



Auditoria de Governança e Gestão dos Serviços Públicos Digitais

Alexandre Martins Nogueira
Auditor Federal de Finanças e Controle (IIA-CGAP)

Coordenação-Geral de Auditoria de Tecnologia da Informação –
CGATI

Brasília, 12/09/2017

Objetivos da avaliação



- ✓ Fomentar o **Governo Digital**, apontar riscos para a *efetividade da EGD*.
- ✓ Fomentar a **Desburocratização**.
- ✓ Avaliar e aprimorar a Governança e Gestão Corporativa de TIC dos órgãos.
- ✓ Fomentar a IN Conjunta CGU/MP nº 01/2016 (riscos).



Contexto da avaliação

1. CENTRO DE GOVERNO



2. ÓRGÃOS PÚBLICOS



3. CIDADÃO

Simplificação

Agilização





Normativos e boas práticas

**Lei nº 12.527/2011
(LAI)**

**Decreto nº
8.638/2016**

**Decreto nº
6.932/2009**

Guias do SISP

**IN SEGES nº
01/2010**

GESPÚBLICA

**IN SECOM/PR
nº 08/2014**

ISO/IEC 38500

ISO/IEC 17799

COBIT

Acórdãos do TCU

Base para os testes.

Testes Agrupados em Dimensões.



Metodologia da avaliação

- **Amostra.**

Órgão avaliado	Serviços digitais
Ministério do Trabalho	Homolognet , Empregador Web
Ministério da Educação	Sisu, Fies, Prouni
Ministério da Saúde	Cartão SUS, SIG/SNT, Portal Sage
Ministério da Justiça	Consumidor.gov, Sinesp Cidadão, Sisconare
Receita Federal	Per/Dcomp, Dimob, eSocial, DIRPF

* Critério: Pesquisa TIC Domicílios 2015-2016. Cetic.br

- **Escopo dos exames** : 2014-2015-2016.
- **Procedimento** : *exame documental → entrevistas → inspeção in loco.*

