



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

AUDITORIA OPERACIONAL

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA

Processo nº 7177/2015

Auditoria operacional com o objetivo de avaliar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap com tecnologia da informação e comunicação – TIC, referente aos exercícios de 2008 a 2014.



Brasília 2016



Resumo Executivo

A presente auditoria operacional foi realizada com o objetivo de avaliar a eficácia e eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, no período de 2008 a 2014, em cumprimento ao item V da Decisão nº 4621/2014.

O que o Tribunal buscou avaliar?

Neste trabalho buscou-se avaliar a eficiência e eficácia dos desembolsos realizados pela Terracap em infraestrutura computacional (hardware e software), bem como as melhorias ocorridas nos procedimentos de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação da Terracap, no período de 2008 a 2014.

Para alcançar esse objetivo, foram propostas 03 questões de auditoria:

- I. Há planejamento de TIC?
- II. A estrutura organizacional de TIC da entidade é adequada?
- III. O parque computacional de TIC da entidade é gerido de forma satisfatória?

O que o Tribunal encontrou?

Ao longo do trabalho realizado, foi possível constatar que a Terracap, a partir do exercício de 2012, implementou ferramentas de governança de TIC, a exemplo do planejamento estratégico e do PDTI.

No entanto, observou-se baixo índice de execução das ações e metas constantes do PDTI de 2012, revisado em 2014 para o biênio 2014-2015, o que ocasionou atrasos e falta de execução dos principais projetos de TIC.

Em relação à estrutura organizacional, a Terracap instituiu Comitê de TI - CETI, a partir de 2012, em que pese a sua baixa efetividade.

Constatou-se escassez de pessoal especializado em TI, podendo comprometer as atividades estratégicas (planejamento, gestão e controle) da área de TI da empresa.



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

Quanto à gestão de TI realizada pela Terracap, verificou-se que a área responsável pelo gerenciamento do desenvolvimento/manutenção de sistemas encontra-se aderente as boas práticas de mercado (COBIT 5¹, BAI03.03² a BAI03.05 e BAI09³), com ferramentas automatizadas de acompanhamento de projetos e das demandas de manutenção/evolutiva do portfólio existente.

No entanto, a capacidade de entrega da fornecedora de serviços (fábrica de software) mostrou-se insuficiente para o atendimento das demandas de sistemas por parte da Terracap.

Verificou-se, também, que o gerenciamento de serviços de TI, relativo ao tratamento de incidentes, gerenciamento de capacidade, configuração de ativos e acompanhamento dos níveis de serviços realizado pela Terracap não se encontram aderentes ao modelo ITIL v.3⁴. Constatou-se, também, a situação precária das instalações do Centro de Processamento de Dados – CPD.

Em relação à gestão dos contratos, identificou-se a falta de rastreabilidade dos serviços prestados.

Quais foram as proposições formuladas pela equipe de auditoria?

Da análise empreendida, resultaram proposições no sentido de que a Terracap:

- priorize as medidas necessárias, com vistas à execução e ao monitoramento das ações e metas constantes do PDTI, em

¹ **COBIT 5** é um modelo de negócios e de gestão global para governança e gestão de TI corporativa. A versão 5 é a última edição da estrutura globalmente aceita do ISACA (Information Systems Audit and Control Association – Associação de Auditoria e Controle de Sistemas de Informação). O **COBIT 5** fornece, do princípio ao fim, uma visão da governança dos negócios da TI, refletindo, assim, o papel central da informação e da tecnologia na criação de valor para empresas de todos os tamanhos.

² **BAI03.03** - Desenvolver os componentes da solução;

BAI03.04 - Adquirir os componentes da solução;

BAI03.05 - Construir soluções. Instalar e configurar soluções e integra-las com atividades dos processos de negócios.

³ **BAI09** - Gerenciar ativos de TI através de seu ciclo de vida para se certificar de que a sua utilização agrega valor a um custo ideal.

⁴ **ITIL – Information Technology Infrastructure Library** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM). Foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), hoje OGC (Office for Government Commerce) do Reino Unido.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

conformidade com as boas práticas de mercado;

- estabeleça políticas e programas de recrutamento, seleção e retenção de profissionais especializados no quadro próprio, capazes de responder pelas atividades estratégicas de planejamento, gestão e controle da área de TI da empresa;
- adote medidas para garantir a efetividade do Comitê de TI – CETI, nos termos do seu Regimento Interno, com a finalidade de assegurar o alinhamento da TI com as necessidades do negócio, bem como o monitoramento dos projetos e priorização dos investimentos de TIC;
- ultime as providências necessárias junto à fornecedora dos serviços de desenvolvimento/manutenção de sistemas para reestabelecer o fluxo normal de atendimento das demandas represadas, objeto do Contrato nº 43/2013, vez que a atual execução contratual está impactando negativamente nos negócios da empresa;
- implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento dos serviços de TI, relativos aos níveis 3.5 (controle de qualidade) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado;
- avalie, o mais brevemente possível, a situação de excesso de peso na laje e os procedimentos de combate a incêndio e controle de acesso, relativos as instalações do CPD, localizado no 5º andar do Edifício Sede, bem como os demais problemas externados pela CODIN, por meio do Memorando nº 40/2015-CODIN, de forma a assegurar a conformidade com as normas de segurança da informação praticadas pelo mercado;
- implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de incidentes, relativos aos níveis 3.5 (controle de qualidade), 4 (informação de gerenciamento), 4.5 (integração externa) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de



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

mercado;

- implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de níveis de serviços da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado;
- abstenha-se de prorrogar a vigência de contratos em que a rastreabilidade das entregas e resultados seja insuficiente, de forma a evitar o risco por pagamentos sem a devida contraprestação.
- doravante estabeleça mecanismos de rastreabilidade das entregas nas contratações de TI, em atenção ao art. 15, III, “e”, da IN SLTI MPOG nº 04/2010, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 34.637/2013; e ao art. 19, IV, da IN SLTI MPOG nº 04/2010.

Cabe ressaltar que tais proposições ainda carecem de deliberação do e. Plenário.

Quais os benefícios esperados com a atuação do Tribunal?

Espera-se que, com a adoção das medidas propostas pelo Tribunal, a Terracap aprimore o alinhamento das ações de TI com as necessidades organizacionais e a qualidade dos serviços de TI que apoiam os objetivos estratégicos; bem como a satisfação dos clientes internos com os serviços providos pela área de TI. Além disso, espera-se que a jurisdicionada alcance níveis mínimos de aderência aos processos de gerenciamento de serviços de TI do modelo ITIL v.3.



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

Sumário

1.1	Apresentação.....	7
1.2	Identificação do Objeto	7
1.3	Contextualização	9
1.4	Objetivos.....	13
1.4.1	Objetivo Geral	13
1.4.2	Objetivos Específicos.....	13
1.5	Escopo	13
1.6	Montante Fiscalizado	14
1.7	Metodologia	14
1.8	Crítérios de auditoria	16
1.9	Avaliação de Controle Interno	16
2	Resultados da Auditoria	18
2.1	Questão 1 – Há planejamento de TIC?.....	18
2.1.1	Achado 1 – Baixo índice de execução das ações e metas constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI.....	19
2.2	Questão 2 – A estrutura organizacional de TIC da jurisdicionada é adequada?	23
2.2.1	Achado 2 – Falhas na política de recrutamento de servidores na área de TIC	23
2.2.2	Achado 3 – Falta de atuação do Comitê Executivo de TIC - CETI	27
2.3	Questão 3 – O parque computacional de TIC da entidade é gerido de forma satisfatória?	29
2.3.1	Achado 4 – Capacidade insuficiente de a fábrica de software atender às demandas de sistemas de informação	29
2.3.2	Achado 5 – falta de controle de qualidade e de interação com os clientes no gerenciamento de serviços de TI.....	32
2.3.3	Achado 6 – Situação precária do CPD da Terracap	36
2.3.4	Achado 7 – Deficiência no tratamento de incidentes	39
2.3.5	Achado 8 – Baixa maturidade do gerenciamento da configuração e de ativos	43
2.3.6	Achado 9 – Baixa maturidade do Gerenciamento de Níveis de Serviços	45
2.3.7	Achado 10 – Falta de rastreabilidade dos serviços prestados.	48
3	Conclusão	52
4	Proposições	52
	Anexo I – Plano de Ação Terracap	56



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

1.1 Apresentação

Trata-se de auditoria operacional realizada na Companhia Imobiliária de Brasília – Terracap, em cumprimento ao item V da Decisão nº 4621/2014⁵, com o fito de verificar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela jurisdicionada com Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, referente aos exercícios de 2008 a 2012.

2. Considerando que o objetivo da presente auditoria é proporcionar uma visão ampla da governança e gestão de TIC no âmbito da empresa e contempla as evoluções ocorridas nos exercícios posteriores ao de 2012, estendeu-se o escopo desta auditoria aos exercícios de 2013 e 2014.

1.2 Identificação do Objeto

Objeto de Auditoria

3. O objeto da auditoria abrange a verificação dos recursos despendidos pela Terracap em TIC, nos termos de infraestrutura tecnológica, estrutura organizacional e gestão de TIC, referente aos exercícios de 2008 a 2014.

Estrutura Organizacional

4. Consoante o Regimento Interno da Terracap⁶, as atividades relacionadas à TIC são realizadas pela Coordenação de Informática – CODIN, área vinculada à Presidência. Esta vinculação mantém-se inalterada desde o exercício de 2007.

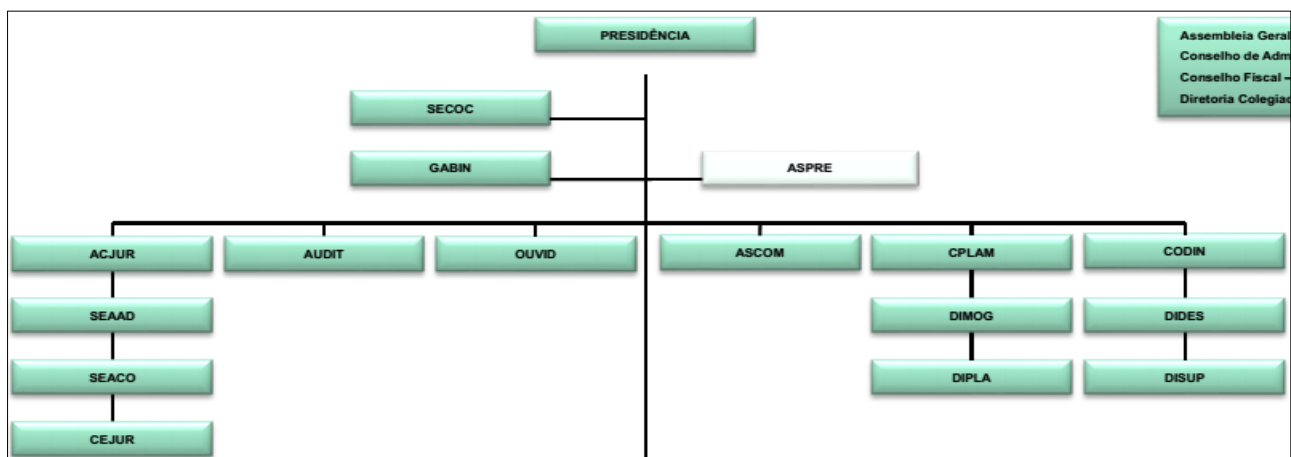
5. A referida Coordenação está subdividida em duas divisões: Divisão de Sistemas – DIDES e Divisão de Suporte – DISUP, conforme se observa no organograma da empresa:

⁵ - Em cumprimento ao item V da Decisão n.º 1904/13, autorizar o NFTI a realizar auditoria operacional para verificar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap com tecnologia da informação e comunicação – TIC nos exercícios de 2008 a 2012 de forma condensada, ou seja, em apenas um processo.

⁶ Disponível em <http://www.terracap.df.gov.br/portal/institucional/regimento-interno>



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



Fonte: Consulta ao sítio eletrônico da Terracap

6. As competências das referidas áreas estão definidas nos arts. 23 a 25 do Regimento Interno da empresa, nos seguintes termos:

“Art. 23. À Coordenação de Informática - CODIN, unidade orgânica diretamente subordinada à Superintendência Executiva, compete:

I- planejar, coordenar e controlar as atividades da Divisão de Sistemas e da Divisão de Suporte;

II- assegurar a qualidade, a confiabilidade, a disponibilidade e a segurança dos dados e informações processadas;

III- assegurar o desenvolvimento contínuo dos métodos de trabalho e das tecnologias utilizadas pelas equipes de desenvolvimento de sistemas;

IV- definir as prioridades de atualização e melhorias nos sistemas e na infraestrutura de tecnologia da informação; e

V- manter atualizadas a gestão do conhecimento, as técnicas de tratamento, processamento e operação dos sistemas e a funcionalidade dos equipamentos.

Art. 24. À Divisão de Sistemas - DIDES, unidade orgânica diretamente subordinada à Coordenação de Informática, compete:

I- definir a metodologia de desenvolvimento de sistemas, controlando as fases de análise, programação e documentação;

II- compatibilizar, integrar e consolidar os sistemas corporativos de informação e a infraestrutura de tecnologia da informação;

III- supervisionar a implantação de sistemas, de acordo com os requisitos especificados, e formalizar e validar os documentos em conjunto com a unidade demandante;

IV- monitorar e acompanhar os sistemas implantados, verificando se a solução atende aos requisitos do negócio e ao alinhamento com a estratégia;

V- manter atualizada a documentação dos sistemas.

