adotado nas demais Secretarias Administrativas, perante a SEGEF e SEINF.
Responsáveis: Alta Administração e CGPES (art. 4º, incisos VI, VII, da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 3º, inciso I; 5º; 6º, inciso III, da Resolução TJAC n. 270/2022; art. 3º, incisos I, IV; 4º, incisos XVIII; 13., inciso II da Resolução TJAC n. 300/2023)
- h) Ausência de tratativas acerca da distribuição da força de trabalho nas áreas administrativas.
Responsáveis: SEGEF e CGPES (art. 24, inciso VI; 26, §1º da Resolução TJAC n. 270/2022; art. 5º, inciso XXVIII; art. 9º, da Resolução TJAC n. 300/2023)



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

2.4 Estruturação dos processos de trabalho

A modernização da governança e da gestão dependem da melhoria contínua dos processos institucionais obtida a partir da aderência aos modelos de gestão dos processos de trabalho, do monitoramento sistemático das áreas responsáveis pelos macroprocessos e da comparação objetiva do desempenho para a adoção de melhorias, correções e fomento da cultura de resultados, em consonância com os artigos 18, §1º, inciso II, alíneas a, b, §3º; 23, §1º; 24, inciso IV; 26, incisos I, II; 27, incisos I, III, alíneas a, d, da Resolução TJAC n. 270/2022; art. 6º, inciso V, alínea a, da Resolução TJAC n. 275/2022; art. 25 da Resolução TJAC n. 288/2023; artigos 3º, inciso IV, 5º, inciso XIII, 11 da Resolução TJAC n. 300/2023; art. 18, da Resolução TJAC n. 295/2023; art. 18, inciso VII, da Resolução TJAC n. 291/2023.

A estruturação dos processos de trabalhos das áreas especiais de gestão está em fase de construção dos fluxogramas setoriais, conforme o plano de ação estabelecido pela Subsecretaria de Transformação Organizacional - SUTOR junto ao processo SEI 0006038-53.2025 e relacionados. Ademais, instituída a ferramenta de gestão procedimentos operacionais padrão, diante o processo SEI 0005741-46.2025 (Eventos SEI 2268918, 2271615, 2273598, 2273643)

Porém, foram identificadas as seguintes fragilidades acerca da estruturação dos processos de trabalho:

- Ausência de registro formal das ações setoriais de início e/ou continuidade na construção de fluxogramas;

- Interrupção das iniciativas de construção dos procedimentos operacionais padrão;

- Ausência de indicadores de desempenho setoriais.

Como efeitos potenciais das situações identificadas destaca-se que a ausência de registro formal das ações setoriais voltadas à continuidade da construção de fluxogramas, aliada à interrupção das iniciativas de elaboração dos procedimentos operacionais padrão e à inexistência de indicadores de desempenho setoriais, pode comprometer a padronização, a rastreabilidade e a consistência na execução dos processos de trabalho.

Acerca da manifestação diante o relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656), em relação ao achado da alínea “a”, a SETIC informa que ações setoriais relativas aos fluxogramas estão devidamente registradas em processo administrativo específico, integradas aos planos setoriais e conduzidas de maneira coordenada, padronizada e alinhada às normas vigentes. Ocorre que, apesar do registro formal em processo SEI, as ações não estão registradas no plano operacional setorial, de modo a ampliar a consciência e publicidade setorial na continuidade e respectivo cumprimento do calendário de atividades da SUTOR.

Seguidamente, sobre o achado da alínea “b”, a SETIC informa que as ações vêm sendo conduzidas de forma contínua, formal e progressiva, com etapas de ajuste e padronização representando o amadurecimento natural do processo.

Desse modo, esta AUDIN identifica que as ações da SETIC relacionadas ao achado da alínea “b” estão em conformidade com os normativos vigentes.

Com relação a manifestação diante o relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656), a SELGA reportou que os achados das alíneas “a” e “b”, estão em fase de consolidação, no entanto sem apresentar evidências pertinentes.

Diante o exposto, consolidam-se as seguintes constatações e respectivas instâncias responsáveis:

a) Ausência de registro formal das ações setoriais de início e/ou continuidade na construção de fluxogramas, junto aos planos setoriais.

