



AUDITORIAS NA GESTÃO DE CONTRATOS DE TI

SUMÁRIO EXECUTIVO
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



República Federativa do Brasil

Tribunal de Contas da União

MINISTROS

Aroldo Cedraz de Oliveira (Presidente)

Raimundo Carreiro (Vice-presidente)

Augusto Nardes

Walton Alencar Rodrigues

Benjamin Zymler

José Múcio Monteiro

Ana Arraes

Bruno Dantas

Vital do Rêgo

MINISTROS-SUBSTITUTOS

Augusto Sherman Cavalcanti

Marcos Bemquerer Costa

André Luís de Carvalho

Weder de Oliveira

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCU

Paulo Soares Bugarin (Procurador-Geral)

Lucas Rocha Furtado (Subprocurador-geral)

Cristina Machado da Costa e Silva (Subprocuradora-geral)

Marinus Eduardo de Vries Marsico (Procurador)

Júlio Marcelo de Oliveira (Procurador)

Sérgio Ricardo Costa Caribé (Procurador)

SUMÁRIO EXECUTIVO

Tecnologia da Informação

Auditorias na Gestão de Contratos de TI

RELATOR

Augusto Sherman Cavalcanti

Ministro-substituto

© Copyright 2015, Tribunal de Contas da União.

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

<www.tcu.gov.br>

Permite-se a reprodução desta publicação,
em parte ou no todo, sem alteração do conteúdo,
desde que citada a fonte e sem fins comerciais.

Brasil. Tribunal de Contas da União.

Auditorias na gestão de contratos de TI / Tribunal de Contas da União, Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação; Relatoria Augusto Sherman Cavalcanti, Ministro-substituto. – Brasília: TCU, 2015.

36 p. – (Sumário Executivo. Tecnologia da Informação)

O processo relativo a essa auditoria (TC 014.815.2014-1) foi apreciado em sessão ordinária do Plenário de 22/4/2015 sob a relatoria do ministro-substituto Augusto Sherman Cavalcanti, resultando no Acórdão 916/2015-TCU-Plenário.

1. Tecnologia da informação. 2. Governança. 3. Contrato administrativo. I. Título. II. Série.

Apresentação

A presente publicação, sob a forma de sumários executivos, traz os principais resultados obtidos nas auditorias de contratos de Tecnologia da Informação (TI), orientadas pela Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti) no ano de 2014.

Este diagnóstico refere-se ao TC 014.815.2014-1, apreciado em sessão ordinária do Plenário, de 22/4/2015, sob a relatoria do ministro-substituto Augusto Sherman Cavalcanti, resultando no Acórdão 916/2015-TCU-Plenário.

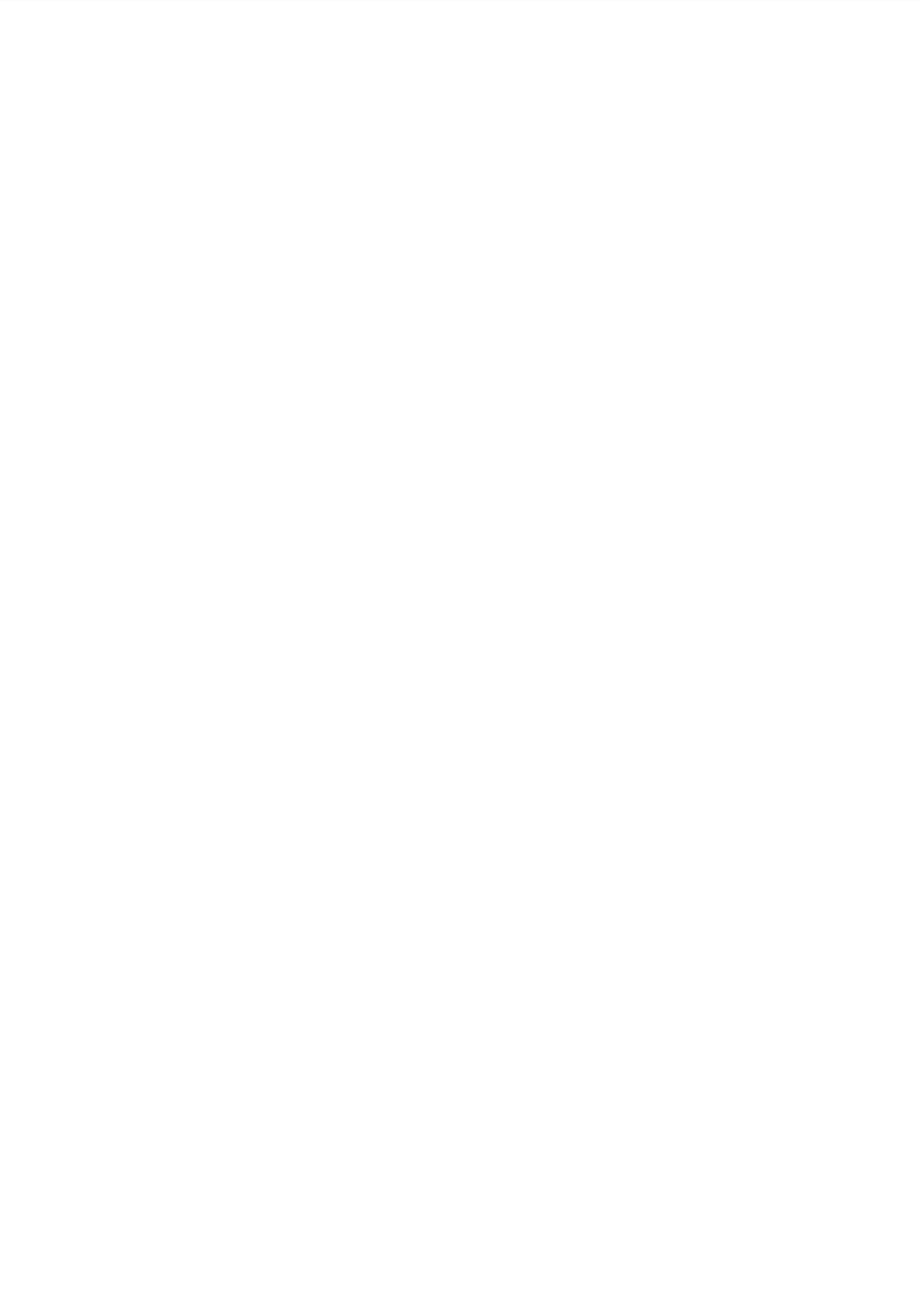
Os trabalhos tiveram por fim avaliar a gestão de contratos de TI das organizações públicas federais, em especial a adoção de controles para que os objetivos das contratações sejam alcançados.

O foco das auditorias efetivadas pela Sefti é sempre a verificação da conformidade e do desempenho das ações do governo nessa área, a partir de análises sistemáticas de informações sobre aspectos de governança, segurança e aquisições de bens e de serviços relativos à TI, utilizando-se critérios fundamentados.

Dessa forma, o Tribunal busca contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública, a fim de assegurar que a tecnologia da informação agregue valor ao negócio da Administração Federal em benefício da coletividade, bem como oferecer aos parlamentares, aos órgãos jurisdicionados e à sociedade civil dados fidedignos para que possam exercer o controle dos atos governamentais.