Art. 25. À Divisão de Suporte - DISUP, unidade orgânica diretamente

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

subordinada à Coordenação de Informática, compete:

I- avaliar o desempenho dos equipamentos instalados, sugerindo atualizações, quando necessário;

II- avaliar a necessidade de aquisição e contratação de soluções em tecnologia da informação, especificando os equipamentos, materiais e serviços necessários ao atendimento das demandas das unidades orgânicas;

III- instalar e configurar os programas, sistemas e aplicativos;

IV- controlar e instalar as licenças de uso de softwares;

V- executar os procedimentos de segurança no que se refere a backups de todas as informações de todos os sistemas corporativos e das demais mantidas no Data Center;

VI- dar suporte técnico aos usuários quanto ao uso de sistemas e equipamentos e fornecer manutenção; e

VII- monitorar os serviços de comunicação e de transmissão de dados na rede.”

7. A seguir são elencados os principais gestores da Terracap vinculados ao objeto de fiscalização:

Nome	Matrícula	Cargo	Período
Clayton Carneiro de Franca	1689	Chefe da CODIN	02/11/2007 a 31/03/2008
Geraldo Rodrigues Soares	909	Chefe da CODIN	01/04/2008 a 10/02/2009
Milton Martins de Lima Junior	2328	Chefe da CODIN	10/02/2009 a 16/03/2011
Paulo César Perez Nunes	2439	Chefe da CODIN	04/05/2011 a 28/11/2011
Geraldo Rodrigues Soares	909	Chefe da CODIN	29/11/2011 a 10/10/2013
Alexandre Pedrosa Pinheiro	2583	Chefe da CODIN	11/10/2013 a 31/08/2014
Joelzo Francisco da Silva	2608	Chefe da CODIN	08/09/2014 a 17/03/2015

Fonte: Resposta à Nota de Auditoria nº 01/7.177-2015-e (PT n.º 7177_PT01/2015: e-doc: 028A2BCE-e)

1.3 Contextualização

8. No âmbito do Processo TCDF nº 15.076/2013, este Núcleo, mediante análise da execução orçamentária e financeira da Empresa, verificou crescimento significativo nas despesas com serviços de TIC nos exercícios de 2010 a 2012, conforme demonstrativo abaixo:



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

TERRACAP - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA - DESPESAS COM TIC - 2010/2012			
ELEMENTO DA DESPESA	VALORES PAGOS (R\$)		
	2010	2011	2012
3390.37 - LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	4.229.463,78	4.951.806,91	5.924.136,04
3390.35 - SERVIÇOS DE CONSULTORIA	0,00	311.848,00	967.039,41
3390.92 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	28.500,00	2.475,17	2.095.194,80
3390.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	3.184.504,34	3.032.417,48	1.565.447,09
Totais	7.442.468,12	8.298.547,56	10.551.817,34
Evolução Anual	-	11,50%	27,15%

Fonte: Informações extraídas do relatório "Execução Orçamentária e Financeira por Período", disponível no sítio da jurisdicionada, em 01.04.2015 e do Processo TCDF nº 23.958/2013. Foram registrados apenas os valores de serviços de TI (funções programáticas: 23.126.0100.1471.007 e 23.126.6004.2557.0012), vez que os investimentos em TI (aquisição de bens) não estão detalhados no aduzido relatório.

9. Em função da evolução verificada com as referidas despesas, o Tribunal, por intermédio da Decisão TCDF nº 1904/2013, decidiu o que segue:

“O Tribunal, por unanimidade, de acordo com o voto do Relator, decidiu: (...)

V - autorizar o NFTI a realizar auditoria operacional, em autos apartados, para verificar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap a partir de 2007 com tecnologia da informação e comunicação – TIC, devendo ser autuado um processo específico para cada exercício financeiro para identificação de eventuais responsáveis; ”

10. Em atendimento à Decisão supracitada, no âmbito do Processo TCDF nº 23.958/2013, este Núcleo de Fiscalização de TI verificou a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap com TIC no exercício de 2007.

11. Como resultado dos trabalhos realizados, foram identificados os seguintes achados de auditoria (e-doc 984488FF):

- Achado 1 – Planejamento de TI incipiente;
- Achado 2 – Pessoal insuficiente e com vínculo precário com a jurisdicionada;
- Achado 3 – Estrutura organizacional inadequada;
- Achado 4 – Parque computacional em reconstrução;
- Achado 5 – Despesas com TIC insuficientes.

12. Com o fito de sanar as falhas verificadas, a Terracap encaminhou ao Tribunal plano de ação (e-doc 03FCD927) para a implementação das recomendações e determinações contidas na Decisão TCDF nº 4621/2014.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

13. Verificou-se que o plano de ação estabelecido no âmbito do Processo TCDF nº 23.958/2013 é idêntico ao presente no Processo TCDF nº 17.333/2012, este último referente à avaliação da situação da governança de TI na Administração Pública Distrital em 2012.

14. Em consulta ao último, constatou-se que, em 25.03.2015, a Terracap encaminhou o Ofício nº 193/2015 – PRESI (e-doc 86508A18), prestando informações atualizadas sobre a implementação do plano.

15. Entre os avanços mencionados no documento, destaca-se a elaboração, em meados de 2012, do primeiro Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI da empresa (e-doc: BDBB3B68), cuja revisão foi aprovada em 14.05.2014, por meio da Decisão da Diretoria Colegiada nº 412, para vigência nos exercícios de 2014 a 2015 (e-doc: 0FF6BD72).

16. O documento ainda cita a criação, em 2012, do Comitê Executivo de TI e, por fim, informa que a CODIN, em conformidade com o plano de ação, encaminhou à área de recursos humanos da Terracap estudo sobre a necessidade da força de trabalho para as atividades de TIC na empresa.

17. Com base no exposto, as informações, que serão confirmadas no âmbito desta auditoria, indicam a implementação de ações com o fito de corrigir as situações identificadas nos achados 1, 2 e 3 do § 11.

18. Retornando aos termos da Decisão TCDF nº 4621/2014, o Tribunal aprovou, em conformidade com a sugestão deste Núcleo, a reforma do item V da Decisão TCDF nº 1904/2013, autorizando o exame de forma condensada, em um único processo, dos exercícios de 2008 a 2012, nos seguintes termos:

“O Tribunal, por unanimidade, de acordo com o voto do Relator, decidiu: (...)

V – em cumprimento ao item V da Decisão n.º 1904/13, autorizar o NFTI a realizar auditoria operacional para verificar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap com tecnologia da informação e comunicação – TIC nos exercícios de 2008 a 2012 de forma condensada, ou seja, em apenas um processo. ”

19. Tendo em vista o exposto, a auditoria em foco visa atender os termos do item V da Decisão TCDF nº 4621/2014 e dar continuidade ao trabalho já efetuado, no tocante ao exercício de 2007, no âmbito do Processo TCDF nº 23.958/2013. Além



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

disso, este Núcleo solicitará à jurisdicionada informações referentes aos exercícios de 2013 e 2014, de forma a contemplar eventuais melhorias ocorridas na gestão de TIC neste período.

Fiscalizações Anteriores

20. Em consulta ao Sistema de Acompanhamento Processual (e-TCDF) foram identificados processos relacionados à gestão de TIC da Terracap, conforme apresentado abaixo:

Processo	Objeto	Última Decisão
35874/2008	Pregão Presencial nº13/2008 contratação de empresas especializadas na prestação de serviços de locação de solução de tecnologia da informação (TI), incluindo manutenção corretiva e preventiva, com fornecimento de peças e suporte técnico especializado.	2797/2014
31404/2011	TERRACAP x Ação Informática Brasil Ltda. Aquisição de licenças de uso permanente de software da Plataforma Oracle por adesão à Ata de Registro de Preço nº 01/2010- IBAMA	5699/2013
17341/2012	Pregão Presencial nº 11/2012. Contratação de empresas especializadas em Tecnologia da Informação – TI. Prestação de serviços, sob demanda, de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação (Lote 01), de Apoio Técnico a Operação de Infraestrutura de TI (Lote 02) e de Apoio ao Controle da Qualidade e Mensuração dos Serviços de TI (Lote 03), para o Sistema de Registro de Preços	3141/2013
15076/2013	Pregão Presencial nº 05/2013 - contratação de empresa especializadas para prestação de serviços de Gestão de Conteúdo, Processos e Automação de Processos	2356/2013
23958/2013	Auditoria operacional para verificar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap a partir de 2007 com tecnologia da informação e comunicação - TIC, determinada no item V da Decisão nº 1904/2013. Exercício 2007.	4621/2014
30649/2014	Contrato nº029/2014 TERRACAP, referente à inexigibilidade de licitação para contratação de prestação de serviços especializados de suporte técnico (Help Desk), suporte remoto de configuração de ambiente e manutenção corretiva do sistema Automation of Inventory - ASI.	2186/2015
35900/2014	Contratação de solução de armazenamento de dados com a ampliação do equipamento existente no Datacenter da TERRACAP, incluindo a execução de serviços de suporte técnico, instalação, ativação e migração de equipamentos por meio de adesão à Ata de Registro de Preços nº 03/2014, referente ao Edital do Pregão Eletrônico RFB/COPOL nº 07/2014, da Receita Federal do Brasil – Ministério da Fazenda - Contrato nº 100/2014 com a	587/2015



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

	empresa Servix Informática LTDA. CNPJ 01.134.191/0001-47. Contratação de solução de virtualização VMWARE por meio de adesão à Ata de Registro de Preços nº 31/2013 do Ministério das Minas e Energia - Contrato nº 101/2014 com a empresa DCL Brasil Distribuidora LTDA. CNPJ 10.646.995/0001-16.	
17333/2012	Avaliar a situação de governança de TI na Administração Pública Distrital – ciclo 2012 (Perfil GovTI DF 2012)	2188/2015

Fonte: Consulta ao e-TCDF em 09.04.2015

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

21. Verificar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap em infraestrutura tecnológica, bem como as melhorias ocorridas nos procedimentos de governança e gestão de TIC, referente aos exercícios de 2008 a 2014.

1.4.2 Objetivos Específicos

22. As seguintes questões de auditoria serão aplicadas com relação aos exercícios de 2008 a 2014:

- I. Há planejamento de TIC?
- II. A estrutura organizacional de TIC da entidade é adequada?
- III. O parque computacional de TIC da entidade é gerido de forma satisfatória?

1.5 Escopo

23. Considerando as questões de auditoria, serão verificados os seguintes itens relacionados à área de TIC da Terracap:

- a. Planejamento estratégico e das aquisições;
- b. Recursos Humanos;
- c. Gestão dos contratos;
- d. Gerenciamento de serviços de TI (níveis de serviços, capacidade, ativos e incidentes);
- e. Gestão de projetos e sistemas informatizados mantidos pela área de TIC.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

24. Com o fito de possibilitar uma ampla visão da gestão de TIC da empresa e contemplar eventuais avanços ocorridos nos últimos exercícios, as informações acima serão solicitadas e avaliadas com relação aos exercícios de 2008 a 2014.

1.6 Montante Fiscalizado

25. Por intermédio da Nota de Auditoria nº 01/7.177/2015-e, solicitou-se à Terracap o detalhamento das despesas de TIC realizadas nos exercícios de 2008 a 2014. Com base nas informações apresentadas, consolidadas em planilha (e-doc 027D5957-e), o montante pago a terceiros totalizou R\$ 50.063.181,72, conforme quadro de execução orçamentária e financeira:

TERRACAP - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA - DESPESAS COM TIC - 2008/2014								
PROGRAMA DE TRABALHO	VALORES PAGOS (R\$)							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMÁTICA / GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DA UNIDADE DE TI	3.078.687,28	9.423.894,91	6.731.577,39	7.709.072,20	10.171.287,43	6.555.639,85	6.393.022,66	50.063.181,72
Evolução Anual		206,10%	-28,57%	14,52%	31,94%	-35,55%	-2,48%	

Fonte: Ofício n.º 014/2015-AUDIT (fls. 6/33 do e-doc: 830B0516-c) em Resposta à Nota de Auditoria nº 01/7.177-2015-e.

1.7 Metodologia

26. Os procedimentos e técnicas utilizadas na execução da presente auditoria encontram-se registrados na Matriz de Planejamento (e-doc D03FD037-e), merecendo destacar a coleta de dados, por meio da aplicação de questionário respondido pelo titular da área de suporte da Terracap.

27. A finalidade desse instrumento é verificar o nível de aderência dos processos de gestão de serviços da entidade em relação às melhores práticas preconizadas pela ITIL v.3. O questionário foi obtido através do site The IT Service Management Forum – ITSMF⁷.

