Unidade Auditada: EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - DATAPREV
Exercício: 2013
Processo: 44101.000155/2014-97
Município: Brasília - DF
Relatório nº: 201405746
UCI Executora: SFC/DPPAS - Coordenação-Geral de Auditoria da Área de Previdência Social

Análise Gerencial

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço n.º 201405746, e consoante o estabelecido na Seção III, Capítulo VII da Instrução Normativa SFC n.º 01, de 06/04/2001, apresentamos os resultados dos exames realizados sobre a prestação de contas anual apresentada pela EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – Dataprev.

1. Introdução

Os trabalhos de campo foram realizados no período de 26/06/2014 a 12/09/2014, 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 foram estruturados em títulos e subtítulos, respectivamente, segundo os assuntos com os quais se relacionam diretamente.

2. Resultados dos trabalhos

De acordo com o escopo de auditoria firmado, por meio da Ata de Reunião realizada em **29/10/2013**, entre SFC/DPPAS – Coordenação-Geral de Auditoria da Área de Previdência Social e a **Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)**, foram efetuadas as seguintes análises:

- Transparência nos custos;
- Precificação dos serviços prestados;
- Processo de planejamento;
- Indicadores;
- Processo de construção de software;
- Cumprimento do PMT.

Além das avaliações do escopo definido na reunião ocorrida com o TCU, também foram feitas análises sobre os seguintes temas:

- Avaliação dos Resultados da Gestão;
- Avaliação da Regularidade dos Processos Licitatórios;
- Atuação TCU-Específico;
- Atuação da CGU;
- Avaliação do CGU-PAD.

2.1 Avaliação da Conformidade das Peças

Com o objetivo de verificar se a Dataprev elaborou todas as peças do processo de prestação de contas do exercício de 2013 em conformidade com o requerido pelas normas do Tribunal de Contas da União para o exercício em referência, foi realizada análise dos itens que compõem o Relatório de Gestão e as peças complementares.

A partir dos exames relativos ao Processo nº 44101.000155/2014-97, concluiu-se que a Unidade elaborou todas as peças a ela atribuídas pelas normas do Tribunal de Contas da União para o exercício de 2013, e que as peças contemplam os formatos e conteúdos obrigatórios nos termos da DN TCU nº 127/2013 e 132/2013 e da Portaria-TCU nº 175/2013.

2.2 Avaliação dos Resultados Quantitativos e Qualitativos da Gestão

Com base no compartilhamento de informações entre a Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação – Sefti e a Coordenação-Geral de Auditoria da Área de Previdência Social da Diretoria de Auditoria de Pessoal, Previdência e Trabalho, acerca da atuação de ambos sobre a gestão das unidades jurisdicionadas comuns, especialmente sobre os trabalhos realizados no exercício de 2013, com vistas à certificação das contas desse exercício da Dataprev, foram avaliados os seguintes assuntos:

- Ações da Dataprev que possibilitarão a transparência em seus custos e nos preços cobrados e praticados pela empresa;

  Verificou-se que a Dataprev utiliza metodologia de apuração de custos e de precificação de serviços, mas não disponibiliza tais informações a seus clientes. Quanto aos mecanismos de verificação de compatibilização dos seus preços com os praticados pelo mercado ou por empresas similares, a empresa não os utiliza para os itens que considera não ser isto possível, contudo sem identificá-los e separá-los dos itens para os quais utiliza tais instrumentos.

- Processo de planejamento estratégico da empresa, as etapas seguidas, os produtos gerados;

  Percebeu-se que o Planejamento Operacional da Dataprev está apoiado em metodologia formalmente estabelecida, com a definição de fases, produtos e responsáveis, e está vinculado aos seus Planejamentos Estratégico e Tático. Além disso, verificou-se que os planos de ação da Dataprev são submetidos à aprovação do seu Conselho de Administração.

  Porém, o processo de planejamento para o exercício analisado apresenta fragilidades, com a não implantação de avaliação dos riscos associados aos resultados programados (o que só veio a ocorrer em 2014), e a ausência de registro sistematizado, tanto das causas dos resultados insuficientes ou aquém do estabelecido quanto das providências a adotar para corrigir tempestivamente os rumos das ações, essa última identificada na etapa de monitoramento do plano.

  Quanto aos percentuais de execução dos Planos de Ação nos exercícios de 2011 a 2013, verificou-se que, embora tenha havido evolução em termos globais entre os exercícios, especificamente quanto ao eixo relacionado às demandas de seus clientes, os níveis de execução verificados em 2012 e 2013 não foram satisfatórios.

- Indicadores de desempenho da empresa, em especial os relacionados à qualidade dos serviços prestados, aos resultados e à eficiência;

  Por meio da análise realizada concluiu-se que, dos indicadores analisados, apenas o C-ANS e ICPP não atendem aos requisitos de completude e comparabilidade, bem como não foi evidenciada documentalmente a sua utilização no processo de tomada de decisões.

- Processo de construção de software, as etapas seguidas, os produtos gerados, a segurança relacionada, em especial os aplicados aos softwares críticos;

  Observou-se que a empresa possui as fases, os produtos e os responsáveis definidos no âmbito do seu processo de produção de soluções, com processos intermediários já implementados e outros que se encontram em implementação/construção.

  Dada a abrangência e a complexidade da verificação pretendida, o escopo da avaliação foi restringido para se aferir os subprocessos de acompanhamento do atendimento de demandas e de registro dos incidentes, por estarem relacionados com os resultados da pesquisa de satisfação realizada pela Dataprev. Assim, constatou-se intempestividade no atendimento de demandas de seus clientes e a necessidade de aperfeiçoamento dos critérios utilizados para o registro dos incidentes relacionados aos serviços prestados.

- Cumprimento das etapas do cronograma de migração dos sistemas e bases de dados para a plataforma baixa, estabelecido pela Dataprev.

  Constatou-se que a execução das etapas de desmobilização encontra-se em andamento, com a identificação dos resultados já alcançados, que as etapas remanescentes de desmobilização possuem prazo estimado de implementação e que a Dataprev possui instrumentos e mecanismos que garantem o atendimento desses prazos de execução.

No que se refere à avaliação dos resultados alcançados na gestão dos recursos orçamentários destinados à Dataprev por força do disposto na Lei Orçamentária Anual – LOA 2013 foram consideradas as seguintes questões de auditoria: (i) Os resultados quantitativos e qualitativos da gestão, em especial quanto à eficácia e eficiência dos objetivos e metas orçamentárias planejados ou pactuados para o exercício, foram cumpridos? (ii) Os gastos efetuados guardam relação com metas estabelecidas no Plano de Ação?

De acordo com o previsto na LOA 2013 a Dataprev tem sob sua responsabilidade a execução de três ações do Programa 0807 - Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais, pertencente ao Orçamento de Investimentos.

O quadro a seguir apresenta os resultados alcançados pela empresa na gestão dos recursos disponíveis para a execução das Ações pertinentes ao Programa 0807 no exercício de 2013.

Quadro: Programação Orçamentária e Financeira e Resultados Alcançados em 2013

239001 – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social					
Programa 0807 - Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais					
Ação 4117 – Manutenção e Adequação de Infraestrutura de TI para a Previdência Social					
Dotação Inicial	Dotação Final	Valor Executado	% Execução	Atos e fatos que	Providências Adotadas
R$ 73.500.000	R$ 108.500.000	R$ 107.411.475	98,99%	-	-
Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis					
Dotação Inicial	Dotação Final	Valor Executado	% Execução	Atos e fatos que	Providências Adotadas
R$ 158.000.000	R$ 118.000.000	R$ 117.973.536	99,98%	-	-

Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos.					
Dotação Inicial	Dotação Final	Valor Executado	% Execução	Atos e fatos que	Providências Adotadas
R$ 2.000.000	R$ 7.000.000	R$ 3.194.579	45,64%	(*)	-

Fonte: Relatório de Gestão 2013

Em nossa análise identificamos que a execução destas três ações está relacionada com objetivos específicos e resultados do Plano de Ação do Exercício 2013, tais como:

03.01 - Alta disponibilidade local dos serviços: CNIS, SIBE, MTE,SIRC e ECO implantada;
03.09 - Novo modelo de rede (3 Gb) implantado nos datacenters RJ, DF e SP;
04.01 - Portal CNIS/SIBE (LOAS e BI) implantado nacionalmente;
06.01 - Solução de infraestrutura do CPSP implantada e em operação;
06.02 - Nova solução de infraestrutura do CPRJ operando com capacidade provisória de 900 KVA.

A ação 4117 – Manutenção e Adequação de Infraestrutura de TI para a Previdência alcançou elevado percentual de execução no exercício. Os recursos destinados à ação foram gastos principalmente nas aquisições de Storage, Licença de Software de Virtualização VMWare, e Equipamentos de TIC.

Com relação à ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis, verificamos que a realização orçamentária da ação alcançou níveis próximos de 100%. Os recursos destinados à ação foram utilizados principalmente com as aquisições de infraestrutura de Data Center (Sala Cofre-CPRJ) e Data Center (Sala Cofre-CPSP).

No que se refere à Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos, as informações do Relatório de Gestão indicam que a baixa execução orçamentária está relacionada ao contingenciamento de recursos no 4° trimestre de 2013, que inviabilizou a aquisição de parte do mobiliário previsto (*).

Com base nas análises efetuadas verificamos que no exercício de 2013 a Dataprev alcançou nível adequado de execução dos recursos orçamentários a ela destinados, uma vez que as ações com maior materialidade alcançaram um nível de execução próximo a 99%. Verificou-se a pertinência dos gastos com as metas estabelecidas no Plano de Ação da Unidade.

Contudo, no que se refere à execução do Plano de Ação do exercício de 2013, constatou-se baixo índice de atingimento das metas/resultados previstos. Levando em consideração as metas concluídas e com execução parcial (81% a 99%), o percentual de realização, em termos globais, foi da ordem de 50%. Destaque-se que, especificamente quanto ao eixo relacionado às demandas de seus clientes, os níveis de execução verificados foram de 40%, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela: Resultados da execução do Plano de Ação 2013 por Eixos

Situação	Gestão e Governança	Pessoas	Tecnologia e Inovação	Demandas Prioritárias e Negócios	Segurança da Informação	Infra. Física e Patrimonial	Atendimento
Concluído	45,95%	40,00%	28,57%	10,00%	0,00%	29,41%	33,34%
Parcial	10,81%	20,00%	28,57%	30,00%	14,29%	29,41%	0,00%
Regular	27,03%	40,00%	21,43%	36,67%	57,14%	0,00%	33,33%
Insuficiente	16,22%	0,00%	14,29%	23,33%	0,00%	17,65%	33,33%
Cancelado	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	28,57%	23,53%	0,00%

Legenda: Concluído (100%), Parcial (81%- 99%), Regular (51% - 80%), Insuficiente (até 50%)

2.3 Avaliação dos Indicadores de Gestão da UJ

Foram selecionados para avaliação 20 (vinte) indicadores instituídos pela Dataprev para aferir o desempenho da gestão. A verificação teve por objetivo responder à seguinte questão de auditoria: Os indicadores utilizados atendem aos requisitos de completude, comparabilidade, confiabilidade, acessibilidade e economicidade, além de serem usados no processo de tomada de decisão gerencial?

O critério utilizado para a seleção, não probabilística, foi a pertinência do indicador com as atividades finalísticas da unidade, bem como aqueles relacionados a seus processos operacionais relevantes. O quadro a seguir apresenta os indicadores selecionados.

Quadro: Indicadores avaliados

Denominação Sintética	Descrição	Fórmula de Cálculo e/ou aferição
C-ANS	Cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço	C-ANS = (IC1 + IC2 + ... + ICn) / n
ICPP	Índice de Cumprimento de Prazo dos Projetos da Dataprev	ICPPt = QPCPt / QTPt * 100
CEPB	Créditos Emitidos para Pagamento de Benefícios	$\%CEPB = (\frac{\sum CE(A+1) X 100}{\sum CE(A)}$
GA	Guias de Arrecadação	Σ de guias processadas por ano
ICVE	Índice de Crescimento de Vínculos Empregatícios	$ICVE = \left(\frac{TVE(ano)}{TVE(ano\ anterior)} - 1\right.$
QRSD	Quantidade de requerimentos cadastrados no seguro- desemprego	$\%QRSD = (\frac{\sum RSD(A+1) X 10}{\sum RSD(A)}$
ICR	Índice consolidado de resultados	ICR = [RT(1,y) + RT(2,y) + RT (3,y) + RT (4,y)] / 4* Qy onde: RT(x,y) = Resultado do trimestre "x" para o setor "y" x = identifica o trimestre, assumindo valores 1, 2, 3 ou 4. y = representa os setores da empresa; Qy = Quantidade de setores considerados no exercício RT(x,y) = P1 * PA_ME1 + P2 * PA_ME2 + ...+ Pn * PA_MEn + p1 * PA_MS1 + p2 * PA_MS2 + ...+ pm * PA_MSm Onde: P1 + P2 + ...+ Pn = 0,4; Pn = peso da n-ésima meta; n = quantidade de metas empresariais; p1 + p2 + ...+ pm = 0,6; pm = peso da m-ésima meta; m = quantidade de metas setoriais; PA_ME = Consiste no percentual de alcance da meta empresarial estabelecida, expresso em percentual. As metas empresariais são estabelecidas com abrangência ampla, atingindo indistintamente a todos os empregados, inclusive os contratados com característica de demissibilidade ad nutum e requisitados, independente do setor ou processo a que esteja vinculado. PA_MS = Consiste no percentual de alcance da meta setorial estabelecida, expresso em percentual. As metas setoriais são estabelecidas com abrangência restrita, atingindo setores ou processos de determinados órgãos da Empresa.
PMDFT	Percentual médio da força de trabalho	PMDFT = 100 - (TDA/THD)*100 THD = NE x NDU

Denominação Sintética	Descrição	Fórmula de Cálculo e/ou aferição
		TDA = Total de Ausência ao trabalho (Nº de dias) THD = Total de Homens Dias (Nº de dias) NE = Nº de Empregados (Qtde Empregados) NDU = Nº de Dias Úteis (nº de dias)
IRC	Índice de Realização Contratual	O IRC é calculado mensalmente de forma acumulada, no período de 30, 60 e 90 dias. Considerando: IRC(n) = Valor do IRC calculado no mês "n" do trimestre. RC(n) = Valor total de realização contratual no mês "n" do trimestre, baseada nos RAS. PC(n) = Valor total previsto para realização contratual no mês "n" do trimestre. IRC(1) = RC(1) / PC(1) IRC(2) = ((RC(1) + RC(2)) / ((PC(1) + PC(2)) IRC(3) = ((RC(1) + RC(2) + RC(3)) / ((PC(1) + PC(2) + PC(3))
TMA	Tempo Médio de Atendimento	O indicador Tempo Médio de Atendimento não considera os incidentes relativos a hardware, pois a solução desses incidentes não está sob gestão direta da Dataprev, uma vez que a contratação de empresas terceirizadas para prestar este atendimento é feita pelo cliente, cabendo à Dataprev apenas o registro e repasse da solicitação à empresa contratada. O TMA tem o objetivo de retratar com mais clareza a capacidade de atendimento das Regionais. É importante ressaltar que são considerados os chamados recebidos dos seguintes Clientes: INSS, MPS, RFB, SRP, MTE e MDS. TMA = STA / TCP onde: TMA = Tempo médio de atendimento para todos os chamados registrados pela Central de Serviços, que tenham sido concluídos no período considerado. STA = Somatório dos tempos de atendimento de todos os chamados concluídos no período, considerando-se a data e hora de início de atendimento na Central de Serviços até a data e hora da solução. TCP = Total de chamados concluídos no período.
IDC	Índice de Desafios Conquistados	IDC = [(p1*D1) + (p2*D2)+ … + (pn-1*Dn-1) + (pn*Dn)]/100 onde: n = quantidade de desafios definidos para o trimestre Pn = peso atribuído a relevância

Denominação Sintética	Descrição	Fórmula de Cálculo e/ou aferição
		estratégia do n-ésimo desafio Dn = valor atribuído à conquista do desafio. Recebe o valor 1 (um) quando o desafio é considerado conquistado e o valor 0 (zero) quando não alcançado, não sendo possível atribuir valores intermediários
Cumprimento de Cronograma de Processos Batch	Cumprimento de Cronograma de Processos Batch	Percentagem de processos batch, cronogramados mais os avulsos, executados dentro do prazo estabelecido.
Quantidade de Servidores Monitorados	Quantidade de Servidores Monitorados	Percentagem de servidores instalados no ambiente de produção dos Centros de Processamento Rio de Janeiro (CPRJ), Distrito Federal (CPDF) e São Paulo (CPSP), monitorados pela ferramenta Zabbix e/ou pelo Agente CA.
Quantidade de Eventos Resolvidos na Área de Monitoração	Quantidade de Eventos Resolvidos na Área de Monitoração	Percentagem de eventos resolvidos na área de monitoração dos Centros de Processamento.
Mudanças Implementadas com Retorno	Mudanças Implementadas com Retorno	Quantidade das mudanças implementadas em produção que ocasionaram erro no ambiente, fazendo-se necessário o retorno da versão anterior, com o objetivo de identificar as mudanças que causaram impacto no ambiente de produção, objetivando avaliar qual parte do processo de implantação requer revisão.
Mudanças que Possuem Incidente Associado	Mudanças que Possuem Incidente Associado	Quantidade de Requisição de Mudança (RDM) que possuem incidente associado, com o objetivo de mostrar quantas mudanças foram implementadas para corrigir incidentes, interferindo no seu critério de análise, exigindo mais urgência de acordo com seu impacto ao usuário.
Desempenho de ANS	Desempenho de ANS	Percentual dos serviços, sob gestão da DIT, que alcançaram o ANS para cada contrato da Dataprev.
Eventos de Segurança da Informação Fechados	Eventos de Segurança da Informação Fechados	Índice de solução dos eventos de Segurança da Informação Reportados à CTIR – Comissão de Tratamento e Resposta a Incidentes de Rede e registrados na ferramenta Risk Manager.
QIR	Quantidade Total de Incidentes Registrados	Quantidade total de incidentes registrados na Ferramenta de registro de incidentes.
IRDM	Indicador de RDM do Ambiente Produção	IRDM = (Total de RDM Produção, solicitadas para cada Plataforma/Total de RDM Produção, solicitadas) * 100

Os critérios utilizados para a avaliação procedida estão descritos a seguir:

(a) Completude, capacidade de representar, com a maior proximidade possível, a situação que a unidade pretende medir e de refletir os resultados das intervenções efetuadas;
(b) Comparabilidade, capacidade de proporcionar medição da situação pretendida ao longo do tempo, por intermédio de séries históricas;
(c) Confiabilidade, confiabilidade das fontes dos dados utilizados para o cálculo do indicador, avaliando, principalmente, se a metodologia escolhida para a coleta, processamento e divulgação é transparente e reaplicável por outros agentes, internos ou externos à unidade;
(d) Acessibilidade, facilidade de obtenção dos dados, elaboração do indicador e de compreensão dos resultados pelo público em geral;
(e) Economicidade, razoabilidade dos custos de obtenção do indicador em relação aos benefícios para a melhoria da gestão da unidade.

Por meio da análise realizada concluiu-se que, dos indicadores selecionados, apenas o C-ANS e o ICPP não atendem aos requisitos de completude e comparabilidade tendo em vista que foram identificadas fragilidades na sua capacidade de representar a situação que unidade pretende medir, bem como não foi evidenciada documentalmente a sua utilização no processo de tomada de decisões.

2.4 Avaliação da Regularidade dos Processos Licitatórios da UJ

Com o objetivo de avaliar a regularidade de contratações realizadas pela Dataprev, foram selecionados para análise, com foco na verificação da legalidade e nos aspectos de formalização e enquadramento na modalidade licitatória, 5 (cinco) processos de aquisição de bens e serviços. Os critérios utilizados na seleção foram a materialidade e a relevância da contratação.

Nos quadros a seguir são apresentados quantitativos e valores referentes às contratações de bens e serviços analisadas.

Quadro: Licitações avaliadas

Descrição	Quantidade de Processos	Valor envolvido*
Processos Licitatórios	176	R$ 599.354.244,67
Processos Avaliados	3	R$ 99.908.191,04
Processos em que foi detectada alguma desconformidade*	1	R$ 73.939.999,84
* O valor mencionado na última linha corresponde ao total das aquisições e não indica necessariamente a existência de prejuízos.		

Fonte: Planilha Eletrônica com informações referentes às aquisições de bens e serviços realizadas ou com contratos vigentes no exercício de 2013.

Quadro: Dispensas de licitação avaliadas

Descrição	Quantidade de Processos	Valor envolvido*
Processos de dispensa	244	R$ 87.493.414,18
Processos Avaliados	2	R$ 5.543.576,82
Processos em que foi detectada alguma desconformidade*	-	-
* O valor mencionado na última linha corresponde ao total das aquisições e não indica necessariamente a existência de prejuízos.		

Fonte: Planilha Eletrônica com informações referentes às aquisições de bens e serviços realizadas ou com contratos vigentes no exercício de 2013.

Foi constatado quando da análise do Pregão 054/2011, processo nº 44101.000.064/2011-17 referente à contratação da empresa para prestação de serviços de comunicação VPN IP/MPLS com o objetivo de interligar os endereços de interesse da Previdência Social situados em localidades distribuídas na Região I do Plano Geral de Outorgas (PGO) da Anatel, que houve atrasos na implantação do objeto pactuado, ocasionando a necessidade de contratação emergencial por meio de Dispensa de Licitação. Os referidos atrasos na implantação dos serviços contratados levaram à necessidade aplicação de multa contratual à empresa Telemar Norte S/A.

2.5 Avaliação do Cumprimento das Determinações/Recomendações do TCU

O órgão de controle interno optou por incluir a avaliação do cumprimento das determinações do Tribunal de Contas da União para a UJ considerando a seguinte questão de auditoria: caso haja uma determinação específica do TCU à CGU para ser verificada na AAC junto à UJ, a mesma foi atendida?

A metodologia consistiu no levantamento de todos os acórdãos em que haja determinação para a UJ e seja citada a CGU, com posterior verificação do atendimento das mesmas.

Em 2013 foram emitidos pelo Tribunal os acórdãos nº 803/2013 – TCU Plenário e nº 2761/2013 – TCU Plenário, com determinações à Dataprev, porém, nenhum deles continha determinação expressa para atuação do Controle Interno.

2.6 Avaliação do Cumprimento das Recomendações da CGU

A Dataprev mantém uma rotina de acompanhamento das recomendações emitidas pelos órgãos de controle, realizada por meio de sua Coordenação Geral de Auditoria Interna -
CGAU, com o apoio das ferramentas de automação Sistema de Auditoria Informatizada - AUDIN e pela solução CGAUweb ambas desenvolvida pela Auditoria Interna com o objetivo de oferecer uma posição consolidada e gerencial do processo de acompanhamento.

Além disso, foi criado o Comitê de Controle Interno Administrativo – CCIA, por meio da Portaria nº 419, de 26/09/2013, no âmbito do MPS e de suas entidades vinculadas. Compete ao citado comitê o acompanhamento do atendimento das determinações do Tribunal de Contas da União – TCU e das recomendações da Controladoria-Geral da União – CGU, além de subsidiar a melhoria dos controles internos administrativos nos Órgãos e Entidades participantes.

No exercício de 2013, a CGU emitiu 21 (vinte e uma) recomendações para a Dataprev, sendo que três destas recomendações foram posteriormente canceladas. Até junho de 2014 foram atendidas 12 (doze) destas recomendações, ficando ainda pendentes de atendimento pleno 6 (seis) recomendações, no entanto, todas elas com alguma providência já adotada. Uma recomendação do exercício de 2008 foi considerada atendida em 2013 e outra do exercício de 2011 permanece pendente.

Dentre as recomendações atendidas destacam-se as seguintes providências adotadas pela unidade:

<u>Existência de Inadequações na Estrutura do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Dataprev</u>

A Dataprev realizou revisão do PDTI 2013-2015, a nova versão foi aprovada pela Resolução PR 3275/201, contemplando, em seção específica, iniciativas relacionadas à gestão de pessoas e demonstrando, em anexos, o alinhamento do tema às estratégias da Dataprev, às prioridades para o sucesso do negócio identificadas e aos objetivos estratégicos de TI. Destaca-se também a demonstração, em seu PDTI, de alinhamento às diretrizes da Portaria MPS nº 554 e aos direcionamentos estratégicos de seus clientes.

Além disso, por meio da Resolução PR 3301/2013, de 30.12.2013, foi alterada a composição do Comitê de Tecnologia da Informação – CTI e atribuído ao mesmo a responsabilidade pela revisão anual do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da empresa.

<u>Ausência de metas e de adequação dos indicadores operacionais existentes</u>

No exercício de 2013 a Dataprev conclui o atendimento à recomendação com o desenvolvimento e implantação de processo para recebimento de demandas relativas à criação de novos indicadores. Este processo tem por objetivo organizar e documentar os indicadores, de forma que suas fontes sejam não

somente identificadas, como também rastreáveis**.** Destaca-se ainda, o estabelecimento de metas para os indicadores que norteiam os processos de remuneração variável, negociadas com a Diretoria, bem como metas para os indicadores da Participação nos Lucros e Resultados, negociadas com o DEST. Todos possuem responsáveis pelo seu acompanhamento e reporte.

2.7 Avaliação do CGU/PAD

A avaliação do Sistema de Correição da Dataprev considerou as seguintes questões de auditoria: a) Consta no relatório de gestão informação da designação de um coordenador responsável pelo registro no Sistema CGU-PAD dos procedimentos disciplinares instaurados na unidade? b) Existe estrutura de pessoal e tecnológica capaz de gerenciar a devida utilização do sistema CGU-PAD na UJ? c) A UJ está registrando as informações referentes aos procedimentos disciplinares instaurados no sistema CGU-PAD?

A metodologia consistiu em verificar no relatório de gestão e em normativos internos as informações sobre a estrutura e as atividades do sistema de correição da unidade ou do órgão de vinculação.

Identificamos, a partir das informações analisadas, que a instauração de procedimentos disciplinares na UJ é de responsabilidade da Coordenação Jurídica de Direito Financeiro, Tributário e Disciplinar – COJF, subordinada à Coordenação Geral de Consultoria Jurídica – CGCJ.

No exercício de 2013, a Dataprev não utilizou o sistema CGU-PAD para registro de informações referentes a procedimentos disciplinares instaurados, no entanto, a empresa informou em seu Relatório de Gestão que implantará o Sistema de Gestão de Processos Disciplinares – CGU-PAD no exercício 2014.

Em seu Relatório de Gestão a unidade destaca que: *"houve aprimoramento nos processos de trabalho e na condução destes, tendo como parte do resultado alcançado o treinamento oferecido pela Controladoria Geral da União-CGU aos empregados da Empresa, visando à formação de membros de comissão, concretizando avanços no processo".*

2. 8 Ocorrências com dano ou prejuízo

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

3. Conclusão

Eventuais questões formais que não tenham causado prejuízo ao erário, quando identificadas, foram devidamente tratadas por Nota de Auditoria e as providências corretivas a serem adotadas, quando for o caso, serão incluídas no Plano de Providências Permanente ajustado com a Unidade e monitorado pelo Controle Interno.

Tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, submetemos o presente relatório à consideração superior, de modo a possibilitar a emissão do competente Certificado de Auditoria.

Informamos que os servidores listados abaixo, cujas assinaturas não foram apostas neste relatório, não estavam presentes quando da geração final deste documento por motivo previsto legalmente, apesar de terem efetivamente atuado como membros da equipe de auditoria.

Brasília/DF, 29 de setembro de 2014.

1 GESTÃO OPERACIONAL

1.1 Programação dos Objetivos e Metas

1.1.1 ORIGEM DO PROGRAMA/PROJETO

1.1.1.1 INFORMAÇÃO

Informação Básica da Ação/Subárea de Negócio.

Fato

No exercício de 2013 a Dataprev executou três ações pertencentes ao Programa 0807 - Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais, do Orçamento de Investimentos, destacadas a seguir:

- Ação 4117 – Manutenção e Adequação de Infraestrutura de TI para a Previdência Social**;**
- Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis;
- Ação 4102 - Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos.

Os principais investimentos realizados com recursos do programa 0807 referem-se às aquisições de bens e serviços com vistas à manutenção e adequação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e das instalações físicas da empresa, resumidas no quadro a seguir.
Quadro: Principais Investimentos Realizados com Recursos do Programa 0807

Ação	Principais Investimentos Realizados
4117	Manutenção e Adequação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação para a Previdência Social, Storage, Licença de Software de Virtualização VMWare, e Equipamentos de TIC.
4101	Manutenção e Adequação de Bens Imóveis, Data Center (Sala Cofre- CPRJ) e Data Center (Sala Cofre-CPSP).
4102	Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e equipamentos.

Fonte: Relatório de Gestão 2013.

1.2 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

1.2.1 RESULTADOS DA MISSÃO INSTITUCIONAL

1.2.1.1 CONSTATAÇÃO

Existência de Inadequações nos Indicadores C-ANS e ICPP.

Fato

Com o objetivo de verificar se os indicadores estabelecidos pela Dataprev atendem aos requisitos de completude, comparabilidade, confiabilidade, acessibilidade e economicidade, além de serem utilizados no processo de tomada de decisão gerencial, foram selecionados para análise 20 (vinte) dos seus Indicadores.

Cada indicador é acompanhado por uma área responsável, não havendo um setor que centralize o acompanhamento dos indicadores.

Cabe registrar que os indicadores selecionados abrangem a atuação da Dataprev em atividades importantes, notadamente às relacionadas à Apuração de Disponibilidade de Serviços, Gestão de Incidentes, de Mudanças e de Serviços. Em que pese inexistirem indicadores relacionados a atendimento de demandas e à satisfação de clientes, as respectivas gestões são providas por relatórios gerenciais que suprem a carência de índices específicos.

Em relação aos indicadores Cumprimento de Cronograma de Processos Batch, Quantidade de Servidores Monitorados, Quantidade de Eventos Resolvidos na Área de Monitoração, Mudanças Implementadas com Retorno, Mudanças que Possuem Incidente Associado, Desempenho de ANS, Eventos de Segurança da Informação Fechados, destaca-se que foram criados pela DIT para subsidiar o acompanhamento e gestão do ambiente operacional, que dá sustentação aos serviços prestados pela Dataprev, e que os resultados desses indicadores nortearam diversas discussões em relação aos processos de gestão e operação de serviços executados nos Centros de Processamento, tornando evidentes as diferenças de execução entre esses processos que dificultavam a comparação dos resultados obtidos.

Da análise realizada, verificou-se que os indicadores analisados atendem aos critérios de completude, comparabilidade, confiabilidade, acessibilidade e economicidade, além de serem utilizados no processo de tomada de decisão gerencial, embora existam considerações quanto ao ICR, QIR, IRDM, C-ANS e ICPP descritas a seguir.

Especificamente quanto ao ICR, esse indicador é calculado pela média ponderada dos percentuais de alcance da meta de outros quatro indicadores (PMDFT, IRC, TMA e IDC). Os pesos com os quais cada um dos indicadores incide no cálculo do ICR são determinados em resoluções antes de cada trimestre. Identificou-se que, pelo fato de englobar em seu cálculo o resultado de outros quatro indicadores, sendo de difícil apuração, conforme demonstra sua memória de cálculo contida no Relatório de Gestão 2013, fica prejudicada a acessibilidade do indicador. Todavia, o indicador auxilia a gestão estrategicamente e sua utilização é comprovada também pela sua participação na composição para aferição dos resultados alcançados pela Dataprev no Programa de Participação nos Lucros e Resultados dos Empregados (PPLR) para o exercício de 2013. Por outro lado, ele atende aos demais requisitos de completude, comparabilidade, confiabilidade e economicidade.

Já os indicadores Quantidade Total de Incidentes Registrados (QIR) e Indicador de RDM do Ambiente Produção (IRDM) buscam monitorar o ambiente operacional da Dataprev, e, embora satisfaçam os critérios estabelecidos, ainda encontram-se em fase de implementação.

Ademais, verificou-se que os indicadores "Cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço – C-ANS" e "Índice de Cumprimento de Prazo dos Projetos da Dataprev - ICPP" não atendem aos requisitos de completude (capacidade de representar, com a maior proximidade possível a situação que a UJ pretende medir e de refletir os resultados das intervenções efetuadas na gestão) e de comparabilidade (capacidade de proporcionar medição da situação pretendida ao longo do tempo, por intermédio de séries históricas).
Como apresentado no Relatório de Gestão a função do indicador C-ANS é mostrar o índice de atendimento aos níveis de serviço estabelecidos em contratos com os clientes, e representa a média aritmética entre os Índices de Cumprimento de cada Acordo de Nível de Serviço.

O quadro a seguir apresenta a série histórica do "C-ANS":

Quadro: Evolução Histórica do Índice de Cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço – C-ANS

Série Histórica	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
	1,0502	**1,0535**	**1,0540**	**1,0577**
Comportamento Esperado	Maior-melhor			

Fonte: Relatório de Gestão 2013.

Tendo em vista que a utilidade de um indicador relaciona-se com a sua capacidade para demonstrar a necessidade ou não de intervenção da gestão na situação medida e refletir os resultados dessa intervenção, um indicador de cumprimento de níveis de serviço não reflete a realidade se assume de forma repetida valores acima da meta, tendo em vista que a Dataprev recebe sanções caso descumpra algum nível de serviço, porém não é bonificada caso exceda os níveis de serviços acordados.

A possibilidade de assunção de valores entre 0 e 2, no cálculo do indicador individual para cada cliente, como composição da apuração para cada sistema com nível de serviço acordado, oculta situações onde a disponibilidade entregue for inferior à disponibilidade contratada. Cita-se com exemplo o indicador individual apurado para o cliente RFB no mês de maio de 2013, quando foram apuradas disponibilidades abaixo das contratadas em quatro sistemas, conforme se percebe pela própria manifestação da Dataprev consignada em seu Relatório de Gestão para o exercício em referência:

"Registre-se que no mês de maio quatro serviços do cliente RFB, apresentaram Disponibilidade Apurada (Dap) abaixo da Disponibilidade Contratada (Dct) nos serviços: AGUIA – Serviços de integração com o

cadastro do CNPJ, CND – Certidão Negativa de Débito – Sistema de Baixa de Empresas, SAL – Cálculo de Acréscimos Legais de Empresas e Equiparados e SAL – Cálculo de Acréscimos Legais de Contribuintes Individuais.".

Para o mês em referência, o indicador individual apurado foi da ordem de 1,0428. Levando em consideração a meta estipulada, depreende-se que, para o cliente em comento, a Dataprev cumpriu com os níveis de serviços acordados, todavia, o descumprimento dos ANS para os quatro serviços não foi explicitado.

