



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

**RELATÓRIO****RELATÓRIO DE AUDITORIA OPERACIONAL N. 1/2016****SECRETARIA CONTROLE INTERNO - SECOI****DIVISÃO DE AUDITORIA- DIAUD****1. INTRODUÇÃO**

A presente auditoria de governança, riscos e controle de Tecnologia da Informação foi realizada na Secretaria de Tecnologia da Informação – Secin, deste Tribunal, com participação das unidades correspondentes das Seções Judiciárias da 1ª Região, em cumprimento ao Plano Anual de Auditoria - PAA 0764782 para o exercício de 2015, aprovado pelo Exmo. Senhor Presidente deste Tribunal, como Ação Coordenada de Auditoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, consoante PAe 0005240-70.2014.4.01.8000.

**1.1 A GESTÃO DE TI NA JUSTIÇA FEDERAL DA 1ª REGIÃO**

Os requisitos de nivelamento e o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação no âmbito do Poder Judiciário foram estabelecidos, respectivamente, pelas Resoluções CNJ 90 e 99 de 2009[1]. Nesse sentido, o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do TRF da 1ª Região – CGTI-TRF1[2] tem como finalidade gerir a estratégia de TI discutindo as ações e os investimentos na área.

O CGTI-TRF1 direciona as ações de TI por meio do Planejamento Estratégico de TI da Justiça Federal (PETI-JF), que resume as prioridades de TI da Justiça Federal e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 1ª Região (PDTI-TRF1). O PDTI-TRF1[3] é o instrumento de diagnóstico, planejamento, gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação, que visa a atender às necessidades tecnológicas e de informação do órgão.

Compete à Secin identificar as necessidades tecnológicas, executar e monitorar as ações estabelecidas no PDTI-TRF1, por meio de atividades de planejamento, desenvolvimento, operação, manutenção e documentação de sistemas e da infraestrutura de TI necessários à adequada prestação jurisdicional.

Nas seccionais, o suporte às operações de TI é realizado pelas respectivas unidades de tecnologia da informação, as quais compartilham a manutenção da infraestrutura que suporta os sistemas de informação com a Secin. Contudo, o desenvolvimento e manutenção dos softwares em uso pela Justiça Federal da Primeira Região é de responsabilidade exclusiva da Secin.

Para o alcance de seus objetivos, a Secin e as unidades de TI das seccionais realizam a aquisição de equipamentos e de serviços técnicos especializados, procedimentos normatizados pela Resolução CJF 279/2013, que dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – MCTI-JF. O modelo mantém compatibilidade com a Resolução CNJ 182/2013[4] (que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça - CNJ) e é o conjunto técnico-normativo formado pela Instrução Normativa n. 4, de 11/09/2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP e pelo Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI-JF.

**1.2 OBJETIVO**

Esta auditoria teve como objetivo avaliar a governança, riscos e controles de TI na Justiça Federal da 1ª Região, por meio da análise das atividades realizadas nos anos de 2014 e 2015.

**1.3 PERÍODO DE EXECUÇÃO**

A presente auditoria foi realizada no período de 19/10 a 18/12/2015, reservando-se o período de 19 a 31/10/2015 para fase interna de planejamento.

**1.4 QUESTÕES DE AUDITORIA**

As questões de auditoria foram elaboradas de acordo com Manual de Procedimentos de Auditoria da Secretaria de Controle Interno do Conselho Nacional de Justiça, aprovado por meio da Portaria n. 14/2014, de forma compartilhada com as Unidades Setoriais de Controle Interno – USCIs das seccionais e buscou responder às seguintes questões:

1. *A equipe de TI possui capacitação adequada?*
2. *A atuação do Comitê Gestor de TI é efetiva?*
3. *O Plano Anual de Contratações de Soluções de TIC (PCSTIC) é devidamente executado?*
4. *Os contratos são geridos adequadamente?*
5. *Os contratos foram renovados periodicamente?*
6. *Os gastos com sistemas estão alinhados aos objetivos estratégicos?*
7. *Os gastos com equipamentos estão alinhados aos objetivos estratégicos?*
8. *Os ativos de TI são geridos corretamente?*

## 1.5 COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA AVALIADA

Durante as atividades, os seguintes processos foram analisados:

Tabela 1: Processos Analisados

Processo	Assunto
0004687-23.2014.4.01.8000	Acompanhamento do Comitê Gestor de TI - CGTI-TRF
0022865-83.2015.4.01.8000	Auditoria Operacional sobre a Gestão de TI
0020584-57.2015.4.01.8000	Comunicação de Decisão Administrativa – Acórdão TCU 916/2015
0017930-97.2015.4.01.8000	Planejamento Estratégico
0009407-96.2015.4.01.8000	Contrato 22/2015 – Aquisição de servidores de rede, placas e serviços de instalações, que entre si celebram a União, por intermédio do Tribunal Regional Federal da 1ª. Região e LTA-RH Informática Comércio, Representações LTDA.
0007024-82.2014.4.01.8000	Contrato 67/2014 - Aquisição de impressoras laser, multifuncional e consumíveis, contemplando assistência técnica da garantia, que entre si celebram a União, por intermédio do Tribunal Regional Federal da 1ª. Região, e a Marumbi Tecnologia Ltda.
0007026-52.2014.4.01.8000	Contrato 70/2014 – Aquisição de microcomputadores, contemplando assistência técnica da garantia, que entre si celebram a União, por intermédio do Tribunal Regional Federal da 1ª. Região, e a Positivo Informática
0003187-19.2014.4.01.8000	Contrato 72/2014 – SIGILO
0003332-41.2015.4.01.8000	Contrato 87/2011 – Prestação de Serviços especializados na área de tecnologia da informação, que entre si celebram a União, por intermédio do Tribunal Regional Federal da 1ª. Região e a Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.
0004769-54.2014.4.01.8000	Contrato 94/2011 – Prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação, que entre si celebram a União, por intermédio do Tribunal Regional Federal da 1ª. Região e a B2BR Business to Business Informática do Brasil Ltda.
0011743-73.2015.4.01.8000	Contrato 112/2011 -
0006982-33.2004.4.01.8000	Ata de Registro de Preços 194/2014 - Impressoras
0001573-76.2014.4.01.8000	Ação Coordenada de Auditoria – TI – CNJ

A escolha destes processos foi efetuada com observância dos critérios de relevância, materialidade, risco e oportunidade. Para dirimir as indagações suscitadas durante a análise documental, foram expedidas Solicitações de Controle Interno – SCIs às áreas auditadas:

Tabela 2: Solicitações de Controle Interno Expedidas

Nº Processo da SCI	Objeto da SCI
<a href="#">0024041-97.2015.4.01.8000</a>	Informações sobre gestão do PCSTI
<a href="#">0024675-93.2015.4.01.8000</a>	Participação das seccionais na Gestão do PCSTI
<a href="#">0025418-06.2015.4.01.8000</a>	Aquisição de softwares e periféricos
<a href="#">0025538-49.2015.4.01.8000</a>	Gestão de ativos e faturamento de serviços
<a href="#">0025541-04.2015.4.01.8000</a>	Gestão de ativos

## 1.6 EQUIPE DE AUDITORIA

A auditoria foi realizada de maneira compartilhada, portanto as equipes foram compostas de servidores da Divisão de Auditoria, vinculada à Secretaria de Controle Interno, e de servidores das unidades de controle interno das seccionais da 1ª Região.

## 1.7 TÉCNICAS DE AUDITORIA

A metodologia utilizada neste trabalho está de acordo com as diretrizes de auditoria aplicáveis à Administração Pública e contemplou as seguintes técnicas:

- Análise documental;
- Pesquisa em sistemas informatizados;
- Confronto de informações e documentos;
- Comparação com a legislação, jurisprudência do TCU e doutrina.

As atividades executadas durante a auditoria são listadas a seguir:

- Avaliação prévia e planejamento;
- Elaboração dos papéis de trabalho;
- Expedição de Solicitações de Controle Interno, para manifestação das unidades responsáveis;
- Análise de Processos Administrativos;
- Formulação de observações e recomendações consideradas relevantes;
- Reunião com área auditada para apresentação do comunicado de achados.

## 1.8 LEGISLAÇÃO APLICADA

1.8.1 - Resolução CNJ n. 171, de 01/03/2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ;

- 1.8.2 - Portaria CNJ n. 14, de 02/2016;  
 1.8.3 - Resolução CNJ n. 211, de 15/12/2015;  
 1.8.4 - Resolução CNJ n. 182, de 17/10/2013;  
 1.8.5 - Resolução CJF n. 279, de 27/12/2013;  
 1.8.6 - Instrução Normativa SLTI/MP n. 04, de 11/09/2014; e  
 1.8.7 - Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI da Justiça Federal.

## 2. ACHADOS DE AUDITORIA

Durante a realização da auditoria foram identificados os fatos a seguir, considerados dignos de relato:

ACHADOS	RECOMENDAÇÕES
<p><b>2.1 Deficiência no acompanhamento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – PDTI-TRF1 2015-2017</b></p> <p>Conforme a Resolução N° CJF-RES-2013/00279, de 27/12/2013, que dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo grau, o MCTI-JF é o conjunto técnico-normativo formado pela Instrução Normativa SLTI/MP n. 04, de 12 de novembro de 2010 e pelo Guia de Boas Práticas de Contratação de soluções de TI-JF. Com base nesses dispositivos a Administração deve elaborar o seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação que visa a atender às necessidades de um órgão ou entidade em um determinado período.</p> <p>Durante a elaboração de um PDTI são definidos a missão, visão e os valores da área de TI, ocorrendo o inventário das necessidades de tecnologia da informação identificadas junto às áreas do órgão. Também são definidas ações (iniciativas) e é realizada a correlação entre necessidades e iniciativas necessárias para satisfazê-las. Na vigência do plano, é feito o monitoramento e, quando todas as iniciativas associadas a uma necessidade foram realizadas, entende-se que a necessidade fora satisfeita.</p> <p>Durante a análise do PDTI do TRF da 1ª Região, verificou-se que foram inventariadas 127 necessidades e estabelecidas 30 iniciativas. As necessidades de construção e melhorias de software correspondem a 78,74% (100 do total de 127) das presentes no mencionado Plano. Essas necessidades foram associadas à iniciativa n. 20 – Apoiar o corpo técnico de TI do TRF1 na manutenção e evolução dos sistemas de informação (0170484), que é descrita como "<i>Contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção dos sistemas em uso na Justiça Federal da 1ª Região, bem como o desenvolvimento de novos sistemas</i>".</p> <p>Ocorre que a iniciativa n. 20 não supre as necessidades relacionadas, pois quando se trata da criação ou melhorias de sistemas de informação, devem ser considerados outros fatores além da contratação de uma empresa terceirizada, tais como: capacidade técnica da contratada e condições da contratante (Secin) acompanhar a execução dos serviços. Nesse sentido, salienta-se que o TRF1 firmou o Contrato n. 112/2011, cujo objeto é o mesmo da iniciativa n. 20 e que, ainda assim (desde 2011) as necessidades subsistem. Tal fato ratifica o entendimento de que a contratação sozinha não é suficiente para atender às necessidades presentes no plano diretor.</p> <p>A associação entre as necessidades de construção e melhorias em sistemas de informação e a iniciativa n. 20 compromete a avaliação da execução do PDTI, pois sugere, erroneamente, que a contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas irá, por si só, atendê-las.</p>	<p>2.1.1 Melhorar a relação entre necessidades e iniciativas presentes no PDTI-TRF1, de modo que a conclusão das iniciativas associadas a uma necessidade implique, efetivamente, a satisfação desta.</p>
<p><b>2.2 Deficiência da representatividade das seções judiciárias vinculadas na elaboração das necessidades do PDTI da Justiça Federal da Primeira Região 2015-2017</b></p> <p>Ainda no contexto das necessidades inventariadas no PDTI-JF e com o objetivo de verificar a participação das seccionais na identificação dessas necessidades, foi encaminhada a Solicitação de Controle Interno 1448100 aos gestores de TI.</p> <p>As respostas evidenciaram que as Seções Judiciárias foram consultadas somente com relação às necessidades de capacitação de pessoal (o Guia de Elaboração de PDTI do SISP v1.0 subdivide as necessidades de TI em Informação, Serviços, Infraestrutura, Contratações e Pessoal). As demais necessidades de TI foram identificadas por meio de questionamentos às secretarias do Tribunal Regional Federal da Primeira Região – TRF1.</p> <p>É importante destacar que a capacitação de pessoas não figura dentre as necessidades inventariadas no PDTI, uma vez que a iniciativa n. 26 – Capacitar pessoal da área de TI – não está associada a nenhuma necessidade.</p> <p>As necessidades de TI da Justiça Federal da 1ª Região devem contemplar tanto as apresentadas pelas unidades do TRF1 quanto as identificadas pelas seccionais. Desta forma, as unidades de TI possuem condições de contribuir para a identificação ou mesmo para a conscientização das áreas de negócio das seccionais, para que estas manifestem suas necessidades junto às secretarias do TRF1.</p> <p>Logo, no que se refere a pessoal, a manifestação somente relativa à ações de capacitação pode limitar a representatividade das seccionais na identificação de necessidades de TI da Justiça Federal da 1ª</p>	<p>2.2.1 Fomentar maior participação das unidades de TI das seccionais durante o levantamento das necessidades de TI para elaboração e revisão do PDTI da Justiça Federal da Primeira Região.</p>

<p>Região e, assim, comprometer a efetividade de suas iniciativas de TI.</p>	
<p><b>2.3 Ausência de participação das seccionais na elaboração do Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – PCSTIC 2016</b></p> <p>Segundo o art. 7º da Resolução CNJ 182/2013, o Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser elaborado em harmonia com o PDTI do órgão e apresentar as contratações de TI previstas no exercício anterior ao ano de sua execução.</p> <p>Observou-se, no Processo 0000634-96.2014.4.01.8000, que o PCSTIC 2015 foi elaborado com participação das seccionais, mediante preenchimento de planilha enviada por e-mail. Contudo, o PCSTIC 2016, aprovado em 18/11/2015 (1471791), foi elaborado sem a consulta das mesmas. A situação foi confirmada pelas respostas ao questionamento realizado por meio da SCI 1448100.</p> <p>Como o Plano de Contratações contempla soluções de TI que serão utilizadas e mantidas pelo Tribunal e pelas seccionais, convém que essas participem da sua elaboração com o intuito de aumentar a eficiência e efetividade das aquisições realizadas.</p>	<p>2.3.1 Promover a participação das unidades de TI das seccionais na elaboração e revisão dos Planos Anuais de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação -PCSTIC.</p>
<p><b>2.4 Ausência de definição de prazos para conclusão dos Estudos Preliminares e dos Projetos Básicos ou Termos de Referência no Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – PCSTIC 2016</b></p> <p>Ainda com relação ao PCSTIC 2016, nos termos do § 4º, do art. 7º da Resolução CNJ 182/2013, o Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá conter, no mínimo: <i>a indicação das unidades demandantes por Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC para o ano vindouro, os prazos de entrega dos Estudos Preliminares e dos Projetos Básicos ou Termos de Referência de cada uma das contratações pretendidas e a indicação da fonte de recursos de acordo com a proposta orçamentária do órgão.</i></p> <p>Observou-se, nos Processos Administrativos SEI 0000634-96.2014.4.01.8000 e 0004687-23.2014.4.01.8000, que o PCSTIC-TRF1 2015 (1125392) e o PCSTIC-TRF1 2016 (1471662), aprovados pelo Comitê Gestor de TI - CGTI[5], não possuem a indicação dos prazos de entrega dos Estudos Preliminares da STIC e dos Projetos Básicos ou Termos de Referência.</p>	<p>2.4.1 Indicar os prazos de entrega dos Estudos Preliminares e dos Projetos Básicos ou Termos de Referência das contratações previstas nos próximos PCSTIC.</p>
<p><b>2.5 Necessidade de capacitação dos gestores de TI lotados nas Seções Judiciárias</b></p> <p>A eficiência de um contrato está diretamente relacionada com o acompanhamento de sua execução. O Gestor do contrato tem grande responsabilidade pelos seus resultados, devendo observar o cumprimento, pela contratada, das regras técnicas, científicas ou artísticas previstas no instrumento contratual. Por isso, é necessário que os servidores do Tribunal e das Seções Judiciárias vinculadas designados como Gestores dos Contratos de TI possuam a capacitação adequada para que a execução contratual obtenha os melhores resultados.</p> <p>A SCI 1479563, de 27/11/2015, questionou as seccionais sobre a capacitação dos servidores que atuam como gestores de contratos de TI em gestão de contratos, no Modelo de Contratações de TI da Justiça Federal (MCTI-JF) e em ITIL[6]. Das respostas, observou-se que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 73,91% Não possuem capacitação em gestão de contratos;</li> <li>• 95,65% Não possuem capacitação no MCTI-JF;</li> <li>• 78,26% Não possuem capacitação em ITIL.</li> </ul> <p>A inadequada capacitação dos gestores apresenta risco à eficácia do gerenciamento e ao alcance dos objetivos propostos nas contratações. Neste sentido, o Acórdão Nº 675/2015 – TCU – Plenário recomendou ao Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região/CE que:</p> <p><i>“9.1.2. implemente mecanismos que garantam que os fiscais e gestores de contrato de TI detenham a qualificação técnica necessária para o exercício de suas atividades, à semelhança das boas práticas contidas no Cobit 5, APO07.03 - manter as habilidades e competências da equipe, de forma a atender ao disposto na Constituição Federal, art. 37, caput (princípio da eficiência), bem como no Decreto 5.707/2006, incisos I e III, e nos Acórdãos 594/2012-TCU-Plenário, item 9.3.1, e Acórdão 1.382/2009-TCU-Plenário, itens 9.2.28 e 9.2.29;”</i></p>	<p>2.5.1 Prover a qualificação necessária aos gestores de contratos de TI lotados nas Seções Judiciárias da 1ª Região.</p>
<p><b>2.6 Fragilidades na Gestão de Configuração e Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p>2.6.1 Implantar solução integrada para gestão de configuração e ativos de TI no âmbito da Justiça Federal da Primeira</p>

Segundo a norma ISO 38500:2009[7], é conveniente avaliar os riscos à integridade da informação e à proteção dos ativos de TI, incluindo propriedade intelectual e a base de conhecimentos da organização. Para a *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL, ferramenta desenvolvida pelo governo britânico para organizar e ancorar a gestão de processos na área de TI, o gerenciamento da configuração e de ativos de serviço abrange a identificação, o registro, o controle e a verificação de ativos de serviços e itens de configuração (componentes de TI, tais como hardware, software e documentação relacionada), incluindo suas versões, componentes e interfaces, dentro de um repositório centralizado. Também faz parte do escopo deste serviço a proteção da integridade dos ativos e itens de configuração ao longo do ciclo de vida do serviço, contra mudanças não autorizadas.

Para contribuir com o gerenciamento da configuração e de ativos de serviço, existe uma gama de ferramentas, dentre as quais um Sistema de Gerenciamento da Configuração. Para esse fim, podem ser encontradas várias soluções proprietárias e baseadas em software-livre. Com o intuito de verificar como ocorre a gestão de ativos de TI no âmbito da Justiça Federal da Primeira Região, realizou-se levantamento dos dados referente a essa gestão por meio das SCIs 1489395 e 1489564, para, respectivamente, o TRF1 e Seções Judiciárias vinculadas.

No TRF1, constatou-se que além dos controles nos sistemas SEI e SICAM, está em andamento a implantação do Módulo de Laboratório no Sistema de Gestão Administrativa Integrada – e-ADMIN, para atividades de cadastramento, controle de estoque e distribuição de softwares, peças e componentes. Entretanto, o módulo não controla equipamentos nem ativos de rede, cuja gestão se dá por meio de ferramentas do fornecedor, como sítios para controle de licenças utilizadas. Nas seccionais foi verificado que a gestão é realizada por meio dos sistemas SEI e SICAM – o módulo de Laboratório do e-ADMIN não é utilizado – e que as funcionalidades destes softwares também estão aquém das necessidades de controle dos gestores.

A análise da situação demonstra a existência de falta de padronização e integração na gestão de ativos de TI que podem comprometer a gestão de configuração e ativos de tecnologia da informação e comunicação na Justiça Federal da Primeira Região.

Região, sem prejuízo dos controles atualmente realizados nos sistemas SICAM e SEI.

## 2.7 Deficiência na gestão das solicitações de serviços de TI (e-Sostis)

O Sistema e-Sosti é a ferramenta utilizada na Justiça Federal da Primeira Região para a gestão das solicitações de serviços para a área de TI. No referido sistema, uma solicitação criada pelo usuário passa por um processo de triagem e análise realizado por servidores do quadro de pessoal e por empregados de empresas contratadas para suporte ao usuário. Esse processo começa na unidade do solicitante (Tribunal ou Seccional) e termina, caso não seja resolvido durante a triagem, nas empresas terceirizadas que apoiam a Secin no desenvolvimento e manutenção do ambiente tecnológico.

A iniciativa n. 20 do Plano Diretor de TI ( Apoiar o corpo técnico de TI do TRF1 na manutenção e evolução dos sistemas de informação ) está relacionada a serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação. A associação desta iniciativa com cem (100) das necessidades inventariadas no mencionado Plano demonstra a importância deste serviço para a Justiça Federal da Primeira Região. Tal fato remeteu à análise, com auxílio de relatórios obtidos no sistema e-Sosti, da prestação serviços de manutenção e sistemas. Os relatórios[8] apresentaram considerável quantitativo de solicitações que ainda não foram atendidas, cujo quantitativo se descreve a seguir:

Tabela 3: Chamados abertos na caixa da Secin

Ano de abertura	2012	2013	2014	2015	Total
Quantidade	112	224	1.121	1.502	2.959

Neste universo, foram identificados chamados que estão sem movimentação há mais de um ano[9], aguardando posicionamento por parte do usuário solicitante ou análise da Secin, como nos casos listados na tabela abaixo:

Tabela 4: Chamados abertos na caixa da Secin há mais de um ano

Chamado (e-sosti)	Última movimentação
2012010001152011520160000583	16/05/2014
2012010001152011520160000525	24/10/2013

2.7.1 Analisar as solicitações abertas com o objetivo de fechá-las, caso já tenham sido atendidas, ou tomar providências para atendê-las junto aos usuários finais e empresa contratada para desenvolvimento e manutenção de sistemas;

2.7.2 Identificar e providenciar a baixa de solicitações (e-sostis) abertas vinculadas a uma solicitação que fora finalizada;

2.7.3 Averiguar e corrigir o sistema de gestão de chamados para que aqueles que forem vinculados sejam baixados em conjunto com o chamado principal.

2011010001152011520160000313	24/10/2013
2012360000225002250160000014	15/06/2012
2013340000374003740160000042	20/05/2013
2012010001313013130160000023	11/12/2012
2013380001014010140160000371	14/01/2014
2013010001232012320160000062	23/01/2014
2012340000437004370160000058	16/07/2014
2013010001139011390160001543	15/12/2014
2012340000437004370160000121	16/07/2014
2012010001152011520160000535	18/06/2014
2012010001233012330160000016	18/06/2014
2012010001221012210160000033	22/01/2015

Este cenário de chamados sem o devido desfecho mostra fragilidades na gestão dos serviços e pode comprometer a confiança dos usuários na capacidade de resolução de problemas, no que se refere ao desenvolvimento e manutenção de sistemas.

Além disso, durante a análise de solicitações de serviços (e-sostis), verificou-se que a de número 2013380000820008200160000450 encontra-se com a situação "em aberto". Contudo, esse chamado está vinculado ao de número 2013380000820008200160000446, que foi finalizado. A vinculação entre chamados permite que solicitações oriundas de um mesmo problema sejam finalizadas de forma conjunta, uma vez que todas são atendidas pelo mesmo serviço. Tal procedimento serve para evitar o pagamento duplicado e, por isso, o chamado 2013380000820008200160000450 deveria estar finalizado.

O caso exposto demonstra risco no que tange ao pagamento em duplicidade por um mesmo serviço, bastando, para tal, que o chamado não baixado seja desvinculado e enviado para pagamento.

## 2.8 Ausência de apuração do indicador de nível de serviço estabelecido em contrato

O processo de Monitoramento da Execução presente no Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI v 2.0 do Conselho de Justiça Federal é formado por 15 atividades. Dentre as quais está "Avaliar Qualidade", cuja descrição é:

*"Nesta atividade, o fiscal técnico e o fiscal requisitante deverão realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos.*

*(...)*

*Caso a qualidade esteja de acordo com os critérios de aceitação estabelecidos, o fluxo segue direto para a atividade GCTI-P3.7 – Verificar aderência aos termos contratuais; do contrário, passa-se para a próxima atividade (CGTI-P3.4). Neste último caso, os desvios de qualidade deverão ser descritos e enviados ao gestor para que ele, por sua vez, tome as medidas pertinentes"*

O Contrato 112/2011 (0708553) possui critérios de aceitação estabelecidos na forma de indicadores de nível de serviço. Dentre esses está o 3 – Índice de Defeito (Qualidade), que trata da quantidade de erros nos serviços prestados pela empresa terceirizada. A aferição desse indicador é realizada mensalmente e por meio da divisão do número de defeitos encontrados pela quantidade de pontos de função entregues pela contratada.

Da análise amostral do processo de pagamento referente aos serviços especializados prestados na área de TI pela empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática, foi observado que, diferentemente dos demais indicadores presentes no Contrato 112/2011, não houve qualquer glosa devido ao indicador 3. Entretanto, a verificação de alguns e-sostis relacionados identificou a presença

2.8.1 Estabelecer mecanismos que propiciem a apuração do indicador 3 - Índice de Defeito, bem como a aplicação das glosas que devem incidir sobre a fatura do mês da mensuração do Nível Mínimo de Serviço ou de referência das informações Gerenciais; se não for possível, a glosa deverá ser aplicada na fatura do mês subsequente, conforme estabelecido no item 14.5 da Cláusula Décima Quarta – Dos Critérios de Aferição do Nível de Serviço.

de erros durante a homologação dos serviços, como ocorre nos chamados: 2014010001101011010160000046, 2015010001791017910160000035, 2015010001108011080160000034 e 2014010001218012180160000009.

A desconformidade apresentada compromete a eficácia da gestão contratual, uma vez que abster-se de aplicar glosas contratualmente previstas pode acarretar desembolso financeiro maior que o devido.

**2.9 Análise insuficiente de demandas antes de encaminhamento à fábrica de software**

Para realizar a mensuração dos serviços usando a técnica de Pontos de Função, o Contrato 112/2011 (0708553) classifica os serviços prestados pela contratada de acordo com uma tabela de ações alinhada com o Guia de Métricas do SISP v. 2.0. Dentre as ações da tabela, a ação 11 – Verificação de erros – é utilizada quando uma correção de erro for solicitada de maneira equivocada pelo usuário ou se o problema apresentado não possuir origem no sistema, bem como serve para remunerar o esforço de investigação da contratada.

Depois de sua criação, um chamado para serviços de TI (e-sosti) é analisado pela área de *Service Desk* do TRF1 ou das seccionais. Se o problema não for resolvido ou diagnosticado, o e-sosti segue para a caixa de serviços da Secin, a qual é gerida por servidores que repassarão a solicitação à empresa prestadora de serviços (de desenvolvimento e manutenção de sistemas) caso também não consigam solucionar ou identificar o problema.

Nem sempre uma solicitação do usuário se refere a um problema de sistema: é possível que o usuário não possua permissão no sistema ou que não saiba operar corretamente o software, por exemplo. Tais casos são classificados pela ação n. 11 (Verificação de Erros). Por isso, o processo de triagem mitiga a quantidade de equívocos de usuários ou problemas não ocasionados pelo sistema que são encaminhados à empresa contratada, e concentra as atividades desta na construção e correção de problemas de softwares.

A avaliação do faturamento do referido contrato relativo aos exercícios 2014 e 2015 foi realizada com subsídio da SCI 1489395 e demonstra que a Ação 11 foi responsável isoladamente [10] por 2600 Pontos de Função [11]. Isto representa o maior gasto por ação do contrato (13,07% do total) no período observado.

Tal percentual pode identificar triagem insuficiente realizada pelas equipes das Seções Judiciárias da 1ª Região e da Secin/TRF1, antes do encaminhamento das demandas à empresa terceirizada, com risco de comprometer a efetividade dos gastos com o Contrato 112/2011.

2.9.1 Estabelecer melhorias na rotina da análise dos chamados dos usuários antes de encaminhá-los à empresa contratada para desenvolvimento e manutenção de sistemas, com vistas a aumentar a efetividade dos gastos da contratação.

**2.10 Pagamento por verificação de erros em conjunto com manutenções corretivas**

O Guia de Métricas do SISP v. 2.0, no que tange à verificação de erro, apresenta a seguinte conceituação:

*4.13 Verificação de Erros*

*As verificações de erro ou análise e solução de problemas são as demandas referentes a todo comportamento anormal ou indevido apontado pelo cliente nos sistemas aplicativos. Neste caso, a equipe de desenvolvimento da contratada se mobilizará para encontrar as causas do problema ocorrido. Se for constatado algum erro de sistema, a demanda será atendida como manutenção corretiva.*

Do exposto pelo guia, entende-se que um serviço de TI não pode ser classificado simultaneamente como verificação de erro e manutenção corretiva. Na Tabela de Classificação de Serviços adotada no Contrato 112/2011, a verificação de erros e a manutenção corretiva correspondem, respectivamente, às ações 11 e 17.

Durante a análise dos pagamentos referentes às solicitações de TI faturadas no âmbito do contrato nos exercícios de 2014 e 2015, verificou-se, na amostra levantada, que a ação 11 está sendo paga conjuntamente com a ação 17, como nos casos relacionados abaixo, na Tabela 5.

Essa situação contraria o estabelecido no Guia de Métricas do SISP e onera desnecessariamente a execução contratual.

Tabela 5: Relação de e-sostis com faturamento das ações 11 e 17

e-SOSTI	Contagem em PF (Líquido)	Ação(ões)
2013330000298002980160000024	5,10	11, 17
2013310000251002510160000030	7,50	11, 17
2013010001063010630160000013	5,95	11, 17
2013380000907009070160000015	5,60	11, 17

2.10.1 Estabelecer procedimentos para evitar a classificação de um serviço simultaneamente como manutenção corretiva e verificação de erro, conforme orienta o Guia de Métricas do SISP v. 2.0.

2014350000362003620160000002	6,30	11, 17
2014380000852008520160000017	4,60	11, 17
2014330000518005180160000174	8,70	11, 17
2014340000512005120160000062	5,95	11, 17
2014380001014010140160000269	5,10	11, 17
2014010001108011080160000080	5,95	11, 17
2014010001152011520160000277	2,55	11, 17
2014320000073000730160000015	5,10	11, 17
2014350000086000860160000009	4,50	11, 17
2015010001259012590160000001	5,20	11, 17
2015390000302003020160000060	23,50	11,13,9A,17
2014320000226002260160000180	12,10	17,13,11
2015010001793017930160000019	28,50	17,13,11
2015010001526015260160000004	8,10	17,14,11

### 2.11 Deficiências no registro patrimonial dos softwares

O Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público – MCASP – Parte II - Procedimentos Contábeis Patrimoniais - 6ª Edição, dispõe que a entidade deverá classificar a vida útil do ativo intangível (softwares) em definida e indefinida. Os ativos intangíveis de vida útil definida serão amortizados, ou seja, terão a redução do valor aplicado na aquisição de direitos de propriedade e quaisquer outros, inclusive ativos intangíveis, com existência ou exercício de duração limitada, ou cujo objeto sejam bens de utilização por prazo legal ou contratualmente limitado.

O cálculo da amortização nos órgãos da Administração Pública direta, autarquias e fundações públicas será realizado pelo sistema de controle patrimonial de cada órgão, seguindo as orientações e critérios definidos na Macrofunção 02.03.30 – Depreciação, Amortização e Exaustão na Administração Direta União, Autarquia e Fundações do Manual Siafi[12].

Verificou-se que os softwares adquiridos pelo TRF1, em 2015, registrados na Conta Contábil 12411.00.00 – Softwares – Consolidação[13], não possuem os lançamentos patrimoniais correspondentes no Sistema de Aquisição e Controle de Material ou Serviço - SICAM, fato que inviabiliza as amortizações daqueles com vida útil definida.

Essa situação encontrada no Processo Administrativo 1.228/2011, já abordada pela Secoi nos termos da Informação Dico/Secoi 393/2011, está em desacordo com a Macrofunção 02.03.30 e impossibilita uma mensuração patrimonial consistente.

2.11.1 Criar módulo no SICAM ou em sistema administrativo patrimonial similar do TRF1 para controle dos softwares com vida útil definida, nos termos do Manual de Contabilidade Aplicado ao Setor Público 6ª Edição – Parte II – Procedimentos Contábeis Patrimonial, aprovado pela Portaria STN n. 700, de 10 de dezembro de 2014.

## CONCLUSÃO

Na avaliação realizada pela Secretaria de Controle Interno, por meio da Divisão de Auditoria, considerando a amostragem aplicada, não foram evidenciadas impropriedades que causassem prejuízo ao erário no período analisado. Contudo, foram inseridas recomendações no corpo deste Relatório que visam à melhoria na gestão de TI e o atendimento às normas legais e regulamentares aplicáveis.

Dessa forma, encaminha-se este Relatório de Auditoria à Diretoria-Geral do TRF1, para conhecimento e providências cabíveis.

Em tempo, solicita-se que as providências implementadas sejam apresentadas no modelo do documento anexo 2207955 intitulado Plano de Providências, até **15/06/2016**.

## LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

- Diretoria-Geral da Secretaria do TRF da 1ª Região
- Secretaria de Administração das Seções Judiciárias da 1ª Região

<b>MARÍLIA ANDRÉ DA SILVA MENESES GRAÇA</b> Diretora da Secretaria de Controle Interno	<b>MARCOS DE OLIVEIRA DIAS</b> Diretor da Divisão de Auditoria
<b>LILIANA MIRANDA DA SILVA LIMA</b> Supervisora da Seção de Auditoria Contábil e Financeira	<b>SÍLVIA FLORA LOBO NOGUEIRA DA GAMA</b> Supervisora da Seção de Auditoria de Gestão e Prestação de Contas
<b>HADIJAMINE ITAPÁ FERNANDES</b> Supervisora da Seção de Auditoria Temática	<b>TIAGO DINIZ BRASILEIRO LIRA</b> Supervisor da Seção de Planejamento e Programação de Auditoria
<b>OSCAR CAMPOS REIS NETO</b> Técnico Judiciário	

[1] Ambas foram revogadas em 15 de dezembro de 2015 pela Resolução CNJ 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de TI do Poder Judiciário.

[2] Instituído por meio da Portaria PRESI 411/2011.

[3] A última versão do PDTI-TRF1 foi aprovada pela Portaria PRESI 67/2015.

[4] Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ.

[5] Aprovação conforme atas TRF1 – Secin 0170979 e Ata TRF1 – Secin 1471791

[6] Information Technology Infrastructure Library – ITIL – é um framework que possui as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.

[7] Norma cujo objetivo é fornecer uma estrutura de princípios para os dirigentes utilizarem na avaliação, no gerenciamento e no monitoramento do uso da tecnologia da informação em suas organizações.

[8] Relatório obtido no sistema e-sosti/e-Admin em dez/2015

[9] Relatório obtido no sistema e-sosti/e-Admin em dez/2015

[10] A análise não considerou as demandas em que ação 11 foi utilizada em conjunto com demais ações previstas no contrato.

[11] Considerado os valores do Ponto de Função por vigência do contrato, o custo foi de R\$ 1.045.749,60 durante os exercícios de 2014 e 2015.

[12] A última modificação do manual aconteceu em 15/03/2016, contudo o manual já possuía a recomendação durante a realização dos trabalhos de auditoria.

[13] A função da Conta Contábil 12411.00.00 é registrar os valores de softwares pertencentes a entidade e não pertencentes a um hardware, englobando os valores referentes a sua construção, implementação e instalação.



Documento assinado eletronicamente por **Marília André da Silva Meneses Graça, Diretor(a) de Secretaria**, em 23/05/2016, às 18:11 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Diniz Brasileiro Lira, Supervisor(a) de Seção**, em 23/05/2016, às 18:22 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Oliveira Dias, Diretor(a) de Divisão**, em 23/05/2016, às 18:57 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Hadijamine Itapa Fernandes, Supervisor(a) de Seção**, em 23/05/2016, às 19:02 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sílvia Flora Lobo Nogueira da Gama, Supervisor(a) de Seção**, em 24/05/2016, às 09:49 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Oscar Campos Reis Neto, Técnico Judiciário**, em 24/05/2016, às 12:19 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Liliana Miranda da Silva Lima, Supervisor(a) de Seção**, em 24/05/2016, às 12:47 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portal.trf1.jus.br/portaltf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador **2121032** e o código CRC **120AFEF1**.