AROLDO CEDRAZ

Presidente do TCU



Resumo

Desde 2008, a Administração Pública Federal (APF), sob a indução do Tribunal de Contas da União (TCU), vem envidando esforços na definição de um novo modelo de contratação de soluções de TI que, atualmente, encontra-se materializado na IN SLTI/MP 4/2014 e nas Resoluções CNJ 182/2013 e CNMP 102/2013.

Em 2014, o TCU realizou um conjunto de auditorias sob a mesma orientação para verificar se os controles previstos nesse novo modelo estão sendo efetivamente aplicados por parte dos gestores públicos, em especial na etapa de gestão contratual, na qual os resultados pretendidos com as contratações devem ser alcançados.

As auditorias integrantes desta fiscalização objetivaram avaliar o processo de trabalho de gestão de contratos de TI, por meio da verificação amostral da conformidade da execução desses contratos em relação aos controles do novo modelo de contratação. Nesse sentido, avaliou-se a implantação dos controles que colaboram para o alcance dos resultados pretendidos com as contratações de TI.

O trabalho foi coordenado pela Secretaria de Fiscalização de TI (Sefti), com a participação das secretarias regionais de controle externo nos estados do Amazonas (Secex-AM), Ceará (Secex-CE), Pernambuco (Secex-PE) e Rio de Janeiro (Secex-RJ). Os resultados de todos esses trabalhos consolidaram-se para viabilizar a análise conjunta dos problemas e das boas práticas, a qual é objeto desta publicação.

Considerando as diretrizes do novo modelo de contratação de soluções de TI, a presente avaliação focou a mensuração e o pagamento dos serviços por resultados, a avaliação sistemática de qualidade dos serviços prestados e o efetivo controle da execução contratual, além de alguns pontos a respeito do planejamento da contratação.

O volume de recursos fiscalizados ultrapassou o montante de R\$ 435 milhões, obtido pela soma dos empenhos de todos os contratos de TI avaliados desde o início das respectivas vigências.

No que diz respeito ao planejamento das contratações, apesar de ter sido observada relevante evolução da maturidade das contratações de TI com a adoção de diversos aspectos do novo modelo, foram observadas falhas na

justificativa do volume de serviços a serem contratados, no detalhamento das sanções administrativas e nos artefatos produzidos.

No que tange à gestão contratual propriamente dita, constatou-se ausência de rastreamento dos serviços prestados e, por conseguinte, pagos, o que pode levar ao pagamento por serviços não prestados. Em todas as fiscalizações havia problemas na efetiva avaliação dos serviços prestados, a despeito de terem sido previstos níveis de serviço nos respectivos contratos. Foram encontradas desconformidades na aplicação dos critérios de medição, além de não manutenção de requisitos técnicos exigidos/propostos, dada a ausência de listas de verificação para subsidiar a emissão dos termos de recebimento.

Com relação à mensuração de serviços em contratos de suporte ou sustentação à infraestrutura de TI, verificou-se a inadequação da adoção da métrica Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), teoricamente vinculada a resultados, para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, resultando em pagamentos não rastreáveis e em possível pagamento por serviços não prestados.

A carência de capacitação das equipes de acompanhamento e fiscalização de contratos de TI e de condição para lidar com a carga de trabalho foram identificadas como algumas das causas para a maioria dos achados constatados nesta FOC, devendo ser atacadas de maneira estratégica pelos Órgãos Governantes Superiores (OGS) e pelos entes por eles abrangidos.

Três anos após a mudança na legislação, que tornou obrigatória a designação de uma equipe quadripartite, apenas 50% dos entes fiscalizados realizaram a designação formal do gestor e dos fiscais de contrato conforme deveriam. Ademais, 54% dos fiscais e gestores alegaram não se sentirem capacitados para o desempenho dessas atividades. A situação é agravada pela excessiva quantidade de contratos sob responsabilidade de cada fiscal simultaneamente.

Com relação aos mecanismos de reajustamento dos contratos, consideraram-se relevantes as distorções provocadas pela adoção heterogênea de mecanismos de recomposição de preços, tendo em vista as diferenças nas variações dos mecanismos de reajustamento e dos próprios índices que vêm sendo adotados.

Como pontos positivos encontrados, destacam-se a designação de substitutos para gestores e fiscais de contratos de TI, a consolidação do uso do pregão eletrônico, a adoção da Ordem de Serviço (OS) como mecanismo de controle da execução contratual, a redução dos casos de remuneração por mera

disponibilidade de mão de obra e a definição de parâmetros para avaliação da qualidade dos serviços prestados, em que pese ainda existirem falhas na realização da avaliação durante a execução contratual.

Considerando que o novo modelo de contratação de TI é calcado no planejamento da contratação, na divisão do objeto, no pagamento por resultados, na avaliação da qualidade, no controle efetivo da execução contratual e na existência de recursos humanos capacitados, observa-se, ante as fiscalizações realizadas por esta Corte no ano de 2008, evolução no modelo de contratações de serviços de TI adotado pelos entes públicos, com maior disseminação do planejamento da contratação, avanços no pagamento por resultados e na avaliação da qualidade dos serviços.

Destarte, foram proferidas deliberações com vistas a aprimorar os modelos de pagamento por resultados, a tornar efetiva a avaliação da qualidade durante a execução contratual e, sobretudo, a garantir a existência de recursos humanos capacitados para gerir os contratos de serviços de TI adequadamente. Assim, foram feitas diversas recomendações à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP) e ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), enquanto OGS, para alertarem os gestores por eles abrangidos quanto a pontos específicos da legislação e até mesmo propostas de alteração nos atos normativos que regulamentam as contratações de soluções de TI.



Sumário

A gestão de contratos de TI na APF	11
O que foi avaliado pelo TCU	12
Por que foi avaliado	13
Como se desenvolveu o trabalho	14
O que o TCU encontrou	14
Fiscais e gestores de contratos de TI	15
Designação formal do gestor e dos fiscais de contrato de TI	15
Qualificação técnica do gestor e dos fiscais de contrato de TI	16
Quantidade excessiva de contratos sob responsabilidade do mesmo fiscal	17
Planejamento da contratação	17
Falhas / Inexistência da justificativa do volume de serviços a ser contratado	18
Falhas na estipulação das sanções administrativas	18
Outras falhas no planejamento	19
Gestão da contratação	19

Ausência/Dificuldade de rastreamento dos serviços prestados	19
Falha ou ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados	20
Desconformidade na aplicação dos critérios de medição	20
Falhas na gestão dos riscos da contratação	20
Não manutenção de requisitos técnicos exigidos/propostos durante a execução do contrato	21
Ausência de registro das ocorrências relacionadas à execução contratual	21
Mensuração de serviços em contratos de sustentação à infraestrutura de TI	22
Gestão de contratos de desenvolvimento e manutenção de sistemas	24
Reajustamento contratual	25
O que pode ser feito para melhorar a gestão dos contratos de TI na APF	25
Benefícios da implementação das recomendações do TCU	27
Acórdão 916/2015-TCU-Plenário	29
Publicação	35
Quórum	36

A gestão de contratos de TI na APF

Tecnologia da Informação (TI) tem-se tornado, cada vez mais, elemento indispensável ao alcance dos objetivos organizacionais. No âmbito público federal, a legislação prioriza a execução indireta de tarefas executivas, por meio da contratação de empresas para a prestação de serviços, de modo que ganham especial relevância as contratações de soluções de TI efetuadas pelos órgãos e entidades federais.

