



RELATÓRIO PRÉVIO DE AUDITORIA

Auditoria Operacional com o objetivo de avaliar a situação da governança de TIC na Administração Pública Distrital, nos termos da legislação vigente e das boas práticas aplicadas aos processos de tecnologia da informação e comunicação. (Fiscalização nº 7.0001.13)



RESUMO

A presente auditoria operacional foi realizada no âmbito do complexo administrativo do GDF, com o objetivo de avaliar a situação da governança de TIC na Administração Pública Distrital. Foi solicitado aos dirigentes máximos dos órgãos/entidades abrangidos pelo escopo desse trabalho que respondessem questionário eletrônico elaborado para coletar informações acerca da situação de governança de TIC. Os trabalhos desenvolvidos resultaram nos seguintes achados: deficiência da estrutura de governança de TIC provida pela Alta Administração; ausência de objetivos e de indicadores de desempenho da gestão e do uso da TIC; inexecução de auditoria de TIC pelos órgãos/entidades distritais; baixo índice de planejamento estratégico institucional; ausência de PDTI e de planejamento estratégico de TIC formalmente instituído; processos de negócios não mapeados; quantidade reduzida de servidores efetivos investidos na função de gerenciamento da área de TIC do órgão/entidade distrital e de servidores efetivos na área de TIC; deficiências na elaboração e execução de plano de capacitação de pessoal para gestão de TIC, na implementação de processos de gestão de serviços de TIC, na gestão da segurança da informação e no processo de contratação de serviços de TIC; falta de formalização de processo de software, de gestão dos contratos e de gerenciamento de projetos formalizados; deficiências dos serviços disponíveis ao cidadão providos por e-gov e no atendimento aos interesses coletivos da sociedade.



Sumário

1	Introdução	248
1.1	Apresentação	248
1.2	Identificação do Objeto	248
1.3	Contextualização	248
1.4	Objetivos	249
1.4.1	Objetivo Geral	249
1.4.2	Objetivos Específicos	249
1.5	Escopo	250
1.6	Montante Fiscalizado	252
1.7	Metodologia	253
1.8	Critérios de auditoria	254
1.9	Avaliação de Controle Interno	254
2	Resultados da Auditoria	254
2.1	Questão 1 – São efetuadas ações e procedimentos pela Alta Administração que contribuam para a governança de TIC?	255
2.1.1	Achado 1 – Deficiências da estrutura de governança de TI provida pela Alta Administração	256
2.1.2	Achado 2 – Ausência de objetivos e de indicadores de desempenho da gestão e do uso da TIC	258
2.1.3	Achado 3 – Inexecução de auditoria de TIC pelos órgãos/entidades distritais	259
2.2	Questão 2 – São executados processos de planejamento estratégico institucional e de Tecnologia da Informação e Comunicação?	260
2.2.1	Achado 4 – Baixo índice de planejamento estratégico institucional ...	261
2.2.2	Achado 5 – Ausência de PDTI e de planejamento estratégico de TIC formalmente instituído	262
2.3	Questão 3 – A organização da área de TIC é adequada às atividades a que ela deve dar suporte ?	264
2.3.1	Achado 6 – Processos de negócio não mapeados	264
2.4	Questão 4 – Qual o perfil dos recursos humanos da área de TIC quanto à formação, vínculo com a organização e ocupação de funções comissionadas ?	265
2.4.1	Achado 7 – Quantidade reduzida de servidores efetivos investidos na função de gerenciamento da área de TIC do órgão/entidade distrital	266
2.4.2	Achado 8 – Quantidade reduzida de servidores efetivos na área de TIC	267
2.4.3	Achado 9 – Deficiência na elaboração e execução de plano de capacitação de pessoal para gestão de TIC	269
2.5	Questão 5 – Há processos de gestão de serviços, segurança, software e gerenciamento de projetos de TIC implementados no órgão/entidade?	270
2.5.1	Achado 10 – Deficiência na implementação de processos de gestão de serviços de TIC	271
2.5.2	Achado 11 – Deficiências na gestão da segurança da informação	273
2.5.3	Achado 12 – Ausência de processo de software formalizado	274
2.5.4	Achado 13 – Ausência de processo de gerenciamento de projetos ..	275
2.5.5	Achado 14 – Deficiências no processo de contratação de serviços de	



TIC	277
2.5.6 Achado 15 – Falta de processo formal de gestão dos contratos de TIC..	
.....	278
2.6 Questão 6 – O órgão/entidade estabelece meta, indicadores e objetivos para TIC a serem alcançadas no exercício corrente?.....	279
2.7 Questão 7 – O órgão/entidade executa processos de TIC que atendam aos interesses difusos da sociedade?.....	280
2.7.1 Achado 16 – Deficiência dos serviços disponíveis ao cidadão provido por e-gov	280
2.7.2 Achado 17 – Deficiência no atendimento aos interesses difusos da sociedade	281



1 Introdução

1.1 Apresentação

Trata-se de Auditoria Operacional realizada no complexo administrativo do GDF, em cumprimento ao PGA 2012.

2. A execução da presente auditoria compreendeu o período de 23 de maio de 2013 a 15 de agosto de 2013. Registra-se que a compilação dos dados condicionou-se ao envio do formulário eletrônico pelos órgãos/entidades distritais, nos termos das Decisões nºs 5511/2012, 746/2013 e Despacho Singular nº 350/2013-CRR, às fls. 43, 106 e 205, respectivamente.

1.2 Identificação do Objeto

3. O objeto da auditoria é a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC na Administração Pública Distrital.

1.3 Contextualização

4. A governança adequada da área de tecnologia da informação e comunicação na Administração Pública Distrital promove a proteção a informações críticas e contribui para que os órgãos/entidades atinjam seus objetivos institucionais.

5. Assim, torna-se fundamental que as ações de TIC estejam alinhadas com o negócio da organização, agregando-lhe valor. O desempenho deve ser medido, os recursos propriamente alocados e os riscos mitigados, de forma a garantir a correta aplicação dos recursos empregados pelos entes distritais.

6. Nesse sentido, elaborou-se questionário para coletar informações acerca da situação de governança de TIC na Administração Pública Distrital (fls. 10/20), nos moldes do aplicado pelo Tribunal de Contas da União – TCU aos seus jurisdicionados.

7. O questionário compõe-se de 35 perguntas para avaliação da estrutura e dos processos organizacionais de governança de TIC, além da



identificação de produtos¹ resultantes da execução desses processos, nos termos da legislação distrital, das normas técnicas brasileiras e do Cobit 4.1 (*Control Objectives for Information and Related Technology*).

8. Na fase de execução, solicitou-se aos dirigentes máximos dos órgãos/entidades abrangidos pelo escopo deste trabalho o preenchimento do formulário e a guarda das informações que serviram de evidências às respostas enviadas, para futuras averiguações e monitoramento.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

9. Avaliar a situação da governança de TIC na Administração Pública Distrital, nos termos da legislação vigente e das boas práticas aplicadas aos processos de tecnologia da informação e comunicação.

1.4.2 Objetivos Específicos

10. As seguintes questões foram estabelecidas como objetivos específicos:

- São efetuadas ações e procedimentos pela Alta Administração que contribuam para governança de TIC?
- São executados processos de planejamento estratégico institucional e de Tecnologia da Informação e Comunicação?
- A organização da área de TIC é adequada às atividades a que ela deve dar suporte?
- Qual o perfil dos recursos humanos da área de TIC quanto à formação, vínculo com a organização e ocupação de funções comissionadas?
- Há processos de gestão de serviços, segurança, software e gerenciamento de projetos de TIC implementados no órgão/entidade?

¹ Sistemas, base de dados e projetos.



- O órgão/entidade estabelece metas, indicadores e objetivos para TIC?
- O órgão/entidade executa processos de TIC que atendam aos interesses individuais e difusos da sociedade?

1.5 Escopo

11. Os órgãos/entidades da esfera distrital que realizaram gastos de TIC acima de R\$ 500.000,00, em 2011, ou que a destinação de recursos para tecnologia da informação e comunicação autorizada na LOA ultrapassou o montante de R\$ 600.000,00, para o exercício de 2012, foram convocados a responder ao questionário objeto do levantamento das informações acerca da situação da governança de TIC da Administração Pública Distrital.

12. Além desses, incluiu-se as empresas públicas, por representaram um segmento representativo nos dispêndios com TIC no Distrito Federal e as unidades gestoras que receberam verbas do Fundo Constitucional do DF², considerando que o gasto em tecnologia da informação desses entes distritais encontra-se inserido no programa de trabalho/ações para manutenção dos seus serviços administrativos gerais (fl. 09).

13. Segue abaixo, os órgãos/entidades distritais incluídos no escopo deste trabalho:

CÓDIGO	UNIDADE ORÇAMENTÁRIA
11106	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA
11111	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE CEILÂNDIA
11107	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO
11104	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA
21206	AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO DO DISTRITO FEDERAL
19202	BANCO DE BRASILIA S/A - BRB
01101	CAMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
28209	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO DISTRITO FEDERAL - CODHAB
32201	COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN
22202	COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DF - CAESB

² Corpo de Bombeiros Militar do DF, Polícia Civil do DF e Polícia Militar do DF.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO
NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

e-DOC DBA825E6
Proc 17333/2012
Proc:17.333/12

Rubrica

CÓDIGO	UNIDADE ORÇAMENTÁRIA
26206	COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL - METRÔ- DF
22204	COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA - CEB
28201	COMPANHIA IMOBILIÁRIA DE BRASÍLIA - TERRACAP
22201	COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP
24104	CORPO DE BOMBEIROS DO DF
26205	DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM - DER
24201	DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO - DETRAN
14203	EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL - EMATER
28206	FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA
12901	FUNDO DA PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL
48901	FUNDO DE APOIO AO APARELHAMENTO DO CENTRO DE ASSISTENCIA JUDICIÁRIA - PROJUR
44902	FUNDO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR
28901	FUNDO DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO DISTRITO FEDERAL
19902	FUNDO DE MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA
23901	FUNDO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL
26905	FUNDO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DO DISTRITO FEDERAL
28208	INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HIDRICOS DO DISTRITO FEDERAL - BRASÍLIA AMBIENTAL
24105	POLÍCIA CIVIL DO DF
24103	POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
16101	SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA DO DISTRITO FEDERAL
14101	SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL
19101	SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO DISTRITO FEDERAL
20101	SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL
17101	SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO DISTRITO FEDERAL
18101	SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL
11101	SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
13101	SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
40101	SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL
34101	SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE DO DISTRITO FEDERAL
28101	SECRETARIA DE ESTADO DE HABITAÇÃO, REGULARIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO DO DISTRITO FEDERAL
44101	SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
53101	SECRETARIA DE ESTADO DE MICRO E PEQUENA EMPRESA E ECONOMIA SOLIDÁRIA DO DISTRITO FEDERAL
22101	SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS DO DISTRITO FEDERAL
32101	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO DO DISTRITO FEDERAL
24101	SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
25101	SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO DO DISTRITO FEDERAL
45101	SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO DISTRITO FEDERAL
27101	SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL
28205	SERVICO DE LIMPEZA URBANA DO DISTRITO FEDERAL-SLU
26204	TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL - DFTRANS
02101	TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

Fonte:SIGGO



1.6 Montante Fiscalizado

14. De acordo com os critérios definidos no escopo deste trabalho, o valor fiscalizado alcançou o montante de R\$ 363.376.524,73 (trezentos e sessenta e três milhões, trezentos e setenta e seis mil, quinhentos e vinte quatro reais e setenta e três centavos), consoante demonstrativo abaixo sintetizado por unidades orçamentárias:



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO
NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

e-DOC DBA825E6
Proc 17333/2012
Proc:17.333/12

Rubrica

Cod	UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	Despesas	Dotação
		Realizadas 2011	Autorizada 2012
01101	CAMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL	4.577.379,97	6.000.000,00
02101	TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL	1.730.453,06	3.457.000,00
09101	SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO	31.394.516,43	9.009.226,00
09102	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA	890.987,00	
10101	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRAZLÂNDIA	840.086,00	
11101	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO	503.339,57	
11103	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE CEILÂNDIA	1.829.204,07	
11104	FUNDO DA PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL	114.197,00	7.590.000,00
11105	SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL	273.838,00	2.391.484,00
11106	SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL	1.288.402,56	100.000,00
11107	EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL - EMATER	1.245.546,62	230.000,00
11108	SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA DO DISTRITO FEDERAL	14.545.312,51	
11109	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO DISTRITO FEDERAL	5.342.889,21	100.000,00
11110	SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO	3.328.366,19	7.080.000,00
11111	SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO DISTRITO FEDERAL	11.757.128,83	34.137.502,00
11112	FUNDO DE MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	1.158.900,00	38.886.000,00
11113	SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO DISTRITO FEDERAL	203.632,71	1.100.000,00
11114	SERVICO DE LIMPEZA URBANA DO DISTRITO FEDERAL-SLU	541.746,79	
11115	AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIAS E SANEAMENTO BÁSICO DO DF - ADASA	2.236.557,56	2.000.000,00
11116	FUNDACAO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	1.222.628,62	
11117	INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HIDRICOS DO DF - BRASILIA AMBIENTAL	535.030,70	
11118	SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS DO DISTRITO FEDERAL	606.085,50	300.000,00
11119	COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP	3.067.465,59	
11120	FUNDO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL	36.173.825,45	46.000.000,00
11121	SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL	922.918,73	605.000,00
11122	POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	5.900,00	3.854.233,00
11123	DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO - DETRAN	55.218.364,75	
11124	SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO DO DISTRITO FEDERAL	2.599.843,05	50.000,00
11125	TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL - DFTRANS	6.974.945,52	
11126	DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM - DER	9.358.333,46	100.000,00
11127	COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL - METRÔ DF	1.154.126,20	7.144.221,00
11128	SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL		615.000,00
11129	SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL	360.851,53	1.350.000,00
11130	SECRETARIA DE HABITAÇÃO, REGULARIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO DO DF	733.162,70	
11131	COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO DISTRITO FEDERAL - CODHAB	1.279.957,73	4.140.000,00
11133	FUNDO DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO DISTRITO FEDERAL	1.630.262,00	4.979.948,00
11134	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO DO DISTRITO FEDERAL	5.109.601,81	13.984.955,00
12101	COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN	15.540.953,81	1.036.292,00
12901	SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE DO DISTRITO FEDERAL	7.159.261,92	
13101	SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	3.280.762,64	8.560.000,00
13202	SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	1.797.849,97	300.000,00
13203	FUNDO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR	2.574.656,76	
14101	SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARENCIA E CONTROLE DO DF	1.412.584,12	1.330.589,00
14203	FUNDO DE APOIO AO APARELHAMENTO DO CENTRO DE ASSISTENCIA JUDICIÁRIA - PROJUR	775.255,00	
15101	SECRETARIA DE MICRO E PEQUENA EMPRESA E ECONOMIA SOLIDÁRIA DO DISTRITO FEDERAL		1.490.000,00
16101	TOTAL	170.616.181,73	192.760.343,00
			363.376.524,73

Fonte: SIGGO 2011 e 2012

1.7 Metodologia

15. Os procedimentos e técnicas utilizadas na execução da presente auditoria encontram-se registrados na Matriz de Planejamento de fls. 21/24, merecendo destacar a coleta de dados por meio eletrônico.



16. A utilização dessa técnica permitiu a conversão dos dados coletados para planilhas no formato Excel, o que possibilitou a sumarização dos dados e a apresentação dos resultados em gráficos.

1.8 Critérios de auditoria

17. Os critérios utilizados na presente auditoria foram extraídos da IN 04/2008-SLTI-MPOG, principal normativo que rege a contratação de bens e serviços públicos de tecnologia da informação recepcionada no âmbito distrital pelo Decreto nº 32.218/2010.

18. Além disso, identificaram-se como pertinentes ao trabalho os objetivos de controle descritos no modelo de governança e gestão de TI do COBIT³, bem como as normas NBR ISO/IEC 38500:2009, NBR ISO/IEC 15504:2008 e NBR ISO/IEC 27001:2005 e 27002, relacionadas a governança de TI, processo de desenvolvimento de software e segurança da informação, respectivamente.

1.9 Avaliação de Controle Interno

19. Para o estabelecimento do Risco Inerente levou-se em consideração a materialidade dos valores envolvidos na Fiscalização (§ 14).

20. Considerando a materialidade e de acordo com o Manual de Auditoria do TCDF, o Risco Inerente do objeto da Fiscalização pode ser considerado “Elevado”.

21. O Risco de Controle ficou situado, de forma preliminar e por prudência, no nível “Fraco”, em razão da não avaliação dos mecanismos de controle interno na fase inicial deste trabalho.

2 Resultados da Auditoria

22. Após a aplicação do questionário elaborado com base na Matriz de

³ Modelo de governança e gestão de TI mantido pelo ISACA com a finalidade de apoiar os gestores e os profissionais no controle e gerenciamento dos processos de TI de forma lógica e estruturada, tendo como foco: o relacionamento entre os objetivos de negócio com os objetivos de TI.



Planejamento, identificaram-se os Achados⁴ decorrentes de cada questão.

23. Os resultados do levantamento proporcionaram, também, a construção de métrica acerca da situação da governança de TIC da Administração Pública Distrital (iGovDF).

24. O método do cálculo completo do índice de governança de TIC adotado neste trabalho encontra-se demonstrado no papel de trabalho de fls. 231/234. De modo geral, o cálculo do iGovDF, que teve como base o modelo definido pelo TCU, considerou a ponderação das questões dentro de uma dimensão avaliada⁵, segundo o grau de aderência da instituição à boa prática ou requisito legal, gerando um número que representa o grau de governança com a seguinte escala: 0 a 0,39 – inicial; 0,4 a 0,59 – intermediária; 0,6 a 1,0 – aprimorado.

25. Impende informar que 85% das instituições incluídas no escopo deste trabalho responderam ao questionário objeto do levantamento das informações acerca da situação de governança de TIC da Administração Pública Distrital.

26. Registra-se, também, que os resultados apurados foram estratificados por segmento da estrutura administrativa do Distrito Federal.

2.1 Questão 1 – São efetuadas ações e procedimentos pela Alta Administração que contribuam para a governança de TIC?

O levantamento realizado demonstrou que as ações e procedimentos que contribuem para a melhoria da governança de TIC encontram-se incipientes na maior parte dos órgãos/entidades distritais pesquisados. Tal evidência é materializada com o não comprometimento da Alta Administração em relação às políticas corporativas de TIC e pelo baixo índice de avaliação e monitoramento do cumprimento das políticas de governança, gestão e uso corporativos de TIC. Além disso, o baixo índice da não implantação de comitê diretivo e/ou executivo de TIC demonstra, também, deficiência de uma estrutura formal para a condução das

⁴ Matriz de Achados inserta às fls. 235/243.

⁵ D1 – Liderança; D2 – Estratégias e Planos; D3 – Informações e Conhecimento; D4 – Pessoas; D5 – Processos; D6 – Resultados.



políticas corporativas de TIC pela Alta Administração.

2.1.1 Achado 1 – Deficiências da estrutura de governança de TI provida pela Alta Administração

Critérios

27. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO3 e PO4) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

28. Segundo a NBR ISO/IEC 38500:2009, governança de TIC é o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado. Significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização, bem como monitorá-lo com vistas a verificar se o desempenho está de acordo com os planos, em especial no que diz respeito aos objetivos de negócio e que a TI está em conformidade com obrigações externas, regulamentares, legais e contratuais.

29. Assim, no âmbito da governança de TIC, a Alta Administração tem a responsabilidade de garantir que as ações de TIC estejam alinhadas com a estratégia do órgão, acompanhando o andamento dos principais projetos e das operações relacionadas à TIC, ou seja, a responsabilidade de prover recursos para o funcionamento adequado da gestão de TIC cabe aos dirigentes da organização.

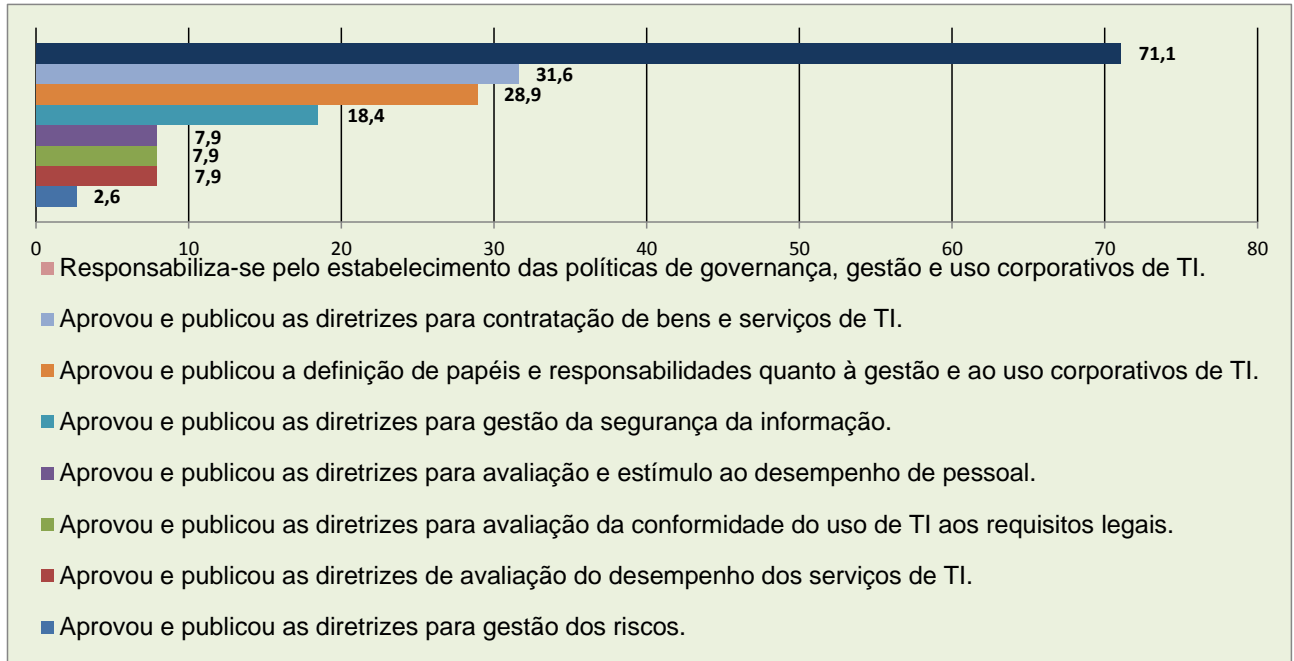
30. Quanto aos resultados obtidos acerca da estrutura de governança de TIC provida pela alta administração dos órgãos/entidades distritais, percebe-se que 71,1% dos jurisdicionados pesquisados responderam que se responsabilizam pela avaliação e pelo estabelecimento das políticas de governança, gestão e uso corporativos de TI.

