



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

RELATÓRIO

RELATÓRIO DE AUDITORIA OPERACIONAL N. 01/2018 SECRETARIA DE AUDITORIA INTERNA - SECAU DIVISÃO DE AUDITORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA - DIAUD

1. INTRODUÇÃO

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI-JF 2015/2020), no âmbito da Justiça Federal, foi estabelecido pela Resolução CJF 313/2014 e, no âmbito da Justiça Federal da 1ª Região, pela Resolução Presi TRF1 29/2014, atualizada pela Resolução Presi TRF1 24/2017. Nesse sentido, o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do TRF da 1ª Região – CGTI-TRF1 tem como finalidade gerir a estratégia de TI, discutindo as ações e os investimentos na área.

O CGTI-TRF1 direciona as ações de TI com base no PETI-JF, que resume as prioridades de TI da Justiça Federal, e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 1ª Região (PDTI-TRF1). No âmbito da Justiça Federal da 1ª Região, a Portaria Presi TRF1 67/2015 aprovou o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 1ª Região para o triênio 2015 a 2017. O PDTI-TRF1 é o instrumento de diagnóstico, planejamento, gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação, que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação do Tribunal e das seções e subseções judiciárias a ele vinculadas.

Compete à Secretaria de Tecnologia da Informação – Secin, conforme o regulamento de serviço do TRF da 1ª Região (Portaria TRF1 98/2017), propor as políticas e diretrizes de Tecnologia da Informação – TI no âmbito da Justiça Federal da 1ª Região – JF1, coordenar as ações e os investimentos delas decorrentes no TRF1 e orientá-los nas seções e subseções judiciárias, de modo a dotar a JF1 de soluções de TI que sustentem e alavanquem suas estratégias e resultados.

Para o alcance de seus objetivos, a Secin realiza a aquisição de equipamentos e de serviços técnicos especializados, segundo 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, 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.

O presente relatório trata de auditoria operacional realizada na Secin, cujo escopo foi a avaliação de conteúdos estabelecidos para governança, riscos e controle de Tecnologia da Informação – TI, e a verificação dos sistemas desenvolvidos de acordo com esses parâmetros. A ação de auditoria foi realizada em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT (4725975) para o exercício de 2017, aprovado pelo Exmo. Senhor Presidente deste Tribunal, consoante PAe 0023162-56.2016.4.01.8000.

1.1 OBJETIVO

Verificar a gestão e a efetividade das ações TI em prol dos objetivos estratégicos do TRF1.

1.2 PERÍODO DE EXECUÇÃO

A presente auditoria foi realizada no período de **08/09/2017 a 19/12/2017**.

1.3 QUESTÕES DE AUDITORIA

- a. Existe atuação da área de TI junto às comissões relacionadas à Segurança da Informação?
- b. Os documentos acessórios que compõem a Política de Segurança da Informação foram elaborados e regulamentados?
- c. Os softwares em uso na JF1 são mantidos segundo um processo de desenvolvimento formalizado que respeita diretrizes de Segurança da Informação?
- d. Os projetos e aquisições de TI estão alinhados com os objetivos estratégicos da JF1?
- e. A gestão dos serviços de TI contribui de forma efetiva para o alcance dos objetivos estratégicos da JF1?

1.4 COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA AVALIADA

Durante as atividades propostas, os seguintes processos foram selecionados e analisados, com observância dos critérios de relevância, materialidade e risco inerente.

Quadro 1 - Processos Analisados

Processo	Descrição
0004055-89.2017.4.01.8000	Relatório de Auditoria de Gestão (RAG) 2016
0003791-77.2014.4.01.8000	Projeto - Transparência de TI

Processo	Descrição
0014564-79.2017.4.01.8000	Capacitação de servidores - Segurança de Redes e Sistemas (SEG2) RNP
0004687-23.2014.4.01.8000	Acompanhamento do Comitê Gestor de TI da JF1 - CGTI-TRF1
0006999-98.2016.4.01.8000	Licitação - Serviço de apoio técnico à Gestão de TI
0021089-48.2015.4.01.8000	Licitação - Contratação de Serviço de Atendimento ao Usuário TI - TRF1
0026820-25.2015.4.01.8000	Licitação - Contratação de Serviço de apoio à Sustentação da Infraestrutura de TI
0027027-87.2016.4.01.8000	Contrato - Contratação de Serviços para Manutenção e Desenvolvimento de Sistemas
0010608-55.2017.4.01.8000	Licitação - Firewall para Seções e Subseções Judiciárias
0013459-67.2017.4.01.8000	Plano Anual de Contratações
0016810-19.2015.4.01.8000	Licitação - Contratação de Serviços para Manutenção e Desenvolvimento de Sistemas
0026415-52.2016.4.01.8000	Projeto Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 1ª região – PENTI-JF1
0002542-91.2014.4.01.8000	Projeto - Implantação do PJe
0000682-55.2014.4.01.8000	Projeto - Gestão de Demandas de TI - GDTI
0004143-30.2017.4.01.8000	Descentralização de competências de TI para as áreas de TI das seções judiciárias
0017792-62.2017.4.01.8000	Questionário iGovTIC-Jud 2017
0026955-37.2015.4.01.8000	Plano de nivelamento da Infraestrutura de TI da Justiça Federal da 1ª Região
0015481-69.2015.4.01.8000	Ajuste no quadro de pessoal de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região

Para esclarecimentos ou justificativas pertinentes às análises realizadas, foram expedidas, às áreas auditadas, as Solicitações de Auditoria – SAs a seguir relacionadas:

Quadro 2 - Solicitações de Auditoria Expedidas

Nº Processo da SA	Objeto da SA
0018495-90.2017.4.01.8000	Informações sobre a estratégia de TI, ações de segurança da informação, contratos de manutenção e desenvolvimento de sistemas, atendimento à usuários de TI e suporte à infraestrutura de TI
0023289-57.2017.4.01.8000	Informações sobre a gestão de infraestrutura de TI
0023337-16.2017.4.01.8000	Informações sobre a gestão da manutenção e desenvolvimento de sistemas
0023548-52.2017.4.01.8000	Informações sobre a gestão do atendimento aos usuários de TI

1.5 EQUIPE DE AUDITORIA

- Tiago Diniz Brasileiro Lira
- Camila de Carvalho Ananias

1.6 TÉCNICAS DE AUDITORIA

A metodologia utilizada neste trabalho está de acordo com as diretrizes de auditoria aplicáveis à Administração Pública previstas na Resolução 171/2013, do Conselho Nacional de Justiça, e contemplou as seguintes técnicas:

- Entrevista
- Análise documental;
- Pesquisa em sistemas informatizados;
- Exame dos registros;
- Circularização;
- Confronto de informações e documentos;
- Comparação com a legislação, a jurisprudência do TCU e a doutrina;
- Amostragem.

1.7 PROCEDIMENTOS REALIZADOS

Os procedimentos realizados durante a auditoria são listadas a seguir:

- Avaliação prévia e planejamento;
- Elaboração dos papéis de trabalho;
- Levantamento da legislação, jurisprudência do TCU e doutrina;
- Expedição de Solicitações de Auditoria para manifestação das unidades responsáveis;
- Reuniões com responsáveis pelas áreas auditadas para compreender fluxos de trabalho;
- Análise de Processos Administrativos;
- Levantamento dos dados nos sistemas do TRF1: e-Sosti, Sicam, Meetrika, Gercon e Sistema Eletrônico de Informações - SEI;
- Comparativo da situação de pessoal do TRF1 com outros órgãos públicos dos poderes executivo e judiciário.
- Formulação de observações e recomendações consideradas relevantes;
- Emissão do Relatório Preliminar para comunicar os achados à unidade auditada;
- Análise da manifestação emitida pela unidade auditada;

Cabe esclarecer que após exame da manifestação da unidade auditada os achados inicialmente comunicados estão mantidos, acompanhados das respectivas recomendações de providências.