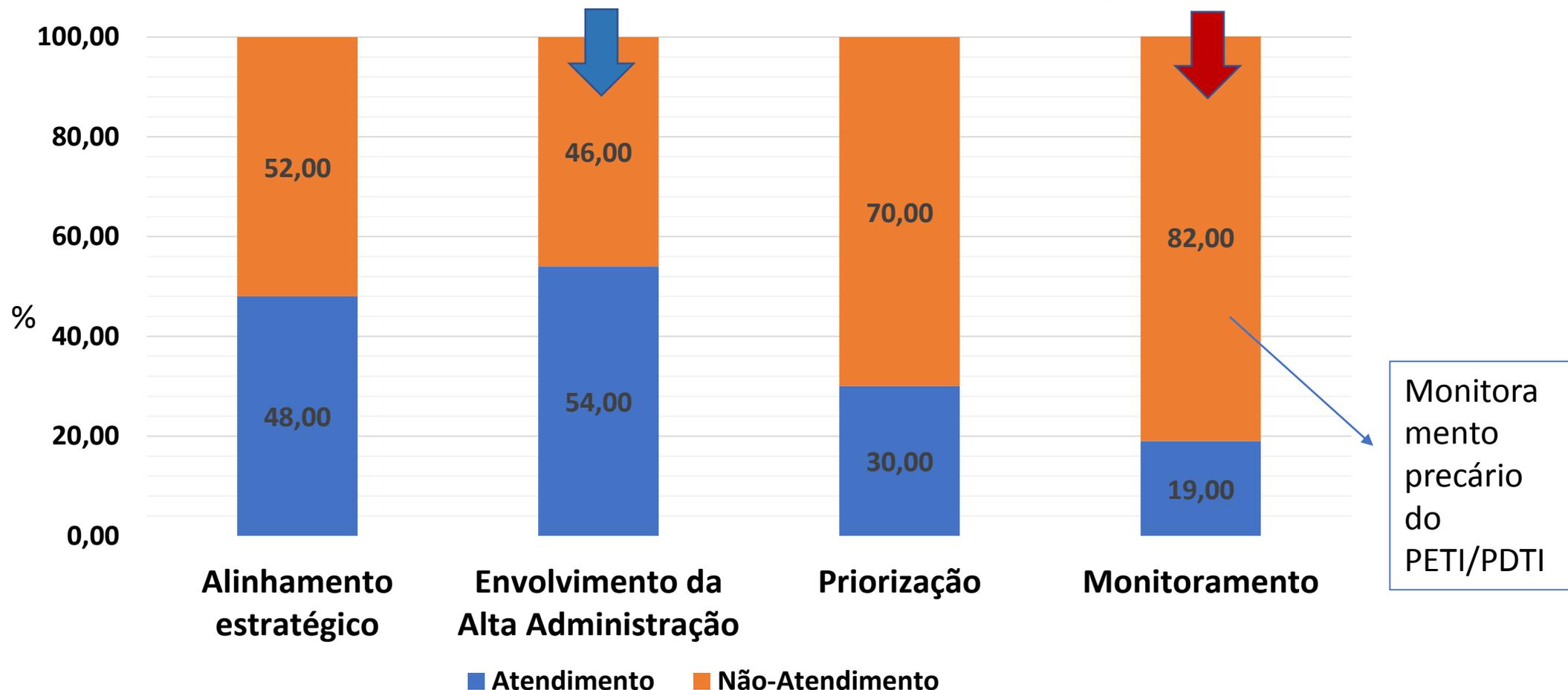


Resultados da Avaliação (Governança)



Governança de Serviços Digitais

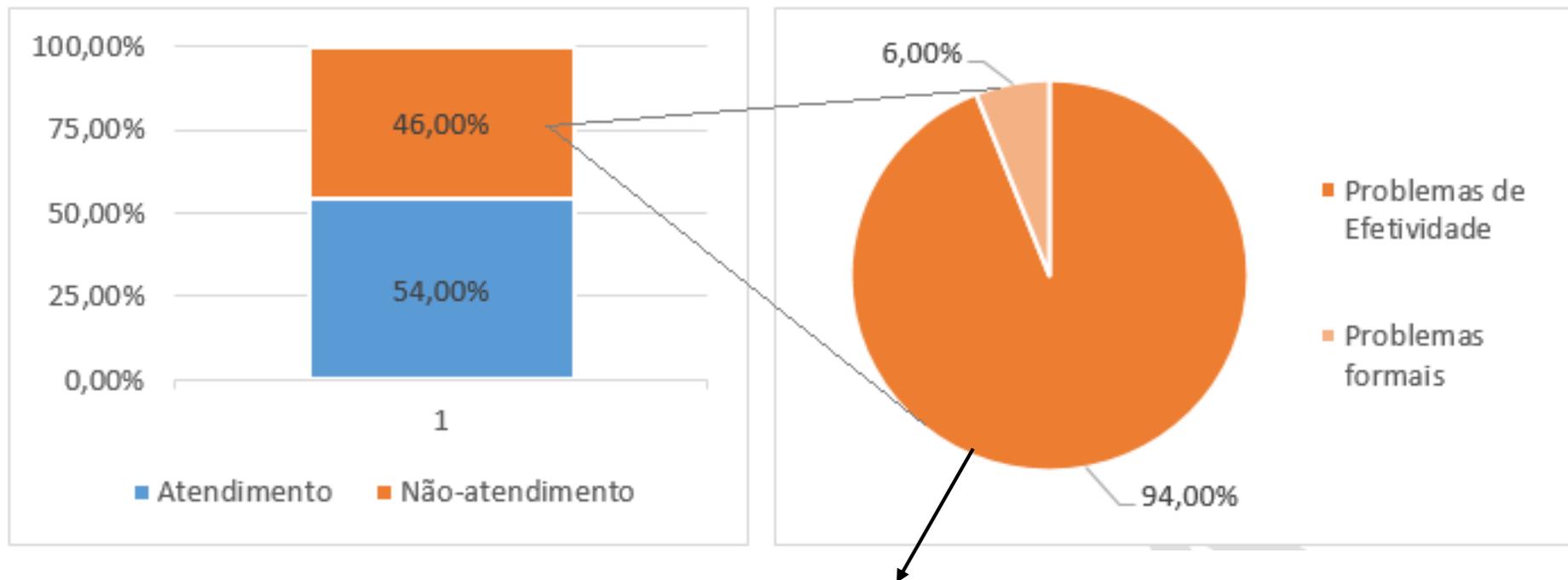
Desempenho dos órgãos - Dimensões x Somatório relativo dos pontos



Governança de Serviços Digitais

Envolvimento da Alta Administração

Composição dos problemas verificados na dimensão



Comitê gestor de TI: * Membros titulares não participam regularmente das reuniões.