Caso o critério de apuração desse indicador individual por cliente, para cada sistema ou serviço, fosse ajustado para assumir o valor unitário máximo, ou seja, sendo a disponibilidade entregue igual ou superior à disponibilidade contratada para o sistema ou serviço, o indicador assumiria o valor 1,00, o atendimento ou não, na média, dos níveis de serviços acordados seria retratado de forma mais aparente. Assim, essa simples modificação em sua apuração devolveria ao indicador a sua capacidade de representatividade do evento a que se propõe aferir. Exemplificando, a apuração do indicador para o supracitado cliente em maio de 2013, e a apuração proposta, demonstram isso, conforme a seguinte tabela:

Tabela: Apuração do atendimento dos níveis de serviços acordados com o cliente RFB em maio de 2013

Categoria	Código	Sistema/Serviço	Total de Indisponibilidade (min)	Disponibilidade Praticada	Disponibilidade Contratada	Apuração Atual	Apuração Proposta
CAT01	3101	Consultas Técnicas	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3107	INFORMAR – Informações Gerais de Arrecadação	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3110	CNAF – Cadastro Nacional de Ações Fiscais	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3113	Suporte WEB	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3114	SAFIS – Sistema de Auditoria Fiscal	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3125	AGUIA – Módulo de Tratamento de Divergências	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3127	CEI WEB – Sistema de Cadastramento de Matrículas CEI	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3132	DISO WEB – Declaração para Regularização de Obra de Construção Civil	53	99,65%	95,00%	1,0489	1,0000
CAT01	3138	PRODIN – Sistema de Tratamento de Débitos Anteriores ao SICOB	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3142	SIF – Sistema de Inteligência Fiscal	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3143	AUDICOMP-P	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3144	SISOBRA PREF – Sistema de Cadastramento de Obras	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3148	SISOBRA NET	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3149	SISOBRA GER	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3150	SISCOL – Módulo de Dados Cadastrais	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3151	SISCOL – Módulo de Procedimentos Fiscais	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000

Categoria	Código	Sistema/Serviço	Total de Indisponibilidade (min)	Disponibilidade Praticada	Disponibilidade Contratada	Apuração Atual	Apuração Proposta
CAT01	3152	SISCOL – Módulo de Documentos de Débito e Controle de DEBCAD	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3153	SISCOL – Módulo de Tabelas e Ferramentas do Sistema	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3155	AGUIA – Rotina de Integração com o Sistema SISCOL	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3156	AGUIA – Entidades Filantrópicas	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3157	AGUIA – Consultas ao Cadastro Menu Estabelecimentos	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3158	AGUIA – Consulta ao LOG de Estabelecimentos	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3159	AGUIA – Consultas ao Conta Corrente de Guias de Recolhimento	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3160	AGUIA – Ajuste de Guias	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3161	AGUIA – Consulta ao LOG de Atualizações de Guias de Recolhimento	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3162	AGUIA – Módulo de Inclusão de Guias	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3163	SAL – Cálculo de Acréscimos Legais de Contribuintes Individuais	1.049	93,06%	95,00%	0,9796	0,9796
CAT01	3164	SAL – Cálculo de Acréscimos Legais de Empresas e Equiparados	985	93,49%	95,00%	0,9841	0,9841
CAT01	3165	SAL – Cálculo de Indenizações, DIC e Contagem Recíproca	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3166	GPS – Emissão de GPS com Código de Barras Offline	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3167	RESTITUIÇÃO – Sistema de Restituição	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3173	AGUIA – Módulo GFIP	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3177	GFIPWEB – Consultas	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3180	GFIPWEB – Desbloqueio de GFIP	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3181	CNISA – Módulo Online	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3182	CNISA DCBC	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3184	CND – Sistema Corporativo	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3185	CND - Sistema de Baixa de Empresas.	1.539	89,82%	95,00%	0,9455	0,9455
CAT01	3186	CND – Serviços de Pedido de CND e Consulta na WEB	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3188	SICOB – Módulo Documento Original	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3189	SICOB – Módulo Processo	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000

Categoria	Código	Sistema/Serviço	Total de Indisponibilidade (min)	Disponibilidade Praticada	Disponibilidade Contratada	Apuração Atual	Apuração Proposta
CAT01	3190	SICOB – Módulo Parcelamento	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3191	SICOB – Módulo de Cobrança	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3192	SICOB – Módulo de Apoio / Tabelas Auxilares / Impressão	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3193	SICOB – Módulo Integração com SISCOL	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3199	SICOB – Ambiente de Treinamento	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3200	RETPREF - Módulos Retenção e Remessa	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3300	CND – Webservice	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3301	SICOB – FNDE – Transferência para RFB dos Débitos do Salário Educação	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3302	SICOB – Parcelamento Especial	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	3334	PARCWEB – Ecac – Módulo Parcelamento Lei 10.522/02	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT01	5114	SDJ - Sistema de Controle de Depósitos Judiciais/Extrajudiciais	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3120	AGUIA – Serviços de atualização de guias de recolhimento	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3124	AGUIA – Batimento GFIP x GPS	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3146	SISOBRA – Rotina de sincronização do cadastro de obras	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3147	SISOBRA – Rotinas de atualização com as obras das prefeituras	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3154	AGUIA – Serviços de integração com o cadastro do CNPJ	0	55,00%	95,00%	0,5789	0,5789
CAT02	3168	ARPA – Apropriação das receitas – obrigações correntes	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3171	AGUIA – Serviços de integração com o sistema GFIP WEB – carga da GFIP	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3172	AGUIA – Serviços de distribuição de valores da GFIP	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3174	AGUIA – Serviços de controle de IP e tratamento de divergências	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3175	GFIP WEB – Carga da GFIP	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3176	GFIP WEB – Extração para receita	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3178	GFIP WEB – Extração AUDIG	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000

Categoria	Código	Sistema/Serviço	Total de Indisponibilidade (min)	Disponibilidade Praticada	Disponibilidade Contratada	Apuração Atual	Apuração Proposta
CAT02	3179	GFIP WEB – Bloqueio de GFIP	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3183	CNISA – Agregado RAIS	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3194	SICOB – Rotina de atualização mensal da base	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3195	SICOB – Rotina de emissão de cobrança mensal de parcelamento	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3196	SICOB – Rotina de apropriação de pagamentos	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3197	SICOB – Rotina de integração com REFIS / SERPRO	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3198	SICOB – Rotina de carga de depósito judicial	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3201	RETPREF – Rotinas de cálculo e envio de retenção para o BB	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	3333	SICOB – Tramitação de processos nas unidades RFB e PGFN	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
CAT02	5109	Sistema de controle básico de remessas de GPS	0	100,00%	95,00%	1,0526	1,0000
Indicador apurado pela média das aferições individuais para cada serviço ou sistema						**1,0428**	**0,9931**

Fonte: Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviços – RGNS para o cliente RFB em maio de 2013

Da análise da tabela anteriormente exposta, percebe-se que a apuração proposta demonstra de forma mais clara a situação reportada, em que pese a diferença absoluta em termos numéricos não ser expressiva.

O indicador "ICPP" , de acordo com informações constantes do Relatório de gestão, é uma das medidas para verificação do cumprimento dos compromissos de prazos da Empresa.
O "ICPP" é calculado dividindo-se quantidade de projetos com cronograma dentro do prazo previsto, no mês t pela quantidade total de projetos em análise, no mês t (ICPPt = QPCPt / QTPt * 100).

O quadro a seguir apresenta a série histórica do "ICPP":

Quadro: Evolução Histórica do Índice de Cumprimento de Prazo dos Projetos da Dataprev - ICPP

Série Histórica	2010	2011	2012	2013
	-	**69%**	**76%**	**75%**
Comportamento Esperado	Maior-melhor			

Fonte: Relatório de Gestão 2013.

Com base nas informações constantes dos Relatórios Mensais de Acompanhamento de Projetos (RAP) identifica-se que o indicador não representa de maneira fidedigna o fenômeno que pretende medir, tendo em vista que as repactuações de prazos não refletem na série histórica indicador.

Além disso, verificou-se que não há clareza quanto ao critério para estabelecer quais projetos serão acompanhados em cada mês, prejudicando a confiabilidade do indicador. Por exemplo, os projetos Desativação do CV2 e Desativação do CV3 constaram entre os acompanhados no mês de junho, apresentando percentagens de conclusão de 40,57% e 72,64% respectivamente, enquanto que, a partir do mês de julho de 2013 já não constaram dos acompanhamentos, consignados nos Relatórios de Acompanhamento de Projetos – RAP.

Causa

Fragilidades nos procedimentos de definição e acompanhamento de indicadores Unidade.

Manifestação da Unidade Examinada

Com relação à utilização do indicadores para a tomada de decisões pelos gestores a Dataprev informou:

C-ANS:

"Como já mencionado, os indicadores orientam os gestores do serviço sobre as necessidades de melhorias. Neste caso, permite a execução de ações para atingimento e superação dos índices de níveis de serviços estabelecidos juntos aos clientes.

O descumprimento de índices ou mesmo a redução de apurações anteriores propicia a verificação antecipada de problemas que podem afetar o desempenho de sistemas e, com isso ações preventivas de correção de problemas podem ser adotadas.

Importante ainda ressaltar que, quando falamos em indicadores de ANS, seu atingimento implica em ações muitas vezes conjuntas ou que envolvem mais de uma frente de atuação, podendo ser de infraestrutura, de desenvolvimento e manutenção de sistemas ou mesmo de atendimento aos clientes e a utilização dos indicadores e a carga histórica que lhe é inerente, auxilia nos trabalhos para identificação do problema e proposição de soluções."

ICPP:

"*Conforme já explanado na resposta do item "a", questionamento 1, os indicadores possuem uma relevância na tomada de decisão dos gestores, principalmente pelo fato de que as informações históricas auxiliam na identificação precoce de eventuais incidentes que podem ser evitados ou minimizados com o estudo e os registro dos indicadores. O Indicador de Cumprimento de Prazo é calculado através da fórmula base : total de Projetos acompanhados pelo Escritório de Projetos dividido pela quantidade de projetos que apresentam atrasos sem justificativas de solicitações de mudança ou nova repactuação de data de término.*

Os indicadores são analisados pela equipe que acompanha os projetos para que auxilie os gestores a tratar as situações que levam a alteração de cronograma, de modo que o gestor possa não apenas tratar a questão em particular, mas também atuar em outros projetos que, apesar de ainda não atrasados, possam – pelas características similares – sofrerem com prorrogações." .

Análise do Controle Interno

A análise do rol de indicadores selecionados evidencia que, de modo geral, a Dataprev dispõe de indicadores gerenciais e operacionais para atividades de relevância no contexto em que atua.

Contudo, o "C-ANS" e o "ICPP" não atendem aos requisitos de completude e comparabilidade tendo em vista que foram identificadas fragilidades na sua capacidade de representar a situação que unidade pretende medir, bem como não foi evidenciada documentalmente a sua utilização no processo de tomada de decisões.

Em que pese as informações apresentadas pelo gestor acerca da utilização dos indicadores "C-ANS" e "ICPP" na tomada de decisões, não foram encaminhadas as evidências documentais solicitadas.

Recomendações:
Recomendação 1: Que a Dataprev reavalie a composição dos indicadores C-ANS e ICPP de modo a que os índices destinados a medir o cumprimento de acordos de níveis de serviço e de cumprimento de prazos dos projetos possam refletir de maneira mais adequada a situação que a unidade pretende medir.

1.2.2 EFETIVIDADE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS

1.2.2.1 INFORMAÇÃO

Avaliação dos Resultados Quantitativos e Qualitativos da Gestão.

Fato

A avaliação dos resultados quantitativos e qualitativos da gestão da Dataprev no exercício de 2013, em especial quanto à eficácia e eficiência no cumprimento dos objetivos estabelecidos no plano estratégico e da execução física e financeira das ações do orçamento, teve por objetivo identificar se os resultados quantitativos e qualitativos estão sendo atingidos, bem como verificar se as despesas realizadas guardam correlação com a finalidade do Programa/Ação.

O quadro a seguir apresenta a dotação orçamentária e a execução dos recursos disponibilizados para a Dataprev no exercício de 2013.

Quadro: Programa/Ações do Orçamento de Investimentos

Programa/Ações	Dotação Inicial	Dotação Final (A)	Valor Executado (B)	% B/A
Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	158.000.000	118.000.000	117.973.536	**99,98**
Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos.	2.000.000	7.000.000	3.194.579	**45,64**
Ação 4117 – Manutenção e Adequação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação para a Previdência Social	73.500.00	108.500.000	107.411.475	**98,99**
Programa 0807 – Programa de Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais	233.500.000	233.500.000	228.579.590	**97,89**

Fonte: Relatório de Gestão 2013.

O quadro a seguir apresenta a correlação entre a execução das três ações orçamentárias executadas pela Dataprev com os resultados do Plano de Ação do Exercício de 2013.

Quadro: Resultados do Plano de Ação 2013 por Ações do Orçamento de Investimento

Ação 4117	Ação 4101	Ação 4102
03.01 - Alta disponibilidade local dos serviços: CNIS, SIBE, MTE, SIRC e ECO implantadas (inclui MTE como cluster)	—	—
03.02 - Centro de Competência de Inteligência de Negócios implantado	—	—
03.03 - Processo de atualização tecnológica contínua de infraestrutura implantado	—	—
03.05 - 100% softwares desenvolvimento conformidade processo desenv./testes	—	—
03.06 - Um projeto que cruze dados estruturados/não estruturados (Big-Data)	—	—
03.09 - Novo modelo de rede (3 Gb) implantado nos datacenters RJ, DF e SP	—	03.09 - Novo modelo de rede (3 Gb) implantado nos datacenters RJ, DF e SP
03.14 - Ter base testes mascarada em uso clientes < 10% volume CNIS	—	—
04.01 - Portal CNIS/SIBE (LOAS e BI) implantado nacionalmente	04.01 - Portal CNIS/SIBE (LOAS e BI) implantado nacionalmente	04.01 - Portal CNIS/SIBE (LOAS e BI) implantado nacionalmente
04.08 - SIBE II (nova folha de pagamento rodando em paralelo) em	—	—

Ação 4117	Ação 4101	Ação 4102
homol.		
05.01 - Procedimento de Segurança no ciclo produtivo definido e implantado nacionalmente	—	—
—	06.01 - Solução de infraestrutura do CPSP implantada e em operação	—
06.02 - Nova solução de infraestrutura do CPRJ capacidade prov 900KVA	.02 - Nova solução de infraestrutura do CPRJ capacidade prov 900KVA	.02 - Nova solução de infraestrutura do CPRJ capacidade prov 900KVA
—	06.03 - DF - Montagem da estrutrura da escada e reforma de 01 pavimento tipo	—
06.08 - Projeto de reforma da Paraíba concluído, elevadores em funcionamento	06.08 - Projeto de reforma da Paraíba concluído, elevadores em funcionamento	—
—	06.11 - Projeto de reforma do Ceará concluído	—
06.13 - Prioridades do plano de demais obras implantadas	06.13 - Prioridades do plano de demais obras implantadas	06.13 - Prioridades do plano de demais obras implantadas
1A.08 - Gestão de infraestrutura de TIC interna estruturada	—	—
1A.20 - Gestão de portfólio de projetos implantada no Portal da Previc	—	—
Valor Realizado = R$ 107.411.475,00	**Valor Realizado = R$ 117.973.536,00**	**Valor Realizado = R$ 3.194.579,00**

Fonte: Relatório de Gestão 2013.

A execução pela Dataprev do Programa 0807 – Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais alcançou o valor aproximado de R$ 228.600.000, o que equivale a 97,90% do orçamento reprogramado para o exercício, no total de R$ 233.500.000.

Os principais investimentos somaram o montante de R$ 191.600.000, o que representa 81,83% dos gastos realizados com recursos do programa 0807, e se referem a aquisições realizadas com recursos das ações 4101 e 4117, como apresentado a seguir:

- Ação 4101 - Data Center (Sala Cofre-CPRJ) e Data Center (Sala Cofre-CPSP); e
- Ação 4117 - Storage, Licença de Software de Virtualização VMWare, e Equipamentos de TIC.

De acordo com as informações do Relatório de Gestão 2013, a baixa execução da Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos é decorrente da não aquisição de parte do mobiliário previsto, em razão de contingenciamento de recursos no 4º trimestre de 2013.

Em face do exposto, verifica-se que no exercício de 2013 a Dataprev alcançou um bom nível de execução dos recursos orçamentários a ela destinados, e que os gastos realizados com estes recursos guardam correlação com a finalidade do Programa 0807 – Programa de Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais e com os resultados do Plano de Ação da empresa.

1.2.2.2 CONSTATAÇÃO

Fragilidades no processo de planejamento e de acompanhamento do plano operacional da Dataprev

Fato

Com vistas a avaliar o processo de planejamento da Dataprev, procurou-se responder as seguintes questões de auditoria:

1. O Planejamento Operacional da Dataprev está apoiado em metodologia formalmente estabelecida, com a definição de fases, produtos e responsáveis, e está vinculada aos seus Planejamentos Estratégico e Tático?
2. Os planos de ações são submetidos à aprovação do Conselho de Administração?
3. A Dataprev atingiu níveis satisfatórios de execução dos seus Planos Operacionais, nos exercícios de 2011 a 2013, nos resultados relacionados com demandas de seus clientes?
4. Os instrumentos e os mecanismos utilizados para acompanhar e monitorar a execução dos Planos Operacionais identificaram as causas para eventuais níveis insatisfatórios de execução dos seus resultados e as medidas adotadas frente a esses níveis?

O planejamento na Dataprev é desdobrado em três níveis: estratégico, tático e operacional. O Plano Estratégico Institucional – PEI define a visão da empresa para um período de cinco anos. O Plano Diretor de TIC – PDTI, no nível tático, tem horizonte temporal de três anos. E o Plano de Ação, anual e de nível operacional, contém as ações de tecnologia e de gestão. Visando tornar a empresa capaz de responder adequadamente a contextos em rápida transformação, o PEI e o PDTI são revisados anualmente.

Figura: Níveis do Planejamento

Fonte: Relatório de Gestão 2013 – Dataprev

No Plano Estratégico 2010-2015, os objetivos foram agrupados em três perspectivas, que representam o encadeamento lógico da atuação da empresa: resultados; processos internos; e aprendizado e crescimento.

Os objetivos estratégicos são:

- Otimizar os processos finalísticos de negócio e a disponibilidade dos serviços;
- Garantir a segurança da informação;
- Buscar a inovação e excelência tecnológica;
- Promover a qualidade e a criação colaborativa de informações corporativas;
- Fortalecer o processo de planejamento orientado a resultados;
- Aperfeiçoar as práticas comerciais e aumentar o portfólio de serviços;
- Adequar a imagem e o desenho organizacional da empresa aos novos desafios;
- Valorizar e desenvolver competências técnicas e gerenciais;
- Promover a qualidade de vida, a responsabilidade socioambiental e a melhoria nas relações de trabalho;
- Otimizar os sistemas de apoio à gestão e o gerenciamento da tecnologia interna;
- Aprimorar a estrutura física e a gestão do patrimônio imobiliário;

- Aperfeiçoar a aplicação dos recursos financeiros e logísticos.

O ciclo de planejamento operacional da Dataprev para 2013 apresentou três etapas. Em síntese, iniciou-se no último trimestre do ano anterior ao da execução, com a etapa preparatória, na qual foram colhidas as expectativas dos empregados da empresa, dos órgãos de controle e dos clientes, além das contribuições de suas Diretorias e da Presidência. Em seguida, começou a etapa de planejamento, quando foi elaborado o Plano de Ação a partir das informações coletadas na etapa anterior, estruturado em camadas identificadas em Eixos, Resultados, Macroações, Marcos Intermediários e Ações. Durante todo o ano, ocorreu a etapa de monitoramento e de avaliação, fechando o ciclo.

A etapa preparatória do plano de ação partiu de uma pesquisa para identificação das expectativas dos empregados e coleta de sugestões para construção do plano de ação. Foram recebidas 404 propostas de ações, por meio de 60 formulários eletrônicos. Foram realizadas, também, reuniões entre a Presidência e as Diretorias e foram ouvidas equipes de clientes.

O objetivo da organização por Eixos foi apresentar o plano por temas de relevância estratégica e facilitar a atuação matricial, com os resultados desmembrados em Macroações, com definições de prazos e responsáveis pela execução, podendo ser obtidos pelo trabalho de equipes de diferentes Diretorias. Quando concluído, o Plano de Ação 2013 foi divulgado para toda a empresa.

O monitoramento das ações aconteceu por meio de 10 ciclos de reuniões ao longo de 2013, nas quais os responsáveis pelos Resultados expuseram o andamento de cada trabalho à época. É na etapa de monitoramento que são elaborados o Relatório de Situação do Plano e o Painel de Cores, instrumentos que resumem o resultado naquele momento.

O Plano de Ação 2013 da Dataprev foi constituído por 126 ações distribuídas em sete Eixos: Gestão e Governança; Pessoas; Tecnologia e Inovação; Demandas Prioritárias e Negócios; Segurança da Informação; Infraestrutura Física e Patrimonial; e Atendimento. Na apresentação do Plano estão consignadas a premissa e as inovações relativas ao planejamento do exercício anterior:

"O ciclo de planejamento estratégico 2012-2013 avança, seguindo a mesma premissa dos anteriores: a implantação de melhorias contínuas nos processos de desenvolvimento institucional da Dataprev.

O ciclo anterior, 2011-2012, foi marcado por duas grandes inovações metodológicas: a primeira referiu-se à elaboração de um plano estratégico matricial e a segunda introduziu as oficinas de monitoramento, realizadas com a presença de gestores responsáveis por resultados e macroações.

Essa ênfase no planejamento e monitoramento do plano de ação possibilitou à Dataprev uma rápida adaptação ao modelo matricial, o qual reflete a complexidade dos processos de execução de ações.

Ao mesmo tempo, a manutenção de momentos coletivos de prestação de contas, alinhamento conceitual e gestão, que ocorrem durante as oficinas de monitoramento do plano, também têm sido valorizados como um diferencial imprescindível para a constante melhoria na gestão.

Neste novo ciclo, 2012-2013, foram acrescentados dois novos momentos ao processo de elaboração do plano de ação: a consulta aos empregados — que ampliou de maneira significativa a base de empregados envolvidos no processo de planejamento —, e a consulta aos clientes da empresa e órgãos de controle, que revelaram expectativas e sugeriram melhorias sobre o trabalho da Dataprev.

A introdução de novas etapas no processo de planejamento e a dinâmica de elaboração do Plano de Ação 2013 possibilitaram a estruturação de um plano ainda mais aderente às expectativas do corpo funcional e dos clientes da Dataprev.".

O Relatório de Monitoramento de mês de setembro de 2013 descreveu o processo de monitoramento:

"O processo de monitoramento se apoiou em quatro componentes principais: (i) a atualização periódica do andamento das ações, macroações e resultados por parte de seus responsáveis no sistema Clarity; (ii) o monitoramento periódico do Plano de Ação junto aos responsáveis de resultados e macroações, coordenado pelo Grupo de Trabalho, (iii) duas oficinas anuais de socialização e avaliação dos eixos e (iv) duas reuniões com os gerentes nacionais da Dataprev (uma para apresentação e outra para prestação de contas).".

O citado Grupo de Trabalho (GT) é formado por dois representantes de cada Diretoria, além da Presidência. O grupo tem como funções atribuídas: monitorar os resultados; manter o Diretor atualizado sobre o andamento dos resultados de sua Diretoria; acionar o Diretor em situações que possam vir a comprometer o cumprimento dos prazos; apoiar os responsáveis pelos resultados em relação à metodologia de planejamento, detalhamento das macroações e acompanhamento do Plano de Ação; estabelecer o calendário dos pontos de controle do Plano; participar das reuniões quinzenais para discutir melhorias no processo de monitoramento e programar o próximo monitoramento; aprovar junto ao Diretor possíveis alterações nas datas de término das macroações; e elaborar mensalmente o Boletim de Acompanhamento do Plano de Ação.

As reuniões para monitoramento e avaliação do plano de ação podem ser mensais, bimestrais ou trimestrais, de acordo com a relevância do resultado:

Quadro: Critérios para periodicidade das reuniões de monitoramento

Periodicidade	Critérios
Mensal	• Novidades na empresa ou processos pouco azeitados; • Impacto ou interface em diversas áreas (alteração de processos).
Bimestral	• Resultados com clareza de processos, mas que precisam ter sua execução acelerada; • Resultados que dependem de clientes ou órgãos externos.
Trimestral	• Processos bem definidos; • Etapas mais longas, que prescindem de monitoramento frequente (não há necessidade de monitorar com muita frequência porque não há muitas entregas a serem feitas).

Fonte: Relatório de Monitoramento do Plano de Ação 2013 – oitavo ciclo – setembro/2013 – Dataprev.

Todas as reuniões são acompanhadas por, pelo menos, dois membros do Grupo de Trabalho. São convocados os responsáveis por Resultados e Macroações. As informações são registradas em formulário específico e a Diretoria Executiva recebe relatórios semanais com o andamento do Plano de Ação.

A situação de cada Resultado é classificada por dois critérios, um objetivo e outro subjetivo. O critério objetivo é o percentual de execução do conjunto de macroações que compõem aquele resultado – a contagem do número de tarefas executadas comparada com o total de tarefas de cada ação, sem ponderações de complexidade e de recursos necessários. Por isso, em complemento há o critério subjetivo, uma cor atribuída à ação segundo a percepção do gestor sobre a evolução e a perspectiva das atividades sob seu gerenciamento.

Por outro lado, o relacionamento entre o planejamento operacional, o planejamento tático e o planejamento estratégico (respectivamente Plano de Ação 2013, Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e Plano Estratégico 2010/2015) está descrito no documento "Relatório do Plano de Ação 2013" da seguinte forma:

"Este documento apresenta a execução do Plano de Ação da Dataprev – Exercício 2013 e o alinhamento das ações realizadas com o Plano Estratégico 2010/2015 e com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2013/2015. Está organizado em GRUPOS, caracterizados por um conjunto de Resultados do Plano de Ação inter-relacionados e gerenciados de maneira a alcançar objetivos comuns.

Existem três tipos de Agrupamentos: (1) Grupos de Resultados direcionados para o fornecimento de soluções tecnológicas aos clientes; (2) Grupos de Resultados orientados para o alcance da excelência operacional e o aprimoramento dos ambientes tecnológicos; e (3) Grupos de Resultados voltados para o fortalecimento da gestão da Dataprev.

Os Grupos possuem descrição concisa e objetiva, visando facilitar o entendimento, independente do conhecimento prévio sobre a execução do Plano de Ação. São apontados fatores que caracterizam o alinhamento de cada Grupo com os objetivos estratégicos da empresa, além dos Temas e Subtemas definidos no PDTI.".

O Relatório do Plano de Ação 2013 apresentou, nos grupos de resultados, os respectivos itens do Plano Estratégico e do PDTI com os quais se alinham os itens do Plano de Ação e as realizações no ano de 2013, garantindo assim a vinculação entre eles.

Ademais, avaliou-se se os planos de ação são submetidos à aprovação do Conselho de Administração da Dataprev. O seu Estatuto Social, aprovado por meio do Decreto nº 7.151, de 09/04/2010, estabeleceu as competências e atribuições dos órgãos de administração e fiscalização da empresa, cabendo ao Conselho de Administração o seguinte, conforme descrito no artigo 17:

"*Art. 17. Ao Conselho de Administração compete:*
I - fixar a orientação geral dos negócios da DATAPREV;
II - fixar as diretrizes e políticas básicas, seus principais objetivos e metas globais;
III - deliberar sobre os atos de fixação do quadro geral de pessoal, do plano de cargos e salários, de gratificações, direitos e vantagens, bem assim a contratação, a termo, de profissionais, na forma da legislação pertinente;
*IV - **aprovar as propostas de orçamento e os programas anuais e plurianuais e acompanhar sua execução**;*" (grifos nossos)

Nesse sentido, a CGU requereu à empresa, por meio da Solicitação de Auditoria 201405746-10, de 06/08/2014:

- Disponibilizar cópia da documentação referente à prestação de contas dos Planos de Ação dos exercícios de 2011 a 2013 pelo Conselho de Administração, contendo o posicionamento do conselho sobre o assunto;
- Disponibilizar cópia das atas e decisões do Conselho de Administração referentes ao exercício de 2013.

Em resposta, foram recebidas cópias de duas atas de 2011, duas atas de 2012 e três atas de 2013.

A Ata da 265ª reunião ordinária do Conselho de Administração, realizada em 19/04/2011, registra que o Plano de Ação 2011 foi apresentado e validado pelo Conselho.

A Ata da 271ª reunião ordinária do Conselho de Administração, realizada em 31/10/2011, registra a apresentação do processo de planejamento do Plano de Ação 2012 e a informação de que a proposta para o referido Plano seria submetida à apreciação e validação do Conselho em dezembro de 2011. De fato, na Ata da 3ª reunião conjunta do Conselho de Administração (273ª) e Conselho Fiscal (342ª), realizada em 14/12/2011, consta o registro da apresentação do Plano de Ação 2012 e sua aprovação pelo Conselho, incluindo comparativo com o Plano de Ação 2011. Depreende-se que a execução do Plano de Ação 2011 tenha sido aprovada de forma tácita.

O Conselho de Administração foi apresentado à construção do Plano de Ação 2013 em sua 283ª reunião ordinária, ocorrida em 30/10/2012. A validação e a aprovação desse Plano ocorreram na 2ª reunião extraordinária, em 20/12/2012, oportunidade na qual também foram apresentados os resultados do Plano de Ação de 2012. Novamente, depreende-se que o desempenho alcançado tenha sido aprovado sem ressalvas, já que não há menção expressa ao assunto na ata.

Na 297ª reunião ordinária do Conselho de Administração, ocorrida em 13/12/2013, foi realizado um balanço da execução do Plano de Ação 2013 e foi aprovado o Plano de Ação 2014. De modo similar aos anos anteriores, consta da ata da reunião a aprovação e a validação do plano de ação proposto para o exercício seguinte, ficando implícita a aprovação do Conselho de Administração ao desempenho atingido no plano de ação do exercício corrente.

No que se refere à eficácia da gestão, em especial quanto ao cumprimento dos objetivos e metas planejados e pactuados para o exercício de 2013, com base na documentação disponibilizada pelo gestor, constatou-se que 50% das metas/resultados planejados foram atingidas (metas concluídas ou com execução parcial entre 81% a 99%).

Com relação aos níveis de execução dos Planos de Ação nos exercícios de 2011 a 2013, a situação final para casa exercício está ilustrada nos gráficos a seguir, considerando o critério objetivo, qual seja, o percentual de execução dos respectivos resultados/metas, cujas legendas baseiam-se nas utilizadas no Relatório "Balanço do Plano de Ação 2013":

Figura: Visão geral da execução do Plano de Ação 2011

Fonte: Planilha “Plano de Ação 2011 – Final do ciclo”

Figura: Visão geral da execução do Plano de Ação 2012

Fonte: Planilha “Balanço do Plano 2012 – Dataprev”

Figura: Visão geral da execução do Plano de Ação 2013

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Comparativamente, verifica-se que a execução dos planos para os exercícios analisados apresenta evolução, levando em consideração as metas concluídas e com execução parcial (81% a 99%), com percentuais da ordem de 31% em 2011, 48% em 2012 e 50% em 2013. Contudo, no que se refere à eficácia da gestão, em especial quanto ao cumprimento dos objetivos e metas planejados e pactuados para o exercício de 2013, constata-se um baixo índice de execução do Plano de Ação.

Nesse sentido, são apresentados a seguir gráficos contendo o número de resultados alcançados – visão geral e visão por Eixos:

Figura: Visão geral da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Figura: Visão do Eixo Gestão e Governança da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Figura: Visão do Eixo Pessoas da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Figura: Visão do Eixo Tecnologia e Inovação da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Figura: Visão do Eixo Demandas Prioritárias e Negócios da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Figura: Visão do Eixo Segurança da Informação da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha “Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)”

Figura: Visão do Eixo Infraestrutura Física e Patrimonial da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha "Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)"

Figura: Visão do Eixo Atendimento da execução do Plano de Ação 2013, em quantitativo de resultados alcançados

Fonte: Planilha "Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)"

Da análise desses dados consolidados sobre a execução do Plano de Ação 2013, observa-se que os resultados alcançados plenamente ou com execução parcial, acima de 81%, totalizaram 63, mesma quantidade daqueles resultados com execução regular, insuficiente ou que foram cancelados.

Neste ponto, procurou-se aferir a evolução da execução dos planos no Eixo de Demandas Prioritárias nos três últimos exercícios, a partir de 2011.

Todavia, o Plano de Ação 2011 teve uma organização diferente dos dois seguintes. As ações não estavam distribuídas em eixos de atuação, mas classificadas de acordo com temas ou por clientes. Assim, a comparação dos resultados com foco nas demandas de clientes restou prejudicada para esse exercício.

Em 2012, o Eixo Demandas Prioritárias concentrou os resultados relacionados aos clientes. O gráfico a seguir ilustra o percentual de execução:

Figura: Execução do Plano de Ação 2012 – Eixo Demandas Prioritárias

Fonte: Planilha "Balanço do Plano 2012 – Dataprev"

As demandas prioritárias e os respectivos percentuais de execução estão individualmente ilustrados no gráfico a seguir:

Figura: Visão da execução das Demandas Prioritárias 2012

Fonte: Planilha "Balanço do Plano 2012 – Dataprev"

Em 2013, o Eixo que concentrou os resultados relacionados a demandas de seus clientes foi o de Demandas Prioritárias e Negócios. Esses itens estão listados a seguir:
Figura: Execução do Plano de Ação 2013 – Eixo Demandas Prioritárias e Negócios

Fonte: Planilha "Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)"

Figura: Visão da execução das Demandas Prioritárias 2013

Fonte: Planilha "Painel Geral de Monitoramento do Plano de Ação 2013 da Dataprev (Final)"

Importante frisar a relevância que possui o Eixo Demandas Prioritárias no contexto do Plano de Ação, por concentrar as atividades voltadas ao atendimento aos clientes e ao negócio da empresa. No documento "Balanço da execução do Plano de Ação 2013" a empresa reconhece "*(...) a importância de a Dataprev enfrentar desafios relacionados à Tecnologia e à Gestão para que os resultados esperados no Eixo Demandas Estratégicas sejam viabilizados, os quais tiveram grande importância em 2013 e continuarão tendo em 2014. A Empresa está se preparando para enfrentar problemas estruturantes e, ao fazer isso em 2014, abre-se caminho para um ano melhor em 2015.*".

Apesar disso, o desempenho obtido no eixo de Demandas Prioritárias e Negócios em 2012 e 2013 foi insatisfatório. O Balanço do Plano de Ação 2013 registrou este fato, a partir da identificação de que "*A situação final do Eixo Demandas Prioritárias e Negócios suscitou questionamentos ao mostrar que, somando resultados amarelos e vermelhos, este foi o Eixo com pior desempenho em 2013.*". Uma hipótese foi aventada para explicar esse resultado: "*Uma das explicações dos participantes para tal status referiu-se à alta dependência externa para a conclusão de diversos resultados. Isso foi uma das causas de resultados vermelhos que tiveram noventa por cento de execução – a Dataprev realizou muito, mas uma parte que não estava sob sua governabilidade não foi executada.*". Os relatórios de monitoramento do plano de ação examinados, todavia, não contêm registros suficientes que permitam conhecer exatamente quais teriam sido as dependências externas que frustraram os resultados deste eixo.

O documento de balanço das ações de 2013 também evidencia que o Plano de Ação tem um papel de propor desafios à empresa: "*Diante destes questionamentos, o Presidente da Dataprev salientou que o status e o percentual de execução do Plano de Ação são ferramentas de gestão da Empresa, para orientar o trabalho enquanto ele é executado. Sendo assim, os status cumprem uma função política que vai além de retratar seu andamento, servindo para chamar a atenção. Haverá sempre condicionantes para determinar o status de um resultado, as quais são singulares. Por isso, os status são declaratórios e não é intuito mecanizar esta definição.*". Há, ainda, o registro de que o Presidente da empresa "*relembrou que o Eixo Demandas Prioritárias teve critérios mais rígidos de avaliação, o que é positivo pois seus resultados dizem respeito aos clientes*.".