Além de essenciais para o alcance das finalidades da APF, as contratações de TI atingiram, nos orçamentos fiscal e da seguridade social de 2014, R\$ 7,2 bilhões.

Em razão da relevância, da materialidade das contratações de TI e da absoluta criticidade, a partir de 2002, o TCU intensificou esforços para induzir a elevação da maturidade dos processos de trabalho dessas contratações nas organizações que integram a APF.

Após identificar um conjunto de falhas frequentes nas contratações públicas de TI, características do antigo modelo de contratação de TI, bem como os efeitos danosos, o TCU passou a tratar a questão de forma sistemática, realizando dezenas de auditorias sobre esse tema e instando os Órgãos Governantes Superiores (OGS), em especial a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP), a regulamentar um novo modelo de contratações de TI, calcado no planejamento da contratação, na divisão do objeto, no pagamento por resultados, na avaliação da qualidade, no controle efetivo da execução contratual e na existência de recursos humanos capacitados.

Assim, em cumprimento às deliberações do TCU (em especial do Acórdão 786/2006, item 9.4, Acórdão 1.480/2007, item 9.1, e Acórdão 1.999/2007, itens 9.3 e 9.4, todos do Plenário), a SLTI/MP publicou ato normativo para dispor especificamente sobre a contratação de bens e serviços de TI. O tema foi objeto da IN SLTI/MP 4/2008 (IN 4/2008), posteriormente revogada pela IN 4/2010 e, mais recentemente, objeto de nova regulamentação, a IN 4/2014. A codificação de tal modelo foi adotada, de modo voluntário, por diversos órgãos e entidades não obrigados a segui-la, até mesmo de outras esferas de poder.

Nessa linha, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão governante superior no âmbito do Poder Judiciário, publicou a Resolução CNJ 182/2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de solução de tecnologia da informação e comunicação pelos órgãos submetidos ao seu controle administrativo e financeiro. Além disso, os tribunais e varas da Justiça Federal se submetem às mesmas disposições da IN 4/2010, por força da Resolução CJF 279/2013 (Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – MCTI-JF).

De modo análogo, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) publicou a Resolução 102/2013, regulamentando as contratações de TI no âmbito do Ministério Público Brasileiro.

Segundo a IN 4/2014, uma solução de tecnologia da informação e comunicação consiste no conjunto de bens e serviços de TI que se integram para alcançar o resultado pretendido com a contratação, de modo a atender à necessidade que a desencadeou.

O que foi avaliado pelo TCU

O principal objetivo da presente fiscalização consistiu em avaliar a maturidade do processo de trabalho de gerenciamento de contratos de TI na APF, por meio da verificação da conformidade da execução de uma amostra de treze contratos de serviços de TI em seis organizações públicas, bem como da análise de controles internos empregados nesse processo.

As organizações públicas cujos contratos foram objeto de avaliação são Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (Dnocs), Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad (Into), Ministério da Saúde (MS), Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa), Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT-7) e Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF-5).

Na abordagem adotada, avaliaram-se, em especial, os principais elementos da gestão dos contratos de TI relacionados ao alcance dos objetivos da contratação, quais sejam: definição de resultados a serem alcançados com a contratação, forma de cálculo da estimativa prévia do volume de serviços contratados, aplicação do critério de mensuração dos serviços para fins de pagamento, efetiva avaliação da qualidade dos serviços e existência de pessoas

capacitadas para executar a gestão contratual. Além disso, o presente trabalho também analisou a relação entre possíveis achados de auditoria relativos ao planejamento das contratações e à gestão organizacional, alinhando-se à atuação do TCU na indução da melhoria da governança nas organizações públicas.

Nessa esteira, elaboraram-se as seguintes questões de auditoria:

- a) O planejamento da contratação foi feito de forma a criar subsídios para a adequada gestão do contrato resultante?
- b) Definiu-se o modelo de prestação dos serviços de TI consoante os requisitos legais e as boas práticas?
- c) A monitoração do contrato de prestação de serviços de TI é executada de forma satisfatória?
- d) Fez-se o recebimento dos serviços prestados de acordo com a legislação?
- e) Qual o perfil das pessoas que realizam a fiscalização dos contratos administrativos de serviços de TI?
- f) Executa-se o processo de celebração de ajustes contratuais de forma satisfatória?

Por que foi avaliado

Em que pese os inegáveis avanços no modelo de contratações de TI da APF ocorridos nos últimos anos, constata-se a necessidade da promoção de ajustes nos processos de contratações de soluções de TI, sobretudo no que diz respeito ao aprimoramento do planejamento da contratação, à designação e à capacitação dos servidores envolvidos no acompanhamento e na fiscalização contratual, ao rastreamento dos serviços prestados e pagos e à efetiva avaliação da qualidade a partir dos parâmetros elencados nos editais aderentes ao novo modelo.

Dessa sorte, objetivou-se, com este trabalho, verificar se os controles previstos no novo modelo estão sendo efetivamente utilizados por parte dos gestores de TI. Além disso, considerando que é durante a execução contratual que os resultados esperados da contratação são colhidos, foi dado maior enfoque aos controles previstos para a etapa de gestão contratual, em detrimento dos controles atinentes à etapa de seleção do fornecedor.

Como se desenvolveu o trabalho

O trabalho realizou-se na forma de Fiscalização de Orientação Centralizada (FOC), no período compreendido entre maio a novembro de 2014. A coordenação ficou a cargo da Secretaria de Fiscalização de TI (Sefti), com a participação das secretarias regionais de controle externo nos estados do Amazonas (Secex-AM), Ceará (Secex-CE), Pernambuco (Secex-PE) e Rio de Janeiro (Secex-RJ). Os resultados de todos esses trabalhos foram consolidados para viabilizar a análise conjunta dos problemas e das boas práticas encontradas.

Para viabilizar o alcance dos objetivos pretendidos, realizaram-se seis auditorias e, considerando os recursos disponíveis, dividiu-se o trabalho em quatro etapas, a saber:

- a) **1ª etapa:** planejamento da FOC: seleção das organizações públicas que seriam fiscalizadas; elaboração das matrizes de planejamento e de achados a serem utilizadas como referência pelas equipes, bem como dos ofícios de requisição e de apresentação e propostas de encaminhamento de referência; e seleção da amostra de contratos de TI a serem auditados pelas equipes;
- b) **2ª etapa:** realização de auditoria piloto, pela Sefti, no Ministério da Saúde, para validar as matrizes e demais documentos elaborados, como fator mitigador de riscos para as demais auditorias;
- c) **3ª etapa:** execução das auditorias pelas Secex participantes e elaboração dos relatórios com apoio da Sefti;
- d) **4ª etapa:** consolidação dos resultados por parte da Sefti, a qual é objeto desta publicação.