31. Não obstante, ao se detalhar as ações que representam essas políticas, notam-se divergências no resultado. Cita-se, como exemplo, que somente 31,6% dos órgãos/entidades distritais pesquisados instituíram formalmente (aprovação e publicação) diretrizes para contratação de bens e serviços de TI e para avaliação de seus resultados em termos do negócio institucional, 18,4% instituíram diretrizes para gestão da segurança da informação corporativa, 7,9% instituíram diretrizes para avaliação e estímulo ao desempenho de pessoal e somente 2,6%



instituíram diretrizes para gestão de riscos aos quais o negócio está exposto.

32. O gráfico a seguir demonstra essa incongruência nas informações:



33. Tais políticas norteiam a gestão e o uso de TI na instituição, cabendo à Alta Administração exercer o papel de liderança ao instituir diretrizes e/ou políticas, além de realizar o devido acompanhamento⁶ do seu cumprimento.

34. Quanto à designação de um comitê de TIC, o modelo de governança descrito no Cobit 4.1 (PO 4.2 e PO 4.3) recomenda a existência de dois comitês: o estratégico, com funções de assessoramento, que busca assegurar o alinhamento da TIC com a governança corporativa; e o executivo, que deve monitorar o andamento dos projetos e determinar prioridades dos investimentos em TIC, em consonância com as estratégias e prioridades do negócio.

35. O baixo índice de órgãos/entidades que instituiu comitê de TIC (39,59%), e conseqüentemente não avaliam e monitoram o seu funcionamento, são indicadores que a Alta Administração não se encontra envolvida com os processos de governança de TIC.

⁶ Avaliar e monitorar o cumprimento das políticas de governança, gestão e uso corporativos de TIC



Causas

36. Baixo envolvimento da Alta Administração em processos de governança de TIC.

Efeitos

37. Projetos estratégicos deixam de ser priorizados. Alto risco da área de tecnologia comandar a alocação dos recursos, em descompasso com as reais necessidades dos órgãos/entidades.

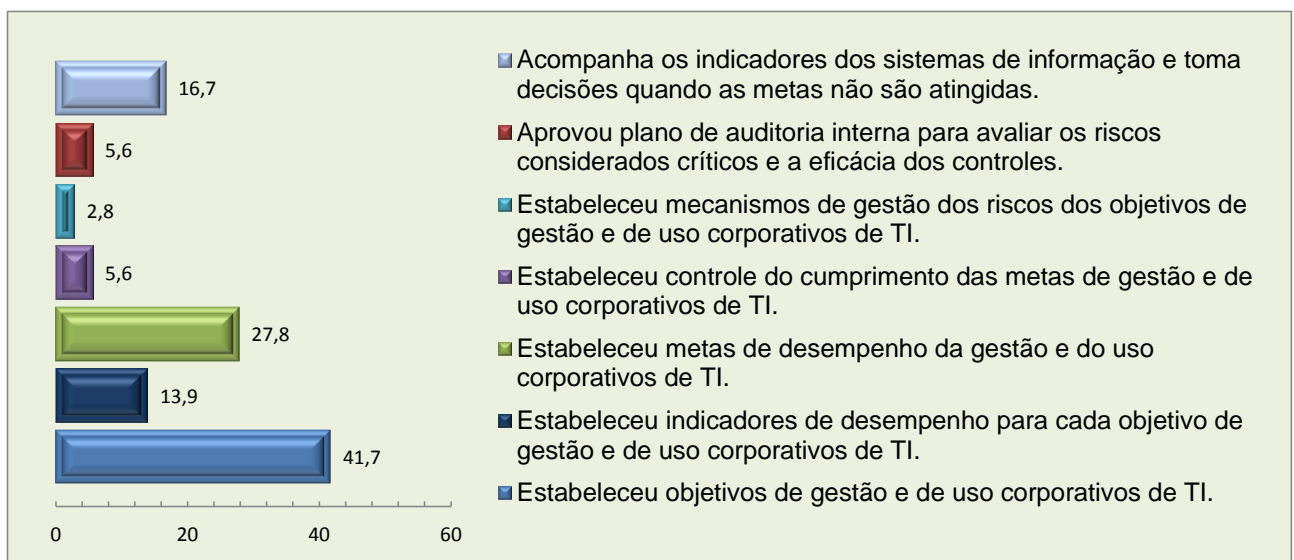
2.1.2 Achado 2 – Ausência de objetivos e de indicadores de desempenho da gestão e do uso da TIC

Critérios

38. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO4 e PO8), Monitorar e Avaliar (ME1) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

39. O gráfico abaixo demonstra os resultados obtidos acerca do desempenho organizacional da gestão e uso de TIC dos órgãos/entidades distritais, veja-se:



40. O presente demonstrativo indica que somente 41,7% dos respondentes definiram objetivos de gestão e de uso corporativos de TIC.



41. A falta de objetivos definidos pela Alta Administração impede a verificação/monitoramento do uso e da gestão de TIC e do conseqüente valor que se agrega ao negócio.

42. A situação agrava-se, ainda, pelo fato de que somente 13,9% estabeleceram indicadores de desempenho para cada objetivo de gestão e de uso corporativos de TIC, 5,6% estabeleceram controle do cumprimento das metas de gestão e 2,8% dos entrevistados estabeleceram mecanismos de gestão dos riscos relacionados aos objetivos de gestão e de uso corporativos de TIC.

Causas

43. Planejamento estratégico falho.

Efeitos

44. Ineficiência da organização para o alcance dos seus objetivos institucionais.

2.1.3 Achado 3 – Inexecução de auditoria de TIC pelos órgãos/entidades distritais

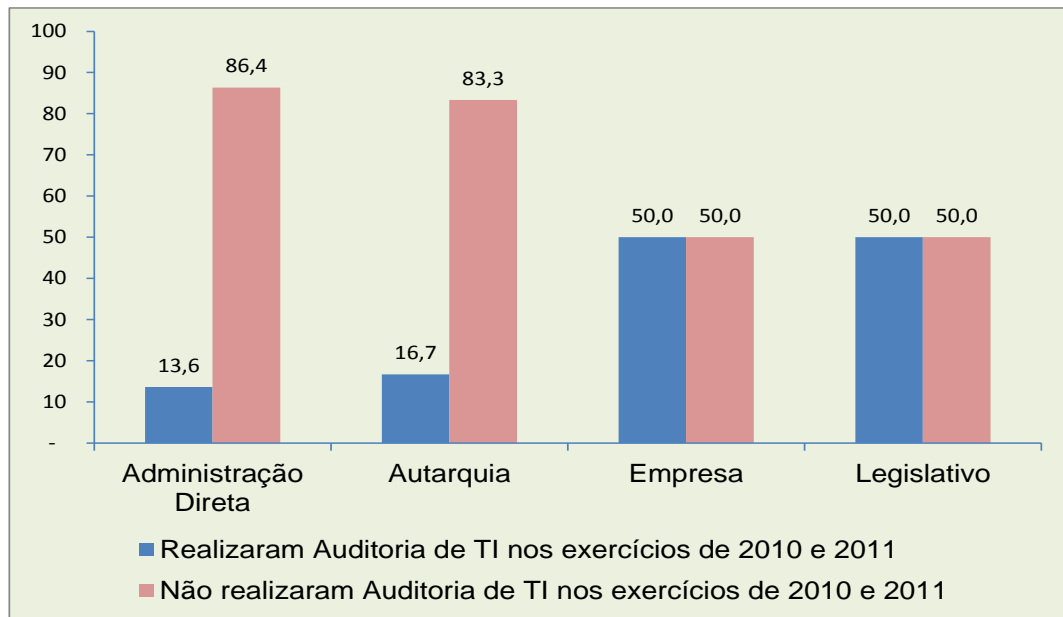
Critérios

45. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Monitorar e Avaliar (ME2 e ME4) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

46. Em termos gerais, a auditoria de TIC é uma ferramenta para avaliar a conformidade, a qualidade, a eficácia e a efetividade de uma área de TI. Nesse sentido, torna-se peça fundamental no processo da governança de TIC.

47. Do universo pesquisado, registra-se que apenas 13,6% dos órgãos da administração direta e 16,7% das autarquias declararam que foi realizada auditoria de TIC nos últimos dois anos, por iniciativa própria da instituição. Cabe ressaltar que o número de jurisdicionados desses segmentos representam 73,7% do total de órgãos/entidades distritais. O gráfico a seguir apresenta esta distribuição separada por segmento da Administração Distrital:



48. A consequência é que as organizações correm o risco de ter processos de TIC com controles inadequados e processos executados em desacordo com as políticas de TIC da própria organização. Além disso, os gestores deixam de ter em mãos uma importante ferramenta para a melhoria dos processos.

Causas

49. Quantidade reduzida de servidores efetivos e falta de capacitação para execução desta tarefa.

Efeitos

50. Impossibilidade de verificar se a organização está preparada para assegurar a integridade e a disponibilidade das informações, bem como a conformidade e eficiência dos processos de governança de TIC.

2.2 Questão 2 – São executados processos de planejamento estratégico institucional e de Tecnologia da Informação e Comunicação?

Considerando o levantamento realizado, verifica-se que a maioria dos órgãos do complexo distrital não executa planejamento estratégico institucional. Ainda, as ações de TIC não se encontram alinhadas com o negócio da organização, em razão do alto índice de órgãos que não executam processos de planejamento estratégico de TIC.



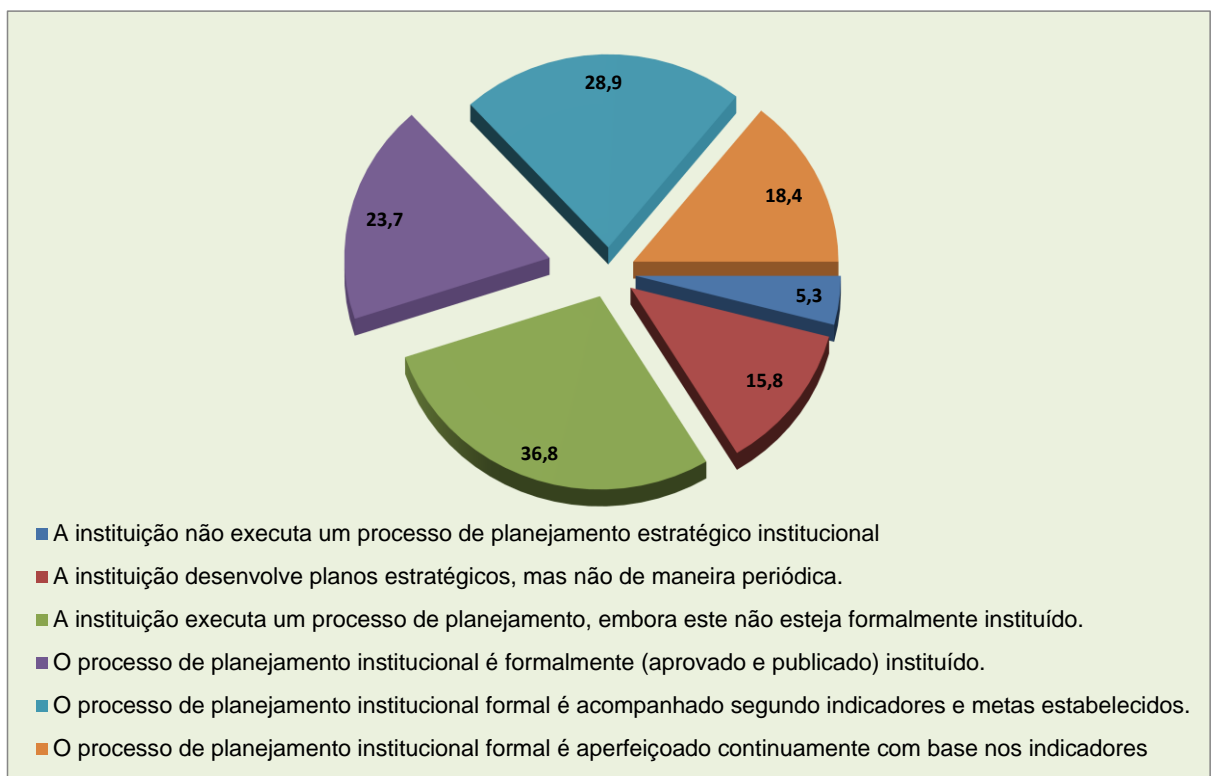
2.2.1 Achado 4 – Baixo índice de planejamento estratégico institucional

Critérios

51. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO1, PO3 e PO4) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

52. Verifica-se abaixo o percentual de 23,7% de órgãos/entidades distritais que aprovaram e publicaram formalmente processo de planejamento institucional relativamente ao exercício de 2010/2011. O baixo índice apresentado tende a comprometer todos os planos e recursos a serem alocados para a implementação das ações e metas previstas no decorrer do exercício vigente.