Observando-se os Planos de Ação dos exercícios comparados (2012 e 2013), nota-se que a quantidade de demandas oriundas dos clientes e classificadas como prioritárias têm aumentado. Os níveis de execução, porém, não chegaram próximos da plenitude em nenhum dos exercícios: 4 execuções de 100% em 2012, dentre 13 resultados, ou 30% do total; e 3 execuções de 100% em 2013 dentre 30 resultados prioritários, ou 10% do total.

Adicionalmente, comparando-se os percentuais totais de execução para esse Eixo, verificados em 2012 e 2013, percebeu-se que o nível de execução total e parcial (entre 81% e 99%) decresceu de 46% para 40% entre os dois exercícios.

A fim de se avaliar se os instrumentos e os mecanismos utilizados para acompanhar e monitorar a execução do Plano de Ação 2013 identificaram as causas para eventuais níveis insatisfatórios de execução dos seus resultados e as medidas adotadas para reverter esse quadro, foi solicitado às áreas específicas da Dataprev que identificassem as situações que impactaram o atingimento dos resultados e as ações adotadas para eliminar/mitigar essas situações para os resultados constantes do Plano de Ação 2013 listados a seguir:

Quadro: Relação de resultados do Plano de Ação 2013

Código	Descrição	Percentual de Execução em dezembro de 2013
4.02	Portal CNIS/SIBE (demais espécies) desenvolvido e homologado	15%
4.08	SIBE II (nova folha de pagamento rodando em paralelo) em homologação	62%
4.09	Sistema de Regime Próprio da Previdência Social – SRPPS implantado nacionalmente	30%
4.10	Portal PREVIC reformulado e implantado	63%
4.27	Solução de gestão para administração direta, autárquica e fundacional estruturada para comercialização	0%

As informações fornecidas pela Dataprev em resposta aos questionamentos supramencionados, causas dos níveis de execução e medidas adotadas, foram confrontadas com as informações registradas nos relatórios do monitoramento realizado nos meses de setembro e outubro de 2013, últimos meses com ações acompanhadas, a fim de verificar a pertinência entre elas, cuja síntese da comparação está descrita a seguir:

Quadro: Comparativo entre os Relatórios de Monitoramento dos meses de setembro e de outubro de 2013

Código	Percentual de Execução em dezembro de	Percentual de Execução em setembro de	Causas e providências adotadas	Percentual de Execução em outubro de	Causas e providências adotadas

	2013	2013	identificadas em setembro de 2013	2013	identificadas em outubro de 2013
4.02	15%	15%	Não consta	Não consta	Não consta
4.08	62%	60%	Não consta	Não consta	Não consta
4.09	30%	25%	Não consta	Não consta	Não consta
4.10	63%	60%	Não consta	Não consta	Não consta
4.27	0%	Não consta	Não consta	0%	Não consta

Logo, evidenciou-se que os documentos produzidos durante o processo de monitoramento dos resultados – resumos, gráficos, relatórios de monitoramento e relatório balanço – não trazem elementos suficientes para se identificar as razões pelo não atingimento dos objetivos. Por isso, embora a rotina de monitoramento tenha servido para manter a empresa informada sobre o próprio desempenho, não há registro sistematizado das causas para o não atingimento de objetivos, nem de providências a adotar para que os gestores corrijam tempestivamente os rumos das ações, no âmbito do acompanhamento realizado da execução do plano de ação.

Além disso, as situações apontadas pela Dataprev em sua resposta como causas para os níveis de execução dos resultados questionados reforçam a fragilidade do planejamento, já que a identificação dos riscos associados a cada resultado e das medidas a serem adotadas frente a esses riscos mitigaria o impacto da ocorrência das situações adversas. A dificuldade de tratamento de grande volume de dados e a carência de pessoal de desenvolvimento, apontadas como situações impactantes relacionadas aos resultados de códigos 4.08 e 4.10, bem exemplificam isso.

Ante o exposto, em resposta às questões de auditoria tem-se que o Planejamento Operacional da Dataprev está apoiado em metodologia formalmente estabelecida, com a definição de fases, produtos e responsáveis, e está vinculada aos seus Planejamentos Estratégico e Tático. Além disso, verificou-se que os planos de ação da Dataprev são submetidos à aprovação do seu Conselho de Administração.

Porém, o processo de planejamento para o exercício analisado apresenta fragilidades, com a não implantação de avaliação dos riscos associados aos resultados programados (o que só veio a ocorrer em 2014), e a ausência de registro sistematizado, tanto das causas dos resultados insuficientes ou aquém do estabelecido quanto das providências a adotar para corrigir tempestivamente os rumos das ações, essa última identificada na etapa de monitoramento do plano.

Quanto aos percentuais de execução dos Planos de Ação nos exercícios de 2011 a 2013, verificou-se que, embora tenha havido evolução em termos globais entre os exercícios, especificamente quanto ao eixo relacionado às demandas de seus clientes, os níveis de execução verificados em 2012 e 2013 não foram satisfatórios.

Causa

Como causa para os problemas relatados, identificaram-se fragilidades nas etapas de planejamento e de acompanhamento do plano operacional, manifestadas na ausência de instrumentos e de mecanismos capazes de identificar riscos e de tratá-los de forma sistemática, além das razões de eventuais baixas execuções das metas estabelecidas e de ações necessárias visando à correção de desvios de rumos, na fase de monitoramento do plano de ação.

Nos termos do art. 18, III, do Estatuto Social da Dataprev, aprovado por meio do Decreto nº 7.151, de 09/04/2010, é atribuição de seu Presidente dirigir, coordenar e controlar as atividades técnicas e administrativas da Dataprev. Já conforme o art. 20, VI do mesmo Estatuto Social, compete aos seus Diretores aprovar planos operacionais e projetos a serem desenvolvidos.

Manifestação da Unidade Examinada

Questionado sobre as mudanças implementadas e a implementar a partir de 2014 em seu processo de planejamento, a Unidade assim se manifestou por meio de mensagem eletrônica encaminhada em 09/09/2014:

"*Várias medidas foram implementadas no processo de planejamento da Dataprev - exercício de 2014, visando dotá-lo de maior acurácia e efetividade.*

Para conferir acurácia ao processo de planejamento e monitoramento, houve a criação da Ficha de Resultados, que é um formulário onde o responsável pelo Resultado descreve o escopo e os benefícios esperados com o alcance do Resultado e os riscos envolvidos. Dessa forma, o escopo do trabalho a ser desenvolvido para o atingimento do Resultado passou a ser controlado e os riscos para o atingimento passaram a ser identificados, assim como os benefícios.

Em relação ao monitoramento, dependendo da complexidade e criticidade de cada Resultado, a frequência do seu monitoramento passou a ser bimestral ou mensal. Em 2014, não há Resultados com frequência de monitoramento trimestral, como em 2013.

Outra alteração, em relação a 2103, que trouxe mais efetividade ao monitoramento, foi monitorar Resultados com afinidades de conteúdo ou dependência entre si, conjuntamente, ou seja, na mesma reunião. Essa medida promoveu agilidade e objetividade na resolução de problemas.

É sempre importante observar que o Plano de Ação é composto por muitos Resultados e alguns deles são destacados como prioritários pela Diretoria. Deve-se observar que muitos desses Resultados compõem a base para cálculo da remuneração variável dos funcionários, denominada GVR – Gratificação Variável por Resultados, o que reforça a prioridade dada pela Diretoria Executiva da empresa.

O monitoramento do Plano de Ação passou a ser realizado simultaneamente com o monitoramento dos desafios da GVR, todo mês. Com isso, foi estabelecida uma forte coesão entre os desafios da GVR e o Plano de Ação. Além disso, o processo de avaliação de desempenho dos funcionários e promoções decorrentes passam a estar, cada vez mais, atrelados ao Plano de Ação.

Não se pode deixar de citar a criação de um canal de comunicação direto com os empregados, por meio da Comunidade na Rede Social Corporativa Ond@, promovendo maior envolvimento dos empregados e visibilidade do Plano e de seu andamento.

No próximo ciclo de planejamento, previsto para 2015, novas melhorias estão sendo avaliadas e poderão ser implementadas no processo de planejamento. Está previsto o aperfeiçoamento da sistemática de gerenciamento dos riscos, tendo como abrangência os Resultados prioritários. Periodicamente, serão avaliados os impactos no cronograma e a probabilidade de ocorrência dos riscos identificados, além do planejamento das iniciativas para mitigação dos riscos considerados graves.".

Sobre as causas dos níveis de execução dos resultados selecionados e das medidas adotadas e a adotar visando mitigar/eliminar essas situações, a Dataprev informou o seguinte, também por meio de mensagem eletrônica datada de 09/09/2014:

"

4.02	***Portal CNIS/SIBE (demais espécies) desenvolvido e homologado***
Situações que impactaram o atingimento do resultado	*As macroações (4.02.01, 02 e 03) foram replanejadas em conjunto com o INSS, para garantir a viabilização do Benefício por Incapacidade (BI), pelo menos, em piloto no ano de 2013. Cabe destacar que o Portal CNIS/SIBE foi disponibilizado em produção e já está sendo utilizado nas Agências da Previdência Social (APS). As funcionalidades relativas a BPC-LOAS (benefícios assistenciais) também estão em pleno uso pelas APS. Quanto às funcionalidades ao Benefício por Incapacidade (BI), as mesmas foram entregues para piloto em algumas APSs e, até o final do ano de 2013, encontrava-se em análise pela Autarquia.*
Ações adotadas e a adotar para eliminar/mitigar as situações que impactaram a execução	*A DATAPREV, em conjunto com o INSS, tem aprimorando o seu planejamento e revisto o escopo do Portal buscando a melhoria do atendimento prestado nas APS. Neste cenário, planejou a implantação de duas novas versões, em 2014, que possibilitam a expansão do uso do Portal CNIS/SIBE, conferindo-lhe melhor navegabilidade. O tratamento das demais espécies só deverá entrar no escopo do planejamento de 2015.*

4.08	***SIBE II (nova folha de pagamento rodando em paralelo) em homologação***
Situações que impactaram o	*Foram realizados os testes da nova aplicação de geração de créditos. O processamento da folha foi concluído com sucesso para um conjunto ainda*

atingimento do resultado	*limitado de rubricas. O projeto foi bastante impactado pela dificuldade de tratamento dos grandes volumes encontrados.*
Ações adotadas e a adotar para eliminar/mitigar as situações que impactaram a execução	*Foi previsto para o início de 2014 um replanejamento das ações do projeto, bem como a aquisição de algumas tecnologias que possam superar as dificuldades encontradas.*

4.09	***Sistema de Regime Próprio da Previdência Social – SRPPS implantado nacionalmente***
Situações que impactaram o atingimento do resultado	*Macro Ação 4.09.01 – Entregues os produtos referentes ao SIPREV e CNIS RPPS, vide termo de aceite em anexo. Quanto ao INFORME RPPS o cliente apontou alguns problemas na versão disponibilizada pela Dataprev que impediu a entrada em produção.*
	Macro Ação 4.09.02 – Esta macroação não foi iniciada pois não houve agenda no ano de 2013 para discutir modelo de serviço a ser oferecido aos Municípios e outros entes com informações da base do CNISRPPS. (Batimentos, Webservice, entre outros)
	Macro Ação 4.09.03 – Projeto de complexidade alta e envolveu em seu levantamento o conhecimento de atores da SPPS/MPS e de entes federativos que retardou o início do desenvolvimento. Durante o desenvolvimento também foram identificados novos requisitos pelo cliente que gerou uma Solicitação de Mudança e impediu que a equipe alocada concluísse o desenvolvimento em 2013.
	Macro Ação 4.09.04 – O cliente materializou a necessidade por meio do registro de demanda para Dataprev em 05/07/2013. A Dataprev iniciou o planejamento da execução em outubro/2013 e devido ao tamanho funcional estar estimado em 900 PF não foi possível finalizar a atividade de planejamento em 2013.
	Macro Ação 4.09.05 – Apesar de a necessidade estar registrada no plano de ação 2013, o cliente só encaminhou demanda (DM.026704) para Dataprev em maio/2014.
	Macro Ação 4.09.06 – De acordo com estratégia de desenvolvimento da ação 4.09.03, acordada com o cliente e registrada no item 9 do documento de visão em anexo, a implementação da concessão foi postergada.
Ações adotadas e a adotar para eliminar/mitigar as situações que impactaram a execução	*Para mitigar o problema com o Resultado a Dataprev disponibilizou as bases de Novo Hamburgo, Maceió, Rio Branco e Governo da Bahia, vide meta II do ofício SURL/001/2014 em anexo e aumentou o quadro de analistas nas unidades de desenvolvimento. Além disso, também estão previstas para 2014 diversas ações que virão garantir a evolução do sistema no biênio 2014-2015.*

4.10	***Portal PREVIC reformulado e implantado***
Situações que impactaram o atingimento do resultado	*Os recursos disponíveis na unidade de desenvolvimento não foram suficientes para implementar, no exercício de 2013, o escopo original que contemplava a reformulação total do Portal PREVIC.* *A evolução da solução de BI (Business Intelligence), por decisão do cliente, foi interrompida pois o mesmo optou por aquisição de ferramenta e execução dos processos no próprio site.* *Atraso na homologação do projeto SCAI v2 devido à mudança efetuada pelo cliente na equipe de gestão do Sistema de Cadastro de Autos de Infração – SCAI.*
Ações adotadas e a adotar para eliminar/mitigar as situações que impactaram a execução	*Contratação de analistas nas unidades de desenvolvimento.* *Disponibilização de ambiente com espelhamento das bases de dados de produção do cliente para que o mesmo pudesse utilizar a própria ferramenta de BI sem interferir no ambiente de produção.*

4.27	***Solução de gestão para administração direta, autárquica e fundacional estruturada para comercialização***
Situações que impactaram o	*Explica-se o percentual de execução desse resultado igual a 0%, conforme o Plano de Ação de 2013 no Clarity, pela atribuição de maior prioridade a outras*

atingimento do resultado	*frentes de trabalho em detrimento a esse resultado.*
Ações adotadas e a adotar para eliminar/mitigar as situações que impactaram a execução	*A prospecção não avançou, pois não se mostrou viável face a quantidade de demandas a serem atendidas em 2013 e também em 2014.*

".

Adicionalmente, a Dataprev assim se manifestou por meio do Ofício PR/451/2014, de 26/09/2014:

"*A Direção da DATAPREV dedica-se expressamente ao aprimoramento continuo do processo de planejamento e acompanhamento do Plano de Ação da Empresa e, portanto, consideramos oportunas as recomendações indicadas pela CGU.*

Nos últimos anos, a Dataprev tem implementado melhorias continuas e progressivas a cada cicio de planejamento, nos níveis estratégico, tático e operacional, com reflexos significativos na eficiência da gestão e na cultura organizacional.

Nesse sentido, cabe salientar os avanços do processo de planejamento em 2014 com a implantação das fichas de resultados, notadamente quanta ao registro sistematizado do acompanhamento e monitoramento do Plano e indicação das medidas a serem adotadas para corrigir de modo tempestivo o alcance dos objetivos estabelecidos. Além disso, merece registro o estágio de maturidade do processo de planejamento, o qual se encontra fartamente documentado e monitorado para garantir a efetividade do processo, contribuindo de forma efetiva para o sucesso dos resultados empresariais que evoluem com consistência a cada exercício.

O Plano de Ação da Dataprev é um instrumento de gestão amplo e dinâmico, que é utilizado como referencial central no processo de gerenciamento em tempo real da Empresa. O Plano de Ação está inserido num contexto que vai além do controle operacional das tarefas a serem realizadas.

O Plano também é utilizado para promover a mobilização e motivação do corpo gerencial e funcional, em busca do alcance de novos desafios, muitas vezes ainda não totalmente especificados. Auxilia na reflexão estratégica de forma participativa entre os empregados, pois todos são convidados a colaborar com o Plano em todas as fases do processo de planejamento. O Plano de Ação, em sincronismo com o amadurecimento do processo de planejamento, passa a assumir diversos papéis corporativos de natureza gerencial, com grande impacto na mudança de cultura organizacional voltada para Resultados.

O Plano de Ação 2013 cumpriu os seguintes papeis no processo de desenvolvimento da Dataprev:

- *Controlar a partir do monitoramento mensal e bimensal o andamento dos Resultados planejados e, quando necessário, corrigir o rumo - gestão em tempo real do andamento;*
- *Disseminar de maneira clara as grandes tarefas, que acontecem a partir das apresentações do presidente nas diversas unidades da Empresa, da divulgação no canal de comunicação direto com os empregados (ond@), sempre com o intuito de promover maior envolvimento dos empregados e dar visibilidade ao Plano e seu andamento;*
- *Propor desafios – prospecção de temas que não são de pleno conhecimento naquele momento e devem ser estudados para tornarem-se uma meta a ser alcançada nos próximos anos.*

A Dataprev tem conhecimento que há necessidade de aprimorar continuamente o processo de planejamento, porém, é importante ressaltar que os avances conquistados até o momento estão fundamentados na coerência do Plano às rotinas de trabalho dos empregados e ao ritmo de aperfeiçoamento compatível com o amadurecimento e condições da Empresa.

Em relação ao desempenho de execução do Plano de Ação:

Ao final de cada ciclo de planejamento é executada a fase de Avaliação do Plano de Ação. Nesta ocasião, são reunidos todos os gestores envolvidos no Plano e é promovida a reflexão sobre os fatos ocorridos, dificuldades enfrentadas e sugestões de melhoria para o próximo ciclo.

Para avaliar o desempenho de execução de cada Eixo que, naturalmente, possuem níveis de execução diferenciados entre os Resultados, a Dataprev aplica a média aritmética simples entre os níveis de execução dos Resultados contidos no Eixo. O mesmo método é aplicado para o cálculo do desempenho geral do Plano de Ação.

A grade de conceitos utilizada na metodologia de planejamento da Dataprev, em função do desempenho de execução, é descrita abaixo:

- *Execução Insuficiente (ate 50%);*
- *Execução Regular (51% - 80%);*
- *Execução Parcial (81 - 99%);*
- *Concluído (100%).*

(...)

No Plano de Ação 2013 constam 126 Resultados, sendo 119 ativos ao final do ciclo e 07 cancelados durante o decorrer do período. O desempenho da execução geral do Plano de Ação 2013 foi de 77,47%, que é conceituada como Regular e não caracteriza nível baixo de execução conforme registrado no Relatório Preliminar da CGU. (...)

No Balanço do Plano de Ação 2013, fase de avaliação realizada ao final de cada ciclo, foram construídos gráficos comparativos entre os Eixos do Plano, com a intenção de auxiliar na reflexão dos gestores sobre os fatos e dificuldades enfrentadas. Constatou-se que o menor desempenho ficou com o Eixo Demandas Prioritárias e Negócios, porém seu desempenho não foi considerado insatisfatório. O nível de desempenho do Eixo ficou em 65,77%, que, na metodologia de avaliação adotada pela Dataprev, recebe o conceito de Execução Regular (51% - 80%). Do mesmo modo, em 2012, o Eixo Demandas Prioritárias e Negócios alcançou índice de desempenho de 76,41%, e recebeu o conceito de Execução Regular (51%- 80%).

Na página 39, são selecionados do Plano de Ação 2013 os Resultados do Eixo Demandas Prioritárias e Negócios considerados de baixos níveis de execução. Entretanto, entre os Resultados selecionados, constam os Resultados 4.08 - SIBE II (nova folha de pagamento rodando em paralelo) em homologação, com 62% de execução; e o Resultado 4.10 - Portal PREVIC reformulado e implantado, com 63% de execução. Conforme aplicação da Grade de Conceitos para o desempenho de execução, ambos os Resultados tiveram execução Regular, não caracterizada como baixo nível de execução, conforme registrado no Relat6rio Preliminar da CGU.

O Plano de Ação da Dataprev é elaborado com base na metodologia Planejamento Estratégico Situacional – PES, não sendo estruturado como uma lista de tarefas e sim como um instrumento de gestão para coordenar em tempo real os esforços da Dataprev. Ou seja, o mesmo não se encontra conceituado de acordo com a avaliação descrita pela CGU, visto que os resultados são heterogêneos entre si, podem ser mais ou menos desafiadores e mais ou menos conhecidos previamente pela Dataprev, e podem inclusive representar cenários além da capacidade de execução da Empresa. Por exemplo, diante de demanda ampla e pouco estruturada de um cliente, a Empresa não tem a certeza de que todos os produtos serão priorizados pelo cliente, listando inicialmente uma gama de possibilidades que são descartadas e refinadas ao longo da interação com o cliente. Da mesma maneira resultados significativos podem ter a sua realização interrompida por fatores externos, podendo citar como referencia o ocorrido com o SIRC e e-Social.

Sendo assim, consideramos inadequado e não fazemos internamente a avaliação da eficácia do Plano pelo percentual de cada resultado, preferimos olhar o processo de forma holística, inclusive comparando com os anos anteriores.".

Análise do Controle Interno

Conforme a análise do processo de planejamento da Dataprev, identificou-se a existência de metodologia de sustentação desse processo, com a previsão de fases, produtos e responsáveis.

Entretanto, percebeu-se que a Dataprev não dispunha, até 2013, de instrumentos e mecanismos capazes de identificar riscos e de tratá-los, de forma sistemática, bem como identificar as causas dos níveis insatisfatórios de execução dos resultados, e, em consequência, não conseguia desenvolver soluções que a levassem a melhores resultados, quando do monitoramento do plano de ação. Reconhecendo a necessidade de aprimorar o monitoramento de seus planos de ação, a empresa passou a construir, em 2014, documentos chamados "ficha de resultados", que contêm informações gerais sobre cada resultado do plano de ação, riscos, benefícios e marcos a eles relacionados e o monitoramento do percentual de execução a cada mês, como também de monitorar a execução dos resultados com o registro mais apurado das causas de eventuais níveis insatisfatórios.

Em entrevista com a área de planejamento da empresa, esta manifestou a consciência de que o processo de planejamento tem evoluído a cada ano em vários aspectos, desde a descrição dos resultados e dos documentos de monitoramento, até o aprimoramento da própria metodologia, como o maior detalhamento dos registros produzidos. Informou, ainda, que pretende, em 2015, realizar o registro sistemático de medidas a serem adotadas para mitigar os riscos identificados em determinados resultados.

Na mesma oportunidade, a empresa esclareceu que o aumento do número de resultados dos planos de ação não significa incremento da necessidade ou da capacidade de desenvolvimento, tratando-se, ao invés disso, de desdobramento de descrição de resultados, a fim de facilitar o monitoramento. Ao contrário, a capacidade de desenvolvimento foi um fator que determinou o número de demandas com as quais a empresa se comprometeu perante seus clientes, razão pela qual muitos resultados desejados pelos clientes não foram incluídos no plano de ação.

No que diz respeito à qualificação do desempenho da empresa, por ela contestada, há que se esclarecer inicialmente que se não se tentou alterar a grade de conceitos usada pela Dataprev, que se utiliza das denominações "Insuficiente", "Regular", "Parcial" e "Concluído" para as faixas de percentuais de execução, já que a mesma grade serviu como parâmetro para a mensuração de cada resultado. Em segundo lugar, com a referência aos índices de atingimento de metas/resultados, pretendeu-se qualificar e sintetizar o desempenho da empresa no que concerne aos resultados que ela se propôs a atingir por meio de seu plano de ação, considerando-se o percentual individual de cada meta/resultado. Seria incontestável adotar como critério que a meta atingida é aquela plenamente executada – ou seja, com 100% de execução. Porém, como se sabe que a Dataprev não tem domínio total das condicionantes para os resultados pretendidos, ainda que ela mesma os tenha definido, optou-se por considerar, apenas para fins de síntese analítica, que estariam atingidas também as metas com execução acima de 81%.

A média geral de execução do Plano de Ação 2013, de 77,47%, não tem maior significado se considerada fora de contexto, independentemente de ser qualificado como baixa ou regular, justamente porque é o resultado da média aritmética da execução de todas as ações, ou seja, é calculada como se todas elas tivessem a mesma importância. Por óbvio, e isto está caracterizado no próprio Balanço do Plano de Ação 2013 elaborado pela empresa, o Eixo Demandas Prioritárias e Negócios tem relevância diferenciada. A propósito, a resposta da empresa concorda com a avaliação desta CGU ao informar que o desempenho desse Eixo decresceu de 2012 para 2013, de 76,41% para 65,77%.

Recomendações:
Recomendação 1: Que a Dataprev passe a registrar de forma sistemática as ações necessárias para mitigar/eliminar os riscos identificados.

Recomendação 2: Que a Dataprev aperfeiçoe seus instrumentos de monitoramento da execução dos planos de ação, incorporando os registros de causas de eventuais resultados insatisfatórios e das medidas adotadas e a adotar pelo responsável pelas metas, visando facilitar o acompanhamento e o monitoramento dessas ações.

1.2.2.3 INFORMAÇÃO

Avaliação da percepção de seus clientes quanto à qualidade dos produtos e dos serviços prestados pela Dataprev

Fato

Com vistas a avaliar a percepção de seus clientes quanto à qualidade dos produtos e dos serviços prestados pela Dataprev, procurou-se responder as seguintes questões de auditoria:

1. Os clientes da Dataprev estão satisfeitos com os produtos e serviços por ela oferecidos/prestados?
2. A Dataprev desenvolve ações no sentido de coletar informações sobre a percepção dos seus clientes quanto à qualidade dos produtos e serviços por ela oferecidos/prestados?
3. A Dataprev desenvolve ações no sentido de eliminar/mitigar as causas de eventuais insatisfações com a qualidade dos produtos e serviços por ela oferecidos/prestados?

A Dataprev realizou, entre 17/07/2013 e 17/08/2013, pesquisa de satisfação para colher a opinião de seus clientes sobre os produtos entregues e os serviços prestados. Utilizou-se de questionário enviado aos clientes Ministério da Previdência Social – MPS, Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRFB, Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN. As questões, do tipo fechada, visaram avaliar o grau de satisfação e importância que os clientes atribuem aos temas relacionamento, qualidade dos serviços, compromissos, performance e resultados. O período de referência para as respostas foi o 1º semestre de 2013.

Os entrevistados tinham perfis de demandantes de serviços (solicitam, homologam e aceitam os serviços), gestores de contrato (gerem os contratos e aprovam em última instância os serviços), e usuários (fazem uso dos produtos disponibilizados pela Dataprev). Também responderam às perguntas os gestores de tecnologia da informação e comunicação dos órgãos e das entidades pesquisados.

Segundo consta no Relatório Final da Pesquisa de Satisfação do 1º semestre de 2013, "*(...) os valores atribuídos aos aspectos avaliados, Satisfação e Importância, compreendem, respectivamente, a seguinte escala: Indiferente, Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito; e Sem Importância, Muito Baixa, Baixa, Média, Alta*". A cada opção de respostas encontra-se associada uma nota, que varia de 1 a 5, conforme o quadro abaixo:

Quadro: Notas atribuídas aos itens pesquisados

Satisfação	Importância	Nota atribuída
Indiferente	Sem importância	1
Muito Insatisfeito	Muito baixa	2
Insatisfeito	Baixa	3
Satisfeito	Média	4
Muito Satisfeito	Alta	5

Fonte: Relatório Final da Pesquisa de Satisfação do 1º semestre de 2013

Os temas avaliados em cada eixo pesquisado foram:

a) Eixo Relacionamento
   i. Relacionamento Institucional
   ii. Conhecimento do Negócio
b) Eixo Qualidade de Produtos e Serviços
   i. Facilidade de Entendimento e Interatividade da aplicação
   ii. Facilidade de uso e navegação
c) Eixo Compromisso
   i. Compromissos Assumidos
   ii. Funcionalidade e Exatidão
d) Eixo Desempenho
   i. Disponibilidade dos Sistemas e Atendimento a Chamados
   ii. Tempo de Resposta
e) Eixo Resultados

i. Satisfação em Relação as Melhorias
ii. Satisfação Geral

Como resultados consignados no citado relatório, destacam-se os seguintes:

1. Há expectativa de que as aplicações sejam mais amigáveis; foram apontadas falta de clareza na especificação de requisitos e falhas no processo de homologação;
2. O item Compromissos Assumidos obteve a menor nota da avaliação, com 67% de insatisfação. Ficou evidenciada grande discrepância entre importância para o cliente e sua satisfação. Constatou-se que isso resulta da falta de detalhamento, clareza e objetividade da especificação, o que, segundo consta do documento, depende da habilidade dos analistas da Dataprev em extrair do cliente informações sobre suas demandas, bem como da capacidade do cliente de solicitar serviços. Apontou-se a necessidade de melhorar os processos de dimensionamento e estimativa das demandas para que os prazos de execução sejam cumpridos;
3. Há necessidade de a empresa envidar esforços em todos os eixos analisados para atender as expectativas dos clientes, especialmente na gestão de recursos internos para cumprimento de prazos de entrega dos serviços e na melhora da usabilidade de seus produtos;
4. A insatisfação dos clientes com a interatividade dos sistemas ultrapassa 56%, tendo sido mencionada especificamente a obrigação de redigitar informações originárias de outros sistemas;
5. Com relação aos resultados segundo o perfil do entrevistado, os demandantes e os gestores são os mais insatisfeitos com os serviços prestados, com avaliação próxima do insatisfatório. Os usuários atribuíram notas superiores, com avaliação entre insatisfatório e satisfatório.

Especificamente quanto à avaliação individual de cada cliente, a menor nota em toda a pesquisa foi do cliente INSS no item disponibilidade dos sistemas em produção e atendimento a chamados técnicos da Dataprev. O apontamento mais relevante para este cliente é o de prazos estipulados não cumpridos. O MTE também enfatizou o não cumprimento de prazos, e acrescentou considerar sem efeito os critérios de classificação de demandas. O MPS registrou o não cumprimento de prazos, inclusive datas contratuais, e manifestou o desejo de maior celeridade na solução de problemas emergenciais. Em resumo, no Eixo Compromissos Assumidos todos os clientes se declararam insatisfeitos em relação aos prazos acordados. O relatório final da pesquisa conclui que esse Eixo é o que exige maior atenção por parte da empresa.

Ainda conforme o relatório em comento, a empresa informa (item 4.1 – Conclusão Geral):

"No gráfico Satisfação vs Importância - Ilustração 1 observamos que a curva da Satisfação está completamente inserida na curva da Importância, onde conclui-se que a Empresa necessita envidar esforços em todos os eixos analisados para atender as expectativas dos clientes. A aparência ideal seria a proximidade das curvas, o que não ocorre nesta pesquisa.(...)
Observa-se nos comentários adicionais, Anexo I, que predomina a insatisfação quanto à dimensão: cumprimento dos prazos, conformidade e tempo de resposta para todos os clientes.
Por fim, são necessárias ações focais no eixo Compromissos Assumidos, particularmente na gestão dos recursos internos da Empresa para cumprimento dos prazos de entrega dos serviços; no eixo Qualidade (interatividade e Facilidade de Uso) quanto à usabilidade dos produtos entregues ao cliente; e no eixo Desempenho que está próximo do insatisfatório. Os demais eixos são consequências da qualidade dos produtos entregues, especificamente o eixo Resultados.".

O item com pior avaliação, com 67% de insatisfação, foi Compromissos Assumidos – Prazo de entrega, conforme mencionado anteriormente. O item Entendimento e Interatividade dos Sistemas foi avaliado com índice de insatisfação de 56%, e o item Disponibilidade dos Sistemas e Atendimento a Chamados obteve 58% de insatisfação. O item Tempo de Resposta também foi apontado como insatisfatório por 56% dos entrevistados. Por outro lado, há temas nos quais a empresa foi bem avaliada, como

Relacionamento, onde obteve 67% de satisfação, e Conhecimento do Negócio, com 58% de satisfação. O resultado geral observado em todo o universo da pesquisa foi de 53% satisfeitos e 46% insatisfeitos.

Os resultados da Pesquisa de Satisfação permitem concluir que os pontos fortes da empresa – relacionamento da Dataprev com seus clientes e conhecimento do negócio do cliente – não estão se traduzindo em serviços e produtos satisfatórios – há queixas quanto a prazos de entrega, interatividade, disponibilidade e atendimento.

Por meio da Solicitação de Auditoria 201405746-14 a empresa foi questionada sobre a realização periódica de pesquisas de satisfação dos clientes. Em resposta, a Dataprev informou:

"A Dataprev realizará 2 (duas) Pesquisas de Satisfação do Cliente, por ano. Aquela referente ao 1º semestre de 2014 encontra-se em curso, com previsão de conclusão no próximo mês de outubro.".

A primeira Pesquisa de Satisfação Clientes Dataprev foi realizada em 2013, e a empresa informou que a pesquisa seguinte está em curso, e que essas consultas acontecerão periodicamente, duas vezes por ano. Sobre o assunto, constatou-se a existência do resultado "24 – Pesquisa de satisfação com clientes realizada semestralmente", no Plano de Ação 2014, Eixo Gestão e Governança.

Por meio da Solicitação de Auditoria 201405746-14 a empresa foi instada a informar as ações adotadas frente aos resultados obtidos em sua Primeira Pesquisa de Satisfação do Cliente, em especial quanto à mitigação/eliminação das causas das insatisfações registradas na pesquisa, disponibilizando a respectiva documentação comprobatória.

A resposta da empresa, encaminhada por meio de mensagem eletrônica datada de 02/09/2014, está transcrita a seguir:

"*Em relação à Pesquisa de Satisfação do Cliente, realizada entre julho e agosto de 2013, pela primeira vez, a Empresa optou por não implementar ações específicas frente aos seus resultados e sim ações de alcance estruturante que implicam na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Essas ações estão caracterizadas no Plano de Ação 2014 distribuídas em seis eixos de atuação e seus respectivos resultados planejados para serem alcançados ainda neste ano. Dessa forma, as ações para alcançar os resultados planejados dos eixos Gestão e Governança, Pessoas, Tecnologia, Demandas Estratégicas e Negócios, Segurança de TIC e Infraestrutura Física e Patrimonial têm seus andamentos acompanhados e registrados em relatórios mensais.*".

A empresa declarou que não adotou implementou ações específicas frente aos resultados. Informou que adotou medidas estruturantes para melhorar a qualidade dos serviços prestados, e que essas ações estão caracterizadas no Plano de Ação 2014. De fato, verificou-se a existência de resultados constantes do citado plano relacionados a aspectos abordados na pesquisa de satisfação, notadamente nos Eixos Gestão e Governança, Pessoas e Tecnologia, visando proporcionar melhor prestação de serviços a seus clientes.

Ante o exposto, consideraram-se como atendidas as questões de auditoria 2 e 3, ao passo que a questão de auditoria 1 não foi atendida.