28. Cabe mencionar que a aderência dos processos de gerenciamento de serviços ao modelo ITIL v.3 tem como base uma estrutura genérica que reconhece que há uma série de elementos estruturais que deveriam preexistir para que se possa haver gestão de serviços, divididos em 9 (nove) níveis, a saber:

⁷ <http://www.itsmf.org/> - Information Technology Service Management Forum - itSMF é o responsável pela atualização e divulgação da ITIL ao redor do mundo. O itSMF é um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em 32 países, composto por usuários, fornecedores, organizações públicas privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho e atuação.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

- a) Nível 1 - Pré-requisito - Verifica se os níveis mínimos de itens estão disponíveis para apoiar as atividades do processo;
- b) Nível 1,5 - Intenção Gerencial - Verifica se existem declarações de política organizacional, objetivos de negócio (ou evidências semelhantes de intenção) proporcionando tanto a finalidade e orientação na transformação ou utilização dos itens pré-requisito.
- c) Nível 2 - Capacidade Processual - Examina as atividades sendo realizadas. As perguntas visam identificar se um conjunto mínimo de atividades estão sendo realizadas
- d) Nível 2,5 - Integração Interna - Pretende saber se as atividades estão integradas suficientemente para cumprir a intenção processo.
- e) Nível 3 - Produtos - Examina a saída real do processo para saber se todos os produtos em questão estão sendo produzidos.
- f) Nível 3,5 - Controle de Qualidade - Está preocupado com a revisão e verificação do resultado do processo para garantir que ele está de acordo com a intenção de qualidade.
- g) Nível 4 - Informação Gerencial - Está preocupado em garantir que as informações geradas possuem qualidade suficiente para subsidiar as decisões gerenciais.
- h) Nível 4,5 - Integração Externa - Examina se todas as interfaces externas e as relações entre os processos internos foram estabelecidos dentro da organização.
- i) Nível 5 - Interface com o Cliente - Está principalmente preocupado com a validação do processo para garantir que eles sejam otimizados para satisfazer às necessidades do cliente.

29. A utilização dessa técnica e os demais procedimentos executados neste trabalho permitiu avaliar a capacidade dos processos em destaques no demonstrativo abaixo, segundo modelo ITIL v.3:



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

Estratégia de Serviço	Desenho de Serviço	Transição de Serviço	Operação de Serviço
Gerência de Portfólio	Gerenciamento de Nível de Serviço	Gerenciamento de Mudança	Gerenciamento de Incidente
Gerência da Estratégia	Gerenciamento do Catálogo do Serviço	Gestão de Ativos e de Configuração	Gerenciamento de Problema
Gerência Financeira para serviço de TI	Gerenciamento da Disponibilidade	Gestão de liberação e Implantação	Gerenciamento de Evento
Gestão de demandas de serviços de TI	Gerenciamento da Capacidade	Gerenciamento do Conhecimento	Cumprimento de Requisição
	Gerenciamento da Continuidade do Serviço	Planejamento e Suporte da Transição	Gerenciamento de Acesso
	Gestão de Segurança da Informação	Validação e Teste do Serviço	
	Gerenciamento de Fornecedor	Avaliação da Mudança	

1.8 Critérios de auditoria

30. Identificaram-se como pertinentes ao trabalho ora proposto as seguintes fontes:

- Decreto Distrital nº 34.637/2013, que recepcionou a IN SLTI/MPOG nº 04/2010;
- Boas práticas adotadas na área de TIC (COBIT, ITIL v.3);
- Regimento Interno da Terracap;
- Estatuto Social da Terracap.

1.9 Avaliação de Controle Interno

31. Com o objetivo de orientar a extensão dos testes a serem realizados durante a auditoria, procedeu-se à avaliação do controle interno da entidade.


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

32. Para aferir o Risco Inerente, decorrente da própria natureza do objeto auditado, consideraram-se as seguintes variáveis: gravidade⁸, urgência⁹, tendência¹⁰, complexidade, relevância e materialidade¹¹, relativas ao jurisdicionado e à matéria a ser auditada, conforme tabela a seguir:

	Entidade	Matéria Auditada
Gravidade	●	●
Urgência	●	●
Tendência	●	●
Complexidade	●	●
Relevância	●	●
Materialidade	●	
TOTAL		
Média		
Risco inerente (percentual)	49%	

Fonte: PT n.º 7177/2015 – e-doc: 02530D8D-e

33. Em relação à materialidade das despesas relativas ao objeto auditado, conclui-se que o risco é baixo, haja vista perfazerem 2,04% em relação ao total da despesa autorizada no âmbito da Terracap nos exercícios de 2008 a 2014, conforme tabela abaixo:

Cálculo de Materialidade							
Materia Auditada	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Despesa Paga de TI	3.078.687,28	9.423.894,91	6.731.577,39	7.709.072,20	10.171.287,43	6.555.639,85	6.393.022,66
Total Despesa Paga	173.897.453,99	297.426.627,93	434.078.337,19	297.060.822,29	315.883.138,32	589.460.061,26	720.907.851,85
Percentual	1,77%	3,17%	1,55%	2,60%	3,22%	1,11%	0,89%
Materialidade (Percentual)	2,04%						

Fontes: Total de Despesas Pagas Terracap: SIGGO e Despesas pagas de TI: Ofício n.º 014/2015-AUDIT (fls. 6/33 do e-doc: 830B0516-c) em Resposta à Nota de Auditoria n.º 01/7.177-2015-e. Informações extraídas do relatório "Execução Orçamentária e Financeira por Período", disponível no sítio da jurisdicionada, em 01.04.2015. Foram registrados apenas os valores de serviços de TI (funções programáticas: 23.126.0100.1471.007 e 23.126.6004.2557.0012), vez que os investimentos em TI (aquisição de bens) não estão detalhados no aduzido relatório.

34. Quanto ao Risco de Controle, aplicou-se ao responsável pela Coordenação de Informática o questionário constante da *Planilha de Avaliação do Controle Interno* (PT n.º 7177_PT03/2015 – e-doc B54ECC89-e). A avaliação das

⁸ Representa o impacto, a médio e longo prazo, do problema analisado caso ele venha a acontecer sobre aspectos, tais como: tarefas, pessoas, resultados, processos, organizações, entre outros.

⁹ Representa o prazo, o tempo disponível ou necessário para resolver um determinado problema analisado. Quanto maior a urgência, menor será o tempo disponível para resolver esse problema. Deve ser avaliada tendo em vista a necessidade de se propor soluções a fim de melhorar a gestão da entidade e do objeto de fiscalização.

¹⁰ Representa o potencial de crescimento do problema e a probabilidade deste se agravar.

¹¹ A materialidade traduz a razão entre a despesa autorizada relativa à matéria auditada e o total da despesa autorizada para a entidade.



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

respostas indicou o percentual de 53% para o Risco de Controle, considerado moderado¹², conforme demonstra a tabela a seguir:

Risco de Controle com base nas componentes do COSO 2	
Ambiente Interno	69%
Definição de Objetivos	25%
Identificação de Eventos	50%
Avaliação de Risco	100%
Resposta ao Risco	50%
Atividades de Controle	0%
Informação e Comunicação	70%
Monitoramento	63%
Risco de Controle	53%

Fonte: PT nº 7177_PT03/2015 – e-doc B54ECC89-e

2 Resultados da Auditoria

35. Com base na Matriz de Planejamento, identificaram-se os Achados¹³ decorrentes de cada questão.

2.1 Questão 1 – Há planejamento de TIC?

Neste trabalho, não foram apresentadas/encontradas evidências que comprovem ter havido planejamento de TIC no âmbito da Terracap entre 2008 e 2011, o que demonstra que, até o ano de 2011, o planejamento de TIC era incipiente.

Por meio de consulta ao sítio da jurisdicionada e de documentação apresentada pela Terracap constatou-se que no ano de 2012 foi elaborado o primeiro Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, para o biênio 2012-2013. A Terracap também elaborou, nos anos de 2012 e 2013, normativos referentes à gestão de TIC, tais como: Diagnóstico de Infraestrutura, Diagnóstico de Atendimento ao Usuário, Conduta para o Uso Adequado dos Recursos e Serviços de Tecnologia da Informação, Normas sobre Segurança da Informação e Sobre Política para a Abertura de Chamados¹⁴.

Ademais, verificou-se que a revisão do PDTI 2012-2014, realizada em 2014, que resultou no PDTI 2014-2015, alinhou este ao Planejamento Estratégico da Terracap 2013-2016.

¹² Risco de Controle – baixo: inferior a 33%; moderado: 33% a 66% e alto: superior a 66%.

¹³ Matriz de Achados. e-doc AD5C0AFC.

¹⁴ Documento associado ao processo (Normas da Terracap gestão de TI)

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

No entanto, constatou-se baixo índice de execução das ações e metas constantes do PDTI.

2.1.1 Achado 1 – Baixo índice de execução das ações e metas constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI***Critérios***

36. COBIT 5 - Gerenciar a melhoria contínua de processos (APO01.07).

Análises e Evidências

37. Conforme exame da documentação apresentada, verificou-se baixa execução das metas estabelecidas no PDTI 2012-2014 e no PDTI 2014-2015, demonstrado nas tabelas que se seguem, respectivamente:

RESUMO DO RESULTADO DO PDTI 2012/2014 ATÉ JAN/2014	QUANTIDADE	PERCENTUAL
QUANTIDADE DE NECESSIDADES	20	-
RESUMO DAS METAS		
QUANTIDADE DE METAS	32	100%
QUANTIDADE DE METAS CONCLUÍDAS	8	25%
QUANTIDADE DE METAS NÃO CONCLUÍDAS	13	41%
QUANTIDADE DE METAS NÃO INICIADAS	11	34%
RESUMO DAS AÇÕES		
QUANTIDADE DE AÇÕES	104	100%
QUANTIDADE DE AÇÕES CONCLUÍDAS	34	33%
QUANTIDADE DE AÇÕES NÃO CONCLUÍDAS	28	27%
QUANTIDADE DE AÇÕES NÃO INICIADAS	42	40%

Fonte: fl. 21 do documento do e-doc: 0FF6BD72



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

Nome da tarefa	Início	Término	% concluída
PDTI - 2014/2015	03/03/14	31/12/15	32%
NECESSIDADE (1): Melhorias e Ajustes nas ferramentas que auxiliam a Gestão do Cadastro de Imóveis Urbanos		28/08/15	50%
META (1): Implementação de Solução para Cadastro Imóveis Urbanos		28/08/15	50%
NECESSIDADE (2): Implementar a Política de Segurança da Informação da TERRACAP		31/12/15	10%
META (2): Política de Segurança da Informação Implantada		30/06/14	33%
META (3): Implantar Política de Segurança da Informação		31/12/15	0%
NECESSIDADE (3): Automatização dos processos CORE da empresa		28/08/15	68%
META (4): Automatização do Processo de Licitações de Imóveis		28/08/15	67%
META (5): Integração entre os Sistemas Financeiro-Orçamentário e o de Planejamento para Gestão Setorial do Orçamento		31/07/14	73%
NECESSIDADE (4): Disponibilizar ferramenta para integração de informações entre jurídico, financeiro, tributário, contábil e orçamentário	30/05/14	30/05/14	100%
META (6): Ferramenta Disponibilizada	30/05/14	30/05/14	100%
NECESSIDADE (5): Executar a migração Forms/Reports (mudança de plataforma)		31/12/15	3%
META (7): Sistema Financeiro Orçamentário (GFO GFO2) e de Planejamento Orçamentário		31/07/15	6%
META (8): Outros Sistemas		31/12/15	0%
NECESSIDADE (6): Sustentação do serviço de TI		31/12/15	60%
Meta (9): Sustentação de TI	31/12/15	31/12/15	61%
Meta (10): Manter serviço de desenvolvimento, manutenção e evolução de sistemas		31/12/15	50%
NECESSIDADE (7): Ampliação da Infraestrutura e Serviços de TI para Evolução do Negócio		31/12/15	0%
Meta (11): Ampliar infraestrutura de TI		31/12/15	0%
Meta (12): Gestão integrada de portfólio e projetos		31/12/15	0%
Meta (13): Regularização Fundiária		31/12/15	0%
Meta (14): Gestão integrada de portfólio e projetos		31/12/15	0%
Meta (15): Gestão orçamentária, financeira, contábil, tributária e de controle interno		31/12/15	0%



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

NECESSIDADE (8): Criar e Implantar norma para gestão de portfólio de projetos e serviços de TI		29/05/15	0%
META (16): Aprovação da Norma		31/12/14	0%
META (17): Implantação da Norma		29/05/15	0%
NECESSIDADE (9): Reestruturação da CODIN		31/10/14	50%
META (18): Apresentação de proposta para reestruturação da CODIN.		31/10/14	50%
NECESSIDADE (10): Elaborar e Atualizar a Documentação de infraestrutura e de Sistemas da TERRACAP		27/02/15	40%
META (19): Documentação dos Sistemas Internos Atualizada		27/02/15	50%
META (20): Documentação da Infraestrutura Atualizada		31/12/14	0%
NECESSIDADES (11): Capacitação da Equipe CODIN		31/12/15	0%
META (21): Formação em IN4/2010 ou posterior		31/12/14	0%
META (22): Formação Gerenciamento de Projetos Avançado utilizando Microsoft Project Server 2010 ou posterior.		31/12/14	0%
META (23): Formação em ITIL v.3 Foundations V3 ou superior.		31/12/15	0%
META (24): Formação COBIT V5 ou superior.		31/12/15	0%
META (25): Formação em Gerenciamento de Projetos por meio das práticas do PMBOK.		31/12/15	0%
META (26): Formação em fundamentos da técnica de contagem de pontos de função.		31/12/15	0%
META (27): Formações em normas ISO relativas à segurança da informação.		31/12/15	0%
META (28): Formações em normas ISO relativas à Qualidade de Engenharia de Software		31/12/15	0%

Fonte: e-doc: D337A4A0

38. Apesar de a jurisdicionada ter evoluído em planejamento de TIC, a partir do ano de 2012, por meio da elaboração do planejamento estratégico e de diversas normas sobre gestão de TIC, verificou-se a baixa execução das metas e ações de TIC estabelecidas no PDTI.

Causas

39. Falta de monitoramento das ações e metas definidas para a TIC da Terracap. Alta rotatividade de gestores durante os anos de 2010 a 2014, fato que também resultou, no mesmo período, em mudanças constantes na Coordenação de



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

Informática - CODIN, conforme apresentado no quadro do §7.

Efeitos

40. Atraso no andamento ou não execução dos principais projetos de TIC da Terracap.

Considerações do Auditado

41. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Quanto ao monitoramento citado neste achado, o regimento interno do Comitê Executivo de TI define que a competência geral desse colegiado é ‘Assegurar que as ações estratégicas de TI, organizacionais e operacionais definidas pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, sejam executadas’. Consideramos que a elevada rotatividade nos principais cargos componentes desse Comitê prejudicou a efetiva execução de suas competências, bem como da continuidade dos trabalhos. Esse fato pode ser comprovado pelo fato de que, após a aprovação do PDTI, em 2012, até março de 2016, passaram pela Terracap 04 (quatro) Secretários Executivos e 04 (quatro) Coordenadores de Informática. Apesar disso, temos direcionado todos os esforços possíveis, diante do quadro reduzido de empregados do quadro permanente, no sentido de viabilizar da melhor forma possível o atendimento a essa recomendação.”

Posicionamento da equipe de auditoria

42. Em que pese as dificuldades enfrentadas pela jurisdicionada (alta rotatividade nos principais cargos do comitê de TI e quadro reduzido de servidores efetivos), mantém-se o entendimento da necessidade de ações voltadas à governança de TIC.

Proposições

43. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I - recomendar à Terracap que ultime as medidas necessárias, com vistas à implementação e ao monitoramento das ações e



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

metas constantes do PDTI, em conformidade com as boas práticas de mercado.

Benefícios Esperados

44. Espera-se que, com a adoção da medida proposta pelo Tribunal, as ações e metas propostas no PDTI sejam executadas pela área de TI e monitoradas pela Alta Administração da Terracap.

2.2 Questão 2 – A estrutura organizacional de TIC da jurisdicionada é adequada?

Para que a entidade possua uma estrutura organizacional de TIC adequada, ou seja, que a TIC seja gerida de forma satisfatória, deve se dar especial atenção aos recursos humanos.

Entre os anos de 2008 a 2014, a Terracap apresentou reduzido corpo técnico próprio de TIC, principalmente na Divisão de Suporte e Produção - DISUP, a qual não possuía nenhum servidor da casa.

Outro ponto importante para uma gestão eficiente em Tecnologia da Informação é a criação de um Comitê que possua competência para elaborar, gerenciar e monitorar projetos e ações de TIC, em conformidade com as boas práticas de mercado.

Em 2012, a Terracap instituiu seu Comitê Executivo de TIC - CETI, concomitantemente com a elaboração de seu Regimento Interno no qual constam suas principais competências.

No entanto, verificou-se baixa efetividade do comitê, uma vez que foram realizadas poucas reuniões entre os anos de 2012 a 2014.

2.2.1 Achado 2 – Falhas na política de recrutamento de servidores na área de TIC

Critérios

45. Para verificação do percentual de servidores necessários na CODIN, utilizou-se como referência a Resolução n.º 211 do Conselho Nacional de Justiça, que seguindo orientação do Acórdão TCU n.º 1200/2014, apresenta levantamento sobre



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

Quantitativo Mínimo de Força de Trabalho recomendado para TIC, baseado no número total de usuários dos recursos de TIC.

Análises e Evidências

46. O quociente entre o quantitativo de profissionais atuantes em TI e o total do quadro de pessoal da Terracap resultou em 3,6%, em 2014, conforme quadro a seguir:

QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PESSOAL - 2014		
TI	TOTAL	%
38	1058	3,6

Fonte: Quantitativo de pessoa de TI da Terracap no ano de 2014: fl. 10 - quadro 4 do e-doc: C7C5F45F

Quantitativo total de pessoal da Terracap no ano de 2014: fl. 1312 do e-doc: 0A11E7AD

47. De acordo com o Anexo da Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, esse percentual, considerando o quantitativo total de pessoal da Terracap (1058), é de 2,6% do total + 9,75:

ANEXO

FORÇA DE TRABALHO DE TIC

Quadro Permanente de Servidores

Referenciais Mínimos

TOTAL DE USUÁRIOS DE RECURSOS DE TIC	MÍNIMO DA FORÇA DE TRABALHO DE TIC (EFETIVOS, COMISSIONADOS E TERCEIRIZADOS)	MÍNIMO NECESSÁRIO DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE
Entre 501 e 1.500	4,00% + 15	2,60% + 9,75

48. Assim o quantitativo de servidores de TIC mais apropriado à realidade da jurisdição corresponderia a 57 (cinquenta e sete) profissionais, dos quais, no mínimo, 37 deveriam pertencer ao quadro permanente

49. Porém, verificou-se que, no ano de 2014, dos 38 empregados da área de TIC da Terracap, somente 9 eram servidores da casa, sendo 29 (76% do total) com



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

vínculo precário¹⁵, conforme quadro abaixo:

PERFIL PROFISSIONAL	CODIN	DIDES	DISUP
ANALISTAS DE SISTEMAS COM FORMAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR NA ÁREA DE TI (QUADRO PERMANENTE)	0	7	0
SERVIDORES REQUISITADOS DE OUTROS ÓRGÃOS	1	0	1
EMPREGADOS COM CARGO EM COMISSÃO	0	1	3
EMPREGADOS TERCEIRIZADOS	0	14	9
EMPREGADOS COM FORMAÇÃO DE NÍVEL MÉDIO PARA APOIO ADMINISTRATIVO E SECRETARIADO (QUADRO PERMANENTE)	0	0	0
EMPREGADOS COM FORMAÇÃO DE NÍVEL FUNDAMENTAL PARA ATIVIDADES AUXILIARES (QUADRO PERMANENTE)	2	0	0
TOTAIS	3	22	13
TOTAL GERAL			38

Fonte: fl. 10 - quadro 4 do e-doc: C7C5F45F

50. Tal situação é preocupante uma vez que a Divisão de Suporte – DISUP, que é responsável pela manutenção do parque computacional, pela gestão de demandas, incidentes e capacidades de TIC, pelo monitoramento das aplicações (softwares e sistemas de TIC) e pela disponibilidade dos serviços de TIC não possuía nenhum servidor do quadro permanente.

51. Registra-se que a Terracap possuía 18 servidores efetivos na área de TI, no exercício de 2007, conforme constatado nos autos de nº 23958/13, o que demonstra a redução do seu quadro próprio de TI ao longo dos anos, vez que atualmente possui 9 servidores.

52. Assim, a Terracap apresenta alto risco de perda de conhecimento organizacional, na medida em que esse conhecimento esteja depositado em indivíduos sem vínculo e de elevada rotatividade.

Causas

53. Ausência de ações da Alta Administração em prover a Terracap de recursos humanos especializados em TIC.

Efeitos

54. O reduzido corpo técnico da instituição fragiliza o controle da execução das atividades de TI, principalmente na área de suporte e produção, que não possui nenhum servidor da casa.

¹⁵ Servidores requisitados; empregados com cargo em comissão; terceirizados.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

55. A deficiência do quadro interno pode comprometer atividades estratégicas (planejamento, gestão e controle) da área de TI da empresa.

Considerações do Auditado

56. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Esse achado é totalmente pertinente. Para minimizar as respectivas consequências, está em andamento na área de Recursos Humanos a análise de viabilidade para realização de concurso público objetivando a contratação de mais 06 (seis) analistas de sistemas. Diante da recomendação, sabemos que essa medida não será suficiente, porém é o início de uma solução do achado. Em nosso entendimento, há necessidade de manifestação da área responsável quanto aos prazos previstos para implantação dessa recomendação.”

Posicionamento da equipe de auditoria

57. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

58. Sugere-se ao egrégio Plenário as seguintes proposições:

I - recomendar à Terracap que estabeleça políticas e programas de recrutamento, seleção e retenção de profissionais especializados no quadro próprio, capazes de responder pelas atividades estratégicas de planejamento, gestão e controle da área de TI da empresa;

II – alertar à Terracap que a ausência de servidor do quadro efetivo na área de suporte de TI fragiliza e compromete a gestão do negócio, devendo, assim, avaliar a realocação interna de servidores com formação na área de TI.

Benefícios Esperados

59. Quadro de servidores especializados em governança e gestão de TIC,



com capacidade de prestar o suporte necessário para a Terracap atingir seus objetivos estratégicos.

2.2.2 Achado 3 – Falta de atuação do Comitê Executivo de TIC - CETI

Critérios

60. COBIT 5, Manter os Facilitadores do Sistema de Gestão (APO01.03). Regimento Interno da Terracap.

Análises e Evidências

61. Segundo o COBIT 5, Processo APO01 – Gerenciar a Estrutura de Gestão de TI, em sua prática APO01.01 - Definir a Estrutura Organizacional, “*deve-se estabelecer uma estrutura organizacional que reflita as necessidades do negócio e as prioridades de TIC e que coloque em prática as estruturas de gestão necessárias, (ex. Comitês), para que a tomada de decisões seja realizada da maneira eficiente e eficaz*”¹⁶.

62. Em conformidade com essa boa prática de mercado, a Terracap instituiu seu Comitê Executivo de TIC – CETI, no exercício de 2012.

63. No entanto, observou-se que o referido comitê realizou somente duas reuniões no ano de 2013 e duas no ano de 2014 (e-doc F3D691F0), sendo que o art. 5º, § único do seu Regimento Interno, dispõe que as reuniões ordinárias do CETI se realizarão duas vezes ao mês.

64. Outra evidência que demonstra a falta de atuação do Comitê é a baixa execução das ações e das metas propostas nos Planos Diretores de TIC de 2012-2014 e de 2014-2015, conforme demonstrado nos parágrafos 37 e 38 deste relatório.

Causas

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

¹⁶ Tradução livre do COBIT 5, Processo APO01.01: Establish an internal and extended organisational structure that reflects business needs and IT priorities. Put in place the required management structures (e.g., committees) that enable management decision making to take place in the most effective and efficient manner.



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

Efeitos

66. Não alcance dos objetivos estratégicos. Alto risco de a área de tecnologia comandar a alocação dos recursos em descompasso com as reais necessidades da Terracap.

Considerações do Auditado

67. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Quanto a esse achado, concordamos com a posição dos auditores em diagnosticar que a causa principal está no baixo envolvimento da Alta Administração em processos de governança de TIC, que, a nosso ver, origina-se na mesma questão manifestada por nós no achado 01, de elevada rotatividade nos principais cargos componentes do Comitê Executivo de TI. Esse fato prejudicou a efetiva execução de suas competências, bem como da continuidade dos trabalhos.”.

Posicionamento da equipe de auditoria

68. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

69. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:
I - recomendar à Terracap que adote medidas para garantir a efetividade do Comitê de TI – CETI, nos termos do seu Regimento Interno, com a finalidade de assegurar o alinhamento da TI com as necessidades do negócio, bem como o monitoramento dos projetos e priorização dos investimentos de TIC.

Benefícios Esperados

70. Espera-se que, com a adoção da recomendação proposta pelo Tribunal a Terracap assegure o alinhamento da TI com as necessidades do negócio, bem como



o monitoramento dos projetos e a priorização dos investimentos de TIC.

2.3 Questão 3 – O parque computacional de TIC da entidade é gerido de forma satisfatória?

A gestão realizada pela área de desenvolvimento da Terracap mostrou-se satisfatória, com a presença de ferramenta informatizada de acompanhamento de projetos e demandas evolutivas e de manutenção dos sistemas informatizados, em conformidade com as boas práticas de mercado.

No entanto, observa-se que a capacidade operacional de entrega de produtos/sistemas pela empresa fornecedora não se encontra no nível esperado pela Terracap.

Em relação a gestão de serviços de TI realizada pela área de suporte/produção, constata-se que a maioria dos processos não se encontram aderentes às boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL v.3.

Foi possível evidenciar, também, a precariedade das instalações do CPD da Terracap, bem como a falta de rastreabilidade dos serviços prestados.

2.3.1 Achado 4 – Capacidade insuficiente de a fábrica de software atender às demandas de sistemas de informação

Critérios

71. COBIT 5, BAI03.03 – Desenvolver componentes da solução; BAI03.04 – Adquirir componentes da solução; BAI03.05 – Construir soluções; BAI09 - Gerenciar ativos de TI.

Análises e Evidências

72. A Terracap, por meio de Pregão Presencial nº 11/2012 (Lote 01), contratou a empresa Engesoftware Tecnologia S.A. para o desenvolvimento e manutenção dos seus sistemas de informação (Contrato nº 43/2013).

73. As demandas de manutenção e/ou melhorias executadas pela contratada tem como finalidade a implementação/alteração de funcionalidades nos sistemas existentes da Terracap, levando-se em conta as necessidades do negócio.

74. Registra-se que a Terracap realiza o acompanhamento contratual (físico



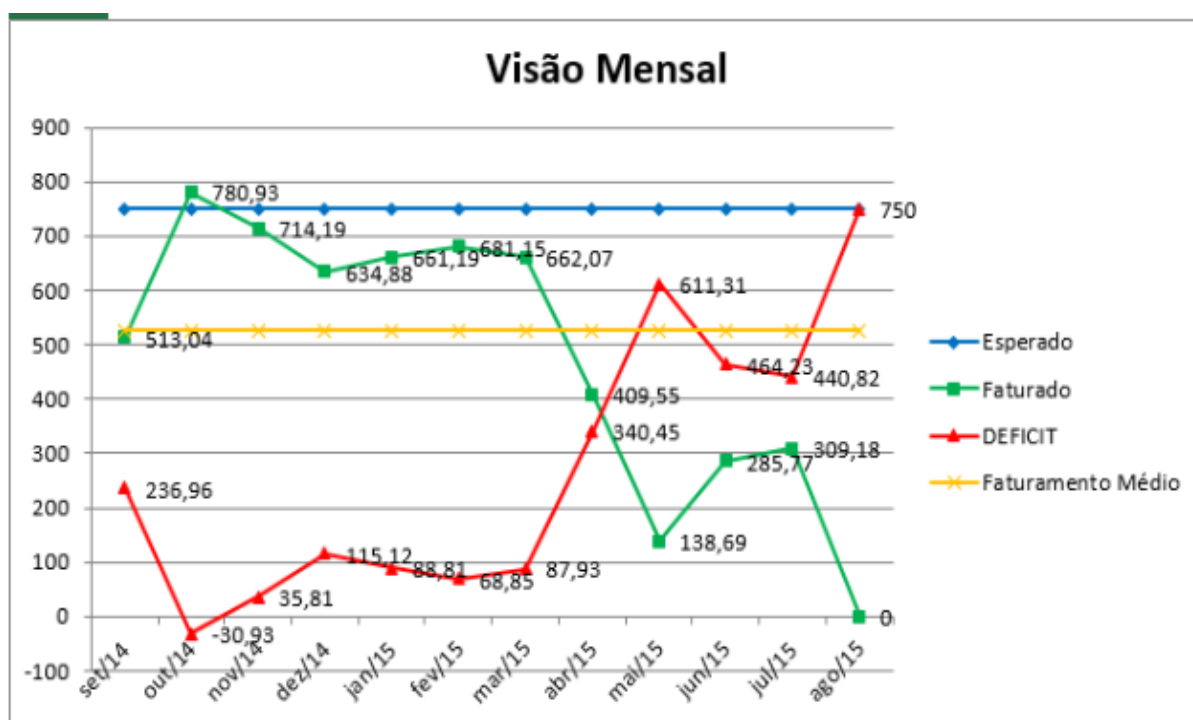
TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

e financeiro) por meio de ferramentas automatizadas¹⁷, de acordo com as melhores práticas de mercado (COBIT 5, BAI04.04¹⁸).

75. Em consulta ao sistema de gestão de chamados (e-doc CE6E867F-e), ferramenta de identificação e monitoramento das necessidades do negócio, verifica-se que 65 (sessenta e cinco) demandas estão aguardando atendimento e 51 (cinquenta e uma) em análise/atendimento pela fábrica de software contratada.

76. O gráfico abaixo, relativo ao acompanhamento da execução do Contrato nº 43/2013, demonstra que a Terracap esperava um consumo médio de 750 pontos de função mensal, considerando a quantidade anual estimada de 9.000 pontos de função estabelecida no projeto básico. No entanto, o faturamento médio mensal encontra-se na faixa de 500 pontos de função.



77. Observa-se, ainda, no aludido demonstrativo, um crescente déficit do

¹⁷ Documento associado ao processo (ferramenta automatizada de acompanhamento do Contrato nº 43/20143).

¹⁸ BAI04.04 - Monitorar, medir, analisar, comunicar e avaliação de disponibilidade, desempenho e capacidade. Identificar desvios das linhas de base estabelecidas. Relatórios de análise de avaliação de tendência, para identificação de eventuais problemas significativos e variâncias.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

faturamento mensal, a partir de março de 2015, ocasionando, assim, atrasos na entrega dos serviços por parte da fornecedora.

78. Compulsando os processos de pagamento do Contrato nº 43/2013, verificou-se que a empresa fornecedora dos serviços não foi advertida nem multada pelos atrasos apontados pela Terracap.

79. A situação evidenciada representa um alto risco de a Terracap não conseguir atender as requisições dos gestores, impactando negativamente no negócio da empresa, vez que a capacidade de entrega da fábrica de software mostrou-se insuficiente para o atendimento das demandas de sistemas.

Causas

80. Baixa alocação de recursos pela fornecedora na execução dos serviços. Dificuldades financeiras da empresa contratada.

Efeitos

81. Comprometimento da gestão da Terracap devido à não execução dos projetos de TIC, impactando negativamente no negócio da empresa.

Considerações do Auditado

82. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Em relação a determinação I desse achado, informamos que, mesmo com a redução drástica das verbas orçamentárias para o exercício de 2016, a gestão da CODIN vem discutindo e trabalhando fortemente para o reestabelecimento do fluxo normal de atendimento das demandas de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

Quanto à determinação contida no item II, informamos que os executores do contrato de prestação de serviços com a fábrica de software, após o devido período de adequação às mudanças nos processos de trabalho, implantaram os controles e já estão aplicando as sanções previstas nos casos de atrasos. Isso pode ser evidenciado no processo de pagamento dos serviços (111.004.993/2013), a partir do



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

faturamento referente ao mês de setembro/2015, cujo pagamento se deu em dezembro/2015.”

Posicionamento da equipe de auditoria

83. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

84. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – determinar à Terracap que exija da fornecedora dos serviços de desenvolvimento/manutenção de sistemas o reestabelecimento do fluxo normal de atendimento das demandas represadas, objeto do Contrato nº 43/2013, vez que o atual ritmo da execução contratual pode impactar negativamente nos negócios da empresa.

Benefícios Esperados

85. Diminuição do *backlog*¹⁹ das demandas atualmente existente. Atendimento tempestivo das demandas de sistemas por parte da contratada.

2.3.2 Achado 5 – falta de controle de qualidade e de interação com os clientes no gerenciamento de serviços de TI

Critérios

86. COBIT 5, DSS01.01 – Realizar procedimentos operacionais; DSS01.05 – Gerenciar instalações e ITIL v.3.

Análises e Evidências

87. A Terracap, por meio do Pregão Presencial nº 11/2012 (Lote 02), contratou a empresa CTIS Tecnologia S/A para a prestação de serviços de apoio técnico à operação de infraestrutura de TI, envolvendo administração, operação e suporte a redes de computadores, a banco de dados e aos ambientes de produção e

¹⁹ Refere-se a um *log* (resumo histórico) de acumulação de trabalho num determinado período de tempo.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

microinformática (Contrato nº 42/2013²⁰).

88. Nesse sentido, o gerenciamento de serviços é peça fundamental para que a organização alcance seus objetivos de negócio, assegurando a entrega dos serviços com qualidade e valor para o cliente, em consonância com as boas práticas de mercado (COBIT 5, DSS01.01 e DSS01.05 e ITIL v.3).

89. Para verificar o nível de aderência da Terracap ao modelo ITIL v.3, relativos aos processos de gerenciamento de serviços de TI que fazem parte do escopo desta Auditoria (de níveis de serviços; da capacidade da infraestrutura de TI; da configuração de ativos e de incidentes), tomou-se como base as entrevistas realizadas, os documentos apresentados e os questionários respondidos pelo titular da área de suporte/produção, os quais foram obtidos no site do ITSMF, entidade que é a responsável pela atualização e divulgação do modelo ITIL ao redor do mundo.

90. A partir das informações coletadas, foi possível tabular os dados e verificar a pontuação atingida da Terracap²¹, considerando as atividades realizadas pela jurisdicionada na área de gerenciamento de serviços de TI mapeada nesta Auditoria.

91. Cabe registrar que o mínimo esperado de cada nível do processo de gerenciamento de serviço de TI é obtido a medida em que a organização estabelece as ações necessárias para atender as recomendações do modelo ITIL, considerando a metodologia utilizada neste trabalho (vide §§26 a 29 deste Relatório).

92. Observou-se, assim, que a Terracap não executa atividades relacionadas ao controle de qualidade (0,00% do Nível 3.5 do ITIL), bem como não interage com seus clientes internos para verificação contínua e validação dos processos de gestão de serviços examinados (0,00% do Nível 5 do ITIL).

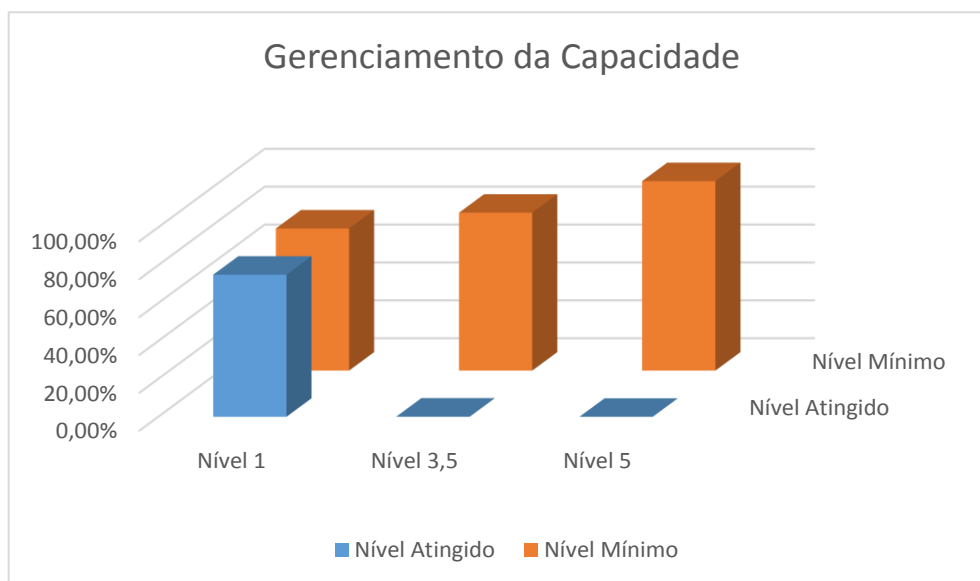
93. Tal situação pode ser constatada no gráfico que se segue, no qual se atingiu o mínimo de 75% apenas no Nível 1 do ITIL (pré-requisito), referente ao gerenciamento da capacidade da infraestrutura de TI da Terracap, vejamos:

²⁰ Documento associado (Processo GDF 111.005.194.2013 vol. 01 referente aos pagamentos do Contrato 42/2013)

²¹ A pontuação atingida seguiu a metodologia utilizada pelo ITSMF, noticiada nos §§26 a 29 deste Relatório.



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



Fonte: Documento associado ao processo (e-doc 381EC8F7 - Avaliação do Gerenciamento da Capacidade de TI).

94. No caso em tela, esperava-se que a Terracap atingisse o mínimo de 83,33% do Nível 3,5 do ITIL, referente ao controle de qualidade do gerenciamento da capacidade da infraestrutura de TI, o que implicaria dizer que a Terracap realizaria a capacitação das pessoas responsáveis pelo gerenciamento da capacidade e proveria os recursos necessários para o apoio dessa atividade, bem como disseminaria e aplicaria as normas e outros critérios de qualidade pela organização.

95. No entanto, observa-se no gráfico acima que a Terracap não pratica nenhuma dessas atividades retro mencionadas, vez que atingiu 0,00% do Nível 3,5 do ITIL (e-doc 381EC8F7).

96. Da mesma forma, a Terracap não pratica atividades voltadas à verificação contínua e validação do gerenciamento da capacidade da infraestrutura tecnológica (0,00% do Nível 5 do ITIL), vez que inexistem evidências de utilização de pesquisa de satisfação, de percepção do valor do serviço e outros instrumentos de monitoramento do atendimento às necessidades do cliente, conforme observa-se no gráfico acima (e-doc 381EC8F7).

97. As situações aqui retratadas (0,00% do Nível 3,5 e 5 do ITIL) também foram evidenciadas nos demais processos de trabalho examinados (gerenciamento de níveis de serviços, e-doc EE7F5F19, de configuração de ativo, e-doc 515272A4 e de incidentes, e-doc E18F963B).



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

98. A consequência são processos de gestão de serviços de TI com controles inadequados e executados em desacordo com as metas e objetivos da própria organização.

99. Quando executado, o controle de qualidade oferece as ferramentas adequadas para apoiar o gerenciamento dos serviços, fornecendo critérios para a implantação, medição e entrega de serviços.

100. Ademais, a percepção do cliente em relação as atividades executadas para apoiar os negócios devem ser levadas a efeito para a melhoria dos serviços prestados.

Causas

101. Falta de capacitação e de ações efetivas para implantação das melhores práticas de gestão de serviços de TI.

Efeitos

102. Baixa qualidade dos serviços prestados.

Considerações do Auditado

103. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Este, a nosso ver, é um achado de maior complexidade para a seu atendimento, considerando exatamente a falta de empregados do quadro permanente na DISUP, para gerencia de Infraestrutura, conforme citado pelo próprio TCDF no achado 02. No entanto, estão sendo tratados objetivando urna solução o mais breve possível. Uma alternativa em discussão é a inclusão no próximo Edital de contratação de TI, da entrega dos serviços aderentes aos princípios ITIL, com o respectivo treinamento para continuidade da metodologia, mesmo não contanto com todos os profissionais do quadro permanente.”

Posicionamento da equipe de auditoria

104. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste



relatório.

Proposições

105. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – recomendar à Terracap que implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento dos serviços de TI, relativos aos níveis 3.5 (controle de qualidade) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.

Benefícios Esperados

106. Gestão de qualidade dos serviços de TI providos pela Terracap que atendam às necessidades do negócio. Melhoria do serviço prestado.

2.3.3 Achado 6 – Situação precária do CPD da Terracap

Critérios

107. (NBR ISO/IEC 17799:2005. ANSI-TIA-942-2005²²).

Análises e Evidências

108. Em visita realizada a Terracap, no dia 31/08/2015, constatou-se que o Centro de Processamento de Dados – CPD, encontra-se instalado no 5º andar do Edifício Sede.

109. A referida localização não é usual. A uma, porque a maioria dos CPD são instalados em ambiente de fácil acesso, ou seja, sem a necessidade de uso de elevadores, consoante normas que dispõe sobre as instalações físicas de *Datacenter* (fl. 27 do ANSI/TIA-942-2005).

110. Em segundo, não há informações e/ou estudos técnicos produzidos pela Terracap que autorizaram a instalação dos equipamentos no 5º andar.

111. Verificou-se, também, que o ambiente não estava com a temperatura média ideal (entre 20º a 25º) para refrigerar os equipamentos.

²² Documento associado ao processo (EIA_TIA-942: Norma sobre Infraestrutura para Datacenters).



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

112. Cabe ressaltar que a CODIN, por meio do Memorando nº 040/2015 de 21/10/2015 (e-doc 5B59533B-e), comunicou a Alta Administração os problemas existentes no CPD da Terracap, vejamos:

"MEMORANDO Nº 0040 / 2015 - CODIN

Brasília, 21 de outubro de 2015.

À SEEXEC,

Assunto: Problemas no CPD da Terracap

1) Como é de conhecimento de V.Sa., a Terracap possui um CPD, instalado no 5º andar do Edifício Sede, que abriga os diversos equipamentos de TI que suportam todos os produtos e serviços de informática utilizados pela Empresa. Grande parte desses ativos habilitam os principais processos de negócio da Terracap, como por exemplo o Sistema TerraGEO, o Sistema de Licitações e o Sistema de Cobrança. A estrutura de TI também viabiliza uma das principais obrigações desta CODIN: a custódia das informações armazenadas nesses equipamentos.

2) Entretanto, este CPD não apresenta as condições mínimas de infraestrutura física de acordo com as melhores práticas de mercado, como exemplo:

a) Sala instalada no 5º andar, sem acesso por elevador que permita a adequada instalação e retirada de equipamentos;

b) Excessiva concentração de peso por metro quadrado, em virtude da densidade de equipamentos em racks, com potencial risco de abalo estrutural na laje do andar;

c) Uso de equipamentos de combate a incêndio de pouca efetividade para equipamentos de TI;

d) Uso de equipamentos de refrigeração do tipo "conforto" ao invés de equipamentos de precisão, motivo das constantes altas de temperaturas na sala;

e) Sistema de controle de acesso automatizado inexistente;

f) Sistema de vigilância CFTV deficitário;

g) Ausência de informações sobre o sistema de fornecimento de energia predial que atende à sala e demais andares do prédio (distribuição dos circuitos, carga e etc);

h) Ausência de suprimento alternativo de energia;

i) Área sem condições de expansão para acomodação de novos equipamentos; e

j) Falta de resiliência para superar as intempéries.

..."

113. A situação agrava-se, ainda, por falta de equipamento de combate a incêndio apropriado, possível sobrepeso na laje do 5º andar e da ausência de controle



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

de acesso, conforme noticiado pela CODIN.

114. Assim, apesar da existência de backup, a informação guardada no CPD é um ativo que necessita de proteção para garantir a continuidade do negócio, de acordo com as melhores práticas (NBR ISO/IEC 17799:2005, e-doc D5B539E1-e).

115. Neste caso, a Terracap incorre no risco de perda das informações para os negócios e dos seus ativos, em razão da precariedade das instalações físicas do CPD.

Causas

116. Falta de priorização e baixo investimento na área de segurança da informação.

Efeitos

117. Paralisação dos serviços. Risco de descontinuidade do negócio, potencial risco de abalo estrutural onde se encontra atualmente instalado o CPD. Risco de incêndio.

Considerações do Auditado

118. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Para este achado, ao assumir a Coordenação de Informática da Cia., em 15 de março de 2016, a Chefia atual iniciou as tratativas para a elaboração de um relatório/planejamento para envio à Presidência, mesmo reconhecendo que é um assunto prioritário, porém de solução que dependerá, em grande parte, de verbas orçamentárias e espaço físico adequado, o que torna o item com poucas probabilidades de solução a curto prazo. As partes que dependem de ações de gestão da Coordenação de Informática serão inseridas na minuta de Edital que a equipe atual está desenvolvendo, porém, com os atuais contratos será dada prioridade para aumentar a segurança e reduzir os riscos, assunto fortemente enfatizado pelos auditores.”

Posicionamento da equipe de auditoria

119. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

120. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – determinar à Terracap que adote as medidas de adequação das instalações do CPD, envolvendo prevenção e combate a incêndio, controle de acesso, temperatura, e, ainda, avalie o possível excesso de peso das instalações da Unidade, localizada no 5º andar do Edifício Sede, bem como os demais problemas externados pela CODIN, por meio do Memorando nº 40/2015-CODIN, de forma a assegurar a conformidade com as normas de segurança da informação praticadas pelo mercado.

Benefícios Esperados

121. Ambiente seguro e monitorado que possa proteger a informação dos diversos tipos de ameaça à continuidade dos negócios.

2.3.4 Achado 7 – Deficiência no tratamento de incidentes

Critérios

122. ITIL v.3 – Gerenciamento de Incidentes.

Análises e Evidências

123. Segundo o modelo ITIL v.3, o Gerenciamento de Incidentes tem como finalidade reestabelecer o serviço o mais rápido possível, após a ocorrência de uma interrupção (incidente), minimizando o impacto negativo no negócio.

124. Um incidente é qualquer evento que não faz parte da rotina operacional de um serviço ou, ainda, que altere os níveis de serviço acordados.

125. A partir dos documentos apresentados, entrevistas e da coleta de dados obtida por meio de questionário aplicado ao titular da área de suporte/produção foi possível verificar o nível de aderência das atividades de gerenciamento de incidentes executadas pela Terracap, tomando como base a metodologia disseminada pelo ITMSF, que tem como finalidade verificar o nível da organização frente as práticas


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

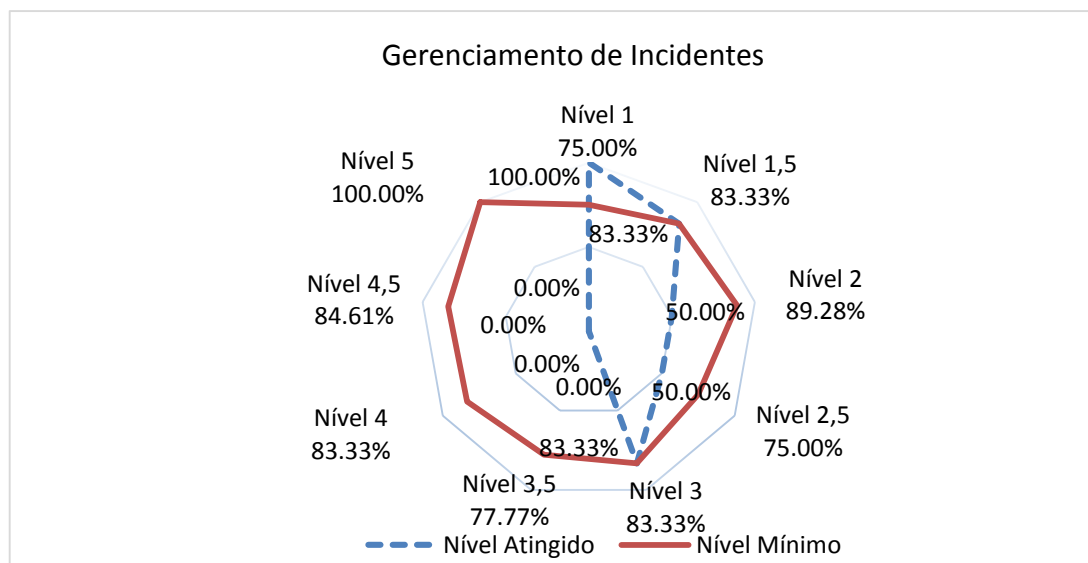
preconizadas pelo modelo ITIL, conforme noticiamos nos §§26 a 29 deste Relatório.

126. Da análise dos resultados obtidos (e-doc E18F963B), observou-se que a Terracap atingiu o mínimo esperado nos níveis 1, 1,5 e 3 do modelo ITIL, conforme tabela abaixo:

NÍVEL	Nível Atingido	Nível Mínimo	SIM	NÃO	TOTAL
1: Pré-requisitos	100,00%	75,00%	4	0	4
1,5: Intenção de Gerenciamento	83,33%	83,33%	5	1	6
2: Capacidade do Processo	50,00%	89,28%	14	14	28
2.5: Integração Interna	50,00%	75,00%	2	2	4
3: Produtos	83,33%	83,33%	10	2	12
3.5: Controle de Qualidade	0,00%	77,77%	0	9	9
4: Informação de Gerenciamento	0,00%	83,33%	0	6	6
4.5: Integração Externa	0,00%	84,61%	0	13	13
5: Interação com os Clientes	0,00%	100,00%	0	5	5

Fonte: Documento associado ao processo (e-doc E18F963B. Avaliação do Gerenciamento de Incidentes de TI)

127. O gráfico extraído da tabela acima indica o nível atingido pela Terracap (linha tracejada), ao passo que a linha contínua a maturidade esperada para cada nível de aderência ao processo de Gerenciamento de Incidentes do ITIL v.3.



Fonte: Documento associado ao processo (e-doc E18F963B. Avaliação do Gerenciamento de Incidentes de TI)



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

128. Percebe-se a existência de uma central de serviços que registra e trata os incidentes (100,00% do Nível 1 atingido e 83,33% do Nível 1,5 atingido), bem como a manutenção dos registros para todos os incidentes relatados (100% do Nível 1 atingido), conforme se observa no relatório analítico de atividades dos serviços executados - novembro de 2014²³.

129. Em relação à capacidade do processo (Nível 2) e a integração interna (Nível 2,5), embora não tenham atingido o nível mínimo esperado de 89,28% e 75%, respectivamente, verificou-se ações que contribuíram para os níveis atingidos de 50% (vide tabela acima), tais como: informações sobre a situação dos incidentes registrados para a Central de Serviços, manutenção da base de incidentes, bem como verificação de erros e problemas conhecidos.

130. No entanto, não são mantidas reuniões entre as partes interessadas (0,00% do Nível 4.5 do ITIL), além da falta de informações referentes à análise de tendências da ocorrência e resolução de incidentes (0,00% do Nível 4 do ITIL).

131. Ademais, a Terracap não pratica, também, atividades voltadas ao controle de qualidade e à verificação contínua e validação do gerenciamento de incidentes (0,00% do Nível 3,5 e 5 do ITIL), conforme mencionado no §83 deste Relatório.

132. A consequência é que as organizações, nesta situação, 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

133. Falta de capacitação para execução dessa tarefa e de ações efetivas para implantação das melhores práticas de gestão de incidentes.

Efeitos

134. Ineficiência no processo de diagnóstico e resolução de incidentes.

²³ Documento associado ao Processo nº 7177/15 (Relatório analítico de Atividades – Novembro de 2014.xls)



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

Considerações do Auditado

135. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Para este achado, a Chefia atual está estudando o contrato de Infraestrutura em vigor, para verificar a existência de aderência aos serviços elencados no Edital de origem e o respectivo contrato e, dessa forma, exigir a execução dos serviços dentro da metodologia ITIL, se for o caso, conforme recomendado pelo TCDF. Este achado é, sem dúvida, um item que tem origem na alternância/descontinuidade de gestão do setor e ausência de profissionais do quadro permanente com conhecimento e treinamento adequado contínuo para a execução do modelo, conforme descrito nos achados anteriores.”

Posicionamento da equipe de auditoria

136. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

137. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – recomendar à Terracap que implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de incidentes, relativos aos níveis 2 (capacidade do processo), 2,5 (integração interna), 3,5 (controle de qualidade), 4 (informação de gerenciamento), 4.5 (integração externa) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.

Benefícios Esperados

138. Assegurar procedimentos padronizados rápidos e eficientes no gerenciamento de incidentes.



2.3.5 Achado 8 – Baixa maturidade do gerenciamento da configuração e de ativos

Critérios

139. ITIL v.3 – Gerenciamento de Configuração e de Ativos.

Análises e Evidências

140. A finalidade do gerenciamento de configuração e de ativos²⁴ é assegurar os recursos necessários para prestar serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses ativos estão disponíveis quando e onde for necessário.

141. Os exames evidenciaram que a Terracap pratica atividades no Nível 1 do modelo ITIL, referente ao gerenciamento de configuração e de ativos (e-doc 515272A4), tais como: identificação dos atributos de Item de Configuração²⁵ e manutenção do inventário atualizado dos ativos de TI²⁶, razão pela qual atingiu 66% do Nível 1 do modelo ITIL, conforme se observa:

Gerenciamento da Configuração e de Ativos					
Nível	Nível Atingido	Nível Mínimo	Sim	Não	Total
1: Pré-requisitos	66,66%	83,33%	4	2	6
1,5: Intenção de Gerenciamento	0,00%	75,00%	0	4	4
2: Capacidade do Processo	0,00%	76,92%	0	13	13
2.5: Integração Interna	25,00%	75,00%	1	3	4
3: Produtos	0,00%	75,00%	0	4	4
3.5: Controle de Qualidade	0,00%	83,33%	0	6	6
4: Informação de Gerenciamento	0,00%	77,77%	0	9	9
4.5: Integração Externa	0,50%	82,35%	1	16	17
5: Interação com os clientes	0,00%	100,00%	0	5	5

²⁴ Ativo de serviço é qualquer recurso ou capacidade que pode contribuir para a prestação de um serviço, tais como: servidores físicos, virtuais e licença de software.

²⁵ Item de Configuração - IC é um ativo de serviço que precisa ser gerenciado, a fim de oferecer um serviço de TI.

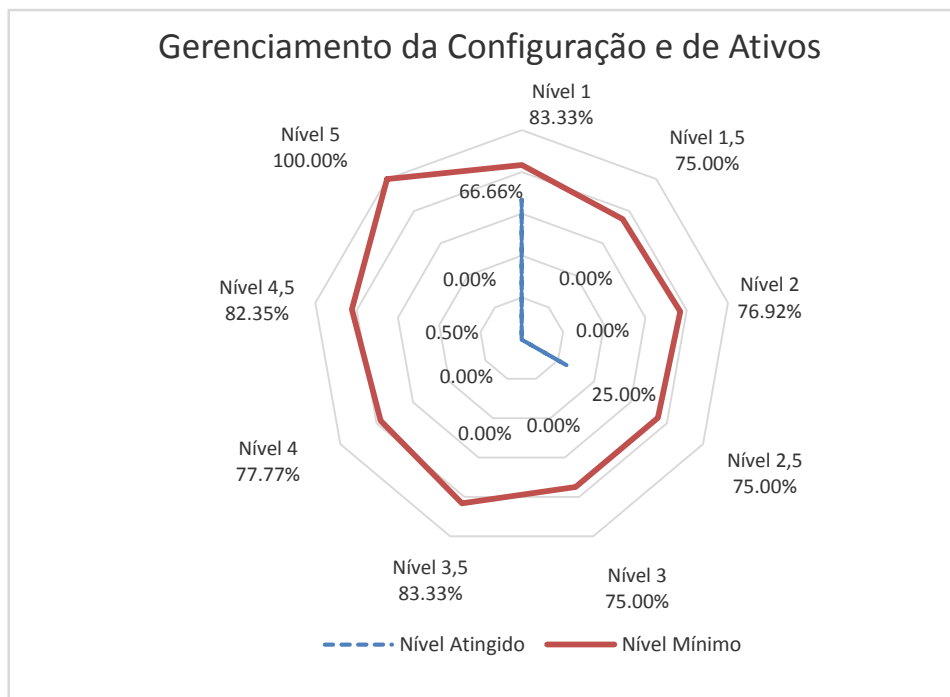
²⁶ Documento associado ao Processo nº 7177/15 (Ativos de TIC.zip)



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

Fonte: Documento associado ao processo (e-doc 515272A4. Avaliação do Gerenciamento da Configuração e de Ativos de TI)

142. Por outro lado, praticamente inexistem ações para o alcance dos níveis mínimos dos demais itens analisados (0,00% dos Níveis 1,5, 2 e 3 a 5 do ITIL), conforme gráfico abaixo:



Fonte: Documento associado ao processo (e-doc 515272A4. Avaliação do Gerenciamento da Configuração e de Ativos de TI)

143. No caso em tela, o gerenciamento de configuração e de ativos da Terracap mostra-se ineficaz, podendo incorrer em contratações sem avaliação objetiva da real necessidade do parque instalado.

144. Cita-se, como exemplo, a contratação de *storage*²⁷, por meio de adesão à Ata de Registro de Preços nº 31/2013 do Ministério das Minas e Energia - Contrato nº 101/2014, objeto dos autos de nº 35900/14, na qual este NFTI apontou a ausência de justificativas do aumento da capacidade do espaço disponível para 666,42 TB, ou seja, 8,55 vezes o volume atualmente utilizado pela Terracap (e-doc D9B65125), que ensejou determinação para compartilhamento desse ativo com o *Datacenter* do GDF (Decisão nº 5518/2015).

Causas

²⁷ Qualquer dispositivo que permita registrar dados do computador em bases permanentes ou não



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

145. Falta de pessoas capacitadas para gerenciar ativos. Falta de ações efetivas da Alta Administração/Comitê de TI para implantação das melhores práticas de gestão de configuração e de ativos.

Efeitos

146. Esgotamento e/ou excesso dos recursos disponíveis. Ineficiência da TI no apoio ao negócio.

Considerações do Auditado

147. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que suas considerações em relação a esse achado são as mesmas descritas no achado 07.

Posicionamento da equipe de auditoria

148. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

149. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – recomendar à Terracap que implemente procedimentos para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de configuração e de ativos da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.

Benefícios Esperados

150. Assegurar procedimentos eficientes e eficazes, relativos ao gerenciamento da configuração e de ativos da Terracap.

2.3.6 Achado 9 – Baixa maturidade do Gerenciamento de Níveis de Serviços

Critérios

151. ITIL v.3. – Gerenciamento de Níveis de Serviços.



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

Análises e Evidências

152. A finalidade do gerenciamento de níveis de serviços é garantir que os serviços e seu desempenho sejam medidos de forma consistente por toda a organização e que atendam às necessidades dos clientes e do negócio.

153. Para tanto, é necessário que os níveis de serviços desejáveis pela organização sejam previamente acordados entre as partes (contratado x contratante), definidos na forma de um instrumento intitulado Acordo de Nível de Serviço (SLA²⁸).

154. Conforme mencionado nos §§26 a 29 deste Relatório, os exames realizados na Terracap seguiram a metodologia disseminada pelo ITSMF que verifica o nível de aderência dos processos de gestão de serviços de TI em relação as melhores práticas preconizadas pela ITIL, considerando uma série de atividades divididas em 9 (nove) níveis que devem ser executadas para se atingir o nível mínimo de aderência ao modelo ITIL.

155. Nessa linha, foram analisados documentos, rotinas de trabalho e coletado dados do processo de gerenciamento de níveis de serviços executado pela Terracap (e-doc EE7F5F19), cujo resultados apresenta-se a seguir:

Gerenciamento do Nível de Serviço					
Nível	Nível Atingido	Nível Mínimo	Sim	Não	Total
1: Pré-requisitos	50,00%	75,00%	2	2	4
1,5: Intenção de Gerenciamento	0,00%	75,00%	0	4	4
2: Capacidade do Processo	25,00%	81,25%	4	12	16
2.5: Integração Interna	25,00%	75,00%	1	3	4
3: Produtos	25,00%	75,00%	1	3	4
3.5: Controle de Qualidade	0,00%	83,33%	0	6	6
4: Informação de Gerenciamento	0,00%	80,00%	0	5	5
4.5: Integração Externa	0,00%	75,00%	0	4	4
5: Interação com os clientes	0,00%	100,00%	0	5	5

Fonte: Documento associado ao processo (e-doc EE7F5F19. Avaliação do Gerenciamento do Nível de Serviço de TI)

156. Os dados tabulados demonstraram que a Terracap não atingiu os níveis mínimos esperados, em relação as melhores práticas de gerenciamento de níveis de

²⁸ SLA – Service



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

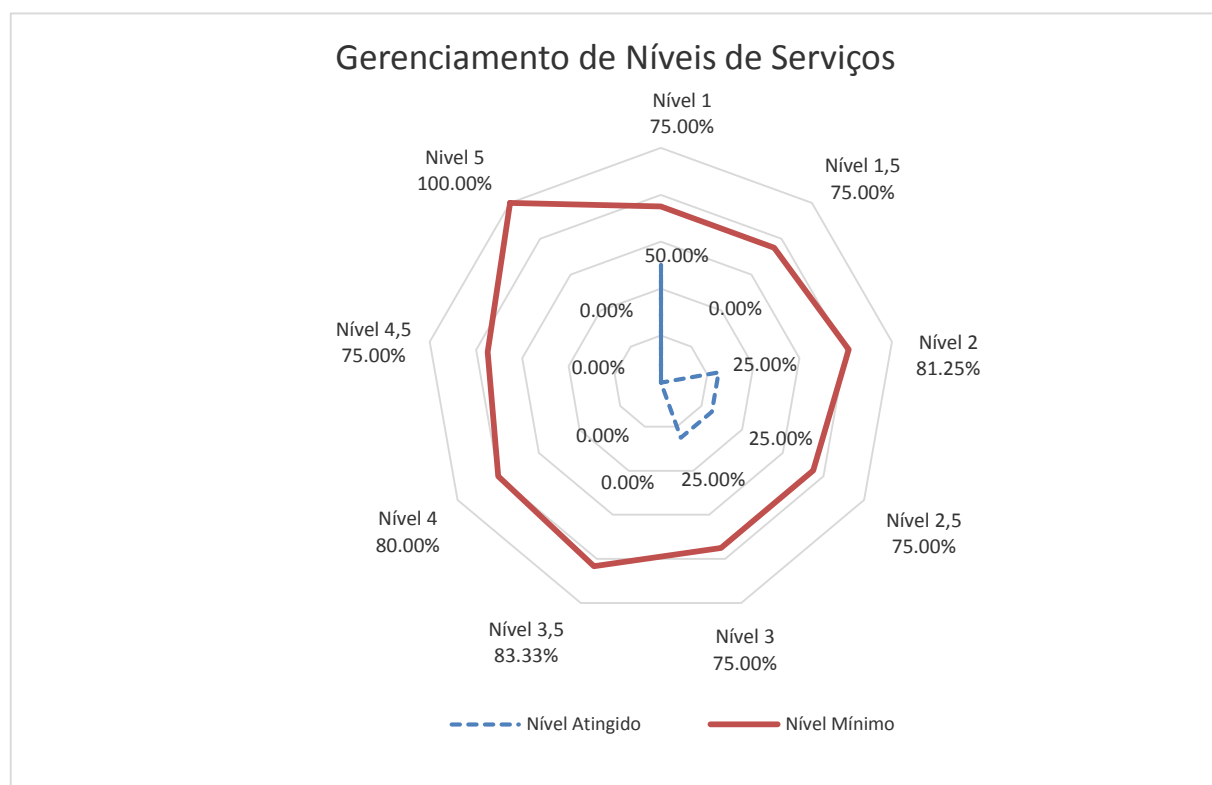
NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

serviços preconizadas pela ITIL.

157. Observa-se o atingimento de 50,00% do Nível 1 e 25,00% dos Níveis 2, 2.5 e 3 do modelo ITIL, o que demonstra baixa maturidade por parte da Terracap no gerenciamento de níveis de serviços.

158. Tal situação, retrata, basicamente, práticas realizadas pela Terracap, tais como: acordo de nível de serviço firmado²⁹, identificação dos clientes e serviços e a existência de catálogo de serviço mantido e atualizado³⁰.

159. Para os demais níveis avaliados (3.5 a 5 do ITIL), verificou-se que não são executadas ações por parte da Terracap para atendimento dos níveis mínimos de aderência ao ITIL, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Documento associado ao processo (e-doc EE7F5F19. Avaliação do Gerenciamento de Níveis de Serviços de TI)

160. A consequência desse resultado (0,00% dos Níveis 3.5 a 5 do ITIL) são acordo de níveis de serviços que não são revisados e acabam obsoletos, tornando difícil a identificação de pontos fracos dos serviços prestados que podem ser melhorados.

²⁹ Documento associado (Processo GDF 111.005.194.2013 vol. 01 referente aos pagamentos do Contrato 42/2013 fls. 61 a 73)

³⁰ Documento associado ao Processo nº 7177/15 (catálogo de serviços.xls).



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

Causas

161. Falta de pessoas capacitadas para gerenciar os níveis de serviços estabelecidos contratualmente. Falta de ações efetivas para implantação das melhores práticas de gestão de níveis de serviços.

Efeitos

162. Potencial risco de indisponibilidade dos serviços. Impossibilidade de verificar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados.

Considerações do Auditado

163. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que suas considerações em relação a esse achado são as mesmas descritas no achado 07.

Posicionamento da equipe de auditoria

164. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

165. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – recomendar à Terracap que implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de níveis de serviços da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.

Benefícios Esperados

166. Assegurar que o serviço fornecido possa ser medido e monitorado, possibilitando uma melhora a qualidade do serviço de TI da Terracap.

2.3.7 Achado 10 – Falta de rastreabilidade dos serviços prestados.

Critérios



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

167. IN 04/2010 – SLTI/MPOG, recepcionada no Distrito Federal pelo Decreto Distrital nº 34.637/13. ABNT NBR ISO 9000:2000.

Análise e Evidências

168. Ao tratar dos mecanismos de gestão dos contratos, deve-se ter em mente o que se entende por rastreabilidade. Segundo a ABNT NBR ISO 9000:2000, “*rastreabilidade é a capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou localização daquilo que está sendo considerado*”.

169. A rastreabilidade depende diretamente da existência e da qualidade dos mecanismos de gestão. Especificamente nos contratos de TI, espera-se que a equipe de planejamento da contratação defina os artefatos ou estabeleça mecanismos que possibilitem a rastreabilidade dos serviços, resultados ou produtos entregues em cada contrato, pois a ausência desses requisitos poderá comprometer a economicidade da contratação em face da possibilidade de pagamentos por serviços não prestados.

170. Na análise do processo de pagamento³¹ do serviço de infraestrutura (Lote 2 do Contrato nº 42/2013), verificou-se que a Terracap utilizou os seguintes documentos em sua rotina de pagamento:

- nota fiscal de pagamento;
- ordem de Serviço - instrumento formal de solicitação de serviços, sem o detalhamento dos serviços a serem realizados. A Solicitação dos serviços é realizada por demanda;
- check list de verificação de aspectos legais do pagamento;
- relatório analítico com o detalhamento dos chamados.

171. No entanto, a equipe de auditoria observou a falta de rastreabilidade dos serviços prestados, tais como:

- falta de vinculação entre a nota fiscal, a ordem de serviço, o relatório analítico e às atividades e produtos previstos no termo de referência do contrato;
- ausência de ferramentas ou processos gerenciais que possam garantir o alinhamento entre as demandas, produtos entregues e Catálogo de Serviço.

³¹ Documento associado (Processo GDF 111.005.194.2013 vol. 01 referente aos pagamentos do Contrato 42/2013).



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

172. Tais problemas foram detectados pela CODIN no exercício de 2013, conforme observado pelo Coordenador da CODIN no despacho nº 0282/2013 -CODIN à AUDIT³²:

“...não se encontra no Projeto Básico para o Lote 02 nenhuma referência a produtos que devem ser entregues e tampouco aos prazos de atendimento a que se refere o SLA (Service Level Agreement – Acordo de nível de serviço).

No projeto básico consta a descrição detalhada de uma série de serviços a serem prestados para cada uma das três áreas de atendimento (suporte, rede e banco de dados), sem, no entanto, deixar claro qual seria o valor em USAT a ser pago à contratada pela execução de cada um desses serviços.

...

A inexistência no edital de uma lista detalhada de serviços a serem prestados e o correspondente prazo máximo previsto para atendimento de cada serviço a ser realizado pela contratada torna inviável a execução do contrato nos moldes propostos no edital.”

173. A solução proposta à época pela CODIN foi a elaboração de um “Catálogo de Serviço”, que forneceria uma única fonte de informações consistentes sobre todos os serviços acordados para serem entregues a um ou mais clientes.

174. Em que pese as ações ultimadas naquela oportunidade, verificou-se a recorrência desse problema em diferentes graus nos contratos de TI da Terracap, conforme noticiado pelos atuais gestores da CODIN, em entrevista realizada pela equipe de auditoria no dia 19/11/2015, na sede da Terracap.

175. Tal fato decorre da falta de maturidade nos processos, e evidencia a necessidade de revisão dos mecanismos de rastreabilidade, das rotinas e dos processos de pagamento nos contratos de TI, em conformidade com o art. 15, III, “e”, da IN SLTI MPOG nº 04/2010, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 34.637/2013, bem como com o art. 19, IV, da IN SLTI MPOG nº 04/2014.

Causas

176. Ausência de previsão contratual dos elementos de rastreabilidade dos

³² Documento associado (Processo GDF 111.005.194.2013 vol. 01 referente aos pagamentos do Contrato 42/2013, fl. 102).



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

produtos e serviços.

Efeitos

177. Risco de a área de tecnologia realizar o pagamento de produtos e serviços sem vinculação com o previsto no termo de referência.

Considerações do Auditado

178. A Terracap, por meio do Despacho nº 022/16-CODIN (e-doc. 830B0516), noticiou que:

“Para adequar este achado as recomendações dos Auditores, a CODIN vem desenvolvendo um novo Projeto de Edital, estudando uma forma correta de atender as necessidades dos serviços, com aderência a IN 04, bem como as práticas e métodos exigidos em ITIL, ITSM e COBIT.”

Posicionamento da equipe de auditoria

179. A manifestação da jurisdicionada corrobora com as evidências apresentadas sobre o achado de auditoria em exame, razão pela qual mantém-se inalterada a posição desta equipe de auditoria apresentada na versão prévia deste relatório.

Proposições

180. Sugere-se ao egrégio Plenário a seguinte proposição:

I – determinar à Terracap que:

- a) abstenha-se de prorrogar a vigência de contratos em que a rastreabilidade das entregas e resultados seja insuficiente, ou faça constar desses ajustes, por meio de aditamento, os elementos necessários à supressão dessas deficiências, de forma a evitar o risco por pagamentos sem a devida contraprestação.
- b) doravante, estabeleça mecanismos de rastreabilidade das entregas nas contratações de TI, em atenção ao art. 15, III, “e”, da IN SLTI MPOG nº 04/2010, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 34.637/2013; e ao art. 19, IV, da IN SLTI MPOG nº 04/2014.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

Benefícios Esperados

181. Assegurar que os pagamentos realizados em contratos de TI tenham a devida contraprestação em produtos entregues ou serviços executados.

3 Conclusão

182. A presente auditoria teve como objetivo geral avaliar a eficácia e a eficiência dos desembolsos realizados pela Terracap com tecnologia da informação e comunicação – TIC, referente aos exercícios de 2008 a 2014.

183. Verificou-se que a Terracap instituiu normativos, referentes à gestão e uso corporativo de TIC, bem como estabeleceu estrutura formal para a condução das políticas corporativas de TIC, a partir do exercício de 2011.

184. Os resultados apresentados demonstraram, também, a necessidade de a Terracap implementar medidas na área de gerenciamento de serviços de tecnologia de informação, com a finalidade de se alinhar as boas práticas de mercado.

185. Quanto à estrutura de pessoal de TIC, identificou-se quantidade reduzida de servidores efetivos.

186. Observou-se, também, baixo índice de execução das ações e metas constantes do PDTI de 2012, revisado em 2014 para o biênio 2014-2015.

187. Tais deficiências podem comprometer projetos prioritários, prejudicar a qualidade dos serviços, além de aumentar o risco de perda de informações críticas da entidade.

188. Por outro lado, cabe destacar a gestão realizada pela área de desenvolvimento da Terracap no acompanhamento de projetos e na sustentação dos sistemas informatizados, em conformidade com as boas práticas de mercado.

4 Proposições

189. Em face de todo o exposto, sugere-se ao Tribunal que:

I. tome conhecimento do presente Relatório de Auditoria;



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

- II. recomende à Terracap, que adote, em atenção aos princípios da eficiência e eficácia, e com base nos critérios adotados nos Achados, as seguintes providências:
- a. implementar e monitorar as ações e metas constantes do PDTI;
 - b. estabelecer políticas e programas de recrutamento, seleção e retenção de profissionais especializados no quadro próprio, capazes de responder pelas atividades estratégicas de planejamento, gestão e controle da área de TI da empresa;
 - c. garantir a efetividade do Comitê de TI – CETI, nos termos do seu Regimento Interno, com a finalidade de assegurar o alinhamento da TI com as necessidades do negócio, bem como o monitoramento dos projetos e priorização dos investimentos de TIC;
 - d. implementar os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o:
 - d.1. gerenciamento dos serviços de TI, relativos aos níveis 3.5 (controle de qualidade) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado;
 - d.2. gerenciamento de incidentes, relativos aos níveis 2 (capacidade do processo), 2,5 (integração interna), 3,5 (controle de qualidade), 4 (informação de gerenciamento), 4.5 (integração externa) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado;
 - d.3. gerenciamento de configuração e de ativos da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3,



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado;

d.4. gerenciamento de níveis de serviços da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.

III. alertar à Terracap que a ausência de servidor do quadro efetivo na área de suporte de TI fragiliza e compromete a gestão do negócio, devendo, assim, avaliar a realocação interna de servidores com formação na área de TI;

IV. determinar à Terracap que:

a. exija da fornecedora dos serviços de desenvolvimento /manutenção de sistemas o reestabelecimento do fluxo normal de atendimento das demandas represadas, objeto do Contrato nº 43/2013, vez que o atual ritmo da execução contratual pode impactar negativamente nos negócios da empresa;

b. adote as medidas de adequação das instalações do CPD, envolvendo prevenção e combate a incêndio, controle de acesso, temperatura, e, ainda, avalie o possível excesso de peso das instalações da Unidade, localizada no 5º andar do Edifício Sede, bem como os demais problemas externados pela CODIN, por meio do Memorando nº 40/2015-CODIN, de forma a assegurar a conformidade com as normas de segurança da informação praticadas pelo mercado;

c. abstenha-se de prorrogar a vigência de contratos em que a rastreabilidade das entregas e resultados seja insuficiente, ou faça constar desses ajustes, por meio de aditamento, os elementos necessários à supressão dessas deficiências, de forma a evitar o risco por pagamentos sem a devida contraprestação;



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

- d. doravante, estabeleça mecanismos de rastreabilidade das entregas nas contratações de TI, em atenção ao art. 15, III, “e”, da IN SLTI MPOG nº 04/2010, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 34.637/2013; e ao art. 19, IV, da IN SLTI MPOG nº 04/2014;
 - e. elabore e encaminhe ao Tribunal, no prazo de 90 (noventa) dias, plano de ação, conforme modelo apresentado no Anexo do presente relatório de auditoria, para implementação das determinações e recomendações acima, contendo ações, prazos e responsáveis;
- V. dê conhecimento deste Relatório de Auditoria, do Relatório e Voto do Relator e da Decisão que vier a ser proferida à TERRACAP;
 - VI. autorize o retorno dos autos à Secretaria de Auditoria, para os devidos fins.

Brasília (DF), 24 de maio de 2016.

Cláudio Zumpichiatte Miranda

ACE – 1606

Luís Fernando Paiva Sâmia

ACE – 1557

Everton Assumpção

ACE - 556



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

Anexo I – Plano de Ação Terracap

Determinações e Recomendações do TCDF (Itens da Decisão)	Medidas a serem adotadas para cumprimento das proposições* (Ações)	Data prevista para a implementação* (dd/mm/aaaa)	Unidade/Setor responsável pela implementação*
recomendar à Terracap que ultime as medidas necessárias, com vistas à implementação e ao monitoramento das ações e metas constantes do PDTI, em conformidade com as boas práticas de mercado.	1)		
	2)		
	...		
recomendar à Terracap que estabeleça políticas e programas de recrutamento, seleção e retenção de profissionais especializados no quadro próprio, capazes de responder pelas atividades estratégicas de planejamento, gestão e controle da área de TI da empresa;	1)		
	2)		
	...		
alertar à Terracap que a ausência de servidor do quadro efetivo na área de suporte de TI fragiliza e compromete a gestão do negócio, devendo, assim, avaliar a realocação interna de servidores com formação na área de TI.	1)		
	2)		
	...		
recomendar à Terracap que adote medidas para garantir a efetividade do Comitê de TI – CETI, nos termos do seu Regimento Interno, com a finalidade de assegurar o alinhamento da TI com as necessidades do negócio, bem como o monitoramento dos projetos e priorização dos investimentos de TIC	1)		
	2)		
	...		



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

determinar à Terracap que exija da fornecedora dos serviços de desenvolvimento /manutenção de sistemas o reestabelecimento do fluxo normal de atendimento das demandas represadas, objeto do Contrato nº 43/2013, vez que o atual ritmo da execução contratual pode impactar negativamente nos negócios da empresa.	1)		
	2)		
	...		
recomendar à Terracap que implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento dos serviços de TI, relativos aos níveis 3.5 (controle de qualidade) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.	1)		
	2)		
	...		
determinar à Terracap que adote as medidas de adequação das instalações do CPD, envolvendo prevenção e combate a incêndio, controle de acesso, temperatura, e, ainda, avalie o possível excesso de peso das instalações da Unidade, localizada no 5º andar do Edifício Sede, bem como os demais problemas externados pela CODIN, por meio do Memorando nº 40/2015-CODIN, de forma a assegurar a conformidade com as normas de segurança da informação praticadas pelo mercado.	1)		
	2)		
	...		
recomendar à Terracap que implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de incidentes, relativos aos níveis 2 (capacidade do processo), 2,5 (integração interna), 3,5 (controle de qualidade), 4 (informação de gerenciamento), 4.5 (integração externa) e 5 (interação com seus clientes internos) da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade	1)		
	2)		
	...		



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO

NÚCLEO DE FISCALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NFTI

com as boas práticas de mercado.			
recomendar à Terracap que implemente procedimentos para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de configuração e de ativos da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.	1)		
	2)		
	...		
recomendar à Terracap que implemente os procedimentos necessários para atingir os níveis mínimos estabelecidos para o gerenciamento de níveis de serviços da metodologia disseminada pelo ITSMF que tem como base o modelo ITIL v.3, de forma a assegurar a conformidade com as boas práticas de mercado.	1)		
	2)		
	...		
determinar à Terracap que abstenha-se de prorrogar a vigência de contratos em que a rastreabilidade das entregas e resultados seja insuficiente, ou faça constar desses ajustes, por meio de aditamento, os elementos necessários à supressão dessas deficiências, de forma a evitar o risco por pagamentos sem a devida contraprestação.	1)		
	2)		
	...		
determinar à Terracap que, doravante, estabeleça mecanismos de rastreabilidade das entregas nas contratações de TI, em atenção ao art. 15, III, "e", da IN SLTI MPOG nº 04/2010, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 34.637/2013; e ao art. 19, IV, da IN SLTI MPOG nº 04/2014.	1)		
	2)		
	...		