Responsáveis: SECOM, SEGEF, SEGOF, SEINF, SELGA e SETIC (artigos 49, 58, 83, 88, 97, 108, 124 da Resolução TJAC n. 331/2025; artigos 24, incisos I e III; 26, incisos I e II; 27, inciso III, alíneas d, e; 35 da Resolução TJAC n. 270/2022)



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

b) Interrupção das iniciativas de construção dos procedimentos operacionais padrão.

Responsáveis: SECOM, SEGEF, SEGOV, SEINF e SELGA (artigos 49, 58, 83, 88, 97, 108, 124 da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 24, incisos I e III; 26, incisos I e II; 27, inciso III, alíneas d, e; 35 da Resolução TJAC n. 270/2022)

c) Ausência de indicadores de desempenho setoriais.

Responsáveis: Alta Administração, CGOVE, CGINF, CGPES, CGOFI, CGCON, CGTIC (art. 4º, incisos VI, VII, da Resolução TJAC n. 331/2025; artigos 9º, incisos II e III; 35 da Resolução TJAC n. 270/2022; art. 6º, inciso V, alínea a, da Resolução TJAC n. 275/2022; art. 25 da Resolução TJAC n. 288/2023; artigos 3º, inciso IV, 5º, inciso XIII, 11 da Resolução TJAC n. 300/2023; art. 18, da Resolução TJAC n. 295/2023; art. 9º, inciso IV, da Resolução TJAC n. 291/2023)

2.5 Gestão de riscos e controles internos administrativos

O modelo de governança e gestão do Poder Judiciário do Estado do Acre, observado nos níveis estratégico, tático e operacional, é orientado pela Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, fundamentada na proteção dos valores organizacionais, na melhoria contínua, na visão sistêmica, no alinhamento à gestão estratégica e na integração dos processos.

A gestão de riscos deve ser parte integrante dos processos organizacionais e da tomada de decisão, de forma sistemática e estruturada, com o objetivo de apoiar a governança, aprimorar o processo decisório, fortalecer os controles internos e resguardar os gestores quanto à tomada de decisão e à prestação de contas, aplicando-se a todos os processos de trabalho e iniciativas institucionais, com base nos artigos 1º, 3º, 4º, 5º, 13, da Resolução TJAC n. 268/2022; artigos 27, 8º, inciso VII; 15, inciso V; 16, §2º; 19, inciso I e §1º; 24, inciso IV; 27, inciso III, alínea b, da Resolução TJAC n. 270/2022.

Em 2025 foi restabelecido o apoio técnico aos gestores para a adoção da cultura de gestão de riscos e controles, conforme plano de ação estabelecido pela Divisão de Gestão de Riscos e Oportunidades - DIGRO, junto ao processo SEI 0008084-49.2024, com as providências de sensibilização e capacitação sobre gestão de riscos e elaboração da metodologia de mapeamento de riscos (Eventos SEI 2268918, 2271615, 2273598, 2273643).

Entretanto, foram identificadas as seguintes fragilidades na cultura e gestão de riscos e controles internos:

- Ausência da declaração formal de apetite a risco;
- Ausência de tratativas da instância de apoio à governança aos gestores de riscos e de processos, acerca do acompanhamento no mapeamento de riscos;
- Ausência de registro formal das ações setoriais de início e/ou continuidade na formulação dos mapas de riscos setoriais.

Como efeitos potenciais das situações identificadas, destacam-se a ausência de definição objetiva dos níveis de risco nos processos organizacionais, comprometendo a coerência entre decisões estratégicas e a exposição ao risco institucional; a fragilização dos controles internos, em razão da não adoção de controles compatíveis com o nível de risco das atividades; e a insuficiência de mecanismos de monitoramento e avaliação da gestão de riscos, com atuação de forma reativa associada à baixa maturidade da cultura de resultados, com impacto negativo na tomada de decisão e na integridade institucional.

Acerca da manifestação diante o relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656), em relação ao achado da alínea "c", a SETIC informa que as iniciativas do setor estão documentadas no Processo SEI n. 0008084-49.2024.8.01.0000, via Termo de Abertura do Projeto (ID 1885423) e Relatório de Avaliação de Riscos. Ocorre que, apesar do registro formal em processo SEI, as ações não estão registradas no plano operacional



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

setorial, de modo a ampliar a consciência e publicidade setorial na continuidade e respectivo cumprimento do calendário de atividades da DIGRO. Ademais, esta AUDIN não encontrou o documento citado - relatório de avaliação de riscos.