53. Confronta-se esse dado com a informação de que apenas 36,8% dos jurisdicionados executa um processo de planejamento, embora este não esteja formalmente instituído.



Causas

54. Falta de maturidade do órgão e alto índice de mudança na Alta Administração.

Efeitos

55. A falta de planejamento estratégico institucional prejudica o planejamento das ações de TIC.

2.2.2 Achado 5 – Ausência de PDTI e de planejamento estratégico de TIC formalmente instituído

Crerios

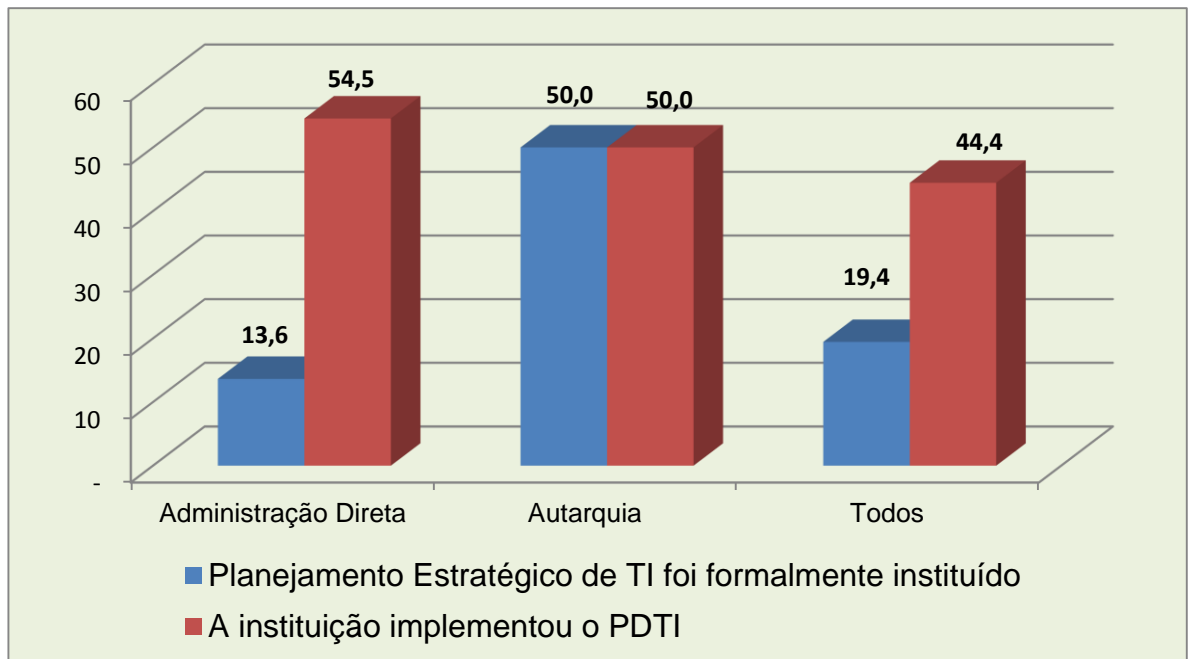
56. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO1 e PO3) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

57. Na pesquisa realizada, verifica-se baixa incidência de órgãos/entidades que instituíram formalmente o Planejamento Estratégico de TIC. Considerando todo o GDF, somente 19,4% dos órgãos instituíram formalmente planejamento estratégico de TIC.

58. Ressalta-se que o planejamento estratégico de TIC tem que estar alinhado com os planos de negócio da organização para o estabelecimento das prioridades e das ações a serem realizadas na área de TIC visando o alcance dos objetivos institucionais.

59. Em relação ao Plano Diretor de TI - PDTI observa-se, também, baixo percentual de instituições que aprovaram e publicaram plano diretor de tecnologia da informação (44,4%), veja-se:



60. Neste caso, há um risco maior do órgão investir em projetos e/ou realizar gastos em TIC que não estejam alinhados com os objetivos da organização, comprometendo o alcance de metas institucionais estabelecidas, bem como elevando o risco de desperdício de recursos públicos.

61. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TI que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade por um determinado período.

62. Cumpre destacar o segmento Autarquia, composto por seis jurisdicionados, apresentando 03 órgãos que instituíram formalmente o planejamento estratégico de TI e implementaram o PDTI, atingindo 50% em ambas as medições.

Causas

63. Falta de ações efetivas para implantação das melhores práticas de governança corporativa.

Efeitos

64. A organização não está preparada para identificar e alocar corretamente os recursos destinados à área de TIC, considerando as prioridades



institucionais e os resultados esperados. Potencial risco das decisões acerca da priorização das ações e gastos de tecnologia da informação serem tomadas pela área de TI do órgão sem o envolvimento da Alta Administração.

2.3 Questão 3 – A organização da área de TIC é adequada às atividades a que ela deve dar suporte ?

O levantamento realizado evidenciou que a maioria dos entes distritais não faz uso da gestão da informação, considerando os indicadores definidos neste trabalho, quais sejam: processos de negócio identificados e mapeados; sistemas de informação que prestam o suporte negocial; existência de pelo menos um gestor formalmente designado para cada sistema de informação; medições e avaliações do uso dos sistemas de informação que suportam o respectivo negócio.

2.3.1 Achado 6 – Processos de negócio não mapeados

Critérios

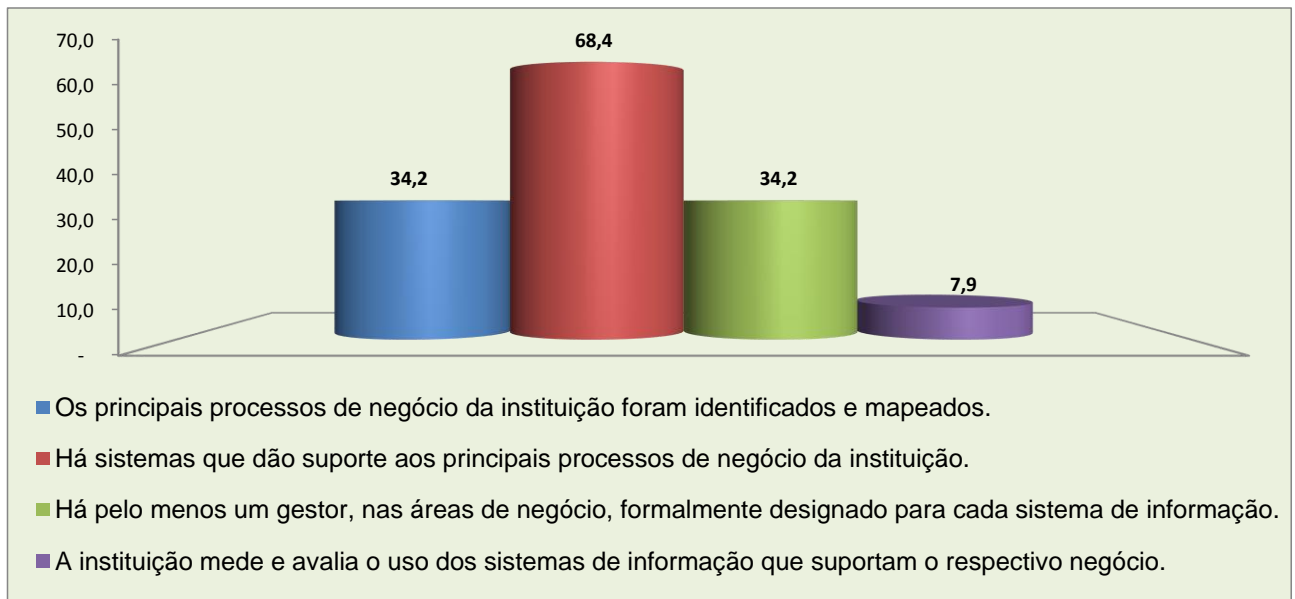
65. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO4, PO6 e PO10), Monitorar e Avaliar (ME1 e ME2) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

66. Atualmente, as organizações enfrentam questões mais complexas e a Tecnologia da Informação e Comunicação tem a finalidade de prestar o suporte necessário para resolver e alavancar os desafios das áreas de negócio e/ou de sua missão institucional.

67. A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, por meio do mapeamento dos fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização.

68. O gráfico abaixo evidencia que as instituições pesquisadas não fazem uso da gestão da informação e do conhecimento do negócio, considerando o baixo índice registrado para os órgãos/entidades que identificam e mapeiam os seus principais processos de negócio (34,2%). Veja-se:



69. Nota-se, ainda, que em pouco mais de 1/3 (um terço) dos jurisdicionados aloca-se gestor para os sistemas de informação nas áreas de negócio.

70. Percebe-se, assim, que a gestão da informação encontra-se incipiente na Administração Pública Distrital.

Causas

71. Falta de ações efetivas para implantação das melhores práticas de governança corporativa.

Efeitos

72. A informática deixa de ser utilizada para melhorar os processos de trabalho críticos para a Administração, elevando o risco de ineficiência e de desperdício de recursos.

2.4 Questão 4 – Qual o perfil dos recursos humanos da área de TIC quanto à formação, vínculo com a organização e ocupação de funções comissionadas ?

Segundo as informações levantadas, há um desequilíbrio entre servidores do quadro e terceirizados que trabalham regularmente no ambiente da instituição na composição da força de trabalho da área de TIC dos órgãos/entidades distritais. Apurou-se, na pesquisa realizada, boa qualificação do dirigente responsável pela



gestão de TIC dos órgãos/entidades distritais. Verifica-se que 89,5% possuem curso superior, a maioria possui pós-graduação (73,7%) e 13,1% dos dirigentes possuem mestrado ou doutorado. Ainda, a média de experiência em gestão de TI é de quase onze anos e a média de meses que o dirigente ocupa a posição de principal responsável pela gestão de TI na instituição é de 24 meses. Em relação à elaboração e execução de plano de capacitação de pessoal para gestão de TIC, constata-se que em 63,2% dos órgãos/entidades não há critério definido para avaliação e atendimento aos pedidos de capacitação em gestão de TI.