1.2.2.4 INFORMAÇÃO

Verificação da consistência do processo de produção de soluções da Dataprev

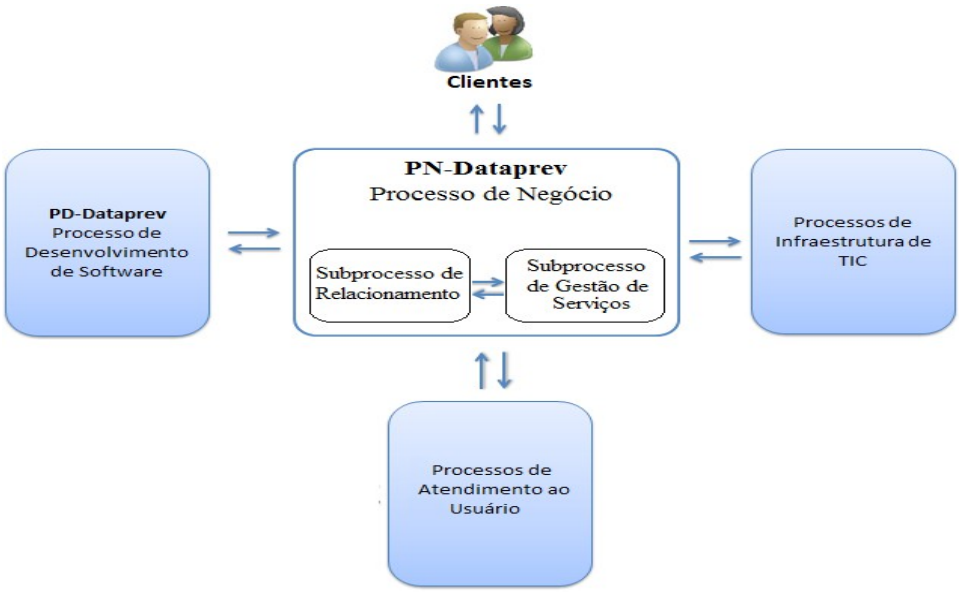
Fato

Com o intuito de verificar a consistência do processo de produção de soluções da Dataprev, procurou-se responder à seguinte questão de auditoria:

1. O processo de produção de soluções possui fases, produtos e responsáveis definidos?

Inicialmente, a interação entre os diversos processos da empresa pode ser observada na figura a seguir:

Figura: Processo de produção de soluções da Dataprev



Fonte: Intranet da Dataprev

Em atendimento à solicitação de informações sobre os processos de produção de soluções, foram encaminhados os seguintes documentos, por meio de mensagem eletrônica datada de 14/08/2014:

- Processo de Desenvolvimento e Manutenção de Software (PD – Dataprev), que tem por objetivo orientar, padronizar e documentar as tarefas de forma a atingir a qualidade desejada dos produtos e serviços assim como satisfação dos clientes;
- Processo de Negócio da Dataprev (PN – Dataprev), que determina diretrizes de organização para as interações entre os Clientes e as áreas da empresa, intermediando as relações de negócio, por meio da padronização, orientação e documentação das atividades;
- Processos de Infraestrutura de TIC, que tem por objetivo subsidiar as ações de gestão da DIT, através do mapeamento, análise, monitoramento dos processos produtivos e especificação de normas e padrões.

Ainda, no e-mail, foi informado que o Subprocesso de Relacionamento do PN – Dataprev está em fase de implantação e o Subprocesso de Gestão de Serviços, também do PN – Dataprev, está em construção, a exemplo dos Processos de Atendimento do Usuário. Todos os documentos citados fazem parte do Portal de Processos da Dataprev, disponível na Intranet da empresa, com exceção dos processos em construção.

A orientação do Processo de Desenvolvimento e Manutenção de Software (PD – Dataprev) é apresentar o que deve ser feito durante a execução das tarefas, bem como a forma como elas devem ser realizadas. Além disso, define, por meio de diagramas, o cronograma da execução das tarefas e também as responsabilidades de todos os atores envolvidos na produção de soluções.

Neste contexto, o Portal apresenta uma Matriz na qual são mapeados os responsáveis por cada etapa do processo de desenvolvimento de soluções, com os respectivos perfis de competência de cada responsável. Esses perfis dizem respeito aos conhecimentos aplicados para execução da tarefa sob a responsabilidade de cada ator.

Durante o desenvolvimento e manutenção de software, os seguintes profissionais e/ou áreas se envolvem no processo: Administrador de Dados Corporativo; Administrador de Dados Local; Analista de Arquitetura; Analista de Configuração; Analista de Métricas; Analista de Negócio; Analista de Qualidade; Área de Infraestrutura; Área de Segurança; Áreas de apoio; Cliente Codificador; Comitê de Controle de Mudança (CCM); DBA Projetista; Equipe de Manutenção; Equipe do Projeto; Escritório de Projetos; Especificador; Gerente de Desenvolvimento; Gerente de Manutenção; Gerente de Relacionamento; Gestor do Projeto; Líder Técnico; Projetista de Banco de Dados; Responsável pela Manutenção e Técnico Local.

Da Matriz é possível extrair, além do perfil de competências dos atores responsáveis, as tarefas nas quais cada um participa.

Destaca-se que os sistemas produzidos pela Dataprev são organizados em dois tipos de sistemas: Transacionais e Analíticos. Os sistemas do tipo Transacional são sistemas que se encarregam de registrar todas as transações contidas em uma determinada operação informatizada. Seu papel é servir de interface para todas as operações computacionais rotineiras realizadas pela organização. No seu ciclo de desenvolvimento, são planejados conjuntos de demandas de manutenção evolutivas, adaptativas e corretivas com tamanho inferior a três meses.

Já os sistemas do Tipo Analítico são utilizados para se obter informações sumarizadas e agregadas dos dados da organização, para apoiar os administradores a traçarem estratégias e tomarem decisão sobre questões relevantes para o sucesso da organização, enfim, são sistemas que produzem informações gerenciais.

O Processo de Desenvolvimento e Manutenção de Software (PD – Dataprev) é divido em oito disciplinas, e suas respectivas áreas do CMMI, quais sejam:

- Análise e Projeto: fornece a visão que permite projetar o sistema e desenvolver uma arquitetura robusta. Para tanto, ela integra as seguintes áreas do CMMI: Integração de Produto (PI), Análise de Decisão (DAR), Solução Técnica (TS);
- Configuração e Mudança: disciplina que integra a área Gestão de Configuração (CM) e objetiva estabelecer e manter a integridade dos produtos de trabalho, utilizando identificação de configuração, controle de configuração, balanço de configuração e auditorias de configuração;
- Gerência de Projeto: integra as áreas de Planejamento de Projeto (PP), Planejamento e Controle do Projeto (PMC) e de Gestão de Riscos (RSKM) e visa *estabelecer o planejamento das atividades de projeto, bem como monitorar o andamento destas atividades, a fim de tomar as medidas corretivas, quando necessário. Por fim, essa disciplina realiza o tratamento dos riscos, a fim de mitigar possíveis impactos negativos nas atividades do projeto;*
- Implantação: integra a área Integração de Produto (PI), cujo objetivo é entregar o produto à área de Infraestrutura;
- Implementação: integra as áreas Solução Técnica (TS) e Integração de Produto (PI). A PI codifica o produto a partir do projeto dos componentes de produto e a TS implementa as soluções de requisitos;
- Medição e Análise: disciplina que integra a área Medição e Análise (MA) do CMMI. As medições dão *suporte às necessidades de gerenciamento de informações;*
- Requisitos: por meio da integração das áreas Gestão de Requisitos (REQM) e Desenvolvimento de Requisitos (RD), esta disciplina *produz e gerencia os requisitos de cliente, de produto e de componente de produto;*
- Testes: disciplina que fornece uma visão Testes Estáticos, ou Revisões, das Validações e Testes Dinâmicos nos níveis Sistêmico e de Homologação. Ela integra as áreas Verificação (VER) e Validação (VAL) do CMMI, *garantindo que há o atendimento* a *requisitos especificados e que, quando em uso, o produto atende à sua finalidade.*

Para cada disciplina há a definição de tarefas, responsáveis, participantes e artefatos a serem elaborados, dentre outras informações complementares. A seguir, como exemplo, demonstram-se as definições da disciplina "Configuração e Manutenção", conforme a versão 4.4 do PD - Dataprev:

Quadro: Configuração e Manutenção do PD Dataprev – versão 4.4

Disciplina Configuração e Manutenção da Versão 4.4 do PD - Dataprev	
Tarefas	• Analisar Ocorrência • Gerar Baseline

	• Gerar Release • Monitorar Integração • Planejar Configuração e Mudança • Realizar Ajustes
Responsáveis pelas Tarefas	• Analista de Configuração • Gestor do Projeto • Líder Técnico
Participantes das Tarefas	• Analista de Arquitetura • Analista de Negócio • Comitê de Controle de Mudança (CCM) • Equipe de Manutenção • Equipe do Projeto
Artefatos	• Comunicado de Criação de Baseline • Comunicado de Criação de Release • Itens de Configuração • Notas de Versão • Pacote de Release • Plano de Gerência de Configuração e Mudança • Registro de Baseline • Registro de Ocorrência • Registro de Rastreabilidade • Registro de Release
Padrões	• Padrão da Máquina de Estados das Ocorrências (áreas de apoio) • Padrão da Máquina de Estados das Ocorrências (produtos) • Padrão de Rastreabilidade • Padrão de Rastreabilidade Analítico • Padrão de Repositório de Produto • Padrão de Repositório de Projeto • Padrão de Versionamento
Orientações	• Orientação para Criação de SB e SR no Mantis Testes (legado) • Orientação para Estratégia de Branch • Orientação para Registro de Ocorrências (produto)

Fonte: Intranet da Dataprev

No que diz respeito ao PD – Dataprev*, esta CGU-PR, nos trabalhos de Auditoria Anual de Contas 2012, identificou a necessidade de aperfeiçoamentos no PD-Dataprev, notadamente quanto à ausência de conjunto mínimo de artefatos previstos na versão mais atual do PD e considerados críticos para assegurar a qualidade do processo de desenvolvimento, os quais deveriam ser elaborados, obrigatoriamente, para todas as novas demandas de versionamento e manutenção de sistemas, independente da versão do PD utilizada pelo sistema de informação a ser alterado, cujo atendimento das respectivas recomendações está sendo acompanhado no âmbito do PPP da Dataprev.*

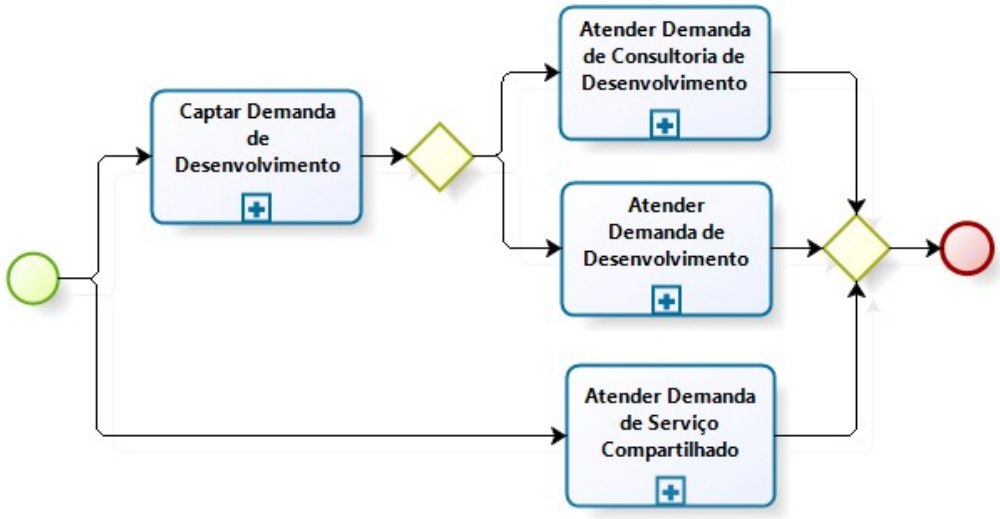
No que diz respeito ao ***Processo de Negócio - PN*** *da Dataprev, verificou-se que é ele quem* determina as diretrizes e padrões de organização para as interações entre os Clientes e as áreas da empresa. Tais diretrizes não são estanques. Ao longo das versões do PN elas vêm evoluindo a fim aprimorar o relacionamento entre os Clientes e as áreas de negócio da empresa.

Como informado anteriormente, o Subprocesso de Relacionamento está em fase de implantação, com suas fases já mapeadas, mas o Subprocesso de Gestão de Serviços ainda está em processo de construção de seus fluxos, com suas descrições sendo publicadas ao longo da execução de Prova de Conceito, em versões nomeadas como “Beta.PoC".

Na etapa de Relacionamento, os aspectos políticos, técnicos, comerciais e de gestão são analisados. Nesta etapa busca-se definir e caracterizar os serviços da solução, negociar níveis de serviço, caracterizar a forma de suporte ao usuário, definir escopo e estabelecer prazo para atendimento e preço para execução.

O Subprocesso de Relacionamento já tem mapeada a forma de administração do relacionamento entre clientes e os responsáveis pelo atendimento das demandas, descrevendo desde a captação da demanda, passando pelas etapas de execução até a efetiva implantação do serviço. Tal subprocesso é dividido em quatro fluxos, conforme a figura a seguir:

Figura: Subprocesso de relacionamento



Fonte: Intranet da Dataprev

Do fluxo, percebe-se que a primeira etapa do relacionamento é a formalização de uma demanda de desenvolvimento de software. Durante esta etapa, a área responsável da Empresa executa o contato com o cliente para que o mesmo descreva sua necessidade, a fim de haver o entendimento sobre tal necessidade e para a consequente obtenção de pareceres das áreas a serem envolvidas no atendimento, de prazos e de valores para a oficialização da demanda na Dataprev.

Após a captação, é executado o fluxo Atender Demanda de Consultoria de Desenvolvimento, momento que consiste na elaboração de uma consultoria para o entendimento e detalhamento da solução de desenvolvimento de software, gerando uma Especificação de Negócio. Em sequência, a partir da Especificação de Negócio, a empresa efetivamente inicia, elabora e constrói o software.

Destaca-se no fluxo do Subprocesso de Relacionamento o fato de que a Dataprev presta, além dos serviços de consultoria e desenvolvimento de software, outros serviços descritos em Modelos de Negócio específicos e que serão mapeados no fluxo "Atender Demanda de Serviço Compartilhado".

Serviço Compartilhado é tipo de serviço com modelo de negócio, preços, prazos e condições de entrega pré-definidos e padronizados. Ele não é fornecido de modo personalizado aos clientes, sob encomenda. Atualmente, o único fluxo de Serviço Compartilhado que está mapeado é o de Apurações Especiais, já que a documentação dos demais serviços está em fase de elaboração para posterior publicação no Portal de Processos.

Para este Subprocesso, estão mapeados os responsáveis por cada etapa do relacionamento, com os respectivos perfis de competência de cada responsável, além das tarefas nas quais cada um participa. Os perfis definem quais conhecimentos deverão ser aplicados para executar a tarefa sob a responsabilidade de cada ator.

Os profissionais e/ou áreas envolvidos nesse Subprocesso são os seguintes: Agente de Negócio; Analista de Métricas; Analista de Processo de Negócio; Analista de Requisitos; Área de Atendimento; Área de Desenvolvimento; Área de Infraestrutura; Cliente; Gestor de Contratos; Gestor de Serviço; Responsável pela Solução; e Solicitante de RDM. Além disso, outros ativos do Subprocesso estão mapeados no Portal e, dessa forma, além dos papéis dos envolvidos, são apresentados os artefatos, as tarefas a serem executadas, guias e orientações sobre como proceder e também as ferramentas a serem utilizadas em todas as fases do fluxo definido para o Subprocesso de Relacionamento.

Percebe-se que o Subprocesso de Relacionamento busca mapear a negociação de intenção de demandas, passando pela identificação de condicionantes à execução, avaliando possíveis riscos e impactos. Adicionalmente, ele define como elaborar a qualificação do serviço, por meio da identificação dos fatores de complexidade, tais como riscos, dimensão da demanda e dificuldade de execução, da identificação da necessidade infraestrutura e de pessoal. Ainda, é neste subprocesso que é realizada a análise econômica e financeira, com as respectivas estimativas de prazo e preço. Também, o subprocesso define a forma de negociar a proposta comercial, bem como a elaboração do contrato e dos futuros aditivos, quando for o caso. Finalmente, nele é mapeada a forma de monitoração da satisfação dos clientes após a execução da demanda, a fim de detectar as melhorias necessárias.

Por fim, como dito anteriormente, destaca-se que o Subprocesso de Gestão de Serviços ainda está em processo de construção, todavia as suas atividades já estão definidas, quais sejam: Gestão de Configuração e a Gestão de Mudança. Os fluxos destas atividades estão desenhados, porém os seus ativos, tais como papéis, artefatos e tarefas, ainda não estão totalmente descritos, fato este prejudicial à análise deste subprocesso do PN – Dataprev.

No âmbito do **Processo de Infraestrutura de TI**, tais normas e padrões buscam contribuir para a melhoria da qualidade dos produtos ou serviços, reduzir custos e aumentar desempenho do negócio.

Neste processo, destaca-se a descrição do macroprocesso de Gestão de Incidentes, representado nas figuras a seguir e que visa gerenciar o restabelecimento dos produtos e serviços de TIC disponibilizados pela Dataprev a partir dos parâmetros as definições dos acordos níveis de serviço.

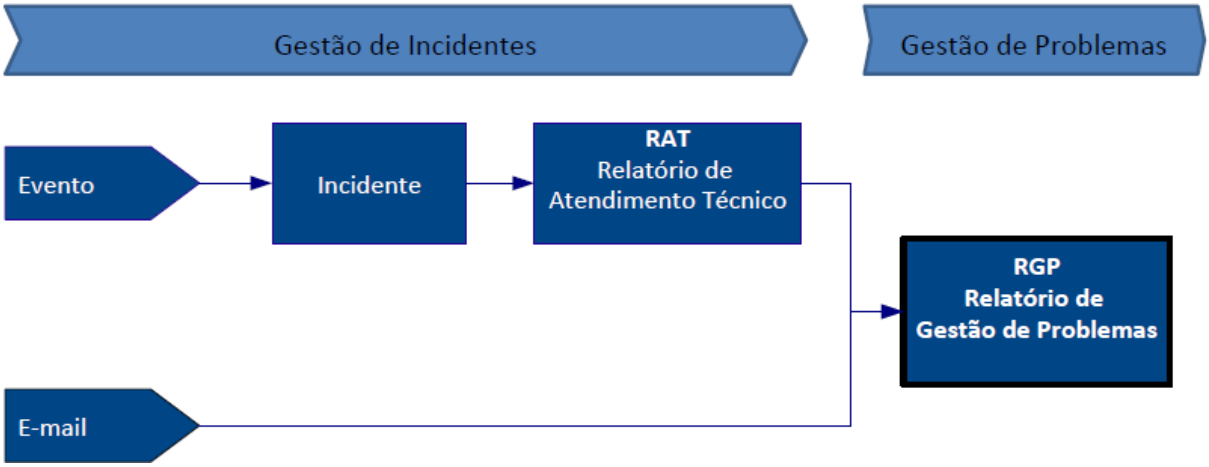
Figura: Macroprocesso de Gestão de Incidentes

Fonte: Intranet da Dataprev

O acompanhamento diário dos incidentes pode ser realizado por meio da Lista de Incidentes no Ambiente Produtivo da Dataprev, disponível no seguinte endereço, na intranet da empresa: <http://www-degt/dgos/Ocorrencias/Ocorrencias.asp>. No entanto, o registro do incidente é realizado na ferramenta SART, a partir do recebimento, na Central de Atendimento, do chamado com a notificação do incidente.

De forma complementar à Gestão de Incidentes, ainda no contexto do Processo de Infraestrutura de TI, salienta-se o macroprocesso de Gestão de Problemas, relacionamento este representado no fluxo a seguir:

Figura: Macroprocesso de Gestão de Problemas



Fonte: Intranet da Dataprev

O escopo da Gestão de Problemas são os incidentes recorrentes e de alto impacto ao Negócio e que demandam ações proativas junto as Áreas de Suporte. Tal macroprocesso objetiva a melhoria da qualidade dos serviços providos pela Dataprev, buscando identificar as causas dos problemas a fim de prevenir recorrências. A gestão dos problemas vem sendo operacionalizada por meio da ferramenta ConsoleNG.

Logo, a partir da avaliação dos documentos mapeados no Portal de Processos e dos disponibilizados pela Dataprev, observou-se que a empresa possui as fases, os produtos e os responsáveis definidos no âmbito do seu processo de produção de soluções, com processos intermediários já implementados e outros que se encontram em implementação/construção.

1.2.2.5 CONSTATAÇÃO

Intempestividade da Dataprev no atendimento às demandas dos clientes

Fato

A Dataprev, como empresa prestadora de serviços de TIC, é responsável, dentre outros, pelo desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados para os seus clientes, entre os quais, citam-se o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, a Superintendência Nacional de Previdência Complementar – Previc e o Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.

Indispensável ressaltar a relevância das soluções tecnológicas desenvolvidas pela empresa, as quais, de maneira geral, estão relacionadas aos processos gerenciais finalísticos de seus clientes, sendo, em alguns casos, indispensáveis para que o cliente consiga desempenhar suas atividades operacionais.

Sobre o tema, na Auditoria Anual de Contas, referente ao exercício de 2012, esta CGU identificou inadequações e fragilidades na prestação dos serviços de desenvolvimento de sistemas pela Dataprev, em especial, no Processo de Desenvolvimento da Dataprev (PD-Dataprev). O atual estágio de implementação das recomendações exaradas encontra-se consignado neste relatório em seção específica.

Registre-se ainda que, conforme abordado em itens específicos do presente relatório, a Dataprev realizou pesquisa de satisfação de seus clientes, referente ao 1º semestre de 2013, a qual indicou o quesito "Compromissos Assumidos – Prazo de Entrega" como o que obteve a menor nota de avaliação, conforme transcrito a seguir:

"4.1.1.5 Compromissos Assumidos – Prazo de entrega
Esse item obteve a menor nota da avaliação, com 67% de insatisfação, constituindo-se, portanto, no alvo primordial e imediato de ações de aperfeiçoamento a serem adotadas pela Dataprev. Alerta-se para a melhoria dos processos de dimensionamento e estimativa das demandas para que os prazos de execução previstos sejam cumpridos.".

Reproduzimos a seguir o gráfico, elaborado pela Dataprev, que sintetiza os resultados da pesquisa para o mencionado quesito.

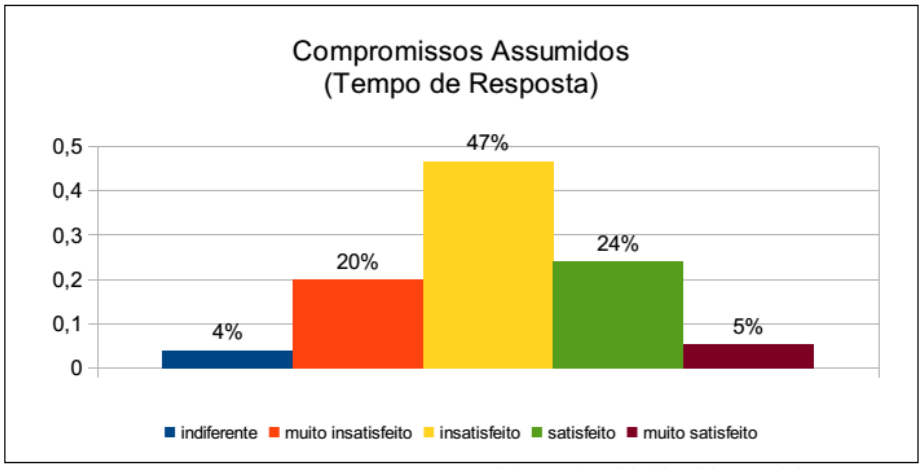


Ilustração 6: Avaliação atribuída - COMPROMISSOS ASSUMIDOS

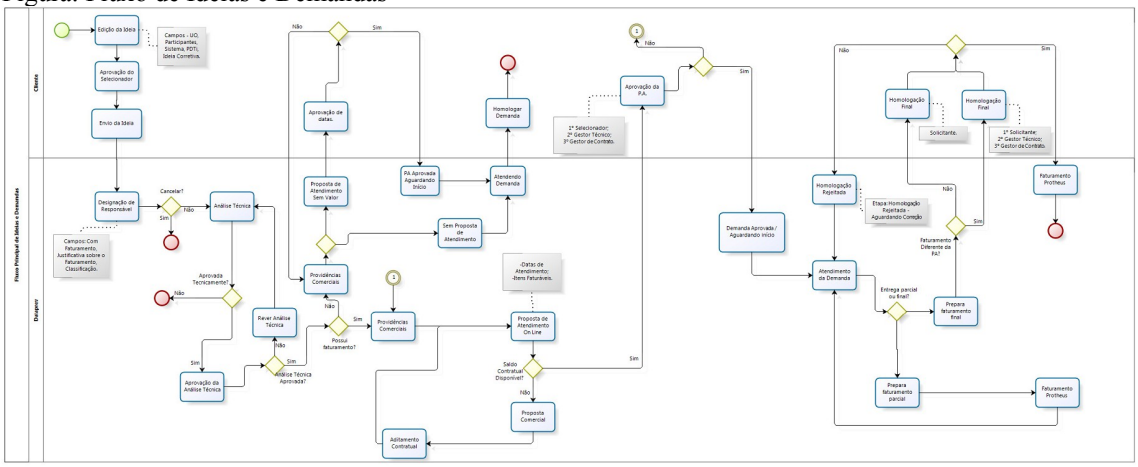
Fonte: Pesquisa de satisfação referente ao 1º semestre de 2013, realizada pela Dataprev.

Dessa forma, em complemento aos trabalhos realizados e considerando-se ser esse um importante elemento gerencial viabilizador do cumprimento dos compromissos assumidos pela Dataprev junto a seus clientes, optou-se, nesta auditoria, por analisar o processo de gestão de demandas de clientes da empresa. Com este fito, foram elaboradas as seguintes questões de auditoria:

1. A empresa possui processo de gestão de demandas mapeado e ferramenta para o cadastramento e acompanhamento das mesmas?
2. A ferramenta utilizada permite o acompanhamento da evolução das demandas pelos próprios clientes?
3. A ferramenta utilizada permite a identificação de eventuais atrasos nas entregas acordadas?
4. A empresa possui relatórios e outros instrumentos que permitam o acompanhamento dos prazos acordados para as demandas de seus clientes?
5. A empresa cumpriu os prazos acordados com os clientes para as demandas abertas e no exercício de 2013 e já implantadas?

No tocante à questão de auditoria 1, verificou-se que a Dataprev possui processo mapeado de gestão de demandas, disponibilizado a esta Controladoria por meio de documento denominado "Fluxo de Ideias e Demandas", reproduzido a seguir. A operacionalização do mesmo é efetuada por meio da ferramenta *Clarity PPM*.

Figura: Fluxo de Ideias e Demandas



Dentre as características do referido fluxo, é importante ressaltar a diferenciação entre os conceitos de ideia e demanda. As ideias são originadas do cliente e cadastradas, pelo mesmo, no sistema *Clarity PPM*. As ideias cadastradas só são enviadas à Dataprev após a aprovação pelo usuário selecionador de cada cliente. Este selecionador é um servidor do próprio órgão ou entidade.

Figura: Tela do *Clarity PPM*

Fonte: Sistema *Clarity PPM*, detalhamento da DM.012497

Enviada a ideia, via sistema, à Dataprev, é designado o responsável técnico pela análise da mesma. Este funcionário, geralmente lotado nos Departamentos de Produtos, efetua a análise técnica da ideia e elabora o artefato denominado "Documento de Visão", que contém a estimativa do que deverá ser feito para o atendimento da referida ideia.

Nesta etapa são definidas as datas de início e término de atendimento e a quantidade de pontos de função necessários. No tocante à métrica utilizada para a estipulação da previsão de atendimento, a empresa adota a média estimada 18 homem/hora (hh) para a implementação de cada ponto de função.

Efetuada a análise técnica, são realizadas as providências comerciais com o fito de estimar o custo de atendimento. Estas providências resultam na elaboração da Proposta de Atendimento (PA), documento que só é gerado para as ideias que não sejam referentes a correções de sistemas. Estas últimas são realizadas pela Dataprev sem custo ao cliente.

Ainda nesta etapa, ocorre a verificação do saldo contratual do cliente para fins de avaliação da viabilidade de atendimento do custo da PA. Caso o contrato não possua saldo suficiente, são realizados procedimentos com o fito de orçar, monetariamente, o custo da PA. Este orçamento é repassado ao cliente, que deve aprovar ou não o mesmo.

Com a aprovação da PA pelo cliente, a ideia se torna uma demanda. Esta última é colocada em fila para ser atendida. Após o atendimento, a demanda é disponibilizada para o cliente, que avalia o produto entregue e registra, caso o produto atenda aos requisitos especificados, a homologação da mesma no sistema *Clarity PPM*.

Homologada a demanda, são realizadas as demais etapas com o fito de faturá-la no contrato e encerrá-la. Neste faturamento final poderá ocorrer a variação do custo da demanda, tendo em vista o custo inicial orçado tratar-se de uma estimativa.

Com base nas informações acima, esta Controladoria elaborou amostra aleatória não-probabilística com o fito de verificar, para as demandas selecionadas, se os artefatos Documento de Visão e Proposta de Atendimento foram gerados. Os resultados da análise, expostos na tabela a seguir, demonstram que não foram identificados problemas na amostra analisada.

Quadro: Demandas analisadas

Demanda	Cliente	Documento de Visão	Proposta de Atendimento (PA)	Observações
DM.017246	INSS	Sim	Sim	-
DM.019010	INSS	Sim	Sim	Embora a demanda não possuísse Documento de Visão, havia artefato anexo com a especificação da demanda.
DM.014592	INSS	Sim	Sim	-
DM.019955	MPS	Sim	Sim	Demanda relacionada à extração de dados com documento único contendo a atividade a ser realizada e o orçamento da mesma.
DM.015372	MTE	Sim	Sim	Demanda contém Proposta de Execução, contemplando prazos e custo, além de especificação da demanda pelo cliente.
DM.015859	PGFN	Sim	Sim	-
DM.010727	PREVIC	Sim	Não Aplicável	Proposta de atendimento sem valor, por já estar prevista em item específico do contrato.
DM.010507	RFB	Sim	Sim	-

Fonte: Extração do sistema Clarity PPM de demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014

Do exposto, verifica-se que a Dataprev possui processo de gestão de demandas definido e mapeado, utilizando a ferramenta *Clarity PPM* para fins de operacionalização do mesmo. Conclui-se que a questão de auditoria nº 1 foi atendida.

No tocante à questão de auditoria nº 2, verificou-se que, embora a ferramenta *Clarity PPM* permita o cadastramento e o acompanhamento das fases do processo de gestão de demandas, a mesma não permite, atualmente, o acompanhamento da evolução do atendimento de cada demanda.

Em outros termos, o cliente não consegue verificar o percentual de conclusão do atendimento da demanda. O acompanhamento disponibilizado resume-se a indicar, entre outras situações, as seguintes:

- Demanda está em atendimento;
- Demanda está em fila aguardando atendimento;
- Demanda disponibilizada para o cliente e aguardando homologação pelo mesmo.

Cumpre mencionar que a ausência de informações sobre a evolução do atendimento das demandas foi citada nos comentários realizados pelos clientes na mencionada pesquisa de satisfação:

*"**Falta de feedback sobre o andamento das demandas**, morosidade na priorização e entrega de demanda e correção de erros."* (grifos nossos)

Conclui-se que a questão de auditoria nº 2 foi parcialmente atendida e indica a necessidade de melhorias no sistema *Clarity PPM*.

Referente à questão de auditoria nº 3, verificou-se que o *Clarity PPM* possui, a partir da realização da análise técnica, a indicação das datas previstas de início e fim de atendimento de cada demanda.

Mediante análise das demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014, observou-se que o controle do prazo de atendimento e de eventuais atrasos encontra-se, atualmente, parcialmente prejudicado, em função das divergências entre as datas informadas no sistema e as efetivamente realizadas.

Nesse sentido, foram identificadas as seguintes situações:

a) Divergência entre a data efetiva de disponibilização da demanda para o cliente e a data de envio da demanda para a homologação do cliente informada no *Clarity PPM*;

Em parte das demandas analisadas, observaram-se divergências entre a data de envio da demanda para homologação pelo cliente (informada no sistema *Clarity PPM*) e as datas efetivamente realizadas, estas últimas informadas no campo "Observações sobre o atendimento da demanda", conforme exemplificado a seguir.

Dessa forma, as evidências demonstram a disponibilização de demandas para homologação pelo cliente, no sistema *Clarity PPM*, em data posterior à efetivamente realizada, caracterizando atualização ulterior do sistema, aspecto que prejudica o controle de prazos pela empresa.

Quadro: Demandas analisadas

Cliente	Demanda	Data de Envio para a Homologação do Cliente	Observação sobre o Atendimento da Demanda constante do *Clarity PPM*
INSS	DM.006886	29/10/2013	Demanda disponibilizada em homologação na versão do SIBE 3.1 B3 (**08/07/13**).
INSS	DM.009321	28/08/2013	Demanda em produção desde **28/05/2013** versão SPAI 3.03
INSS	DM.009186	01/08/2013	Demanda entregue ao INSS em **17/04** por e-mail.
INSS	DM.008512	22/10/2013	Implementada na versão 9.4t do Prisma em **09/05/2013**
INSS	DM.011365	28/10/2013	Demanda já implantada em Produção em **Abril / 2013**
MPS	DM.019492	06/08/2014	Produto entregue em **28/03/2014**. Termo de Aceite enviado dia 01/08/2014

Cliente	Demanda	Data de Envio para a Homologação do Cliente	Observação sobre o Atendimento da Demanda constante do *Clarity PPM*
			através da CE/DEMP/122/2014.
MPS	DM.018094	19/11/2013	Data de entrega: **11/11/2013**
PGFN	DM.015858	08/01/2014	Liberado para homologação em **31/10/2013**
PREVIC	DM.020154	13/06/2014	Demanda inicialmente disponibilizada em homologação no dia 14/02/14. RDM 44993/2014 executada com sucesso em ambiente de produção no dia 27/02/2014. Após disponibilizarmos em produção, foi percebida uma rubrica solicitada inicialmente e não contemplada. Tendo em vista a impossibilidade de realizar o retorno para etapa "Análise Técnica" no Clarity, pois a PA Online já havia sido aprovada e seu empenho confirmado, o problema foi corrigido e a demanda disponibilizada em homologação, novamente, em **24/03/2014**. RDM7946 executada com sucesso em ambiente de produção no dia 09/05/14.
RFB	DM.009619	11/11/2013	Homologação do cliente no ambiente de testes realizado no dia **07/05/2013**, conforme anexo.
RFB	DM.011342	13/01/2014	Início da homologação da rotina batch (Dataprev) em 30/09/2013 Liberação para homologação RFB em **07/10/2013**
RFB	DM.009257	12/12/2013	Demanda liberada pelo cliente no dia **11/09/2013** para implantação. Dia 12/09/2013 publicamos a nova versão na produção.

Fonte: Extração do sistema *Clarity PPM* de demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014

b) Repactuação de datas previstas de atendimento, sem a atualização das mesmas no sistema *Clarity PPM*;

Foi listada a seguir a demanda que evidenciou esta situação. Ressalta-se que divergência semelhante pode ter ocorrido em outras demandas mas, em função da ausência de informações no campo "Observação sobre o Atendimento da Demanda", não foi possível obter mais evidências.

Por fim, cumpre citar que, para a solução desta situação, a Dataprev está, atualmente, providenciando a alteração do *Clarity PPM* com o fito de permitir o registro das repactuações acordadas com os clientes. As alterações já se encontram parcialmente disponibilizadas na ferramenta, conforme verificado por esta Controladoria.