O que o TCU encontrou

Os resultados das auditorias foram agrupados em seis temas, a saber:

- a) fiscais e gestores de contratos de TI;

- b) planejamento da contratação (principais aspectos que interferem na gestão contratual);
- c) gestão da contratação;
- d) mensuração de serviços em contratos de sustentação à infraestrutura de TI;
- e) gestão de contratos de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- f) reajustamento contratual.

Fiscais e gestores de contratos de TI

Um dos pilares do novo modelo de contratações consiste na existência de recursos humanos em quantidade suficiente e devidamente capacitados para o desempenho das atividades de planejamento e de gestão contratual. As boas práticas (como, por exemplo, o Cobit 5, APO07 – Gerenciar recursos humanos) elencam os recursos humanos como elementos viabilizadores da governança e da gestão de TI, em razão de sua imprescindibilidade para a estruturação e fornecimento de serviços de TI.

Neste espírito, a legislação prevê que, em regra, o acompanhamento e a fiscalização dos contratos de TI sejam feitos por uma equipe de quatro servidores, cada um responsável por um conjunto de atribuições. Neste enfoque, encontraram-se três grupos de impropriedades no tocante à designação e à capacitação de servidores como gestores e fiscais de contratos de TI.

Designação formal do gestor e dos fiscais de contrato de TI

A realização de fiscalização e acompanhamento quadripartite para os contratos de TI foi inserida na legislação a partir de 2/1/2011, com a edição da IN 4/2010, e deveria ser adotada até mesmo nas prorrogações dos contratos celebrados antes de 2011.

Em metade dos contratos avaliados, nem a mera designação de servidores para realizar o acompanhamento e a fiscalização dos contratos de TI ocorre de maneira conforme a legislação aplicável, o que permite concluir que restam prejudicadas as atividades que deveriam ser desempenhadas por esses fiscais.

Qualificação técnica do gestor e dos fiscais de contrato de TI

Observou-se, em geral, situação de precariedade no fornecimento de capacitação técnica aos servidores designados como gestores e fiscais de contratos de TI. Dos 28 servidores entrevistados:

- a) quatorze (50%) não receberam qualquer capacitação técnica nos últimos cinco anos;
- b) quatro (14%) receberam capacitação específica sobre fiscalização ou gestão de contratos administrativos;
- c) cinco (18%) foram capacitados acerca da IN 4 (ou MC-TI-JF) – principal normativo que dispõe sobre o planejamento e a gestão de contratos de TI.

Nível de capacitação técnica de servidores responsáveis pela gestão e fiscalização de contratos de TI

Não receberam capacitação	50%
Receberam capacitação específica	14%
Receberam capacitação IN 4 ou MCTI-JF	18%

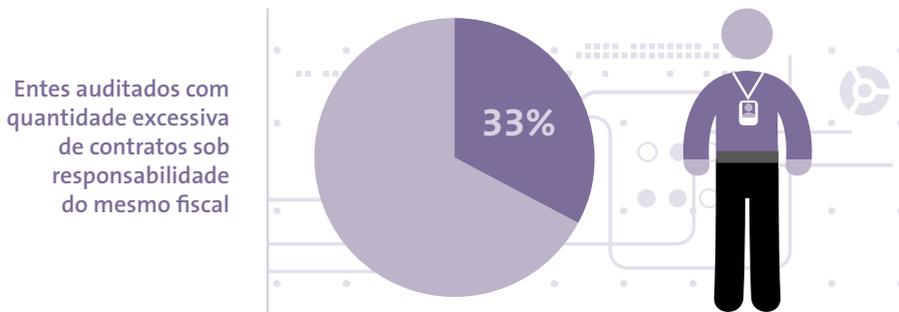
Não por outro motivo, quinze fiscais e gestores (54%) alegaram não se sentirem capacitados para o desempenho dessas atividades.

Sobre contratos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, cumpre salientar que foram avaliados quatro contratos pagos com base na métrica “pontos de função”, sendo que, dos quatro fiscais técnicos desses ajustes (que deveriam conhecer em detalhes a métrica usada para fins de pagamento), três afirmaram não ter recebido capacitação acerca da análise por pontos de função.

Essa falta de capacitação técnica dos servidores envolvidos no acompanhamento e fiscalização contratual eleva o risco de ineficácia dessas atividades e, por conseguinte, de ineficácia da própria contratação, sobretudo considerando o número elevado e reiterados de problemas encontrados no planejamento e na gestão contratual.

Quantidade excessiva de contratos sob responsabilidade do mesmo fiscal

Ainda nesse diagnóstico, verificou-se a excessiva quantidade de contratos sob responsabilidade de cada fiscal simultaneamente, verificada em 33% dos entes auditados. Há órgãos em que a quantidade média de contratos na incumbência de cada gestor/fiscal, de modo simultâneo, chega próximo a uma dezena, sendo que observou-se um caso de um fiscal responsável por dezenove contratos ativos de TI. Há servidores cuja soma dos contratos sob sua gestão perfaz o montante de R\$ 143 milhões ao ano, havendo outros servidores teoricamente aptos a realizar a atividade.



Nesses casos, considera-se bastante comprometida a efetiva ação fiscalizadora dos contratos, devendo este indicador ser objeto de avaliação antes de novas designações destes servidores para atuarem como gestores/fiscais de outros ajustes.

Planejamento da contratação

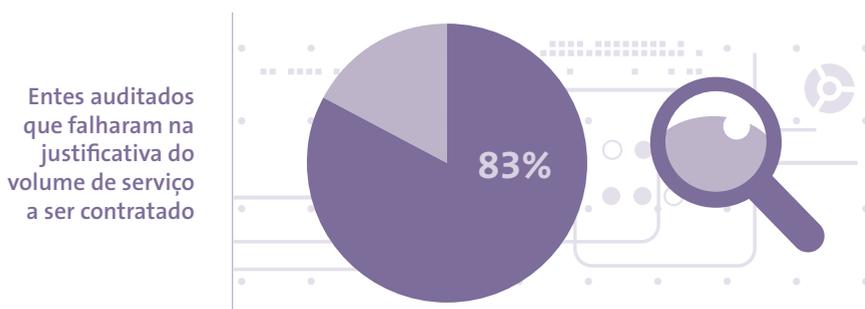
A adequada realização do planejamento de uma contratação de TI é de suma importância para que os resultados pretendidos sejam alcançados a um custo aceitável e com riscos controlados. Nessa esteira, considerando que o foco do trabalho é na etapa de gestão contratual, avaliaram-se aspectos do planejamento de especial importância para a execução do objeto do contrato e a respectiva gestão contratual, os quais estão divididos em três grupos.

Falhas / Inexistência da justificativa do volume de serviços a ser contratado

Durante o planejamento de uma contratação, é imprescindível que a organização estime o volume de serviços a ser contratado a partir da demanda prevista para o serviço de TI em questão. O volume de serviços licitado determina a capacidade operacional que a empresa a ser contratada deve ter e, por sua vez, define o porte da empresa que poderia participar da licitação. O volume deve ser resultante de cálculo em que se demonstre a relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviço a ser contratada. Este cálculo deve constar dos autos do processo de planejamento da contratação, em documento como memória de cálculo.