Com relação a manifestação diante o relatório preliminar de auditoria (SEI 2292656), a SELGA reportou que o achado da alínea “c” estão condicionadas a orientações metodológicas.

Diante o exposto, consolidam-se as seguintes constatações e respectivas instâncias responsáveis:

- a) Ausência da declaração formal de apetite a risco.
Responsável: Alta Administração (art. 7º, inciso III, da Resolução TJAC n. 268/2022)
- b) Ausência de tratativas da instância de apoio à governança aos gestores de riscos e processos, acerca do acompanhamento no mapeamento de riscos.
Responsável: CGOVE (art. 8º, incisos I, II e IV, da Resolução TJAC n. 268/2022)
- c) Ausência de registro formal das ações setoriais de início e/ou continuidade na formulação dos mapas de riscos setoriais, junto aos planos operacionais.
Responsáveis: SECOM, SEGEF, SEGOF, SEINF, SELGA e SETIC (artigos 49, 58, 83, 88, 97, 108, 124 da Resolução TJAC n. 331/2025; artigos 6º, §1º e 2º; 11, 12, 13, 15 da Resolução TJAC n. 268/2022)

2.6 Política de Integridade

A integridade consiste na capacidade da organização de mitigar desvios éticos, fraudes e atos de corrupção na tomada de decisões e nos processos de trabalho, assegurando a entrega de resultados à sociedade, sendo instrumentalizada a partir da formalização do Programa de Integridade que compreende o conjunto integrado de projetos e ações, voltados à prevenção, detecção, correção e monitoramento de riscos à integridade, sendo complementada pelo *compliance*, entendido como a difusão de princípios éticos e normas de conduta que priorizam o interesse público nas relações institucionais, como disposto nos artigos 3º, 4º e 5º da Resolução TJAC n. 275/2022.

O Poder Judiciário do Estado do Acre dispõe das seguintes práticas de integridade códigos de ética e conduta – Resolução TJAC n. 267/2022, canais de denúncia - disk corrupção, disk mulher, ouvidoria, sic cidadão (<https://www.tjac.jus.br/ouvidoria/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic/>; <https://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>), monitoramento dos controles internos e do cumprimento de recomendações de auditoria (<https://www.tjac.jus.br/adm/audin/>), tal como delineados no art. 6º, incisos I, II, VII, X da Resolução TJAC n. 275/2022.

Todavia, foi identificada a fragilidade na consolidação da política de integridade devido a não elaboração e respectiva aprovação do programa de integridade, bem como a ausência de capacitação e treinamentos periódicos sobre ética e integridade, nos moldes estabelecidos nos artigos 2º, 3º, inciso VIII, 5º, parágrafo único, 6º e 7º da Resolução TJAC n. 275/2022.

Como efeitos potenciais das situações encontradas destaca-se a insuficiente capacidade institucional de prevenir, detectar e responder a irregularidades, aumentando a exposição a práticas que atentam contra a honestidade, a conformidade e o interesse público. Além disso, compromete a cultura ética organizacional, enfraquece os controles internos e pode resultar em sanções administrativas, legais e reputacionais, bem como na perda de credibilidade perante parceiros, e a sociedade.

Diante o exposto, consolida-se a seguintes constatação e respectivas instâncias responsáveis:



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

- a) Ausência de Programa de Integridade
Responsáveis: Alta Administração e COINT (art. 3º, inciso VIII; 5º, inciso I e parágrafo único; 8º da Resolução TJAC n. 275/2022.
- b) Ausência de capacitação anual em ética e integridade
Responsável: Alta Administração (art. 6º, inciso IV, da Resolução TJAC n. 275/2022; art. 15, da Resolução 267/2022)

2.7 Sistematização das informações gerenciais

A adequada organização, consolidação e sistematização das informações gerenciais em sistemas informatizados constituem elementos essenciais para subsidiar o processo decisório da alta administração, bem como para o acompanhamento do desempenho institucional, assegurando a confiabilidade, a tempestividade e a comparabilidade das informações. Tais práticas contribuem para o fortalecimento da governança dos sistemas, a mitigação de riscos operacionais e a melhoria da eficiência na utilização dos recursos tecnológicos, conforme os artigos 26, §2º, da Resolução TJAC n. 270/2022; art. 4º, inciso IX, da Resolução TJAC n. 291/2023.