**** Reuniões não ocorrem na periodicidade disposta em regimento.**

Governança de Serviços Digitais

Síntese dos achados

- ✓ ***Política de Governança Corporativa de TIC não formalizada;***
- ✓ ***PEI, PETI e PDTI alinhados ao paradigma de serviços de maneira incipiente;***
- ✓ ***O comitê gestor de TI pouco atuante;***
- ✓ ***PDTI monitorado precariamente; e***
- ✓ ***Mecanismos de transparência insuficientes.***



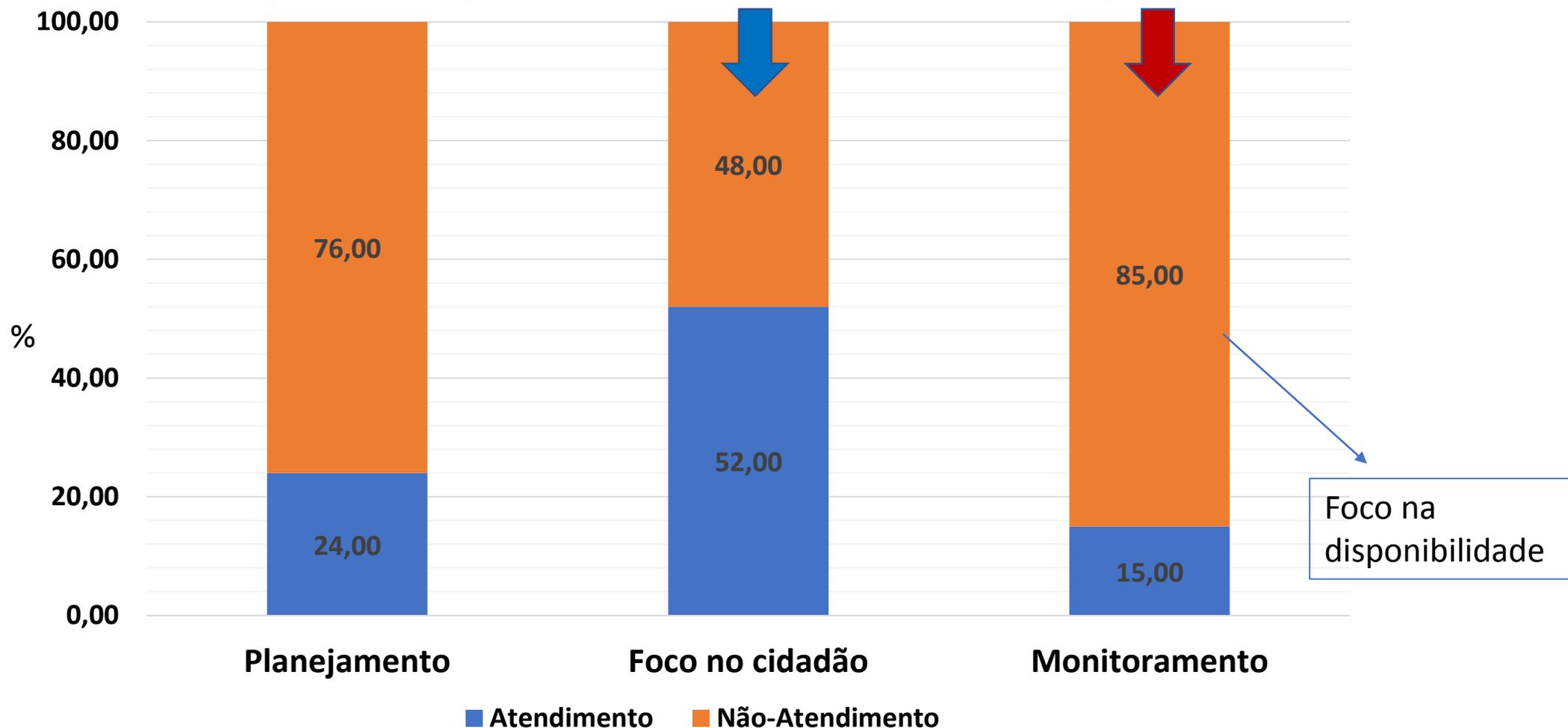


Resultados dos Avaliação (Gestão)



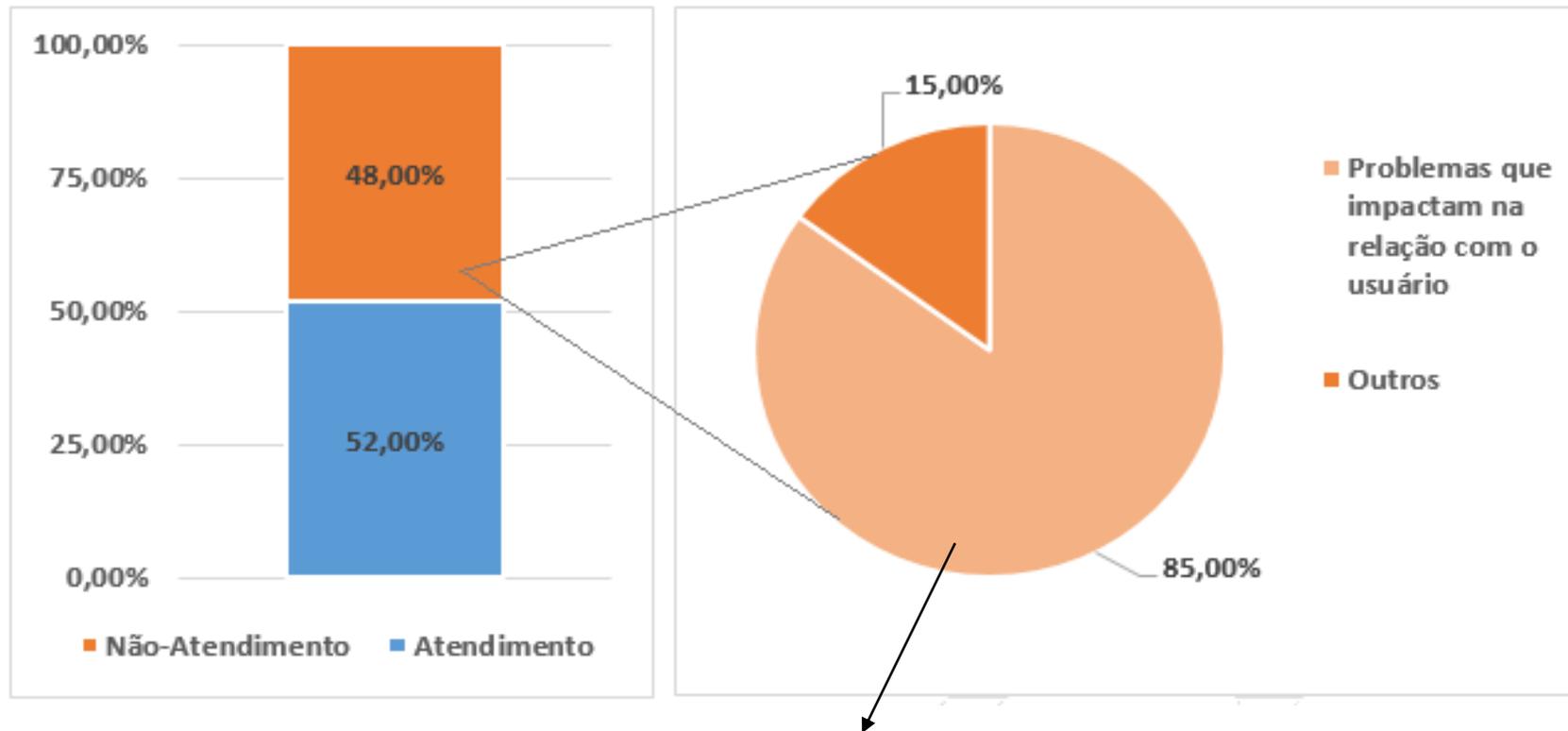
Gestão de serviços digitais

Desempenho dos órgãos – Dimensões x Somatório relativo dos pontos



Gestão de serviços digitais

Foco no cidadão



- Portal de Serviços do Governo Federal incompleto ou com informações defasadas.
- Carta de Serviços ao Cidadão com informações defasadas. Carta inacessível. Mais de uma versão.



Gestão de serviços digitais

Síntese dos achados

- ✓ *Gerenciamento de riscos ainda é intuitivo;*
- ✓ *Falta de mapeamento do processo de atendimento;*
- ✓ *Inexistência de planos de digitalização de serviços;*
- ✓ *Carta de Serviços e Portal de Serviços do Governo Federal ainda com informações defasadas ou incompletas;*
- ✓ *Não são acordados Níveis Mínimos de Serviço junto aos usuários; e*
- ✓ *Não realização de Pesquisas de satisfação.*





Conclusões e Impactos no Governo Digital



Conclusões da avaliação

- 
- A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a green and white abstract shape with a Brazilian flag motif (yellow, green, and blue) and the word 'objetivo' written vertically in white on a green background.
- ✓ *Alta Administração* ainda não sensibilizada quanto ao seu papel;
 - ✓ *As estruturas e o arranjo de Governança Corporativa de TIC* não são efetivos;
 - ✓ *Digitalização de serviços públicos* ainda não internalizada na cultura dos órgãos;
 - ✓ Pouca compreensão sobre o **conceito de serviço público digital** e seus requisitos de gestão;



Conclusões da avaliação

- 
- A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a green and white abstract shape with a Brazilian flag motif (yellow, green, and blue) and the word 'objetivo' written vertically in white on a green background.
- ✓ *Lacuna de **competências e mecanismos** para identificar novas oportunidades de digitalização de serviços;*
 - ✓ ***Pouca transversalidade** nos projetos e ações conduzidos internamente;*
 - ✓ *Serviços públicos geridos sem o **foco no cidadão**; e*
- ✓ *Risco de impactos negativos na efetividade da **Política de Governança Digital (PGD)**.*



Recomendações Estruturantes

Principais recomendações ao MPDG:

- ✓ *Revisão dos Planos de Trabalho de cessão de ATI.*
- ✓ *Redistribuição dos ATI e das gratificações SISP, com base na oferta e procura de serviços digitais.*
- ✓ *Ampliar divulgação e capacitação:*



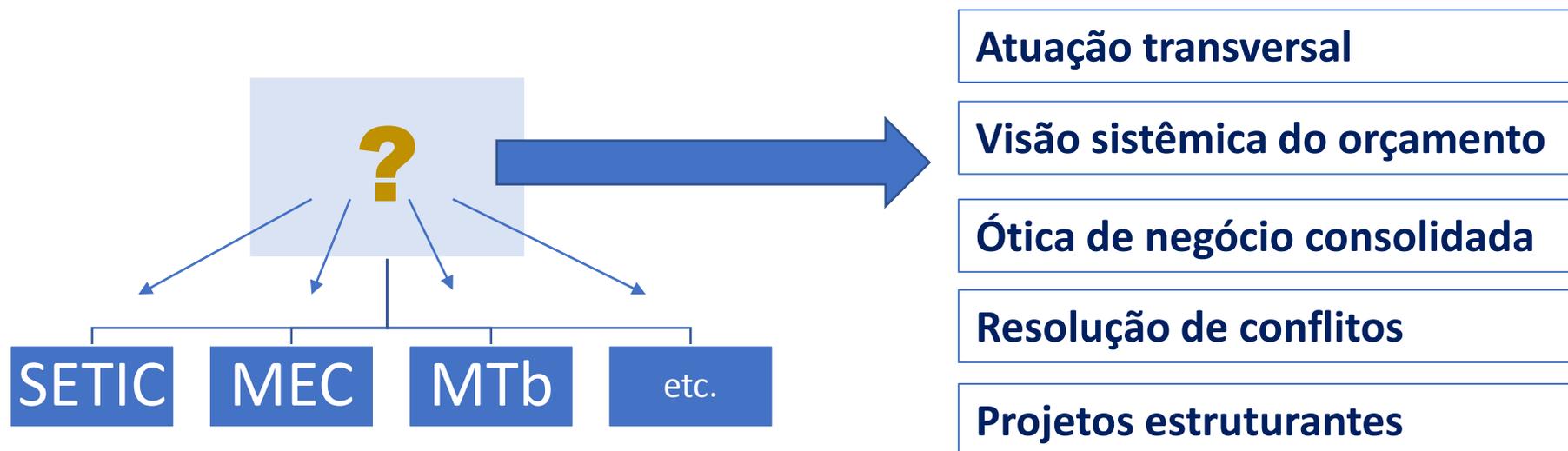
Aspectos envolvidos na digitalização

Kit de Transformação de Serviços Públicos

Portaria STI nº 19/2017

Recomendação à Casa Civil:

- ✓ *Atribuir a uma instância administrativa, hierarquicamente superior, a capacidade de influenciar prioridades/projetos de digitalização dos órgãos.*





Acesse: <https://auditoria.cgu.gov.br/>

Pesquisa de Relatórios

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Use os filtros abaixo para encontrar os relatórios do seu interesse

A Pesquisa de Relatórios tem o objetivo de aumentar a transparência e reunir em um único espaço todos os trabalhos de Controle Interno do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). São relatórios de fiscalização em estados e municípios, auditorias anual de contas, avaliações de programas, entre outros. Na busca, há, ainda, a possibilidade de baixar mais de um relatório pela opção "Baixar selecionados".

Título do Relatório

Linha de Atuação

Período de Publicação



até





Obrigado!

Coordenação-Geral de Auditoria de Tecnologia da Informação – CGATI

Contato: sfccgati@cgu.gov.br

Telefone de contato: (61) 2020-7212/7213