A falta de memória de cálculo que justifique o volume de serviços a serem contratados eleva os riscos de: o ente necessitar de aditivos de aumento de objeto, gerando perda de escala e custo administrativo; excesso ou escassez de serviços contratados em relação à necessidade real do órgão; e “jogo de planilha”, o que pode resultar em superfaturamento contratual.

No conjunto das seis fiscalizações desta FOC, a falha foi constatada em cinco avaliações (83%). Em um dos entes auditados, identificou-se que não havia a memória de cálculo do volume dos serviços a serem contratados em todos os contratos de TI vigentes que sofreram aumento de objeto.



Falhas na estipulação das sanções administrativas

Em que pese os avanços alcançados nos últimos anos, falhas na estipulação das sanções administrativas ainda são frequentes no planejamento das contratações de TI, tendo sido constatadas ausência de clareza e de detalhamento nas sanções descritas nos contratos em metade das organizações fiscalizadas.

Outras falhas no planejamento

Além dessas duas, foram encontradas outras impropriedades no planejamento das contratações de TI:

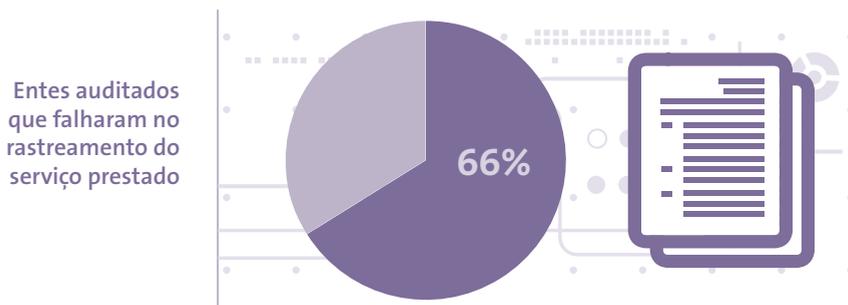
- a) elaboração de artefatos de planejamento após o recebimento da proposta da empresa contratada por dispensa de licitação ou após a elaboração do termo de referência;
- b) ausência de planejamento em processo de contratação direta;
- c) incompletudes e falhas formais nos documentos de planejamento.

Gestão da contratação

A avaliação da etapa de gestão da contratação, foco principal do trabalho, resultou em seis grupos de achados.

Ausência/Dificuldade de rastreamento dos serviços prestados

A falha mais grave na gestão dos contratos de TI analisados foi a ausência/dificuldade de rastreamento dos serviços prestados, constatada em quatro (66%) das seis fiscalizações



A falta de rastreabilidade dos serviços prestados compromete a economicidade da contratação em face da possibilidade de pagamentos por serviços não prestados. Em 66% das organizações fiscalizadas, observou-se que o gestor e os fiscais emitem os termos de recebimento provisório e definitivo, atestando que os serviços foram prestados e atendem aos requisitos estabelecidos em contrato, mesmo que não haja sequer a discriminação dos serviços executados.

Falha ou ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados

A falha mais comum, por sua vez, na gestão dos contratos de serviços de TI refere-se à falha ou à ausência de avaliação de qualidade dos serviços prestados, constatada em todas as seis auditorias realizadas.

A avaliação da qualidade dos serviços prestados é necessária ao recebimento definitivo dos serviços e, por conseguinte, ao pagamento. O que se verificou foram contratações em que foram exigidos níveis mínimos de serviço, mas sem aferição sistemática do alcance desses níveis por parte das empresas contratadas.

Além da falta de adequada capacitação dos gestores e fiscais, verificou-se falta de metodologia e estrutura da organização contratante para realizar a avaliação da qualidade dos serviços.

Desconformidade na aplicação dos critérios de medição

Outra irregularidade observada consistiu na desconformidade na aplicação dos critérios de medição, detectada em metade das auditorias.

No âmbito das auditorias em que ocorreram desconformidades na aplicação dos critérios de medição, as causas apontadas, inclusive pelos próprios gestores, foram, em geral, a falta de capacitação dos fiscais para validar as medições dos serviços e a ausência de listas de verificação para subsidiar a emissão dos termos de recebimento.

Em alguns desses casos, foi autuado processo de representação à parte para análise mais aprofundada e eventual apuração das responsabilidades pelos fatos.

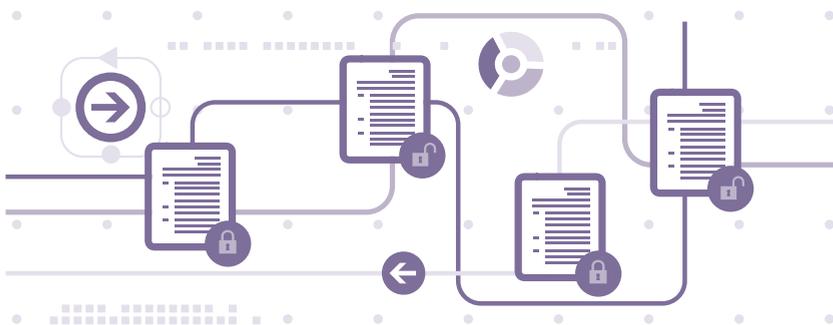
Falhas na gestão dos riscos da contratação

À semelhança das desconformidades na aplicação dos critérios de medição, falhas na gestão dos riscos da contratação foram identificadas em metade das auditorias.

Em três dos seis entes auditados, as contratações de TI, em geral, apresentaram falhas na etapa de planejamento, uma vez que foram elencados

apenas riscos genéricos dessas contratações, sem identificação dos riscos específicos dos contratos a serem celebrados, bem como na etapa de gestão do contrato, pela ausência de ações para tratar os riscos identificados na etapa de planejamento.

Observa-se como uma das causas para esta desconformidade a utilização de maneira estritamente formal do documento “Análise de Riscos”, produzido na etapa de planejamento da contratação. Outra causa é, mais uma vez, a falta de capacitação das equipes de planejamento e de gestão do contrato. Por outro lado, a elaboração do documento contendo tal análise já é um avanço para a eficácia das contratações.



Não manutenção de requisitos técnicos exigidos/ propostos durante a execução do contrato

A não manutenção de requisitos técnicos exigidos/propostos durante a execução do contrato foi identificada em metade das fiscalizações, já que havia profissionais terceirizados que estavam atuando na prestação dos serviços e que não detinham a qualificação técnica exigida no edital da respectiva contratação.

Em geral, as causas apontam para ausência de um processo formal nas organizações contratantes para acompanhar o cumprimento dos requisitos técnicos por parte das empresas contratadas.