No tocante à segurança da informação e à segurança cibernética, destacam-se como aspectos fundamentais a proteção de dados pessoais e institucionais, bem como a adoção de controles e ações voltados à garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados e das informações. Ademais, essas medidas são essenciais para assegurar o funcionamento contínuo dos processos de trabalho, a continuidade operacional e a manutenção das atividades finalísticas e administrativas dos órgãos do Poder Judiciário.

As áreas especiais de gestão gerenciam a maior parte das informações setoriais via sistemas informáticos, quais sejam SEI, GRP THEMA, REFIN, SAJ, BB, CRA, COBRANÇA, SITAD, SIPAC, SAFIRA/SICAF, painéis BI unificados, google workspace (Eventos SEI 2268918, 2271615, 2273598, 2273643).

Contudo, foi identificada fragilidade na gestão tecnológica de dados gerenciais, haja vista a baixa integração dos sistemas utilizados, especialmente na SEGOF, SEGOV e SELGA.

Como efeitos potenciais da situação encontrada destacam-se impropriedades na promoção da governança tecnológica ágil, segura, evolutiva e orientada à transformação digital com integridade e transparência, diante a ocorrência de vazamentos de informações sensíveis, perda ou corrupção de dados, acessos não autorizados, interrupções de serviços essenciais, indisponibilidade de sistemas críticos e prejuízos à execução das atividades finalísticas e administrativas.

Diante o exposto, consolida-se a seguinte constatação e respectiva instância responsável:

- a) Baixa integração de sistemas informáticos
Responsável: CGTIC (art. 9º, incisos I e XIV, da Resolução TJAC n. 291/2023).

2.8 Aperfeiçoamento dos processos de trabalho e as demandas dos jurisdicionados e usuários internos

O aperfeiçoamento contínuo dos processos de trabalho constitui elemento essencial para o adequado atendimento às demandas dos jurisdicionados e dos usuários internos. A melhoria desses processos deve estar orientada à entrega de serviços públicos com



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

qualidade, à efetividade das políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

Ademais, a garantia dos direitos dos jurisdicionados pressupõe a adoção de políticas de valorização e bem-estar do servidor uma vez que contribui para o um sentimento de pertencimento institucional, engajamento e motivação dos profissionais envolvidos, com a promoção de uma cultura de excelência, empatia e respeito no atendimento ao público, tal como o disposto nos artigos 34, 35 da Resolução TJAC n. 270/2022; artigo 3º, incisos I e III, da Resolução TJAC n. 267/2022.

A governança e a gestão do TJAC adotam práticas gerenciais orientadas à gestão da qualidade das necessidades internas e externas, quais sejam a realização de pesquisa de satisfação interna, a institucionalização da política de saúde mental, aplicativos internos que organizam as solicitações setoriais - zeladoria e chamado fácil, portal do acolhimento, respostas tempestivas às demandas recebidas de usuários externos via fluxo implementado entre ouvidoria e Secretarias Administrativas 2268918, 2271615, 2273598, 2273643; Resolução TJAC n. 336/2025, relatórios estatísticos da ouvidoria; <https://lapis.tjac.jus.br/iniciativas/portal-de-acolhimento/>).

Apesar das práticas gerenciais em curso, foram identificadas as seguintes fragilidades na estruturação de processos e divulgação de resultados da Administração aos usuários internos e externos: ausência de plano operacional da Ouvidoria, no qual seja estruturada a execução das suas competências setoriais; ausência de informações, junto aos relatórios estatísticos, sobre demandas pertinentes à Ouvidoria da Mulher; ausência de pesquisa de satisfação de usuários externos, de modo a subsidiar melhorias no atendimento ao público.

Como efeitos potenciais das situações encontradas destaca-se o comprometimento da organização, do monitoramento e da padronização das atividades relacionadas às manifestações dos cidadãos, com perda de informações gerenciais relevantes para a melhoria dos serviços públicos e redução da capacidade da Ouvidoria de subsidiar a alta administração com dados estratégicos para a tomada de decisão; dificuldades na identificação de falhas, oportunidades de melhoria e pontos críticos na experiência do usuário, com a manutenção de práticas ineficientes ou inadequadas e enfraquecimento dos instrumentos de participação social.