Quadro: Situação da demanda DM.019209

Cliente	Demanda	Previsões de Início e Término Cadastradas	Observação sobre o Atendimento da Demanda constante do *Clarity PPM*
INSS	DM.019209	14/01/2014 a 14/02/2014	(...) em 25.03.2014 as 09:27h - Conforme já havia sido alinhado com a cliente Angela anteriormente, alterando a data de entrega da demanda repactuando-a para 30.05.2014

Fonte: Extração do sistema *Clarity PPM* de demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014.

Do exposto, observa-se que, embora a ferramenta possua a indicação das datas previstas de início e término da demanda e da data de envio da mesma para a homologação pelo cliente, a existência de demandas para as quais as datas informadas divergem das efetivamente praticadas prejudica a realização do controle do prazo de atendimento e identificação de eventuais atrasos.

Como resultado, conclui-se que a questão de auditoria foi parcialmente atendida. Por fim, as evidências apontam para a necessidade de implementação de ajustes no sistema *Clarity PPM* e de maior tempestividade, por parte dos funcionários da Dataprev, em registrar, no mencionado sistema, as informações atualizadas de cada demanda.

Referente à questão de auditoria nº 4, observou-se que a Dataprev possui relatórios de acompanhamento do atendimento das demandas abertas pelos seus clientes. Nesse sentido, foram disponibilizados, para esta Controladoria, os relatórios elaborados para os exercícios de 2013 e 2014.

Os relatórios do exercício de 2013, elaborados semanalmente, indicam o acompanhamento dos seguintes itens, por cliente:

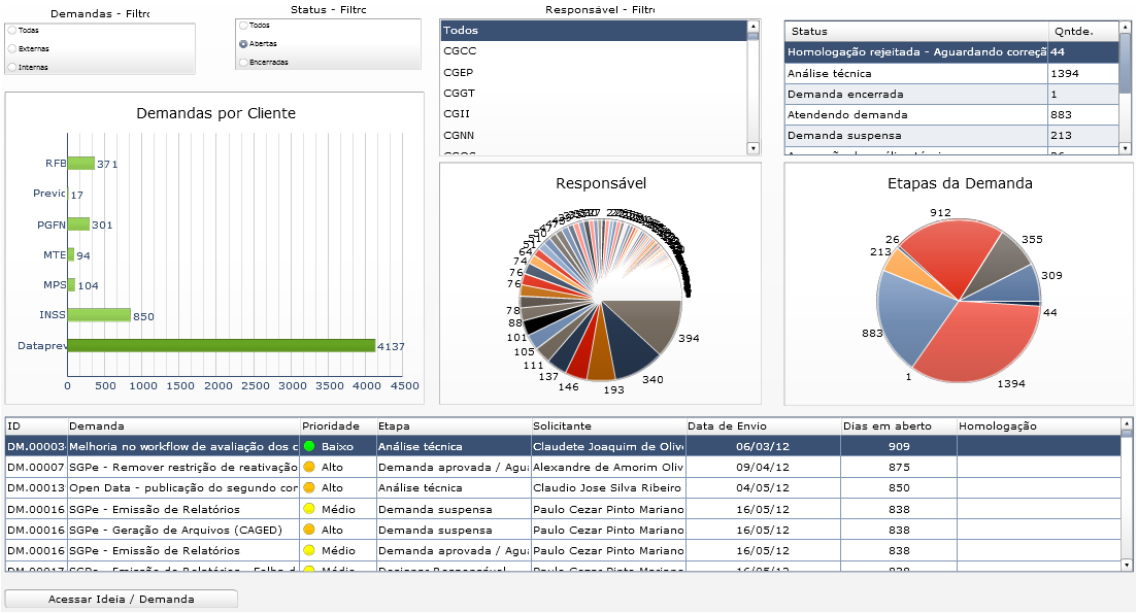
- Demandas aprovadas e aguardando início: no prazo e em atraso;
- Demandas em atendimento: no prazo e em atraso;
- Atrasos para a elaboração de Proposta de Atendimento (PA).

Adicionalmente, verificou-se que, a partir de 09/04/2014, os relatórios gerados foram reorganizados em 3:

- Relatório de Acompanhamento e Controle das Ideias/Demandas no Clarity – Cliente INSS;
- Relatório de Acompanhamento e Controle das Ideias/Demandas no Clarity – Clientes MPS e Previc;
- Relatório de Acompanhamento e Controle das Ideias/Demandas no Clarity – Clientes SRFB, MTE e PGFN.

Por fim, verificou-se, no sistema *Clarity PPM*, a existência do *Painel de Ideias e Demandas*, que disponibiliza informações atualizadas sobre as demandas de cada cliente. Este painel está reproduzido a seguir.

Figura: Painel de Ideias e Demandas



Fonte: Acesso ao *Clarity PPM* realizado em 01/09/2014.

Tendo em vista o exposto, conclui-se que a questão de auditoria foi atendida.

No tocante à questão de auditoria nº 5, cumpre destacar, preliminarmente, que, conforme citado neste relatório, foram encontradas divergências entre as datas informadas no sistema *Clarity PPM* e as efetivamente realizadas.

Em que pese a restrição exposta, para fins de avaliação, foram extraídas do sistema *Clarity PPM* as demandas cadastradas em 2013 e que se encontravam na situação "Demanda Concluída" até 21/08/2014, excluindo-se as demandas internas (demandas criadas pela própria Dataprev).

Solicitou-se à Dataprev que informasse, entre as cadastradas no sistema *Clarity PPM*, a data a ser utilizada para fins de comparação com a data prevista de término da demanda, com o fito de verificar o cumprimento dos prazos acordados. A seguir, reproduzidos a resposta fornecida:

"3.1 Quais datas, entre as existentes no sistema, são utilizadas para efeito de verificação do cumprimento do prazo acordado com o cliente?

Resposta da empresa: A primeira data registrada no campo 'Data do envio para homologação' na guia Processos é a que possuirá a data que a demanda foi entregue pela Dataprev para homologação do cliente.".

Tendo em vista a resposta, esta Controladoria utilizou, para os fins já citados, as seguintes datas:

- Data prevista de término da demanda;
- Data de envio da demanda para a homologação pelo cliente.

O atraso configura-se a partir do momento em que a data de envio da demanda para a homologação pelo cliente é posterior à data prevista de término.

Ambas as datas foram extraídas do sistema *Clarity PPM*. Adicionalmente, para as demandas nas quais o campo "Observação sobre o atendimento da demanda" indicava a realização de outras datas, divergentes das informadas no sistema, as datas foram substituídas pelas informadas no referido campo. Estes ajustes tinham por objetivo reduzir as divergências já mencionadas.

As análises realizadas resultaram na elaboração das seguintes tabelas:

Tabela: Análise das demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014 para os clientes INSS, Previc e MPS.

Descrição	INSS		PREVIC		MPS	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Demandas Concluídas (a)	830	100,00%	102	100,00%	84	100,00%
Demanda Sem Data de Previsão de Término (b)	103	12,41%	79	77,45%	8	9,52%
Total de Demandas Com Previsão (a-b)	727	87,59%	23	22,55%	76	90,48%
Demandas Entregues no Prazo (c)	176	24,21%	1	4,35%	6	7,89%
Demandas Entregues com Atraso (d)	551	75,79%	22	95,65%	70	92,11%
Total de Demandas (c+d)	727	100,00%	23	100,00%	76	100,00%
Demandas com Registro de Data no Campo Observação Divergente da Data de Envio para Homologação	111	15,27%	2	8,70%	14	18,42%

Fonte: Extração do *Clarity PPM*, demandas cadastradas em 2013 e concluídas até 21/08/2014.

Tabela: Análise das demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014 para os clientes MTE, RFB e PGFN.

Descrição	MTE		RFB		PGFN	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Demandas Concluídas (a)	19	100,00%	100	100,00%	35	100,00%
Demanda Sem Data de Previsão de Término (b)	0	0,00%	21	21,00%	6	17,14%
Total de Demandas Com Previsão (a-b)	19	100,00%	79	79,00%	29	82,86%
Demandas Entregues no Prazo (c)	2	10,53%	10	12,66%	4	13,79%
Demandas Entregues com Atraso (d)	17	89,47%	69	87,34%	25	86,21%
Total de Demandas (c+d)	19	100,00%	79	100,00%	29	100,00%
Demandas com Registro de Data no Campo Observação Divergente da Data de Envio para Homologação	1	5,26%	11	13,92%	3	10,34%

Fonte: Extração do *Clarity PPM*, demandas cadastradas em 2013 e concluídas até 21/08/2014.

Tabela: Quadro resumo da análise das demandas cadastradas no exercício de 2013 e concluídas até 21/08/2014.

Descrição	2013	
	Qtd.	%
Demandas Concluídas (a)	1170	100,00 %
Demanda Sem Data de Previsão de Término (b)	217	18,55%
Total de Demandas Com Previsão (a-b)	953	81,45%
Demandas Entregues no Prazo (c)	199	20,88%
Demandas Entregues com Atraso (d)	754	79,12%
Total de Demandas (c+d)	953	100,00 %
Demandas com Registro de Data no Campo Observação Divergente da Data de Envio para Homologação	142	14,90%

Fonte: Extração do *Clarity PPM*, demandas cadastradas em 2013 e concluídas até 21/08/2014.

Os dados indicam um percentual significativo de demandas entregues com atraso. Entretanto, ressalta-se novamente que este resultado deve ser interpretado de forma restritiva, em função das divergências já citadas anteriormente.

Adicionalmente, a análise dos relatórios de acompanhamento, referentes ao exercício 2013, demonstrou que o percentual médio de atraso apurado por esta Controladoria (79,12%) encontra-se próximo ao apurado pela própria Dataprev para demandas em atendimento com execução atrasada (78,86%).

Tabela: Situação das demandas no exercício de 2013.

Mês	Data do Relatório	Demandas de Todos os Clientes					
		Demanda com Execução Atrasada e Não Iniciada			Demanda em Atendimento com Execução Atrasada		
		Total	Em Atraso	%	Total	Em Atraso	%
Jan.	**Não Disp.**	-	-	-	-	-	-
Fev.	**Não Disp.**	-	-	-	-	-	-
Mar.	**27/03/2013**	17	10	58,82%	67	62	92,54%
Abr.	**25/04/2013**	10	9	90,00%	72	68	94,44%
Mai.	**23/05/2013**	18	12	66,67%	82	73	89,02%
Jun.	**27/06/2013**	20	6	30,00%	107	78	72,90%
Jul.	**15/07/2013**	33	15	45,45%	145	102	70,34%
Ago.	**20/08/2013**	72	49	68,06%	155	128	82,58%
Set.	**27/09/2013**	51	21	41,18%	223	140	62,78%
Out.	**31/10/2013**	45	20	44,44%	202	143	70,79%
Nov.	**28/11/2013**	7	4	57,14%	261	182	69,73%
Dez.	**26/12/2013**	22	2	9,09%	254	212	83,46%
				51,09%			**78,86%**

Fonte: Relatórios analíticos do Clarity PPM – Atrasos em PA (Proposta de Atendimento) e execução, para o exercício de 2013, fornecidos pela Dataprev.

Os relatórios elaborados pela Dataprev também indicaram a ocorrência de atrasos na elaboração das Propostas de Atendimento (PA). De acordo com as informações coletadas, a Dataprev dispõe de até 30 dias, a partir do envio da ideia, para a elaboração da referida proposta.

A tabela a seguir resume os percentuais de atraso verificados no exercício de 2013.

Tabela: Situação das PA no exercício de 2013.

Mês	Data do Relatório	Elaboração da PA Atrasada		
		Total	Em Atraso	%
Jan.	**Não Disp.**	-	-	-
Fev.	**Não Disp.**	-	-	-
Mar.	**27/03/2013**	490	359	73,27%
Abr.	**25/04/2013**	393	237	60,31%
Mai.	**23/05/2013**	519	317	61,08%
Jun.	**27/06/2013**	656	432	65,85%
Jul.	**15/07/2013**	764	453	59,29%
Ago.	**20/08/2013**	941	678	72,05%
Set.	**27/09/2013**	858	719	83,80%
Out.	**31/10/2013**	822	710	86,37%
Nov.	**28/11/2013**	871	735	84,39%
Dez.	**26/12/2013**	878	743	84,62%
				74,85%

Fonte: Relatórios analíticos do Clarity PPM – Atrasos em PA (Proposta de Atendimento), para o exercício de 2013, fornecidos pela Dataprev.

Ante o exposto, conclui-se que as informações presentes no *Clarity PPM* e nos relatórios elaborados pela Dataprev, em que pesem as divergências já citadas, indicam que os prazos acordados, em sua maioria, não foram cumpridos, aspecto que corrobora com a avaliação efetuada pelos clientes na pesquisa de satisfação.

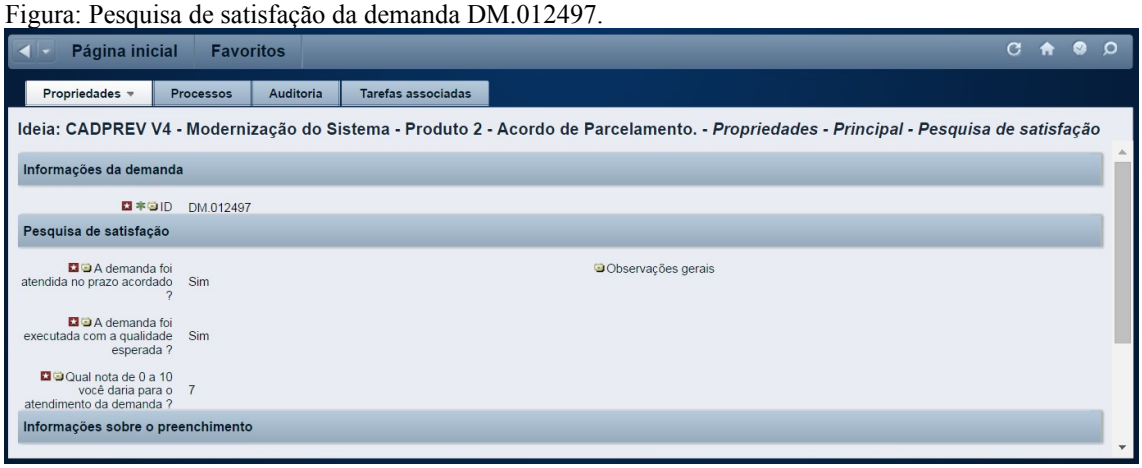
Vencidas as considerações sobre as questões de auditoria elaboradas, cumpre citar que a Dataprev, em atendimento à recomendação elaborada por esta Controladoria por ocasião dos trabalhos de Auditoria de Contas 2012, implementou a realização de pesquisa de satisfação, no *Clarity PPM*, para cada demanda concluída.

A pesquisa contempla 4 perguntas:

- A demanda foi atendida no prazo acordado? (Sim/Não);
- A demanda foi executada com a qualidade esperada? (Sim/Não);
- Qual nota de 0 a 10 você daria para o atendimento da demanda? (Nota de 0 a 10);
- Observações gerais (A ser preenchido pelo cliente, caso julgue oportuno).

A figura a seguir evidencia o preenchimento da referida pesquisa para uma determinada demanda cadastrada no sistema.

Figura: Pesquisa de satisfação da demanda DM.012497.



Fonte: Sistema *Clarity PPM*, detalhamento da DM.012497.

.

Causa

A existência de deficiências no processo de gestão de demandas e, principalmente, a ocorrência de atrasos significativos nas entregas não podem ser atribuídas a uma só causa.

Nesse sentido, a identificação de todas as causas exige o aprofundamento do atual trabalho com o objetivo de verificar, amplamente, o processo de desenvolvimento de soluções e, consequentemente, identificar os pontos passíveis de melhoria.

Ante o exposto, identificou-se como uma das causas para as situações verificadas a deficiência dos controles internos estabelecidos pela Dataprev no tocante ao processo de gestão de demandas.

Dessa forma, embora a empresa possua sistema informatizado que permita a gestão de demandas, as limitações atuais do mesmo e a falta de tempestividade no registro de informações atualizadas, por parte dos funcionários da empresa, prejudica a gestão das demandas e o controle dos prazos acordados.

No tocante às responsabilidades, os agentes a seguir relacionados são indutores de mudanças no processo em análise ao possuírem a competência para a determinação de medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de gestão de demandas.

Dessa forma, nos termos do artigo 18, III, do Estatuto Social da Dataprev, compete ao seu Presidente a coordenação e o controle das atividades técnicas e administrativas da empresa, responsabilidade compartilhada, nos termos do artigo 20, I, do mesmo estatuto, pelo Diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações.

No âmbito da Diretoria de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações (DRD), verifica-se que é competente o Superintendente de Relacionamento com Clientes e Informações, tendo em vista o seguinte, nos termos do Manual de Atribuições da Dataprev, atualizado até 13/08/2014:

- Atribuição 1 - Zelar pelo cumprimento dos compromissos contratuais, relativos aos produtos e serviços de TIC ofertados pela Dataprev;
- Atribuição 3 – Representar a Diretoria de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações, junto aos clientes, nas negociações referentes a novas demandas e nas questões relativas aos produtos e serviços de TIC já ofertados;
- Atribuição 8 - Definir critérios, elaborar e implementar indicadores de desempenho relativos a execução dos contratos e ao comportamento dos produtos e serviços de TIC, acompanhando sua evolução;
- Atribuição 9 – Negociar prioridades e prazos junto aos clientes e às áreas envolvidas da Dataprev, para execução dos serviços solicitados.

Por fim, também é competente a Coordenadora-Geral de Contratos com Clientes, tendo em vista que, com base no mencionado Manual de Atribuições, são atribuições suas:

- Atribuição 5 – Coordenar a comercialização dos serviços prestados pela Empresa, nos aspectos contratuais, mantendo rígido controle do cumprimento dos serviços contratados e acompanhamento da realização das respectivas receitas nos prazos e valores previstos;
- Atribuição 8 – Coordenar o acompanhamento das propostas de atendimento e comercial emitidas.

Manifestação da Unidade Examinada

Por meio da Solicitação de Auditoria nº 201405746-16 foram solicitados à Dataprev esclarecimentos no tocante às constatações verificadas.

Em resposta, a empresa, por meio do Memorando CGCC nº 250/2014 de 08/09/2014, informou o que segue.

No tocante às providências que foram e estão sendo adotadas com o fito de reduzir o percentual de demandas em atraso verificado nos relatórios de acompanhamento elaborados pela empresa para o exercício de 2013:

"Todas as medidas adotadas buscam, antes de mais nada, promover a mudança cultural envolvida na implantação da ferramenta Clarity PPM e no estabelecimento de Processos de Negócio que buscam estabelecer regras e métodos para o atendimento de demandas da DATAPREV. Essa mudança cultural atinge não somente a DATAPREV mas, também, seus clientes.

Diversas ações de treinamento, workshops e palestras foram e estão sendo executados no âmbito da Empresa e nos clientes principalmente no sentido de se buscar o correto preenchimento e atualização da ferramenta de controle de demandas.

Outra ação adotada é no sentido de buscar junto aos clientes a, também, atualização da ferramenta de controle de demandas, principalmente quando houver alterações de prioridades, forçando a revisão de atendimento de demandas, inclusive aquelas já acordadas ou mesmo aquelas iniciadas e que precisam ser suspensas temporariamente.

Também foi incluída uma meta para a Gratificação Variável de Resultados – GVR do 4 trimestre, publicada na Resolução 3416/2014, que define o desafio de redução em 50% na quantidade de demandas em atraso na etapa de execução em relação a quantidade medida em 30/09/2014.

Cabe esclarecer que os atrasos têm diversos fatores. Há o caso de demandas efetivamente em atraso, há um efetivo de demandas que sofreram alteração de escopo ou prioridade e que não tiveram essas informações atualizadas na ferramenta Clarity e, por último, temos os casos em que não há o encerramento da demanda quando essa ocorre. Em todos os casos, há grande influência da mudança de cultural que estamos promovendo por meio das reuniões junto a Empresa e clientes.

Nos Anexos I e II a este documento são encaminhados e-mails de algumas das reuniões realizadas com o objetivo de instruir e disseminar a necessidade de apontamentos na ferramenta de gestão de demandas, bem como melhorias na previsão e cumprimento de prazos acordados com os clientes.".

Referente às divergências verificadas entre as datas informadas no sistema *Clarity PPM* e as efetivamente realizadas, a empresa informou:

"As divergências ocorrem por mais de uma razão: Primeiramente, o técnico responsável pela demanda não realiza a atualização da ferramenta Clarity da forma como deveria e há, nesse caso, grande influência do processo de mudança de cultura que estamos promovendo com as reuniões junto aos Departamentos.

Outro fator que concorre com o problema diz respeito à necessidade de melhorias na ferramenta Clarity PPM para controlar e facilitar as ações de gestão de demandas, tarefa que está sendo inserida na referida ferramenta. Nesse sentido, há um processo de melhorias e implementações da ferramenta que podem ser observadas na lista anexa de solicitações de alteração no Clarity PPM e que estão em execução.".

Análise do Controle Interno

A análise do processo de gestão de demandas da empresa demonstrou que a Dataprev possui processo mapeado e ferramenta informatizada para o controle do mesmo, por meio do *Clarity PPM*.

Entretanto, esta Controladoria, ao verificar os dados informados no referido sistema, identificou divergências. Nesse sentido, os seguintes achados merecem destaque:

- Divergência entre a data efetiva de disponibilização da demanda para o cliente e a data de envio da demanda para a homologação do cliente informada no *Clarity PPM*;
- Repactuação de datas de atendimento, sem a atualização das mesmas no sistema *Clarity PPM*.

Os achados mencionados afetam, diretamente, o controle do cumprimento dos prazos acordados, quesito que, de acordo com a avaliação feita pelos clientes da empresa, recebeu a menor nota de avaliação na pesquisa de satisfação realizada pela Dataprev.

Adicionalmente, as análises realizadas por esta Controladoria apuraram percentual elevado de atrasos no exercício de 2013, corroborando com a avaliação feita pelos clientes.

Ainda neste ponto, importante citar que as inadequações verificadas, ao prejudicar o controle dos prazos acordados e, consequentemente, o faturamento das demandas concluídas, podem impactar parte da receita financeira da Dataprev.

No tocante à manifestação da empresa, verifica-se que a mesma reconhece as situações mencionadas e, nesse sentido, informa a adoção das seguintes medidas com o fito de reverter o atual cenário:

- Realização de reuniões, junto aos funcionários da Dataprev e aos seus clientes, com o fito de conscientizar os mesmos sobre a importância da atualização correta da ferramenta *Clarity PPM*;
- Mapeamento das necessidades de alteração da ferramenta *Clarity PPM*, atualmente com 100 demandas mapeadas;
- Inclusão de meta na Gratificação Variável de Resultados – GVR, referente ao 4º trimestre de 2014, objetivando a redução em 50% na quantidade de demandas em atraso na etapa de execução em relação a quantidade apurada em 30/09/2014.

Observa-se que a solução das atuais deficiências envolve, entre outras, a evolução das funcionalidades do *Clarity PPM*, a instituição de novos mecanismos de controle e a mudança da cultura organizacional da empresa.

Vencidas as considerações anteriores, cumpre citar que, mesmo com a implementação das medidas informadas pela empresa e as recomendadas por esta Controladoria, restarão outras causas que, atualmente, resultam nos atrasos verificados.

Nesse sentido, a Dataprev informou, em sua resposta, que, mesmo consideradas as atuais limitações, há, também, situações de efetivo atraso na entrega de demandas. Não obstante, não informou as medidas que estão sendo adotadas para a redução destes atrasos, exceção feita ao estabelecimento de meta de redução vinculada à GVR.

Adicionalmente, o trabalho atual não permitiu a identificação dos fatores responsáveis por estes atrasos, aspecto que será verificado em trabalhos futuros desta Controladoria.

Do exposto, considera-se que as deficiências verificadas, ao diminuírem a efetividade do monitoramento realizado pela empresa e do acompanhamento de demandas realizado pelos clientes, configuram-se como uma das causas para a atual insatisfação dos clientes no tocante ao cumprimento dos prazos acordados.

Por fim, não obstante as necessidades de melhoria identificadas, é importante mencionar como pontos positivos, a realização, pela Dataprev, das seguintes atividades:

- Mapeamento do processo de gestão de demandas;
- Institucionalização do *Clarity PPM* como ferramenta para o cadastramento e acompanhamento das demandas de seus clientes;
- Elaboração de relatórios de acompanhamento das demandas;
- Instituição de pesquisa de satisfação para cada demanda atendida, em atendimento à recomendação elaborada por esta Controladoria no Relatório Anual de Contas para o exercício de 2012;
- Mapeamento das necessidades de alteração para a ferramenta *Clarity PPM*;
- Inclusão, na GVR, de meta de redução de atrasos na entrega de demandas.

Recomendações:
Recomendação 1: Que a Dataprev disponibilize, no sistema *Clarity PPM*, funcionalidade para o registro posterior de datas, identificando, claramente, a data de realização do registro, o responsável pelo mesmo e a data efetiva em que foi realizado o processo ou atividade que está sendo registrada.

Recomendação 2: Que a Dataprev institua mecanismo de acompanhamento do quantitativo de demandas com registro posterior de datas, com o fito de estabelecer metas de redução deste quantitativo.

Recomendação 3: Que a Dataprev disponibilize, no sistema *Clarity PPM*, funcionalidade para o registro da repactuação de datas de início e término de demandas com os clientes.

Recomendação 4: Que a Dataprev institua mecanismo para alertar tempestivamente seus clientes sobre eventuais atrasos nas entregas de demandas.

Recomendação 5: Que a Dataprev estabeleça, no tocante à gestão de demandas, cronograma para a implementação das necessidades de alteração mapeadas para a ferramenta *Clarity PPM*.

1.2.2.6 CONSTATAÇÃO

Fragilidades no subprocesso de registro de incidentes

Fato

Segundo a descrição do macroprocesso de Tratamento de Incidentes da Dataprev, disponível na Intranet da empresa, a gestão de incidentes "*(...) tem por objetivo implementar e acompanhar a restauração da normalidade dos serviços e produtos de TI o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio das áreas de produto, a fim de manter os melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços.*".

A empresa definiu que o escopo do processo de gestão de incidentes são os serviços cuja interrupção ou instabilidade possam ocasionar o descumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - ANS ou mesmo desgastar a imagem institucional do cliente junto à sociedade.

A variável mensurada para fins destes ANS foi a disponibilidade de sistemas providos pela Dataprev. Todavia, conforme apresentado em parágrafo anterior, a gestão de incidentes objetiva manter os melhores níveis de disponibilidade dos serviços e também excelentes índices de qualidade.

No macroprocesso de Tratamento de Incidentes, a própria empresa ratificou que somente a aferição da disponibilidade dos sistemas não garante que as operações de negócio fiquem isentas de incidentes. A Dataprev reconheceu que é necessário não somente manter a disponibilidade dos serviços, mas também uma qualidade satisfatória para estes. Logo, a gestão de incidentes deve ser indissociável da satisfação dos clientes, haja vista a recorrência de incidentes minimizar a percepção da qualidade dos serviços fornecidos. Assim, a boa gestão de incidentes, qual seja, aquela que restaura a normalidade dos serviços e produtos de TI o mais rápido possível e minimiza o impacto negativo sobre as operações do negócio das áreas de produto, contribui, intrinsecamente, para uma melhor prestação de serviços e, consequentemente, para uma maior satisfação da parte dos clientes.

A empresa realizou, entre 17/07/2013 e 17/08/2013, pesquisa de satisfação a fim de aferir a percepção de seis clientes a respeito dos serviços prestados. Questões foram elaboradas visando avaliar o grau de satisfação e importância que os clientes atribuíam aos seguintes temas: relacionamento, qualidade dos serviços, compromissos, desempenho e resultados.

Destaca-se que a avaliação de menor nota em toda a pesquisa foi a nota que o INSS, o principal cliente da Empresa, atribuiu para o item disponibilidade dos sistemas em produção e atendimento a chamados técnicos. Conforme a pesquisa, "*(...) esse termômetro da prestação do serviço não corresponde às necessidades do cliente, pois as avaliações obtiveram a menor média (2,96) entre todas as avaliações.*".

Corrobora a insatisfação do cliente INSS, em relação à qualidade do serviço prestado pela Dataprev, ofícios nos quais a autarquia expressa sua insatisfação pela recorrência de incidentes nos sistemas corporativos do Instituto.

Frente ao exposto, com vistas a avaliar a adequabilidade do processo de gestão de incidentes da Dataprev, foram elaboradas as seguintes questões de auditoria:

1. A Dataprev possui fluxo formalizado para a gestão dos incidentes?
2. A Dataprev possui critérios para classificar e, consequentemente, registrar adequamente os tipos de incidentes?
3. A Dataprev possui diretrizes para a priorização de incidentes para tratamento?

Para responder as questões, foi solicitado à empresa, em relação à gestão de incidentes, que esta disponibilizasse a relação dos incidentes, do ano de 2013, por cliente, registrados nas ferramentas de gerenciamento de incidentes.

Em atenção à SA foi encaminhada a Lista de Incidentes no Ambiente Produtivo da Dataprev, planilha extraída a partir da página de registro de incidentes da Divisão de Gestão de Operação de Serviços - DGOS, disponível na intranet da empresa em <http://www-degt/dgos/Ocorrencias/Ocorrencias.asp>.

Tal lista é composta por planilha em formato ".xls" com 20 colunas de informações e com número de linhas igual à quantidade de incidentes registrados, por Cliente, no período. As principais informações apresentadas nas colunas são as seguintes: Nome do Cliente; Situação (Indisponibilidade, Instabilidade, Lentidão e Outros); Ocorrência (Normalmente o nome do sistema); Gravidade; ANS (com ou sem ANS); Dia e hora da Interrupção; Dia e hora do Retorno; Tempo em minutos entre a Interrupção e o Retorno; Impacto; Motivo e Solução Adotada.

Com base nos dados disponibilizados, verificou-se que, em 2013, houve um total de 1.541 incidentes, conforme apresentado na tabela a seguir:

Tabela: Total de Incidentes Registrados em 2013 – Com e sem ANS

FUNPRESP	INSS	MPS	MTE	PGFN	PREVIC	RFB
1	990	158	186	3	45	158

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Segundo as informações apresentadas na Lista de Incidentes, o total de 1.541 incidentes resultou em um montante bruto de 6.035.808 minutos de eventos que impactaram de alguma forma as operações dos clientes da Dataprev.

Tabela: Total de minutos de todos os Incidentes por tipo de Situação

Situações	FUNPRESP	INSS	MPS	MTE	PGFN	PREVIC	RFB
Indisponível	-	172.827	159.795	42.783	-	51.932	59.202
Instável	-	724.328	29.554	84.230	44	18.574	277.624
Lento	-	28.348	665	111.505	275	-	607
Outros	325	1.923.937	838.661	1.052.128	4.875	76.856	376.733

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Os números apresentados referem-se a serviços vinculados ou não a qualquer tipo de ANS. No entanto, em função de sua relevância, a análise da equipe de auditoria focou-se em incidentes que tenham ocorrido em serviços que possuíam níveis de serviço acordados, cujos quantitativos estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela: Total de Incidentes Registrados em 2013 – Com ANS

FUNPRESP	INSS	MPS	MTE	PGFN	PREVIC	RFB
1	604	93	153	3	29	135

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Dessa forma, em 2013, foram registrados 1.017 incidentes relacionados a serviços prestados pela Dataprev e que possuíam ANS contratualmente formalizados. Merece destaque o fato de que dos 1.017 incidentes 59% deles referiram-se ao cliente INSS.

Sobre os procedimentos de classificação dos incidentes, em resposta à SA nº 201405746-14, a empresa informou que os citados incidentes são classificados pela Equipe de Gestão de Incidentes da DGOS em "Indisponibilidade", "Instabilidade", "Lentidão" e "Outros". Desta classificação, obtiveram-se os dados a seguir:

Tabela: Número de Incidentes com ANS por tipo de Situação, excluindo-se Funpresp

Situações	INSS		MPS		MTE		PGFN		PREVIC		RFB	
Indisponível	243	40%	34	37%	16	10%	0	0%	11	38%	48	36%
Instável	182	30%	31	33%	53	35%	1	33%	7	24%	44	33%
Lento	79	13%	0	0%	32	21%	1	33%	0	0%	5	4%
Outros: (Demais Situações)	78	13%	24	26%	38	25%	0	0%	11	38%	26	19%
Outros: (Funcionalidade)	22	4%	4	4%	14	9%	1	33%	0	0%	12	9%

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Os gráficos a seguir permitem visualizar com mais clareza o contexto do universo de incidentes apresentados na tabela em questão.

Figura: Percentual de Incidentes por Tipo de Situação, excluindo-se Funpresp

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Figura: Incidentes por Tipo de Situação, excluindo-se Funpresp

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

A partir dos quantitativos e percentuais obtidos, percebe-se que 60%, 63%, 90%, 62% e 64% dos incidentes registrados para o INSS, o MPS, o MTE, a PREVIC e a RFB, respectivamente, não são avaliados para fins do ANS, já que somente a variável disponibilidade tem sido aferida quando da apuração dos acordos de níveis de serviço.

Na Lista de Incidentes foi informado o momento considerado para o início do incidente, definido na coluna "Interrupção", e o momento de finalização do incidente, definido na coluna "Retorno", ambas com o registro da data e hora de cada ocorrência de Interrupção/Retorno. A diferença entre estas duas colunas foi apresentada na coluna "Tempo(min.)", informação que representa o tempo total, em minutos, entre a interrupção e o retorno pleno da operação de um serviço/sistema.

É relevante destacar que essa diferença representa um valor bruto, haja vista a existência de Regimes de Operação distintos para cada tipo de serviço. Conforme informado na página 10 do Anexo 10.4 do Contrato 106/2012, celebrado entre o INSS e a Dataprev, o conceito de regime de operação corresponde aos "*(...) horários de funcionamento definidos para os serviços. Estes podem variar em função da natureza e da missão crítica de cada serviço e indicam o horário em que os serviços, deverão estar disponíveis.*".

Diante disso, a partir da Lista de Incidentes, realizou-se o somatório dos minutos aferidos entre a interrupção e o retorno pleno da operação de um serviço/sistema, por tipo de Situação. A partir deste somatório, dividiu-se o valor encontrado pela quantidade de incidentes para cada Situação, a fim de se obter a média da duração do Incidente para cada tipo de Situação, em minutos, conforme dados consolidados a seguir:

Tabela: Média da duração do Incidente por tipo de Situação, excluindo-se Funpresp (Em minutos)

Situações	INSS	MPS	MTE	PGFN	PREVIC	RFB
Indisponível	161	61	902	0	3.420	1.163
Instável	627	567	1.559	44	1.000	2.722
Lento	273	0	93	275	0	103
Outros	10.076	5.931	19.275	4.875	3.663	5.916

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Graficamente, esta tabela apresenta-se assim:

Figura: Média de duração do incidente por tipo de Situação, excluindo-se Funpresp (Em minutos)

Fonte: Lista de Incidentes DGOS

Destaca-se que nos registros da Lista de Incidentes, quando os incidentes foram classificados com a situação "Outros", foi informado que esses eventos não se referiam a indisponibilidades, instabilidades ou lentidão dos serviços, mas se tratavam, dentre outros eventos, de: dados desatualizados na base; erros de aplicação/sistema; falhas de aplicação/comunicação/operação; inconsistências; problemas em funcionalidades; problemas na consulta ao banco de dados, etc.

Diante do exposto, frente à variedade de classificações, a equipe de auditoria elaborou a SA nº 201405746-14 solicitando informações a respeito dos critérios utilizados para a classificação de todos os tipos de incidentes.

A Dataprev, por meio da DGOS, informou que a conceituação de incidente com instabilidade e incidente com indisponibilidade, dos serviços que possuem ANS, é baseada no documento ITIL Service Design 2011.

Em sua resposta, a DGOS destacou a definição do ITIL que diz que "*(...) um incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.*". Do conceito do

ITIL, percebe-se que não somente a indisponibilidade de um serviço, mas também a degradação do seu desempenho são eventos que devem ser tratados.

Segundo o ITIL 2011 a indisponibilidade ou *downtime* é "*(...) o tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado.*". Para a Dataprev, são os "*(...) eventos que provocam a interrupção total do serviço ou de seus componentes, ou quando ocorre a redução de qualidade para a maioria dos usuários a nível generalizado, impossibilitando o acesso pelos mesmos.*".

Da definição apresentada pela DGOS, observou-se que, conceitualmente, a empresa reconhece que a indisponibilidade pode ser tanto a completa interrupção de um serviço quanto a redução do seu desempenho. No entanto, a forma genérica da expressão "*para a maioria dos usuários a nível generalizado*" não esclarece efetivamente a ocasião em que a redução da qualidade do serviço prestado contribuirá para a classificação de um incidente com a situação "Indisponibilidade".

Ainda, foi desenvolvida pela DGOS a definição da situação "Instabilidade" a partir da conceituação do ITIL para disponibilidade parcial (*partial availability*). Para a Dataprev, instabilidade é o incidente em que o serviço contratado encontra-se com disponibilidade parcial, afetando um grupo específico de usuários, causando intermitência no acesso por certo período. A partir desse conceito, conclui-se que a instabilidade ou disponibilidade parcial também contribui para reduzir a qualidade do serviço, aumentando o índice de insatisfação do cliente.

Contudo, na resposta à SA não foi apresentada a conceituação objetiva para os incidentes registrados como "Lentidão" e para os registrados como "Outros".

Com base nas informações prestadas sobre a classificação dos incidentes e a partir da planilha encaminhada, procedeu-se a análise dos dados dos registros contidos na lista de incidentes. Para tanto, foram, selecionados 10 (dez) registros de incidentes da lista da DGOS.

A recorrência de incidentes sobre a operação dos sistemas SIBE e CNIS, corroborada pela insatisfação da área de negócio da Autarquia, conduziu a escolha dos dez incidentes analisados. A seleção destes itens se baseou no Relatório CGU nº 201305680, que tratou da auditoria anual de contas do INSS referente ao exercício de 2012, no qual foi apontada a ocorrência de atrasos significativos nos projetos dos sistemas CNIS e SIBE, os quais estavam diretamente relacionados à dificuldade da Dataprev em fornecer, entre outros itens, infraestrutura tecnológica adequada e suficiente para minimizar os incidentes bem como sistemas com funcionalidades isentas de defeitos. Inclusive, os Relatórios de Gestão do INSS referentes aos exercícios de 2010 e 2011 também apontaram a existência deste tipo de problema.

Adicionalmente, também como parâmetro para filtragem desses incidentes, optou-se por selecionar aqueles eventos, dentro de cada mês do exercício, em que se registrou o maior tempo total, em minutos, entre a interrupção e o retorno pleno da operação de um serviço/sistema.

No âmbito deste trabalho, quando houver a citação da variável tempo como "tempo bruto", será esta uma referência ao tempo total entre a interrupção e o retorno pleno da operação do sistema, que é o tempo registrado na Lista de Incidentes. Quando for citado o termo "tempo líquido", será uma referência ao tempo entre a interrupção e o retorno pleno da operação do sistema, conforme as diretrizes do Regime de Operação do sistema.

A seguir, relacionou-se a análise da amostra não probabilística de incidentes registrados para o cliente INSS durante o exercício de 2013.

Incidente nº 948 da Lista de Incidentes, iniciado às 10h de 30 de janeiro de 2013.

Ocorrência no sistema SIBE – LOAS, foi cadastrada com a situação "Instável" na ferramenta SART, sob o número 9.655/2013. O retorno, após a instabilidade, ocorreu em 1º de fevereiro de 2013 às 22h45, totalizando 3.645 minutos de instabilidade, ou seja, 60 horas e 45 minutos.

Foi informado que o incidente nº 948 se tratava do seguinte: "*quando é informado o número do requerimento para início da Perícia Médica, o serviço apresenta erro para alguns usuários, impedindo prosseguir com a perícia." A equipe de atendimento cadastrou na ferramenta a motivação do incidente foi uma "Falha na aplicação, conforme Mantis 67334*". Na ferramenta foi cadastrada a seguinte solução: "*Executado deploy na aplicação, conforme RDM 28206.*".

De acordo com o Anexo 10.4 do contrato 106/2012, o Regime de Operação do SIBE – LOAS define que o sistema deve estar disponível em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, entre 7 horas e 19 horas. O período de apuração do ANS (15 janeiro a 14 de fevereiro de 2013) teve 23 dias úteis ou o equivalente a 276 horas úteis no mês, tempo em que o sistema deveria estar disponível. Entre as 10 horas de 30 de janeiro de 2013 (quarta-feira) e 22h45 do dia 1° de fevereiro de 2013 (sexta-feira) o SIBE – LOAS ficou um total de 35 horas líquidas, conforme os critérios do seu Regime de Operação, em situação instável. Tal fato, segundo o registro da Lista de Incidentes, estava prejudicando a atividade fim do INSS, já que impedia o prosseguimento da perícia médica.

Incidente nº 953 da Lista de Incidentes, iniciado às 11h20 de 28 de janeiro de 2013.

Ocorrência no sistema SIBE registrada com a situação "Outros: (falha no agendamento)". O retorno, após a falha, ocorreu em 29 de janeiro de 2013 às 20 horas, totalizando 1.960 minutos de instabilidade "bruta", ou seja, 32 horas e 40 minutos. Foi registrado que o incidente tinha o seguinte impacto: "*Usuários impossibilitados de realizar Agendamento para Cumprimento de Exigências*." A equipe de atendimento cadastrou na ferramenta que a motivação do incidente foi um "*Erro no código da aplicação*". Na ferramenta foi cadastrada a seguinte solução: "*Correção através da RDM 27958*".

Todavia, conforme o seu Regime de Operação, entre 11h20 de 29 de janeiro de 2013 (terça-feira) e 20h do mesmo dia, o SIBE – LOAS foi impactado em um total de 8h40 "líquidos" com a situação do tipo "Outros", prejudicando, dessa forma, a operação do Instituto, pois alguns usuários estavam impossibilitados de realizar agendamentos para o cumprimento de exigências.

Da análise da Lista de Incidentes, foi possível identificar que é comum o cadastro da Situação "Outros" quando havia falhas nas funcionalidades do Portal CNIS, por exemplo, como pôde ser visto nas Ocorrências nº 827, 829 e 841, todas do mês de março de 2013. Em vários destes incidentes o impacto registrado é a impossibilidade de consulta a alguma base de dados, o que afeta diretamente a atividade fim do cliente, qual seja, o atendimento ao segurado nas agências da Previdência Social. Observou-se que a maior parte dos incidentes que possuem um tempo elevado entre o seu início e o seu fim são aqueles que têm a situação "Outros" registrada. No entanto, destaca-se que somente os eventos em que se verificou indisponibilidade total do serviço foram levados para a aferição dos Acordos de Nível de Serviço.

Incidente nº 722 da Lista de Incidentes, iniciado às 16h08 de 16 de maio de 2013.

Ocorrência no sistema SIBE – BPC/LOAS registrada com a situação "Outros: (Falha de operação)". O retorno, após a falha, ocorreu às 19hs do dia 23 de maio de 2013. Assim, a operação do SIBE foi impactada negativamente, conforme o seu Regime de Operação, em 3.722 minutos "líquidos", apesar de o mesmo não ter estado indisponível totalmente neste período. Na ferramenta foi registrado que houve uma "*falha de operação durante a execução do reconhecimento do direito e falha na conclusão do grupo familiar. Mantis 70457 e 73071. Parte do problema foi causada por modificação do CNIS que impactou o SIBE*." A solução adotada para esta ocorrência foi efetuar "*ajustes na precisão das colunas do banco, através da RDM 32588*.".

Incidente nº 656 da Lista de Incidentes, iniciado às 10h de 17 de junho de 2013.

Mais uma ocorrência referente ao sistema SIBE, foi tipificada com a situação "Outros: (Falha de comunicação com SUB)". Foi descrito na ocorrência que a partir do incidente houve um "*represamento de benefícios enviados ao SUB, quando ocorre alguma falha de comunicação com o CV3*." Adicionalmente, foi informado que "*no momento do envio do serviço da plataforma baixa (SIBE) com a alta (SUB), se ocorrer alguma indisponibilidade ou lentidão nessa comunicação é gerada uma exigência de falha de operação no benefício e o mesmo fica interrompido até que essa seja tratada*." Ainda, o responsável pelo registro da ocorrência solicitou que "*este incidente não seja fechado pois ocorrerão novas falhas de operação. Haverá RDM até que o job seja cronogramado definitivamente.*" Adotou-se como solução o "*processamento do job para corrigir falha de operação.*". Entre a detecção do incidente e a sua resolução, registrada às 19h23 do dia 27 de junho de 2013, a operação do SIBE teve o seu desempenho afetado, conforme o seu regime de operação, em 6.300 minutos "líquidos", apesar de o mesmo não ter sido totalmente interrompido durante o período do incidente.

Incidente nº 587 da Lista de Incidentes, iniciado às 14h13 de 17 de julho de 2013.

Nova ocorrência referente ao sistema SIBE, com a seguinte situação cadastrada: "Outros: (Impede concessão de benefício)". O impacto registrado foi que este incidente "*prejudica os indicadores da APS e impede a concessão de um determinado benefício*." Foi registrado que o fato motivador do incidente foi uma "*falha na integração com o sistema Conex do SIBE.*" Importa destacar que entre o registro do início do incidente e a solução do mesmo, registrada como tendo ocorrido às 22h do dia 23 de julho de 2013, o funcionamento do SIBE foi restringido, conforme o seu regime de operação, em 3.167 minutos líquidos, refletindo no atendimento da função institucional do cliente INSS.

Incidente nº 482 da Lista de Incidentes, iniciado às 9h30 de 19 de agosto de 2013.

Tal incidente, que atingiu o Portal CNIS e SIBE, foi caracterizado com a situação "Lento". A própria Dataprev, na Lista de Incidentes, afirmou que o incidente possuía uma gravidade alta. Segundo o registro, o incidente foi detectado a partir da reclamação de alguns usuários a respeito da lentidão da aplicação. A empresa informou que "*Após investigações das áreas de Aplicação, Banco de Dados, Redes e de Virtualização, foi identificada que a falta de espaço no Storage, utilizado pelo Host, onde ficam armazenados os servidores virtuais, afetou a performance dos serviços.*" Como solução, "*foram disponibilizados mais discos e criada uma nova Lun (Unidade Lógica) no Storage, para onde foram migrados os servidores virtuais da camada de aplicação*." Devido a uma falha no planejamento da capacidade da infraestrutura necessária para atender, adequadamente, o cliente, entre o registro do início do incidente e a sua conclusão, efetivada às 14h do dia 20 de agosto de 2013, os usuários do serviço ficaram durante 1.710 minutos com problemas para acessar de forma satisfatória o Portal.

Como o Portal CNIS e SIBE não ficou indisponível neste período, consequentemente, esta falha em sua operação não resultou em descumprimento do ANS, haja vista a disponibilidade acordada para o serviço ser de 90% sobre um total de, aproximadamente, 43.200 minutos mensais. Apesar de este período problemático ter correspondido a somente 3,96% do total mensal, salienta-se que efetivamente houve prejuízo operacional ao Cliente.

Incidentes nº 334 e nº 422 da Lista de Incidentes, registrados em setembro de 2013.

O incidente nº 334, ocorrido no Portal CNIS, foi cadastrado com a situação "Outros: (Funcionalidade)". O início observado para o incidente foi às 8h do dia 26 de setembro de 2013 e o retorno somente às 7h do dia 10 de março de 2014, resultando em 237.540 minutos de falha na operação da aplicação, apesar de outras funcionalidades da mesma estarem em pleno funcionamento no período.

Já na ocorrência nº 422, com a situação "Outros: (Inconsistência)" cadastrada, foi registrada a seguinte informação para o incidente: "*VRE - Requerimento Revisão Remunerações duplicou os valores em todas as competências - precisa ser corrigido*." A questão foi verificada pela Área de Produtos (DRD) e foi realizado um acerto no código. No entanto, devido a este incidente, o portal CNIS teve a sua plena operação impactada em 36.454 minutos observados entre a detecção e a correção do problema.

O que releva destacar em relação a estes dois registros do mês de setembro foi o tempo necessário para o tratamento destes incidentes caracterizados com a situação "Outros".

Incidentes nº 236 e nº 264 da Lista de Incidentes, registrados em outubro de 2013.

Para a ocorrência nº 236, verificada no SIBE, registrada com a situação "Outros: (Mód.atualização de benefícios)", foi informado como impacto do evento que "*alguns benefícios já concedidos não estão sendo atualizados na base do SUB/CV3.*" Como solução foi executada a RDM 39656, a fim de corrigir a "*falha no job p.avl.sib.020 (fase 20) não permitindo a sua execução desde agosto/2013.*".

Salienta-se que entre as 7h do dia 23 de outubro de 2013 e às 20h do dia 24 de outubro de 2013, a operação do SIBE teve seu desempenho impactado, conforme o seu regime de operação, em 1.440 minutos "líquidos", ou 2.220 minutos "brutos". O incidente foi cadastrado como nível de gravidade alto pela empresa. Todavia, pelo fato do incidente não ter caracterizado a indisponibilidade total do SIBE, tal ocorrência não prejudicou o cumprimento de qualquer ANS, a despeito de o cliente não ter usufruído do serviço em sua plenitude.

Já em relação à ocorrência nº 264, observada no Portal CNIS, cadastrou-se a situação "Outros: (Inconsistência)". Registrou-se que este incidente causava uma "*disponibilização indevida de períodos de contribuição com valores zerados para os sistemas de Benefícios*" devido a uma "*falha no código da aplicação*". Visando solucionar o problema foi executada a RDM 39785 para a "*inclusão do componente*

ExtratoCnisPortal". Para sanar os efeitos do incidente, a Dataprev levou 13.418 minutos, referente ao período compreendido entre as 11h49 do dia 16 de outubro de 2013 e as 19h27 do dia 25 de outubro de 2013.

Percebe-se que a reincidência de incidentes cadastrados com o tipo de situação "Outros", que não são caracterizados por deixar as aplicações indisponíveis, também contribui para degradar o desempenho e a qualidade de sua operação.

Incidente nº 180 da Lista de Incidentes, iniciado às 8h de 6 de novembro de 2013.

Verificado no SIBE, novamente foi cadastrada a situação "Outros: (Funcionalidade)". Foi informado que o incidente tinha o seguinte impacto: "*Sistema apresentando Erro Geral ao detalhar ocorrência. Impede prosseguimento dos procedimentos de Auditoria no SIBE.*" A solução adotada foi a "*implantação da versão 3.4.2*" da aplicação, a fim de "*corrigir Erro Geral ao detalhar ocorrência no Log de Eventos do SIBE.*".

Da verificação do incidente até às 7h do dia 13 de fevereiro de 2014, momento do registro da sua solução, a operação do SIBE teve seu desempenho impactado, conforme o seu Regime de Operação, em aproximadamente 48.900 minutos "líquidos", ou 142.500 minutos "brutos".

Do exposto, em relação a esta ocorrência, durante aproximadamente 815 horas não foi possível prosseguir com procedimentos de Auditoria no SIBE.

Incidente nº 35 da Lista de Incidentes, iniciado às 17h de 16 de dezembro de 2013.

Nova ocorrência cadastrada com o tipo de situação "Outros: (Funcionalidade)", refere-se, mais uma vez, ao Portal SIBE. Nela foi registrada que o usuário da aplicação "*não está sendo notificado das exigências que estão pendentes de ação da APS*" devido ao "*Timeout no serviço de envio de mensagens do módulo Conev*". A fim de solucionar o problema, foi executada a RDM Corretiva de número 42481 para um "*ajuste de prioridade de log dos módulos: Requer, Recdir, Revdir e Conev.*". O período para implementar a solução compreendeu as 17h01 do dia 16 de dezembro de 2013 e as 19h59 do dia 19 de dezembro de 2013, equivalente a 4.498 minutos de falha operacional.

Frente à análise destes 10 registros de incidentes, conclui-se que incidentes classificados na situações "Outros", "Instável" e "Lento", apesar dos seus impactos não resultarem em indisponibilidade total dos serviços prestados, foram efetivamente prejudiciais e limitantes para a operação do cliente.

Além disso, da análise da Lista de Incidentes, verificou-se a ocorrência das seguintes situações:

a) Incidentes com descrição do impacto semelhantes classificados em diferentes situações:

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
21313	INSS	Instável	CORREIO-EXPRESSO-INSS	Usuários impossibilitados de acessar o Correio Expresso INSS.
21179	INSS	Lento	EXPRESSO	Usuários impossibilitados de acessar o Expresso nos postos do INSS.

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
20552	INSS	Lento	EXPRESSO.	Usuários com dificuldades de acessar os e-mails do Expresso.
20443	INSS	Instável	Expresso	Usuários com dificuldades de receber e enviar mensagens pelo Expresso.

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
20500	INSS	Indisponível	CTC - Certidão de Tempo de Contribuição na Intranet (Módulo Impressão)	Usuários impossibiltados de imprimir a CTC.

20464	INSS	Outros: (Impressão de Certidão)	CTC - Certidão de Tempo de Contribuição	Usuários impossibilitados de imprimir Certidão de Tempo de Contribuição.

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
21241	MTE	Indisponível	CAGED / Processamento CAGED.	Não poderemos terminar de processar as declarações recebidas pelo CAGED e consequentemente não divulgação dos dados estatísticos para o Ministro do Trabalho e Emprego.
20244	MTE	Outros: (JOB)	CAGED (Processamento CAGED)	Não processamento dos arquivos enviados pelas empresas e não divulgação do resultado para o Ministro do Trabalho e Emprego.

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
20276	MTE	Lento	IMO - Intermediação de Mão-de-Obra	Usuários com dificuldades de acessar a aplicação
20215	MTE	Instável	IMO - Intermediação de mão-de-obra	Usuário com dificuldade de acessar a aplicação.

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
20192	MTE	Instável	SD - Seguro Desemprego	Usuário com dificuldade de acessar a aplicação.
20159	MTE	Lento	IMO e SD	Usuário com dificuldade de acesso a aplicação

b) Incidentes classificados na situação "outros", quando o impacto registrado sugere a classificação noutra situação:

ID	Cliente	Situação	Ocorrência	Impacto
21648	INSS	Outros: (Funcionalidade)	SAE Agendamento	Impossibilidade de agendar aposentadoria por tempo de contribuição.
21614	INSS	Outros: (Inconsistencia)	PORTAL CNIS	Instabilidade no Portal CNIS e não atendimento à demando do INSS para a implantação de ferramenta online para marcação e desmarcação de vínculos irregulares na base do CNIS, conforme ordem judicial destacada num dos e-mails em anexo.
21596	INSS	Outros: (Vínculos irregulares)	CNISVRC e Portal CNIS	Instabilidade no acesso ao portal cnis
21572	INSS	Outros: (Funcionalidade)	SIBE - Serviço de reagendamento	Os segurados que precisam ser realocados em outras datas não conseguem ser remarcados.
21581	INSS	Outros: (Problema pontual.)	ExtratoCnis	As APSs não conseguem atualizar as informações do segurado em algumas situações e não podem conceder beneficios.
21408	INSS	Outros: (Parcialmente indisponível)	ADMPER - Administração de Material Permanente	Indisponibilidade de funcionalidade vital para o sistema
21386	INSS	Outros:	ADMPER - Administração	Indisponibilidade de

		(Funcionalidade.)	de Material Permanente	funcionalidade crítica do sistema.
21293	INSS	Outros: (Funcionalidade)	ADMPER - Administração de Material Permanente	Funcionalidades implantadas recentemente ficaram indisponíveis para os usuários.
21053	INSS	Outros: (SH processamento)	Ccomprev/Digitalização (SH não consegue processar uma lista superior a 1000 arquivos)	O controle de qualidade automatizado das imagens do Comprev não está funcionando, com consequente prejuizo para o Cliente.
21030	INSS	Outros: (Não processamento do JOB)	COMPREV - Módulo Digitalização	Os processos enviados para tratamento no Comprev, com a implantação do Controle Automatizado de imagens, ficam represados no Cereja não indo para análise, causando prejuizo ao trabalho do Cliente

Causa

Deficiência nos controles internos da Dataprev devido à inadequação da atual metodologia de classificação de incidentes.

A ausência de diretrizes para a adequada classificação de todos os tipos de incidentes vem contribuindo para o registro de incidentes tipificados com um tipo de situação, apesar de o impacto registrado sugerir que tais incidentes dizem respeito à outra situação e para o registro de incidentes com tipo de situação distinto, apesar de apresentarem impactos semelhantes.

A efetiva classificação dos incidentes contribui para o seu correto tratamento e, consequentemente, minimiza os impactos dos incidentes sobre os serviços prestados, evita a degradação do desempenho dos sistemas bem como contribui para uma maior satisfação dos clientes.

No tocante às responsabilidades, os agentes a seguir relacionados são indutores de mudanças no processo em análise ao possuírem a competência para a determinação das adequadas medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de gestão de incidentes.

Dessa forma, nos termos do artigo 18, III, do Estatuto Social da Dataprev, compete ao seu Presidente a coordenação e o controle das atividades técnicas e administrativas da empresa, responsabilidade compartilhada, nos termos do artigo 20, I, do mesmo estatuto, pelo Diretor de Infraestrutura de TIC.

No âmbito da Diretoria de Infraestrutura de TIC (DIT), verifica-se que é competente o Superintendente de Planejamento e Suporte de Infraestrutura de TIC (SUPS), tendo em vista o seguinte, nos termos do Manual de Atribuições da Dataprev, atualizado até 13/08/2014:

- Atribuição 1 – Zelar pelo cumprimento dos compromissos contratuais, relativos aos produtos e serviços de TIC suportados nos ambientes produtivos da empresa;
- Atribuição 3 – Definir e implementar políticas, normas e procedimentos técnicos no âmbito da diretoria de infraestrutura;
- Atribuição 7 – Propiciar as condições para garantir eficiência, qualidade e segurança no suporte dos produtos e serviços de TIC que compõem os ambientes produtivos da empresa.

Igualmente, é competência do Gerente do Departamento de Gestão dos Serviços e Ambientes de TI (DEGT), em função das seguintes atribuições:

- Atribuição 5 – Gerir o processo de solução dos problemas dos produtos e serviços de TI, providos pela Empresa e hospedados nos sites;
- Atribuição 6 – Gerir o processo de controle e aferição da disponibilidade dos produtos e serviços de TI, providos pela Empresa e hospedados nos sites;
- Atribuição 12 – Gerar indicadores e relatórios que permitam o acompanhamento e as metas estabelecidas para a gestão de implantação de soluções, mudança, liberação, configuração, problemas, incidentes, disponibilidade e mapeamento de processos;
- Atribuição 13 – Gerar indicadores e relatórios de disponibilidade dos serviços que permitam o acompanhamento da execução dos Acordos de Níveis de Serviço firmados com os clientes externos e internos.

Por fim, também é competente o Gerente da Divisão de Gestão de Operação de Serviços (DGOS), tendo em vista que, com base no mencionado Manual de Atribuições, são atribuições suas:

- Atribuição 1 – Manter a base histórica de soluções de incidentes e problemas, junto às áreas envolvidas, referentes aos produtos e serviços de TIC providos pela empresa;
- Atribuição 2 – Gerir os incidentes e problemas ocorridos nos produtos e serviços de TIC providos pela Empresa, utilizando como referência, a base histórica de soluções de incidentes e de problemas;
- Atribuição 3 – Acompanhar as ações das áreas solucionadoras no tratamento dos incidentes e problemas;
- Atribuição 4 – Comunicar e manter os clientes e usuários (internos e externos) informados sobre os incidentes com produtos e serviços de TIC, providos pela Empresa;
- Atribuição 6 – Gerar indicadores que permitam o acompanhamento das metas estabelecidas para gestão de incidentes, problemas e disponibilidade.

Manifestação da Unidade Examinada

Em relação à utilização de critérios para a classificação de incidentes, a Coordenação Geral de Governança de TIC – CGGT informou que "*são utilizados um conjunto de critérios para avaliar a situação do Incidente (Instável, Indisponível, Lento, etc), tais como: Sintoma informado pelo usuário, análise do ambiente, por meio das ferramentas de monitoração e testes efetuados pelos Gestores de Produto ou pela própria área de Incidentes, simulando o incidente reportado, quando for possível.*". Ainda, foi informada que "*a classificação é realizada pela Equipe de Gestão de Incidentes da DGOS.*".

Quanto à existência de orientações formalizadas para os setores responsáveis por classificar os tipos de incidentes, a CGGT, no memorando, afirmou: "*Temos documentação referente aos principais conceitos utilizados, com base nas definições do ITIL, que está disponível para consulta em nosso repositório de documentos internos.*".
O Anexo I em questão definiu a conceituação de incidente, incidente com instabilidade e incidente com indisponibilidade dos serviços que possuem ANS.

Adicionalmente, em relação à existência e utilização de critérios de priorização de incidentes para tratamento, a DGOS informou que os incidentes são classificados quanto à Gravidade, conforme tabela abaixo:

NÍVEL DE GRAVIDADE	CLASSIFICAÇÃO DIT	CLASSIFICAÇÃO DIT CLASSIFICAÇÃO INSS

CRÍTICO	COM INTERRUPÇÃO DE PROCESSOS CRÍTICOS DE NEGÓCIO	Serviços que param o atendimento (inclusive lentidão) nas agências em nível Brasil ou do cliente (serviço com ANS) Ex.: SABI e PORTAL
ALTO	COM INTERRUPÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO DOS CLIENTES.	Serviços que param determinado trabalho, mas que não afetam todo o atendimento. Ex.: COMPREV
MÉDIO	INTERRUPÇÃO LOCALIZADA, INSTABILIDADES.	Instabilidade nos serviços. No entanto, se forem serviços tipo SABI e CNIS, tem de ser avaliados se não se encaixam no item 1(crítico).
BAIXO	COMPROMETIMENTO PARA O TRABALHO DOS CLIENTES DE FORMA LOCALIZADA OU COM CONTINUAÇÃO POSSÍVEL POR MEIO DE SOLUÇÃO DE CONTORNO.	Serviços que não comprometem o atendimento como um todo. Ex.: Prisma apresentando problema apenas em uma máquina.

No que diz respeito ao momento em que se dá a classificação do incidente na tipologia utilizada, foi informado que "*a situação é classificada assim que o incidente é registrado, podendo sofrer alteração no decorrer ou no encerramento do Incidente. Em um primeiro momento é avaliado o sintoma informado pelo usuário no momento de abertura do chamado. Caso seja possível simular a reclamação feita, essas informações servirão de base para a classificação da situação. Podem ser avaliados os seguintes pontos: Testes manuais com acesso restrito aos ambientes, scripts de testes ou ferramentas de monitoração. Essas informações são avaliadas pela área de Gestão de Incidentes, bem como pelas áreas de Monitoração, Sustentação e Suporte, além dos Gestores de Produtos.*".

Quanto à classificação dos incidentes que tiveram impactos semelhantes registrados na Lista de Incidentes (item c da SA nº 201405746-18), para todos os incidentes destacados na amostra (IDs: 21313, 21179, 20552, 20443, 20500, 20464, 21241, 20244, 20276, 20215, 20192 e 20159) a Dataprev informou que "*houve falha no preenchimento do Impacto*" para tais incidentes, mas que, a despeito da falha, "*essa informação não impactou o tratamento do incidente*".

Ainda, em relação aos critérios utilizados para classificar uma amostra de incidentes na situação "outros", enquanto o impacto registrado na Lista de Incidentes sugeria a necessidade de outra situação a DGOS informou que "*a classificação Outros é utilizada em situações que não se enquadram nas classificações de Indisponível, Instável e Lento, tais como: Uma indisponibilidade parcial da aplicação, ou seja apenas determinada funcionalidade sendo Impactada; Inconsistência em um determinado dado; Falha no processamento de algum Job, gerando impacto para algum serviço*.".

Sobre a possível existência de orientações formalizadas antes de 14/01/2014 para os responsáveis pela classificação dos incidentes nas situações "indisponível", "instável", "lento" ou "outros", a empresa disse que "*a classificação da Situação dos Incidentes estava baseada nas práticas definidas no ITIL, sem um documento compilado e formalizado até a data solicitada. É importante ressaltar que não existe uma Norma e sim o documento "Relatório de Atividades", enviado com a SA supracitada*.".

Análise do Controle Interno

No que diz respeito ao fluxo formalizado para a gestão dos incidentes, observou-se a existência, no âmbito do Processo de Infraestrutura de TI, constantes do Portal de Processos da Dataprev, a definição do macroprocesso de Gestão de Incidentes, que descreve a forma como deve ser gerenciado o restabelecimento dos serviços de prestados, conforme os parâmetros dos acordos níveis de serviço. Ainda, identificou-se que o acompanhamento dos incidentes é realizado diariamente por meio de um sistema informatizado.

Logo, a partir da avaliação do Portal de Processos da Dataprev, bem como por meio das informações disponibilizadas pela empresa, e também pela análise da Lista de Incidentes da DGOS, verificou-se, como boa prática, que as fases da gestão de incidentes estão formalizadas e que os eventos têm sido acompanhados periodicamente por meio de ferramenta informatizada.

Em relação aos critérios para classificar e, consequentemente, registrar adequamente os tipos de incidentes, a partir das análises realizadas, constatou-se que a metodologia adotada pela Dataprev para classificação dos incidentes não fornece a segurança necessária para garantir a tipificação adequada dos mesmos, sobretudo quando tais classificações se referem às situações "Instável", "Lento" e "Outros".

Tal fato evidencia-se por meio das inadequações identificadas nas análises das informações referentes aos incidentes registrados no sistema da DGOS, dentre as quais destacamos as seguintes:

a) Incidentes classificados na situação "Outros", cujos impactos não resultaram em indisponibilidade total, mas foram efetivamente prejudiciais e limitantes para a operação do cliente;
b) Incidentes com descrição do impacto semelhantes classificados em diferentes situações;
c) Incidentes classificados na situação "outros", quando o impacto registrado sugere a classificação noutra situação:

Registre-se que a classificação inadequada para um incidente pode resultar no seu tratamento de forma inapropriada, expondo os clientes ao risco de comprometimento da execução de suas atividades. Confirmando esse entendimento, os incidentes caracterizados com a situação "Outros" tiveram um tempo maior para o seu efetivo tratamento.

Esse contexto tem como consequência direta a insatisfação do cliente com o serviço prestado e, consequentemente, o comprometimento da imagem da Empresa.

Sobre o assunto, merece registro, por representar aproximadamente 64% do montante dos contratos da Empresa e pelas dimensões dos serviços prestados, as situações identificadas no âmbito dos contratos firmados entre o INSS e a Dataprev.

a) Ofício nº 47 DIRAT/INSS, de 23/08/2013, no qual a Diretoria de Atendimento do INSS – DIRAT destacou o aumento dos incidentes decorrentes da indisponibilidade, inconsistência, instabilidade e lentidão de sistemas, sobretudo em relação ao SIBE que, segundo a apuração desta diretoria, foi impactado em um total de 59 horas dos diversos tipos de incidentes durante o período de 01/08/2013 a 21/08/2013;
b) Ofício nº 51 DIRAT/INSS, de 01/10/2013, por meio do qual a DIRAT informou que o atendimento da autarquia continuava sendo prejudicado devido à recorrência de incidentes nos sistemas corporativos do INSS, com destaque para problemas com o CNIS e o SIBE. No ofício, a DIRAT ressaltou que em setembro de 2013 foram identificadas 20 ocorrências para o SIBE, totalizando 1.944 minutos de incidentes, e 28 ocorrências para o CNIS, contabilizando 10.213 minutos com incidentes.

A despeito da insatisfação da área de negócio do INSS em determinados momentos, durante o exercício de 2013, a Dataprev não esteve sujeita a nenhuma glosa contratual pelo descumprimento dos níveis de serviços, posto que em todos os Relatórios Gerenciamento de Níveis de Serviço do ano de 2013, aferidos pela empresa, os níveis mínimos estipulados foram superados.

Contudo, os resultados da pesquisa de satisfação dos clientes feita pela Dataprev, demonstraram a insatisfação, no âmbito do INSS, com a disponibilidade dos sistemas em produção.

Apesar da disponibilidade dos sistemas não ter sido ferida em nenhum ANS, outros tipos de incidentes têm provocando impactos na atividade fim da autarquia, quais sejam: situações de instabilidade, de lentidão, de inconsistências, entre outras definidas pela própria Dataprev.

Corrobora o exposto nos parágrafos anteriores, no que diz respeito à insatisfação do cliente INSS em relação aos incidentes, a própria transcrição no Anexo I da Pesquisa de Satisfação, de trechos nos quais este cliente expressa o seu descontentamento, quais sejam:

"*Os principais problemas estão relacionados as constantes quedas do sistema e não funcionamento dos sistemas CNIS, PRISMA, SABI e Plenus que impactam diretamente no atendimento das unidades do INSS, gerando grande impacto nas APS e na GEX com sucessivas reclamações dos servidores e segurados quanto à lentidão e inoperância dos sistemas corporativos. A comunicação com a DATAPREV ocorre, mas não há retorno instantâneo ou posterior, ou, ainda, previsão quanto à normalização para gestão do atendimento."*

"O desempenho dos sistemas dão suporte ao reconhecimento de direitos, no INSS estão muito aquém do desejável. Necessidade de melhoria no desempenho do SABI, SAA e CNIS."

"A falta de estabilidade na interatividade gera pagamentos indevidos, atrasos nas informações, represamento de processos etc. Dificultando a gestão e prejudicando a qualidade do atendimento."

"As situações que são identificadas na homologação que poderiam ser identificadas pela equipe desenvolvedora, pois muitas vezes são situações de erro de desenvolvimento."

"Observa-se muita inconsistência no processamento dos benefícios, ocasionando retrabalho nas Unidades do INSS."

"Considerando que as especificações são geradas pelo INSS em relação a solicitação quanto aos sistemas, a Empresa executa o demandado, mesmo que em prazos não cumpridos. Além disso, os serviços prestados em relação a identificação das falhas no sistema, rede, comunicação e transmissão de dados, há uma certa demora em identificar o motivo e a execução da solução. Sabemos que houve um certo investimento para a modernização do parque tecnológico do grande porte da Empresa, mas infelizmente não foi o suficiente. Contudo isso não deve impedir que a Empresa garanta a prestação dos serviços tecnológicos já que sem eles há o impacto direto no atendimento ao público que é o nosso cliente, tanto do INSS quanto da Dataprev. Sendo assim, a agilidade para a resolução desses problemas precisa ser melhorada. Existem mecanismos de monitoramento mas precisa ser aprimorado, garantindo que o tempo entre a identificação do problema e a resolubilidade do mesmo seja ínfimo, e que não cause transtornos nas unidades. Isso diz respeito também à página na internet, onde o usuário externo acessa, procura resolver sua situação com uma simples consulta ou um pré-requerimento de benefícios ou até mesmo CAT e por um erro ou falha qualquer na aplicação o mesmo não tem sua situação atendida, muitas vezes sem qualquer informação na própria página, onde uma simples mensagem de texto ajudaria a entender o problema que está ocorrendo. Fato esse que propiciaria ligações indevidas tanto para o INSS quanto para a Dataprev, como a ida indevida ou o seu direcionamento correto para uma unidade de atendimento. Esse fato ocorreu e provavelmente ainda está ocorrendo com o requerimento de Pensão por Morte na página da internet."