Ausência de registro das ocorrências relacionadas à execução contratual

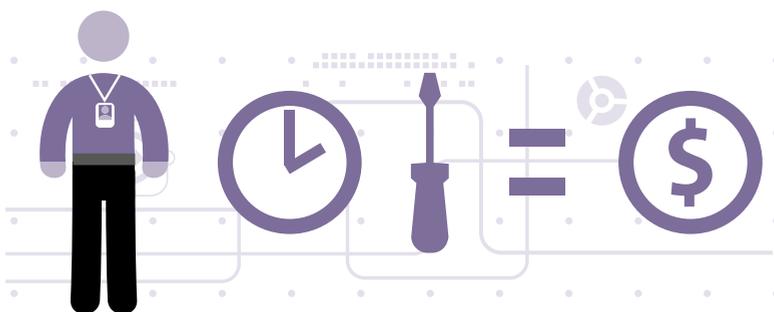
A segunda falha mais comum na gestão dos contratos de serviços de TI, encontrada em cinco das seis auditorias, refere-se à ausência de registro das

ocorrências, positivas e negativas, relacionadas à execução contratual, em descumprimento à legislação.

A documentação das ocorrências contratuais por meio do histórico de gerenciamento confere transparência à atuação dos atores envolvidos na gestão contratual e garante que o conhecimento e as informações envolvidas permaneçam à disposição das instâncias de controle. Para a organização, a manutenção do histórico visa a subsidiar o planejamento e o gerenciamento de contratações futuras, bem como diminuir o risco de conflitos com a contratada.

Mensuração de serviços em contratos de sustentação à infraestrutura de TI

Os gestores públicos vêm desenvolvendo novos critérios e mecanismos para remuneração de serviços de TI com o intuito de evitar a contratação pelo mero esforço, como o critério homem-hora puro. Uma das métricas criadas com esse viés é a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), comuns em contratos de suporte à infraestrutura de rede.



Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e a criticidade do serviço. O critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. Assim, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com mais precisão a quantidade demandada.

Entretanto, encontraram-se casos em que a própria empresa contratada é quem classifica os serviços de acordo com o catálogo e quem contabiliza o respectivo número mensal de ocorrências, sem qualquer possibilidade prática de contestação ou até mesmo de verificação por parte do ente público contratante.

Outra questão que resulta impropriedades nesse modelo consiste naqueles serviços que não se materializam, necessariamente, em um produto, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores do ente público contratante evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar.

Dessa maneira, resta claro que a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante. Além disso, a métrica contribui, nesses casos, para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados. Da mesma forma, como os serviços não são verificáveis, quanto menor a granularidade do serviço executado, maior será a remuneração da contratada. Por exemplo, uma monitoração pode ser dividida em outras menores, com reflexo no aumento da quantidade de UMS/UST faturada, mantendo-se suposta conformidade para com o modelo de remuneração adotado e gerando maiores despesas à Administração.

Outra desvantagem da utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados.

Como exemplo, em um contrato de suporte à infraestrutura de rede, quanto maior o número de problemas ocorridos na rede (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de chamados que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e antieconomicidade. Tal paradoxo vai de encontro às necessidades da organização, que deseja uma rede que apresente cada vez menos problemas.

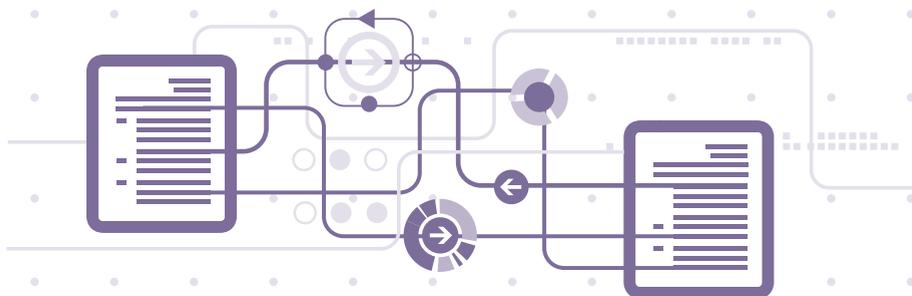
Concluiu-se pela inviabilidade de se utilizar métricas (tais como UST ou UMS) para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante. Nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível

de delegação à empresa que presta os serviços mensurados. Além disso, trata-se de conflito de interesses, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sendo salutar estabelecer acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

Gestão de contratos de desenvolvimento e manutenção de sistemas

Em razão dos riscos inerentes às avenças de desenvolvimento de sistemas, inclusive decorrentes da complexidade da gestão contratual, considera-se imprescindível destacar as seguintes desconformidades já comentadas anteriormente:

- a) falhas na justificativa do volume de serviços contratado, em decorrência da ausência de memória de cálculo;
- b) ausência/falhas na avaliação da qualidade dos serviços prestados;
- c) falhas na capacitação técnica da equipe responsável pela fiscalização contratual.



Em todos os entes auditados, foram estipulados indicadores de níveis de serviços, entretanto, a equipe de fiscalização/gestão contratual não realizou mensuração sistemática destes indicadores, para, inclusive, promover seu reflexo para fins de pagamento. Como citado anteriormente, a qualidade dos serviços prestados e, por conseguinte, dos sistemas desenvolvidos, reflete de

maneira direta no desempenho das organizações, já que os sistemas objeto de desenvolvimento/manutenção dão suporte aos seus processos de trabalho.

Nesse sentido, a carência de pessoal capacitado para conduzir o processo de gestão contratual, além da falta de estrutura da organização contratante, prejudica sobremaneira a realização de avaliação de qualidade de forma sistemática.

Reajustamento contratual

Observou-se grande diversidade de mecanismos adotados para fins de reajustamento (em sentido amplo) dos preços dos contratos de serviços de TI, variando entre repactuação e outros reajustamentos por meio de índices, como IGP-M, IGP-DI ou IPCA.

A falta de definição na legislação, associada às relevantes distinções conceituais entre os dois mecanismos e os três índices e às diferenças nas variações, torna mister que sejam definidas regras de adoção desses mecanismos ou índices, sob pena de se atentar contra a isonomia entre os fornecedores da Administração.

Além disso, conforme entendimento constante do relatório do Acórdão 114/2013-TCU-Plenário, a utilização de índice geral, qualquer que seja, não é a alternativa mais adequada, pois há um aumento automático do valor do contrato sem que se analise a variação efetiva dos seus custos, podendo gerar inflação inercial. O índice setorial tenderia a refletir com mais precisão a variação dos custos incorridos na execução contratual.

O que pode ser feito para melhorar a gestão dos contratos de TI na APF

As auditorias revelaram, de forma geral, que há muitas oportunidades de aprimoramento dos processos de gestão dos contratos de serviços de TI, em que pesem os avanços observados.

Nesse sentido, o TCU, por meio do Acórdão 916/2015-TCU-Plenário, recomendou aos órgãos governantes superiores (OGS), SLTI/MP e CNJ, que ampliassem a oferta de capacitação aos gestores e fiscais de contratos de TI e os alertassem quanto aos seguintes pontos:

- a) a correta designação de todos os quatro papéis de acompanhamento e fiscalização de contratos de TI, diferentemente do que ocorre para os contratos de obras e serviços gerais;
- b) sobre os riscos assumidos pelos titulares do órgão quando da indicação e designação de servidores não capacitados para as atividades de fiscalização de contratos de TI ou com excessiva quantidade de contratos sob sua responsabilidade;
- c) sobre a necessidade de prever, durante o planejamento das contratações de serviços de TI, os meios e os recursos necessários à mensuração dos serviços prestados e à realização da avaliação de sua qualidade;
- d) a necessidade de aferição sistemática da qualidade dos serviços de TI conforme previsão contratual;
- e) quanto a pontos específicos acerca da utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS).