Diante o exposto, consolidam-se as seguintes constatações e respectivas instâncias responsáveis:

- a) Ausência de plano operacional da Ouvidoria
Responsável: OUVID e SEGOV (art. 42, inciso III, da Resolução TJAC n. 331/2025; artigos 10, incisos IV e V, 17, da Resolução TJAC n. 290/2023).
- b) Ausência de informações, junto aos relatórios estatísticos, sobre demandas pertinentes à Ouvidoria da Mulher
Responsável: OUVID (art. 45, parágrafo único, Resolução TJAC n. 331/2025).
- c) Ausência de pesquisa de satisfação de usuários externos
Responsável: SEINF (art. 117, inciso II; 118, parágrafo único, inciso V, da Resolução TJAC n. 331/2025)

2.9 Transparência das informações de Governança e Gestão Administrativa

A transparência, a acessibilidade, a integralidade e a integridade das informações institucionais são fundamentais para a boa governança pública e para o fortalecimento da relação entre o Estado e a sociedade, pois permite que os cidadãos e os servidores conheçam as ações, decisões e resultados da instituição, assegurando a publicidade dos atos administrativos e viabilizando o controle social, a partir da divulgação completa de



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

informações com clareza, objetividade e em linguagem de fácil compreensão, alcançando diferentes perfis de usuários, com base no que determinam os artigos 1º, inciso V, 2º, inciso VI, 29, §4º, da Resolução TJAC n. 270/2022.

Verificou-se que o TJAC promove, de modo geral, a transparência das informações referentes à governança e à gestão administrativa, tendo em vista as iniciativas voltadas à divulgação das atividades relacionadas a Tecnologia da Informação e Comunicação – Portal G2TIC, assim como à comunicação interna e da interação organizacional – nova intranet, e as regulamentadas pelo Conselho Nacional de Justiça via Portal da Transparência (Eventos SEI 2268918, 2271615, 2273598, 2273643; <https://www.tjac.jus.br/portal-da-transparencia/>; <https://www.tjac.jus.br/2025/12/tjac-disponibiliza-nova-intranet-para-fortalecer-comunicacao-interna-e-modernizar-servicos/>; <https://g2tic.tjac.jus.br/>).

Não obstante os mecanismos adotados, foi identificada a ausência de divulgação, em ambiente de acesso público externo, de informações gerenciais administrativas das Secretarias Administrativas, em modelo equivalente à divulgação da SETIC (Portal G2TIC).

Como possíveis efeitos da situação encontrada destaca-se a limitação de acompanhamento, pela sociedade, do desempenho institucional, do alcance das metas estabelecidas e da efetividade das ações administrativas implementadas, devido a dificuldade da compreensão do conteúdo e redução da efetividade da transparência ativa, ao restringir o exercício do controle social e o acesso qualificado à informação.

Diante o exposto, consolida-se a seguinte constatação e respectiva instância responsável:

- a) Ausência de informações gerenciais administrativas das áreas especiais de gestão, em ambiente com acesso ao público externo.
Responsáveis: Alta Administração e CGOVE (art. 4º, §3º, inciso VI, da Resolução TJAC n. 331/2025; art. 8º, inciso V, da Resolução TJAC n. 270/2022).

3. RECOMENDAÇÕES

A seguir, com base nos achados supramencionados, esta Unidade de Auditoria Interna vem propor as correspondentes recomendações:

- a) Mapear indicadores estratégicos relacionados aos processos de trabalho da SECOM e SELGA, demonstrando a relação direta entre o desempenho setorial e os objetivos estratégicos - Responsáveis: Alta Administração e CGOVE, conforme o achado 2.1, “a”.
- b) Registrar formalmente, em documento normativo administrativo (p. ex. MAP-DIGES-001, item 6 indicadores ou correspondente), a atualização dos papéis e responsabilidades no processo de implantação e monitoramento dos indicadores estratégicos, assegurando que cada secretaria compreenda claramente sua contribuição para os objetivos institucionais, tal como o disposto no SIGES-GRP - Alta Administração e CGOVE, conforme o achado 2.1, “b”.
- c) Avaliar a criação e formalização de instância de governança vinculada aos macroprocessos da SEINF, assegurando atribuições claras de planejamento, monitoramento e reporte de resultados, em conformidade com o sistema de governança - Responsável: Alta Administração, conforme o achado 2.2, “a”.
- d) Consolidar as diretrizes estratégicas temáticas em planos de gestão, planos de trabalho, relatórios circunstanciados e análises de indicadores, de modo a estabelecer a responsabilidade da governança no alinhamento e



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

direcionamento estratégico às áreas especiais de gestão - Responsáveis: CGOVE, CGINF, CGPES, CGOFI, CGCON, conforme o achado 2.2, "b" e "c".