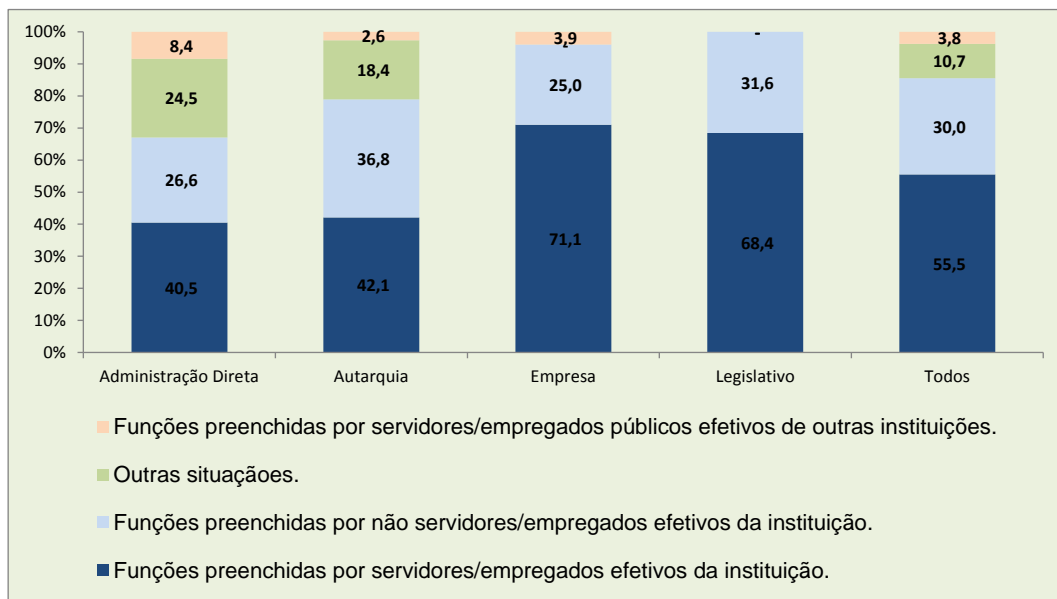
2.4.1 Achado 7 – Quantidade reduzida de servidores efetivos investidos na função de gerenciamento da área de TIC do órgão/entidade distrital

Critérios

73. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO4 e PO7) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

74. No gráfico abaixo, constata-se que 55,5% das funções comissionadas voltadas à gestão de TIC são preenchidas por servidores e/ou empregados públicos efetivos da instituição.



75. Ao desmembrar tal valor, percebe-se que as empresas (71,1%) e os órgãos do Legislativo (68,4%) impulsionaram o valor final para cima.



76. Considerando-se apenas a Administração Direta e as Autarquias, o percentual do preenchimento das funções na gestão de TIC por servidores efetivos cai para 41,3%.

77. Este baixo índice pode indicar rotatividade no quadro gerencial e de assessoramento nos órgãos distritais, levando a descontinuidade dos projetos em andamento.

Causas

78. Ausência de quadro de servidores especializados em TIC.

Efeitos

79. Alto risco de dependência de pessoas sem vínculo em atividades críticas ao negócio.

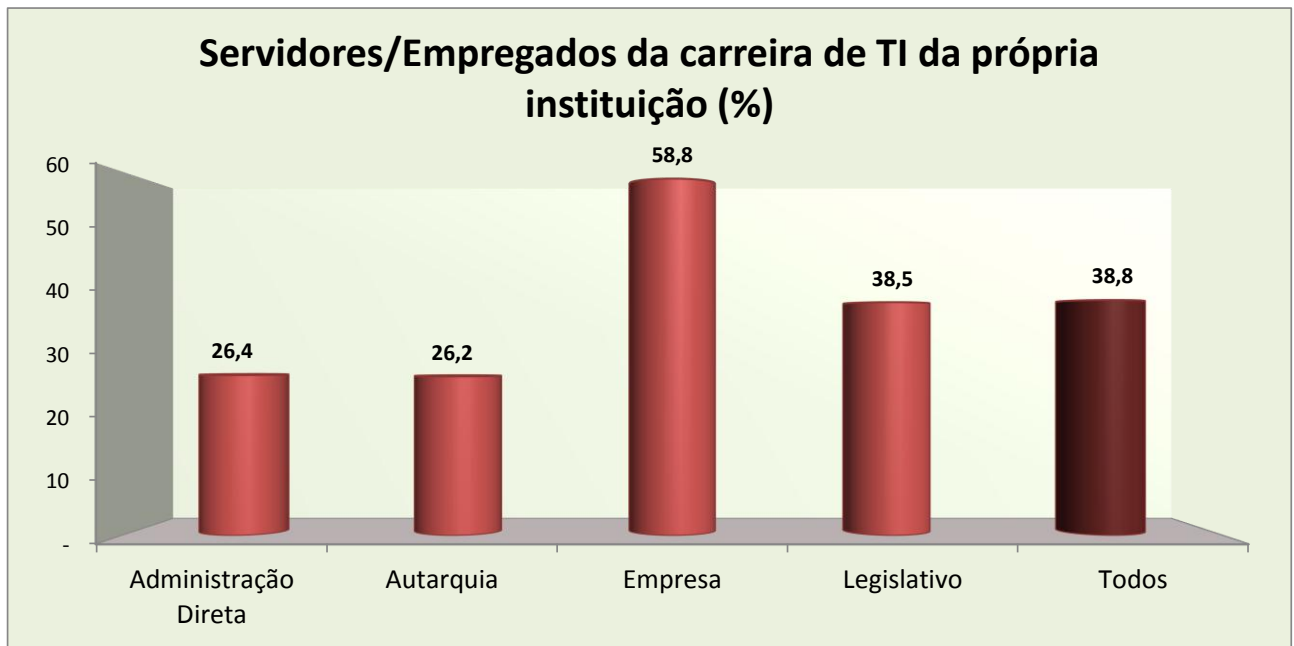
2.4.2 Achado 8 – Quantidade reduzida de servidores efetivos na área de TIC

Crítérios

80. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO4 e PO7) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

81. Do quantitativo de pessoas que compõem a força de trabalho em TIC dos órgãos/entidades pesquisados, verifica-se que apenas 38,8% são servidores efetivos da carreira de TIC da própria instituição, conforme gráfico abaixo:



82. Observa-se que na Administração Direta e Autárquica, que concentra a maior parte dos órgãos distritais, este quadro é mais alarmante, com os percentuais de 26,4% e 26,2% respectivamente.

83. Baixo índice de servidores efetivos representa risco organizacional quando se tem controles fracos, visto que o não comprometimento de empregados externos ao quadro da instituição, sejam eles terceirizados ou detentores de cargos em comissão, pode comprometer a execução dos projetos. No caso da Administração Distrital, constata-se a dificuldade de alocação de quadro próprio para a realização das ações de TIC.

84. Ainda, a maior quantidade de servidores externos ao quadro dos órgãos aumenta o risco de perda de conhecimento organizacional, na medida em que esse conhecimento esteja depositado em indivíduos sem vínculo e menos comprometidos com a organização.

85. Assim, faz-se necessário a presença de um quadro de servidores especializados em gestão de tecnologia e segurança da informação, com a finalidade de prestar suporte às crescentes demandas governamentais nesta área.

86. No âmbito da Administração Direta, a carreira de Políticas Públicas e Gestão Governamental – PPGG, prevista no art. 6º da Lei distrital nº 4.517 de 28/10/2010, possui o maior quantitativo de servidores efetivos que atuam em áreas



de TIC do GDF (fl. 230).

87. No entanto, a referida carreira (PPGG) não estabelece distinção entre as atividades meio a serem exercidas pelos servidores lotados no cargo de Especialista, Analista e Técnico, a exemplo das áreas voltadas à gestão de pessoas, de suprimento, de contratos e convênios, de telecomunicação, entre outras.

88. Diante disso, é necessário reestruturá-la de forma a dotar o Estado de uma força de trabalho com atuação específica na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Causas

89. Ausência de quadro de servidores especializados em TIC.

Efeitos

90. Perda do conhecimento do negócio com dependência de pessoas sem vínculo efetivo com o órgão.

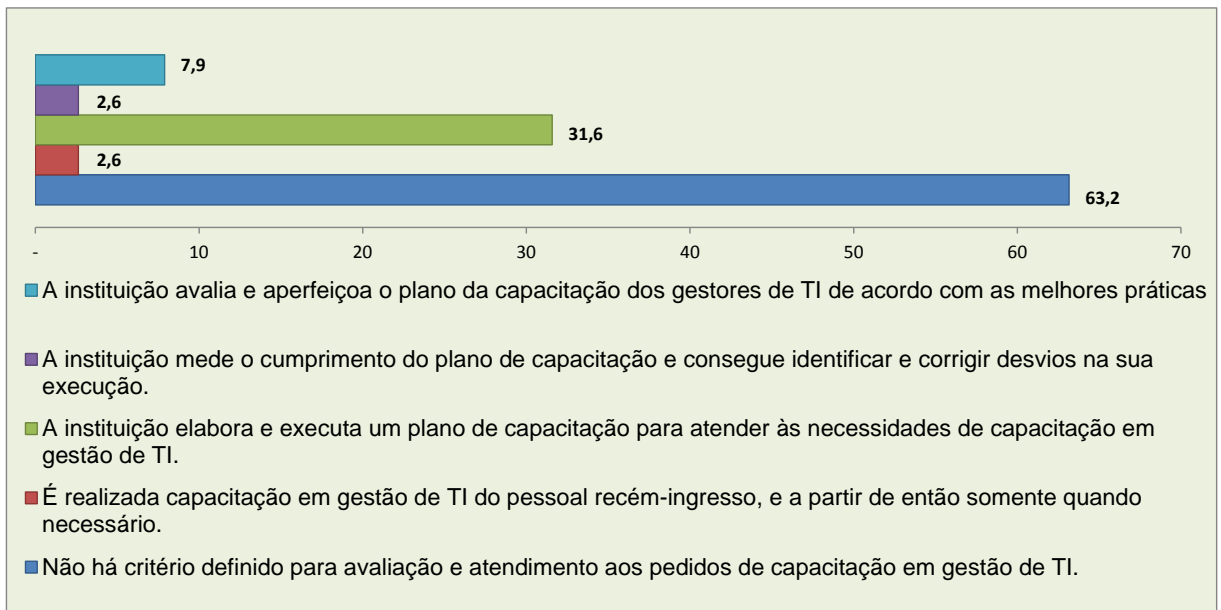
2.4.3 Achado 9 – Deficiência na elaboração e execução de plano de capacitação de pessoal para gestão de TIC

Crítérios

91. Decreto Distrital 32.218/2010; COBIT 4.1, Planejar e Organizar (PO4 e PO7) e NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

92. O gráfico abaixo demonstra que 63,2% das instituições pesquisadas não possuem critérios definidos para avaliação e atendimento aos pedidos de capacitação em gestão de TIC:



93. Este escasso atendimento à capacitação dos servidores/empregados é previsível quando se relaciona ao Achado 08 - Quantidade reduzida de servidores efetivos na área de TIC. Não haveria motivo em adotar políticas de capacitação quando se tem um menor número de servidores efetivos da carreira de TIC da própria instituição.

Causas

94. Ausência de quadro próprio de servidores especializados em TIC.

Efeitos

95. Falta de pessoal qualificado para a gestão de TIC.

2.5 Questão 5 – Há processos de gestão de serviços, segurança, software e gerenciamento de projetos de TIC implementados no órgão/entidade?