Ainda, recomendou-se aos OGS a elaboração de modelos de listas de verificação para induzir a efetiva avaliação da qualidade contratada e a manutenção dos requisitos técnicos ao longo da execução contratual. À SLTI/MP foi recomendada também a elaboração de um modelo de documento para o “Histórico de Gestão do Contrato”, já previsto na IN 4/2014, a ser adotado pelos gestores dos órgãos e entidades a ela vinculados.

Sobre o reajustamento de contratos de TI, recomendou-se que a SLTI/MP considere o estudo constante do relatório desta fiscalização para o cumprimento do item 9.6 do Acórdão 114/2013-TCU-Plenário.

Além disso, por intermédio do referido Acórdão, foram expedidas recomendações, indicando medidas específicas a serem tomadas por cada um dos OGS, no âmbito de suas respectivas áreas de atuação, a fim de que promovessem algumas alterações na regulamentação das contratações.

Benefícios da implementação das recomendações do TCU

Entre os benefícios esperados dessa fiscalização, estão a correção de irregularidades ou impropriedades, o incremento na economia e na eficiência dos processos de gestão de contratos de TI dos entes auditados e a melhoria da eficácia das contratações de TI, além da indução do aprimoramento da governança de TI de toda a APF por meio de orientações aos OGS.



Há ainda os potenciais benefícios financeiros relativos a ressarcimentos aos cofres públicos, constantes das auditorias que compuseram esta FOC, decorrentes de correções de irregularidades ocorridas em medições e em pagamentos por serviços prestados

Acórdão 916/2015-TCU- Plenário

- 1 Processo TC 014.815/2014-1
- 2 Grupo: I – Classe: V – Assunto: auditoria.
- 3 Interessado: Tribunal de Contas da União.
- 4 Unidades: Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (Dnocs), Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad (Into), Ministério da Saúde (MS), Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa), Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT-7) e Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF-5).
- 5 Relator: ministro-substituto Augusto Sherman Cavalcanti.
- 6 Representante do Ministério Público: não atuou.
- 7 Unidade técnica: Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação – Sefti.
- 8 Advogado constituído nos autos: não há.

9 **Acórdão:**

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de relatório de consolidação das auditorias realizadas na modalidade de Fiscalização de Orientação Centralizada – FOC, com o objetivo de avaliar o processo de trabalho de gestão de contratos de Tecnologia da Informação – TI,

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, com fundamento nos art. 43, inciso I, da Lei 8.443/92 c/c o art. 250, inciso III, do Regimento Interno, ante as razões expostas pelo Relator, em:

- 9.1 recomendar à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP)

que avalie a conveniência e a oportunidade de adotar os seguintes procedimentos, com vistas a aperfeiçoar a fiscalização e o acompanhamento de contratos de TI:

- 9.1.1 ampliar a capacitação de fiscais técnicos e administrativos e de gestores de contratos de TI, intensificando, se for o caso, a parceria com a Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, a exemplo do disposto no item 9.3.1 do Acórdão 594/2012-TCU-Plenário e no Cobit 5, APO07.03 – Manter as habilidades e competências da equipe (seção 3.2 do relatório);
- 9.1.2 regulamentar a necessidade de que a quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços a ser contratado, prevista no art. 19, inciso II, da IN – SLTI/MP 4/2014, seja justificada mediante a elaboração de documento que demonstre a relação entre a demanda prevista e a quantidade a ser contratada, a exemplo de memória de cálculo (seção 4.1 do relatório);
- 9.1.3 elaborar um modelo de documento para o Histórico de Gestão do Contrato, previsto na IN – SLTI/MP 4/2014, art. 34, inciso XIV, e orientar os membros do Sisp acerca do seu preenchimento (seção 5.3 do relatório);
- 9.1.4 adotar ações adicionais de sensibilização e capacitação acerca da gestão de riscos em contratações de TI (seção 5.5 do relatório);
- 9.1.5 elaborar modelos de listas de verificação para apoio à fiscalização de contratos de TI, mencionadas no art. 32, inciso II, alínea ‘c’, da IN – SLTI/MP 4/2014-SLTI/MP, e orientar os órgãos e entidades quanto à sua utilização, considerando a necessidade de:
 - 9.1.5.1 garantia da realização de avaliação da qualidade do serviço prestado (seção 5.4 do relatório);
 - 9.1.5.2 adequada aplicação dos critérios de medição (seção 5.4 do relatório);
 - 9.1.5.3 manutenção dos requisitos técnicos exigidos das empresas contratadas em edital durante a vigência contratual (seção 5.6 do relatório);

- 9.1.5.4 considerar o estudo constante deste relatório para o cumprimento do item 9.6 do Acórdão 114/2013-TCU-Plenário (seção 8 do relatório);
- 9.1.6 alertar os órgãos e entidades por ela (SLTI/MP) abrangidos:
- 9.1.6.1 sobre a necessidade da correta designação de todos os quatro papéis de acompanhamento e fiscalização de contratos de TI (IN – SLTI/MP 4/2014, art. 2º, incisos V a VIII), diferentemente do que ocorre para os contratos de obras e serviços gerais, sugerindo, ainda, que, se necessário, prevejam, em ato normativo interno, a designação de fiscalização e acompanhamento quadripartite para os contratos de TI, ressalvados os casos de contratos cuja execução seja simplificada e não justifique tal quantidade de fiscais (seção 3.1 do relatório);
- 9.1.6.2 sobre os riscos assumidos pelo titular da unidade de TI e pela autoridade competente da área administrativa (IN – SLTI/MP 4/2014, art. 2º, incisos VI e VII) ao indicar e designar servidores não capacitados para as atividades de fiscalização técnica e administrativa dos contratos de TI (seção 3.2 do relatório);
- 9.1.6.3 sobre os riscos assumidos pelo titular da unidade de TI e pela autoridade competente da área administrativa (IN – SLTI/MP 4/2014, art. 2º, incisos V a VII) ao atribuir quantidade excessiva de contratos de TI para fiscalização ou gestão por um mesmo servidor, a exemplo do consignado no item 9.1.3 do Acórdão 2.831/2011-Plenário (seção 3.3 do relatório);
- 9.1.6.4 sobre a necessidade de prever, durante o planejamento das contratações de serviços de TI, os meios e os recursos necessários à mensuração dos serviços prestados e à realização da avaliação de sua qualidade, em atenção ao disposto na IN – SLTI/MP 4/2014, art. 12, inciso VI (seção 5.1 do relatório);
- 9.1.6.5 que a aferição sistemática da qualidade dos serviços de TI (IN – SLTI/MP 4/2014, art. 34, inciso II), conforme previsão contratual, não consiste em faculdade, mas em obrigação dos responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização contratual (seção 5.2 do relatório);