- e) Registrar, formalmente, nos assentamentos funcionais, a participação dos servidores nos Comitês de Governança, garantindo a valorização e reconhecimento profissional na participação da formulação da estratégia institucional - Responsável: SEGEP, conforme achado 2.2, "d".
- f) Registrar, formalmente, nos planos operacionais e painel BI unificado, a correlação explícita entre os macroprocessos setoriais e os respectivos programas, projetos e demandas, de forma a assegurar a clara definição e compreensão das responsabilidades setoriais, bem como a adequada comunicação dessas atribuições aos servidores envolvidos e público externo - Responsáveis: SECOM, SEGEP, SEGO, SEGOV, SEINF, SELGA e SETIC, conforme o achado 2.3, "a".
- g) Registrar as necessidades de capacitação no formulário eletrônico de propostas de capacitação 2026 (Evento SEI 2271907), para a devida construção de plano anual de capacitação 2026 - Responsáveis: SEGO e SEINF, conforme o achado 2.3, "b".
- h) Registrar, formalmente, nos planos operacionais setoriais, os custos financeiros e orçamentários estimados para a execução das iniciativas setoriais, de forma a subsidiar o levantamento de demandas orçamentárias para o PLOA 2027 - Responsáveis: SECOM, SEGEP, SEGO, SEGOV, SEINF e SELGA, conforme achado 2.3, "c".
- i) Registrar, formalmente, o andamento das tratativas da análise técnica junto a THEMA acerca da eventual adoção de gerenciamento de orçamento estratégico por meio de centro custos, de modo a evidenciar os estudos de viabilidade e implantação, bem como subsidiar, de forma transparente e tempestiva, a tomada de decisões - Responsáveis: SEGOV, SEGO, CGOVE, CGOFI, conforme achado 2.3, "d".
- j) Registrar, formalmente, o andamento das tratativas acerca da eventual adoção da avaliação de desempenho de gestores e programa de sucessão da gestão, de modo a evidenciar os estudos de viabilidade e implantação, bem como subsidiar, de forma transparente e tempestiva, a tomada de decisões - Responsáveis: SEGOV e SEGEP, conforme achado 2.3, "e".
- k) Instituir a política de gestão de conteúdo, uso e privacidade do sítio eletrônico, plano de comunicação, plano de endomarketing, plano de gestão de acervo, plano de normas e jurisprudência, de modo a aprimorar a governança de informação institucional - Responsáveis: SECOM e CGINF, conforme achado 2.3, "f".
- l) Estabelecer, formalmente, os principais instrumentos de governança aplicáveis à SEGEP e SEINF, em padrão equivalente ao adotado pelas demais Secretarias Administrativas, de modo a promover a harmonização da estrutura de governança e o fortalecimento da atuação institucional - Responsáveis: Alta Administração e CGPES, conforme achado 2.3, "g".
- m) Promover ações relacionadas ao dimensionamento da força de trabalho nas áreas administrativas, de modo a contribuir no efetivo cumprimento dos



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

objetivos setoriais das Secretarias Administrativas - Responsáveis: SEGEPE e CGPES, conforme o achado 2.3, "h".