"Frequentes paradas nas aplicações disponíveis do site do MPS."

"Demora na solução dos problemas."

"Qualquer dos sistemas centralizados apresenta grau de instabilidade muito alto."

"Várias inconsistências e interferências na disponibilidade."

"A indisponibilidade do sistema, principalmente os novos CNIS e SIBE estão muito irregulares, sendo que em várias semanas chegamos a receber e-mails quase que diariamente sobre esse assunto, causando insatisfação ao usuário do INSS e ao nosso cliente que fica sem entender o que está acontecendo pois tem um horário agendado, deixou suas atividades por fazer para comparecer a uma unidade de atendimento e ao chegar a aplicação que precisa ser acessada pelo servidor está fora do ar ou com instabilidade, isso é complicado e desgastante para o servidor que tem constantemente de ouvir que são pagos pelos cidadãos que querem ser atendidos a tempo e a hora."

"Lentidão nos sistemas, ocasionando o aumento do Tempo Médio de Atendimento ao cidadão nas unidades."

"O que mais prejudica é frequência de indisponibilidades. A questão do tempo de resposta tem sido óbice na especificação dos novos sistemas, isso porque esse item acaba limitando o potencial dos sistemas."

"Trabalhamos para prestar um atendimento ágil e com qualidade, o que se torna inviável com as constantes e diárias indisponibilidades dos sistemas. Já melhoramos muito, mas ainda está insatisfatório."

"Alguns sistemas quando instáveis tem essa ação com restrição. Contudo, outros sistemas mesmo sem instabilidade, talvez por ser um grande banco de dados a ser pesquisado tem uma grande demora na resposta. Mesmo sabendo que temos de levar em consideração a infraestrutura de rede lógica de cada unidade, a Dataprev tem de estar diretamente envolvida na demanda de construção das redes e acompanhamento, visando garantir o acesso aos sistemas em conjunto com o INSS."

"Os principais sistemas utilizados nesses atendimentos são lentos."

"Este ano há maior incidência de instabilidade dos sistemas e inconsistências, principalmente na área de manutenção de benefícios."

"Os sistemas permanecem lentos.".

Todavia, apesar da insatisfação apresentada, é possível perceber, neste Anexo da Pesquisa, que o cliente também reconhece o esforço empreendido pela empresa a fim de aprimorar a gestão dos incidentes que impactam a operação do Instituto, conforme transcrição dos trechos a seguir:

"*Está melhorando, mas não está ainda no nível satisfatório."*

"Ainda precisa melhorar, inclusive no que tange a resposta de conclusão aos servidores. Sei que a Empresa avançou muito no monitoramento, mas ainda não atende nosso anseio."

"É gratificante acompanhar o processo de melhoria que está sendo apresentado pela DATAPREV. Não é exagero afirmar, que um passado recente, não era possível vislumbrar um processo concreto de busca de melhoria nos serviços. É fundamental garantir a continuidade do modelo que está sendo operacionalizado, que contempla um planejamento, uma preocupação na relação com os clientes, a entrega de diversos produtos, dentre outras ações."

"Está melhor, mas ainda há muito o que melhorar."

"Apesar de significativa melhora, ainda há muito o que fazer. Reconheço o empenho das equipes para atingir metas satisfatórias.".

Ratificando as fragilidades constatadas, verificou-se que não há definição clara para as situações "Instável" e "Outros". A empresa definiu que a situação "**Instável**" é usada para "*os incidentes em que o serviço contratado encontra-se com **disponibilidade parcial**, afetando um grupo específico de usuários, causando intermitência no acesso por certo período*.". Contudo, a empresa registrou que "*uma **indisponibilidade parcial** da aplicação, ou seja, apenas determinada funcionalidade sendo impactada"*, motiva a classificação do incidente na situação "**Outros**". (grifos nossos)

Além disso, observou-se, conforme resposta à SA nº 201405746-14, que não havia, até 14/01/2014, norma que apresentasse as orientações formalizadas para os setores responsáveis por classificar os tipos de incidentes, para o posterior tratamento. O próprio documento elaborado em janeiro de 2014, chamado Relatório de Atividades, não detém as informações suficientes para se caracterizar como roteiro definitivo para classificação, gestão e tratamento de incidentes.

Com referência à relação entre ocorrência de incidentes e atendimento dos níveis de serviço acordados, cabe ressaltar que a IN SLTI/MP nº 02/2008 definiu o ANS como ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Ainda, no Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, o Ministro Benjamim Zymler, do TCU, afirma que "*(...) a prestação de um bom serviço para os cidadãos é, em última instância, o negócio de toda instituição pública. A definição do que é um 'bom serviço', sintonizando as expectativas dos clientes com a oferta, é exatamente o que constitui um acordo de nível de serviço*.".

Dessa forma, é necessário que a empresa aprimore a sua metodologia de classificação de incidentes, definindo diretrizes e mecanismos objetivos de classificação para todas as situações de incidentes recorrentes ao longo do relacionamento com seus clientes.

Objetiva-se que esta melhor classificação contribua para reduzir a margem de subjetividade apresentada na Lista de Incidentes, quando da definição das situações e impactos dos incidentes registrados, auxiliando no tratamento tempestivo destes eventos.

Ademais, quanto às diretrizes para a priorização de incidentes para tratamento, verificou-se que a empresa possui diretriz estabelecida para priorização de incidentes para tratamento. Foi informado que os incidentes são classificados quanto ao nível de gravidade em: Crítico; Alto; Médio e Baixo. A partir desta classificação, observou-se que a priorização de incidentes para tratamento decorre do impacto que estes ocasionam nos serviços prestados.

Assim, indisponibilidades de serviços são classificadas no nível Crítico, se o incidente para o atendimento em âmbito nacional, por exemplo, ou no nível Alto, se o incidente para determinado trabalho, não afetando todo o atendimento. Já instabilidades nos serviços são tipos de incidentes com um nível de gravidade Médio e os demais tipos de incidentes, que comprometem o trabalho dos clientes somente de forma localizada, são classificados com nível de gravidade Baixo.

Finalmente, destaca-se que é indispensável a implementação de instrumentos que permitam à empresa o monitoramento e a análise do desempenho de seus serviços, com vistas a propiciar a verificação antecipada de problemas que possam afetar a performance de seus sistemas. Assim, a partir destes instrumentos, ações preventivas de correção de problemas poderão ser adotadas.

A própria Dataprev, no Relatório Final da Pesquisa de Satisfação de Clientes, avaliou que "*(...) medir o próprio desempenho ao longo do tempo consiste em requisito fundamental para melhoria contínua.*". Ademais, conforme manifestação contida no Ofício PR/451/2014, de 26/09/2014, "*(...) com a implantação da suite de gestão de serviços, buscamos avançar no monitoramento do desempenho do serviço, com mensurações objetivas conforme acordado no contrato do INSS.*".

Em complemento, os ajustes propostos deverão contribuir para que o sistema da DGOS forneça informação gerencial adequada para a efetiva tomada de decisão da área responsável pela gestão dos incidentes, bem como subsidie a direção da empresa nas suas decisões.

O aprimoramento da gestão dos incidentes, de forma que esta gestão possa prevenir a ocorrência deste tipo de evento, bem como minimizar os seus efeitos, é fundamental para ampliar a qualidade do serviço prestado pela Dataprev, contribuindo, consequentemente, para que os clientes tenham uma melhor percepção da sua parceria com a empresa.

Recomendações:
Recomendação 1: Que a Dataprev aprimore a sua metodologia de classificação de incidentes, definindo diretrizes e mecanismos objetivos de classificação para todas as situações de incidentes recorrentes ao longo do relacionamento com seus clientes.

Recomendação 2: Que a Dataprev implemente instrumentos que permitam à empresa o monitoramento e a análise do desempenho de seus serviços.

1.2.2.7 INFORMAÇÃO

Avaliação das ações de desmobilização dos mainframes Unisys

Fato

Com o intuito de avaliar o estágio de desmobilização dos *mainframes* CV2, MV2 e CV3, no âmbito do cumprimento do Plano de Modernização Tecnológica da Previdência Social – PMT/PS, procurou-se responder às seguintes questões de auditoria:

1. A execução das etapas de desmobilização encontra-se em andamento, com a identificação dos resultados já alcançados?
2. As etapas remanescentes de desmobilização possuem prazo de implementação?
3. A Dataprev possui instrumentos e mecanismos que garantam o atendimento dos prazos de execução estimados?

Cumpre destacar que o assunto em tela foi objeto de acompanhamento do Tribunal de Contas da União – TCU por meio da Decisão nº 1.459/2002 – Plenário e dos Acórdãos nºs. 1.510/2007 – Plenário e 2.229/2008 – Plenário. Da mesma forma, o Ministério Público Federal – MPF acompanhava a questão sob a forma de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, objeto do PA nº 1.30.012.000011/2004-06.

No caso do MPF, e dadas as ações desenvolvidas pela Dataprev, este entendeu que a empresa não incorria mais no risco de retrocesso da situação que ensejou a celebração do TAC. Assim, encerrou o trabalho de acompanhamento da execução do termo e arquivou o inquérito civil público correspondente.

Por sua vez, o TCU, por meio do Acórdão 452/2014 – Plenário, também tratou do assunto. Partes do voto do Ministro Relator, transcritas a seguir, explicitam o entendimento do Tribunal nesse mesmo sentido:

"*3. Em seu pronunciamento, a Sefti destacou que, ao determinar que a Dataprev adotasse um projeto de migração tecnológica, o Tribunal promoveu as iniciativas de mudanças necessárias objetivando a migração dos sistemas e bases de dados para plataforma aberta.* ***Salientou que o Ministério Público Federal entendeu que não há mais possibilidade de retorno ao quadro anterior, pois as ações implementadas mudaram por completo o cenário tecnológico da Dataprev, e, por isso, considerou que o objetivo proposto foi atingido com êxito, encerrou o trabalho de acompanhamento da execução do TAC e arquivou o inquérito civil público***.

4. Embora ainda não se tenha conseguido concluir o processo de migração, a unidade técnica ressaltou que, diante da situação atual, ***o objetivo inicial pretendido pelo Tribunal está bem encaminhado*** *(...)*

5. Por ser, a partir de 2013, a unidade técnica responsável por fiscalizar a governança e a gestão da Dataprev, bem como as contas anuais da empresa, a Sefti continuará acompanhando, no exame da prestação de contas anual, a conclusão do processo de desmobilização dos mainframes, ***devendo as demais ações de implementação do PMT/PS ser vistas em futuras fiscalizações***.

6. Em consonância com acordo firmado com a Controladoria-Geral da União, ***o escopo da auditoria de gestão para certificação das contas do exercício 2013 da Dataprev deve incluir a avaliação do cumprimento das etapas do cronograma de migração dos sistemas e bases de dados para a plataforma baixa, no âmbito do PMT/PS***.

7. Ademais, a Sefti informou que planeja ***executar, no corrente ano, duas fiscalizações já determinadas pelo Plenário do Tribunal, que poderão contemplar o processo de migração em análise*** *(...)*". (grifos nossos)

Pelos motivos anteriormente descritos, e por meio do citado Acórdão 452/2014 – Plenário, o Tribunal encerrou o monitoramento que vinha realizando nos termos da decisão e dos acórdãos supramencionados, e arquivou os respectivos autos.

Conforme acordado com o TCU, coube a esta CGU-PR a inclusão da avaliação do cumprimento das etapas do cronograma de migração dos sistemas e bases de dados para a plataforma baixa, no âmbito do PMT/PS, como parte do escopo da auditoria de gestão para certificação das contas de 2013 da Dataprev.

Face à atribuição, relacionaram-se as ações já realizadas, além das remanescentes necessárias ao atingimento dos objetivos pretendidos, com o correspondente cronograma estimado de realização de cada ação, para, a partir dessas informações, permitir o acompanhamento da evolução dessas atividades, o que se passa a relatar em seguida.

Para as avaliações almejadas, foram solicitadas à Dataprev informações sobre as ações realizadas e as previstas visando à desmobilização dos *mainframes* Unisys denominados CV2, MV2 e CV3, bem como sobre a existência e a utilização de mecanismos e de instrumentos para garantir o cumprimento do cronograma de implantação das ações remanescentes e corrigir eventuais desvios de rumo.

Convém destacar que o CV2 hospeda o Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS, o CV3 os sistemas de benefícios e o MV2 hospedava os sistemas da antiga Receita Previdenciária, hoje Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRFB, e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN.

Desmobilização do CV2

A desmobilização do equipamento em epígrafe fundamenta-se no desenvolvimento do Portal CNIS/SIBE em plataforma baixa, com a consequente desativação do CNIS no CV2. Dada a inter-relação entre os dois sistemas, CNIS e SIBE, previstos no Novo Modelo de Gestão do INSS – NMG/INSS, a implantação do SIBE, etapa I, permitirá a desativação dos sistemas atuais SABI e Prisma.

Cita-se que, com a assinatura do Consórcio INFO_PREV_BR em setembro de 2006, os Projetos CNIS e SIBE I foram iniciados. Após o insucesso do consórcio, a Dataprev iniciou a execução do primeiro projeto, com equipe própria, em maio de 2008 e assumiu a execução do segundo projeto, também com equipe própria, em setembro de 2008.

Com relação às etapas já vencidas, o Portal CNIS/SIBE está disponível em produção e está sendo utilizado nas Agências da Previdência Social – APS, a exemplo das funcionalidades relativas ao BPC-LOAS (benefícios assistenciais), no âmbito do SIBE I. Quanto às funcionalidades relativas aos benefícios por incapacidade (BI), a Dataprev informou, por meio de mensagem eletrônica de 02/09/2014, o seguinte:

"*Em relação ao cronograma de migração das funcionalidades, é importante ressaltar que as funcionalidades relacionadas ao BI (Benefício por Incapacidade), no âmbito do SIBE I, foram disponibilizadas para piloto ainda no ano de 2013, mas os resultados iniciais do experimento, considerando os impactos trazidos no tempo de atendimento nas APS, levaram a uma revisão dos processos e o consequente replanejamento da expansão para 2015.*".

Já sobre as ações previstas para a desativação definitiva do CV2, a empresa afirmou que:

"*Ainda em relação à expansão do Portal CNIS/SIBE I, é importante destacar que as aplicações ainda residentes no CV2: CNIS-CIDADÃO e CNIS-VR terão sua desativação com as versões disponibilizadas para homologação respectivamente em JUL e NOV/14.*".

"*Neste contexto, mantido o planejamento de expansão definido com o INSS, é possível estimar a desoneração plena do CV2 até o final do primeiro semestre de 2015.*".

Além das informações prestadas, a Dataprev forneceu o seguinte cronograma de implementação das ações remanescentes, desde que mantido o planejamento definido juntamente com o INSS:

Quadro: Cronograma das ações necessárias à desmobilização definitiva do CV2

AÇÃO/PROVIDÊNCIA	ESTIMATIVA DE CONCLUSÃO
Implantação do Portal versão julho 2014 em plataforma baixa	07/2014
Desativação do CNIS-CIDADÃO no CV2	12/2014
Implantação do Portal versão novembro 2014 em plataforma baixa	11/2014
Desativação do CNIS-VR no CV2	03/2015
Desativação do CV2	06/2015

Fonte: Mensagem eletrônica encaminhada pela Dataprev em 25/08/2014

Ressalta-se que a implantação do Portal CNIS/SIBE versão de julho de 2014 em plataforma baixa encontra-se em homologação pelo INSS.

Desmobilização do MV2

A desativação do MV2 pressupunha a migração simples de código de dados dos sistemas que atendem os processos de negócios da SRFB e da PGFN, cujo projeto iniciou-se em setembro de 2008.

Em dezembro de 2013, com a efetivação dessa migração de código e de dados dos sistemas da SRFB e da PGFN hospedados no MV2, o processo de desmobilização foi concluído.

Desmobilização do CV3

A desmobilização do *mainframe* CV3 fundamenta-se no desenvolvimento do Projeto SIBE II em plataforma baixa, com vistas a substituir as funcionalidades atendidas pelo Sistema Único de Benefícios – SUB e pelas demais aplicações referentes a benefícios, residentes no equipamento, com a consequente desativação desses sistemas no CV3. Registre-se que o projeto correspondente iniciou-se em agosto de 2012.

Quanto às atividades desenvolvidas, o processamento da geração de créditos em paralelo com o SUB já é possível para conjunto limitado de benefícios, além do fato de que as seguintes funcionalidades foram iniciadas:

- Painel de Acompanhamento do processamento da Folha;
- Ferramenta de batimentos para conferência do processamento da Folha;
- Primeira versão da extração de dados do SUB;
- Nova modelagem da base de créditos;
- Primeiras funcionalidades do processo de validação da geração do crédito mensal.

Com relação às ações previstas para o alcance definitivo do objetivo em tela, a Dataprev informou o seguinte:

Quadro: Cronograma das ações necessárias à desmobilização definitiva do CV3

AÇÃO/PROVIDÊNCIA	ESTIMATIVA DE CONCLUSÃO
Desenvolvimento dos sistemas residentes no CV3 em plataforma baixa	11/2015
Migração dos sistemas e desativação do CV3	12/2016

Fonte: Mensagem eletrônica encaminhada pela Dataprev em 25/08/2014

Quadro: Cronograma de desenvolvimento na plataforma baixa por módulos

MÓDULOS	ESTIMATIVA DE CONCLUSÃO
Painel de Acompanhamento	04/2015
Extrator Cadastral	04/2015
Gerador de Créditos	11/2015
Cálculo Mensal	05/2015
Ferramenta de Batimentos	10/2014
Validação	11/2014
Modelagem da Base de Créditos	03/2015
Consultas aos Créditos	07/2015
Informe de Rendimentos	11/2015

Fonte: Mensagem eletrônica encaminhada pela Dataprev em 25/08/2014

Sobre a existência e a utilização de mecanismos e de instrumentos para garantir o cumprimento do cronograma de implantação das ações remanescentes e corrigir eventuais desvios de rumo, a Dataprev assim se manifestou:

"*É importante ressaltar que os projetos de desativação dos mainframes CV2 e CV3, a exemplo do desativado MV2, são priorizados pela empresa e constam do Plano de Ação, que possuiu acompanhamento minucioso que envolve até o nível Diretivo da DATAPREV. Além disso, no plano operacional, estas frentes são divididas em vários projetos que possuem acompanhamento da Coordenação Geral do Escritório de Projetos (CGEP) da DRD.*".

De fato, constatou-se que as ações de desmobilizações constaram dos Planos de Ação 2012 e 2013, além de fazer parte do Plano de Ação para o exercício de 2014, ainda que de forma indireta, como no caso do *mainframe* CV3, que não consta explicitamente nesse plano, mas possui ações relacionadas. Ademais, verificou-se também a existência de projetos associados, cujo acompanhamento é feito pela Diretoria de Relacionamento e Desenvolvimento – DRD.

Ante o exposto, verificou-se que as questões de auditoria foram atendidas.

1.2.2.8 INFORMAÇÃO

Avaliação do processo de apuração de custos e de formação de preços dos produtos e serviços da Dataprev, além das eventuais ações de transparência dessas informações a seus clientes

Fato

Com o objetivo de avaliar o processo de apuração de custos e de formação de preços dos produtos e serviços da Dataprev, além das eventuais ações de transparência dessas informações a seus clientes, procurou-se responder às seguintes questões de auditoria:

1. A Dataprev utiliza metodologia definida de apuração de custos, com a identificação dos insumos e de seus custos unitários?
2. A Dataprev utiliza metodologia definida de precificação de seus produtos e serviços?
3. A Dataprev promove ações no sentido de dar transparência da composição de seus preços aos seus clientes?
4. A Dataprev utiliza instrumentos para a verificação da compatibilidade dos preços e dos custos de seus insumos com os praticados pelo mercado ou por empresas similares?

A contabilidade da Dataprev utiliza o método de custeio "por absorção", no qual os Custos Diretos de Produção são alocados diretamente aos produtos e serviços relacionados, enquanto os Custos Indiretos de Produção, custos gerenciais ou de apoio à produção, são alocados aos produtos e serviços por meio de rateios. Já os Custos de Estrutura são os de ordem administrativa e comercial, cujos valores são transformados em percentual que incide sobre os Custos Globais de Produção, somatório dos Custos Diretos e Indiretos de Produção.

Pode-se dividir a discussão sobre custos da empresa sob duas dimensões, centros de custos e produto.

Na dimensão de centros de custos, o sistema de acumulação para apuração dos Custos Globais de Produção da Dataprev consolida todos os custos pelos centros de custos diretos e indiretos e ainda os centros de custos de estrutura, cuja relação com a alocação dos custos é a mesma da descrição anterior.

Cabe citar que a empresa se utiliza de sistema informatizado integrado que possui rotinas que interligam as áreas financeira, de suprimentos, de gestão de contratos e de estoque, patrimônio, comercial e de pessoal à sua contabilidade (*Entreprise Resource Planning* – ERP). Assim, mensalmente, os gastos com a produção são alocados nos centros de custos, diretamente ou por meio de rateios ou apontamentos. Todo o rateio aos centros de custos é pré-configurado e utiliza como critério o Quadro de Lotação de Pessoal – QLP ou o metro quadrado – m^2. Já os apontamentos são realizados pelos gestores dos contratos de limpeza, conservação, vigilância e outros, conforme a utilização de cada unidade da estrutura organizacional quando da medição do serviço prestado. Periodicamente, a área comercial da Dataprev utiliza estes percentuais para atualização de sua política de preços.

No que diz respeito à dimensão de produto, para a prestação de serviços relacionados à produção de sistemas, seu preço é calculado com base no Orçamento Técnico – OT, que, nos termos da Norma de Orçamentação Técnica N/CR/001/01, de 03/01/2011, vem a ser o "*Conjunto de informações estimadas, com vistas à composição de bases de preço de sistemas, serviços e projetos, que se destinem ou não à comercialização, refletindo o exato esforço em recursos a ser empregado pela Dataprev para a sua realização.*". Normalmente, está associada ao OT a Planilha de Qualificação de Serviço – PQS, que nos termos da supracitada norma é o "*Instrumento que identifica os recursos (insumos produtivos) disponibilizados pelas diretorias responsáveis pela infraestrutura e pelo atendimento relativos a cada sistema ou serviço de venda.*".

Na elaboração do OT é necessário quantificar os insumos produtivos por meio da PQS. 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. Atualmente, os insumos utilizados são os seguintes:

Quadro: Relação de insumos produtivos da Dataprev

Identificação	Significado	Síntese da Composição
4000001	Homem Hora de Desenvolvimento	Utilizado no desenvolvimento de novos projetos e produtos.
4000002	Homem Hora de Manutenção	Utilizado na manutenção de produtos.
4000005	Unidade de Serviço de Mainframe	Mede a estimativa de horas de processamento em mainframe.
4000006	Unidade de Consumo de Rede	Mede a quantidade de recursos de rede (circuitos, backbone e internet) que serão necessárias para o produto.
4000007	Unidade de Atendimento Descentralizado	Visa a estimativa do consumo de recursos das Unidades Regionais.
4000009	Unidade de Empenho Produtivo	Visa a demonstração da proporção estimada de processamento e demais recusrsos de infraestrutura em plataforma baixa.
4000010	Insumo Indiretos da DIT	Custos gerenciais ou de apoio à produção de cada sistema, serviço e projeto da diretoria DIT.
4000014	Insumo Indiretos das Unidades Regionais	Custos gerenciais ou de apoio à produção de cada sistema, serviço e projeto das unidades regionais.
4000015	Insumo Indiretos da DRD	Custos gerenciais ou de apoio à produção de cada sistema, serviço e projeto da diretoria DRD.
4000016	Insumo de Estrutura	Despesas de ordem administrativa, normalmente associadas aos órgãos da diretoria de pessoas, de finanças e serviços logís-ticos e da presidência.
4000019	Unidade de Armazenamento em Mainframe	Cada unidade corresponde à estimativa de custo do TB (Terabyte) armazenado em Mainframe.
4000028	Unidade de Impressão	Permite a apropriação dos custos do parque de impressão aos serviços de caráter permanente prestados pela Empresa.

Fonte: Memo CGCC 248/2014, de 05/09/2014, encaminhado por mensagem eletrônica datada de 12/09/2014.

Quando do preenchimento da PQS, é informado pelo orçamentista (responsável pela elaboração do OT) os itens que fazem parte dos fatores usados para mensuração do custo total do produto ou serviço, correspondentes às características desejadas pelo cliente, como regime de operação, disponibilidade mensal, tipo de software a ser utilizado, e taxa de crescimento anual da demanda do serviço.

Após a elaboração da PQS, com a identificação dos itens que farão parte do serviço, o ERP calcula o quantitativo de insumos produtivos que o produto ou serviços irá consumir. Ressalte-se que a relação entre os itens da PQS e os insumos produtivos é dotada de subjetivismo, ou seja, a determinação dos quantitativos de insumos, a partir da seleção dos itens, é feita por estimativa. Conforme entrevistas com a área responsável pela apuração dos custos, a empresa tem iniciado estudos visando 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. Tal fato consiste, atualmente, no grande desafio a ser suplantado pela Dataprev.

Cabe ainda citar que, mensalmente, os custos unitários dos insumos produtivos são recalculados, a partir de informações sobre montantes e quantidades desses insumos utilizados por seus produtos e serviços, informações essas disponíveis nas bases de dados da empresa.

Por outro lado, para produtos e serviços disponíveis no mercado (chamados de “produtos e serviços de prateleira”), a formação de seus preços baseia-se em consultas realizadas junto a organizações ou empresas similares, como pontos de função e serviços de consultoria.

Quanto à metodologia de precificação, a Dataprev possui Política de Preços, aprovada por seu Conselho de Administração em 30/04/2014, e instituída por meio da Resolução nº 3401/2014, para vigorar a partir de março de 2014. Antes da vigência da citada resolução, o assunto estava disciplinado pela Resolução nº 3228/2013.

Tal política está fundamentada em princípios e diretrizes que determinam os critérios de formação de seus preços e que está baseada na definição da composição de Benefícios e Despesas Indiretas – BDI, cujos elementos são os Custos de Estrutura e *Mark-up*, como parcela do custo que, agregada aos Custos Globais de Produção, permite precificar seus produtos e serviços.

Os Custos de Estrutura representam despesas administrativas e comerciais, cujos valores, em termos de percentual, incidem sobre os Custos Globais de Produção, diretos e indiretos. Já o *Mark-up* representa a margem de recuperação dos impostos pagos, adicionada a Margem Líquida ou Margem de Lucro Desejada, consistindo também em percentual aplicado sobre os Custos Globais de Produção e os de Estrutura.

Sobre as ações de transparência da composição dos preços associados a seus produtos e serviços, a Dataprev informou que não fornece tais informações a seus clientes, limitando-se a disponibilizar sua política de preços, sem a menção de qualquer justificativa para tanto. Vale ressaltar que a politica de preços contém apenas os percentuais de Custos de Estrutura e de *Mark-up* aplicados sobre os Custos Globais de Produção. Por sua vez, a planilha de preços constantes de contratos contém apenas os preços unitários de cada produto e serviço. Dessa forma, os clientes da Dataprev desconhecem a composição dos preços dos produtos e de serviços contratados.

Com relação a instrumentos e a mecanismos de verificação da compatibilidade dos seus preços com os praticados pelo mercado ou por empresas similares, a Dataprev informou que apenas possui tais controles para itens que considera ser a comparação possível, como pontos de função e serviços de consultoria e que "*(...) Aos demais serviços que são aqueles ligados à produção de sistemas elaborados por meio da PQS e OT, essa verificação não é possível já que envolve características distintas e próprias de cada prestação de serviço.*".

Ainda sobre o assunto, a Dataprev informou que vem desenvolvendo esforços para "*(...) extrair da PQS os itens cuja execução e medição possam ocorrer de forma distinta do preço mensal, caso do serviço de impressão, cujo modelo já está em levantamento e elaboração.*". Todavia, a empresa não informou quais os demais itens da sua PQS merecerão tratamento diferenciado quanto à sua precificação.

Conforme a análise realizada, a Dataprev utiliza metodologia de apuração de custos e de precificação de serviços, mas não disponibiliza tais informações a seus clientes. Quanto aos mecanismos de verificação de compatibilização dos seus preços com os praticados pelo mercado ou por empresas similares, a empresa não os utiliza para os itens que considera não ser isto possível, contudo sem identificá-los e separá-los dos itens para os quais utiliza tais instrumentos.

2 GESTÃO DO SUPRIMENTO DE BENS/SERVIÇOS

2.1 PROCESSOS LICITATÓRIOS

2.1.1 OPORTUNIDADE DA LICITAÇÃO

2.1.1.1 INFORMAÇÃO

Análise da regularidade formal na execução do processo licitatório de Concorrência.

Fato

Foi selecionado para análise o processo licitatório na modalidade Concorrência nº 01/2012, do tipo Técnica e Preço, processo nº 44100000021/2012-14, cujo objeto constante no edital é *"Contratação de empresa especializada Branding (gestão de marcas) para renovação da identidade visual da Dataprev. (...)"*.

Foi realizada uma consulta pública em 21/11/2011 visando obter subsídios e informações adicionais ao aprimoramento do Termo de Referência para a contratação de empresa especializada em Branding e uma estimativa de preços. Participaram da consulta três empresas, sendo que a menor oferta foi de R$ 1.467.000,00 (um milhão quatrocentos e sessenta e sete mil reais).

Em 30/03/2012, a Dataprev publicou o aviso de licitação Concorrência nº 01/2012, tendo sido o certame marcado para o dia 14/05/2012, contudo diante dos pedidos de esclarecimentos a licitação foi suspensa.

Em 18/06/2012 a entidade publicou a nova data para o certame 03/07/2012 e finalmente e em 29/06/2012 a Concorrência nº 01/2012 foi revogada pela Dataprev.

Posteriormente, em 11/07/2012, foi publicado no Diário Oficial da União o aviso de licitação da Concorrência nº 02/2012 que veio substituir a nº 01/2012 revogado, com o pleito marcado para o dia 27/08/2012. Na data prevista, quatro empresas apresentaram a documentação, sendo elas:

- Monumenta Comércio e Estratégias Sociais Ltda. (04.692.238/0001-86)
- Verdi Design Ltda. (01.608.939/0001-04)
- Ideorama Comunicação Ltda. (07.402.534/0001-93)
- Redondo Design Ltda. (04.428.005/0001-70)

Em 05/09/2012, a Dataprev emitiu o resultado da fase de habilitação, onde foram inabilitadas as empresas Ideorama e Redondo. Contudo, após a interposição de recursos, as empresas foram consideradas habilitadas a continuar no certame. No dia 10/10/2012 foram abertos os envelopes contendo as propostas técnicas das quatro participantes e após análise da documentação a Comissão Especial de Licitação emitiu o resultado desclassificando a empresa Ideorama e classificando as demais com a seguinte pontuação:

Quadro: Pontuação técnica das empresas participantes do Certame

Empresas	Pontuação
Ideorama Comunicação Ltda.	25,0 (desclassificada)
Monumenta Comércio e Estratégias Sociais Ltda.	98,0
Redondo Design Ltda.	93,0
Verdi Design Ltda.	67,0

Fonte: Resultado de Julgamento das Propostas Técnicas.

Ato contínuo, em 16/11/2012 a empresa Verdi impetrou recurso contra a pontuação recebida durante a análise das propostas técnicas, em 26/11/2012 a empresa Monumenta interpôs o contra-recurso e em 07/12/2012 a Comissão Técnica de Apoio à Comissão Especial de Licitação julgou o recurso da empresa Verdi improcedente.

Em 04/01/2013 foram abertos os envelopes das propostas comerciais e após análise e aplicação da fórmula definida no edital foi publicada a pontuação alcançada pelas participantes, conforme segue:

Quadro: Pontuação das propostas comerciais das empresas participantes do Certame

Empresa	Pontuação
Monumenta Comércio e Estratégias Sociais Ltda.	99,12
Redondo Design Ltda.	99,64
Verdi Design Ltda.	99,16

Fonte: Ata de Julgamento das Propostas comerciais.

Para o cálculo da classificação final foi utilizada uma fórmula onde são consideradas as pontuações técnicas e comerciais, conforme definido no edital.

NF = (4NPT + 6NPP)/10

Onde:
NF = Nota Final
NPT = Nota da Proposta Técnica
NPP = Nota da Proposta de Preços

Após a apuração dos valores alcançados por cada participante sagrou-se vencedora a empresa Monumenta, conforme planilha que segue:

Quadro: Apuração da Pontuação Final das empresas participantes do Certame

Empresas	Preços	Nota da Proposta Técnica = NPT	Nota da Proposta de Preços = NPP	Pontuação Final
Monumenta	1.401.000,00	98,0	99,12	98,67
Redondo	1.105.000,00	93,0	99,64	96,98
Verdi	1.375.000,00	67,0	99,16	86,30

Fonte: Ata de Julgamento das Propostas comerciais.

Contudo, em 11/01/2013 a empresa Redondo Design entrou com um recurso, alegando que havia um equívoco na fórmula e que o critério de peso 6 para o quesito preço e peso 4 para o quesito técnica não fora observado na escolha do vencedor, pedindo com isso a anulação da escolha do vencedor. Posteriormente, em 24/01/2013, a empresa Monumenta Comunicação e Estratégias Sociais Brasília Ltda. apresentou a impugnação ao recurso impetrado pela empresa Redondo.

Após a análise do recurso e da impugnação do recurso a Comissão Especial de Licitação emitiu o documento "Relatório de Decisão da Autoridade Competente do Recurso Referente ao Resultado de Julgamento das Propostas Comercial da Concorrência nº 02/2012 Contratação Branding", sem data, onde conclui, baseado no Parecer nº 048/2013 da Coordenação Geral de Consultoria Jurídica – CGCJ, pelo indeferimento do recurso interposto pela empresa Redondo Design.

A empresa vencedora foi adjudicada em 26/02/2013 e a homologação do processo ocorreu em 27/02/2013. Contudo, em 01/03/2013 a Dataprev recebeu um Mandado de Intimação da Justiça Federal – Seção Judiciária do Rio Grande do Sul para que no prazo de dez dias se manifestasse acerca da Ação Popular com pedido de liminar urgente - processo nº 5005000-30.2013.404.7100. Em 06/03/2013 a Dataprev apresentou sua manifestação. Em 16/07/2013, foi proferida a sentença julgando improcedente a Ação Popular.

Em 22/03/2013 foi assinado o contrato nº 23.014781.2013, entre a Empresa de tecnologia e Informações da Previdência Social –Dataprev e a Monumenta Comunicação e Estratégias Sociais Ltda.. Em 27/03/2013 foi publicado no D.O.U. o extrato do contrato. Em 28/05/2013 foi elaborado o primeiro Termo Aditivo ao Contrato que alterou a forma de pagamento a ser feito à contratada.