- 9.1.6.6 que a mensuração dos serviços de TI em desconformidade com os critérios previstos contratualmente afronta o art. 66 da Lei 8.666/1993, pode causar prejuízo ao erário e ensejar responsabilização dos agentes envolvidos (seção 5.4 do relatório);
- 9.1.6.7 que é obrigatório o acompanhamento da manutenção dos requisitos técnicos exigidos em edital durante a vigência contratual, em conformidade com o disposto na Lei 8.666/1993, art. 54, § 1º c/c o art. 55, inciso XIII (seção 5.6 do relatório);
- 9.1.6.8 que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório);
- 9.1.6.9 que o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados, em atenção ao disposto na Lei 8.666/1993, art. 67, *caput* (seção 6 do relatório);
- 9.1.6.10 sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados (seção 6 do relatório);
- 9.2 recomendar ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que avalie a conveniência e a oportunidade de adotar os seguintes procedimentos, com vistas a aperfeiçoar a fiscalização e o acompanhamento de contratos de TI:
- 9.2.1 ampliar a capacitação de fiscais técnicos e administrativos e de gestores de contratos de TI, buscando, se for o caso, parceria com instituições públicas de ensino e capacitação, a exemplo do disposto no item 9.3.1 do Acórdão 594/2012-TCU-Plenário e no Cobit

- 5, APO07.03 – Manter as habilidades e competências da equipe (seção 3.2 do relatório);
- 9.2.2 adotar ações adicionais de sensibilização e capacitação acerca da gestão de riscos em contratações de TI (seção 5.5 do relatório);
- 9.2.3 elaborar modelos de listas de verificação para apoio à fiscalização de contratos de TI e orientar os órgãos e entidades quanto à sua utilização, considerando a necessidade de:
- 9.2.3.1 garantia da realização de avaliação da qualidade do serviço prestado (seção 5.4 do relatório);
- 9.2.3.2 adequada aplicação dos critérios de medição (seção 5.4 do relatório);
- 9.2.3.3 manutenção dos requisitos técnicos exigidos das empresas contratadas em edital durante a vigência contratual (seção 5.6 do relatório);
- 9.2.4 alertar os órgãos por ele (CNJ) abrangidos:
- 9.2.4.1 sobre os riscos assumidos pelo titular da unidade de TI, pela autoridade competente da área administrativa e pela autoridade competente do órgão (Resolução – CNJ 182/2013, art. 2º, inciso XII, alíneas ‘b’ e ‘c’, e inciso XVI) ao atribuir quantidade excessiva de contratos de TI para fiscalização ou gestão por um mesmo servidor, a exemplo do consignado no item 9.1.3 do Acórdão 2.831/2011-Plenário (seção 3.3 do relatório);
- 9.2.4.2 sobre a necessidade de deixar explícito que a relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e serviços a serem contratados, prevista na Resolução – CNJ 182/2013, art. 9º, parágrafo único, inciso IV, seja demonstrada mediante a elaboração de documento, a exemplo de memória de cálculo (seção 4.1 do relatório);
- 9.2.4.3 sobre a necessidade de prever, durante o planejamento das contratações de serviços de TI, os meios e os recursos necessários à mensuração dos serviços prestados e à realização da avaliação de sua qualidade, em atenção ao disposto na Resolução – CNJ 182/2013, art. 18, inciso III, alínea ‘a’ (seção 5.1 do relatório);

- 9.2.4.4 que a aferição sistemática da qualidade dos serviços de TI (Resolução – CNJ 182/2013, art. 18, § 3º, inciso III, alínea ‘a’, item 6), conforme previsão contratual, não consiste em faculdade, mas em obrigação dos responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização contratual (seção 5.2 do relatório);
- 9.2.4.5 que a mensuração dos serviços de TI em desconformidade com os critérios previstos contratualmente afronta o art. 66 da Lei 8.666/1993, pode causar prejuízo ao erário e ensejar responsabilização dos agentes envolvidos (seção 5.4 do relatório);
- 9.2.4.6 que é obrigatório o acompanhamento da manutenção dos requisitos técnicos exigidos em edital durante a vigência contratual, em conformidade com o disposto na Lei 8.666/1993, art. 54, § 1º c/c o art. 55, inciso XIII (seção 5.6 do relatório);
- 9.2.4.7 que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório);
- 9.2.4.8 que o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados, em atenção ao disposto na Lei 8.666/1993, art. 67, *caput* (seção 6 do relatório);
- 9.2.4.9 sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados (seção 6 do relatório);
- 9.3 Determinar à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP)

e ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que apresentem a este Tribunal, no prazo de sessenta dias, plano de ação, contendo:

- 9.3.1 para cada recomendação cuja implementação seja considerada conveniente e oportuna, as medidas a serem adotadas, os responsáveis pelas ações, com indicação do cargo que ocupam, e o prazo previsto;
- 9.3.2 para cada recomendação cuja implementação não seja considerada conveniente ou oportuna, as devidas justificativas para essa conclusão;
- 9.4 determinar à Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação do TCU (Sefti) que:
 - 9.4.1 encaminhe cópia integral do Relatório Fiscalis 368/2014 (peça 29), acompanhado da presente deliberação, à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP) e ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de forma a informá-los a respeito das constatações e conclusões obtidas nesse trabalho com o intuito de apoiar e subsidiar suas ações de normatização, estruturação, capacitação e gestão do setor jurisdicionado;
 - 9.4.2 encaminhe cópia da presente deliberação às organizações que foram individualmente fiscalizadas no âmbito da FOC, e
- 9.5 arquivar os presentes autos.

Publicação

- 10 Ata nº 14/2015 – Plenário.
- 11 Data da Sessão: 22/4/2015 – Ordinária.
- 12 Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-0916-14/15-P.

Quórum

- 13 Especificação do quorum:
- 13.1 Ministros presentes: Aroldo Cedraz (Presidente), Raimundo Carreiro, Bruno Dantas e Vital do Rêgo.
- 13.2 Ministros-Substitutos convocados: Augusto Sherman Cavalcanti (Relator), Marcos Bemquerer Costa e André Luís de Carvalho.
- 13.3 Ministro-substituto presente: Weder de Oliveira.

Responsabilidade pelo Conteúdo

Coordenação-Geral de Controle Externo dos Serviços Essenciais
ao Estado e das Regiões Sul e Centro-Oeste (Coestado)
Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)

Responsabilidade Editorial

Secretaria-Geral da Presidência (Segepres)
Secretaria de Comunicação (Secom)
Núcleo de Criação e Editoração (NCE)

Projeto Gráfico, Diagramação e Capa

Núcleo de Criação e Editoração (NCE)

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)
SAFS Qd 4 Lote 1 - Anexo II Sala 334
70042900 Brasília - DF
Tel.: (61) 3316-5371
sefti@tcu.gov.br

Ouvidoria

Tel.: 0800 644 1500
ouvidoria@tcu.gov.br
Impresso pela Sesap/Segedam

MISSÃO

Aprimorar a Administração Pública em benefício da sociedade por meio do controle externo.

VISÃO

Ser referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável.