



**Ministério da Educação
Universidade Federal de Viçosa
Auditoria Interna**

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 03/2022:

Monitoramento das recomendações do Relatório de Auditoria nº 02/2018



**Avenida Peter Henry Rolfs, s/n, Centro de Vivência, *Campus* Universitário
36570-900 – Viçosa-MG – Telefones: (31) 3612-1061 E-mail: auditoria@ufv.br**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

Demetrius David da Silva

Reitor

Rejane Nascentes

Vice-Reitora

Marcos Ribeiro Furtado

Secretário de Órgãos Colegiados

Jeferson Boechat Soares

Chefe de Gabinete – Reitoria

Equipe da Auditoria Interna

Mateus Henrique de Castro Dias

Auditor-Chefe

Érica Monteiro Andrade Barreto

Chefe de Expediente

Aline Xisto Rodrigues

Artur de Assis Rangel Crespo

Flávia dos Reis Arruda

Laís Silva Dias

Luís Otávio Pacheco

Maria Olímpia dos Santos Silva

Paula Carolina Santos Lopes

Missão

Aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivo baseado em risco, que garantam o aprimoramento da governança pública.

Auditoria Interna Governamental

A auditoria interna governamental é uma atividade independente e objetiva, de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações da UFV, auxiliando-a a alcançar seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada, para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controles internos e governança.

Monitoramento

O monitoramento consiste na adoção de ações por parte da Auditoria Interna objetivando verificar se as medidas implementadas pela Gestão estão de acordo com as recomendações emitidas pela Audin ou com o plano de ação acordado e se aquelas medidas foram suficientes para solucionar a situação apontada como inadequada frente aos critérios adotados.

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDIN?

A Audin realizou monitoramento das recomendações constantes do Relatório de Auditoria nº 02/2018, que tratou da Avaliação da Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação.

O monitoramento teve como escopo a análise documental relativa aos atos de nomeação e ações de capacitação dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização de todos os contratos de tecnologia da informação vigentes no exercício de 2021. Adicionalmente, realizou-se a verificação *in loco* dos equipamentos encaminhados para manutenção, visando confrontar o registro patrimonial do bem com aquele informado na solicitação de serviço de manutenção de equipamento de T.I.

POR QUE A AUDIN REALIZOU ESSE TRABALHO?

O trabalho de monitoramento consiste em verificar se as medidas implementadas pela UFV estão de acordo com as recomendações emitidas pela Audin ou com o plano de ação acordado e se aquelas medidas foram suficientes para solucionar a situação apontada como inadequada frente aos critérios adotados.

A responsabilidade pelo atendimento às recomendações emitidas pela Audin compete, em primeiro lugar, aos gestores das Unidades Auditadas.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDIN? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Em relação ao Relatório de Auditoria nº 02/2018, concluiu-se que 100% das recomendações válidas, isto é, não baixadas, foram implementadas pela Gestão. A promoção de capacitação e nomeação formal dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização dos contratos proporcionam o fortalecimento dos mecanismos de controle interno e de governança. O controle adotado pela DTI, nas manutenções de equipamentos se mostrou efetivo e mitigador do risco de manutenção em equipamentos de terceiros ou sem a devida regularização patrimonial.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Audin – Auditoria Interna

CGU – Controladoria Geral da União

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

UFV – Universidade Federal de Viçosa

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	1
2. RESULTADOS DOS EXAMES	3
2.1. GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES	3
2.2. BENEFÍCIOS DAS RECOMENDAÇÕES IMPLEMENTADAS	4
2.2.1 BENEFÍCIOS PARA A ADMINISTRAÇÃO	4
2.2.2 BENEFÍCIOS PARA A AUDITORIA INTERNA	4
3. CONCLUSÃO	5
ANEXO I	6

1.INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como objetivo verificar a implementação das recomendações constantes do [Relatório de Auditoria nº 02/2018](#), que tratou da Avaliação da Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação.

O monitoramento consiste na adoção de ações por parte da Auditoria Interna (Audin), a fim de verificar se as medidas implementadas pela Unidade Auditada estão de acordo com as recomendações emitidas pela Audin ou com o plano de ação acordado e se aquelas medidas foram suficientes para solucionar a situação apontada como inadequada frente aos critérios adotados.

Segundo a Controladoria Geral da União (CGU), a responsabilidade pelo atendimento às recomendações emitidas pela Audin compete, em primeiro lugar, aos gestores das Unidades Auditadas.

Os trabalhos foram realizados no período de 27/07/2021 a 30/11/2021 e de 09/08/2022 a 12/08/2022, tendo por base a verificação de todas as recomendações constantes do Relatório de Auditoria nº 02/2018. Para que os objetivos do trabalho fossem alcançados, foram realizados os seguintes procedimentos de auditoria:

1. Verificação da realização de treinamento para capacitação formal dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização de contratos (análise documental);
2. Verificação dos atos de nomeação dos fiscais e gestores dos contratos de tecnologia da informação (análise documental); e
3. Verificação do conteúdo relativo ao número de patrimônio constante das requisições de serviços em TIC em confrontação com o bem objeto de manutenção (análise documental, verificação *in loco*).

Ao final dos trabalhos, as recomendações foram classificadas da seguinte forma:

- a) **Sem manifestação:** quando a Unidade Auditada não se posiciona a respeito da recomendação;

- b) **Não implementada:** quando se constatar que nada foi feito e não houver previsão para o atendimento da recomendação;
- c) **Implementada parcialmente:** quando a Unidade Auditada tenha iniciado as ações que atendem a recomendação, porém, ainda faltam procedimentos para que a recomendação seja integralmente atendida;
- d) **Implementada:** quando houver evidências concretas de que a recomendação foi atendida;
- e) **Baixada:** quando ocorrer mudanças nas condições observadas, caracterizando a perda do objeto da recomendação ou quando a recomendação consistir em sugestão/aconselhamento;

2. RESULTADOS DOS EXAMES

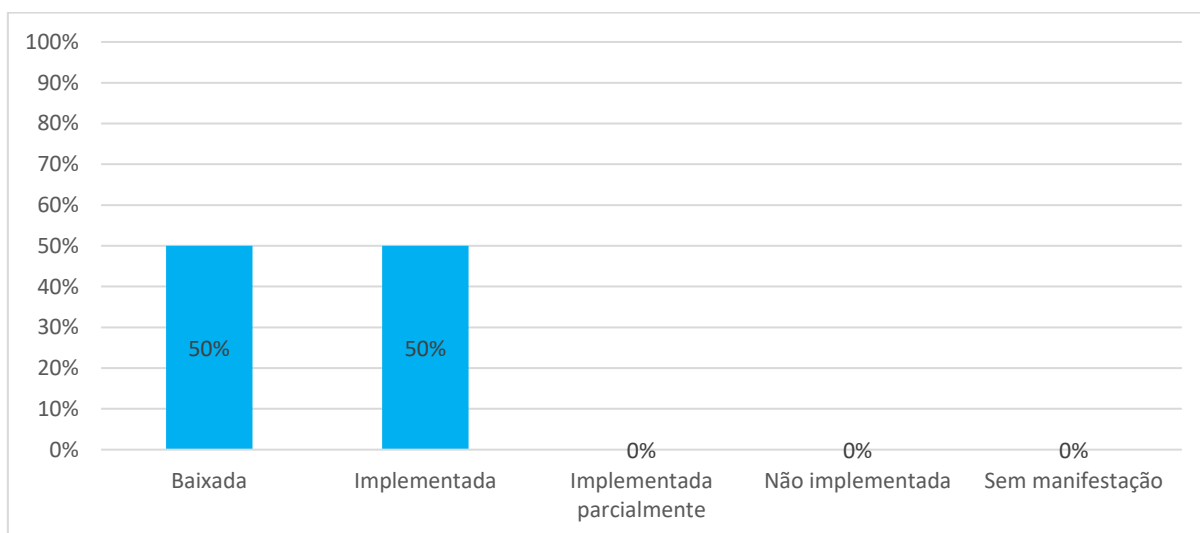
2.1. GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Auditoria Interna nº 02/2018 consignou 6 recomendações com objetivo de melhorar a gestão da tecnologia da informação da UFV. Após análise da equipe de auditoria, concluiu-se que metade das recomendações tiveram perda de objeto, uma vez que o contrato nº 129/2016, base para o desenvolvimento do trabalho, foi extinto e a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) passou a atender a demanda abrigada pelo mesmo.

Foram plenamente implementadas as recomendações relacionadas à nomeação de gestores e fiscais e a promoção de capacitação desses agentes. Também foi implementada a recomendação relativa “Evitar a assistência técnica em equipamentos sem a devida identificação patrimonial”.

Com base na verificação empreendida, chega-se ao seguinte resultado em relação ao grau de implementação das recomendações de auditoria interna, expressado no gráfico 1:

Gráfico 1: Grau de implementação das recomendações de auditoria interna



Fonte: Auditoria Interna

Excluindo-se do resultado da verificação as recomendações baixadas pela equipe de auditoria, conclui-se que 100% das recomendações válidas foram implementadas pela Gestão.

2.2. BENEFÍCIOS DAS RECOMENDAÇÕES IMPLEMENTADAS

2.2.1 Benefícios para a Administração

Capacitar os fiscais e gestores (recomendação 1) pode significar a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços, mitigando os riscos de execução inadequada do processo de trabalho. Promover a nomeação formal desses agentes (recomendação 2) constitui-se em um importante mecanismo de governança do processo de gestão de contratos, uma vez que define as competências e responsabilidades dos servidores envolvidos na gestão e fiscalização contratual, segregando suas funções, e conseqüentemente melhorando a aplicação dos controles internos.

Outrossim, a manutenção em equipamentos regularmente tombados (recomendação 3) proporciona o conhecimento sobre a frequência da manutenção de um bem, o tipo e a causa do problema e mitiga o risco de execução de despesa em bem particular ou não regularizado na Instituição.

2.2.2 Benefícios para a Auditoria Interna

A Audin adota a sistemática de quantificação e registro de resultados por meio da quantificação dos benefícios financeiros e não financeiros decorrentes de sua atuação, conforme preconizado na Instrução Normativa CGU nº 10/2020. O registro desses benefícios possibilita que os resultados efetivos da atividade de auditoria sejam apropriados tanto no âmbito da UFV quanto da sociedade em geral.

Tabela 1: Contabilização de Benefícios - IN CGU 10/2020

Tipo	Benefício não financeiro contabilizado	3
Dimensão	Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos	3
Repercussão	Tático/Operacional	3
Sub-classe	Outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos	3

Fonte: Auditoria Interna

3. CONCLUSÃO

O presente trabalho de monitoramento se propôs a verificar a implementação das recomendações de auditoria interna inseridas no Relatório de Auditoria Interna nº 02/2018 - Avaliação da Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação.

Das 6 (seis) recomendações monitoradas, concluiu-se pela necessidade de baixa das recomendações nº 4, 5 e 6, por perda do objeto. Constatou-se que as recomendações nº 1, 2 e 3 foram atendidas pela Gestão.

Com base nos testes e confirmações realizadas e excluindo-se as recomendações baixadas, conclui-se que 100% das recomendações foram atendidas.

Apresentou-se os benefícios gerados pelo atendimento às recomendações de auditoria tanto sob a ótica da Gestão quanto sob a perspectiva da Unidade de Auditoria Interna.

Para a Gestão significa a possibilidade de mitigar alguns riscos identificados e melhorar a eficiência, eficácia e qualidade de execução da Gestão da Tecnologia da Informação, no que tange à prestação de serviço de manutenção de equipamentos de informática.

Para a Auditoria Interna foi possível contabilizar 2 benefícios do tipo não financeiro, na dimensão Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos, de repercussão Tático/Operacional e classificado como "Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos".

ANEXO I

Manifestação da Unidade e análise da Auditoria Interna

Recomendação 1: Promover capacitação periódica aos gestores e fiscais de contratos de TI.

Situação: Implementada.

Manifestação da Unidade Auditada: *“Informamos que o Serviço de Gestão de Contratos, vinculado à Diretoria de Governança Institucional, desenvolveu o curso “Boas práticas de Gestão e fiscalização de contratos Administrativos”, com o objetivo de capacitar os servidores que atuam na gestão e fiscalização dos contratos da UFV.”.*

Análise da Auditoria Interna: A recomendação foi implementada, podendo ser aprimorada e mais incentivada a participação dos servidores.

Recomendação 2: Designar fiscais técnicos e administrativos para os contratos de TI conforme preconiza o artigo 2º, incisos VI e VII da IN 04/2014 SLTI/MPOG.

Situação: Implementada.

Manifestação da Unidade Auditada: *“Em atendimento à recomendação de número 02 inserida no Relatório de Auditoria Interna (0298913), encaminhamos a relação atualizada dos fiscais nomeados para os contratos de TI, conforme documento 0547409.*

Na oportunidade, ressaltamos que os atos poderão ser consultados na página da DMT (<https://www.dmt.ufv.br/download-de-contratos/>)”.

Análise da Auditoria Interna: A Unidade encaminhou a relação dos fiscais nomeados para os contratos de TI, conforme documento [0547409](#) no SEI.

Recomendação 3: Evitar a assistência técnica em equipamentos sem a devida identificação patrimonial, de modo que, primeiro o solicitante do serviço providencie a identificação do equipamento sob sua guarda e uso, com a devida colocação ou substituição da placa de identificação patrimonial.

Situação: Implementada.

Constatação: Numa primeira rodada de verificações, representada por uma amostra de 33 atendimentos analisados, identificou-se que o número de patrimônio de 13 (treze) equipamentos não foi anotado para a realização dos atendimentos listados abaixo. Em 4 (quatro) deles, não foi possível fazer a conferência, devido à dificuldade de acesso aos equipamentos durante o período de pandemia. Em 9 (nove) equipamentos, constatou-se a existência da plaqueta com o número de patrimônio, apesar do número não ter sido anotado.

Ticket_2021040510000443_2021-08-29_20-35, Ticket_2021041210000411_2021-08-29_20-35, Ticket_2021050410000069_2021-08-29_20-33, Ticket_2021050410000532_2021-08-29_20-33, Ticket_2021060110001142_2021-08-29_20-30, Ticket_2021060710000356_2021-08-29_20-28, Ticket_2021060710000561_2021-08-29_20-28, Ticket_2021061310000022_2021-08-29_20-26, Ticket_2021061510000037_2021-08-29_20-26, Ticket_2021062110000071_2021-08-29_20-25, Ticket_2021062410000314_2021-08-29_20-23, Ticket_2021062510000358_2021-08-29_20-23 e Ticket_2021063010000384_2021-08-29_20-22

Após reunião com a DTI, foi realizada uma nova rodada de verificações visando atestar a eficácia do controle interno adotado por aquela Diretoria. Nesse sentido, de um total de 134 tickets de chamados para assistência técnica em equipamentos de informática, registrados no mês de junho/2022, foi retirada uma amostra de 11 chamados para verificação *in loco*: 2022063010000515, 2022062310000449, 2022062210000398, 2022061510000661, 2022061410000199, 2022061310000173, 2022061010000133, 2022060810000451, 2022060810000316, 2022060610000409 e 2022060110000052.

A verificação *in loco* constatou que não houve atendimento de fato a 2 tickets:

- a) O chamado de nº 2022060610000409 foi “fechado sem resposta do cliente” no dia 13/06, tendo em vista que o BIOAGRO buscou assistência técnica particular, não enviando o computador à DTI conforme orientado no e-mail 4 do dia 09/06.
- b) O chamado de nº 2022060810000451 foi “fechado sem resposta do cliente” no dia 13/06, por não ter a DFN enviado o computador à DTI conforme orientado no e-mail 4 do dia 06/06.

Nos demais 9 tickets de atendimento, foram informados os números de patrimônio de todos os equipamentos. Tais números de patrimônio foram confirmados na verificação *in loco* e confrontados com os registros da solicitação de manutenção do bem.

Manifestação da Unidade Auditada: Despacho DTI 0584649: Em resposta à solicitação da auditoria, segue a justificativa da falta de anotação dos patrimônios, quando da primeira análise.

Note que no despacho DTI 0521199, consta o seguinte trecho:

"estamos inserindo no processo um relatório (Relatorio Chamados_DAU 04_a_06.xlsx) gerado pelo sistema OTRS juntamente com nosso caderno de controle de entrada e saída de equipamento da DTI (Registro_caderno_1 e Registro_caderno_2), nesse caderno contém o número dos chamados e o patrimônio dos computadores enviados a DTI. Também estamos enviando o PDF expandido de cada chamado do relatório.