O levantamento realizado demonstrou que a maioria dos órgãos/entidades distritais não implementa processos de gestão de serviços e não pratica gerenciamento de projetos de TIC. Quanto à gestão da segurança da informação, verifica-se que a Alta Administração não protege informações críticas adequadamente. Ainda, o processo produtivo de software dos entes distritais se encontram no nível inicial de maturidade, nos termos da ABNT/NBR ISO/IEC 15.504.



2.5.1 Achado 10 – Deficiência na implementação de processos de gestão de serviços de TIC

Critérios

96. Decreto Distrital nº 32.218/2010. NBR 15999-1:2007, item 8.6; Cobit 4.1 Planejar e Organizar (PO4 e PO10), Adquirir e Implementar (AI6), Entregar e Suportar (DS1, DS4, DS5, DS10, DS11 e DS13), Monitorar e Avaliar (ME2); NBR ISO/IEC 27002; ITIL v.3.

Análises e Evidências

97. Um dos principais desafios da gestão de serviços de TIC é a estruturação, liberação e operação de serviços que estejam alinhados e suportem os objetivos do negócio, aprimorando a eficiência das operações diárias e permitindo que a organização ofereça serviços de alta qualidade e aumente a satisfação dos clientes.

98. Pessoas, processos, informações e tecnologias, quando atuando de forma isolada, podem gerar pontos de ineficiência e dificultar o entendimento sobre as prioridades dos serviços. A falta de visibilidade de informações críticas e fluxos de trabalho ineficientes dificultam a compreensão do valor agregado dos serviços.

99. A implementação de processos de gestão de serviços de TIC visa à definição de procedimentos e processos para assegurar a entrega dos serviços com qualidade, observando as boas práticas de mercado, como os modelos COBIT, ITIL7, PMI8, CMMI9, entre outros.

100. O gráfico abaixo demonstra o baixo índice de processos de gestão de serviços de TIC implementado pelos entes distritais, considerando os conceitos

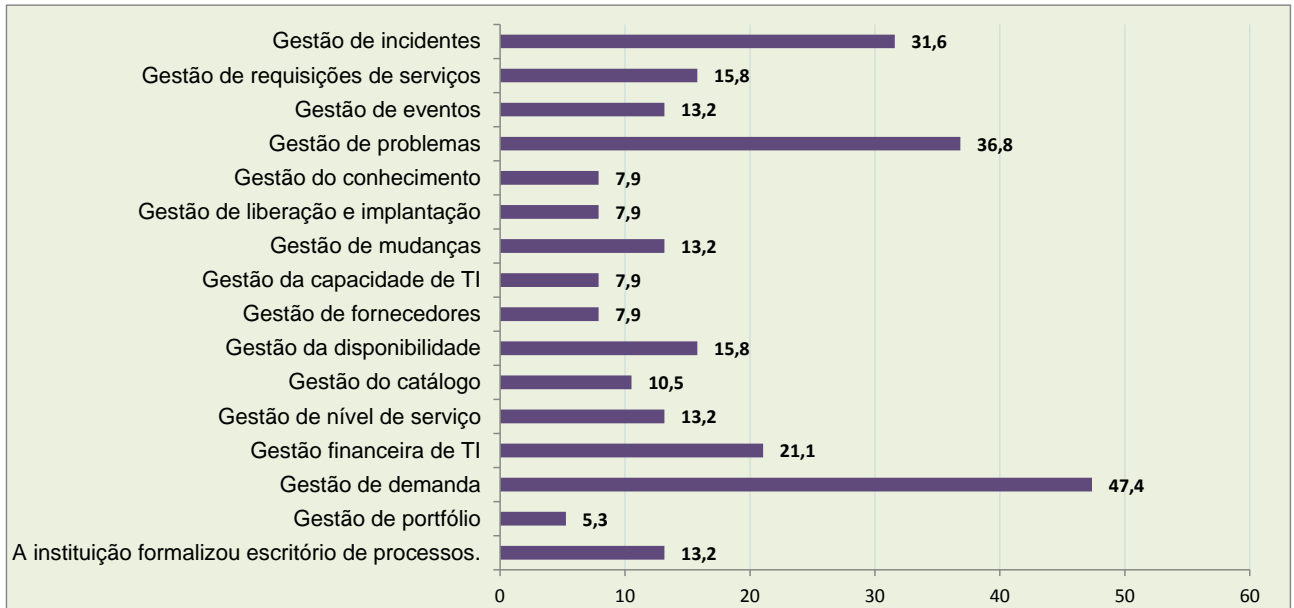
⁷ *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) é um conjunto de [boas práticas](#) a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de [tecnologia da informação](#)(TI).

⁸ *Project Management Institute* (PMI) é uma instituição internacional sem fins lucrativos que associa profissionais de gestão de projetos.

⁹ *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) é um modelo de qualidade de projetos criado e mantido pela SEI (*Software Engineering Institute*). Conjunto de melhores práticas para os processos de desenvolvimento de software. Um forte guia destinado a melhorar os processos organizacionais e a habilidade desses em gerenciar o desenvolvimento, mede a maturidade do processo de uma organização e visa auxiliar a organização a estabelecer prioridades para melhoria e a implementação dessas melhorias.



baseados na biblioteca ITIL v.3, conforme segue:



101. O baixo gerenciamento de incidentes (31,6%) e de problemas (36,8%) dificulta a continuidade dos serviços críticos de TI. A gestão de mudanças, implementado por apenas 13,2% dos órgãos/entidades distritais, requer a colaboração de quase todas as áreas de TI, desde o desenvolvimento de sistemas até o suporte e a produção. Realizar mudanças sem controle ocasiona instabilidade e falhas de segurança.

102. A gestão dos processos de nível de serviço (13,2%) se interliga com os processos de disponibilidade (15,8%), de mudanças (13,2%) e de capacidade (7,9%), justificando o baixo percentual apresentado em todos esses controles.

103. Além disso, a ausência de gestão de nível de serviço aponta falta de monitoramento da qualidade dos serviços prestados de TIC.

Causas

104. Falta de corpo técnico capacitado nas ferramentas necessárias para a gestão de TIC.

Efeitos

105. Elevado risco de paralisação de funções essenciais de governo. Má qualidade do serviço prestado. Perda de dados, inclusive históricos, de difícil recuperação.



2.5.2 Achado 11 – Deficiências na gestão da segurança da informação

Critérios

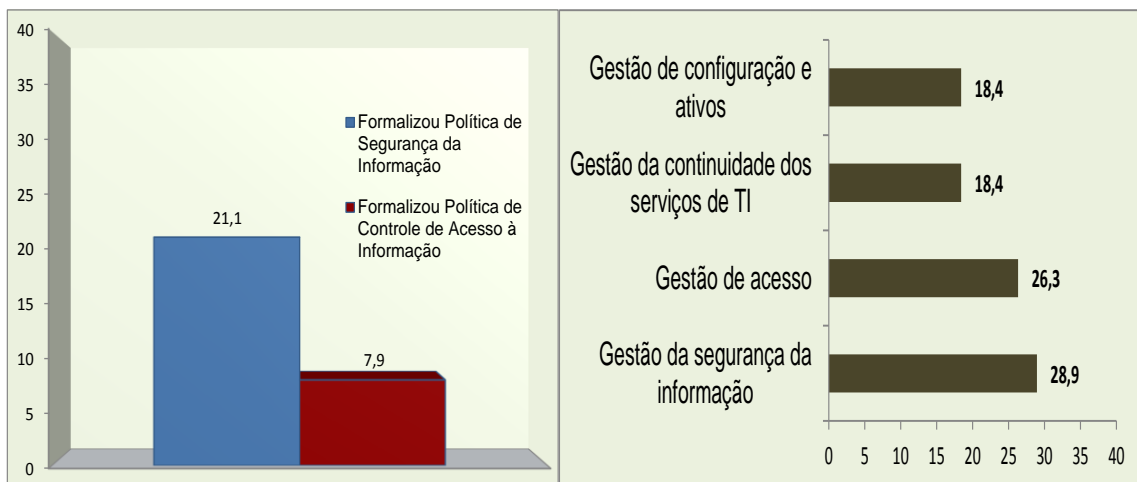
106. Decreto Distrital nº 32.218/2010. NBR 15999-1:2007, item 8.6; Cobit 4.1 DS4 Garantir a Continuidade do Serviço; NBR ISO/IEC 27002; ITIL v.3.

Análises e Evidências

107. Os quadros abaixo evidenciam as principais deficiências dos entes distritais em relação à segurança da informação, com base na norma NBR ISO/IEC 27002.

108. Observa-se baixo índice de implementação de Política de Segurança da Informação (21,1%), podendo ocasionar a perda de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

109. Da mesma forma, ausência de Política de Controle de Acesso (7,9%) representa risco de acesso indevido a recursos ou a locais que devem ser controlados, em desconformidade com as normas/exigências de segurança.



110. Nota-se que o índice de gestão de segurança da informação nos jurisdicionados (28,9%) é maior que a formalização de políticas de segurança (21,1%), embora ambos registrem valores abaixo da média.

111. O escasso gerenciamento de configuração de ativos (18,4%) prejudica o controle das informações sobre os ativos, especificações técnicas e funcionais, além das equipes e gestores responsáveis pelas entregas dos serviços de TIC.



112. Percebe-se, assim, que o atual estágio acerca da segurança da informação praticada pelos entes distritais carece de melhoria dos processos que tratam desse tema.

Causas

113. Falta de priorização pela Alta Administração e baixos investimentos na área de segurança da informação.

Efeitos

114. Risco de paralisação de funções essenciais de Governo e/ou de Estado e de perda de dados, inclusive históricos, impossibilitando sua recuperação. Informações críticas desprotegidas.

2.5.3 Achado 12 – Ausência de processo de software formalizado

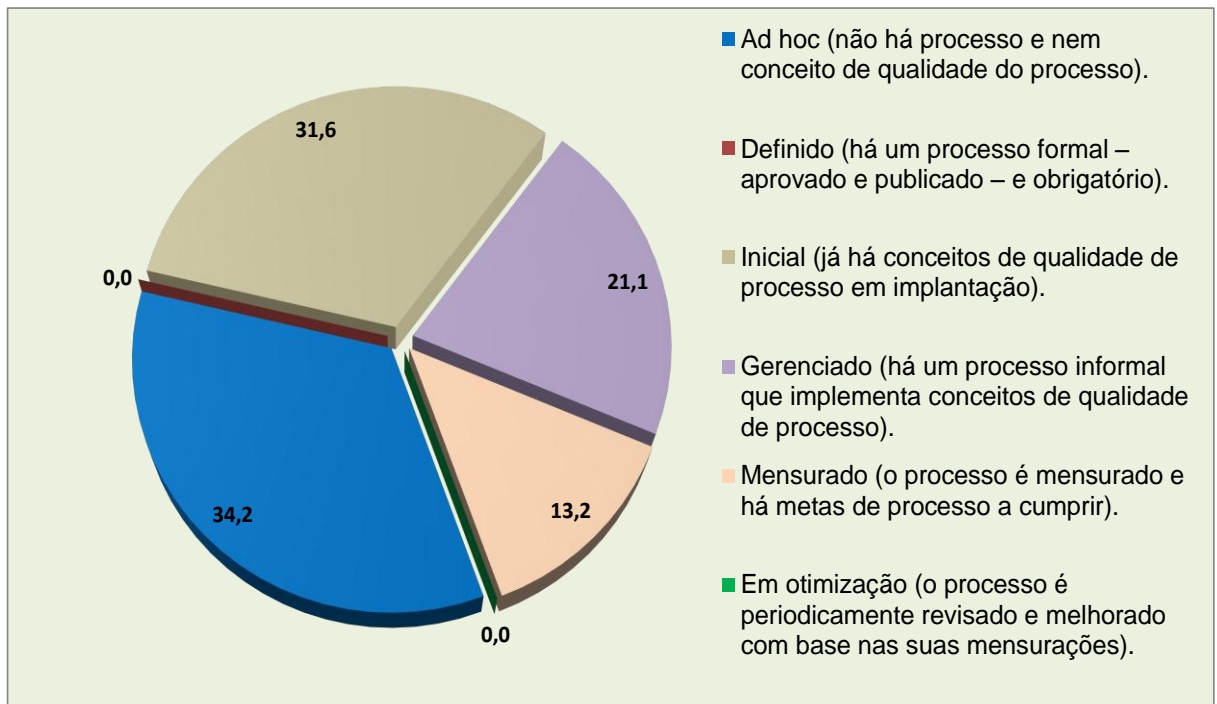
Critérios

115. Decreto Distrital nº 32.218/2010. ABNT/NBR ISO/IEC 15504; Cobit 4.1 Adquirir e Implementar (AI1 e AI2).

Análises e Evidências

116. O levantamento realizado foi estruturado de forma a refletir os níveis de maturidade previstos na ABNT/NBR 15:504, que são os seguintes: Ad hoc (não há processo e nem conceito de qualidade do processo), Inicial, Gerenciado, Definido, Mensurado e Em otimização.