1.8 LEGISLAÇÃO APLICADA

1. Resolução CJF 006/2008, que dispõe sobre a implantação da Política de Segurança da Informação e a utilização dos ativos de informática no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo grau.
2. Portaria Presi 600-270/2009, que institui Comissão Local de Segurança da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – CLSI.
3. Portaria Presi TRF1 208/2016, que altera a composição da Comissão Local de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação da Justiça Federal da 1ª Região – CLRI, instituída pela Portaria Presi 600-271 de 1º de outubro de 2009.
4. Portaria CJF 104/2015, que dispõe sobre a aprovação do documento acessório comum "Política de Segurança para Desenvolvimento, Aquisição e Manutenção de Sistemas", de que trata a Resolução CJF 006/2008.
5. Norma Complementar DSIC/GSIPR/16/IN01/2012, que estabelece as Diretrizes para o Desenvolvimento e Obtenção de Software Seguro nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.
6. Norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, Tecnologia da informação - Técnicas de segurança — Sistemas de gestão da segurança da informação - Requisitos.
7. Norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013, Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Código de prática para controles de segurança da informação.
8. Norma ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009, Governança Corporativa de Tecnologia da Informação.
9. Resolução CNJ 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
10. Resolução CJF 313/2014, atualizada pela Resolução Presi TRF1 447/2017, que dispõe sobre a Gestão da Estratégia da Justiça Federal e dá outras providências.
11. Resolução Presi TRF1 29/2014, atualizada pela Resolução Presi TRF1 24/2017, que dispõe sobre Planejamento Estratégico da Justiça Federal da 1ª Região para o período de 2015 a 2020 e dá diretrizes para sua gestão no âmbito do tribunal, das seções e das subseções judiciárias.
12. Portaria Presi TRF1 67/2015, que aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 1ª Região para o triênio 2015 a 2017.
13. IN MP/SLTI 4/2014, alterada pela IN MP/SLTI 02/2015, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SIS do Poder Executivo Federal.
14. Resolução CNJ 182/2013, 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.
15. Resolução CJF 279/2013, 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.
16. Norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, Tecnologia da informação - Gerenciamento de serviços.

2. ACHADOS

A seguir são apresentados os achados de auditoria, considerados relevantes para relato:

2.1 BAIXO DESEMPENHO NA EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA DE TI

2.1.1 Situação encontrada

Foi constatado baixo atingimento das metas das iniciativas presentes no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI-TRF1).

2.1.2 Critérios

- Norma ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009;
- Resolução CNJ 182/2013;
- Resolução CJF 279/2013;
- Resolução CJF 313/2014;
- Resolução Presi TRF1 29/2014;
- Resolução CNJ 211/2015;
- Portaria Presi TRF1 67/2015;

§ 2º Cabe à Secin executar e monitorar as ações previstas no PDTI no âmbito do Tribunal e acompanhá-las nas seccionais, com especial atenção para:

I – apresentação anual dos resultados consolidados do PDTI-TRF1 2015-2017;

II – elaboração e acompanhamento do Plano de Contratação de Soluções de TI – PCSTI-TRF1;

III – elaboração de projetos básicos e acompanhamento dos processos de aquisição de bens e serviços de TI.

2.1.3 Evidências

A estratégia de TI presente no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI 2015/2020 da Justiça Federal[1] é desmembrada, na JF1, no Plano Diretor de TI – PDTI 2015-2017[2], cujas iniciativas dão origem aos Planos de Contratação de Soluções de TI, de elaboração anual.

Do Relatório de Auditoria de Gestão – RAG 2016, PAe 0004055-89.2017.4.01.8000, foi apurado que 4 (1.7; 3.1; 3.2 e 3.3) dos 15 indicadores presentes no PETI não tinham iniciativas associadas no PDTI 2015-2017, com alcance de 39,39% das metas estabelecidas no PDTI. Na oportunidade também foi relatada a ausência de acompanhamento dos indicadores do PETI.

Durante a realização do presente trabalho foi realizada reunião (Ata 4906687) na qual foi questionada de que forma a estratégia é acompanhada na JF1. Foi informado que não houve avanços no monitoramento do PETI e que a Secin aguarda regulamentação e padronização de ferramenta por parte da Administração com vistas à adoção de solução única para acompanhamento de metas e indicadores em toda a JF1. Outro aspecto relevante é a ausência de discussão sobre o atingimento das metas do PETI e do PDTI nas reuniões do CGTI-TRF1, conforme análise das atas (0488767, 0954982, 1080985, 1471791, 2049829, 2571913, 3339376, 4124139, 5162203).

Sobre o alinhamento entre PETI e PDTI, foi constatado, a partir da análise da planilha do Plano Diretor de TI da JF1 2018-2020 (5162195), que, embora em menor escala do que a situação verificada no RAG 2016, o problema persiste, pois há 3 (2.7, 3.3 e 3.5) dos 22 indicadores do PETI sem iniciativas correspondentes no PDTI.

No tocante ao desempenho, a análise realizada identificou, com base no documento SEI 4916237, o percentual de 38,24% de atingimento das iniciativas previstas no PDTI 2015-2017, conforme identificado no Quadro 1.

Quadro 3 – Desempenho de iniciativas do PDTI 2015-2017

Metas	Atingidas	Não atingidas
Iniciativas	6, 10, 16, 17, 18, 19, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 29, 34
%	38,24%	61,76%

Na prática, o quantitativo de iniciativas atingidas permaneceu o mesmo (13), contudo houve a inclusão da iniciativa 34 no PDTI-TRF1 2015-2017 e isso afetou os percentuais. Cabe destacar que 8 (id. 3, 4, 5, 7, 8, 12, 21 e 29) das 34 iniciativas presentes no PDTI estão com percentual de atingimento em 0%, ou seja, não houve ações que contribuíssem para seu alcance.

De acordo com as descrições presentes na planilha de acompanhamento (4839656), 17 das 21 iniciativas previstas no PDTI que não foram atingidas (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 25 e 34) estão relacionadas a aquisições de bens ou serviços de TI. Diante disso, o quadro abaixo apresenta, por iniciativa do PDTI, a existência ou não de contratações realizadas nos planos de contratação de 2016 e 2017:

Quadro 4 – Iniciativas do PDTI que não foram atingidas e são relacionadas a contratações

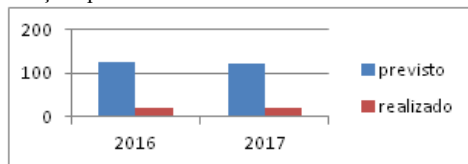
Iniciativas do PDTI ligadas a contratação que não foram atingidas																	
	1	2	3	4	5	7	8	9	11	12	13	14	15	20	21	25	34
PCSTI 2016	X	X						X	X		X	X					
PCSTI 2017	X	X		X			X	X		X	X	X					

O quadro acima remete à conclusão de que existem:

- iniciativas dependentes de contratação onde as contratações não foram realizadas (3, 5, 7, 15, 20, 21, 25, e 34);
- iniciativas dependentes de contratação cujas contratações realizadas não foram suficientes para o alcance da meta estabelecida (1, 2, 4, 8, 9, 11, 12, 13 e 14).

Ainda no contexto dos planos de contratação, é apresentada a comparação entre as contratações inicialmente previstas (planilhas 1471662 e 3339103) e as realizadas (planilha 4839656) para, respectivamente, os anos de 2016 e 2017.

Gráfico 1 - Comparação das aquisições/contratações previstas com as executadas do Plano de Contratações de Soluções de TI - PCSTI 2016



A diferença no cumprimento contribui para o baixo desempenho das metas previstas no PDTI.

Segundo os gestores, os fatores que comprometem o desempenho estratégico são a restrição orçamentária e a limitação de pessoal, como pode ser constatado na planilha 4916237.

2.1.4 Causas

- Acompanhamento insuficiente do desempenho das metas do PETI 2015/2020 e PDTI 2015-2017;

- Fragilidade na elaboração dos Planos de Contratações de Soluções de TI - PCSTI's no que tange à associação das iniciativas às contratações, visando assegurar efetivo cumprimento das metas do PDTI;
- Restrição orçamentária;
- Quadro de pessoal efetivo deficitário.

2.1.5 Efeitos

- Baixo desempenho no cumprimento das metas previstas no PETI e PDTI.

2.1.6 Responsáveis

- Secin

2.1.7 Manifestação da área auditada

A área auditada informou que acompanha os indicadores por meio de planilha devido a restrições orçamentárias e a ausência de definição de ferramenta por parte da Administração. Também informou que contemplará apresentação de metas e indicadores nas reuniões do CGTI e que o monitoramento das contratações será ampliado com vistas a garantir a cobertura de ações que necessitem de contratações e a execução segundo prioridade definida pelo CGTI.

2.1.8 Análise da equipe de auditoria

Com base na ISO/IEC 38500, a Governança de TI “é o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI são dirigidos e controlados. Significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização”. Dentro dessa ótica, as fragilidades no acompanhamento e monitoramento da estratégia definida no PETI e no PDTI, somadas à condução das contratações sem observância da priorização segundo as iniciativas, comprometem os resultados estratégicos do TRF1 e, por conseguinte, seu desempenho institucional.

Sobre o monitoramento da estratégia de TI, vale salientar que a realização tempestiva do monitoramento e a sua utilização como insumo para tomadas de decisão por parte da Administração não podem ser comprometidas em função da ferramenta adotada.

2.1.9 Recomendações

- 2.1.9.1 Adotar as providências necessárias para a conclusão do projeto "Transparência da TI - TTI" (PAe 0003791-77.2014.4.01.8000) e garantir o acompanhamento dos indicadores estratégicos por meio do sítio eletrônico do TRF1;
- 2.1.9.2 Contemplar, nas reuniões do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI), a avaliação da situação das metas e indicadores estratégicos de modo a propiciar a definição de ações para o seu alcance;
- 2.1.9.3 Estabelecer critérios de revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e do Plano de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação alinhados às iniciativas do PDTI, de modo que, ao final do ciclo do PDTI, todas as iniciativas que contemplem aquisições possuam contratações associadas.

2.2 FRAGILIDADES NA GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.2.1 Situação Encontrada

Após análise da atuação da Comissão Local de Segurança da Informação (CLSI) e da Comissão Local de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação (CLRI), que são responsáveis pela gestão da Política de Segurança da Informação no TRF1, constatou-se que elas não são efetivas.

2.2.2 Critérios

- Resolução CJF 006/2008;
- Norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013;
- Portaria CJF 93/2014;
- Portaria CJF 103/2015;
- Portaria CJF 104/2015.

2.2.3 Evidências

O Conselho da Justiça Federal (CJF) editou a Resolução CJF 006/2008, a qual dispõe sobre a implantação da Política de Segurança da Informação e a utilização dos ativos de informática no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus. A norma apresenta diretrizes relativas à segurança da informação e, em seu anexo I, delega aos órgãos participantes a criação e definição da Comissão Local de Segurança da Informação (CLSI) e da Comissão Local de Resposta a Incidentes (CLRI) e à área de TIC o gerenciamento da implementação e do cumprimento das práticas propostas na política de segurança da informação no escopo do órgão. As responsabilidades das duas comissões estão assim estabelecidas nos itens 5.3 e 5.4 do referido anexo (destaques acrescidos):

5.3. Comissão Local de Segurança da Informação – CLSI

Cabe ao CLSI:

- *manter ações preventivas e educativas de segurança;*
- *manter atualizados os documentos acessórios da política de segurança de sua competência, de acordo com a periodicidade determinada em cada um;*

- dar ciência ao Comitê de Segurança da Informação da Justiça - CSI-Jus, de todas as modificações e ajustes propostos nos documentos da política de segurança de sua competência, por meio de relatórios periódicos, além de manter atualizados os dados estatísticos e indicadores de ambas as estruturas;
- utilizar as métricas de segurança da informação definidas pelo CSI-Jus;
- propor ações de treinamento e atualização necessárias;
- coordenar as atividades e analisar os resultados do CLRI.

5.4. Comissão Local de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação - CLRI

A CLRI deve ser chefiada por um membro da Área de Segurança da Informação e composta por, no mínimo, um membro da Área de Segurança da Informação e um membro da Área de Informática, sob a coordenação da CLSI para questões jurídicas e administrativas; todos os membros do CLRI devem receber completa qualificação em tratamento de incidentes.

Compete à CLRI:

- manter, em conjunto com a CLSI, ações preventivas e educativas de segurança;
- dar resposta a qualquer incidente de segurança no âmbito de seu órgão, dando ciência à CRI-Jus e à área de TI & C;
- classificar os incidentes de segurança de acordo com as métricas definidas pelo CSI-Jus, solicitando auxílio ao CRI-Jus sempre que o evento atingir os parâmetros de relevância definidos;
- dar ciência aos responsáveis pelas áreas de TI & C de todos os incidentes relevantes tratados pela comissão, através de relatórios periódicos, além de manter o registro estatístico e pericial dos incidentes;
- manter estreito intercâmbio com o CRI-Jus e com os outros CLRIs;
- auxiliar na implementação e revisão dos documentos acessórios da Política de Segurança da Informação de sua alçada.

No âmbito do TRF1, a Portaria Presi TRF1 600-270/2009 instituiu a CLSI, e a Portaria Presi TRF1 208/2016 alterou a composição da CLRI, instituída pela Portaria Presi TRF1 600-271/2009.

Para averiguar a situação da Segurança da Informação no TRF1, foi realizada reunião com representantes da área (Ata 4837962) na qual foram abordados os seguintes temas:

- Atuação das Comissões CLSI e CLRI;
- Ações de segurança da informação (SI) desenvolvidas pela área de TI;
- Ações de treinamento na área de segurança da informação;
- Gestão de incidentes de segurança da informação;
- Documentos acessórios à Política de Segurança da Informação;

Da reunião e dos demais documentos analisados pela equipe, foi constatado que a situação das comissões é a mesma que foi identificada no Relatório de Auditoria de Gestão 2016 (PAe SEI 0004055-89.2017.4.01.8000): estão designadas formalmente e a composição foi atualizada, mas inexistem reuniões para deliberar e executar as atividades para as quais foram criadas. É relevante repisar a recomendação consignada naquela oportunidade, constante do item 13.5 do mencionado relatório (4414150):

“a) tornar a Comissão Local de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação da Justiça Federal da 1ª Região – CLRI e a Comissão Local de Segurança da Informação – CLSI mais efetivas, por meio da realização de reuniões e do cumprimento das responsabilidades estabelecidas nos itens 5.3 e 5.4, Anexo I, da Resolução CJF 6/2008;”

Embora possua representantes na CLSI e na CLRI e tenha participado de ações de capacitação sobre o tema (PAe 0014564-79.2017.4.01.8000), a área de TI tem atuado, no que se relaciona à segurança da informação, de maneira operacional. Nesse sentido, a gestão de incidentes é realizada de maneira não estruturada, visto que não há uma metodologia formalizada para nortear as ações em caso de situações que ameacem a segurança das informações geridas pelo TRF1 (Ata doc. SEI 4837962). Conforme relatado em reunião, havia dois incidentes de segurança da informação em acompanhamento pela Seção de Segurança da Informação (Sesei) naquela data, que deveriam ser classificados de acordo com as métricas definidas pelo CSI-Jus e registrados em relatórios periódicos.

Na mesma esteira, foram identificadas as iniciativas do PDTI TRF1 2015-2017 “Melhorar a Segurança da Informação Digital” e “Garantir a salvaguarda da informação digital”, que deram origem a contratações presentes nos Planos de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação dos exercícios de 2016 e 2017. As contratações são listadas abaixo, juntamente com sua situação, extraída a partir da planilha 4839656:

Quadro 5 – Situação das contratações relacionadas à Segurança da Informação

Contratação do PCSTI	Situação da contratação
Aquisição de fita de backup LTO5	Realizada
Aquisição de servidor de rede - Blade (chassi e lâminas)	Realizada
Aquisição de unidade de armazenamento de dados (storage)	Realizada
Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Treinamento, garantia e serviços.	Realizada
Contratação de solução de segurança de acesso à internet (firewall)	Não realizada
Contratação de solução de diagnóstico de rede	Não realizada

Contratação do PCSTI	Situação da contratação
Contratação de solução corporativa de rede sem fio (Wi-Fi)	Não realizada
Contratação de hospedagem de serviços de mensageria e colaboração em nuvem	Não realizada

Em que pese a atuação operacional, constataram-se contratações relativas à segurança da informação não realizadas, o que prejudica o desempenho das iniciativas relacionadas à segurança da informação constantes do PDTI.

Ademais, com o fim de conferir efetividade à segurança da informação, a Resolução CJF 006/2008 assim dispõe em seu art.2º:

Cada órgão responsável pela implantação da Política de Segurança da Informação deverá elaborar documentos próprios e diferenciados, conforme orientações contidas no Anexo I desta Resolução.

Nesse sentido, o Anexo I, item 4.2, delega aos órgãos participantes a responsabilidade de aprovar e regulamentar, administrativamente, seus documentos acessórios da Política de Segurança da Informação. Conforme item 9, a função principal dos documentos acessórios é a descrição de regras e procedimentos que materializem as diretrizes da política de segurança, contendo orientações e melhores práticas. Ressalta-se que, em todos os documentos, deverá estar estabelecida a periodicidade mínima de atualização destes.

Segundo a Resolução CJF 006/2008, os documentos acessórios são classificados em:

- **Documentos Acessórios Comuns** a serem utilizados por todos órgãos participantes, garantindo uma base comum para as ações de segurança da informação: Padrão para Criação de Documentos; Política de Auditoria de Segurança da Informação (Portaria CJF 103/2015); Política de Gestão de Risco (Portaria CJF 93/2014); Política de Segurança para Aquisição, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (Portaria CJF 104/2015); e Metodologia de Avaliação de Efetividade da Implementação da Política de Segurança.
- **Documentos Acessórios Diferenciados até o nível de Região** a serem elaborados de acordo com as especificidades da cada órgão participante, e, no caso dos Tribunais Regionais Federais, servem como balizadores para as suas seções e subseções: Política de Segurança de Acesso Físico; Política Permanente de Conscientização e Treinamento; e Penalidades.
- **Documentos Acessórios Diferenciados até o nível de Seção Judiciária** a serem elaborados por todos os participantes de acordo com as especificidades de cada um, excluindo-se as subseções judiciárias, que utilizam os documentos gerados por suas respectivas seções judiciárias: Política de Controle de Acesso Lógico; Política de Utilização de Recursos de TI; Política de Classificação de Informações; Plano de Continuidade de Negócios.

Os documentos acessórios comuns foram devidamente elaborados pelo CJF. Contudo, na verificação dos documentos que devem ser elaborados pelo TRF1 (documentos acessórios até o nível de região e de seção judiciária) constatou-se apenas a existência da Resolução Presi TRF1 600-007/2007, onde são abordados alguns pontos relacionados à “Política de Acesso Lógico”.

O quadro abaixo apresenta um comparativo sobre a elaboração dos documentos no âmbito da Justiça Federal, com base no acesso realizado aos sítios eletrônicos do CJF e dos Tribunais Regionais Federais:

Quadro 6 – Comparativo sobre a elaboração dos documentos acessórios entre órgãos da Justiça Federal

Tipo	Documento Acessório	CJF	TRF1	TRF2	TRF3	TRF4	TRF5
Diferenciado até o nível de Região	Política de Segurança de Acesso Físico			X			X
	Política Permanente de Conscientização e Treinamento			X			
	Penalidades			X			
Diferenciados até o nível de Seção Judiciária	Política de Controle de Acesso Lógico	X	X	X			X
	Política de Utilização de Recursos de TI	X		X			X
	Política de Classificação de Informações						
	Plano de Continuidade de Negócios	X		X			

Por fim, a realização dos trabalhos identificou a ausência de iniciativas com vistas à conscientização dos servidores e demais colaboradores do TRF1 para adoção de boas práticas de Segurança da Informação.

2.2.4 Causas

- Falta de atuação das comissões de segurança da informação;
- Priorização de outras responsabilidades para a área de TI.

2.2.5 Efeitos

- Não realização de contratações relativas à segurança da informação;
- Ausência de ações preventivas na área de segurança da informação;
- Surgimento de vulnerabilidades que podem comprometer a segurança das informações mantidas pelo TRF1.

2.2.6 Responsáveis

- CLSI;
- CLRI;
- Secin.

2.2.7 Manifestação da área auditada

A área auditada alegou que o Modelo de Governança de TI (MGoTI-JF1) manterá as comissões atualizadas e promoverá o acompanhamento da Segurança da Informação junto ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI-JF 2015/2020) e que os documentos acessórios comporão o Modelo de Gestão de TI (MGeTI-JF1). Apresentou documento preliminar que será observado nos casos de incidentes de segurança da informação.

2.2.8 Análise da equipe de auditoria

O TRF1 detém informações de grande criticidade e relevância, razão pela qual há necessidade de mantê-las seguras. A segurança da informação é conduzida exclusivamente pela área de TI, que, em decorrência das atribuições normativas e diversas outras responsabilidades, desempenha função primordialmente operacional, em detrimento de uma atuação proativa com foco em gestão. A formalização e o cumprimento do estabelecido no Modelo de Governança de TI aprovado aprimorará a gestão de segurança no âmbito do TRF1. No mesmo sentido, os documentos acessórios estabelecidos pela Resolução CJF 006/2008 devem ser elaborados e seguidos. Por fim, com intuito de tornar as práticas de segurança da informação efetivas, é necessário que haja a conscientização de todos os usuários de TI quanto às ações e medidas adequadas.

2.2.9 Recomendações

2.2.9.1 Providenciar a devida formalização do Modelo de Governança de TI, constante do PAe 0004687-23.2014.4.01.8000, para regulamentar alterações na composição e no cronograma de reuniões da Comissão Local de Segurança da Informação (CLSI);

2.2.9.2 Elaborar documentos acessórios previstos na Resolução CJF 006/2008;

2.2.9.3 Estabelecer e manter, por meio da Comissão Local de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação, ações preventivas e educativas na área de Segurança da Informação;

2.2.9.4 Implantar metodologia na gestão de incidentes de segurança da informação por parte da Comissão Local de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação.

2.3 DEMORA NA REALIZAÇÃO DAS CONTRATAÇÕES DE TI

2.3.1 Situação encontrada

Durante a realização dos trabalhos, foi percebida recorrente demora na conclusão de processos de contratação relacionados aos serviços de Tecnologia da Informação.

2.3.2 Critérios

- Decreto-Lei n. 200/1967:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

(...)

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

- Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação – Justiça Federal V 2.0:

4 – MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI

(...)

Assim sendo, contratar é necessário e planejar este complexo e importante ato administrativo é imperativo para atender ao interesse público, minimizando assim a possibilidade de desperdício de recursos públicos, utilizando-os de forma mais efetiva.

- IN SLTI-MP N.4/2010;
- Resolução CNJ 279/2013.

2.3.3 Evidências

A Justiça Federal da 1ª Região faz uso de terceirização para auxiliá-la nas atividades relacionadas à Tecnologia da Informação. Da verificação realizada no sistema Gestão de Contratos Administrativos - Gercon, são apresentados os principais contratos de terceirização que auxiliavam a atuação da área de TI em 2016:

Quadro 7 - Relação dos principais contratos de terceirização de apoio à área de TI

Contrato	Objeto	Forma como a contratação auxiliou a JF1	Início da vigência contratual
087/2011	Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação – TI, com execução continuada de atividades relacionadas, abrangendo os serviços para apoio à gestão e monitoria de TI, de forma a atender às demandas existentes no Tribunal Regional Federal da 1ª Região.	Auxílio às contratações de TI, monitoramento do <i>Datacenter</i> do tribunal e apoio a realização de videoconferências.	16/08/2011
094/2011	Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação – TI, com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para operacionalização da central de atendimento, abrangendo os serviços de atendimento de primeiro, segundo, terceiro e quarto níveis aos usuários do Tribunal Regional Federal da 1ª Região.	Atendimento aos usuários em atividades como triagem de chamados recebidos, configuração de estações de trabalho e periféricos (impressora, scanner), permissões de acesso, reenvio de senhas de alguns sistemas.	19/10/2011
100/2011	Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação – TI, com execução continuada de atividades relacionadas, abrangendo os serviços de manutenção e sustentação de infraestrutura de TI, de forma a atender às demandas existentes no no Tribunal Regional Federal da 1ª Região.	Manutenção e implantação de soluções de infraestrutura de TI. Exemplo: Funcionamento da rede que interliga o TRF1, as Seções Judiciárias, banco de dados usados pelas aplicações, Firewall, etc.	19/10/2011
112/2011	Prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação – TI, por demandas sucessivas e limitadas às necessidades pontuais do contratante, consistentes no desenvolvimento, na manutenção, conversão de dados e integração de documentação de sistemas, pagos sob a forma de pontos de função, com estimativa anual de até 20.000 (vinte mil) pontos de função, bem como serviços de atendimento externos nas seccionais – SES.	Manutenção e desenvolvimento dos softwares não proprietários utilizados na Justiça Federal da 1ª Região como Juris, e-Sosti, Sicam, etc.	01/12/2011

Ocorre que, considerados os 60 (sessenta) meses previstos na Lei n. 8666/93, 2016 seria o ano de encerramento da vigência dessas contratações. Refletindo a preocupação com a continuidade dos serviços terceirizados, o Plano de Contratação de Soluções de TI 2016 (1471662), aprovado em 18/11/2015, previu, em seus itens 99, 102, 103, 104, 105 e 106, novas contratações para continuidade da terceirização dos serviços. Porém, o desenrolar dos processos de contratação mostrou-se moroso, com duração média de 20 meses, conforme apresentado abaixo:

Quadro 8 - Processos de novas contratações para continuidade da terceirização dos serviços

Contrato vigente	Tipo de Serviço	Início da vigência contratual	Término da	Processo de contratação de	Data Início do processo	Contrato substituto	Data da assinatura
-------------------------	------------------------	--------------------------------------	-------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------

em 2016			vigência contratual	serviços para substituir contrato vigente em 2016			do Contrato substituto
087/2011	Apoio à gestão de TI	16/08/2011	15/08/2017	0006999-98.2016.4.01.8000	12/06/2016	02/2018 (5377374)	23/02/2018
094/2011	Suporte aos usuários de TI	19/10/2011	30/09/2017	0021089-48.2015.4.01.8000	19/10/2015	039/2017 (4587372)	15/08/2017
100/2011	Manutenção de infraestrutura de TI	19/10/2011	18/10/2017	0026820-25.2015.4.01.8000	16/12/2015	051/2017 (5156687)	28/11/2017
112/2011	Manutenção e desenvolvimento de sistemas de TI	01/12/2011	30/11/2016	0016810-19.2015.4.01.8000	03/09/2015	66/2016 (3383453)	30/12/2016

A partir do Quadro 6, percebe-se o lapso temporal entre o término da vigência dos contratos e a assinatura de seus substitutos. A ausência de conclusão do processo de contratação dentro dos 60 meses de vigência contratual, somada à relevância dos serviços prestados pelas empresas contratadas, ocasionou a prorrogação excepcional dos contratos 87/2011 (termo aditivo 3595067), 94/2011 (termo aditivo 2976266) e 100/2011 (termo aditivo 2978732). Ainda assim, **o tempo adicional não foi suficiente para a conclusão dos processos de contratações** que substituiriam os contratos 87/2011 e 100/2011 e houve a descontinuidade na prestação dos serviços terceirizados de manutenção de infraestrutura de TI e de apoio a gestão de TI, respectivamente. Diante da ausência de empresa terceirizada, os serviços foram assumidos pelos servidores do quadro de TI até a conclusão das contratações.

Em reunião realizada 02/10/2017 (Ata 4884348), foram apresentados, como fatores para o atraso da contratação de manutenção e suporte a infraestrutura, a reorganização da Coint/Ditec, a revisão do ambiente operacional, o debate sobre a forma de execução do novo contrato e o redesenho do catálogo de serviços.

Outro exemplo de demora na contratação pode ser constatado no Processo 0010608-55.2017.4.01.8000, iniciado em 23/05/2017, com vistas à contratação de solução de Firewall para as Seções e Subseções Judiciárias, a ser conduzida de forma centralizada no TRF1 com coparticipação das seccionais, e que, até a data da análise (08/12/2017) os artefatos de planejamento da contratação não haviam sido juntados ao processo administrativo para ações posteriores, de competência das demais unidades do TRF1 que atuam no procedimento: Nulit, Diaco, Asjur.

A análise do processo 0021089-48.2015.4.01.8000, que deu origem ao Contrato 0039/2017 (substituto do 094/2011), demonstrou decurso de tempo significativo desde a primeira versão do Termo de Referência (doc 2522152, de 21/07/2016), submetida às áreas de licitações e assessoria jurídica, até a versão final (doc 4171517, de 31/05/2017), que contemplou os ajustes solicitados pelas unidades Nulit, Diaco e Asjur. Em reunião que tratou do assunto, foram citadas como causas as divergências sobre aspectos legais da contratação.

Para verificar o impacto da morosidade nas contratações na execução do orçamento de TI foi considerado o Processo 0004687-23.2014.4.01.8000. Primeiramente, observa-se a planilha 2465369 que apresenta as seguintes contratações prioritizadas na reunião do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – CGTI-TRF1, ocorrida em 08/07/2016 (Ata 2571913):

Quadro 9 - Relação das contratações prioritizadas em reunião do CGTI - TRF1 (Ata 2571913)

ID	Objeto	Valor estimado (R\$)
3	Aquisição de monitor	30.000,00
5	Aquisição de notebook	850.000,00
16	Aquisição de token	55.000,00
18	Aquisição de tablets	96.000,00
22	Aquisição de webcam	4.500,00
26	Aquisição de placa de captura de imagem	60.000,00
27	Aquisição de unidade robótica de backup de dados	800.000,00
29	Aquisição de fita de backup LTO5	152.000,00
29	Aquisição de fita de backup LTO7	180.000,00
30	Aquisição de fita de limpeza LTO5	10.000,00
30	Aquisição de fita de limpeza LTO7	10.000,00
39	Aquisição de servidor de rede - Blade (chassi e lâminas)	1.600.000,00
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Treinamento, garantia e serviços.	924.000,00
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Equipamento.	400.000,00
57	Contratação de suporte para o ambiente do PJe na JF da 1ª Região.	117.660,00
58	Contratação de suporte do sistema operacional RedHat no qual rodam as aplicações Linux da JF da 1ª Região.	300.000,00
59	Contratação de suporte do servidor de aplicação Jboss para que atende às	300.000,00

	aplicações Java da JF da 1ª Região.	
60	Renovação do suporte do software CA Introscope atualmente vigente e garantia de atualização, bem como a adequação do licenciamento à efetiva demanda e infraestrutura instalada na JF da 1ª Região.	80.000,00
64	Contratação subscrição de suporte - Software de backup Symantec NetBackup Renovação das subscrições existentes e subscrições para as novas licenças.	750.000,00
64	Contratação subscrição de suporte - Software de backup Symantec NetBackup Novas licenças.	1.200.000,00
65	Contratação de subscrição de suporte Oracle VM	64.800,00
66	Contratação de subscrição de suporte Oracle Linux	14.400,00
72	Licenciamento de software de auditoria para ambiente Microsoft	1.350.000,00
73	Licenciamento de ferramenta de monitoramento de aplicação Java CA Introscope	154.240,00
75	Licenciamento de software para administração de objetos em banco de dados SQL Navigator	500.000,00
82	Consultoria - Banco de dados PostgreSQL EnterpriseDB	100.000,00
83	Consultoria - Sistema operacional RedHat Linux e Servidores de Aplicações JBoss.	110.000,00
89	Contratação de suporte para equipamento de rede - Core (Chassi) e SAN (FC) – TRF	136.000,00
90	Contratação de suporte para equipamento de rede - Core (Chassi) e SAN (FC) – Seccionais	336.000,00
91	Contratação de solução de diagnóstico de rede	500.000,00
99	Contratação de serviço de manutenção e evolução dos sistemas da JF da 1ª Região	40.000,00
120	Licenciamento da solução para suportar o processo de gestão de demandas de TI da JF da 1ª Região	37.710,00
122	Serviço de implantação da solução para suportar o processo de gestão de demandas de TI da JF da 1ª Região	33.675,00
123	Treinamento na solução para suportar o processo de gestão de demandas de TI da JF da 1ª Região	6.030,00
124	Contratação subscrição de suporte - Portal internet/intranet	108.000,00
125	Contratação de suporte e atualização da solução de antivírus	75.000,00
126	Treinamento na solução antivírus MacAfee, para 2 servidores	5.000,00
127	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de engenharia na área de instalações. Contratação suporte e licenciamento para software Volare versão 17.0 para a execução dos serviços de elaboração de orçamentos realizados pelos setores da Dieng.	9.170,00
127	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de engenharia na área de instalações. Atualização do software Volare.	2.176,00
128	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de	49.300,00

	engenharia na área de instalações. Aquisição de licenças Eberick V10 Plena	
129	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de engenharia na área de instalações. Aquisição de licenças QiBuilder	41.273,00
130	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de engenharia na área de instalações. Aquisição de Sistema de Cabeamento Estruturado 01 Protetor Monousuário + 03 Cópias Adicionais	2.632,00
TOTAL		11.594.566,00

São 42 (quarenta e duas) contratações estimadas em R\$ 11.594.566,00, considerando a disponibilidade orçamentária.

Na reunião seguinte do CGTI-TRF1 (Ata 3339376), ocorrida em 23/11/2016, foi apresentada a necessidade de remanejamento das ações prioritárias devido à falta de conclusão de contratações no exercício. A planilha aprovada (3339058) possui 15 contratações com valor estimado de R\$ 11.764.642,52:

Quadro 10 - Relação das contratações após remanejamento conforme planilha 3339058

ID	Objeto	Valor estimado (R\$)
1	Aquisição de microcomputador – TRF1	1.493.500,00
2	Aquisição de microcomputador – Seções Judiciárias	4.910.628,00
3	Aquisição de monitor – TRF1	537.000,00
4	Aquisição de monitor – Seções Judiciárias	1.765.656,00
26	Aquisição de placa de captura de imagem	60.000,00
29	Aquisição de fita de backup LTO5	91.192,40
39	Aquisição de servidor de rede - Blade (chassi e lâminas)	1.144.000,00
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Treinamento, garantia e serviços.	186.750,00
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Equipamento.	1.420.000,00
120	Licenciamento da solução para suportar o processo de gestão de demandas de TI da JF da 1ª Região	37.710,00
122	Serviço de implantação da solução para suportar o processo de gestão de demandas de TI da JF da 1ª Região	33.675,00
123	Treinamento na solução para suportar o processo de gestão de demandas de TI da JF da 1ª Região	6.030,00
127	Contratação suporte e licenciamento para software Volare versão 17.0 para a execução dos serviços de elaboração de orçamentos realizados pelos setores da DIENG.	10.086,12
128	Aquisição de licenças Eberick V10 Plena	22.970,00
129	Aquisição de licenças QiBuilder	45.445,00
TOTAL		11.764.642,52

Na reunião posterior(Ata 4124139), realizada em 03/05/2017, foram listadas as contratações realizadas no final de 2016. O valor total foi de R\$ 11.902.409,09.

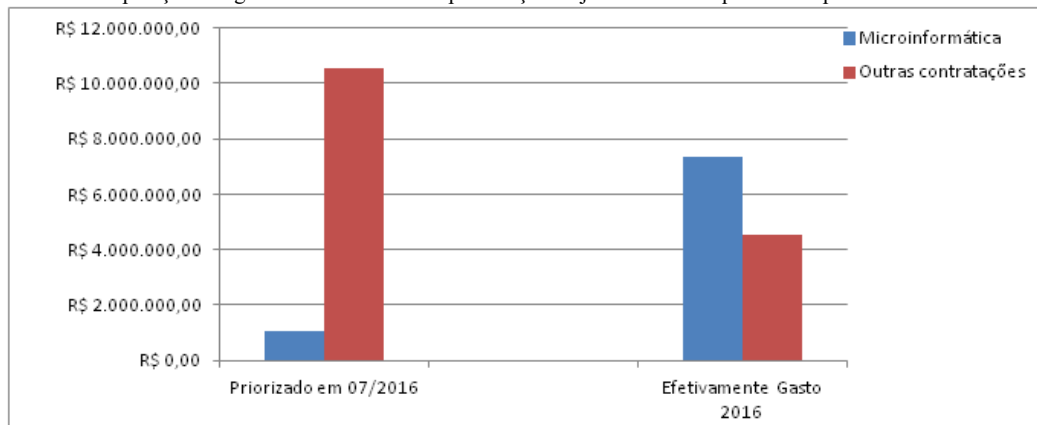
Quadro 11 - Relação das contratações realizadas no final de 2016

ID	Objeto	Valor estimado (R\$)
1	Aquisição de microcomputador – TRF1	3.449.985,00
2	Aquisição de microcomputador – Seções Judiciárias	2.138.692,00
3	Aquisição de monitor – TRF1	708.840,00
4	Aquisição de monitor – Seções Judiciárias	768.984,00

13	Aquisição de escâner - TRF1	50.697,50
13	Aquisição de escâner - TRF1	111.982,50
14	Aquisição de escâner - Seções Judiciárias	8.691,00
15	Aquisição de token	121.000,00
26	Aquisição de placa de captura de imagem	60.000,00
29	Aquisição de fita de backup LTO5	91.192,40
39	Aquisição de servidor de rede - Blade (chassi e lâminas)	1.144.000,00
41	Aquisição de unidade de armazenamento de dados (storage) - TRF1	866.748,00
42	Aquisição de unidade de armazenamento de dados (storage) - Seções Judiciárias	494.195,61
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Treinamento, garantia e serviços.	186.750,00
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Treinamento.	33.000,00
50	Contratação de solução de balanceamento de aplicações. Equipamento.	1.420.000,00
78	Consultoria - sistema de gravação de audiência DRS	169.149,96
127	Contratação de suporte e licenciamento do software Volare.	10.086,12
128	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de engenharia na área de instalações.	22.970,00
129	Pacote de Softwares de engenharia para confecção e análise de projetos de engenharia na área de instalações.	45.445,00
	TOTAL	11.902.409,09

O que se constata nas revisões do PCSTI ocorridas em 2016 é o aproveitamento dos recursos para aquisição de bens de microinformática (itens 1, 2, 3, 4, 13 e 14) oriundos de atas de registro de preço, em detrimento de aquisições anteriormente priorizadas e que não seriam concluídas em tempo hábil. O gráfico 2 demonstra a diferença entre os valores com aquisições de microinformática priorizadas em em julho/2016 e o que foi efetivamente gasto naquele ano.

Gráfico 2 – Comparação dos gastos de acordo com a priorização de julho/2016 e o que foi comprado efetivamente em 2016



2.3.4 Causas

- Demora na definição de aspectos técnicos da contratação;
- Início tardio do processo de contratações para substituir contratos com encerramento de vigência próximo;
- Demora na resolução de divergências sobre aspectos legais da contratação e ajustes no Termo de Referência.

2.3.5 Efeitos

- Ausência de empresa terceirizada para prestação de serviços de TI;
- Realização de contratações pelo critério de conclusão da contratação, e não por necessidades do TRF1;

2.3.6 Responsáveis

- Secin

2.3.7 Manifestação da área auditada

A área auditada entende, segundo despacho 5521280, que níveis de serviço para contratações destinam-se a todas as contratações e estão sendo tratados pela Secretaria de Administração – Secad no Pae 0013459-67.2017.4.01.8000. Também informou que o PCSTI 2018 foi elaborado em conformidade com orçamento de TI e capacidade de realização de contratações das equipes.

2.3.8 Análise da equipe de auditoria

A demora na conclusão das contratações pode ocasionar descontinuidade na prestação dos serviços terceirizados, que passam a ser absorvidos pelos servidores do quadro de TI, provocando sobrecarga de trabalho do corpo de servidores. Ademais, a falta de realização de contratações leva à priorização do gasto em TI segundo possibilidade de gasto, e não sob o critério de necessidade dos usuários do TRF1, o que compromete a eficiência da aplicação dos recursos já limitados por força de restrições orçamentárias, conforme recorrente alegação dos gestores como justificativa para deficiências da área.

2.3.9 Recomendações

2.3.9.1 Manter Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação condizente com a realidade orçamentária histórica e a capacidade de realização de aquisições do Tribunal, de modo que a priorização de aquisições atualmente realizada seja substituída pela prática revisão do Plano, com inclusão ou exclusão de aquisições fundamentadas no inventário de necessidades existente;

2.3.9.2 Estabelecer, no Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação aprovado, os prazos para entrega dos Estudos Preliminares e Projetos Básicos ou Termos de Referência de cada uma das contratações pretendidas, conforme determina o inciso II do § 4º do Art. 7º da Resolução CNJ 182/2013;

2.3.9.3 Estabelecer processo de contratação de bens e serviços de TI com indicadores de prazos para a execução das atividades por parte de todas as áreas do Tribunal envolvidas, de modo a concluir o planejamento das contratações dentro do prazo fixado no Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação.

2.4 DEMORA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI

2.4.1 Situação encontrada

Durante a realização dos trabalhos, constatou-se a existência de 622 (seiscentos e vinte e dois) chamados abertos há mais de 100 dias sem conclusão por parte da área de TI do Tribunal.

2.4.2 Critérios

- ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), é o framework para gerenciamento de serviços de TI (ITSM) mais adotado mundialmente, que consiste em um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de TI. Segundo a ITIL, a Operação de Serviço pode ser apoiada por ferramentas como elaboração de relatórios e geração de indicadores e cujo processo de Gerenciamento de Nível de Serviço visa manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI através de um ciclo contínuo de atividades envolvendo planejamento, coordenação, elaboração, estabelecimento de acordo de metas de desempenho e responsabilidades mútuas, monitoramento e divulgação de níveis de serviço (em relação aos clientes), de níveis operacionais (em relação a fornecedores internos) e de contratos de apoio com fornecedores de serviços externos. Este processo também é responsável pela elaboração e manutenção de um Plano de Melhoria dos Serviços, um programa com ações priorizadas de melhoria para os serviços.

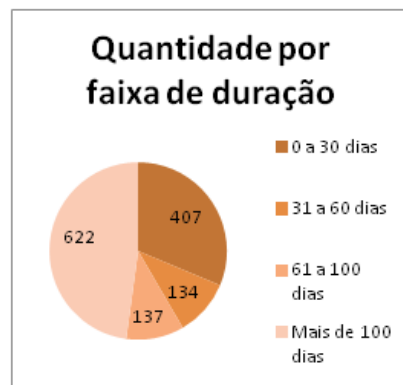
2.4.3 Evidências

Da análise das solicitações de serviços de TI registradas no Sistema e-Sosti entre 01/01/2016 e 26/10/2017, foi constatada a existência de 1.300 (mil e trezentas) solicitações abertas, ou seja, em atendimento pela equipe de tecnologia da informação. No que tange ao prazo de atendimento, essas solicitações estão distribuídas da seguinte forma:

Quadro 12 – Distribuição das solicitações abertas

Duração	Quantidade	% do total
0 a 30 dias	407	31,31%
31 a 60 dias	134	10,31%
61 a 100 dias	137	10,54%
Mais de 100 dias	622	47,85%

Figura 1 - Distribuição das solicitações abertas por faixa de duração



Conforme demonstrado na figura 1, 622 (seiscentos e vinte e duas) solicitações permaneceram abertas por prazo superior a 100 (cem) dias. Tal situação já havia sido detectada em ação de auditoria realizada no exercício de 2016 e fora objeto de recomendação para a área de manutenção e desenvolvimento de sistemas no Relatório de Auditoria Operacional 01/2016 (doc 2121032), cuja análise contemplou o período de 2012 a 2015:

“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;”

Entretanto, foi constatado o crescimento no número de chamados que permaneceram abertos por períodos extensos: foram detectadas 257 (duzentos e cinquenta e sete) solicitações abertas em 2016 e 411 (quatrocentos e onze) abertas em 2017 sem resolução há mais de 100 (cem) dias.

Das solicitações abertas há mais de 100 (cem) dias, 587 (quinhentos e oitenta e sete) são de responsabilidade da Coordenadoria de Sistemas de Informação (Cosis) e 67 (sessenta e sete) da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica (Coit).

Questionada sobre o quantitativo de solicitações que permaneceram abertas há mais de 100 (cem) dias (SA 5098144), a Cosis apresentou a distribuição de servidores por sistema (média de 4,18 sistemas por servidor) e apresentou como causas para a demora na conclusão: o reduzido quadro de servidores; e a priorização de novas demandas em detrimento das demandas mais antigas face às frequentes mudanças na legislação e recomendações dos órgãos de controle. Sobre a média de sistemas por servidor, apresenta-se um comparativo com a realidade de outros órgãos, obtida a partir do Serviço de Informações ao Cidadão disponibilizado por cada entidade indicada a seguir:

Quadro 13 – Comparativo da média de sistemas por servidor

	Quantidade de Sistemas	Quantidade de Servidores	Sistemas por servidor
Bacen	338	263	1,29
STM	26	16	1,63
TCU	226	128	1,77
Cade	8	3	2,67
TRF1	117	28	4,18
TSE	397	80	4,96
CNJ	140	27	5,19
TRT10	97	16	6,06
Anatel	82	10	8,20
AGU	80	4	20,00

Da análise do Termo de Referência que deu origem à contratação da fábrica de software, constata-se a existência de uma metodologia de desenvolvimento de sistemas (MGDS) que prevê a forma (procedimentos e artefatos) de construção e documentação dos sistemas. A metodologia foi assunto de reunião (Ata 4837973) na qual os gestores informaram que a implantação da MGDS dependia de instalação de ferramenta ALM, que serve para gerenciar o ciclo de vida da aplicação. Foi informado também que essa metodologia não era adotada pelos servidores quando esses faziam evoluções e correções nos sistemas e que, para os sistemas mais antigos, ela não será adotada devido à iminente descontinuidade desses sistemas.

A análise das demandas encaminhadas para a fábrica de software constatou um baixo aproveitamento da contratação: foram 4083 solicitações para a área de sistemas e 389 chamados para a fábrica de software entre 1º de janeiro e 26 de outubro de 2017. Tal fato demonstra que a maior parte dos serviços é realizada pelos servidores. A distribuição dos chamados para a empresa contratada é a seguinte:

Quadro 14 - Distribuição dos chamados para a Fábrica de Software

Unidade	Quantidade	%
DIPSI	33	8,48%
DISAD	340	87,40%
DISIJ	16	4,11%
Total	389	100,00%

Questionada sobre a distribuição no número de demandas entre suas divisões, a Cosis informou que fica a critério dos gestores (das divisões) demandar serviços para a fábrica de software levando em consideração fatores como a complexidade, tempo de execução do serviço e disponibilidade para acompanhar as demandas. Citou, ainda, que, em alguns casos e para alguns sistemas, o tempo necessário ao repasse de regras de negócio mais complexas para a empresa contratada e para gerir uma ordem de serviço é maior do que o tempo gasto com a execução da demanda pelos próprios servidores. Devido à inexistência de faturamento no período da auditoria, não foi aferida a qualidade dos serviços prestados pela empresa terceirizada.

A Coint, em resposta ao questionamento sobre solicitações abertas (SA 5098144), revisou o quantitativo de solicitações e justificou que solicitações permanecem abertas por mais de 100 dias em decorrência de fatores alheios à atuação da área. Também ressaltou o quantitativo reduzido de servidores, que atuam sob elevado nível de estresse, informando que tal cenário foi agravado pela interrupção da prestação de serviços de suporte à infraestrutura no período compreendido entre o encerramento do Contrato 100/2011, em 18/10/2017, e o estabelecimento da prestação dos serviços do Contrato 051/2017, que foi assinado em 27/11/2017.

2.4.4 Causas

- Desenvolvimento de sistemas sem uso de metodologia padronizada;
- Servidores com atuação focada na execução, e não na gestão de serviços;
- Ausência de empresa terceirizada para suporte à infraestrutura;
- Baixo aproveitamento do contrato de fábrica de software.

2.4.5 Efeitos

- Insatisfação dos clientes com a área de TI;
- Acúmulo de solicitações nas caixas de serviço;
- Prejuízos à produtividade dos servidores e à eficiência das atividades realizadas pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

2.4.6 Responsáveis

- a) Cosis: Coordenação responsável pela caixa “Gestão de demandas de TI do TRF1;
- b) Coint: Coordenação responsável pela caixa “Gestão de demandas de infraestrutura do TRF1.

2.4.7 Manifestação da área auditada

A Cosis informou que a MGDS é utilizada na interação com a contratada para manutenção e desenvolvimento de sistemas (Fábrica de Software) e que será reforçada a conscientização quanto ao uso da fábrica pelos servidores. A Coint informou que sua nova contratação (contrato 51/2017) prevê atuação da empresa terceirizada em todas as demandas, com intervenção secundária dos servidores caso necessário.

2.4.8 Análise da equipe de auditoria

A ausência de metodologia de desenvolvimento de sistemas compromete a continuidade da prestação de serviços de TI, pois gera dependência das pessoas – sejam servidores ou terceirizados – que atualmente dão manutenção em determinado sistema. Na prática, somente essas pessoas conhecem o comportamento do sistema e sabem como ajustá-lo. A ausência dessas pessoas, ou a sobrecarga de trabalho delas ante o crescimento no volume de demandas pode gerar demora ou interrupção no atendimento dos serviços. Por isso, a adoção de uma metodologia com atividades, artefatos e ferramentas facilita o desenvolvimento e manutenção dos sistemas, pois torna o software compreensível a qualquer profissional de TI capacitado na tecnologia utilizada.

O foco dos servidores na execução, em detrimento da gestão, ocasiona demora no atendimento e sobrecarrega ainda mais o quadro de pessoal efetivo da área de TI, que já se afigura insuficiente para absorver o crescimento das demandas provocado pela ampliação do acesso à justiça pelos cidadãos.

Diante desse quadro, lembra-se o que estabelece o Decreto-Lei n. 200, de 1967:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

(...)

da Administração Federal para a órbita privada, mediante contratos ou concessões.

(...)

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

2.4.9 Recomendações

- 2.4.9.1 Apresentar e realizar cronograma de adoção da metodologia de desenvolvimento de sistemas para todos os sistemas do TRF1, justificando a não adoção para o caso de sistemas que serão descontinuados;
- 2.4.9.2 Adotar medidas para orientar e conscientizar os servidores da área de TI sobre a necessidade de uso efetivo das empresas contratadas em face do significativo volume de demandas para a área de TI;
- 2.4.9.3 Estabelecer processo de avaliação dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, por parte dos servidores de TI que gerenciam e que demandam os serviços, e levar essa avaliação em consideração por ocasião de futuras renovações contratuais.

2.5 FRAGILIDADE NOS CONTROLES DAS SOLICITAÇÕES DE USUÁRIOS EXTERNOS

2.5.1 Situação encontrada

Elevado número de solicitações abertas, fechadas e avaliadas exclusivamente pelos colaboradores terceirizados que realizam o serviço.

2.5.2 Critérios

IN 04/2014:

Art. 5º Não poderão ser objeto de contratação:

I - mais de uma Solução de Tecnologia da Informação em um único contrato; e

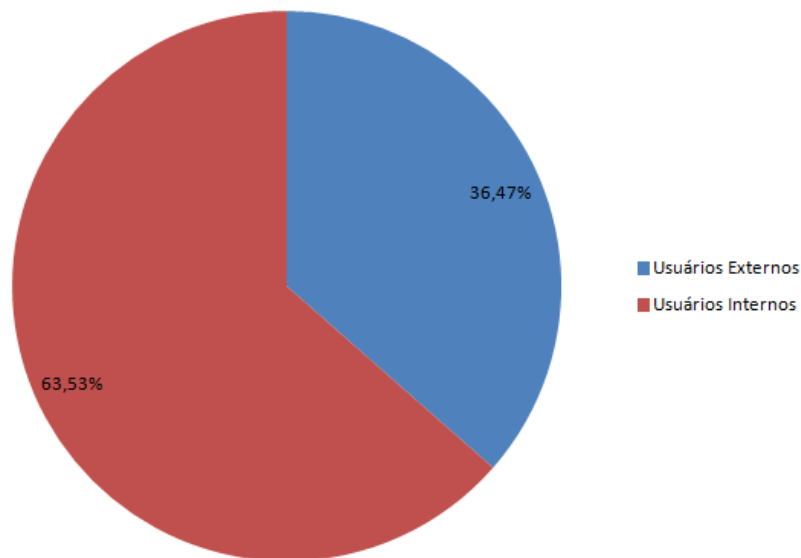
II - gestão de processos de Tecnologia da Informação, incluindo gestão de segurança da informação.

Parágrafo único. O apoio técnico aos processos de planejamento e avaliação da qualidade das Soluções de Tecnologia da Informação poderá ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão ou entidade.

2.5.3 Evidências

As solicitações de TI realizadas por usuários externos à Justiça Federal, normalmente advogados e partes do processo, não são abertas no sistema de solicitações de TI (e-Sosti), elas se apresentam via e-mail ou telefone. Posteriormente a demanda é cadastrada, finalizada e avaliada pela equipe terceirizada que realizou o serviço. Essas solicitações corresponderam a 36,47% do total de demandas para atendimento a usuários de TI no período de janeiro de 2016 a 26/10/2017.

Gráfico 3 - Solicitações de TI realizadas por usuários externos e internos à Justiça Federal



Ocorre que a prestação de serviços pela empresa terceirizada para atendimento aos usuários de TI possui indicadores baseados na quantidade de chamados e satisfação dos clientes – presentes nos itens 10.10 e 10.11 do Contrato 94/2011 e no item 14 do Contrato atual (39/2017), que possui 13 indicadores.

A avaliação realizada pela empresa pode não corresponder à do cliente real e influencia a análise do nível de serviço executado pela empresa terceirizada. Nesse sentido, considerando o registro posterior e a avaliação pela equipe que realiza o serviço, podem ser comprometidos os seguintes indicadores:

- *Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA):* Sem sistema, não há como aferir o início do atendimento de forma automática;
- *Indicador 02 – Índices de Solicitações Atendidas em 30 minutos (ISA30):* Sem registro no sistema no ato da abertura, não há como aferir o início nem duração do atendimento de forma automática;
- *Indicador 03 – Índice de Solicitações Atendidas em 02 horas (ISA2):* Sem sistema, não há como aferir o início nem duração do atendimento de forma automática;
- *Indicador 04 – Índice de Solicitações Atendidas em 06 horas (ISA6):* Sem registro no sistema no ato da abertura, não há como aferir o início nem duração do atendimento de forma automática;
- *Indicador 05 – Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48):* Sem registro no sistema no ato da abertura, não há como aferir o início nem duração do atendimento de forma automática;
- *Indicador 08 – Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC):* sem a interação do sistema, não há como perceber inconformidades durante a prestação do serviço;
- *Indicador 09 – Índice de Solicitações Recusadas (ISR):* sem a interação do sistema, não há como perceber se houve recusa por parte do cliente;
- *Indicador 10 – Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA):* Sem a interação do usuário que abriu o chamado, não é possível afirmar seu grau de satisfação com o atendimento.

2.5.4 Causas

- Limitações na ferramenta de solicitação de chamados que impedem o cadastro de solicitações por usuários externos;
- Ausência de controles internos para impedir que um serviço seja avaliado por quem o executou.

2.5.5 Efeitos

- Avaliação de serviços diferente da que seria realizada pelo usuário solicitante;
- Comprometimento da aferição de indicadores de nível de serviço.

2.5.6 Responsáveis

- Diatu

2.5.7 Manifestação da área auditada

A Diatu informou que irá analisar a implantação da avaliação por usuários externos na próxima ferramenta que irá substituir o e-Sosti atualmente em uso.

2.5.8 Análise da equipe de auditoria

O grande volume de chamados de usuários externos influencia substancialmente a apuração dos indicadores de nível de serviço do contrato, podendo comprometer a percepção desses indicadores, e prejudicar a adequada gestão contratual, no que tange ao nível de serviço desejado.

2.5.9 Recomendação

2.5.9.1 Alteração da ferramenta de solicitação de serviços de TI para que a avaliação do serviço executado seja realizada pelo solicitante ou, caso esse seja usuário externo, por servidores do Tribunal, vedando-se a avaliação por parte dos executores do serviço.

3. CONCLUSÃO

Em face do exposto, propõe-se o encaminhamento deste Relatório de Auditoria à Diretoria-Geral, para as providências cabíveis. As medidas a serem implementadas em atendimento às recomendações, bem como o prazo previsto para conclusão das ações, devem ser apresentados no documento anexo, intitulado **Plano de Providências** (modelo doc. 5711110), que deverá ser remetido a esta Secau até **30/04/2018**.

À consideração superior.

CAMILA DE CARVALHO ANANIAS
Assistente Adjunta III

TIAGO DINIZ BRASILEIRO LIRA
Supervisor da Seção de Auditoria Temática - Seate

MARCOS DE OLIVEIRA DIAS
Diretor da Divisão de Auditoria de Gestão Administrativa

De acordo.

À Diretoria-Geral, para as providências cabíveis na forma proposta.

MARÍLIA ANDRÉ DA SILVA MENESES GRAÇA
Diretora da Secretaria de Auditoria Interna

[1] Conforme Resolução CJF 313/2014 e Resolução Presi TRF1 29/2014

[2] Aprovado pela Portaria Presi TRF1 67/2015



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Oliveira Dias, Diretor(a) de Divisão**, em 27/03/2018, às 16:37 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Diniz Brasileiro Lira, Analista Judiciário**, em 27/03/2018, às 16:42 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marília André da Silva Menezes Graça, Diretor(a) de Secretaria**, em 27/03/2018, às 17:50 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Camila de Carvalho Ananias, Assistente Adjunto III**, em 04/04/2018, às 10:38 (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/portaltrf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador **5830757** e o código CRC **EFE04F99**.

SAU/SUL - Quadra 2, Bloco A, Praça dos Tribunais Superiores - CEP 70070-900 - Brasília - DF - www.trf1.jus.br

0018424-88.2017.4.01.8000

5830757v2