Por algum motivo, o SEI não anexou os arquivos:

- *Relatorio Chamados_DAU 04_a_06.xlsx*
- *Registro_caderno_1*
- *Registro_caderno_2*

Pedimos desculpas pelo equívoco e vamos anexar os arquivos para conferência.

Visando facilitar o trabalho do senhor auditor, segue a relação dos chamados com os devidos patrimônios e justificativas."

Ticket_2021040510000443	218242, 218243, 218246, 355834, 355837, 355838
Ticket_2021041210000411	Agrupamento de chamado aberto anteriormente
Ticket_2021050410000069	Chamado atendido no Local
Ticket_2021050410000532	46519/NI / Atendimento negado por não possuir patrimônio UFV
Ticket_2021060110001142	206078

Ticket_2021060710000356	Apesar do cliente afirmar no chamado que o notebook possui patrimônio UFV, ele não foi informado, e nas imagens do caderno não consta esse chamado. Sendo assim, ligamos para o cliente e coletamos o patrimônio 206078
Ticket_2021060710000561	211892
Ticket_2021061310000022	258850
Ticket_2021061510000037	Chamado interno de servidor da DTI
Ticket_2021062110000071	219939, 176158, 170506, 219939, 219942, 219941
Ticket_2021062410000314	308903
Ticket_2021062510000358	358721
Ticket_2021063010000384	192612

Análise da Auditoria Interna: Na primeira verificação, a manifestação da Unidade apresentou divergências e ações incompatíveis com o que foi recomendado.

Quanto ao Ticket_2021041210000411_2021-08-29_20-35, a ausência de anotação do número de patrimônio não justifica-se por tratar-se de um "grupamento de chamado aberto anteriormente"; quanto ao Ticket_2021050410000069_2021-08-29_20-33, o fato de ser "chamado atendido no local" não é justificativa para falta da anotação do número de patrimônio; há divergências entre os números de patrimônio informados à Auditoria pela Unidade Solicitante dos serviços e números informados pela Unidade Auditada, com relação aos seguintes atendimentos: Ticket_2021060110001142_2021-08-29_20-30, Ticket_2021060710000356_2021-08-29_20-28, Ticket_2021062110000071_2021-08-29_20-25, Ticket_2021062410000314_2021-08-29_20-23, Ticket_2021063010000384_2021-08-29_20-22.

Após o alerta da Audin, em reunião com a DTI, o controle interno foi melhorado, sendo possível constatar, na segunda rodada de análise, o atendimento à recomendação de

auditoria, reforçando a premissa de conferência patrimonial do bem submetido à manutenção.

Recomendação 4: Melhorar a quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços a ser contratado, prevista no art. 19, inciso II, da IN-SLTI/MP nº 4/2014 (Acórdão 916/2015-TCU-Plenário-item 9.1.2).

Situação: Baixada.

Manifestação da Unidade Auditada: à folha 578 do processo 007760/2018 o gestor informou que *“o referido contrato foi encerrado em Setembro de 2018”*. Adicionalmente (despacho 0521199), registrou-se que *“devido o término do contrato, foi necessária uma otimização total da DTI para conseguirmos continuar atendendo nossa comunidade de maneira eficiente e satisfatória.”*.

Análise da Auditoria Interna: Com o encerramento do contratado e a assunção da demanda por parte da DTI houve a perda do objeto da recomendação.

Recomendação 5: Acompanhar a execução contratual, mantendo-se vigilante aos possíveis ganhos de produtividade decorrentes da atividade empresarial, revertendo tais benefícios em favor da Administração.

Situação: Baixada.

Manifestação da Unidade Auditada: Idem a recomendação nº 04.

Análise da Auditoria Interna: Idem a recomendação nº 04.

Recomendação 6: Implementar melhoria na aferição sistemática da qualidade dos serviços de TI prestados pela Contratada.

Situação: Baixada.

Manifestação da Unidade Auditada: Idem a recomendação nº 04.

Análise da Auditoria Interna: Idem a recomendação nº 04.