117. O gráfico abaixo evidencia que 34,2% dos entes distritais se enquadram no nível inicial de maturidade do seu processo de software:



118. A ausência de metodologia aumenta o risco de construção de sistemas suscetíveis a falhas, sem testes adequados e com documentação deficiente.

119. Ainda, dificulta a auditoria do processo de desenvolvimento, representando aumento de risco para a proteção de informações, comprometendo a melhoria do processo.

Causas

120. Falta de maturidade das instituições em relação ao processo de software.

Efeitos

121. A falta de qualidade do processo de software repercute de forma direta na qualidade do serviço público prestado.

2.5.4 Achado 13 – Ausência de processo de gerenciamento de projetos

Critérios

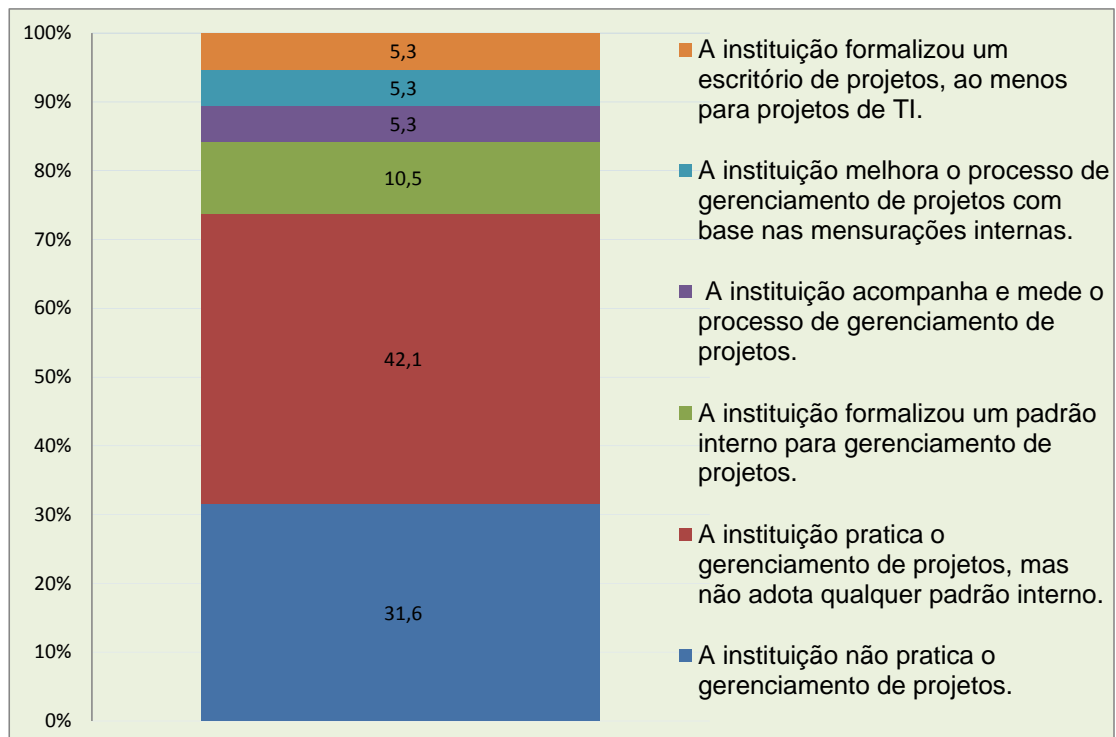
122. Decreto Distrital nº 32.218/2010. NBR 15504; Cobit 4.1 Planejar e Organizar (PO010), Entregar e Suportar (DS13).



Análises e Evidências

123. O levantamento realizado foi estruturado de forma a refletir o atual estágio dos entes distritais em relação à prática e/ou formalização de gerenciamento de projetos de TI.

124. Gerenciar projetos é aplicar conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades que serão executadas a fim de atender aos seus requisitos. O gráfico abaixo demonstra que 31,6% dos entes distritais não pratica o gerenciamento de projetos de TI, veja-se:



125. Ao computar a parcela dos jurisdicionados que pratica o gerenciamento de projetos, mas não adota qualquer padrão interno (42,1%), tem-se que 73,7% dos órgãos/unidades não formalizam métodos de gerenciamento de projetos.

126. A ausência deste gerenciamento pode acarretar atividades descontinuadas ou finalizadas fora do prazo estipulado, perda ou desperdício de recursos e descumprimento a normas e regulamentos.



Causas

127. Falta de maturidade das instituições e corpo técnico capacitado nas ferramentas necessárias para a gestão de TIC.

Efeitos

128. Potencial risco de fracasso dos projetos. Ineficiência da ação estatal.

2.5.5 Achado 14 – Deficiências no processo de contratação de serviços de TIC

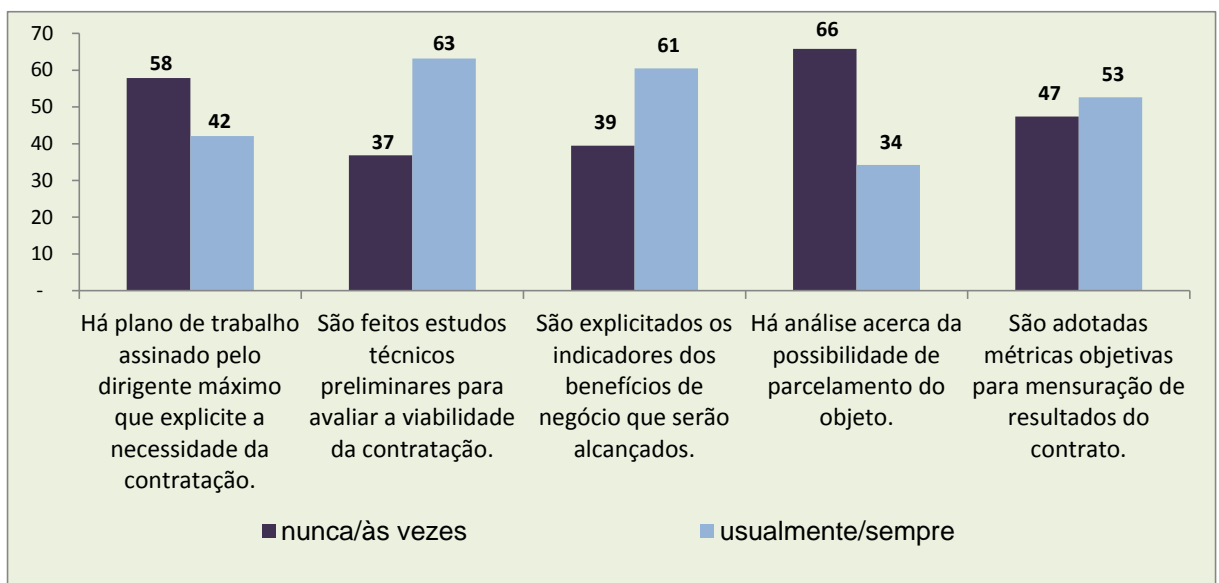
Critérios

129. Decreto Distrital nº 32.218/2010. Cobit 4.1 Adquirir e Implementar (AI2, AI3 e AI5), Controle de Aquisição. Lei 8.666/93.

Análises e Evidências

130. A IN 04/2008-SLTI, recepcionada no âmbito distrital pelo Decreto nº 32.218/2010, estabeleceu os elementos essenciais que devem compor um processo de contratação de bens e serviços de TIC no âmbito da administração pública.

131. O gráfico abaixo demonstra as principais deficiências dos entes distritais em relação à contratação de serviços de TIC:



132. Percebe-se que 58% dos entrevistados não se preocupam em



explicitar a necessidade da contratação, bem como os benefícios que serão alcançados.

133. Outro índice com pouca incidência de órgãos/entidades diz respeito à possibilidade de parcelamento do objeto realizado por apenas 37% dos pesquisados. Sua ausência implica a diminuição sensível de licitantes aptos a participar dos serviços demandados.

Causas

134. Baixa capacitação dos servidores e ausência de quadro próprio de servidores especializados em TIC.

Efeitos

135. Contratações não alinhadas com os objetivos institucionais; aquisições desnecessárias e não otimização dos recursos alocados à área de TIC.

2.5.6 Achado 15 – Falta de processo formal de gestão dos contratos de TIC

Crítérios

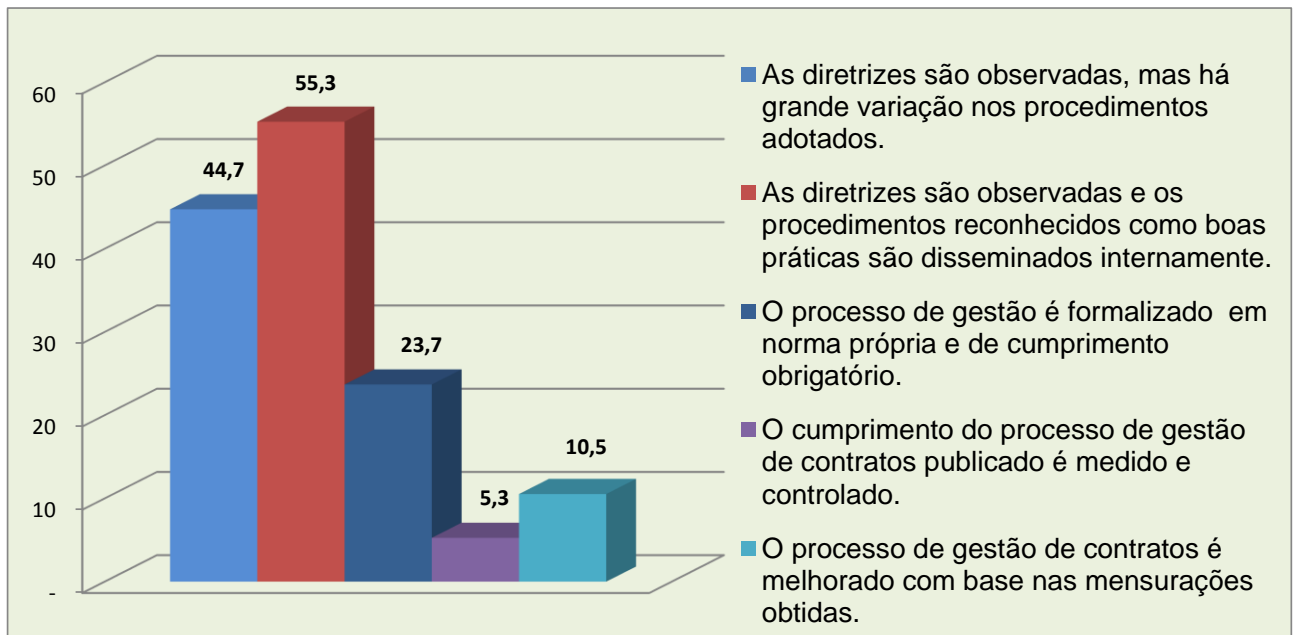
136. Decreto Distrital nº 32.218/2010. Cobit 4.1 Adquirir e Implementar (AI5), Entregar e Suportar (DS2), Lei 8.666/93, art. 67.

