Unidade Auditada: EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - DATAPREV
Exercício: 2015
Município: Brasília - DF
Relatório nº: 201601435
UCI Executora: SFC/DP/CGPREV - Coordenação-Geral de Auditoria da Área de Previdência Social

Análise Gerencial

Senhor Coordenador-Geral,

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço nº 201601435, e consoante o estabelecido na Seção III, Capítulo VII da Instrução Normativa SFC nº 01, de 06/04/2001, apresentamos os resultados dos exames realizados sobre a prestação de contas anual individual apresentada pela **Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev**.

1. Introdução

Os trabalhos de campo foram realizados no período de 01/08/2016 a 31/08/2016, por meio de testes, análises e consolidação de informações coletadas ao longo do exercício sob exame e a partir da apresentação do processo de contas pela unidade auditada, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal.

Nenhuma restrição foi imposta à realização dos exames.

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

Registra-se que os Achados de Auditoria apresentados neste relatório não estão diretamente relacionadas a Programas/Ações Orçamentários específicos.

2. Resultados dos trabalhos

De acordo com o escopo de auditoria firmado, por meio da Ata de Reunião realizada em 12/11/2015, entre SFC/DP/CGPREV – Coordenação-Geral de Auditoria da Área de Previdência Social e Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação – Sefti, foram efetuadas as seguintes análises:

- Conformidade das peças do processo de contas;
- Consignação de empréstimos a aposentados e pensionistas do INSS;
- Gestão de custos;
- Situação financeira, geração de fluxo de caixa e eventuais impactos nas condições de investimentos;
- Governança de Pessoas;
- Contratações de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

Adicionalmente ao disposto ao Anexo II à DN TCU nº 147/2015, foram realizadas as seguintes análises:

1. Cumprimento de determinações/recomendações do TCU;
2. Cumprimento de recomendações da CGU;
3. Utilização do Sistema CGU-PAD.

2.1 Avaliação da Conformidade das Peças

Inicialmente, constatou-se que as peças exigidas pelo art. 6º da DN TCU nº 146/2015 e aplicáveis à Dataprev **constavam da base do Sistema e-Contas** do TCU.

Com relação ao Relatório de Gestão 2015, o Tribunal de Contas identificou oportunidades de complementação de informações nele constantes, e a questão foi tratada diretamente com a Dataprev, que fez a substituição da peça inicialmente encaminhada no sistema e-Contas.

Por fim, constatou-se a **adequabilidade** do Rol de Responsáveis para o exercício sob exame.

2.2 Avaliação dos Resultados Quantitativos e Qualitativos da Gestão

A gestão do **empréstimo consignado** a aposentados e pensionistas do INSS pela Dataprev revelou que os acordos de cooperação técnica com as instituições financeiras estão **devidamente lastreados** por documento hábil formal, **novas concessões** de empréstimos consignados a beneficiários do INSS **não** foram realizadas para acordos de cooperação técnicas **não vigentes**, a **documentação** relativa às rotinas operacionais está **atualizada**, a **transmissão** dos arquivos é realizada com **segurança** e **sigilo** adequados, há **conformidade** nas informações transmitidas pelas instituições financeiras relativas às averbações e as exclusões de empréstimos consignados do ciclo diário e de consignações efetivadas do ciclo mensal com os **registros** no Sistema Único de Benefícios – SUB da Previdência Social, e que os valores devidos à Dataprev foram **efetivamente pagos** e devidamente **contabilizados** na conta contábil específica.

Todavia, constatou-se a **inexistência** de contrato firmado entre a Dataprev e as instituições financeiras relativamente à prestação de serviços de processamento e transmissão das consignações. Ademais, e em que pese as afirmações dos gestores de que o custo de processamento do empréstimo consignado está sendo coberto pela cobrança da parcela consignada, **não** foi possível avaliar isso a partir dos elementos disponibilizados pela empresa pública, nos termos do item 1.1.1.1 deste relatório de auditoria.

A Dataprev está **aperfeiçoando** o processo de **apuração** de seus **custos**, a partir da inclusão de ações nesse sentido nos seus Planos Anuais de Ação de 2014 a 2016, de modo a estipular, de forma mais precisa, a utilização dos seus ativos pelos produtos e serviços vendidos, para chegar-se ao quantitativo de insumos efetivamente alocados para cada um, de acordo com o item 1.1.1.2 do relatório.

A avaliação da **situação financeira** da empresa, geração de **fluxo de caixa** e eventuais impactos nas condições de **investimento** consistiu na verificação de tais aspectos a partir das Demonstrações de Fluxos de Caixa da empresa pública no triênio 2013-2015, como também na adequabilidade das medidas tomadas pela Dataprev a fim de melhorar a geração de seu fluxo de caixa. Da análise efetuada, consignada no item 1.1.1.3 deste relatório de auditoria, concluiu-se que o fluxo de caixa da entidade está **aquém** das suas necessidades, **impactando** sua capacidade de investimento. Contudo, dentro do cenário e das medidas possíveis a serem tomadas, a Dataprev está adotando providências ao seu **alcance** no sentido de minimizar esses efeitos.

2.3 Avaliação da Gestão de Pessoas

A **Governança** e **Gestão de Pessoas** foi analisada a partir da aplicação de questionário de autoavaliação à Dataprev, contemplando aspectos relacionados aos temas de Liderança da Alta Administração, Planejamento da Gestão de Pessoas e Unidade de Gestão de Pessoas como parceira estratégica (Alinhamento Estratégico), Gestão da Liderança e Processo Decisório, Integridade e Comprometimento e Aprendizagem Contínua (Gestão da Liderança e do Conhecimento), Comunicação e Avaliação de Desempenho (Cultura Orientada a Resultados), e Resultados e Prestação de Contas ("*Accountability*").

A sistemática da auditoria consistiu em identificar, nas evidências disponibilizadas pela empresa pública, pertinência entre o que foi respondido no questionário e a realidade fática da Dataprev. A partir dos itens avaliados, constatou-se que a governança e a gestão de pessoas na empresa são **adequadas**, conforme o item 2.1.1.1 deste relatório.

2.4 Avaliação da Regularidade dos Processos Licitatórios da UJ

A avaliação da **regularidade** da contratação e da **gestão contratual** da aquisição de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC de **suporte às atividades finalísticas** da Dataprev tomou por base a análise de 5 (cinco) desses processos de contratações. As verificações realizadas, e detalhadas no item 3.1.1.1 deste relatório, revelaram que as contratações das soluções de TIC foram baseadas nas **necessidades** da empresa e estão **alinhadas** ao seu planejamento estratégico e operacional, bem como as formas de contratação descritas nos processos foram

adequadas aos procedimentos legais. Ainda, as contratações foram precedidas de estudos que comprovaram sua **viabilidade** e **adequação**, a **motivação** das contratações foi suportada pela descrição dos resultados a serem alcançados, e os instrumentos contratuais estabeleceram os **controles** necessários para a sua gestão. Com relação à gestão contratual, verificou-se que a Dataprev vem executando-a em **consonância** com os controles definidos no contrato e nas normas aplicáveis.

2.5 Avaliação do Cumprimento das Determinações/Recomendações do TCU

De acordo com levantamento realizado no Portal e-TCU, **não foram identificadas recomendações e/ou determinações** emitidas pelo TCU em 2015 à Dataprev que façam referência expressa ao seu acompanhamento por este Órgão de Controle.

2.6 Avaliação do Cumprimento das Recomendações da CGU

No que diz respeito ao Plano de Providências Permanente – PPP da Dataprev, foram analisadas as informações encaminhadas por meio do Ofício SECE/226/2016, de 27/06/2016, quanto às **providências adotadas e a adotar visando ao atendimento das recomendações** constantes do PPP.

Como resultado da avaliação procedida, a situação do citado plano da empresa pública encontra-se demonstrada no seguinte quadro:

Quadro: Resumo do atendimento das recomendações contidas no PPP da Dataprev

Relatório	Item	Número da recomendação	Atendimento
201109993	2.1.1.1	02	Não
201505355	1.1.1.1	01	Sim
201505355	1.1.1.1	02	Não

Fonte: Sistema MonitorWeb

Ademais, registra-se o **compromisso** da empresa na implementação das medidas saneadoras das situações identificadas cujas recomendações ainda estão pendentes de atendimento, providências estas que estão em andamento, cuja estimativa de conclusão é 31/12/2016, conforme o supracitado Ofício SECE/226/2016, de 27/06/2016.

2.7 Avaliação do CGU/PAD

As informações relativas a sindicâncias e a processos administrativos em andamento, instaurados e reabertos em 2015 pela Dataprev estão registradas no **sistema CGU-PAD**, embora intempestivamente.

2. 8 Ocorrências com dano ou prejuízo

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

3. Conclusão

Como resultado dos exames e análises relativas aos atos de gestão praticados pela Dataprev no período analisado, identificou-se, para os aspectos analisados nas amostras selecionadas, a adequabilidade da governança e da gestão de pessoas, bem como na contratação e na gestão contratual de serviços de TIC analisados.

No que diz respeito ao aprimoramento do processo de apuração de seus custos, a Dataprev fez constar em seus Planos Anuais de Ação – PAA de 2014 a 2016 resultados (ações) envolvendo a temática de apropriação de seus custos de produção e tiveram, como cerne principal, a atualização dos procedimentos de apropriação das despesas aos produtos e serviços vendidos.

Quanto à gestão de consignação de empréstimos a aposentados e pensionistas do INSS, constatou-se a inexistência de contrato firmado entre a Dataprev e as instituições financeiras relativamente à prestação de serviços de processamento e transmissão das consignações.

Ademais, e em que pese as afirmações dos gestores de que o custo de processamento do empréstimo consignado está sendo coberto pela cobrança da parcela consignada, não foi possível avaliar isso a partir dos elementos disponibilizados pela empresa pública. Relativamente aos demais aspectos da gestão de empréstimos consignados, não foram identificadas não conformidades.

Já com relação à situação financeira da empresa pública, concluiu-se que o fluxo de caixa da entidade está aquém das suas necessidades, impactando sua capacidade de investimento. Contudo, dentro do cenário e das medidas possíveis a serem tomadas, a Dataprev vem adotando medidas ao seu alcance no sentido de minimizar esses efeitos.

Tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, submete-se o presente relatório à consideração superior.

Brasília/DF.

Nome:
Cargo: ANALISTA DE FINANCAS E CONTROLE

Assinatura:

Nome:
Cargo: ANALISTA DE FINANCAS E CONTROLE

Assinatura:

Nome:

Cargo: ANALISTA DE FINANCAS E CONTROLE

Assinatura:

Relatório supervisionado e aprovado por:

1 GESTÃO OPERACIONAL

1.1 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

1.1.1 EFETIVIDADE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS

1.1.1.1 INFORMAÇÃO

Avaliação da gestão do empréstimo consignado

Fato

A fim de se avaliar a gestão do empréstimo consignado no âmbito da Dataprev, procurou-se responder as seguintes questões de auditoria:

1. Os acordos de cooperação técnica com as instituições financeiras estão devidamente lastreados por documento hábil formal?
2. A prestação de serviços pela Dataprev está suportada por contratos?
3. Novas concessões de empréstimos consignados a beneficiários do INSS não foram realizadas para acordos de cooperação técnicas não vigentes?
4. As rotinas operacionais estão devidamente documentadas e atualizadas?
5. A transmissão dos arquivos é realizada com segurança e sigilo adequados?
6. A Dataprev está sendo ressarcida mensalmente nos termos dos normativos sobre o assunto e dos acordos de cooperação técnica assinados?
7. Há conformidade nas informações transmitidas pelas instituições financeiras relativas às averbações e as exclusões de empréstimos consignados do ciclo diário e às consignações de parcelas do ciclo mensal com os registros no Sistema Único de Benefícios – SUB da Previdência Social?
8. Os valores devidos à Dataprev foram efetivamente pagos e devidamente contabilizados na conta contábil específica de clientes?

CONCEITOS E CONTEXTUALIZAÇÃO

O conceito de empréstimo consignado na folha de pagamentos da Previdência Social é a possibilidade de desconto no pagamento mensal de aposentadorias ou pensões de parcelas de empréstimo pessoal ou de cartão de crédito contratados junto a instituições financeiras conveniadas, cuja adesão dessas instituições se dá por meio de acordos de cooperação técnica.

O assunto atualmente encontra-se disposto no art. 6º da Lei nº 10.820, de 17/12/2003, que tratou da autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e está regulamentado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16/05/2008, que estabeleceu critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação desses descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social.

O fluxo relativo à formalização dos acordos de cooperação técnica inicia-se com a intenção da instituição financeira em conceder empréstimos consignados a segurados do INSS. Tal acordo é firmado entre o INSS, a Dataprev e a instituição financeira interessada, desde que satisfeitas as condições previstas no art. 18 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, quais sejam:

I – Enquadre-se no conceito de instituição financeira, na forma da Lei nº 4.595/1964 e esteja devidamente autorizada a funcionar como tal pelo Banco Central do Brasil;
II – Não esteja em débito com as Fazendas Nacional, Estadual, do Distrito Federal e Municipal, com a Previdência Social e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, devendo manter sua regularidade comprovada por intermédio do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI/SICAF, e não integrar o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN;
III – Esteja apta à troca de informações via arquivo magnético, conforme especificações técnicas constantes do Protocolo de Relacionamento em meio magnético CNAB/Febraban.

Adicionalmente, são verificados também os requisitos contidos na Portaria Conjunta MPS/INSS/PREVIC nº 64/2014, que disciplinou a celebração de convênios, acordos de cooperação técnica e termos de execução descentralizada no âmbito dos órgãos subordinados e entidades vinculadas à Previdência Social, com a devida apresentação dos seguintes documentos:

- Cópia autenticada do estatuto ou contrato social registrado no cartório competente e suas posteriores alterações;
- Relação nominal atualizada dos dirigentes da entidade, com número de inscrição do CPF, para fins de verificação da autenticidade no sítio da Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- Prova de inscrição da instituição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- Prova de regularidade com as Fazendas Federal, Estadual, do Distrito Federal e Municipal, com o FGTS e com a Previdência Social, na forma da lei;
- Certidão Negativa de dívidas trabalhistas.

A celebração do ajuste está baseada em minuta-padrão de acordo de cooperação técnica, submetida e aprovada pela Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS, com vigência de 5 (cinco) anos, em obediência ao disposto no art. 42 da Portaria Conjunta MPS/INSS/PREVIC nº 64/2014.

São cláusulas comuns nos acordos firmados, dentre outras, as seguintes obrigações para cada um dos atores envolvidos:

<u>INSS</u>

- Repassar os valores consignados na renda mensal dos benefícios previdenciários dos titulares de benefícios, em favor das instituições financeiras, por meio de depósito em conta corrente indicada ou transferência para a conta "reservas bancárias", via Sistema de Transferência de Reservas – STR, por meio de mensagem específica, constante do catálogo de mensagens do Sistema de Pagamentos Brasileiros – SPB, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da competência do crédito;
- Emitir, quando da alegação pelo titular do benefício da não autorização da consignação ou constituição de Reserva de Margem Consignável – RMC (escrita ou eletrônica) qualquer reclamação quanto às operações realizadas, correspondência oficial à instituição financeira solicitando o envio das informações pertinentes e a comprovação da autorização ao INSS;
- Cancelar a consignação ou constituição de RMC no Sistema de Benefícios, caso inexista a autorização ou a instituição financeira não atenda à solicitação nos

prazos e formas fixados em Instrução Normativa editada pelo INSS. Tais procedimentos de cancelamento serão adotados pela Diretoria de Benefícios – DIRBEN do Instituto, conforme competência determinada em ato interno do próprio INSS;

- Reativar no Sistema de Benefícios as consignações ou constituição de RMC canceladas quando da apresentação pela instituição financeira de documentos que comprovem a existência efetiva da autorização pelo titular do benefício. A reativação deverá ocorrer em até 10 (dez) dias da data de recebimento da referida documentação na DIRBEN.

Dataprev

- Processar as consignações de descontos e as exclusões de acordo com o arquivo magnético enviado pela Acordante;
- Enviar à Acordante arquivo contendo o resultado do processamento dos arquivos supramencionados até 4 (quatro) dias úteis após seu recebimento;
- Processar as devidas glosas, conforme previsão na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, na competência seguinte à sua verificação, informado à Acordante, por arquivo magnético mensal, os respectivos valores;
- Informar mensalmente à Acordante por arquivo magnético – "layout" do Protocolo de Relacionamento em Meio Magnético entre as instituições financeiras e a Previdência Social – Crédito Consignado – as parcelas consignadas e não consignadas, devidamente identificadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do primeiro pagamento de benefício em cada competência;
- Gerar as informações do contra-recibo para a Acordante efetuar o respectivo ressarcimento do custo operacional de desenvolvimento, alterações de sistemas, manutenção de base de dados e informações gerenciais sobre crédito consignado;
- Utilizar de forma específica o Protocolo de Relacionamento em Meio Magnético entre as instituições financeiras e a Previdência Social – Crédito Consignado, para a troca de informações de forma exclusiva e intransferível entre a Acordante e a Dataprev.

Instituição financeira

- Divulgar as regras acordadas aos titulares de benefício que autorizaram as consignações ou constituição de RMC diretamente em seus benefícios obedecendo, nos materiais publicitários que fizer veicular, as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em especial aquelas previstas nos artigos 37 e 52;
- Para inclusão de contratos de crédito no processamento da folha de pagamento dos benefícios do mês corrente, a instituição financeira deverá enviar até o 2º (segundo) dia útil de cada mês para a Dataprev, arquivo magnético contendo as informações dos contratos de empréstimos pessoais ou operações com cartão de crédito em que os beneficiários autorizaram a consignação diretamente na sua renda mensal de aposentadoria e/ou pensão, observado o "*layout*" do Protocolo de Relacionamento em Meio Magnético entre as instituições financeiras e a Previdência Social – Crédito Consignado;
- Encaminhar ao INSS, nos prazos e formas fixados em Instrução Normativa editada pelo INSS a comprovação da autorização da consignação ou constituição de RMC;
- Cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo INSS e a legislação em vigor sobre a matéria, desde que assegurado o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido;

- Prestar todos os esclarecimentos atinentes ao objeto do acordo quando solicitados pelo INSS, nos prazos e formas fixados em Instrução Normativa ou legislação em vigor;
- Providenciar toda a infraestrutura necessária para atender a troca de arquivos via teleprocessamento, conforme padrão definido pela Dataprev.

Após a assinatura do acordo, a instituição financeira é submetida a testes para verificação da eficiência e da segurança na transmissão das informações de consignados, com o suporte da Dataprev. Somente depois da execução desse protocolo de testes com a Dataprev é que a instituição é autorizada a iniciar a operacionalização do acordo. Vale destacar que novas concessões de empréstimos consignados somente podem ser realizadas pelas instituições financeiras enquanto vigentes os respectivos acordos de cooperação técnica.

Por sua vez, o processo de contratação do empréstimo consignado tem início com a assinatura de contrato entre o beneficiário segurado do INSS e a instituição financeira. A partir daí, a instituição se relaciona com a Dataprev por meio da troca de arquivos eletrônicos contendo as informações do beneficiário e do contrato, que são conferidas com as informações de cadastro do segurado. Além disso, são realizadas críticas quanto à aceitação do pedido de averbação do desconto em folha de pagamento e quanto à existência ou não de margem consignável necessária para esse desconto. Satisfeitas todas essas condições, o pedido de averbação é efetivado e o desconto correspondente será lançado mensalmente na folha de pagamento do beneficiário até o limite de parcelas negociadas no contrato; caso contrário, o pedido é rejeitado e a instituição financeira é informada da inconsistência identificada.

Por fim, o INSS repassará às respectivas instituições financeiras os valores descontados dos benefícios, em decorrência das consignações processadas, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao processamento da folha de pagamento, por meio de mensagem específica no STR ou de crédito em conta-corrente indicada pela instituição.

As informações sobre a consignação de empréstimos, contemplando a relação de instituições credenciadas e as respectivas taxas de juros praticadas e número de parcelas para pagamento encontram-se disponibilizadas no sítio eletrônico da Previdência Social na internet em <http://www.previdencia.gov.br/servicos-ao-cidadao/informacoes-gerais/emprestimo-consignado/>.

Nos termos do art. 45 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, as reclamações, críticas e sugestões pertinentes aos créditos consignados serão recebidas e tratadas no âmbito da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS. Já o art. 46 da supracitada instrução estabeleceu que o beneficiário que se sentir prejudicado, a qualquer momento, por operações irregulares ou inexistentes ou que identificar descumprimento do contrato pela instituição financeira ou ainda das normas contidas na instrução deverá registrar sua reclamação no sítio eletrônico da Previdência Social na internet, na Central de Atendimento da Previdência Social (Central 135) ou nas Agências da Previdência Social, excepcionalmente.

A título ilustrativo, a tabela a seguir relacionada demonstra o quantitativo de reclamações recebidas na OGPS nos exercícios de 2013 a 2015:

Tabela – Reclamações relacionadas ao empréstimo consignado recebidas na OGPS

Classificação	Descrição	Total 2013	Total 2014	Total 2015 (1)	Total Geral
02005.23	Empréstimo consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN (ACP Pará)	27.642	25.336	18.239	71.217

02005-08	Reclamação sobre boleto/portabilidade	24.734	15.252	6.254	46.240
02005-06	Segurado não autorizou e tem desconto	13.064	11.389	9.974	34.427
02005-02	Solicitação de informações/esclarecimento sobre empréstimo	2.234	2.928	2.793	7.955
02005-10	Não exclusão do empréstimo no sistema, mesmo após liquidação	2.127	2.001	1.488	5.616
02005-01	Cartão de Crédito para Benefício (Reserva de Margem Consignada)	1.125	663	1.693	3.481
02005-29	Empréstimo consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 20/2013 DIRBEN – suspensão judicial	569	973	737	2.279
02005-09	Cobranças diferentes do pactuado em contrato	733	469	362	1.564
02005-18	Pedido de renegociação da dívida	295	570	584	1.449
02005-21	Valor do empréstimo consignado não disponibilizado	313	553	482	1.348
02005-25	Contestação à documentação apresentada nos casos de empréstimo consignado	167	355	312	834
02005-24	Contestação de reativação de contrato – ACP Pará	214	331	225	770
02005-13	Consignação em benefício com cobrança da instituição financeira	132	274	324	730
02005-12	Problemas com o cancelamento do empréstimo	74	88	80	242
02005-30	Empréstimo consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 20/2013 DIRBEN – exclusão judicial	18	64	18	100
02005-26	Contestação à resposta apresentada nos casos de cartão de crédito	1	6	12	19
02005-22	Extorsão na compra do produto	14	2	2	18
02005-27	Dificuldade na solicitação de quitação antecipada do débito do cartão de crédito	6	-	-	6
02005-07	Burocracia/exigências do banco credor (abertura de conta corrente, transferência do benefício e outras)	5	1	-	6
02005-28	Valor da consignação ultrapassa 30%	3	-	-	3
02005-14	Reclamações sobre descontos errados	2	1	-	3
02005-03	Questionamentos/reclamações sobre as restrições legais do empréstimo pelo INSS	2	-	1	3
02005-11	Divergência de informação entre a instituição financeira e o INSS	1	-	-	1
02005-04	Dúvidas sobre o empréstimo já efetuado	-	-	1	1
Total		**73.475**	**61.256**	**43.581**	**178.312**

Fonte: Mensagem eletrônica encaminhada pela Auditoria-Geral do INSS em 23/11/2015
Obs.: (1) Informações referentes até 23/11/2015

FORMALIZAÇÃO DOS ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Existência dos instrumentos de cooperação técnica e de contratos de prestação de serviços

A partir de relação fornecida pela Dataprev, identificaram-se 65 (sessenta e cinco) instituições financeiras que mantém ou mantiveram acordos de cooperação técnica, dos quais 53 (cinquenta e três) dos acordos estão ativos, ou 81,54% do total, e 12 (doze) estão inativos, correspondendo a 18,46% do universo existente, considerando o mês de novembro de 2015 como o período de referência. Da relação de acordos vigentes, inicialmente constatou-se a existência dos respectivos instrumentos de formalização para cada um deles, com a devida publicação do extrato correspondente no Diário Oficial da União – DOU.

Todavia, não foi identificada a existência de contratos de prestação de serviços assinados entre a Dataprev e as instituições financeiras, como também inexiste a determinação expressa disso nos acordos de cooperação técnica. A despeito disso, os contratos devem ser celebrados com as instituições financeiras. A operacionalização do empréstimo consignado pela Dataprev consiste na prestação de serviços de processamento, administração, gestão de dados, averbação e lançamento da parcela de crédito consignado, de desenvolvimento e alteração de sistemas, manutenção de bases e informações gerenciais, com o correspondente ressarcimento dos custos operacionais associados.

Nos termos do art. 2º, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993, contrato é "*(...) todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em*

que haja um acordo de vontades para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas, seja qual for a denominação utilizada.". No caso, as obrigações recíprocas configuram-se como o objeto do acordo, já mencionado anteriormente, e a contraprestação correspondente no valor a ser ressarcido pela prestação desses serviços.

Registre-se ainda que os contratos têm por objetivo maior garantir a segurança jurídica entre as partes, com a estipulação de direitos e de deveres recíprocos.

Cabe enfatizar ainda a necessidade de dar transparência do valor cobrado pela Dataprev a título de preço unitário pelos serviços prestados, referência que inexiste também nos acordos de cooperação técnica vigentes.

Questionada sobre o fato, a empresa pública informou, por meio do Ofício SECE/226/2016, de 27/06/2016, o seguinte:

"*A Dataprev elaborou a minuta do "Anexo Técnico", contendo o detalhamento dos serviços que servirá de base para orientar a estrutura do novo modelo de contrato de serviço de Empréstimos Consignados e encaminhou, em abril do ano corrente, a proposta para apreciação do INSS. Aguarda-se a manifestação do Instituto para providenciar as ações complementares cabíveis e iniciar as negociações para viabilizar a celebração de novos instrumentos contratuais com as instituições financeiras.*".

Cabe ressaltar, por fim, que este assunto está em monitoramento no âmbito do PPP da empresa pública.

Ocorrência de novas consignações de empréstimos por instituições financeiras com acordo não vigente

Ademais, e com vistas a aferir se ocorreram novas concessões de empréstimos consignados por instituições financeiras cujos acordos de cooperação técnica não mais vigiam, analisou-se a relação de valores pagos à Dataprev no exercício de 2015 (posição de 10/11/2015) e em junho do mesmo ano a título de ressarcimento pelos custos operacionais de processamento das consignações, e verificou-se que houve pagamento pelas instituições financeiras de CBC 107, 212, 229, 266, 453, 906, e 931 para a empresa pública, totalizando R$ 4.134.947,75 e R$ 424.125,90, respectivamente no ano e no mês considerados.

Sobre o assunto, a Dataprev se manifestou, por meio de mensagem eletrônica datada de 10/12/2015, afirmando que tais instituições financeiras possuem parcelas remanescentes de empréstimos concedidos durante a vigência do acordo de cooperação; assim, esses empréstimos ainda serão objeto de processamento e repasse à instituição financeira, devendo a Dataprev ser ressarcida por isso. Ademais, a empresa afirmou que, mesmo para instituições com convênios expirados, pode haver transmissão de arquivos do ciclo diário de empréstimo consignado para o envio de comandos de exclusão de contratos que ainda estejam ativos, como na quitação antecipada por solicitação do beneficiário.

Nesse sentido, solicitou-se à empresa pública a disponibilização do resumo do movimento mensal referente a junho de 2015 envolvendo a troca de arquivos entre as instituições financeiras de CBC 229, 212, 453 e 906 e a Dataprev, por envolverem maior volume de recursos ressarcidos, além das cópias físicas dos arquivos da instituição financeira de CBC 453, também relativas à competência considerada. Da análise procedida com a amostra selecionada, não foram identificadas novas averbações de consignações, mas tão somente de exclusões e de suspensões, como afirmado pela empresa pública.

OPERACIONALIZAÇÃO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Nos termos do art. 29 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, a Dataprev é responsável pelos procedimentos operacionais da consignação de empréstimos a beneficiários do INSS, contemplando inclusive a segurança da rotina de envio das informações de créditos em favor das instituições financeiras.

Em síntese, o processo de operação de consignados é composto pelos ciclos diário e mensal. No ciclo diário, as instituições financeiras conveniadas enviam arquivos de remessa à Dataprev contendo movimentações de inclusão, exclusão, suspensão e reativação judicial de empréstimos, que são processadas após 17:30 (somente os arquivos recepcionados até esse horário pela Dataprev serão processados no mesmo dia do envio). Como resultado desse processamento, são gerados arquivos de retorno para cada um dos arquivos de remessa e transmitidos pela Dataprev em até 4 (quatro) dias úteis de sua geração. Já no ciclo mensal, após o processamento da folha de pagamento de benefícios (a chamada maciça), são gerados arquivos para cada uma das instituições financeiras contendo as parcelas previstas para desconto e eventuais glosas decorrentes de estorno na competência do processamento. Cumpre destacar que é utilizado como padrão para intercâmbio de informações entre os bancos e a empresa pública o Protocolo Febraban CNAB-240, atualmente em sua versão 09.1.

Todos os arquivos são transmitidos através de link dedicado padrão MPLS, utilizando-se para tanto de solução de software de mercado.

Documentação das rotinas operacionais

Com o intuito de avaliar a existência de rotinas operacionais documentadas, solicitou-se o material correspondente à Dataprev, tendo sido encaminhada a seguinte documentação:

Quadro – Documentação de rotinas operacionais (empréstimo consignado)

Documento	Ano de produção
Especificação técnica para uso da v.08.9 do Protocolo CNAB-240, versão 2.0	Não identificado (1)
Interligação entre Dataprev e Bancos para transferência automatizada de arquivos, versão 2.51B	2004
Roteiro para testes da rotina de empréstimos consignados	2014
Interligação entre Dataprev e instituições financeiras para transferência automatizada de arquivos de consignação de empréstimos bancários – documento complementar ao Protocolo CNAB 240 Febraban, versão 2.0	2006
Interligação entre Dataprev e instituições financeiras para transferência automatizada de arquivos de consignação de empréstimos bancários – documento complementar ao Protocolo CNAB 240 Febraban, versão 3.0	2012
Comunicados técnicos sobre empréstimo consignado	2008 (2)
Apresentação "Empréstimo Consignado para aposentados e pensionistas da Previdência Social"	2012

Obs: (1) A publicação de manual referente a essa especificação técnica pela Febraban data de 15/04/2014, conforme https://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF7I0aSDf9jyV/sitefebraban/subcpadr14-layout%20padrao%20V%2008%2009%20-%2021.02%20-%20V1%20-%20Site.pdf

(2) Ano do comunicado mais recente

Da leitura do quadro exposto, depreende-se que, embora disponível, a documentação relativa às rotinas operacionais do empréstimo consignado encontrava-se desatualizada, com exceção do documento de roteiro de testes, este datado de 2014. Cabe citar que o manual "*Interligação entre Dataprev e instituições financeiras para transferência automatizada de arquivos de consignação de empréstimos bancários – documento complementar ao Protocolo CNAB 240 Febraban, versão 3.0*", outro documento

apresentado, aborda a versão 08.2 do Protocolo CNAB 240, ao passo que a versão 08.9 do protocolo em referência, que trouxe alterações significativas para o serviço "Empréstimo com Consignação em Folha de Pagamento", data de 2014, já que a publicação pela Febraban do respectivo manual é de 15/04/2014. Ademais, o documento da Dataprev abrangia somente os processos de recepção de arquivos diários de averbação, da instituição financeira para a Dataprev e seu retorno diário, não abordando os arquivos de retorno mensal de parcelas descontadas e glosas previstas no protocolo, e nem os processos respectivos.

Questionada sobre o assunto, a empresa pública informou, por meio de mensagem eletrônica de 18/11/2015, que "*(...) outras situações que também afetaram as regras ou o preenchimento de algum campo, tal como a inclusão de Suspensão/Reativação judicial (Especificação CNAB-240_v089) (...) e, por último, houve a nova IN-80, que alterou as regras de margem consignável para Cartão de Crédito. Como o Empréstimo Consignado OnLine-ECO estava em andamento e iria substituir o sistema atual, e havia outras prioridades, a documentação ficou prejudicada. Entretanto, como ainda não houve a implantação os trabalhos da nova versão de documentação para o sistema atual (batch) foram retomados, englobando todas essas atualizações consolidando todas as informações em um só documento. A previsão é de disponibilizarmos essa documentação no início de 2016.*".

Ademais, a Dataprev informou, por meio de mensagem eletrônica datada de 16/02/2016, que "*(...) A resposta ao questionamento foi dada no email anexo, sendo que a nova versão da documentação, mencionada no email, que engloba todas as mudanças ocorridas até então, ainda não foi concluída. A área responsável pelo serviço está atuando no sentido de concluir a nova versão da documentação até 03/2016 possibilitando que essa possa ser utilizada no novo contrato de consignado em elaboração.*".

Com efeito, a Dataprev disponibilizou, por intermédio do Ofício SECE/226/2016, de 27/06/2016, a atualização do Manual Operacional em sua versão 3.0 de maio de 2016 (Documento Complementar ao Protocolo CNAB 240 da Febraban), contemplando orientações sobre a transmissão de arquivos e o processamento das informações associadas.

Segurança das rotinas de transmissão de arquivos

Conforme mencionado, a transmissão de arquivos do ciclo diário e mensal é feita através de link dedicado padrão MPLS, com a utilização de solução de software de mercado. A segurança envolvida na transmissão é suportada pelas funcionalidades do link dedicado e do software utilizado.

Ressarcimento dos custos de operacionalização

Conforme o art. 34 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, o ressarcimento devido pelas instituições financeiras deve contemplar todos os procedimentos relacionados à operacionalização dos empréstimos consignados:

"*Art. 34. A Dataprev indicará à instituição financeira a conta corrente bancária para depósito do pagamento dos seus custos operacionais, conforme previsto no convênio, até o quinto dia útil do mês seguinte ao do desconto por ela realizado no benefício.*

Parágrafo único. Os ***custos*** *a que se refere o caput incluem* ***todos os procedimentos*** *realizados pela Dataprev, dentre eles as* ***operações de averbação do empréstimo****, de*

desconto, de desenvolvimento, de implementação e alterações de sistemas." (grifos nossos).

Por outro lado, a cláusula sétima dos acordos de cooperação técnica traz, em essência, os seguintes aspectos relacionados ao assunto:

"*CLÁUSULA SÉTIMA – DO RESSARCIMENTO DOS CUSTOS OPERACIONAIS DE DESENVOLVIMENTO, ALTERAÇÕES DE SISTEMAS, MANUTENÇÃO DE BASE DE DADOS E INFORMAÇÕES GERENCIAIS SOBRE CRÉDITO CONSIGNADO.*

O ressarcimento dos custos operacionais de processamento, administração, gestão de dados, averbação e lançamento da parcela de crédito consignado, de desenvolvimento e alteração de sistemas, manutenção de bases e informações gerenciais serão cobrados segundo valores e itens faturáveis, agregados ou não, informados em ato próprio da DATAPREV e divulgado a CONVENENTE.

Parágrafo Primeiro. Os valores do ressarcimento deverão corresponder exclusivamente aos custos de todo desenvolvimento, manutenção e alteração das rotinas, procedimentos e sistemas que envolvem o crédito consignado no INSS.

Parágrafo Segundo. O INSS, neste ato, expressamente, concede a autorização para que o ressarcimento de todos os custos envolvendo o crédito consignado seja feito pela CONVENENTE, diretamente em conta corrente a ser indicada pela DATAPREV, até o quinto dia útil do mês subsequente ao processamento das consignações e/ou retenções.

Parágrafo Terceiro. Os custos operacionais relativos às retenções devem ser ressarcidos na mesma data prevista para as consignações, conforme parágrafo antecedente.

Parágrafo Quarto. Caso a CONVENENTE não efetive o ressarcimento dos custos mencionados nesta cláusula devidos à DATAPREV no prazo estabelecido no parágrafo anterior, sobre estes incidirá atualização monetária entre o dia do vencimento e o do efetivo pagamento, tendo como base o índice correspondente à variação do IGP-M ocorrido entre a data de vencimentos e a data do efetivo pagamento, pro rata die.

Parágrafo Quinto. Os valores dos custos a serem ressarcidos poderão ser revistos em prazos e formas conforme especificações técnicas apresentadas formalmente e publicamente pela DATAPREV às instituições financeiras conveniadas.

Parágrafo Sexto. Também deverão ser ressarcidos à DATAPREV os custos envolvendo reprocessamento de arquivos, procedimentos de migração de contratos ou carteiras, ou qualquer outra rotina excepcional criada para atendimento específico a CONVENENTE em razão de problemas ocorridos nesta última ou necessidades legais ou normativas.

Parágrafo Sétimo. Os custos excepcionais de que tratam o parágrafo anterior, terão seus valores apresentados em planilha específica e comunicado formalmente à CONVENENTE.".

Da leitura da cláusula, percebe-se que o preço unitário por transação a ser ressarcido pelas instituições financeiras à Dataprev não consta explicitamente nos termos do acordo. Todavia, a análise de instrumentos mais antigos de acordos de cooperação técnica obtidos pela equipe de auditoria identificou a referência explícita do valor unitário nesses termos, a exemplo da instituição financeira de código CBC 625. Especificamente quanto a essa instituição, o termo anterior fora assinado em 01/10/2010 e publicado no DOU em

05/10/2010 para viger por 5 (cinco) anos, no qual constava expressamente em sua cláusula sétima o valor por parcela consignada a ser ressarcido à empresa pública. Posteriormente, o Primeiro Termo Aditivo ao acordo em comento foi assinado em 05/11/2010 e publicado no mesmo dia no DOU, e alterou sua cláusula sétima nos termos expostos anteriormente, em que não consta a menção ao valor unitário de ressarcimento.

Com efeito, a comunicação desse valor passou a ser feito por meio de documento dirigido à Federação Brasileira de Bancos – Febraban e à Associação Brasileira de Bancos – ABBC, que representam as instituições financeiras conveniadas; o valor vigente foi oficializado às entidades supramencionadas por intermédio das comunicações CE/CGCC/004/2015 e CE/CGCC/005/2015, ambas de 24/02/2015, respectivamente, fixado em R$ 1,10 por parcela consignada.

Sobre a questão, a Dataprev afirmou, por meio de mensagem eletrônica datada de 24/02/2016, que "*A cobrança do serviço atual de processamento do serviço de consignado, compreende as etapas do ciclo produtivo da prestação do serviço. A partir da implantação do Sistema On Line, a cobrança pelo valor de cada item de serviço prestado será possível e haverá a devida alteração junto ao instrumento de contrato, contemplando tal forma de faturamento por cada tipo de operação realizada. Em relação ao desenvolvimento e alteração de sistemas, no Acordo de Cooperação há a previsão de ressarcimento, caso ocorra tal serviço, situação pontual que não ocorreu até o presente momento já que todas as atividades de desenvolvimento estão voltadas para o desenvolvimento do sistema On Line ou para alterações das normas vigentes.*".

Outro aspecto diz respeito aos valores efetivamente ressarcidos pelas instituições financeiras à Dataprev. Com base em informações disponibilizadas relativas à competência de junho de 2015, o seguinte quadro demonstra o quantitativo de parcelas consignadas, não consignadas, retidas e o valor total ressarcido à empresa pública no período:

Quadro – Demonstrativo de parcelas processadas e valor total ressarcido na competência 06/2015

Quantidade de parcelas consignadas (1)	**Quantidade de parcelas não consignadas** (2)	**Quantidade de parcelas retidas** (3)	**Total ressarcido à Dataprev em 06/2015 (R$)**
26.936.859	519.502	1.675.675	31.473.787,40

Fonte: Relatório "LSUBCPG606 Totalizadores de Registros por ID-Banco" da competência 06/2015, e mensagem eletrônica datada de 27/11/2015 e encaminhada em resposta à SA 201505355-04, de 20/11/2015
Obs: (1) Correspondem às parcelas efetivamente descontadas nos benefícios correspondentes na competência;
(2) São parcelas que não tiveram o desconto efetivo nos benefícios correspondentes, em decorrência do processamento da competência;
(3) A modalidade de retenção consiste no não desconto automático de parcela no benefício correspondente; na competência, somente duas instituições financeiras operacionalizaram tal modalidade.

Percebe-se que o valor total pago à Dataprev na competência em questão correspondeu ao somatório do quantitativo de parcelas consignadas e de parcelas retidas, multiplicado pelo valor referente ao preço unitário de ressarcimento, ou seja, (26.936.859 + 1.675.675) x 1,10. Entretanto, o quantitativo de parcelas não consignadas não entrou na composição do valor total a ser pago.

Ampliando a análise para o ciclo diário, no qual são encaminhadas movimentações de inclusão, exclusão, suspensão e reativação judicial de consignações de empréstimos pelas instituições financeiras conveniadas, identificou-se montante de 10.800 arquivos e de 5.638.700 registros transacionados na competência de junho de 2015, que também não foram explicitamente contemplados no cálculo do valor cobrado pela empresa pública.

Questionada sobre a não cobrança das movimentações diárias e das parcelas mensais não consignadas e o impacto desta prática no valor a ser cobrado a título de ressarcimento dos custos operacionais de processamento das consignações, a Dataprev, por meio de mensagem eletrônica datada de 15/12/2015, afirmou que "*O sistema atual não dispõe de mecanismo de apuração de cada uma das operações realizadas e, por isso, a cobrança vem ocorrendo apenas na unidade de medida de Parcela Consignada. O ECO já contempla a medição dos itens e quando da sua entrada em produção essa nova forma de cobrança será implementada*".

Adicionalmente, e indagada sobre se existe compensação pelo não ressarcimento dos custos do processamento dos arquivos do ciclo diário e das parcelas não consignadas no ciclo mensal, a Dataprev manifestou-se por meio de mensagens eletrônicas informando que todo o custo dos serviços está sendo cobrado por meio da parcela consignada, conforme o seguinte:

"*Todo o custo dos serviços está sendo cobrado por meio da parcela consignada.*" (mensagem eletrônica datada de 29/12/2015).

"*(...) os valores do serviço atual de processamento do serviço de consignado, compreende todas as etapas do ciclo produtivo da prestação do serviço. A partir da implantação do Sistema On Line, a cobrança pelo valor de cada item de serviço prestado será possível e haverá a devida alteração junto ao instrumento de contrato, contemplando tal forma de faturamento cada tipo de operação realizada.*" (mensagem eletrônica datada de 24/02/2016).

"*Os itens abaixo envolvem o valor global da parcela consignada, compreendendo:*

- Pessoal: 15 pessoas (operação, desenvolvimento, manutenção, gestão do serviço ciclo diário e ciclo mensal);
- Regime de operação: 24 x7;
- Disponibilidade mensal: 97 a 98%;
- Processamento em lote;
- Volume estimado de tráfego: acima de 10 Mbps/Mês;
- Aplicação utiliza software proprietário para transmissão de arquivos;
- Alta disponibilidade na camada de dados - software proprietário;
- Ocupação dos dados retidos em Gb: 160;
- Crescimento em Gb ocupados por dados retidos: 40;
- Tempo de retenção (Storage): 5 anos;
- Quantidade de horas de CPU/Time: 150;
- Tamanho da área alocada no mainframe em Gb: 40;
- Servidor compartilhado para todos os ambientes (Desenvolvimento/Homologação/Produção).

Os custos dos itens citados e mais os custos indiretos, são rateados entre todas as parcelas processadas, com a estimativa anual de crescimento e englobam todos os serviços - infra estrutura e pessoal - envolvidos na prestação dos serviços do empréstimo consignado, incluindo as averbações, parcelas processadas, parcelas não consignadas, consultas, cancelamento, etc." (mensagem eletrônica datada de 16/03/2016).

Independentemente da unidade de medida a ser utilizada, a situação levantada restaria pacificada se o custo total de processamento associado à operacionalização do empréstimo fosse efetivamente coberto pela parcela consignada; contudo, dado o

encerramento do período de campo dos trabalhos de auditoria, não foi possível concluir sobre isto, dada a ausência de elementos que permitissem essa avaliação, a partir do material disponibilizado.

Por fim, e sobre as dificuldades operacionais, inclusive de ordem operacional, para a não cobrança em questão, até mesmo porque o quantitativo de registros envolvidos em cada dessas transações é de conhecimento da Dataprev, como já reconhecido pela empresa e evidenciado nas informações encaminhadas à CGU, a Dataprev informou, por meio de mensagem eletrônica datada de 11/03/2016, que "*Atualmente, na plataforma computacional onde são realizados os serviços não há a emissão de relatórios das informações do ciclo diário que poderiam gerar as cobranças sugeridas pela CGU. Os relatórios gerados para atender às solicitações formuladas ao longo do trabalho em andamento na DATAPREV foram gerados de forma extemporânea e pontual para atendimento à CGU. Assim sendo, para realizar a cobrança pelos itens mencionados, seria necessária a implementação de tais funcionalidades/relatórios nos sistemas atuais em ferramenta e ambiente que estão em fase de desmobilização na DATAPREV.*

Outrossim, não há a previsibilidade contratual de cobrança por tais unidades de medida, senão àquela praticada atualmente. Assim, teria que ser objeto de tratativas junto a FEBRABAN e ABBC sobre as novas formas de cobrança, unidades de medidas e valores, para então proceder a definição dos relatórios para subsídio de ateste de pagamento seguido do aditamento ou confecção de instrumento contratual para previsão dos itens, unidades de medida e valores a serem cobrados. (...)".

Registra-se que a implantação do novo sistema de empréstimo consignado, ECO, encontra-se suspensa por meio de Medida Liminar em trâmite no Tribunal Regional Federal – TRF da 1ª Região. A ação inicial foi impetrada em 2014 pela Confederação Brasileira de Aposentados, Pensionistas e Idosos – COBAP contra a Dataprev e o INSS, dado o inconformismo com o novo modelo de empréstimo consignado a ser implementado por meio do ECO, o qual dispõe que a margem do consignado será fornecida não mais pela Previdência Social, mas tão somente pela instituição financeira pagadora do benefício previdenciário, fazendo com que o aposentado ou o pensionista tenha que comparecer à instituição obrigatoriamente.

O INSS ingressou ainda em 2014 com pedido de suspensão de liminar e de sentença junto ao Superior Tribunal de Justiça – STJ, cuja decisão foi desfavorável ao Instituto.

Validação das averbações e exclusões de empréstimos consignados do ciclo diário e da consignação de parcelas do ciclo mensal

Visando cotejar as averbações e as exclusões de empréstimos consignados do ciclo diário e as consignações de parcelas do ciclo mensal, transmitidas pelas instituições financeiras e processadas pela Dataprev, com as informações contidas no Sistema Único de Benefícios – SUB, transações HISCRE – Histórico de Créditos e HISCNS – Histórico de Consignações, que apresentam os históricos de créditos e de consignações para determinado segurado da Previdência Social, solicitaram-se as cópias físicas dos arquivos correspondentes à competência de junho de 2015 da instituição financeira de CBC 213.

A partir de consultas realizadas na transação HISCNS, verificou-se conformidade entre as informações contidas nas cópias físicas dos arquivos e as registradas no SUB, quais foram: nome do beneficiário; NB; valor total do empréstimo; valor da parcela a ser descontada; quantidade de parcelas; número do contrato com a instituição financeira;

datas de início e de fim do contrato; competência de desconto; e situação do empréstimo (se ativo, proveniente de inclusão, ou inativo, oriundo de exclusão).

Já as consultas procedidas na transação HISCRE revelou a conformidade das consignações efetivadas do ciclo mensal com o consequente desconto das parcelas dos empréstimos nos respectivos benefícios, neste caso para a amostra selecionada.

Baixa de títulos e contabilização na conta contábil específica de clientes

Com o intuito de se verificar a baixa ou o pagamento dos serviços prestados pela Dataprev e consequente contabilização, foi selecionada amostra de valores ressarcidos pelas instituições financeiras na competência de junho de 2015 e analisados o Relatório "SIGA/FINR340 Posição de Clientes", de junho de 2015, contendo a baixa dos títulos de crédito emitidos pela Dataprev no período, e o "SIGA/CTBR400 Razão Analítico", de junho e julho de 2015, com os lançamentos a débito e a crédito na conta contábil "1121.10 Faturas a Receber – Consignações". A análise procedida revelou conformidade na baixa e na contabilização correlacionadas.

1.1.1.2 INFORMAÇÃO

Avaliação do aperfeiçoamento do processo de apuração de custos

Fato

Com a presente verificação, procurou-se responder a seguinte questão de auditoria:

1. A Dataprev está adotando providências visando aperfeiçoar seu processo de apuração de custos, de modo a estipular, de forma mais precisa, a utilização dos seus ativos pelos produtos e serviços, para chegar-se ao quantitativo de insumos efetivamente alocados para cada um?

Inicialmente, a temática de custos foi tratada no item 1.2.2.8 do Relatório CGU nº 201405746, referente à Auditoria Anual de Contas 2014. Por ocasião dos trabalhos mencionados, a Dataprev informou que tinha iniciado estudos com o intuito de tornar o processo de apuração de seus custos mais precisos.

Em continuidade ao que foi citado pela empresa pública, as análises agora efetuadas identificaram que a Dataprev tem feito constar em seus Planos Anuais de Ação – PAA resultados (ações) envolvendo a temática de apropriação de seus custos de produção e tiveram, como cerne principal, a atualização dos procedimentos de apropriação das despesas aos produtos, face às mudanças na sua estrutura, bem como a frequente renovação de tecnologias e ferramentas.

Nesse sentido, os resultados "1.16 – Modelo de custos revisto e aperfeiçoado", "1.34 – Gestão de custos empresariais aprimorada, incluindo a gestão de ativos de TIC", e "1.03 – Processo e gestão de custos aprimorados", constantes dos PAA dos exercícios de 2014 a 2016, trataram da questão, e estão inter-relacionados, representando a continuidade das tratativas desenvolvidas pela Dataprev desde 2014.

Com relação ao resultado "1.16", dentre os benefícios alcançados, destacou-se o avanço da identificação, por parte de todas as áreas participantes do processo, dos fatores de complexidade da Planilha de Qualificação de Serviços – PQS, o que permitirá uma

distribuição de custos por produto mais justa, decorrente de uma maior precisão na identificação e na quantificação dos recursos de infraestrutura de TIC.

Cabe ressaltar que a PQS, nos termos da Norma de Orçamentação Técnica N/CR/001/01, de 03/01/2011, representa o meio que identifica os recursos (ou insumos produtivos) disponibilizados pelas diretorias responsáveis pela infraestrutura e pelo atendimento relativos a cada sistema ou serviço de venda. A planilha é subdividida em Fatores de Risco do Serviço, de Complexidade do Serviço, de Gestão de Serviços e de Atendimento e Infraestrutura Descentralizada e estima o esforço de produção do serviço e, consequentemente, do seu custo.

Por sua vez, o resultado "1.34", continuidade do resultado "1.16" no PAA 2015, culminou na simplificação da PQS, após sua atualização em 2014, com a respectiva configuração do sistema integrado, que se constituiu na revisão das rotinas de movimentação, rateio e recálculo, atualização do manual, atualização de todos os Orçamentos Técnicos ativos no sistema integrado e treinamento de turmas no Rio de Janeiro e no Distrito Federal. A simplificação da PQS contemplou a exclusão dos insumos "Unidade de Serviço de Mainframe", "Unidade de Empenho Produtivo", "Unidade de Armazenamento em Mainframe" e "Unidade de Consumo de Rede", e a criação do insumo "Unidade de Consumo de Datacenter".

Citam-se também como melhorias a serem alcançadas o reforço dos procedimentos de medição dentro dos centros de custos corretos, bem como a compatibilização com a rotina de gestão de ativos de infraestrutura de TIC. Ambas estão devidamente endereçadas no PAA 2016, especificamente no resultado "1.03".

O resultado "1.03" terá como foco a disseminação das informações de custo aos gestores, a produção de indicadores de desempenho baseados em custos e despesas, bem como nova análise dos custos de infraestrutura de TIC com foco no negócio da Dataprev. Este resultado, ainda em implementação, cujo percentual de execução alcançou 52% em agosto de 2016, apresenta como benefícios esperados: aumento da acuracidade das informações de custo; gradual implementação de cultura voltada para o gasto responsável; melhor direcionamento estratégico dos negócios; e facilidade do processo de cobrança e responsabilização dos gestores com foco nos itens de despesa dos seus centros de custo.

Ante o exposto, a efetividade das medidas adotadas pela Dataprev será aferida após a conclusão do resultado "1.03" no PAA 2016.

1.1.1.3 INFORMAÇÃO

Avaliação da situação financeira, geração de fluxo de caixa e condições de investimento

Fato

Com a presente análise, procurou-se responder as seguintes questões de auditoria:

1. A situação financeira da Dataprev no triênio 2013-2015 mostrou-se adequada, considerando os fluxos de caixa extraídos da Demonstração dos Fluxos de Caixa – DFC?

2. Qual o impacto da geração de caixa na capacidade de investimentos da empresa pública no triênio considerado?
3. A Dataprev está adotando providências no sentido de receber os valores devidos por seus clientes e consequentemente melhorar o seu fluxo de caixa?

O objetivo da Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC) é permitir que se avalie a capacidade de a entidade gerar caixa e equivalentes de caixa, bem como suas necessidades de liquidez e solvência. Outro aspecto útil na utilização da DFC é avaliar a capacidade e necessidade de se alterar os valores e prazos dos fluxos de caixa, no intuito de adaptá-los às mudanças nas circunstâncias e oportunidades.

Basicamente, a DFC é segmentada em três fluxos:

I - Atividades Operacionais;
II - Atividades de Investimento;
III - Atividades de Financiamento.

O montante dos fluxos de caixa decorrentes das atividades operacionais é um indicador de como a operação da empresa tem gerado suficientes fluxos de caixa para amortizar empréstimos, manter a capacidade operacional da entidade, pagar dividendos e juros sobre o capital próprio e fazer novos investimentos sem recorrer a fontes externas de financiamento.

Já os fluxos de investimentos estão relacionados ao aumento e à diminuição dos ativos de longo prazo (não circulantes) que a empresa utiliza para produzir bens e serviços.

Por fim, as atividades de financiamento são as que resultam das alterações no tamanho e na composição do patrimônio líquido e dos empréstimos da empresa. Projeta as exigências dos fluxos de caixa pelos fornecedores de capital à empresa, bem como a capacidade que a empresa tem, utilizando recursos externos, para financiar as atividades operacionais e de investimentos.

De forma geral, consolidando os valores das Demonstrações dos Fluxos de Caixa de 2013 a 2015 da empresa pública, obteve-se o seguinte:

Tabela – DFC Consolidada 2013-2015 (valores em R$ 1 mil)

	Caixa Líquido dos Fluxos		
Histórico	**Operacional**	**Investimento**	**Financiamento**
2013	274.420.000	228.580.000	42.175.000
2014	187.716.000	168.882.000	20.266.000
2015	139.636.000	65.611.000	70.279.000
Variação 2013/2014	**- 31,6%**	**- 26,2%**	**-52%**
Variação 2013/2015	**- 49,1%**	**- 71,3%**	**66%**

Considerando o escopo do trabalho, serão analisados os fluxos Operacional e de Investimento. Quanto ao primeiro, será avaliada a geração de caixa e equivalentes de caixa decorrente das principais atividades geradoras de receita da entidade. Quanto ao fluxo de Investimento, o viés da análise será o nível de investimento realizado, detalhando os itens de maior impacto. Por fim, serão analisadas as eventuais providências adotadas pela Dataprev no sentido de melhorar o seu fluxo de caixa.

Operacional

A análise da tabela demonstrada anteriormente revela a evolução negativa do caixa líquido do fluxo operacional da empresa, representando queda de 31,6% em 2014 e 49,1% em 2015, comparativamente com 2013.

Aprofundando a análise, e ainda utilizando 2013 como ano base, percebe-se que os saldos médios finais de caixa passaram de R$ 100.076 mil em 2014 para R$ 40.048 mil em 2015, correspondendo a uma retração de 62,57%.

Tabela – Saldos Finais de Caixa em 2013-2015 (valores em R$ 1 mil)

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Média
2013	99.882	75.245	126.368	114.230	118.288	102.848	126.661	121.396	127.191	104.619	100.876	66.515	107.010
2014	149.313	130.839	111.759	70.496	94.931	122.591	127.142	109.461	95.659	85.569	35.939	67.215	100.076
2015	17.440	10.198	25.909	17.325	18.966	31.603	50.058	38.991	49.378	75.361	80.918	64.430	40.048

Fonte: Relatórios de Gestão 2013-2015

Já a geração de caixa média obteve desempenho pior ainda, reduzindo 205%, obtendo saldo negativo de R$ 232 mil ante o resultado positivo de R$ 219 mil em 2013.

Tabela – Geração de Caixa em 2013-2015 (valores em R$ 1 mil)

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Média
2013	35.990	-24.637	51.122	-12.137	4.057	-15.440	23.814	-5.266	5.796	-22.573	-3.743	-34.360	219
2014	82.798	-18.474	-19.080	-41.263	24.435	27.660	4.551	-17.681	-13.802	-10.090	-49.630	31.276	58
2015	-49.775	-7.242	15.711	-8.584	1.641	12.637	18.455	-11.067	10.387	25.983	5.557	-16.488	-232

Fonte: Relatórios de Gestão 2013-2015

Registre-se que o aumento das faturas de contas a receber, da ordem de 51%, ainda que tenha havido redução de 30% das contas a pagar e incremento de 10% no faturamento no citado exercício, conforme dados obtidos no Relatório de Gestão de 2015, impactou a geração de caixa nesse exercício em particular.

Tabela – Variação Contas a Receber, Contas a Pagar e Faturamento 2014-2015 (valores em R$ 1 mil)

Histórico	Contas a Receber	Contas a Pagar	Faturamento
2014	606.625	148.164	1.256.641
2015	916.660	103.674	1.384.206
Variação 2014/2015	**51%**	**-30%**	**10%**

Fonte: Relatório de Gestão 2014-2015

Aprofundando a análise do aumento do saldo da rubrica Contas a Receber, identifica-se, por cliente, o percentual dos valores vencidos até 2015. A conta contábil em referência possui a natureza de seu saldo devedora, sendo aumentada (debitada) pelas vendas de serviços a seus clientes e diminuída (creditada) pelo recebimento desses valores, o que aumenta o saldo de caixa.

Tabela – Relação faturamento x recebimento por Clientes, exercício de 2015 (valores em R$ 1 mil)

Cliente	Faturamento	Recebimentos			% Recebido / Faturado		
		Vencidos até 2014	Vencidos até 2015	Total (1)	Vencidos até 2014	Vencidos até 2015	Total
INSS	629.161	12.743	371.369	384.112	2,03%	59,03%	61,06%
SRFB	169.089	28.288	170.436	198.724	16,73%	100,80%	117,53%
MTE	120.873	7.400	89.403	96.803	6,12%	73,96%	80,09%
PGFN	38.094	12.393	30.405	42.798	32,53%	79,82%	112,35%
MTPS	14.579	-	14.921	14.921	0,00%	102,35%	102,35%
Previc	10.835	-	11.171	11.171	0,00%	103,10%	103,10%
Outros	6.008	-	5.795	5.795	0,00%	96,45%	96,45%

MPOG	5.296	274	4.019	4.293	5,17%	75,89%	81,06%
PR	993	-	830	830	0,00%	83,59%	83,59%
Estatais	**994.928**	**61.098**	**698.349**	**759.447**	**6,14%**	**70,19%**	**76,33%**
Consignado	385.209	-	375.250	375.250	0,00%	97,41%	97,41%
Óbito	4.069	18	4.014	4.032	0,44%	98,65%	99,09%
Privado	**389.278**	**18**	**379.264**	**379.282**	**0,00%**	**97,43%**	**97,43%**
Total	**1.384.206**	**61.116**	**1.077.613**	**1.138.729**	**4,42%**	**77,85%**	**82,27%**

Fonte: Relatório de Gestão 2015
Obs.: (1) Foram considerados os valores brutos de recebimento, com o efeito dos tributos.

Destaque para o INSS, com participação de R$ 629.161 milhões, representando 45,5% do faturamento da Dataprev, sendo seu principal cliente. Adicionalmente, deve-se frisar que o acumulado de valores vencidos de 2014 e 2015 totaliza aproximadamente 40%, inadimplência que impacta fortemente a empresa pública dada a materialidade dos valores envolvidos.

Em que pese o período em análise seja o de 2015, as demonstrações parciais, obtidas como resposta à SA 201601435-01, sinalizam tendência de queda ainda maior no quadro dos recebimentos para o exercício de 2016:

Tabela – Relação faturamento x recebimento por Clientes estatais, exercício de 2016 (valores em R$ 1 mil)

DFS - Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos
DEFI - Departamento Financeiro
DIEF - Divisão de Execução Financeira — Em R$ mil

Resumo do Contas a Receber em 24/08/2016

Cliente	Contrato	Vencido mais de 365 dias	Vencido de 91 a 365 dias	Vencido de 61 a 90 dias	Vencido de 31 a 60 dias	Vencido de 1 a 30 dias	A VENCER	SUBTOTAL VENCIDOS	TOTAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	FATURAS	379.052	205.006	44.315	42.306	50.851	1.627	721.530	723.157
	GLOSAS	151						151	151
	DELEPREV	10.502						10.502	10.502
	Q-MATIC	15.602						15.602	15.602
	ENCARGOS	139.180						139.180	139.180
	TOTAL	544.487	205.006	44.315	42.306	50.851	1.627	886.965	888.593
MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO	FATURAS	61.314	7.295	2.595	4.833	10.064	350	86.101	86.451
	GLOSAS	405						405	405
	ENCARGOS	28.254						28.254	28.254
	TOTAL	89.973	7.295	2.595	4.833	10.064	350	114.760	115.109
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL	FATURAS	3.179	-	-	-	53	17	3.232	3.249
	GLOSAS	8.960	596					9.556	9.556
	ENCARGOS	10.420						10.420	10.420
	TOTAL	22.559	596	-	-	53	17	23.208	23.225
MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	FATURAS	1.927	123	-	-	-	-	2.050	2.050
	GLOSAS	2		76				78	78
	ENCARGOS	1.795						1.795	1.795
	TOTAL	3.724	123	76	-	-	-	3.923	3.923
PROCURADORIA GERAL DA FAZENDA NACIONAL	FATURAS	17	631	-	-	3.080	2.937	3.728	6.665
	GLOSAS	2.640						2.640	2.640
	ENCARGOS	1.910			-	-		1.910	1.910
	TOTAL	4.568	631	-	-	3.080	2.937	8.279	11.216
SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DA PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR	FATURAS	148	-	-	-	-	1.157	148	1.305
	GLOSAS	0						0	0
	ENCARGOS	590						590	590
	TOTAL	737	-	-	-	-	1.157	737	1.895
MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	FATURAS	-	-	-	229	381	-	610	610
	ENCARGOS	192						192	192
	TOTAL	192	-	-	229	381	-	802	802
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	FATURAS	-	-	-	81	81	-	162	162
	ENCARGOS	9						9	9
	TOTAL	9	-	-	81	81	-	171	171
OUTROS	FATURAS						195	-	195
	ENCARGOS	2						2	2
	TOTAL	2	-	-	-	-	195	2	197
ÓBITO	FATURAS						303	-	303
	TOTAL	-	-	-	-	-	303	-	303
CONSIGNADO	FATURAS					2	38.867	2	38.869
	TOTAL	-	-	-	-	2	38.867	2	38.869
TOTAL		666.250	213.652	46.986	47.449	64.512	45.453	1.038.848	1.084.301

No primeiro semestre de 2016, o faturamento de vendas da empresa junto aos clientes estatais representou 66,5% do total que soma R$ 469,6 milhões. Deste montante, só foi recebido 43,7% até 30/06/2016, equivalente a R$ 205,3 milhões. Ou seja, menos da metade do valor dos serviços prestados aos clientes estatais e 13,7% a mais de débitos, em comparação a 2015, cuja inadimplência somou 24%.

O montante do Contas a Receber em 24/08/2016 atingiu R$ 1,08 bilhões, prejudicando indicadores como o Prazo Médio de Recebimentos de Vendas – PMRV, Ciclo Financeiro (CF), Giro do Contas a Receber, Giro do Ativo Total e Necessidade de Capital de Giro – NCG.

Investimentos

Outro item que é impactado diretamente pelo baixo recebimento dos clientes é a capacidade de investimento da empresa.

A Dataprev realizou investimentos que totalizaram R$ 65,6 milhões em 2015, correspondendo a 57% do orçamento previsto para o período, e 61% inferior ao realizado em 2014, conforme informações extraídas de suas DFC dos respectivos períodos. A realização de investimentos em 2015 foi significativamente afetada pela redução do fluxo de recebimentos de receitas, demonstrada na análise do Fluxo Operacional, anteriormente abordado, e fato reconhecido pela própria empresa pública.

Medidas adotadas pela Dataprev

Questionado sobre a adoção de medidas a fim de mitigar o impacto no fluxo de caixa e, por conseguinte, na capacidade de investimento da empresa, a empresa apresentou as cobranças mensais ocorridas em 2016 relacionadas a faturas em atraso de determinado cliente, como exemplo de gestões nesse sentido.

Ademais, a empresa pública informou, por meio de mensagem eletrônica datada de 12/09/2016, as seguintes medidas adicionais:

"- Superávit orçamentário decorrente de receitas que superem os dispêndios: não se gasta mais do que a capacidade lastreada em contratos efetivos de venda de serviços;
- Gestão das receitas, despesas e investimentos de maneira a gerar lucratividade;
- Priorização de pagamentos de despesas que representem menor risco e impacto nos negócios. Esta priorização está disciplinada através da CS/DFC/Nº031/2007.

Além destas medidas que são padronizadas na gestão financeira da Dataprev foram adicionalmente implementadas as seguintes ações nos últimos anos:

- Retenção dos dividendos mínimos obrigatórios;
- Parcelamento da liquidação dos valores retroativos do ACT 2015;
- Pagamento do adiantamento do 13º salário no vencimento dos prazos legais;
- Diferimento dos Tributos;
- Renegociação de contratos de forma a que eventuais reajustes sejam os menores possíveis;
- Revisão de escopo dos contratos, objetivando redução de custos;
- Prospecção e adoção de novas formas de contratação e gestão de bens e serviços;
- Postergação de despesas quando possível.

E para minimizar situação de mais alto risco de caixa, a Empresa mantém acesso a linhas de créditos de curto prazo junto aos bancos no valor de R$ 90 milhões.".

Cabe ressaltar que, não obstante as medidas de cobrança realizadas por parte da Dataprev, há a aplicação de encargos sobre as faturas vencidas. Tal fato está consubstanciado no crescimento de 73% desses valores, saindo de R$ 88.805 milhões em 2014 para R$

153.828 milhões. O registro desses encargos ocorre por disposição contratual, bem como por determinação do artigo 177 da Lei nº 6.404/76 e do Acórdão TCU nº 44/2003.

A retenção dos dividendos apurados nos exercícios de 2013 e 2014, no montante de R$ 42.175 e R$ 40.648, respectivamente, bem como os apurados em 2015, no valor de R$ 49.897, mostrou-se positiva no sentido de evitar maior esvaziamento de saldo em caixa. Os montantes foram transferidos para a conta reserva especial de dividendos.

Os elementos apontados levam à conclusão de que o fluxo de caixa da entidade está aquém das suas necessidades, impactando sua capacidade de investimento. Com efeito, investir é questão primordial na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC. Contudo, dentro do cenário e das medidas possíveis a serem tomadas, a Dataprev está adotando medidas ao seu alcance no sentido de minimizar esses efeitos.

2 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

2.1 MOVIMENTAÇÃO

2.1.1 GOVERNANÇA E GESTÃO DE PESSOAL

2.1.1.1 INFORMAÇÃO

Avaliação da governança e da gestão de pessoas

Fato

A fim de se avaliar a governança e a gestão de pessoas na Dataprev, buscou-se responder às seguintes questões de auditoria:

1. A alta administração da empresa monitora regularmente o cumprimento das diretrizes relativas à gestão de pessoas e executa processo de planejamento da gestão de pessoas, aprovando e publicando objetivos, metas e indicadores de desempenho?
2. A alta administração da Dataprev designou formalmente corpo colegiado (ex. comitê, conselho) responsável por auxiliá-la nas decisões relativas à gestão de pessoas e monitora regularmente o funcionamento desse corpo colegiado?
3. A empresa identifica lacunas de competência da equipe de RH, com o objetivo de avaliar suas necessidades de capacitação (ex. necessidades de competências na área de gestão estratégica de pessoas, na área de concessão de direitos, etc.)?
4. A Dataprev oferece programas de treinamento e desenvolvimento de competências de liderança que atendem às necessidades de cada nível de gestão (do operacional ao estratégico), incluindo potenciais líderes?
5. A Dataprev verifica a opinião dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho e utiliza os resultados para orientar eventuais mudanças?
6. A empresa identifica as necessidades individuais de capacitação quando da avaliação de desempenho dos colaboradores, levando-as em consideração nas avaliações subsequentes?
7. A empresa identifica e divulga para os profissionais de RH a legislação, a jurisprudência e as orientações normativas relativas à gestão de pessoas, orientando acerca de como elas devem ser aplicadas internamente?
8. A Dataprev realiza avaliação de desempenho dos membros da alta administração e demais gestores, vinculada ao alcance dos resultados da unidade/organização?
9. A Dataprev monitora, por meio de sistema informatizado de gestão de pessoas, algum conjunto de informações relevantes sobre a força de trabalho (ex. índices de absenteísmo, índices de rotatividade, projeções de aposentadoria, etc.)?

As questões anteriormente expostas foram selecionadas pela relevância que possuem no contexto da verificação pretendida, relacionadas aos temas de Liderança da Alta Administração, Planejamento da Gestão de Pessoas e Unidade de Gestão de Pessoas como parceira estratégica (Alinhamento Estratégico), Gestão da Liderança e Processo Decisório, Integridade e Comprometimento e Aprendizagem Contínua (Gestão da Liderança e do Conhecimento), Comunicação e Avaliação de Desempenho (Cultura Orientada a Resultados), e Resultados e Prestação de Contas ("*Accountability*"), não se constituindo em rol exaustivo de considerações a serem feitas sobre esses assuntos.

A sistemática da auditoria consistiu em identificar, nas evidências disponibilizadas pela empresa pública, pertinência entre o que foi respondido em questionário de autoavaliação, formulado a partir das questões de auditoria, e a realidade fática da Dataprev.

Conforme mencionado, foi elaborado questionário por meio do qual a Dataprev foi instada a se manifestar sobre as questões correlacionadas. Inicialmente, cabe destacar as premissas utilizadas para o preenchimento desse formulário, quais foram:

1. O questionário foi respondido pelo dirigente máximo da Dataprev, com suporte em informações providas pelas áreas de Planejamento, Gestão de Pessoas e Auditoria Interna;
2. As evidências documentais que suportaram as respostas dadas neste questionário foram oportunamente reunidas e mantidas à disposição da equipe de auditoria, para verificação da respectiva consistência;
3. O questionário foi composto por questões objetivas. As questões 1 a 3 exigiram respostas do tipo "sim/não". As demais questões (4 a 11) foram preenchidas selecionando, para cada prática apresentada, uma das cinco categorias de resposta a seguir:

Quadro – Categorização das respostas aos itens 4 a 11

Não prevê adotar	A organização se enquadra em uma das situações a seguir: a) ainda não discutiu a adoção da prática, ou discutiu-a, mas ainda não há decisão para adotá-la formalmente; b) discutiu a adoção da prática e não pretende adotá-la; c) entende que a prática não se aplica à sua realidade.
Pretende adotar	A organização decidiu adotar a prática, mas ainda não foi iniciada a elaboração de um plano de ação para implementá-la.
Iniciou ou concluiu o planejamento para adotar	A organização se enquadra em uma das situações a seguir: a) iniciou a elaboração de um plano de ação que abrange o processo, o cronograma e os responsáveis pela implementação da prática (existem esboços do plano de ação ou parte dele); b) concluiu e aprovou a versão final do plano de ação, mas não iniciou a sua implementação.
Adota parcialmente	A organização se enquadra em **pelo menos uma** das situações a seguir: a) adota apenas parte da prática apresentada na questão (ex. a prática apresentada é "realiza avaliação de desempenho dos colaboradores, vinculada ao alcance dos resultados da unidade", mas os auditores concluíram que não há tal vinculação); b) iniciou a implementação da prática, mas ainda não a concluiu, de acordo com o plano de ação aprovado; c) não adota a prática de modo uniforme ou consistente onde é cabível a sua aplicação (ex. a prática está sendo usada apenas em alguns casos, por alguns gestores, ou em algumas partes da organização); d) não adota a prática de forma sistemática.
Adota integralmente	A organização se enquadra em **todas** as situações a seguir: a) adota integralmente a prática apresentada na questão; b) implementou integralmente o plano de ação aprovado (se houver);

	c) adota a prática de modo **SISTEMÁTICO** e consistente, observando-a em todos os casos e em todas as partes da organização em que for cabível a sua aplicação; d) dispõe de documentação específica ou evidência da implementação integral da prática, permitindo uma revisão do seu desenho e da sua execução, assim como uma avaliação dos seus resultados.

As respostas ao questionário estão dispostas nos seguintes quadros:

Quadro – Respostas da Dataprev às questões 1 a 3

Liderança da alta administração		
A alta administração da unidade:	**Sim**	**Não**
1-Monitora regularmente o cumprimento das diretrizes relativas à gestão de pessoas?	**X**	
2-Designou formalmente corpo colegiado (ex. comitê, conselho) responsável por auxiliá-la nas decisões relativas à gestão de pessoas?		**X**
3-Monitora regularmente o funcionamento desse corpo colegiado?		**X**

Quadro – Respostas da Dataprev às questões 4 a 11

A unidade, sistematicamente:	**Prática ainda não adotada**			**Nível de adoção de prática**	
Alinhamento estratégico **Planejamento da gestão de pessoas**	**Não prevê adotar a prática**	**Pretende adotar a prática**	**Iniciou ou concluiu o planejamento para adotar a prática**	**Adota parcialmente a prática**	**Adota integralmente a prática**
4-Executa processo de planejamento de gestão de pessoas, aprovando e publicando objetivos, metas e indicadores de desempenho?					**X**
Unidade de Gestão de Pessoas como parceira estratégica					
5-Identifica lacunas de competência da equipe de RH, com o objetivo de avaliar suas necessidades de capacitação (ex. necessidades de competências na área de gestão estratégica de pessoas, na área de concessão de direitos, etc.)?					**X**
Gestão da liderança e do conhecimento					
Gestão da liderança e processo decisório					
6-Oferece programas de treinamento e desenvolvimento de competências de liderança que atendem às necessidades de cada nível de gestão (do operacional ao estratégico), incluindo potenciais líderes?				**X**	
Integridade e comprometimento					
7-Verifica a opinião dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho e utiliza os resultados para orientar eventuais mudanças?					**X**
Aprendizagem contínua					

8-Identifica as necessidades individuais de capacitação quando da avaliação de desempenho dos colaboradores, levando-as em consideração nas avaliações subsequentes?			**X**		
Cultura orientada a resultados					
Comunicação					
9-Identifica e divulga para os profissionais de RH a legislação, jurisprudência e as orientações normativas relativas à gestão de pessoas, orientando acerca de como elas devem ser aplicadas internamente?					**X**
Avaliação de desempenho					
10-Realiza avaliação de desempenho dos membros da alta administração e demais gestores, vinculada ao alcance dos resultados da unidade/organização?					**X**
Resultados e prestação de contas ("*Accountability*")					
11-Monitora, por meio de sistema informatizado de gestão de pessoas, algum conjunto de informações relevantes sobre a força de trabalho (ex. índices de absenteísmo, índices de rotatividade, projeções de aposentadoria, etc)?					**X**

Fonte: Resposta ao questionário de autoavaliação contida na SA 201505355-01, de 04/11/2015

A seguir, estão consignadas as análises referentes a cada item do questionário.

1. A alta administração monitora regularmente o cumprimento das diretrizes relativas à gestão de pessoas e a empresa executa processo de planejamento de gestão de pessoas, aprovando e publicando objetivos, metas e indicadores de desempenho? (questões 1 e 4 do formulário de autoavaliação)

   Conforme demonstrado nos quadros anteriormente expostos, as respostas aos itens relacionados foram positivas, indicando também integral adoção das práticas relacionadas.

   Nesse sentido, avaliou-se o planejamento da Dataprev, que é desdobrado em três níveis: estratégico, tático e operacional. O Plano Estratégico Institucional – PEI define a visão da empresa para um período de 5 (cinco) anos. Já o Plano Diretor de TIC – PDTI, no nível tático, tem horizonte temporal de 3 (três) anos. E o Plano de Ação, anual e de nível operacional, contém as ações de tecnologia e de gestão, e tem em sua estrutura as etapas de preparo do plano, de planejamento, de execução e de monitoramento e avaliação.

   Especificamente quanto ao monitoramento do plano operacional, são realizados ciclos de reuniões ao longo do exercício ao qual se refere o plano, nas quais a sua execução é avaliada. Ademais, os planos anuais de ação são submetidos à aprovação do

Conselho de Administração da Dataprev, conforme o artigo 17 do Estatuto Social da Dataprev, aprovado por meio do Decreto nº 7.151, de 09/04/2010, que estabeleceu as competências e atribuições dos órgãos de administração e fiscalização da empresa.

O PEI 2010/2015, se encontra estruturado em três perspectivas: Resultados; Processos Internos; e Pessoas e Recursos. Cada perspectiva englobou um conjunto de objetivos estratégicos que retrataram os principais desafios a serem enfrentados pela Dataprev no período em referência. Além disso, definiu os resultados que a empresa pública devia gerar para atender às expectativas dos seus clientes e de seus acionistas, exercendo a missão e alcançando a visão institucional. Na Perspectiva de Pessoas e Recursos foram definidos os objetivos necessários para alcançar a visão e sustentar a capacidade de mudar e melhorar para o seu aprimoramento contínuo, além da proposição do desenvolvimento de objetivos e de medidas para a gestão estratégica de pessoas e a otimização dos recursos e identificação dos ativos intangíveis que impulsionam fortemente os processos internos prioritários.

Já o PDTI 2013/2015 assim trouxe consignado: "*O Plano Diretor de Tecnologia da DATAPREV destaca na maior parte dos projetos a necessidade de constituição de equipes especializadas e de formação continuada para o desempenho de papéis específicos, associados às diversas áreas de negócio da DATAPREV. Assim, é preciso consolidar um modelo de gestão estratégica de pessoas, por competências, subsidiando dentre outros, os processos relacionados à descrição de cargos e funções, os perfis de interesse para a realização de concursos públicos, o mapeamento de lacunas de qualificação e o desenvolvimento de competências técnicas essenciais para as áreas e a gestão do desempenho (...)*".

Quanto ao Plano de Ação 2015, observou-se que ele foi dividido em Eixos, Resultados, Macroações, Marcos e Ações. O referido plano apresentou 6 Eixos, dentre os quais o de Pessoas, composto por 12 (doze) Resultados, 35 (trinta e cinco) Macroações, 20 (vinte) Marcos e respectivas ações. No exercício, foram realizados 10 (dez) ciclos de monitoramento, cujo acompanhamento foi registrado nas Fichas de Resultado, juntamente com os riscos associados a cada resultado, além da evolução do índice mensal de atendimento e considerações finais sobre o alcance ou não do desafio proposto.

Ademais, e conforme teor da Ata da 321ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Dataprev, de 17/12/2015, os resultados da execução do Plano de Ação anual referente ao exercício de 2015 foram apresentados ao supracitado conselho pelo Presidente da empresa.

Ante o exposto, a resposta ao item do questionário é consistente com a realidade fática da Dataprev.

2. A alta administração designou formalmente corpo colegiado (ex. comitê, conselho) responsável por auxiliá-la nas decisões relativas à gestão de pessoas e monitora regularmente o funcionamento desse corpo colegiado? (questões 2 e 3 do formulário de autoavaliação)

   Conforme demonstrado nos quadros anteriormente expostos, as respostas aos itens foram negativas.

   Instada a se manifestar por não adotar tal prática, a empresa informou, por meio de mensagem eletrônica datada de 29/12/2015, que "*A alta administração da Dataprev*

não identifica necessidade de criação de Conselho ou Comitê para apoio à gestão de Pessoas, pois, além de ter em sua estrutura uma Diretoria de Pessoas, exclusiva para gerir as políticas, normativos e ações de RH, as decisões estratégicas nessa área passam pela Diretoria Executiva e são deliberadas de forma colegiada".

Com efeito, nos termos de seu Manual de Organização de janeiro de 2012, é de responsabilidade da Diretoria de Pessoas definir e fazer cumprir as políticas e diretrizes necessárias a administração de pessoal, de medicina do trabalho, do desenvolvimento de pessoas, das relações sindicais, da responsabilidade socioambiental e de saúde, e de qualidade de vida e bem-estar de seus empregados.

Dessa forma, a ausência de comitê ou conselho para apoio à gestão de pessoas é suprimida pela existência de diretoria específica para tratar dos assuntos afetos à área de recursos humanos.

3. A empresa identifica lacunas de competência da equipe de RH, com o objetivo de avaliar suas necessidades de capacitação (ex. necessidades de competências na área de gestão estratégica de pessoas, na área de concessão de direitos, etc.)? (questão 5 do formulário de autoavaliação)

   Nos termos da resposta ao item correspondente do formulário de autoavaliação, a Dataprev adota integralmente a prática em referência.

   As necessidades de capacitação dos empregados da área de Gestão de Pessoas, assim como de todas as demais áreas da empresa, são identificadas a partir de entrevistas, reuniões de discussão e alinhamento com os gestores e instâncias de decisão da empresa para elaboração do plano de capacitação anual. O Plano de Capacitação para o exercício seguinte leva em consideração as competências necessárias para atingimento da estratégia definida pela Dataprev.

   Nesse sentido, foi avaliada a documentação pertinente, que consistiu na verificação do Relatório "Análise dos Resultados de Desempenho 2014", elaborado com base nos resultados globais do Processo de Avaliação de 2014 da Diretoria de Pessoas. O objetivo desse Relatório foi o de apresentar os resultados globais e por departamento do ciclo de avaliação de desempenho de 2014, na Diretoria de Pessoas. As notas de avaliação de desempenho foram compostas por Avaliação de Metas e Avaliação de Competências. Cabe salientar que as fontes de avaliação, em 2014, foram: autoavaliação; avaliação do empregado pela chefia imediata; e avaliação da chefia imediata pela equipe.

   Observou-se que a menor média obtida estava relacionada à competência Autodesenvolvimento seguida de Pensamento Criativo e Ações Inovadoras. Já a maior média obtida estava relacionada à competência de trabalho em equipe. Em relação às médias gerais das notas da avaliação de competências gerenciais, a menor média evidenciada foi relacionada a Planejamento e Organização e a maior média obtida foi relacionada à Tomada de Decisão com Visão Estratégica.

   Após o diagnóstico, os resultados da avaliação foram analisados, visando implementar ações relacionadas aos resultados globais da Avaliação de Desempenho, dentre as quais treinamentos necessários, para que pudessem ser melhorados os padrões que não atingiram o esperado.

Dessa forma, a empresa identifica lacunas de competência da equipe de RH, com o objetivo de avaliar suas necessidades de capacitação.

4. A empresa oferece programas de treinamento e desenvolvimento de competências de liderança que atendem às necessidades de cada nível de gestão (do operacional ao estratégico), incluindo potenciais líderes? (questão 6 do formulário de autoavaliação)

Em resposta ao questionário, a Dataprev informou que adota parcialmente a prática, não a fazendo de maneira uniforme ou consistente onde é cabível a sua aplicação.

Dessa forma, solicitou-se justificativas para a afirmação, como também a disponibilização da respectiva documentação comprobatória. A empresa, por intermédio de mensagem eletrônica datada de 04/12/2015, informou que "*(...) a Dataprev realiza, anualmente, programa específico de Formação de Moderadores (arquivos "Item B_ Histórico Cursos" e "Item B_Folder Moderadores"), direcionado ao corpo diretivo, superintendentes, alta e média gerencias, bem como potenciais líderes, cuja metodologia visa promover mudanças quanto à forma de gestão estimulando: maior horizontalização nas relações; delegação de resultados; trabalho em equipes flexíveis e multidisciplinares e percepção da importância do relacionamento em rede*".

Adicionalmente, a Dataprev esclareceu que o programa de capacitação específico "*(...) cuja metodologia visa promover mudanças quanto à forma de gestão e está relacionada ao desenvolvimento das seguintes competências Gerenciais: Tomada de Decisão com Visão Estratégica, Liderança e Desenvolvimento de Equipes, Planejamento e Organização, Negociação e Comunicação. (...) Cabe acrescentar, ainda, que no modelo de Gestão de Competências adotado pela DATAPREV (...), as Competências Gerenciais são comuns a todos os gestores, independente do nível ou área de atuação.*".

A análise da documentação acessória encaminhada revelou que o Curso de Formação de Moderadores tem sido utilizado para o treinamento e o desenvolvimento de competências de liderança, incluindo potenciais líderes, e destina-se a fomentar a capacidade de desenho e realização de conversações eficazes e significativas em instituições públicas, inserido na tendência de mudanças quanto à forma de gestão, o que contempla: maior horizontalidade nas relações; delegação por resultados; trabalho em equipes flexíveis, muitas vezes multidisciplinares; e importância crescente do relacionamento em rede. Tal curso está dividido, nos termos de seu programa para o exercício de 2015, em 2 (dois) módulos: Moderação e Técnicas Gerais de Moderação; e Supervisão e Discussão das tarefas de casa, Desenho de Conversas nas Instituições, Processos Grupais, Preparação e Finalização de Eventos Grupais.

Observou-se que o referido programa vem sendo desenvolvido desde 2011, em cursos regulares e "*in company*", totalizando 12 (doze) eventos até novembro de 2015, cujo quantitativo de lideranças treinadas encontra-se detalhado na seguinte tabela:

Tabela – Quantitativo de lideranças treinadas por função exercida

Função Exercida	Quantitativo
Assessor	8
Assessor de Diretoria	5
Assessor Técnico-Administrativo	1
Coordenador	6
Coordenador-Geral	8

Diretor	3
Gerente de Centro de Processamento	1
Gerente de Contas A	5
Gerente de Contas B	3
Gerente de Departamento	8
Gerente de Divisão	8
Gerente de Serviço	1
Líder de Equipe A	4
Líder de Equipe B	1
Superintendente	5
Potenciais líderes (sem função de confiança)	16
Total	**83**

Fonte: Histórico de Cursos de Formação de Moderadores, encaminhado por meio de mensagem eletrônica datada de 04/12/2015.

Levando em consideração as informações prestadas e à particularidade de que o modelo de Gestão de Competência utilizado pela Dataprev considera as competências gerenciais requeridas ao seu quadro diretivo, comuns a todos os seus gestores, independentemente do nível ou área de atuação, constatou-se que a empresa oferece programas de treinamento e desenvolvimento de competências de liderança que atendem às necessidades de cada nível de gestão, incluindo potenciais líderes.

5. A empresa verifica a opinião dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho e utiliza os resultados para orientar eventuais mudanças? (questão 7 do formulário de autoavaliação)

A prática em questão é adotada integralmente na Dataprev, nos termos da resposta ao correspondente item do questionário.

Verificou-se que o clima organizacional é monitorado de diversas formas pela empresa, contemplando aspectos da percepção de empregados sobre o momento atual da empresa e de suas perspectivas no ambiente de trabalho.

Destaca-se a rede social interna, denominada "ond@", que apresenta opiniões, questionamentos e trocas de percepção sobre os mais variados assuntos, como campanha salarial, mudanças de estrutura organizacional, resultados de atingimento de metas da GVR, políticas de Gestão de Pessoas, campanhas de Saúde, ações de responsabilidade socioambiental corporativa, etc.

Cita-se como exemplo da utilização da citada ferramenta como indutora de mudanças no ambiente de trabalho, a permissão para uso de bermudas nas dependências da empresa. A partir dos resultados obtidos com a realização de enquete na rede social interna, que apontou que 76,9% dos 814 (oitocentos e catorze) funcionários que participaram da eram favoráveis à mudança, a Diretoria da empresa decidiu atualizar sua norma de acesso, retirando a palavra "bermudas" das proibições de acesso à Dataprev. Nas palavras da Diretora de Pessoas, contidas na documentação encaminhada por meio de mensagem eletrônica de 24/02/2016, "*A mudança está associada a uma imagem de modernidade e conforto. Foi uma decisão motivada pela demanda dos empregados, que chegou à direção pela ond@. E a rede social é o canal para se continuar discutindo o assunto, um espaço para debates e sugestões.*".

Já a pesquisa sobre saúde e qualidade de vida, realizada anualmente, introduziu em sua última versão avaliação do ambiente organizacional de forma transversal, como um dos domínios analisados, onde foram avaliados elementos ligados à satisfação com as atividades, percepção do clima, volume de trabalho e posto de trabalho.

Ante o exposto, conclui-se que a Dataprev verifica a opinião dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho e utiliza os resultados para orientar eventuais mudanças.

6. A empresa identifica as necessidades individuais de capacitação quando da avaliação de desempenho dos colaboradores, levando-as em consideração nas avaliações subsequentes? (questão 8 do formulário de autoavaliação)

   Em resposta ao item, a empresa afirmou que iniciou a implementação da prática, mas ainda não a concluiu, de acordo com o plano de ação aprovado.

   A partir da análise de formulários de avaliação de desempenho disponibilizados, identificou-se que eles apresentaram 7 (sete) quesitos, com pesos diferenciados e subdivididos em subitens pertinentes a cada um dos quesitos, contemplando ainda campo especifico para comentários adicionais por parte do avaliador.

   Conforme manifestação da Dataprev por meio de mensagem eletrônica datada de 19/02/2016, "*(...) na fase de avaliação de desempenho, as exigências de capacitação, quando existem, são registradas pelo gestor/avaliador em campo existente para "comentários" dos formulários de avaliação. Essas informações, quando alinhadas com a estratégia da organização, integram-se ao plano de capacitação anual.*".

   Assim, a utilização deste campo específico, nos formulários de avaliação de desempenho, permitirá a identificação das necessidades de capacitação de seus empregados, a partir das avaliações realizadas, cabendo à Dataprev incentivar tal prática de modo permanente.

7. A empresa identifica e divulga para os profissionais de RH a legislação, a jurisprudência e as orientações normativas relativas à gestão de pessoas, orientando acerca de como elas devem ser aplicadas internamente? (questão 9 do formulário de autoavaliação)

   Em resposta ao correspondente item do questionário, a Dataprev informou que adota integralmente a prática em referência.

   Nesse sentido, em pesquisa realizada na intranet da empresa, verificou-se a existência de repositório onde se encontra disponibilizada informações e relação de normativos relacionados à área de pessoal, acessível não apenas aos empregados do setor, mas a todo corpo funcional da empresa.

   Dessa forma, a resposta ao questionário é pertinente com a realidade fática da empresa.

8. A empresa realiza avaliação de desempenho dos membros da alta administração e demais gestores, vinculada ao alcance dos resultados da unidade/organização? (questão 10 do formulário de autoavaliação)

   A resposta da empresa pública à questão foi a de adoção integral da prática.

   Inicialmente, cabe citar que a Resolução CGPAR nº 3/2010 determinou a adoção, pelas empresas estatais, de diretrizes objetivando o aprimoramento das práticas de governança corporativa relativas ao Conselho de Administração dessas empresas, dentre as quais a implementação ou o aprimoramento da avaliação formal de

desempenho da Diretoria e do Conselho de Administração, segundo critérios previstos no respectivo regimento interno, com o objetivo de subsidiar a decisão do acionista a respeito da recondução dos administradores.

A Resolução do Conselho de Administração da Dataprev CADM/001/2011, de 23/09/2011, estipulou em seu item 3 a implementação da avaliação formal de desempenho da Diretora Executiva, nos termos da citada resolução do CGPAR.

Cabe registrar também que a implantação da sistemática de avaliação está contemplada na minuta de Regimento Interno do Conselho de Administração, ainda a ser aprovado. O art. 41 traz explicitamente consignado que "*O Conselho deve fazer uso de instrumento, destinado a avaliar segundo a percepção de seus integrantes, o desempenho do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, bem como sua própria atuação no Conselho. Tal avaliação visa aprimorar suas funções, devendo a metodologia adotada ser previamente aprovada pelos Conselheiros, conforme previsto na alínea "d", art. 1º, da Resolução CGPAR nº 03, de 31 de dezembro de 2010.*".

A análise da documentação apresentada revelou a adoção da prática. Por meio do Ofício nº 92/DEST-MP, de 22/02/2012, o DEST encaminhou à Dataprev modelo de formulário, a título de sugestão, visando à efetivação da avaliação. Tal documento, que vem sendo utilizado desde então pela empresa pública, consolidou 3 (três) blocos de avaliação: Bloco 1, no qual conselheiro avalia atuação do Conselho de Administração; Bloco 2, em que conselheiro avalia atuação da Diretoria Executiva; e Bloco 3, onde conselheiro avalia sua própria atuação no Conselho de Administração. Especificamente, observou-se que o item 9 – "*A Diretoria Executiva alcançou os objetivos e metas estabelecidos no Plano Diretor*" do citado Bloco 2 vincula a avaliação da Diretoria Executiva ao atingimento dos objetivos e das metas estipuladas no Plano de Ação Anual para o exercício ao qual se refere a avaliação.

Com efeito, para o exercício de 2014 e numa escala de 1, onde o procedimento ou prática correspondente nunca ocorreu, e 5, no qual sempre ocorreu, a média das avaliações para o item supramencionado alcançou 4,60. A referida avaliação foi encaminhada ao DEST por intermédio do Oficio nº 89, de 02/03/2015.

Com relação aos demais gestores, a Norma N/GP/034/00, de 09/10/2013, estabeleceu as diretrizes para o processo de desempenho funcional na Dataprev. Na verdade, o referido normativo aplica-se a todos os empregados pertencentes ao quadro efetivo de pessoal, incluindo os ocupantes de função de confiança/gratificada, "*ad nutuns*" e requisitados.

De acordo com a norma, o Processo de Desempenho Funcional é definido como "*processo composto por três etapas: planejamento de metas, acompanhamento e avaliação de desempenho que se sucedem, interagem e se complementam com o objetivo de realizar o acompanhamento sistemático e contínuo do empregado com base em competências e resultados.*". Já a primeira fase do processo, o planejamento de metas consiste "*(...) na negociação entre o gestor e seus subordinados das metas a serem alcançadas no período de referência do processo, cujo objetivo é definir previamente as expectativas de desempenho e acordar o grau de contribuição esperado para os resultados da área e para as metas estabelecidas.*". Adicionalmente, o planejamento de metas será realizado com base em metas gerenciais e em metas de equipe e deve ser, sempre que possível, vinculado ao Plano

de Ação Anual, de modo a alinhar o processo aos objetivos estratégicos da empresa pública.

Assim, foi analisada documentação encaminhada pela Dataprev que consistiu nas fichas de desempenho funcional de 15 (quinze) de seus empregados, gestores ou não, relativas ao período de apuração compreendido entre 01/12/2014 e 31/12/2015. As avaliações de não gestores compreenderam a utilização de documentos intitulados "formulário equipe", enquanto as avaliações de gestores de documentos intitulados "formulário gerencial". Em ambos os formulários, observou-se a presença de item denominado "Cumprimento de Metas", subdividido nos subitens "Toma as ações necessárias para entregar o melhor resultado", "Cumpre os prazos acordados sem prejuízo da qualidade" e "Contorna possíveis obstáculos ou dificuldades, focando na solução e não no problema", relacionado com o cumprimento das metas pactuadas pelo empregado. Especificamente nas avaliações dos gestores, constatou-se a existência de "formulário de metas", que vincula o atingimento dos resultados de macroações contidas no Plano de Ação Anual relacionadas ao empregado gestor à sua avaliação final, ao compor a média final.

Isso em conta, conclui-se que a empresa atende ao requerido, ou seja, realiza avaliação de desempenho dos membros da alta administração e demais gestores, vinculada ao alcance dos seus resultados.

9. A empresa monitora, por meio de sistema informatizado de gestão de pessoas, algum conjunto de informações relevantes sobre a força de trabalho (ex. índices de absenteísmo, índices de rotatividade, projeções de aposentadoria, etc)? (questão 11 do formulário de autoavaliação)

   Nos termos da resposta ao questionário de autoavaliação, a empresa afirmou que adota integralmente a prática.

   A análise da documentação encaminhada revelou que a Dataprev utiliza sistema informatizado de gestão de pessoas, denominado SGPe, que fornece série de informações sobre força de trabalho que servem de base para construção do painel de informações da Diretoria de Pessoas. O SGPe contempla o conjunto de informações relevantes sobre a força de trabalho, porém de forma individualizada. Os relatórios são gerados por meio de estratificação da base de dados.

   Dentre as informações disponíveis no sistema em referência, destacam-se as relacionadas à rotatividade, à disponibilidade de mão de obra, à evolução do QLP, e ao absenteísmo.

   Dessa forma, a Dataprev monitora, por meio de sistema informatizado de gestão de pessoas, informações relevantes sobre sua força de trabalho.

Ante o exposto, constatou-se que, a partir dos itens avaliados, a governança e a gestão de pessoas na Dataprev é adequada.

3 GESTÃO DO SUPRIMENTO DE BENS/SERVIÇOS

3.1 PROCESSOS LICITATÓRIOS

3.1.1 OPORTUNIDADE E REGULARIDADE DA LICITAÇÃO

3.1.1.1 INFORMAÇÃO

Avaliação da conformidade da contratação e da gestão de bens e de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Fato

A fim de se avaliar o processo de contratação e gestão de serviços de TI da Dataprev, procurou-se responder as seguintes questões de auditoria:

1. As contratações de Soluções de TI analisadas obedeceram aos procedimentos legais, foram baseadas nas necessidades reais da empresa e planejadas por estudos que comprovaram sua viabilidade?
2. Os instrumentos de contrato estabeleceram os controles necessários para a gestão contratual e esta foi executada em consonância com esses controles definidos no contrato e nas normas aplicáveis?

O trabalho desenvolvido tomou por base amostra não probabilística selecionada a partir do universo de contratos vigentes na Dataprev em setembro de 2015, cujo montante representou 432 (quatrocentos e trinta e dois) contratos dos mais variados objetos, totalizando R$ 1.282.905.332,34.

Do total de contratos, 164 (cento e sessenta e quatro), cerca de 38% do universo considerado, referiam-se à contratação de produtos e/ou serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, cujo somatório em valores importou em R$ 847.609.290,55, aproximadamente 66% do montante contratado inicialmente pela empresa.

Assim, selecionaram-se as 5 (cinco) contratações de TIC destacadas a seguir, com base nos critérios de materialidade, de relevância e de criticidade. Materialidade, pois tais contratos totalizaram R$ 261.098.884,46, ou 31% de todo o montante gasto em contratação de produtos e/ou serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Relevância, por dizerem respeito ao provimento de infraestrutura para uma empresa pública prestadora de serviços de TIC. E criticidade, porque tal infraestrutura é fundamental para a prestação adequada dos serviços suportados tecnologicamente pela Dataprev.

Tabela – Relação de processos selecionados para análise

CONTRATO	CNPJ - FORNECEDOR	OBJETO	INÍCIO	FIM	VALOR INICIAL
01.015783.2013	76535764000143 – OI S.A.	COMUNICAÇÃO DE DADOS - REGIÃO II DO PLANO GERAL DE OUTORGAS (PGO).	10/02/2013	09/02/2017	50.905.318,98
01.011830.2012	33000118000179 - TELEMAR NORTE LESTE S/A	COMUNICAÇÃO DE DADOS - REGIÃO I DO PLANO GERAL DE OUTORGAS (PGO).	03/02/2012	25/02/2017	73.939.999,84
01.017732.2014	78931474000144 - REDISUL INFORMATICA LTDA	SOLUÇÃO DE REDE (SWITCHES)	17/01/2014	17/01/2019	38.700.000,00

01.016616.2013	33530486000129 - EMBRATEL - EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES S/A. , 40432544000147 - CLARO S/A	COMUNICACAO DE DADOS - CONTINGENCIA REGIAO I DO PLANO GERAL DE OUTORGAS (PGO)	25/06/2013	24/06/2018	88.720.210,00
01.014142.2012	33426420000193 - UNISYS BRASIL LTDA	MANUTENÇAO E SUPORTE TÉCNICO DO PARQUE DE MAINFRAME DA DATAPREV	02/04/2012	01/04/2016	8.833.355,64

ANÁLISE DA FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL

Após a disponibilização dos cadernos processuais dos contratos, foi realizada a análise dos processos de formalização da contratação de serviços de tecnologia da informação da Dataprev, conforme relato a seguir.

1. Contrato nº 01.015783.2013 – Contratação Remanescente do serviço de Comunicação de Dados IP/MPLS da Rede de Acesso da Região II do PGO

   Inicialmente, é necessário esclarecer que o Plano Geral de Outorgas – PGO da Agência Brasileira de Telecomunicações – Anatel definiu as áreas de atuação das operadoras do sistema de telefonia fixa comutada – STFC, o número de prestadoras para cada uma delas, seus prazos de vigência e o prazo para admissão de novas operadoras, conforme disciplina o artigo 84 da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997).

   O PGO dividiu o país em 3 (três) regiões distintas de acordo com as Unidades da Federação:

   - Região I: AL; AM; AP; BA; CE; ES; MA; MG; PA; PB; PE; PI; RJ; RN; RR; e SE;
   - Região II: AC; DF; GO; MS; MT; PR; RO; RS; SC; e TO;
   - Região III: SP.

   A Contratação do Serviço de VPN IP/MPLS para atendimento da Rede de Acesso da Região II do PGO ocorreu por meio do Pregão nº 55/2011, uma vez que tal serviço apresenta-se como bem comum, já que suas características puderam ser objetivamente definidas pelo Termo de Referência elaborado pela área Técnica e aprovado pela autoridade competente, por meio de especificações usuais no mercado, conforme determina a lei nº 10.520, de 17/07/2002, em seus artigos 1º e 11.

   O Estudo Técnico e seus anexos apresentaram as razões que motivaram a contratação, bem como as expectativas a serem alcançadas com a mesma, além de apresentar a estimativa de valor da aquisição. Em complemento, tal documento demonstrou a economicidade da contratação pelo prazo máximo autorizado pela lei nº 8.666/1993, qual seja 60 (sessenta) meses.

   Com o processo de planejamento da contratação suportado pelo Estudo Técnico e pelo Termo de Referência, e com a aprovação da consultoria jurídica da Dataprev, após o atendimento das exigências legais, o processo licitatório foi iniciado.

   Na sessão do Pregão Presencial nº 55/2011, a licitante Intelig Telecomunicações LTDA foi declarada vencedora com o menor preço total para o período de sessenta meses de R$ 67.999.000,00. Tal proposta vencedora apresentou valor abaixo do

estimado, estando com os documentos de habilitação de acordo com as exigências do Edital. A despeito de ter sido interposto recurso por um dos licitantes, após as devidas apreciações, foi mantida a classificação da empresa Intelig, que assinou o contrato em 10/02/2012.

O procedimento de contratação encontrou-se em consonância com as exigências das legislações aplicáveis, quais sejam as Leis nºs 10.520/2002 e 8.666/1993 e os Decretos nºs 3.555/2000 e 5.450/2005.

A Dataprev, por meio do memorando DERE nº 110/2012, de 05/12/2012, relatou à Superintendência de Planejamento e Suporte de Infraestrutura de TIC os problemas enfrentados em relação ao atendimento das solicitações de instalação de circuitos à Intelig. Segundo informações do memorando, a Intelig informou não ter viabilidade técnica para atendimento de tais solicitações.

Soma-se a isso a dificuldade apresentada pela empresa para expandir a rede terrestre. A Intelig apresentou como alternativa a utilização de tecnologia satelital em aproximadamente 111 (cento e onze) circuitos de um total de 561 (quinhentos e sessenta e um), que antes da contratação eram atendidas por circuitos terrestres, que apresentam latência (tempo de resposta) inferior aos circuitos de tecnologia via satélite. O atendimento dessas localidades com tecnologia satelital causou transtornos ao cliente final dos circuitos, qual seja o INSS, devido à degradação no ambiente de comunicação de dados. Tal degradação no tempo de resposta dos circuitos interferia diretamente nas rotinas de atendimento ao público do INSS, impactando as metas de atendimento para cada localidade.

Diante do problema, a Dataprev consultou a Intelig para que se posicionasse a respeito. A Intelig ratificou as suas dificuldades para atender as demandas da Dataprev. Diante disso, após orientação jurídica, a Dataprev consultou a empresa OI S.A. (2ª licitante que ofertou o melhor preço) para que esta se manifestasse em relação à possibilidade de assumir o contrato vigente com a Intelig nas mesmas condições apresentadas e pelo prazo restante do contrato, a fim de manter o alto nível de disponibilidade demandados pelos serviços da Previdência Social.

Em 14/12/2012, a OI informou formalmente seu interesse em assumir o objeto da licitação nas mesmas condições apresentadas pelo vencedor do certame e conforme as condições especificadas no Edital.

Frente à resposta da Empresa OI, foi realizada a análise jurídica pela Consultoria Jurídica da Dataprev sobre a possibilidade de rescisão amigável do contrato, conforme previsão do artigo 79, II, da Lei nº 8.666/1993. Por meio do Parecer COJU nº 738/2012, concluiu-se que a resilição era viável e legítima, adequando-se às exigências legais.

Em função do exposto, por meio do Memorando nº 552, de 20/12/2012, a Diretoria Executiva da Dataprev aprovou a proposta de resilição contratual e a convocação da empresa OI. Assim, em 09/02/2013 foi assinado o Termo de Resilição do Contrato nº 01.011840.2012.

Por fim, após todo o trâmite jurídico referente à rescisão contratual, em 10/02/2013, foi assinado o contrato nº 01.015783.2013, pactuado entre OI S.A. e Dataprev por um período de 48 (quarenta e oito) meses.

2. Contrato nº 01.011830.2012 – Contratação do serviço de Comunicação de Dados IP/MPLS da Rede de Acesso da Região I do PGO

A Contratação do Serviço de VPN IP/MPLS para atendimento da Rede de Acesso da Região I do PGO decorreu do Pregão nº 54/2011. Cumpre destacar a adequabilidade na escolha da modalidade licitatória, qual seja, pregão, haja vista ter se tratado de uma contratação de bens e serviços comuns, cujo padrão de desempenho e qualidade pôde ser objetivamente definido pelo edital de licitação e seus anexos, conforme as especificações usuais de mercado.

O Estudo Técnico formalizou a requisição da solução de TI, contendo, dentre outras, as seguintes informações: o detalhamento da necessidade a ser atendida pela contratação, considerando os objetivos estratégicos e as necessidades corporativas da instituição; explicitação da motivação e demonstrativo de resultados a serem alcançados com a contratação da Solução de Tecnologia da Informação; riscos envolvidos; e custos estimados.

Verificou-se que o processo de planejamento da contratação foi suportado pelo Estudo Técnico e pelo Termo de Referência, ambos com a aprovação da consultoria jurídica da empresa pública. Dessa forma, o processo licitatório foi desencadeado e suas etapas foram atendidas bem como as demais formalidades necessárias à celebração e execução do contrato.

Na sessão do Pregão Presencial nº 54/2011, o menor preço total para o período de 60 (sessenta) meses foi apresentado pela empresa Telemar Norte Leste S.A. no valor de R$ 73.939.999,84. A vencedora apresentou os documentos de habilitação de acordo com as exigências do Edital e, após a análise realizada pela Consultoria Jurídica, foi realizada a adjudicação e a homologação do Pregão Presencial em 13/01/2012. O início efetivo da prestação dos serviços ocorreu em 26/02/2012.

3. Contrato nº 01.017732.2014 – Contratação do serviço de Solução de Rede para Data Center dos Centros de Processamento de Dados da Dataprev ("*Switches*")

A aquisição da solução de rede para Data Center foi motivada pela compra de novos servidores de Rede e de novos servidores de Bancos de Dados, que propiciariam a modernização da arquitetura de rede da empresa.

Para atender a esta demanda de evolução da arquitetura de rede da empresa, a área técnica da Dataprev elaborou Estudo Preliminar em que foi descrita a necessidade de aquisição de "*switches*" com velocidades de portas de até 10 Gbps, já que no momento do planejamento da contratação não havia ativos de rede do tipo "*switch*" com portas de 10 Gbps para atender ao quantitativo de 1.160 (um mil, cento e sessenta) servidores a serem adquiridos. Além disso, com os novos switches buscou-se a otimização do espaço físico e da capacidade de processamento dos "*Data Centers*", bem como economia de energia. Assim, nos Centros de Processamento haveria a simplificação dos serviços de cabeamento e a redução do volume de cabos instalados, melhorando a gestão do ambiente de rede, bem como reduzindo os custos de infraestrutura necessários ao seu funcionamento.

Diante do exposto, foi realizada a licitação na modalidade de Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço por item, no Sistema de Registro de Preços, efetuado em conformidade com as disposições da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 5.450/2005,

da Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 7.174/2010, do Decreto nº 3.931/2001, e subsidiariamente aos dispositivos da Lei nº 8.666/1993.

O Decreto nº 3.931, de 19/09/2001, preconizou que:

"*Art. 2º Será adotado, preferencialmente, o SRP (Sistema de Registros de Preços) nas seguintes hipóteses:*

I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;
II - quando for mais conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços necessários a Administração para o desempenho de suas atribuições;
III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; e
IV - quando pela natureza do objeto não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.".

Já o Decreto nº 7.892/2013, que regulamentou o Sistema de Registro de Preços, em seu artigo 22, esclareceu o seguinte:

"*Art. 22. Desde que devidamente justificada a vantagem, a ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública federal que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador.*".

A contratação referiu-se à hipótese descrita no inciso II do Decreto nº 3.931/2001, devido ao fato de estar se viabilizando uma nova arquitetura de redes que otimizaria a administração e operacionalização do ambiente tecnológico da Dataprev.

Após a aprovação técnica da proposta melhor classificada pelo Departamento de Redes de Telecomunicações – DERE, conforme Parecer Técnico DERE nº 18/2012, a contratação via Registro de Preços foi firmada com a empresa Redisul Informática LTDA, que por sua vez foi umas das duas únicas empresas, dentre 33 (trinta e três) empresas, que responderam quando consultadas na etapa de pesquisa de preços de mercado.

4. Contrato nº 01.016616.2013 – Contratação do serviço de Comunicação de Dados para Contingência da Rede de Acesso da Região I do Plano Geral de Outorgas

A Contratação do Serviço de Comunicação de Dados em caráter contingencial para atendimento da Rede da Previdência Social na Região I do PGO deveu-se se à necessidade crescente do aumento da disponibilidade das agências do INSS, a fim de reduzir os períodos de interrupção e, consequentemente, prestar um melhor serviço à população.

Tal contratação decorreu do Pregão nº 202/2013, posto que o objeto do certame apresentou-se como bem comum, considerando as características objetivamente definidas no Termo de Referência.

No entanto, por meio do Memorando DERE nº 66/2012, a área técnica da Dataprev solicitou a análise quanto à possibilidade de realização de pregão presencial para esta contratação. Segundo as justificativas apresentadas, a despeito do número reduzido

de concorrentes aptos a prestar o serviço, e ainda que estes apresentassem grande porte, não tendo, portanto, problemas em deslocar-se para competir no certame, os últimos pregões presenciais realizados pela Dataprev para contratação da rede principal demonstraram uma maior competitividade durante os lances, sendo que a disputa mais acirrada contribuiu para uma maior economia em relação ao valor inicialmente previsto e o efetivamente contratado. Neste contexto, a exemplo dos pregões presenciais nº 54/2011 e nº 55/2011, foi autorizada pela Consultoria Jurídica a realização do Pregão Presencial.

Na sessão do Pregão Presencial nº 202/2013, o menor preço total para o período de 60 (sessenta meses) foi apresentado pela empresa Embratel S.A. no valor de R$ 88.720.210,00. Frente à regularidade da proposta da empresa vencedora, e devido à adequada habilitação da Embratel conforme as exigências do Edital, após a análise do procedimento realizada pela Consultoria Jurídica da Dataprev, foi publicado o resultado do julgamento em 17/06/2013, para que o início efetivo da prestação dos serviços ocorresse em 25/06/2013.

5. Contrato nº 01.014142.2012 – Contratação do serviço de Manutenção e Suporte Técnico do Parque de Mainframe da Dataprev

Quando do planejamento da contratação, o parque de mainframes da Dataprev era composto pelos equipamentos modelos Libra 780 e Libra 450 e dos softwares adquiridos por meio do Contrato nº 01.0140.2010, firmado com a empresa Unisys. Naquele momento, os Sistemas de Benefícios – SUB e algumas funcionalidades do CNIS ainda utilizavam a plataforma alta da Unisys no Centro de Processamento do Rio de Janeiro – CPRJ.

A despeito de a Dataprev ter empreendido programa de migração de toda a plataforma proprietária da Unisys para um ambiente de plataforma baixa, havia a necessidade de preservação do investimento relacionado à aquisição anterior dos mainframes Unisys, bem como a necessidade de manutenção, atualização e suporte dos respectivos ambientes enquanto transcorresse o processo de migração para a plataforma baixa. Nesse sentido, por meio de Estudo Técnico, o Departamento de Gestão dos Serviços e Ambientes de TI – DEGT propôs a contratação em comento.

A Unisys é a única fornecedora no Brasil que presta serviços técnicos de instalação, manutenção, configuração, implantação, suporte e assistência técnica aos servidores corporativos Libra 780 e 450, aos seus componentes e periféricos, bem como à plataforma de software e programas destes servidores. Para corroborar esta afirmação, a Unisys apresentou certidão da Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação – ASSERPRO.

Diante disso, considerando a exclusividade da Unisys no fornecimento dos produtos e na prestação dos serviços relacionados, restou claro nos autos que a modalidade de licitação adequada para o caso e, consequentemente, para a continuidade dos serviços prestados pela Dataprev, era a inexigibilidade de licitação.

Assim, após a demonstração da regularidade jurídica, trabalhista, fiscal e social da Unisys do Brasil LTDA, em 30/03/2012 foi assinado o contrato nº 01.014142.2012, decorrente da inexigibilidade nº 55/2012. O valor global do contrato importou em R$ 8.833.355,64, por um período de 12 (doze meses).

Nos anos subsequentes à assinatura do contrato, frente à vantajosidade econômica da continuidade do vínculo negocial, bem como devido ao caráter continuado do serviço em questão, tendo em vista ser danoso à sociedade a interrupção na manutenção do parque de mainframe Unisys da Dataprev, já que este sustenta sistemas importantes no âmbito da Previdência Social, foram realizadas um total de 3 (três) prorrogações contratuais até a presente data.

Frente ao exposto nos parágrafos anteriores, a partir dos processos analisados, observou-se que as contratações de soluções de Tecnologia da Informação foram baseadas nas necessidades da empresa e estão alinhadas ao seu planejamento estratégico e operacional, bem como as formas de contratação descritas nos processos foram adequadas aos procedimentos legais. Cumpre destacar que na Resolução 3.275/2013 que trata do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Dataprev para o triênio de 2013-2015, não há, explicitamente, informações sobre tais contratações, todavia, todas podem ser inseridas no âmbito do Anexo I do citado documento, conforme itens 3.1, 3.3 e 3.4.

Ainda, as contratações foram precedidas de estudos que comprovaram sua viabilidade e adequação, a motivação das contratações foi suportada pela descrição dos resultados a serem alcançados, e os instrumentos contratuais estabeleceram os controles necessários para a sua gestão.

ANÁLISE DA GESTÃO CONTRATUAL

Frente à complexidade e volume de documentos dos processos de contratações avaliadas, bem como devido à similaridade do objeto de 3 (três) contratos dentre os 5 (cinco) analisados, o contrato nº 01.011830.2012 foi escolhido para ter sua gestão contratual analisada.

O objeto deste contrato assinado em 03/02/2012 correspondeu à implantação dos serviços de comunicação de dados IP/MPLS nos Estados da Região I do PGO da Anatel para atender à rede de acesso da Previdência Social. Tais serviços de comunicação de dados IP/MPLS eram prestados pela empresa Embratel. Após o pregão nº 54/2011, o consórcio OI/Telemar passou a ser o responsável pela prestação do serviço.

Em decorrência dos prazos definidos no novo contrato para implantação da rede, foi necessário que a Dataprev mantivesse contrato emergencial vigente que, a partir de 03/02/2012, passou a coexistir com o contrato da Oi/Telemar. Nesse momento, foi iniciado o processo de desativação dos circuitos, paralelamente à ativação dos circuitos previstos na nova contratação. O contrato emergencial realizado para atender aos serviços da Rede de Acesso foi firmado com o fornecedor existente, qual seja a Embratel, por serem os prazos para implantação dos circuitos o maior complicador em uma nova contratação.

Todavia, o processo de migração dos circuitos entre os fornecedores não ocorreu dentro do período programado. Tal fato foi o motivador de ações emergenciais pela Dataprev que visaram manter operantes os serviços prestados para a Previdência Social. Essas ações conduziram a análise da gestão pela equipe de auditoria.

Destaca-se que a Cláusula Sétima do contrato em questão, que trata das sanções administrativas pela inexecução total ou parcial do objeto, determinou que as multas que poderão ser aplicadas cumulativamente, conforme o caso, são meramente moratórias, não isentando a Contratada do ressarcimento por perdas e danos pelos prejuízos causados.

Da análise dos documentos disponibilizados pela Dataprev, observou-se que alguns deles foram também usados para evidenciar o atendimento do Plano de Providências Permanentes – PPP da empresa pública, especificamente para atendimento da recomendação do item "2.1.1.3" do Relatório CGU nº 201405746, referente à Auditoria Anual de Contas do exercício de 2014.

No citado relatório, recomendou-se à Dataprev, assim que estivesse concluída a implantação destes circuitos, efetuar a cobrança das multas pelo atraso na entrega dos serviços pela Oi/Telemar, bem como apurar os prejuízos causados pela necessidade das contratações emergenciais, conforme trata a mencionada Cláusula Sétima do Contrato nº 01.011830.2012.

Neste contexto, verificou-se, como exemplo de boa gestão contratual, a ação desencadeada por meio da Comunicação Externa CE/DERE nº 187/2012, de 20/06/2012, na qual a Dataprev notificou a Oi/Telemar a respeito da aplicação de multa pelo não atendimento da instalação do percentual mínimo de 50% dos circuitos MPLS (com ou sem roteador), em até 60 (sessenta) dias, após aprovação da versão definitiva do Cronograma de implantação, conforme item do Termo de Referência contratual destacado a seguir.

"*16.7 Será aplicada multa pelo atraso causado pela Contratada, na instalação dos circuitos (com ou sem roteador) indicados na tabela Situação Inicial, descrito nos subitens 8.6 e 8.6.1 deste Termo, conforme as condições a seguir:*

16.7.1. Situação Inicial – 1ª Etapa
Multa de 1% (um por cento) do valor total do contrato pelo atraso na instalação mínimo de circuitos, descrito no subitem 8.6.1.1(*) deste Termo.

(*) 8.6.1.1. Na 1ª Etapa deverá ser atendido, obrigatoriamente, o percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) dos circuitos, em até 60 (sessenta) dias após a aprovação da versão definitiva do Cronograma de implantação descrito no subitem 8.4 deste Termo.".

A aprovação da versão definitiva do Cronograma de Implantação ocorreu em 07/04/2012. Dessa forma, o prazo para implantação da 1ª Etapa – Situação Inicial era de 08/04 a 06/06/2012. Como isso não ocorreu, a multa aplicada foi de 1% do valor do Contrato que era de R$ 73.939.999,84 (setenta e três milhões, novecentos e trinta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e oitenta e quatro centavos), totalizando R$ 739.399,98 (setecentos e trinta e nove mil, trezentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos). Conforme documentação probatória presente nos volumes do processo, a despeito da empresa ter recorrido em relação à multa, tal valor foi quitado, conforme documentos analisados.

Outro exemplo de que a gestão contratual estava atuando ativamente pôde ser percebido por meio da Comunicação Externa CE/COGR nº 474/2014 de 22/10/ 2014, em que a Dataprev, considerando o atraso da Oi/Telemar na conclusão da implantação dos circuitos MPLS (Situação Inicial) da Região I, informou à contratada a aplicação de multa no valor total de R$ 1.500.858,46, conforme itens "16.7", "16.7.2" e "16.7.2.1" do Termo de Referência do Edital.

"*16.7 Será aplicada multa pelo atraso causado pela Contratada, na instalação dos circuitos (com ou sem roteador) indicados na tabela Situação Inicial, descrito nos subitens 8.6 e 8.6.1 deste Termo, conforme as condições a seguir: (...)*

16.7.2. Ao término do prazo para a instalação dos circuitos da Tabela Situação Inicial, definido no subitem 8.6 deste Termo, caso ainda haja circuitos pendentes de instalação, será aplicada multa sobre o valor total do contrato,

16.7.2.1. A multa descrita no subitem 16.7.2 terá incidência mensal até que o Total de Circuitos da Tabela Situação Inicial tenham sido entregues e devidamente instalados.".

Em anexo a esta Comunicação Externa, foi enviada a planilha contendo o cálculo da multa conforme a Cláusula 16.7.2 do Termo de Referência.

Destaca-se que a não instalação dos circuitos que motivaram esta multa também foi objeto de recomendação no PPP. Conforme informado no Memorando nº 67/2015, de 10/08/2015, da Coordenação Geral de Governança de TIC – CGGT, tais circuitos foram instalados e a multa pelo atraso na entrega destes, calculada em R$ 1.500.858,46, foi descontada no valor a ser pago em três faturas, conforme apresentadas a seguir:

Quadro – Relação de faturas descontadas

Nº da Fatura	Valor Descontado (Em R$)
143804	590.000,00
144149	693.000,00
144608	217.858,46

Fonte: Memorando nº 67/2015, de 10/08/2015

Por fim, a efetiva gestão contratual pôde ser percebida por meio da Comunicação Externa CE/CGGT/004/2015, de 07/05/2015, em que a Dataprev, considerando o atraso da Oi/Telemar na implantação dos circuitos da Rede MPLS da Região I, solicitou à contratada o ressarcimento dos prejuízos causados por esse atraso, conforme previsão contratual. Devido ao atraso, a Dataprev se viu obrigada a manter a rede MPLS da Região I por meio de contratações emergenciais com a operadora Embratel, com custo mensal superior ao do contrato nº 01.011830.2012.

Em anexo à Comunicação Externa, foi enviada a planilha contendo o cálculo dos custos dos circuitos que ficaram pendentes de ativação após o término do prazo de implantação em 06/08/2012.

Para fins de cálculo do valor a ser ressarcido, tal anexo apresentou as seguintes informações úteis:

- Data fim do prazo de implantação da Oi/Telemar;
- Data de desativação do Circuito do Contrato Emergencial da Embratel;
- Quantidade de dias faturados no contrato emergencial da Embratel, após o término do prazo de 120 dias;
- Valor mensal do circuito no contrato emergencial da Embratel;
- Valor mensal do circuito no contrato da Oi/Telemar;
- Valor faturado do circuito para Embratel, após o término do prazo de 120 dias;
- Valor do custo do circuito se tivesse sido faturado pela Oi/Telemar, após término do prazo de 120 dias;
- Diferença entre o valor para a Embratel e Valor que teria sido pago para Oi/Telemar.

O valor faturado do circuito para Embratel, após o término do prazo de 120 (cento e vinte) dias foi de R$ 1.445.156,52 e o valor do custo do circuito se tivesse sido faturado pela Oi/Telemar, após término desse prazo seria de R$ 368.221,30. Dessa forma, a diferença entre o valor pago à Embratel e o valor que teria sido pago para Oi/Telemar importou em

R$ 1.076.935,21, que foi o valor ressarcido pela Oi por mais esse descumprimento contratual.

Diante do exposto, observou-se que devido à efetiva gestão contratual, a Dataprev obteve, dentre multas e ressarcimento, o valor de R$ 3.317.193,65.

Em complemento à análise da gestão do contrato nº 01.011830.2012, por meio da Solicitação de Auditoria nº 201505355-03, de 17/11/2015, foram solicitados os respectivos processos de pagamentos, contemplando a respectiva documentação de gestão contratual, relacionados às seguintes notas fiscais do contrato nº 01.011830.2012:

Tabela – Notas Fiscais selecionadas para verificação

Fornecedor	Prefixo	Nota Fiscal
003116 TNL PCS S/A	-	000002024
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	ABR	000145473
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	JAN	000002718
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	JUN	000146035
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	AGO	000000407

Adicionalmente, por meio de mensagem eletrônica datada de 17/11/2015 ao Coordenador de Auditoria Interna da Dataprev, a equipe de auditoria solicitou a inclusão de mais 3 (três) notas fiscais, descritas a seguir, que se referiram à multa aplicada em desfavor da Oi/Telemar, no valor de R$ 1.500.858,46, devido ao descumprimento de cláusulas do contrato, conforme anteriormente relatado.

Tabela – Notas Fiscais selecionadas adicionalmente para verificação

Fornecedor	Prefixo	Nota Fiscal
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	OUT	000143804
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	NOV	000144149
007284 TELEMAR NORTE LESTE S/A (Oi)	DEZ	000144608

Os demais documentos referentes à gestão contratual das Notas Fiscais supramencionadas foram disponibilizados em meio eletrônico. Tais documentos consistiam basicamente nos Relatórios de Gestão Técnica – RGT e seus anexos, relacionados às medições das Notas Fiscais solicitadas. Os RGT continham informações sobre: o número de circuitos instalados bem como a quantidade daqueles que sofreram interrupções e que, consequentemente, motivaram a aplicação de multas; tempo de interrupção; valor mensal do serviço e total das multas aplicadas e tipos de multas conforme o Contrato; Análise do Gestor Técnico – CGOS (Coordenação Geral de Operação e Serviços de TIC); Avaliação do Fornecedor; Relatório de Circuitos Ativos e Comunicações Externas (CE) relatando os cálculos dos tipos de multas aplicadas.

Nesse contexto, a fim de ampliar a análise a respeito da gestão contratual em comento, a equipe de auditoria, por meio de Solicitação de Auditoria nº 201505355-08, de 18/12/2015, ampliou o escopo de notas fiscais analisadas, solicitando informações sobre os processos de medições dos outros 4 (quatro) contratos tratados neste trabalho, conforme a relação seguinte:

Tabela – Relação de Notas Fiscais analisadas dos demais contratos

Contrato	Fornecedor	Nota Fiscal	Emissão
01.015783.2013	011102 BRASIL TELECOM S/A	000001023	23/05/2014
01.015783.2013	032161 OI S/A	000000129	23/04/2014
01.015783.2013	032161 OI S/A	000000052	16/10/2015

01.016616.2013	007713 EMBRATEL	067000013	18/02/2014
01.016616.2013	007713 EMBRATEL	064000369	11/11/2014
01.016616.2013	008756 CLARO S/A	015098721	07/03/2015
01.017732.2014	011221 REDISUL INFORMÁTICA	000008787	14/07/2014
01.017732.2014	011221 REDISUL INFORMÁTICA	000008577	03/06/2014
01.017732.2014	011221 REDISUL INFORMÁTICA	000008784	14/07/2014
01.014142.2012	007637 UNISYS BRASIL LTDA	000003971	01/02/2014
01.014142.2012	007637 UNISYS BRASIL LTDA	000004317	01/06/2014
01.014142.2012	007637 UNISYS BRASIL LTDA	000003434	01/09/2013

Por meio de mensagem eletrônica datada de 23/12/2015, a documentação solicitada foi encaminhada. Observou-se, então, que tais relatórios são padronizados para todos os tipos de contratos, sendo compostos pelas seguintes informações principais:

- Número da Medição;
- Número do Contrato;
- Departamento Gestor da Medição – CGGT;
- Mês de Competência da Medição;
- Identificação do Fornecedor;
- Descrição do Produto/Serviço Fornecido;
- Quantidade Solicitada;
- Saldo Medido;
- Valor Unitário;
- Valor Total;
- Tipo de Multa, quando aplicada;
- Descrição da Multa, se aplicada.

Dessa forma, a partir da avaliação dos Relatórios de Medições referentes às Notas Fiscais supramencionadas, chegou-se à conclusão de que a análise desses documentos deve ser complementada pela verificação de outros documentos, tais como o Relatório de Gestão Técnica e seus anexos, já que os Relatórios de Medições são documentos muito sucintos, não sendo possível extrair deles os motivos para aplicações de multas, por exemplo, dentre outras informações a respeito da gestão contratual. No entanto, é importante destacar que, a partir da análise dos cadernos processuais, os produtos e/ou serviços associados a tais Notas Fiscais foram devidamente entregues e/ou prestados, com a qualidade esperada estabelecida em contrato, conforme os respectivos termos de aceite.

Diante do exposto, observou-se que parte da gestão do contrato sob análise vem sendo realizada efetivamente por meio de ferramenta Protheus.

Então, para melhor compreensão do Protheus, a equipe de auditoria buscou informações sobre o mesmo na intranet da empresa pública, a partir de documento denominado "Macrofluxo do Processo de Medição e Recebimento da Nota Fiscal". Tal processo apresenta o seguinte fluxo:

a) É identificada a necessidade de medição do Contrato;
b) O gestor do contrato realiza a medição e gera o Relatório de Medição que é enviado ao Fornecedor;
c) O Fornecedor emite a Nota Fiscal – NF, de acordo com as informações do Relatório de Medição, e a envia à Unidade Centralizada de Recebimento – UCR, na área de Suprimentos da Dataprev. A NF deve ser inserida na base de conhecimento do Protheus e o original enviado ao setor financeiro da Dataprev;

d) A UCR confere a NF com o Relatório de Medição e o Pedido de Compra. Se estiver em conformidade é cadastrada a Pré-Nota, identificada se é de Serviço ou de Material/Equipamento e enviada para a Administração de Contratos – DIAC para ser incluída a data de aceite para posterior pagamento.

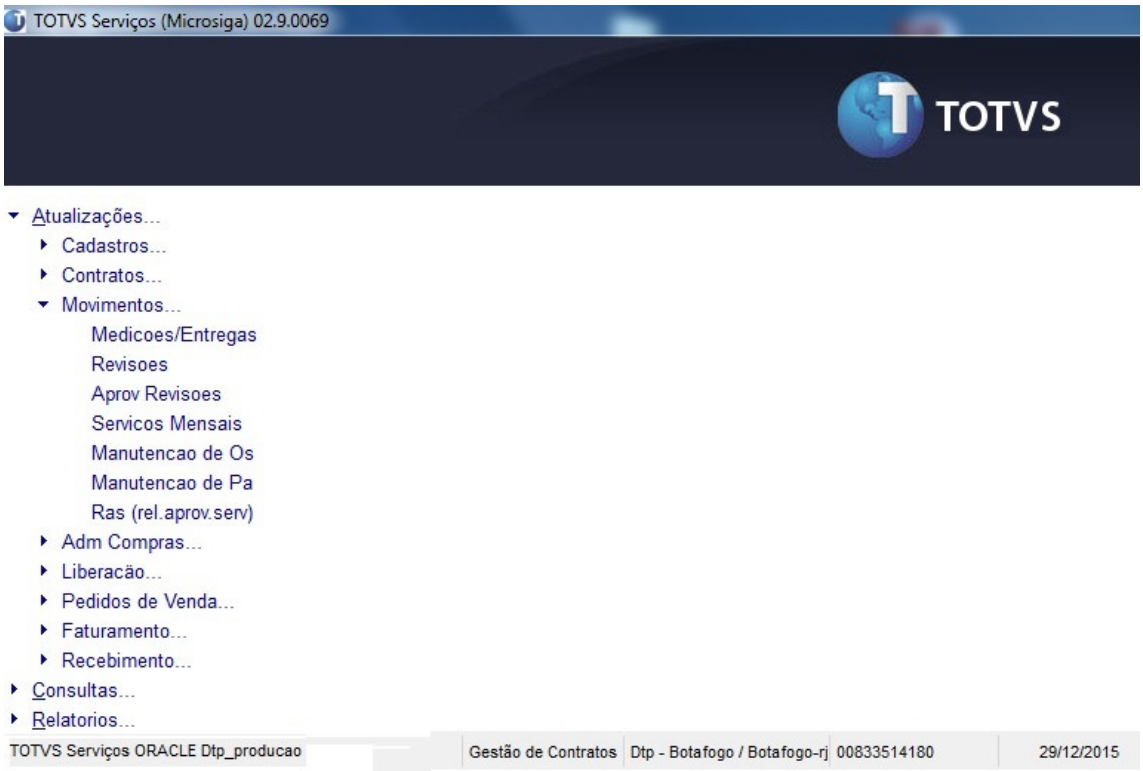
Por meio de mensagem eletrônica datada de 25/11/2015, a Dataprev informou que *"(...) pela aplicação chamada "Portal Suprimentos", que é utilizada de forma rotineira nas atividades de gestão, todo gestor consegue identificar as respectivas medições a partir de pesquisa de Notas Fiscais, chegando consequentemente aos documentos inseridos na base de conhecimento das respectivas medições no Protheus".*

Assim, foi solicitado o acesso ao sistema Protheus. Após a concessão do acesso ao Sistema, foi iniciada a verificação do funcionamento do Protheus. É importante destacar que o Protheus, para o funcionário da Dataprev, é suportado por tutorial disponível aos usuários cadastrados no sistema de EAD da empresa, além de diversos outros manuais de orientação de uso. O acesso inicial ao Sistema, após inserção dos dados de acesso está representado nas telas a seguir.

Fonte: Sistema Protheus – Conexão com o Servidor

Fonte: Sistema Protheus – Acesso ao módulo Gestão de Contratos

A consulta aos contratos gerenciados na ferramenta pode ser iniciada a partir da interface do Sistema abaixo representada.



Fonte: Sistema Protheus – Verificação de Contratos

A tela inicial do Sistema Protheus com as informações referentes ao gerenciamento do contrato é representada a seguir.

TOTVS Serviços (Microsiga) 02.9.0069

TOTVS

Pesquisar | Visualizar | Incluir | Atualizar | Excluir | Situação | Legenda | Avaliação | Acesso | Conhecimento

Nr. Contrato + Revisao | 01.011830.2012 | Buscar

Visualizar todos os registros...

Nr. Contrato	Data Inicio	Data Assinat	Data Revisao	Un. Vigência	Vigencia	Valor Atu Re	% Acresc Sal	Vl.Acre.Sald	Dt. Ass. Adt	Data Final
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	08/04/2013	Dias	1849	73.939.999,84	25,00	18.484.999,96	/ /	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	20/05/2013	Dias	1849	73.939.999,84	25,00	18.484.999,96	/ /	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	02/07/2013	Dias	1849	73.942.024,50	25,00	18.485.506,13	/ /	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	02/09/2013	Dias	1849	73.942.024,50	25,00	18.485.506,13	/ /	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	25/04/2014	Dias	1849	73.942.024,50	25,00	18.485.506,13	/ /	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	06/06/2014	Dias	1849	77.013.941,27	25,00	19.253.485,32	02/05/2014	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	04/02/2015	Dias	1849	77.013.941,27	25,00	19.253.485,32	02/05/2014	25/02/2017
01.011830.2012	03/02/2012	03/02/2012	18/08/2015	Dias	1849	78.683.190,32	25,00	19.670.797,58	30/07/2015	25/02/2017

Fonte: Sistema Protheus - Registro com todas as Revisões do Contrato nº 01.011830.2012

Nesta interface é possível verificar registro de todas as revisões do contrato sob análise. Ao clicar na área destacada em verde, que se refere à data da última revisão do contrato, o usuário do Sistema é levado para aba do Protheus em que é possível verificar as informações referentes à Gestão do Contrato, conforme representado nas telas a seguir.

Manutenção de Contratos - Visualizar

Cadastrais | Contrato de Compras | Contrato de Vendas

Nr. Contrato	01.011830.2012	Data Inicio	03/02/2012
Data Assinat	03/02/2012	Data Revisao	18/08/2015
Un. Vigência	Dias	Vigencia	1849
Data Final	25/02/2017	Moeda	1
Ini Garantia	/ /	Fim Garantia	/ /
Cond. Pagto.	005	Desc. Pagto.	30 DIAS
Natureza	461990140	Tp. Contrato	001
Vl. Inicial	73.939.999,84	Valor Atual	78.683.190,32
Indice		Descr Indice	
Reajuste S/N	Nao	Revisao	008
Revisao Atua		Saldo	43.810.613,88

Objeto: COMUNICAÇÃO DE DADOS - REGIÃO 01 DO PLANO GERAL DE OUTORGAS (PGO). DATA FINAL DO CONTRATO DE ACORDO COM O 1º TERMO ADITIVO.

Fornecedores | Cauções | Planilhas | Cronogramas | Multas / Bonificações

Codigo	Loja	Nome	Alias WT	Recno WT
003116	0001	TNL PCS S/A	CNC	
007284	0001	TELEMAR NORTE LESTE S/A	CNC	
037057	0001	OI MOVEL SA	CNC	

Fonte: Sistema Protheus – Cadastro Inicial do Contrato nº 01.011830.2012

Manutenção de Contratos - Visualizar

Cadastrais | Contrato de Compras | Contrato de Vendas

********** CONTROLE DE ADITIVOS **********

Valor Atu Re	78.683.190,32	Percent Maxi	25,00
% Acresc Sal	25,00	Vl.Acre.Sald	19.670.797,58
Vlr Aditivo	2.211.808,53	Ini Aditivo	30/07/2015
Dt. Ass. Adt	30/07/2015	Fim Aditivo	25/02/2017

********** OUTROS **********

Ata de Refer		Caucao S/N	Sim
% Caucao	5,00	Cod. Edital	PG0000000000054
Nr. Processo	44101.000064.2011.17	Usr.Avalia	000175
Prog. Ava.	Trimestral	Ult.Aval.	09/11/2015
Prox.Aval.	08/02/2016	Prazo Contra	423
Reg do Contr	01	SC Ref.	003138
Dt Vige Fut	/ /	Cont ou Term	Termo Aditivo
Cope tecnica		Dt.Pub.Extra	/ /

Fornecedores | Cauções | Planilhas | Cronogramas | Multas / Bonificações

Numer	Num Planilha	Tp. Period	Dias Parc.	Alias WT	Recno WT
000812	000001	Mensal	30	CNV	

Fonte: Sistema Protheus – Controle de Aditivos do Contrato nº 01.011830.2012

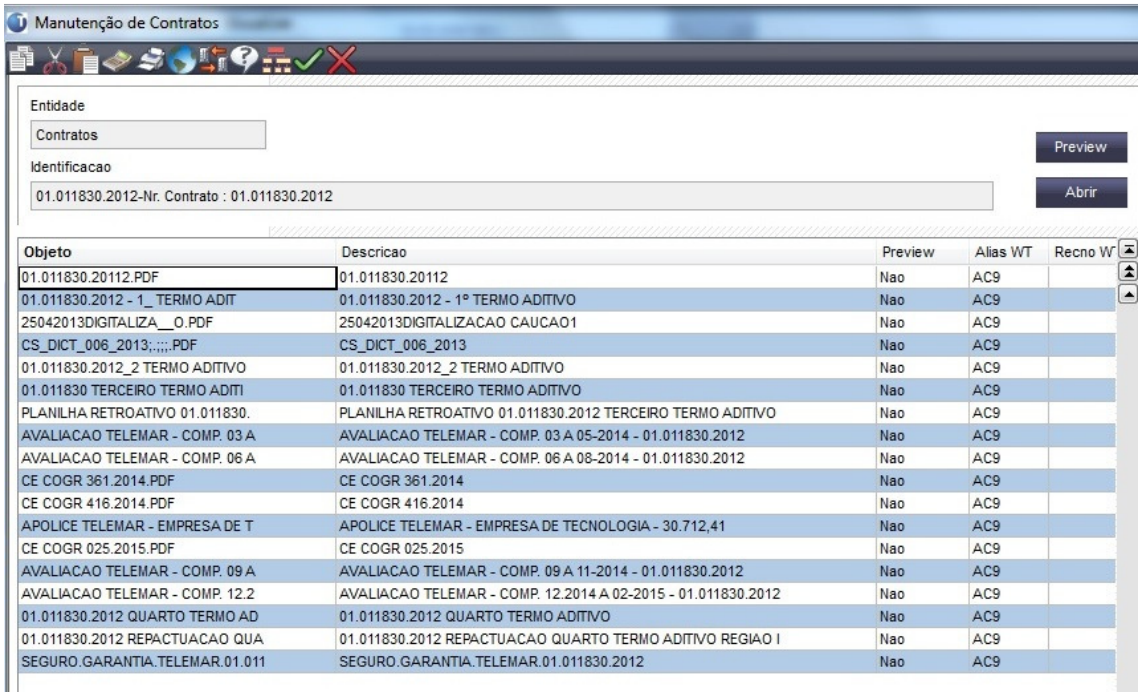
Pedido de Compra - Visualizar

Numero	011830		Data de Emissao	02/01/2012	Fornecedor	007284	Loja 0001
Cond. Paqto	005	30 DIAS	Contato		Filial p/ Entrega	02	
Moeda	1	REAL	Taxa	0,0000			

Item	Armazem	Produto	Descricao	Obs SC	Unidade	Quantidade	Prc Unitario	Vlr.Total	C Custo
0001	01	2000401	COMUNICACAO DE DADOS - REGIAO 1 DO PLANO GERAL DE OUTORGAS (PGO)	Memo	M	60,00000000	1.232.333,330700	73.939.999,84	03054000

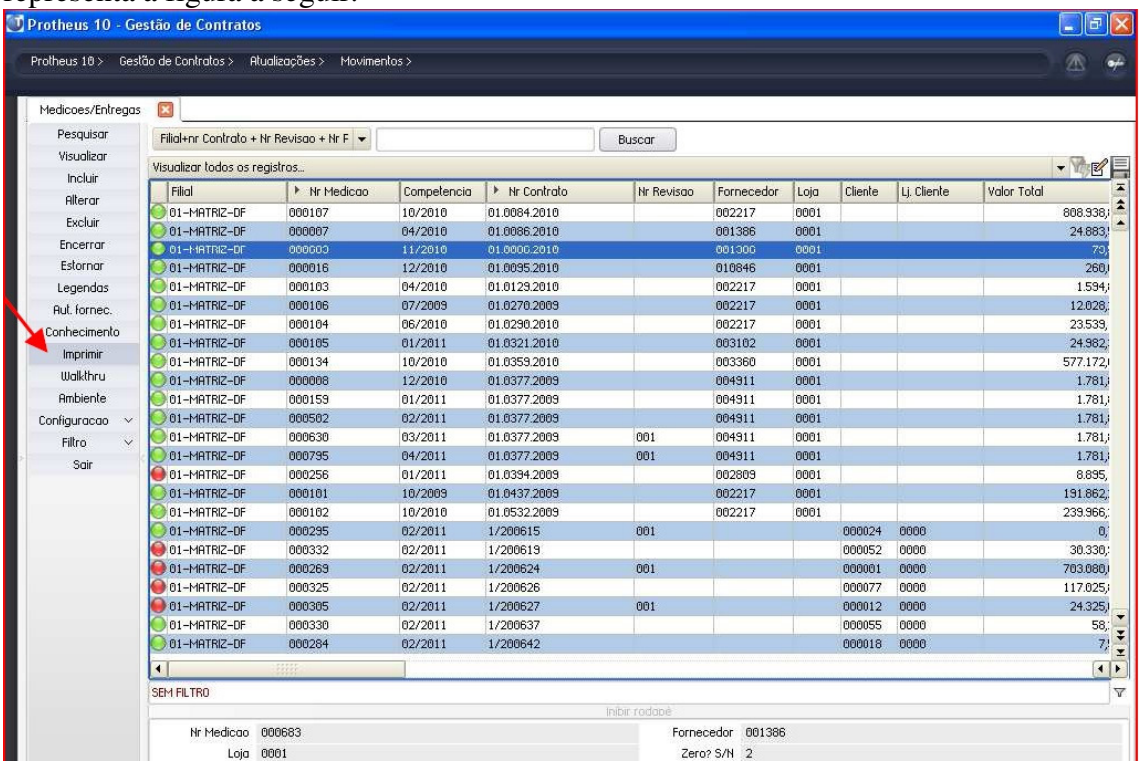
Fonte: Sistema Protheus – Pedido de Compra do Contrato nº 01.011830.2012

Foi observado que ainda que não tivesse todos os documentos do caderno processual, que até o momento desta auditoria possuía 2.289 (duas mil, duzentos e oitenta e nove folhas) distribuídas em 12 (doze) volumes, a Base de Conhecimento do Sistema Protheus já contemplava boa parte dos documentos relevantes digitalizados, referentes ao contrato em questão, conforme representado pela tela a seguir.



Fonte: Sistema Protheus - Base de Conhecimento do Contrato nº 01.011830.2012

Os relatórios de medições também podem ser acessados por meio do Protheus, conforme representa a figura a seguir.



Fonte: Tutorial "Impressao_Relatorio_Medicao" disponível na Intranet da Dataprev

Além de parte dos documentos do caderno processual, os documentos que sustentam as medições das entregas dos produtos/serviços estão na base do sistema Protheus.

Dando prosseguimento à análise da gestão do contrato selecionado, por meio de Solicitação de Auditoria nº 201505355-07, de 10/12/2015, solicitou-se à Dataprev informar sobre:

- Website/software/sistema (Item 7 do Termo de Referência) no qual é feito o cadastramento e o armazenamento do ID e demais informações dos chamados, bem como a apuração do tempo de indisponibilidade/interrupção dos circuitos;
- Ferramenta que a Dataprev utiliza para ratificar a informação prestada pela empresa contratada em relação ao tempo (início e fim) de interrupção e/ou indisponibilidade dos circuitos;
- Forma que a Dataprev ratifica as causas das interrupções/indisponibilidades dos circuitos informadas pela empresa contratada;
- Forma de monitoramento feito pela Dataprev relacionado ao atendimento da solicitação de mudança da velocidade dos circuitos.

Em resposta aos quatros itens supracitados, a Coordenação Geral de Governança de TIC – CGGT informou, por meio do Memorando n° 125/2015, que:

"Os chamados são registrados no Call Center: telefones: 08007073399 / (19) 30319660 – email: callcenter.brasil@bt.com"

"As informações são ratificadas utilizando a ferramenta SDM – Service Desk Manager, para registro e controle das ocorrências dos circuitos."

"Após a análise das informações descritas na ferramenta SDM, caso ainda haja alguma divergência em relação às informações recebidas da operadora, são realizadas consultas formais às áreas de atendimento dos estados."

"O monitoramento é efetuado utilizando a ferramenta COCAR, que permite a monitoração de tráfego dos circuitos. A área de planejamento de capacidade ou áreas de suporte, a partir da ferramenta, solicita o aumento das velocidades."

Em decorrência da resposta da CGGT, solicitaram-se os relatórios e/ou telas ("*prints*") da ferramenta Service Desk Manager – SDM que pudessem evidenciar as ações realizadas pela área responsável pelo tratamento dos incidentes descritos em alguns chamados selecionados de forma não probabilística e relacionados a seguir.

Tabela – Relação de tratamento de incidentes analisados

Contrato 01.011830.2012			
Nota Fiscal	ID do Chamado	Circuito	UF
5744	13249097	SIB5010346	PE
5744	13323063	SLS170496	MA
5744	13300204	ENPE1933827	RJ
5744	13359817	MPA5017742	AP
407	13980577	MSM5010292	BA
407	14000588	PHE5010612	MA
407	13983668	ENPE1933827	RJ
407	13965816	TUA5052479	CE
2024	98821723124	SLS5152872	MA
2024	1182785731	SPO5057245	SP
2024	618211656	BSA5012379	DF
146035	13821032	CAU5011758	BA
146035	13859665	SQR1934104	RJ
144608	82842156419	DGA5011668	AL
144608	84842621478	SLG5010422	RN

Cumpre destacar que o SDM atua como gerenciador do ciclo de vida do chamado, ou seja, centraliza o gerenciamento de serviços em uma única ferramenta, podendo tratar desde a solicitação de algum usuário até efetivamente a conclusão de um problema.

Adicionalmente, por meio do Memorando CGGT nº 128/2015, foi informado que em relação à gestão contratual, a Coordenação de Gestão de Recursos de TIC – COGR realiza as seguintes ações:

a) Recebe o relatório da operadora contratada;
b) Valida o relatório da Operadora juntos às Regionais;
c) Elabora o Relatório Interno de Análise e Cálculo de SLA para Rede de Acesso;
d) Caso a operadora não tenha atendido a disponibilidade mensal contratada, elabora o Relatório de Desconto e Multa do Índice de Disponibilidade Apurado;
e) Caso a operadora não atenda a disponibilidade mensal contratada para um mesmo circuito por 3 (três) meses consecutivos, elabora o Relatório da Multa pelo Não Atendimento por Três Meses Consecutivos do Índice de Disponibilidade Mensal Contratado;
f) Caso a operadora apresente 20% (vinte por cento) ou mais do total de circuitos desta mesma UF inoperante simultaneamente, elabora o Relatório da Multa Massiva do Índice de Disponibilidade Apurado;
g) Elabora o Relatório de Gestão Técnica;
h) Realiza a medição do serviço no sistema Protheus;
i) Envia o Relatório de Medição para o fornecedor para que o mesmo emita a nota fiscal para faturamento.

Como evidências a respeito do tratamento dos chamados apresentados na tabela anterior, e em anexo ao Memorando CGGT nº 128/2015, foram disponibilizadas as seguintes informações para cada uma das Notas Fiscais:

- Nota Fiscal 5744 – Relatório Interno de Análise e Cálculo de SLA; Relatório de Desconto e Multa do Índice de Disponibilidade Apurado e Relatório da Multa pelo Não Atendimento por Três Meses Consecutivos do IDM Contratado.

- Nota Fiscal 407 – Relatório Interno de Análise e Cálculo de SLA; Relatório de Desconto e Multa do Índice de Disponibilidade Apurado; Relatório da Multa pelo Não Atendimento por Três Meses Consecutivos do IDM Contratado e Relatório da Multa Massiva do Índice de Disponibilidade Apurado.
- Nota Fiscal 2024 – Relatório de Desconto e Multa do Índice de Disponibilidade Apurado e SLA: Junho, julho e setembro de 2012.
- Nota Fiscal 146035 – Relatório Interno de Análise e Cálculo de SLA; Relatório de Desconto e Multa do Índice de Disponibilidade Apurado e Relatório da Multa pelo Não Atendimento por Três Meses Consecutivos do IDM Contratado.
- Nota Fiscal 144608 – Relatório Interno de Análise e Cálculo de SLA e Relatório de Desconto e Multa do Índice de Disponibilidade Apurado.

O número de relatórios e os tipos de relatórios apresentados para cada Nota Fiscal variam conforme o tipo de incidente registrado no chamado, já que são previstas, contratualmente, multas distintas para cada tipo de ocorrência.

Conforme o Termo de Referência, apenso ao Edital de contratação, os principais itens para o cálculo das multas referentes às interrupções retratadas nos relatórios supramencionados são os seguintes:

"*Item 11.5. Os valores referentes aos períodos de interrupção mensal, causados pela CONTRATADA, serão descontados na fatura do mês subsequente e o desconto calculado da seguinte forma:*
Desconto por Interrupção de Serviço (R$)= (Σ Tempos de interrupção registrados no mês (minutos) x Valor mensal do serviço) / (Tempo total mensal (minutos))
Item 16.15. Será aplicada multa, conforme fórmula abaixo, sobre o valor mensal do serviço, caso o Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço (IDMS) apurado seja inferior ao IDMS mínimo estipulado no subitem 9.1.3 do Anexo I, independente de qualquer desconto previsto neste Termo. A multa será menor ou igual a 80% do valor mensal do serviço.
Item 16.15.1. Para os serviços com índice de disponibilidade (IDMS) mínima contratada de 99,99% (4 minutos/mês): Multa =(((99,99% - IDMS apurado) x 428,57) + 0,2) x valor mensal do serviço.
Item 16.15.2. Para os serviços com índices de disponibilidade mínima contratada de 99,72%, 99,31% e 98,33%: Multa = (((IDMS - IDMS apurado) x 54,05) + 0,2) x valor mensal do serviço.
Item 16.16. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor total mensal faturado da Unidade Federativa, caso a CONTRATADA apresente 20% (vinte por cento) ou mais do total de circuitos desta mesma UF inoperantes simultaneamente. Esta multa será aplicada cumulativamente para cada UF que atingir o percentual descrito acima.
Item 16.16.1. Nas Unidades Federativas em que a DATAPREV possua até 4 (quatro) circuitos instalados, a inoperância de qualquer um dos circuitos também ensejará na multa acima referenciada.
Item 16.17. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor total mensal faturado da Unidade Federativa, caso a CONTRATADA não atenda a disponibilidade mensal definida no item 9 do ANEXO I para um mesmo circuito em funcionamento, por 3 (três) meses consecutivos.".

Os relatórios apresentados estão em formato de planilhas eletrônicas Excel e possuem, conforme o tipo de chamado/incidente e multa aplicada, as seguintes informações:

- ID do Chamado;
- Data e hora de início da Interrupção;

- Data e hora do fim da Interrupção;
- UF/Localidade do chamado;
- Designação do Circuito;
- Descrição Detalhada da Causa da Interrupção
- Total dos Minutos Mês por Circuito;
- Valor do Desconto pela Interrupção;
- Disponibilidade Contratada;
- Disponibilidade Apurada;
- Multa Final Operadora (R$);
- Número de Registros de Ocorrências de Interrupções no mês;
- Número de Circuitos que sofreram interrupções;
- Número de Circuitos que foram multados por não cumprirem o IDMS.

Em complemento, ainda por meio do Memorando CGGT nº 128/2015, foi enviado como exemplo de gestão dos chamados 2 (dois) relatórios gerados no SDM para o incidente nº 661813/2015, "Relatório SDM - Detalhes do Incidente" e "Relatório SDM - Relatar Resultado do Incidente", utilizados para acompanhamento de abertura e fechamento de chamado na Região 1. No exemplo, foi aberto e fechado um incidente junto a empresa contratada OI para o circuito da APS BA/Feira de Santana (FSA5072428). Tais relatórios do SDM apresentaram, dentre outras, as seguintes informações sobre o incidente:

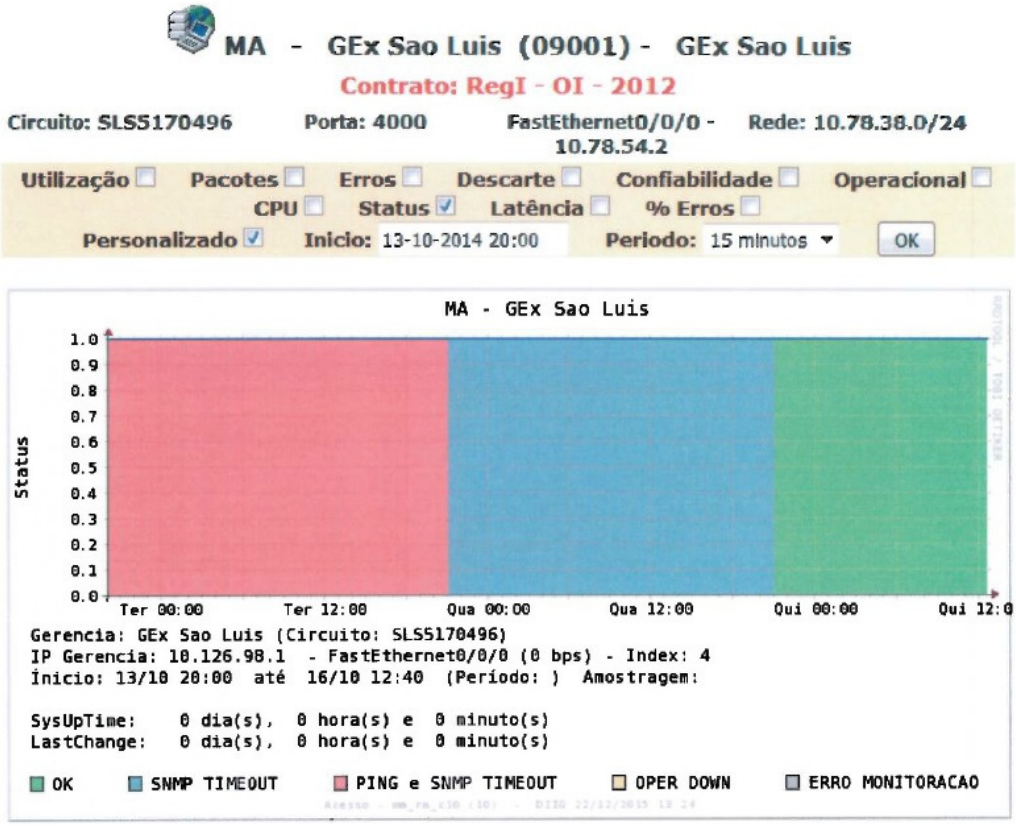
- Solicitante afetado;
- Serviço afetado;
- Área de incidente;
- Responsáveis pelo tratamento;
- Ticket (ID) do chamado;
- Gravidade; Urgência; Impacto e Sintoma do Incidente;
- Resumo/Descrição do incidente;
- Data/Hora da abertura;
- Data/Hora da resolução;
- Tempo gasto para resolução;
- Histórico/relatos da resolução.

Por fim, e ainda com relação à resposta da CGGT a respeito do monitoramento feito pela Dataprev quanto ao atendimento da solicitação de mudança da velocidade dos circuitos e tendo como parâmetro, além da resposta supracitada, o conteúdo presente no link http://www-dtpnet/content/nova-versao-do-cocar-esta-disponivel-no-portal-do-software-publico-brasileiro que afirmou que o sistema COCAR "*... foi lançado em 2004 pela Dataprev com o objetivo de disponibilizar uma ferramenta para monitoração do tráfego nos circuitos da rede de acesso e fornecer alarmes informativos de queda de performance nestes circuitos com o armazenamento dos dados coletados*" e que "*com a ferramenta se tornou possível saber, em tempo real, o que estava acontecendo nos ambientes da* empresa", também foram solicitados, para fins de melhor compreensão do tipo de auxílio que o Sistema COCAR pode proporcionar à gestão contratual, relatórios informativos deste sistema para aqueles incidentes em circuitos relacionados na Solicitação de Auditoria nº 201505355-07.

A Coordenação de Desempenho e Projetos de TIC – CODE encaminhou, por meio de mensagem eletrônica datada de 30/12/2015, arquivo chamado "COCAR – Prints Indisponibilidade de Circuitos.pdf".

Observou-se que por meio do COCAR a área responsável da Dataprev pelo monitoramento dos circuitos tem a possibilidade de verificar diversos parâmetros dos circuitos, dentre os quais se destacam: Utilização; Perda; Erros; Confiabilidade; Status; e Latência, entre outros parâmetros que ainda podem ser personalizados.

Conforme o Manual de Operação do COCAR disponível no Portal do Software Público Brasileiro, a página de alertas do Sistema lista as irregularidades, classificando-as em 3 (três) grupos: unidades que apresentam tráfego alto; unidades que não apresentam tráfego; e unidades com problemas de confiabilidade, além de uma tabela com a sumarização das ocorrências por tipo de alerta. Cada grupo possui determinada cor, onde o período de irregularidade é diferenciado por tons de cores. Segue exemplo de alerta do COCAR com o parâmetro "*Status*" escolhido.



Fonte: Arquivo "COCAR – *Prints* Indisponibilidade de Circuitos.pdf"

Nesse contexto, o COCAR foi usado como mais uma ferramenta de gestão do contrato sob análise, já que contribuiu para identificar as indisponibilidades dos circuitos selecionados. Tais indisponibilidades foram submetidas aos gestores técnicos que, ao validá-las, iniciaram o processo de penalização previsto contratualmente.

Ante o exposto, da análise do processo de gestão contratual, verificou-se que a Dataprev vem executando a gestão em consonância com os controles definidos no contrato e nas normas aplicáveis, fazendo uso de ferramentas informatizadas tais como o SDM, Protheus e COCAR para suportar a execução do serviço contratado e adotar as sanções previstas ao Contratante quando necessário, minimizando eventuais prejuízos financeiros.

Certificado de Auditoria Anual de Contas

Secretaria Federal de Controle Interno

Certificado: 201601435
Unidade Auditada: Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev
Ministério Supervisor: Ministério da Fazenda
Município (UF): Brasília/DF
Exercício: 2015

1. Foram examinados os atos de gestão praticados entre 01/01/2015 e 31/12/2015 pelos responsáveis das áreas auditadas, especialmente aqueles listados no artigo 10 da Instrução Normativa TCU nº 63/2010.

2. Os exames foram efetuados por seleção de itens, conforme escopo do trabalho informado no Relatório de Auditoria Anual de Contas, em atendimento à legislação federal aplicável às áreas selecionadas e atividades examinadas, e incluíram os resultados das ações de controle, realizadas ao longo do exercício objeto de exame, sobre a gestão da unidade auditada.

3. Como resultado dos trabalhos, para os aspectos analisados nas amostras selecionadas, de maneira geral, não foram constatados fatos que comprometeram a gestão dos responsáveis anteriormente citados.

4. Diante do exposto, proponho que o encaminhamento das contas dos integrantes do Rol de Responsáveis seja pela **regularidade**.

Brasília/DF, 21 de setembro de 2016.

O presente certificado encontra-se amparado no relatório de auditoria, e a opção pela certificação foi decidida pelo:

Secretaria Federal de Controle Interno

Parecer: 201601435
Unidade Auditada: Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev
Ministério Supervisor: Ministério da Fazenda
Município/UF: Brasília/DF
Exercício: 2015
Autoridade Supervisora: Henrique de Campos Meirelles – Ministro de Estado da Fazenda

Tendo em vista os aspectos observados na prestação de contas anual do exercício de 2015 da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, expresso a seguinte opinião acerca dos atos de gestão com base nos principais registros formulados pela equipe de auditoria.

No que se refere aos resultados alcançados no exercício sob análise, destaca-se a regularidade na contratação e a adequabilidade da gestão contratual de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC relacionados às suas atividades finalísticas, como também a conformidade na gestão de empréstimos consignados a aposentados e pensionistas do INSS, nos aspectos verificados, com exceção da inexistência de contratos firmados entre a Dataprev e as instituições financeiras relativamente à prestação de serviços de processamento e transmissão das consignações, situação inclusive já em vias de regularização pela empresa pública.

Ainda, sobre os exames dos aspectos relacionados à gestão de empréstimos estabelecidos no escopo do trabalho de auditoria, cabe registrar que, dada a insuficiência dos elementos disponibilizados pelos gestores e o encerramento do período de campo dos trabalhos de auditoria, não houve um posicionamento conclusivo da equipe sobre a suficiência do valor cobrado pela prestação do serviço para ressarcimento dos custos operacionais da empresa. Contudo, a respeito do assunto, os gestores informaram que todo o custo de processamento do empréstimo consignado está sendo coberto pela cobrança da parcela consignada.

Chama a atenção a situação financeira da Dataprev, visto que a inadimplência de seus clientes, em especial os estatais, comprometeu o fluxo de caixa da entidade e, consequentemente, impactou negativamente

suas atividades operacionais, inclusive a capacidade de investimento da empresa. Contudo, constatou-se que a Dataprev vem adotando medidas ao seu alcance no sentido de minimizar esses efeitos.

Com relação ao grau de atendimento das recomendações emitidas por ocasião de auditorias anteriores e contidas no Plano de Providências Permanente – PPP da Dataprev, constatou-se o atendimento de 1 (uma) das 3 (três) recomendações remanescentes ainda pendentes de atendimento. Ademais, ressalta-se o compromisso da empresa pública na implementação das medidas saneadoras das situações identificadas dessas recomendações ainda pendentes de atendimento até o final do exercício de 2016.

Registram-se ainda como fatos relevantes observados na gestão analisada a adequabilidade da governança e da gestão de pessoas, nos aspectos observados, e a preocupação no aprimoramento do processo de apuração de seus custos, refletida na presença constante de ações nesse sentido nos seus Planos Anuais de Ação dos exercícios de 2014 a 2016, de modo a estipular, de forma mais precisa, a utilização dos seus ativos pelos produtos e serviços, para chegar-se ao quantitativo de insumos efetivamente alocados para cada um.

Assim, em atendimento às determinações contidas no inciso III, art. 9º da Lei nº 8.443/92, combinado com o disposto no art. 151 do Decreto nº 93.872/86 e inciso VI, art. 13 da IN/TCU/nº 63/2010 e fundamentado no Relatório de Auditoria, acolho a conclusão expressa no Certificado de Auditoria. Desse modo, o Ministro de Estado supervisor deverá ser informado de que as peças sob a responsabilidade da Secretaria Federal de Controle Interno estão inseridas no Sistema e-Contas do TCU, com vistas à obtenção do Pronunciamento Ministerial de que trata o art. 52, da Lei nº 8.443/92, e posterior remessa ao Tribunal de Contas da União por meio do mesmo sistema.

Brasília/DF, 21 de setembro de 2016.