- n) Registrar, formalmente, nos planos operacionais setoriais, as ações de construção de fluxogramas setoriais, de modo a assegurar a continuidade do mapeamento dos processos e modelagem dos respectivos fluxos, em conformidade com o plano de ação estabelecido pela SUTOR - Responsáveis: SECOM, SEGEPE, SEGOPE, SEINF, SELGA e SETIC, conforme achado 2.4, "a".
- o) Registrar, formalmente, no processo SEI 0005741-46.2025, a continuidade das ações destinadas a elaboração, implementação e publicação dos procedimentos operacionais padrão setoriais, com vistas ao aperfeiçoamento da padronização dos processos de trabalho - Responsáveis: SECOM, SEGEPE, SEGOPE, SEGOV, SEINF e SELGA, conforme achado 2.4, "b".
- p) Promover estudos técnicos para a construção de indicadores de desempenho das Secretarias Administrativas, de modo a viabilizar o monitoramento sistemático dos resultados e o apoio ao processo decisório gerencial - Responsáveis: Alta Administração, CGOVE, CGINF, CGPES, CGOFI, CGCON, CGTIC, conforme achado 2.4, "c".
- q) Instituir, por meio da declaração de apetite a risco, o grau de aceitabilidade e tolerância a risco institucional, de modo a possibilitar que os gestores de riscos e processos estruturem a gestão de riscos setoriais dentro dos limites estabelecidos pela governança - Responsável: Alta Administração, conforme achado 2.5, "a".
- r) Apoiar a gestão de riscos setoriais mediante a identificação, tratamento e monitoramento sistemático dos riscos registrados nos respectivos mapas de riscos, assegurando sua atualização periódica, a definição de responsáveis e a adoção de medidas compatíveis com os níveis de apetite e tolerância a riscos institucionais - Responsável: CGOVE, conforme achado 2.5, "b".
- s) Registrar, formalmente, nos planos operacionais setoriais, as ações de gerenciamento de riscos, de modo a assegurar a continuidade do mapeamento, em conformidade com o plano de ação estabelecido pela DIGRO - Responsáveis: SECOM, SEGEPE, SEGOPE, SEINF, SELGA e SETIC, conforme achado 2.5, "c".
- t) Consolidar, a política de integridade, por meio da formalização do Programa de Integridade, com vistas a detalhar os instrumentos e as ações necessárias à prevenção, detecção, correção e monitoramento de vulnerabilidades organizacionais - Responsáveis: Alta Administração e COINT, conforme achado 2.6, "a".
- u) Promover, anualmente, capacitações nos temas ética e integridade, como medida de difusão ampla do sistema de integridade institucional - Responsável: Alta Administração, conforme achado 2.6, "b".
- v) Promover estudos técnicos para a integração dos sistemas utilizados pelas Secretarias Administrativas, na condução das informações gerenciais, a fim de evitar retrabalho e informações confiáveis - Responsável: CGTIC, conforme achado 2.7, "a".



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Assessoria de Auditoria Interna

- w) Avaliar e registrar formalmente, a inclusão da Ouvidoria na formalização de plano operacional, de modo a estruturar a execução das diretrizes de comprometimento com atendimento e valorização do usuário - Responsável: OUVID e SEGOV, conforme achado 2.8, “a”.
- x) Incluir, junto aos relatórios estatísticos trimestrais e anual, as informações acerca das demandas relacionadas a Ouvidoria da Mulher, a fim de consolidar o devido acesso à informação - Responsável: OUVID, conforme achado 2.8, “b”.
- y) Realizar pesquisa de satisfação, junto aos usuários externos, com vistas a subsidiar melhorias no atendimento ao público - Responsável: SEINF, conforme achado 2.8 “c”.
- z) Publicar, em sítio eletrônico do TJAC, as informações gerenciais administrativas das Secretarias Administrativas, com vistas a ampliar a transparência, acessibilidade e compreensão da sociedade frente as atribuições e principais ações desenvolvidas pelas áreas de suporte à prestação jurisdicional - Responsáveis: Alta Administração e CGOVE, conforme achado 2.9, “a”.

4. CONCLUSÃO

Tendo sido abordados os tópicos elencados na fase de planejamento via matriz de planejamento, com respectiva organização das constatações em matriz de achados diante a fase de execução dos trabalhos, e oportunidade de manifestação das unidades avaliadas na etapa relatório preliminar de auditoria, temos o seguinte:

1) Submetemos o presente relatório à apreciação da Presidência, para que seja tomado conhecimento das divergências consideradas relevantes pela Divisão de Monitoramento, Conformidade, Riscos e Controles – DIMOC/AUDIN, referentes a adequação dos controles internos administrativos à política institucional de governança e gestão de riscos deste Tribunal de Justiça;

2) Utilizando-se, fundamentalmente, das recomendações efetuadas no corpo deste Relatório Técnico, sejam tomadas as providências que Vossa Excelência achar cabíveis;

3) Encaminhe a tomada de decisão às unidades auditadas, para que adotem as providências de atendimento às recomendações de auditoria aprovadas;

4) Após o envio das decisões tomadas pela Presidência aos setores competentes, que estas venham a ser comunicadas também à Assessoria de Auditoria Interna – AUDIN, para que possamos efetuar junto às unidades auditadas, o monitoramento da implementação das recomendações aprovadas por Vossa Excelência, com base em plano de ação.

Rio Branco – AC, 27 de dezembro de 2025.

Rodrigo Roesler
Auditor-Chefe - AUDIN

Jullyana Barbosa Moraes
Chefe de Divisão – DIMOC/AUDIN