Análises e Evidências

137. O art. 20 da IN 04/2008-SLTI, recepcionada no âmbito distrital pelo Decreto nº 32.218/2010, dispõe que a fase de gerenciamento do contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços durante todo o período contratual, elencando as principais tarefas a serem cumpridas pelos órgãos públicos.

138. A adoção de processo formal de trabalho na gestão de contratos implica a definição das atividades envolvidas no processo, visando à padronização e documentação dos procedimentos adotados pela organização, de forma a garantir o cumprimento de metas e objetivos institucionais com a contratação.

139. O gráfico abaixo demonstra que em 44,7% dos órgãos entrevistados há grande variação nos procedimentos adotados.



140. Ainda, em 76,3% dos jurisdicionados o processo de gestão não é formalizado em norma própria que seja de cumprimento obrigatório.

Causas

141. Ausência de padronização nos procedimentos de gestão de contratos.

Efeitos

142. Interrupções de serviços essenciais de TIC providos pelo ente público. Risco de descumprimento da legislação. Baixa qualidade dos serviços prestados.

2.6 Questão 6 – O órgão/entidade estabelece meta, indicadores e objetivos para TIC a serem alcançadas no exercício corrente?

Segundo as informações levantadas, os entes distritais alcançaram o percentual de 82,4% de execução física dos principais projetos de TIC em relação à meta prevista para o exercício de 2011. No tocante aos resultados alcançados no exercício de 2011, referente às metas, indicadores e objetivos definidos para TIC, verifica-se o percentual de 86,1% de cumprimento da meta em relação ao previsto no presente levantamento. Para o exercício de 2012, as metas, indicadores e objetivos definidos para TIC pelos entes distritais alcançaram o percentual de 82,4% de cumprimento



em relação ao previsto.

2.7 Questão 7 – O órgão/entidade executa processos de TIC que atendam aos interesses difusos da sociedade?

O presente levantamento demonstrou deficiências dos serviços disponíveis aos cidadãos por e-gov¹⁰ (governo eletrônico), bem como ao atendimento dos interesses coletivos da sociedade.

2.7.1 Achado 16 – Deficiência dos serviços disponíveis ao cidadão provido por e-gov

Critério

143. Decreto Distrital nº 32.218/2010. Cobit 4.1 Adquirir e Implementar (AI2, AI3 e AI5), Cobit 4.1 Planejar e Organizar (PO3). NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

144. A Tecnologia da Informação e Comunicação quando alinhada estrategicamente aos objetivos de uma organização pública exerce um fator determinante para o sucesso das ações governamentais, promovendo o acesso a serviços e a informação pela sociedade. Além disso, observa-se a melhoria do relacionamento entre o governo e o cidadão, bem como da eficiência administrativa do órgão público.

145. Do universo pesquisado, verifica-se que 94,7% dos órgãos/entidades distritais implementaram mecanismos de descoberta e atendimento às necessidades dos cidadãos. Dentre os mais representativos, destacam-se: ouvidoria, serviço de atendimento ao cidadão ou assemelhado, com 86,8% e garantia de acesso pessoal aos dados individuais do cidadão, com 26,3%.

146. Não obstante o alto percentual de serviços disponibilizados aos

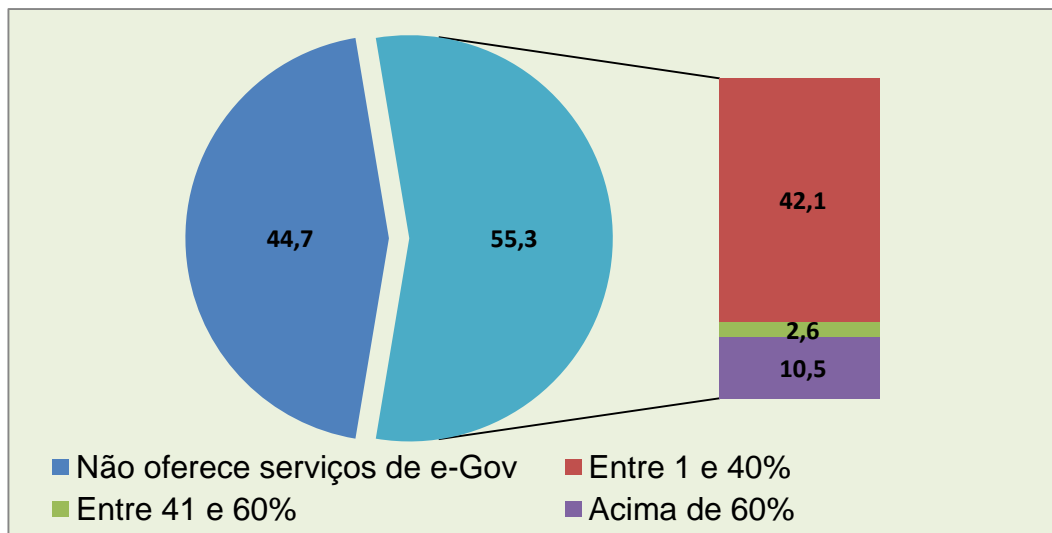
¹⁰ Uma das principais formas de modernização do estado. Está fortemente apoiado no uso das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos.

O conceito não se restringe a simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de serviços on-line na Internet, mas sim na transformação da maneira com que o governo, mediante a TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do estado.



cidadãos, apurou-se que o percentual provido por e-Gov (governo eletrônico) foi bem inferior.

147. A figura abaixo demonstra que poucos entes distritais implementaram mecanismos de serviços de atendimento ao cidadão por e-Gov:



148. Considerando todos os respondentes, vê-se que 44,7% não oferece serviço de e-Gov. Entre aqueles que disponibilizam serviços de atendimento ao cidadão na internet, 42,1% dos entes oferecem entre 1 e 40% e apenas 10,5% oferecem mais de 60% de seus sistemas.

Causas

149. Quantidade reduzida de servidores de TIC e falta de capacitação para execução desta tarefa.

Efeitos

150. Baixa qualidade dos serviços prestados à população. Falta de transparência de informações ao cidadão.

2.7.2 Achado 17 – Deficiência no atendimento aos interesses difusos da sociedade

Critérios

151. Decreto Distrital nº 32.218/2010. Cobit 4.1 Adquirir e Implementar



(AI2, AI3 e AI5), Cobit 4.1 Planejar e Organizar (PO3). NBR ISO/IEC 38500:2009.

Análises e Evidências

152. O levantamento realizado buscou verificar se os órgãos/entidades distritais implementaram ações/políticas que atendam aos interesses coletivos da sociedade, tais como: o cumprimento de normas relacionadas à área de Tecnologia, acesso a informação e transparência dos gastos públicos, entre outros.

153. Nessa linha, verifica-se que 68,4% dos entrevistados responderam que as contratações de TIC seguem a Instrução Normativa n.º 04/2008-SLTI/MPOG, 61,1% responderam que as licitações e os contratos, bem como toda a execução orçamentária estão disponíveis pela internet e 52,6% responderam que os serviços de TIC são definidos considerando a necessidade de economia de insumos físicos, energia elétrica, etc.

154. No entanto, o levantamento demonstrou, também, as principais deficiências dos entes distritais no atendimento aos interesses coletivos da sociedade, considerando os indicadores abaixo mencionados:





Causas

155. Falta de ações e/ou prioridades pela Alta Administração no atendimento aos interesses difusos da sociedade.

Efeitos

156. Baixa qualidade dos serviços prestados à população. Falta de transparência de informações ao cidadão.

Brasília (DF), 16 de setembro de 2013.

Everton Assumpção
Auditor de Controle Externo – 556-8

Adinor Bedritichuk Júnior
Auditor de Controle Externo – 548-7



Informação nº: 50/2013 –SEGECEX/NFTI

Brasília (DF), 16 de setembro de 2013.

Processo nº: 17333/2012 (02 vol.), Anexo I (03 vol.) e Anexo II
Jurisdicionada: Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento
Assunto: Auditoria operacional
Montante em exame: R\$ 363.376.524,73
Ementa: Auditoria operacional, incluída no PGA de 2012, com o objetivo de avaliar a situação de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC na Administração Pública Distrital. Relatório Prévio de Auditoria. Encaminhamento ao gestor para conhecimento e manifestação.

Senhor Diretor,

Em conformidade com o disposto no capítulo 6 do Manual de Auditoria do TCDF, aprovado pela Resolução nº 195, de 3.3.2009, na sua versão atualizada, apresenta-se a versão prévia do Relatório de Auditoria, realizada no âmbito do complexo administrativo do GDF com o objetivo de avaliar a situação da governança de TIC na Administração Pública Distrital, nos termos da legislação vigente e das boas práticas aplicadas aos processos de tecnologia da informação e comunicação, para fins de encaminhamento aos gestores daquela jurisdicionada.

2. Espera-se, com isso, dar oportunidade aos gestores para que tomem conhecimento dos resultados da auditoria e se manifestem quanto à pertinência dos achados, seus critérios, suas evidências, suas causas e seus efeitos.

3. Ressalte-se que não constam do relatório prévio as indicações de responsabilidade, as conclusões, as considerações finais e as propostas de encaminhamento ao Plenário.

4. Assim, deve-se alertar aos gestores que o mérito dessa versão ainda será objeto de apreciação pelo Tribunal e que os esclarecimentos prestados serão considerados pela equipe técnica na avaliação da pertinência dos achados e na elaboração da versão final do Relatório de Auditoria.



5. Ante o exposto, com fulcro no item 6.2, 5º parágrafo, alínea “b”, do Manual de Auditoria, versão atualizada, sugere-se ao Excelentíssimo Senhor Conselheiro Relator Antonio Renato Alves Rainha a remessa de cópia da versão prévia do Relatório de Auditoria nº 7.0001.13 (fls. 244/282) aos gestores, para conhecimento e manifestação, no prazo de 30 dias, acerca dos achados, critérios, evidências, causas e efeitos, fazendo constar, em caso de discordância, seus argumentos e eventual documentação comprobatória.

À superior consideração.

Everton Assumpção

Auditor de Controle Externo – 556-8

Adinor Bedritichuk Júnior

Auditor de Controle Externo – 548-7

De acordo com a instrução procedida nos autos.

À consideração do Sr. Secretário de Auditoria.

Em 16 de setembro de 2013.

Flávio José Fonseca de Souza

**Diretor do Núcleo de Fiscalização de
Tecnologia da Informação**