Foi assinado ainda um segundo Termo Aditivo em 16/06/2014, no qual houve acréscimo dos itens P13 e P14 no valor de R$ 349.001,20 (trezentos e quarenta e nove mil um real e vinte centavos) e supressão dos itens P18, P19 e P20 que totalizaram R$ 408.203,23 (quatrocentos e oito mil duzentos e três reais e vinte e três centavos), sendo que, ao final das operações, o valor global do contrato passou a ser de R$ 1.341.797,97 (um milhão trezentos e quarenta e um mil setecentos e noventa e sete reais e noventa e sete centavos), ou seja, ocorreu uma redução de 4,22%.

Não foram verificadas inconformidades no que diz respeito ao aspecto formal da realização do processo de contratação.

2.1.1.2 INFORMAÇÃO

Análise da regularidade formal na execução do processo licitatório de Pregão.

Fato

Foi selecionado para análise o Pregão Eletrônico nº 126/2012, Ata de Registro de Preços nº 01.000126.2012, contido no processo nº 44101000291/2011-34, que teve por objeto a aquisição de infraestrutura de hardware – 210 servidores X86 e racks, de acordo com as condições constantes deste edital e seus anexos.

Foi verificada da análise documental a realização de uma pesquisa de preços visando balizar o valor estimado do pregão. Sendo assim, constatou-se que foram enviados e-mails a inúmeras empresas sendo que somente uma empresa respondeu satisfatoriamente.

O pouco retorno da pesquisa de preços levou à realização de uma consulta pública realizada em 22/12/2011 com objetivo de "obtenção de propostas para o refinamento da especificação técnica para aquisição de servidores X86 em rack para centros de processamento da Dataprev RJ, SP e DF". Ao final, somente duas empresas apresentaram cotação de preços, tendo sido escolhido como valor estimado o oferecido pela empresa LTA RH Informática Comércio e Representações Ltda. com o preço cotado de R$ 45.655.739,09 (quarenta e cinco milhões seiscentos e cinquenta e cinco mil setecentos e trinta e nove reais e nove centavos).

Em 15/06/2012 foi realizado o pregão eletrônico que contou com a participação de nove empresas. Ao final da etapa dos lances foi classificada a empresa 2R DATATEL Teleinformática Ltda. (73.514.382/0001-45) com o lance de R$ 230.000,00 (duzentos e trinta mil reais). Contudo, a empresa desistiu da oferta alegando erro de digitação no lançamento dos valores. Em seguida foi convocada a segunda colocada, a empresa LTA RH Informática Comércio e Representações Ltda. (94.316.916/0003-60) que ofereceu o menor lance no valor de R$ 24.899.999,95 (vinte e quatro milhões oitocentos e noventa e nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e cinco centavos), que representa um valor 45,5% menor do que o valor estimado.

Em 18/06/2012, a Dataprev comunicou à empresa 2R DATATEL Teleinformática Ltda. que esta estava sendo advertida pelo ocorrido no pregão, com o devido registro da ocorrência no SICAF. Em seguida em 28/06/2012 a LTA foi adjudicada e o leilão homologado em 16/07/2012. Na mesma data foi assinada a Ata de registro de Preços com a empresa adjudicada para o fornecimento estimado no período de 12 meses de 210 servidores e 35 racks para servidores ao preço total de R$ 24.899.999,95 (vinte e quatro milhões oitocentos e noventa e nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e cinco centavos).

Em 10/08/2012, foi encaminhado o primeiro pedido de compra nº 014930, solicitando a aquisição de 80 servidores pelo valor de R$ 9.454.018,20 (nove milhões quatrocentos e cinquenta e quatro mil dezoito reais e vinte centavos) e em 10/07/2013, foi encaminhado o segundo pedido de compras nº 016751, solicitando a aquisição de 130 servidores pelo montante de R$ 15.113.173,00 (quinze milhões cento e treze mil cento e setenta e três reais).

Desta forma de acordo com a documentação contida no processo, concluiu-se a compra de 210 unidades de servidores pelo preço total de R$ 24.567.191,20 (vinte e quatro milhões quinhentos e sessenta e sete mil cento e noventa e um reais e vinte centavos).
Não foram verificadas inconformidades no que diz respeito ao aspecto formal da realização do processo de contratação.

2.1.1.3 CONSTATAÇÃO

Atraso na implementação do objeto contratado por meio de Pregão Presencial, ocasionando a necessidade de contratação emergencial por meio de Dispensa de Licitação.

Fato

Com o objetivo de avaliar a regularidade dos procedimentos adotados pela Unidade para a seleção e contratação de fornecedores, foi selecionado para análise o Processo nº 44101.000.064/2011-17, referente à realização de Pregão Presencial nº 054/2011 para a contratação de empresa, por um período de 60 meses, para prestação de serviços de comunicação VPN IP/MPLS, com o objetivo de interligar os endereços de interesse da Previdência Social, situados em localidades distribuídas na Região I do Plano Geral de Outorgas (PGO) da Anatel.

O procedimento licitatório em análise iniciou-se a partir da solicitação de compras DERE 292/201, de 07/04/2011. O Estudo preliminar, aprovado em 12/05/2011, apresenta como justificativa para a contratação o término antecipado do contrato vigente na Região I por dispêndio, de acordo com o informado, a solicitação do INSS por novos circuitos para atendimento ao PEX (Plano de Expansão da Previdência) e a determinação do Ministério da Previdência Social de ampliação da banda dos circuitos

para no mínimo 512 kbps oneraram o contrato vigente na Região I além do planejado, comprometendo os recursos destinados ao mesmo.

A especificação técnica do serviço constante do Termo de Referência (TR) estabelece a instalação dos circuitos em etapas, contemplando uma Situação Inicial, uma Situação Intermediária e uma Situação Final. O item 16 do TR prevê a aplicação de multa em caso de atrasos na implantação dos circuitos definidos em Cronograma de Implantação apresentado pela contratada.

O valor total estimado para o período de 60 meses, com base em duas propostas aptas foi de R$ 462.763.916,54 (quatrocentos e sessenta e dois milhões setecentos e sessenta e três mil novecentos e dezesseis reais e cinquenta e quatro centavos). Cabe mencionar que foi realizada, em 05/05/2011, uma Audiência Pública com a participação de sete empresas.

O Pregão Presencial nº 054/2011 foi realizado em 08/11/2011. Participaram três empresas, que apresentaram propostas comerciais com os valores relacionados no quadro a seguir:

Quadro: Propostas Pregão Presencial nº 054/2011

Empresa	Valor Total da Proposta
TELEMAR Norte Leste S/A. (empresa líder)	R$ 182.981.942,47
EMBRATEL	R$ 230.727.152.25
INTELIG TELECOMUNICAÇÕES LTDA	R$ 305.095.570,39

Fonte: Relatório de Adjudicação e Homologação Pregão nº 054/2011

O Lance Final foi ofertado pela empresa TELEMAR Norte Leste S/A, no valor 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). Em 03/02/2012 a Dataprev celebrou com o Consorcio constituído pelas empresas TELEMAR Norte Leste S/A, CNPJ 33.000.118/0001-79 e TNL PCS S/A, CNPJ 04.164.616/0001-59, o Contrato nº 01.011830.2012.

Durante os trabalhos de auditoria foi verificado que a Entidade contratou por dispensa de licitação a empresa Embratel – Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A. para realização dos mesmos serviços para os quais a empresa Telemar Norte foi contratada.

Ao analisar a documentação processual foi constatado que estas contratações emergenciais por dispensa de licitação vêm ocorrendo desde 07/01/2011 para que não houvesse descontinuidade dos serviços, enquanto durasse a implantação do Contrato nº 01.011830.2012 celebrado com a empresa Telemar Norte S/A em 03/02/2012.

No documento denominado Estudo Técnico de 17/12/2012, contido no Processo nº 44101.000.484/2012-76 foi disponibilizado o cronograma de implantação da nova rede onde são definidos os prazos de instalação/entrega/prestação de serviço da 1ª etapa de 08/04 a 06/06/2012 e da segunda etapa 07/06 a 05/08/2012. O mesmo documento informa que o percentual da rede instalada era de 86%, o que justificou a nova contratação emergencial sobre a qual versava o processo.

Diante do exposto fica clara a interdependência entre a conclusão dos serviços contratados por meio do pregão e a necessidade de realização de contratos emergenciais por dispensa de licitação. Além disso, considerando-se os dados disponibilizados no documento sobre as contratações emergenciais, pode-se constatar que a partir da prorrogação do quarto contrato emergencial ocorrida em 30/06/2012, todas foram motivadas pelo atraso na conclusão dos serviços contratados à empresa Telemar Norte S/A., o que gerou um custo adicional à Dataprev que deverá ser quantificado quando da apuração da Cláusula Sétima do Contrato nº 01.011830.2012 ínsito no pregão em voga, conforme segue:

"Cláusula Sétima
Das Sanções Administrativas:
Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a Dataprev, assegurado o direito à ampla defesa e o contraditório na forma da lei, poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções administrativas, sem prejuízo daquelas previstas no Termo de Referência:
7.1. As sanções administrativas serão aplicadas conforme o item 16 e respectivos subitens do Termo de Referência.

7.2. As multas constantes nesta cláusula, que poderão ser aplicadas cumulativamente, conforme o caso, são meramente moratórias, não isentando a CONTRATADA do ressarcimento por perdas e danos pelos prejuízos a que der causa.
(...)".

Quando da análise do Parecer COJU nº 741/2012 que analisava a adequação da contratação emergencial ao artigo 24, inciso IV da Lei nº 8.666/93 pode-se verificar que a Coordenação Geral de Consultoria Jurídica segue a mesma linha de entendimento sobre a aplicação de sanções à contratada pelo atraso na conclusão do objeto, ao concluir:

"Por fim, como existem circuito que somente estão sendo contratados através deste emergencial porque a OI S/A não cumpriu a etapa 2 de instalação. Deve ser aberto processo administrativo pelo DERE para que seja apurado os danos financeiros que a Dataprev teve com a contratação deste emergencial, especialmente no que diz respeito à diferença paga à maior em razão das contratações (anterior e presente) com a EMBRATEL em vez da efetivação da contratação do circuito através do contrato mantido com a OI S/A.".

Causa

A empresa TELEMAR Norte Leste S/A ao atrasar a realização do objeto contratado, ocasionou o surgimento de custos adicionais à DATAPREV com a realização de contratos emergenciais para atender à demanda que deveria ter sido suprida com a implementação do objeto do contrato.

Manifestação da Unidade Examinada

Foi encaminhada a SA nº 201405746/05, de 11/07/2014, solicitando informações sobre o parecer da COJU, conforme segue:

"2) Informar as providências adotadas para atender ao disposto no parecer COJU nº 741/2012, fls. 88/93 do processo nº 44101.000484/2012-76, no que se refere à apuração de eventuais danos financeiros causados pela contratação emergencial nº 17.01563.2012 , em função de atrasos nos serviços prestados pela empresa OI/ Brasil Telecom, informar ainda sobre a aplicação das multas e outras sanções financeiras elencadas no contrato 01.011830.2012 assinado com a OI."

Em resposta a Dataprev, apresentou o Memorando 017/2014 de 15/07/2014, encaminhado pela Coordenação Geral de Governança de TIC – CGGT à Coordenação Geral de Auditoria Interna, transcrito abaixo:

"A fim de responder a SA CGU 2014-05746-05, de 11/07/2014, onde solicita "informar as providências adotadas para atender ao disposto no parecer COJU nº 741/2012, fls 88/93 do processo nº 44101.000484/2012-76, no que se refere à apuração de eventuais danos causados pela contratação emergencial nº 17.01563.2012, em função de atrasos nos serviços prestados pela empresa OI/Brasil Telecom, informar ainda sobre a aplicação de multas e outras sanções financeiras elencadas no contrato 01.011830.2012 assinado com a OI.", informo que é nosso entendimento que o parecer da COJU está vinculado à conclusão da implantação dos circuitos estabelecidos no cronograma inicial (totalizando 839 circuitos), o que efetivamente não ocorreu, com a pendência de 1 circuito que tem a previsão de instalação para 31/07/2014. Com a efetivação desta pendência, já está em andamento a elaboração de planilha com os valores pagos na contratação emergencial e com os valores estabelecidos no contrato principal para subsidiar as análises necessárias das áreas competentes.
É importante afirmar que já aplicamos a sanção prevista contratualmente pelo atraso na implantação da 1ª etapa de 50% dos circuitos , conforme CE DERE 187/2012, em anexo.".

Em 21/07/2014, foi encaminhada a SA nº 201405746/08 onde são solicitadas maiores informações a respeito da execução da multa pecuniária, conforme segue:

"1. Em resposta ao item 2 da SA nº 201405746/05, foi informado que a Dataprev por meio da Notificação de Multa, de 20/06/2012, multou a empresa Telemar RJ com base no artigo 16 do Termo de Referência pelo atraso na implantação da 1ª etapa (50%), dos circuitos MPLS (com ou sem roteador). Contudo, não foi esclarecida a situação

atualizada do processo. Desta forma solicito informar se a empresa Telemar RJ, recorreu da punição ou se efetuou o pagamento, disponibilizando os comprovantes.".

Após a Reunião de Busca Conjunta de Soluções, ocorrida em 22/09/2014, o gestor da Dataprev atualizou as informações sobre as providências para a aplicação de multa bem como a apuração e ressarcimento de prejuízos causados pelo atraso na realização do objeto do pregão, por mensagem eletrônica de 25/09/2014, conforme excerto que segue:

" (...) tão logo seja concluída a instalação serão aplicadas as multas pelo atraso nos 50% restantes dos circuitos, assim como elaborado material para permitir a mensuração dos prejuízos à Dataprev, conforme recomendação desta CGU e da CGCJ – Coordenação Geral de Consultoria Jurídica. A instalação do circuito restante foi concluída, mas 05 circuitos que estavam em homologação, não foram aprovados pelos padrões técnicos estabelecidos no contrato.".

Análise do Controle Interno

Ao analisarmos o documento de aplicação de multa citado na resposta da entidade, verificamos se tratar de uma Notificação de Multa à empresa Telemar Norte S/A. de 20/06/2012, onde são descritos os critérios utilizados para o cálculo do valor da multa "(...) pelo atraso causado pela CONTRATADA, na instalação dos circuitos (com ou sem roteador) indicados na tabela SITUAÇÃO INICIAL, (...)". Contudo não foi informado se a empresa recorreu da notificação ou se efetuou o pagamento da penalidade pecuniária.

Em 23/07/2012, por meio de um e-mail a entidade apresentou um documento denominado Ordem de recebimento – OR – Número 13-001319, de 19/02/2013, onde consta como valor a receber R$ 739.399,98 (setecentos e trinta e nove mil trezentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos).

Conforme a própria Dataprev informa no Memorando nº 017/2014 de 15/07/2014, a multa relativa à implementação da segunda etapa bem como os valores relativos aos contratos emergenciais necessários à manutenção do serviço de transmissão ainda estão sendo elaborados, dependendo da conclusão do contrato objeto do pregão em análise.

Recomendações:
Recomendação 1: A Dataprev, tão logo esteja concluída a implantação dos circuitos, deverá efetuar a cobrança das multas pelo atraso na entrega dos serviços bem como apurar os prejuízos causados pela necessidade das contratações emergenciais, conforme Cláusula Sétima , item 7.2 do Contrato nº 01.011830.2012.

2.2 CONTRATOS DE OBRAS, COMPRAS E SERVIÇOS

2.2.1 CONTRATOS SEM LICITAÇÃO

2.2.1.1 INFORMAÇÃO

Avaliação das aquisições de bens e serviços por dispensa de licitação.

Fato

Com o objetivo de avaliar a gestão de compras e contratações, especialmente no que diz respeito à regularidade das contratações e aquisições feitas por dispensa de licitação, foi selecionado para análise o processo nº 44101.000168/2013-85, referente à contratação emergencial de empresa especializada na prestação de serviços de Agenciamento de Viagens, por um período de três meses.

O processo teve início com a solicitação de compras DESG nº 2204 de 20.06.2013. De acordo com a justificativa apresentada no Estudo Preliminar, a contratação emergencial decorre do fato de o processo licitatório 44101.000.041/2013-66 iniciado para contratação de serviços de agenciamento de viagens por 24 meses não ter sido finalizado devido à falta de prestadores de serviços interessados na modalidade contratual que estava sendo proposta, conforme informações do referido estudo, 36 agências de viagens foram consultadas, porém não demonstraram interesse na modalidade de contratação pretendida.

Tendo em vista a necessidade de continuidade dos serviços face ao aumento do número de viagens, que acompanham o crescimento da empresa, a Dataprev optou pela contratação emergencial, adotando o critério de remuneração à agência na modalidade de transação, como no processo licitatório iniciado. Para a planilha de formação de preços foi levado em consideração o valor médio mensal gasto com passagens aéreas nos últimos 12 meses (R$ 827.984,23) além da previsão do aumento das tarifas aéreas para 2013 na ordem de 10% elevando o valor mensal do contrato para R$ 910.782,65. A esse valor existe a previsão de ser agregada a despesa mensal de R$ 61.150,00 a título de pagamento pela prestação de serviços à agência contratada, totalizando o valor de R$ 2.915.797,95, pelo período de três meses.

Para a contratação emergencial, foram consultadas dez empresas especializadas, no entanto, somente duas empresas enviaram proposta e documentação. A empresa Aires Turismo LTDA-ME, ofereceu a melhor proposta, no valor total de R$ 2.841.849,60. O Parecer COJU nº 495/2013 de 09/07/2013 atestou a regularidade jurídica do processo de contratação.

Em 05/08/2013 foi assinado o contrato emergencial nº 01.016712.2013, com fundamento no Art. 24, IV, da Lei nº 8.666/1993, com a empresa Aires Turismo LTDA-ME, CNPJ 06.064.175/0001-49, com prazo de vigência de 90 (noventa) dias, e com cláusula de rescisão a qualquer tempo desde que comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, no valor global de R$ 2.841.849,60.

Por meio da análise realizada, concluímos pela regularidade dos procedimentos adotados na contratação por dispensa de licitação em tela.

2.2.1.2 INFORMAÇÃO

Análise da regularidade formal na contratação por meio de Dispensa de Licitação.

Fato

Foi selecionado para análise o processo nº 44101.000.484/2012-76, que se refere à Dispensa de Licitação nº 253/2012 e tem por objeto a "Contratação emergencial do serviço de comunicação de dados IP/MPLS para os estados da região I (AL, AM, BA, CE, ES, MA, MG, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RR, SE), SP e DF".

Foi elaborado um Termo de Referência onde são elencadas as especificações técnicas dos serviços a serem prestados bem como a justificativa para a contratação por dispensa de licitação ancorada no art 24, inc. IV da Lei nº 8.666/93. O referido contrato previa a duração de 90 dias contados a partir de 26/12/2012.

"*Art. 24.É dispensável a licitação:*
(...)
IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;
(...)".

A justificativa contida no Termo de Referência, diz respeito a um atraso no contrato com a OI/BRASIL TELECOM para a implantação de serviço de comunicação de dados IP/MPLS, que, conforme cronograma deveria ser concluído em 05/08/2012, fato que não ocorreu. Deve ser ressaltado que já haviam sido firmados vários contratos emergenciais anteriores a este com o mesmo objeto, sendo que o último (AF/Contrato nº 17.014636/2012), que vigorou até 26/12/2012. Portanto, para que não haja descontinuidade dos serviços prestados e até que a implantação do serviço pela empresa OI/BRASIL TELECOM esteja concluída tornou-se necessário elaboração de mais um contrato emergencial com prazo de 90 dias e valor estimado de R$ 2.701.727,22 (dois milhões setecentos e um mil setecentos e vinte e sete reais e vinte e dois centavos).
Ressalte-se que o valor é estimado e que a Dataprev só pagará pelo serviço efetivamente prestado.

Na tentativa de se chegar a um preço de mercado para a contratação, foram solicitadas propostas de preços a quatro empresas, sendo a Intelig, e a Telefônica não se manifestaram e a empresa OI S/A respondeu que não tinha interesse. Desta forma foi contratada a empresa EMBRATEL – Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A., que se comprometeu a manter os mesmos valores praticados até então para o novo contrato emergencial, sendo que pelo prazo de 90 dias seria cobrado um valor estimado de R$ 2.701.727,22 (dois milhões setecentos e um mil setecentos e vinte e sete reais e vinte e dois centavos).

Sendo assim foi assinado em 26/12/2012 o Contrato nº 17.015634.2012 pelo prazo de 90 dias. Em 25/03/2013 foi assinado o Primeiro Termo Aditivo ao Contrato em voga prorrogando o prazo por mais 90 dias a contar do dia 27/03/2013 e alterando o preço total estimado para R$ 2.454.239,07 (dois milhões quatrocentos e cinquenta e quatro mil duzentos e trinta e nove reais e sete centavos). Foram elaborados ainda mais dois termos aditivos o segundo em 27/05/2013 que tratou de exclusão da Cláusula Quarta do Primeiro Termo Aditivo e o Terceiro Termo Aditivo assinado em 20/06/2013 que tratou do reequilíbrio financeiro e ajustou o valor global do contrato para R$ 2.457.776,58 (dois milhões quatrocentos e cinquenta e sete mil setecentos e setenta e seis reais e cinquenta e oito centavos) em função de aumento da alíquota do ICMS no estado da Bahia.

Não foram verificadas inconformidades no que diz respeito ao aspecto formal da realização do processo de contratação.

3 CONTROLES DA GESTÃO

3.1 CONTROLES INTERNOS

3.1.1 AUDITORIA DE PROCESSOS DE CONTAS

3.1.1.1 INFORMAÇÃO

Atuação da CGU

Fato

No quadro a seguir é demonstrada a situação atualizada das recomendações emitidas pela CGU à Dataprev (posição referente ao mês de julho de 2014). São apresentadas as 21 recomendações emitidas no exercício de 2013 e as recomendações de exercícios anteriores que ainda se encontravam pendentes de atendimento após a realização da auditoria de contas do exercício anterior.

Quadro: "Status" das Recomendações emitidas pela CGU

Número do Relatório de Auditoria de Contas	Item do relatório	Situação atual das recomendações	Item específico da Parte "achados de auditoria" do Relatório
201305814	4.2.1.1. Ausência de elaboração do estudo preliminar para aquisição de material de expediente e enquadramento equivocado do processo na modalidade Dispensa de Licitação.	Rec. 001 - Atendida	Não se aplica

201305814	1.2.3.1 - Existência de Inadequações na Estrutura do Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Dataprev	Rec. 001 – Atendida Rec. 002 – Atendida Rec. 003 – Cancelada Rec. 004 – Cancelada Rec. 005 – Atendida Rec. 006 – Atendida Rec. 007 – Atendida Rec. 008 – Atendida Rec. 009 – Atendida Rec. 010 – Atendida Rec. 011 – Atendida	Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica Não se aplica
201305814	1.2.3.2. - Inadequação da Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Dataprev	Rec. 001 - Pendente de atendimento Rec. 002 - Pendente de atendimento Rec. 003 - Pendente de atendimento	Será monitorada via Plano de Providências Permanente Será monitorada via Plano de Providências Permanente Será monitorada via Plano de Providências Permanente
201305814	1.2.3.4 - Existência de Inadequações no Processo de Desenvolvimento de Sistemas da Dataprev	Rec. 001 – Atendida Rec. 002 - Pendente de atendimento Rec. 003 – Cancelada Rec. 004 – - Pendente de atendimento Rec. 005 - Pendente de atendimento	Não se aplica Será monitorada via Plano de Providências Permanente Não se aplica Será monitorada via Plano de Providências Permanente Será monitorada via Plano de Providências Permanente
201305814	1.2.3.6 Falhas na instrução do processo nº 44101.000489/2012-07 referente à contratação da IBM Brasil por Inexigibilidade de Licitação.	Rec. 001 - Atendida	Não se aplica

201109993	2.1.1.3 - Ausência de uma Política de Segurança de Informação na área de Gestão de Continuidade de Negócio que propicie a mitigação de riscos de eventuais interrupções nas atividades e no cumprimento dos acordos de nível de serviço da empresa para com seus clientes.	Rec. 002 - Pendente de atendimento.	Será monitorada via Plano de Providências Permanente
224733	2.1.1.5. Ausência de metas e de adequação dos indicadores operacionais existentes	Rec. 003 - Atendida	Não se aplica

Fonte: Relatório de Gestão 2013 e NOTA TÉCNICA Nº 1.231 /2014//NAC4/CGU-Regional/RJ/CGU-PR(Revisão do Plano de Providências Permanente - PPP).

Relatório nº 201109993

Item 2.1.1.3. Rec. 002

De acordo com informações constantes no PPP da unidade, o assunto é prioritário e está em evolução. Foi implementada infraestrutura para o cliente MTE que passou por testes iniciais e estão sendo implementadas as infraestruturas para os demais clientes em 2014. Conforme o Programa de Gestão de Continuidade de Negócios aprovado pela Diretoria e já apresentado anteriormente, o prazo previsto de conclusão de todos os planos de continuidade de negócios é final de 2015.

Relatório nº 201305814

Item 1.2.3.2. Rec. 001

A documentação encaminhada pela Dataprev demonstra a realização, no segundo semestre de 2013, de ajustes no ciclo do SGSI referente ao exercício 2013 com o fito de ajustar o escopo do ciclo e alcançar, ainda que em parte, os objetivos inicialmente definidos para o exercício. No entanto, o teor da recomendação desta Controladoria abrange o estabelecimento de mecanismos sistemáticos de controle para fins de avaliação e correção de eventuais atrasos nos ciclos do SGSI.

Nesse sentido, a documentação fornecida não permite avaliar a implantação dos referidos controles, no entanto, demonstra que, no exercício de 2013, houve correção do ciclo em função das dificuldades enfrentadas em sua implementação. Dessa forma, esta Controladoria entende que, não obstante as correções efetuadas no ciclo de 2013, a recomendação permanece pendente de atendimento.

Item 1.2.3.2. Rec. 002

Em 2013 novos empregados foram designados para a Comissão de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – CTIR e precisaram ser capacitados para realizar a recepção, classificação, análise e tratamento dos incidentes de segurança registrados. Além disso, a diversidade/quantidade de incidentes de segurança registrados e a condução do processo investigatório dos mesmos demandaram a dedicação quase exclusiva da Equipe. Com os insumos gerados pelo tratamento dos incidentes foi possível iniciar a elaboração do normativo, cuja publicação está prevista, de acordo com resultado do Plano de Ação 2014, para o final de julho de 2014.

Item 1.2.3.2. Rec. 003

Com base na documentação encaminhada pela unidade, verificou-se que as recomendações relativas aos riscos físicos identificados nos Centros de Processamento da empresa estão ainda em processo de implementação. Foi prorrogado o prazo de atendimento e solicitou-se à Dataprev que, nos próximos ciclos de monitoramento do PPP, continue a informar e enviar documentos e evidências que demonstrem a evolução do processo de implementação das citadas recomendações.

Item 1.2.3.4. Rec. 002

Com base nas informações fornecidas, verifica-se que a alteração do PD-Dataprev está em andamento e dentro do prazo acordado. Nesse sentido, a avaliação do atendimento pleno à recomendação será realizada na próxima revisão do PPP.

Item 1.2.3.4. Rec. 004

Verificou-se que a Dataprev encaminhou documentação com o fito de comprovar a realização de atividades de avaliação de qualidade no âmbito das demandas de manutenção de sistemas pela CGQS. No entanto, a documentação fornecida contempla apenas 2 demandas, caracterizando amostra insuficiente para esta Controladoria avaliar a efetiva implementação da recomendação. Nesse sentido, a CGU orientou a empresa que, no próximo ciclo de avaliação do Plano de Providências, encaminhe listagem das demandas de manutenção avaliadas pela CGQS no exercício de 2014, assim como os respectivos checklists elaborados.

Item 1.2.3.4. Rec. 005

Verifica-se, com base nas informações prestadas pelo gestor, que a implementação da recomendação encontra-se em andamento e, tendo em vista tratar-se de recomendação que demandará alterações em processos da empresa e desenvolvimento de funcionalidades em sistemas informatizados, esta CGU o prazo de atendimento foi prorrogado para 31.12.2014.

Certificado de Auditoria Anual de Contas

Certificado: 201405746
Processo: 44101.000155/2014-97
Unidade(s) Auditada(s): EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – DATAPREV
Ministério Supervisor: MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
Município (UF): Brasília (DF)
Exercício: 2013

1. Foram examinados os atos de gestão praticados entre 01/01/2013 e 31/12/2013 pelos responsáveis pelas 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 inserido neste processo, 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. Foram registradas as seguintes constatações relevantes para as quais, considerando as análises realizadas, não foi identificado nexo de causalidade com atos de gestão de agentes do Rol de Responsáveis:

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - DATAPREV – 201405746

– Existência de Inadequações nos Indicadores C-ANS e ICPP (item 1.2.1.1)

4. Neste caso, conforme consta no Relatório de Auditoria, foram recomendadas medidas saneadoras.

5. As seguintes constatações subsidiaram a certificação dos agentes do Rol de Responsáveis:

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - DATAPREV – 201405746

– Fragilidades no processo de planejamento e de acompanhamento do plano operacional da Dataprev (item 1.2.2.2)

– Intempestividade da Dataprev no atendimento às demandas dos clientes (item 1.2.2.5)

– Fragilidades no subprocesso de registro de incidentes (item 1.2.2.6)

6. Diante dos exames realizados e da identificação de nexo de causalidade entre os atos de gestão de cada agente e as constatações mencionadas, proponho que o encaminhamento das contas dos integrantes do Rol de Responsáveis, disponível nas folhas 003 a 005 do processo, seja conforme indicado a seguir:

CPF do agente público	Cargo ou função	Avaliação do órgão de Controle Interno	Fundamentação da avaliação do Controle Interno
***.191.246-**	Diretor de Infraestrutura de TIC	**Regular com Ressalva**	Itens 1.2.2.2 e 1.2.2.6 do Relatório de Auditoria nº 201405746
***.994.600-**	Diretora de Pessoal	**Regular com Ressalva**	Item 1.2.2.2 do Relatório de Auditoria nº 201405746
***.508.858-**	Presidente	**Regular com Ressalva**	Itens 1.2.2.2, 1.2.2.5 e 1.2.2.6 do Relatório de Auditoria nº 201405746
***.512.487-**	Diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações	**Regular com Ressalva**	Itens 1.2.2.2 e 1.2.2.5 do Relatório de Auditoria nº 201405746
***.266.507-**	Diretor de Finanças e Serviços Logísticos	**Regular com Ressalva**	Item 1.2.2.2 do Relatório de Auditoria nº 201405746

Brasília (DF), 26 de setembro de 2014.

Parecer de Dirigente do Controle Interno

Parecer: 201405746
Processo: 44101.000155/2014-97
Unidade Auditada: Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev
Ministério Supervisor: Ministério da Previdência Social – MPS
Município/UF: Brasília/DF
Exercício: 2013
Autoridade Supervisora: Garibaldi Alves Filho – Ministro de Estado da Previdência Social

Em conclusão aos encaminhamentos sob a responsabilidade da CGU quanto ao processo de contas do exercício da Unidade acima referida, expresso opinião acerca dos atos de gestão referente ao exercício de 2013, a partir dos principais registros e recomendações formulados pela equipe de auditoria.

Acerca da eficácia e eficiência da gestão da Dataprev em 2013, conforme evidenciado no relatório de auditoria anual de contas, a execução orçamentária das ações vinculadas à Unidade alcançou níveis adequados, haja vista as ações de maior materialidade apresentar percentual próximo dos 100%, cujos gastos efetuados guardam conformidade com a finalidade das ações governamentais sob sua responsabilidade.

Contudo, no que se refere à execução do seu Plano de Ação do exercício de 2013, constatou-se um baixo índice de atingimento das metas/resultados previstos. Levando em consideração as metas concluídas e com execução parcial (81% a 99%), o percentual de realização, em termos globais, foi da ordem de 50%. Destaque-se que, especificamente quanto ao eixo relacionado às demandas de seus clientes, os níveis de execução verificados foram de 40%.

Conforme registrado no relatório de auditoria, as principais constatações verificadas na gestão da Dataprev em 2013 dizem respeito a inadequações na formulação de dois de seus indicadores de desempenho, aos processos de planejamento e de acompanhamento de seu plano operacional, à gestão do atendimento de demandas de seus clientes, à gestão de incidentes nos serviços por ela prestados.

De maneira geral, as causas para as citadas constatações identificadas estão vinculadas a fragilidades nos controles internos instituídos, notadamente quanto à adequada identificação e tratamento de riscos associados aos resultados do seu plano operacional, à necessidade de melhorias na ferramenta de gestão do atendimento de demandas e ao aperfeiçoamento de critérios de classificação de incidentes. Dessa forma, visando reduzir ou eliminar as citadas ocorrências, o foco das recomendações formuladas pela CGU concentrou-se no aperfeiçoamento dos controles já existentes e na formalização dos ausentes.

Quanto ao atendimento de recomendações anteriores constantes do seu Plano de Providências Permanente – PPP, as recomendações ainda pendentes de atendimento encontram-se com providências em andamento. Todavia, a empresa deve atentar para a necessidade da implementação de seu Programa de Gestão de Continuidade de Negócios, notadamente os Planos de Continuidade e de Recuperação de Negócios para os clientes INSS, MPS, Previc, MTE e SRFB, cuja estimativa de conclusão está prevista para o final de 2015.

Para as atividades e os processos analisados, avaliaram-se como positivos os componentes do Sistema de Controles Internos instituído na Unidade como um todo. Contudo, as situações observadas na avaliação da gestão da Dataprev e contidas no relatório de auditoria reforçam a necessidade de ajustes nos controles existentes, notadamente nos componentes Avaliação de Risco e Atividades de Controle.

Finalmente, e como práticas administrativas implantadas pela Dataprev que tem provocado impactos positivos em sua gestão citamos à implementação de pesquisa de satisfação periódica da qualidade dos serviços por ela prestados aos seus clientes, com a adoção de medidas visando eliminar/mitigar as causas das insatisfações identificadas. Merece destaque também a existência de metodologia de planejamento operacional formalmente estabelecida, com a definição de fases, produtos e responsáveis, vinculado aos planejamentos estratégico e tático, e o mapeamento dos seus processos de produção de soluções, do qual faz parte a gestão do atendimento de demandas e de incidentes.

Além disso, destacamos a participação da Dataprev no Comitê de Controle Interno Administrativo – CCIA, ao qual compete o acompanhamento do atendimento das determinações do Tribunal de Contas da União – TCU e das recomendações da Controladoria-Geral da União – CGU, além de subsidiar a melhoria dos controles internos administrativos no âmbito dos Órgãos subordinados e nas Entidades vinculadas ao Ministério da Previdência Social – MPS.

Assim, em atendimento às determinações contidas no inciso III, art. 9º da Lei n.º 8.443/92, combinado com o disposto no art. 151 do Decreto n.º 93.872/86 e inciso VI, art. 13 da IN/TCU/N.º 63/2010 e fundamentado no Relatório de Auditoria, acolho a conclusão expressa no Certificado de Auditoria. Desse modo, o processo deve ser encaminhado ao Ministro de Estado supervisor, com vistas à obtenção do Pronunciamento Ministerial de que trata o art. 52, da Lei n.º 8.443/92, e posterior remessa ao Tribunal de Contas da União.

Brasília/DF, 26 de setembro de 2014.