

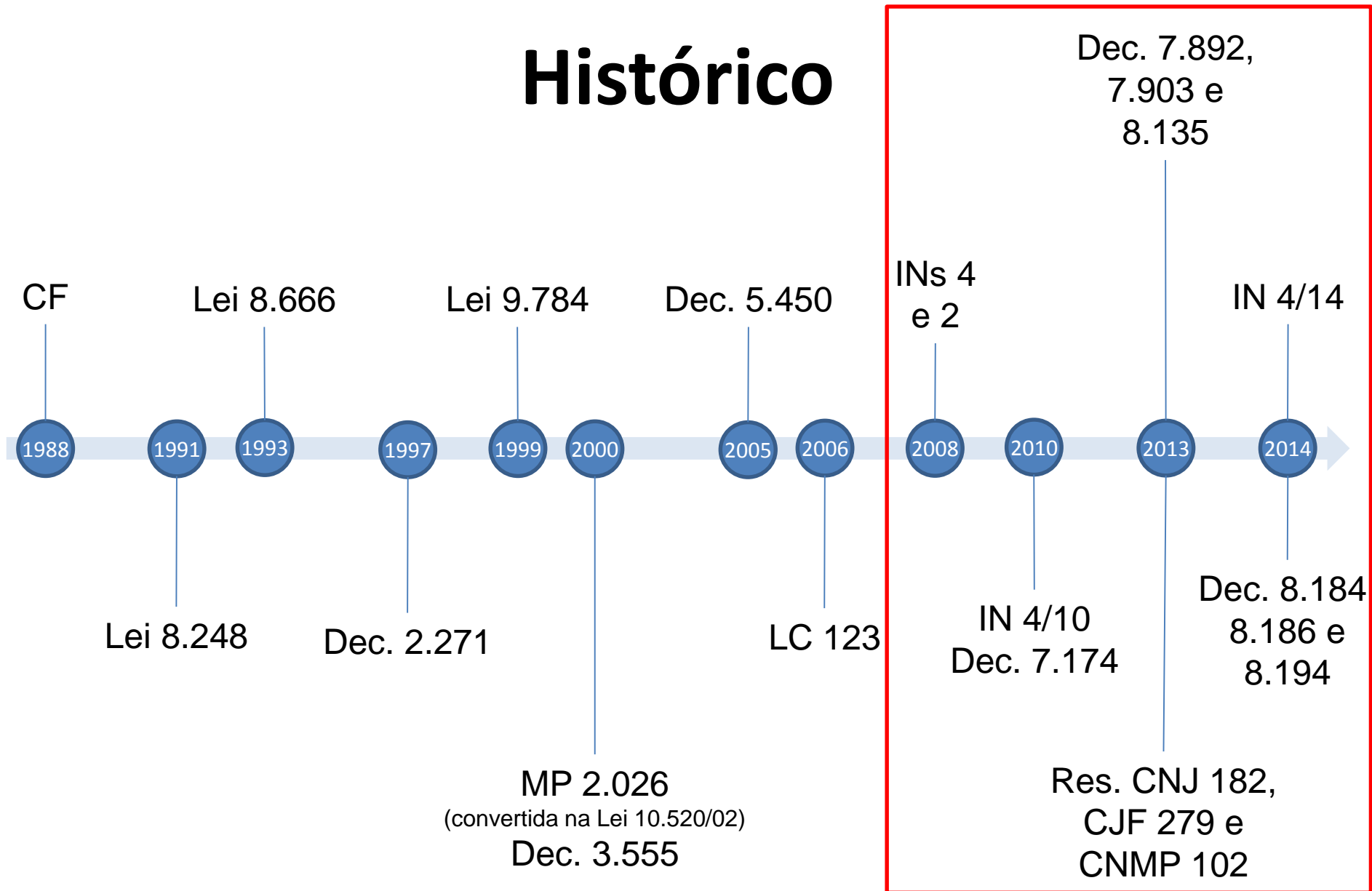


**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

# **Contratações de TI fiscalizações de 2014**

**Ministro Augusto Sherman Cavalcanti**

# Histórico



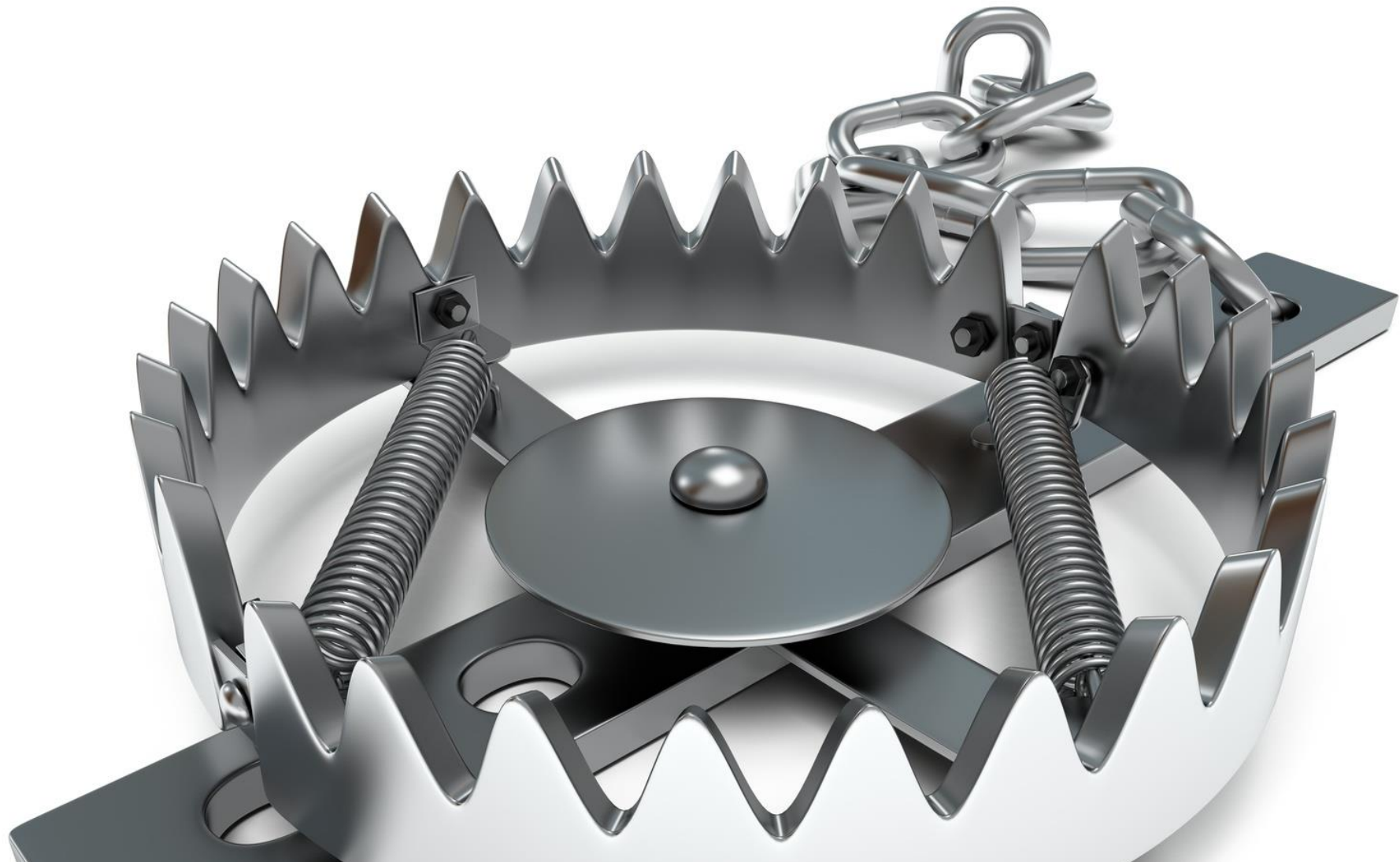
6 auditorias

# Acórdão 916/2015

Consulta a  
28  
fiscais/gesto  
res de  
contratos de  
TI

13 contratos  
de serviços  
de TI

VRF  
superior a  
R\$ 435  
milhões



*“11. Apesar do avanço, a presente fiscalização evidencia que ainda há **oportunidades de melhoria no processo**, como se verá adiante (..)”*

# Planejamento da contratação

- ✓ Elaboração retroativa de artefatos do planejamento
- ✓ Não consideração, durante o planejamento, dos recursos necessários à gestão contratual
- ✓ Falhas/inexistência no cálculo do volume de serviços a ser contratado - memória de cálculo (83% das fiscalizações)

*Acórdão 916/2015-Plenário*

# Situação dos fiscais e gestores

## Capacitação dos fiscais e gestores de contratos de TI

50%



Sem qualquer capacitação técnica nos últimos cinco anos

86%



Sem capacitação específica sobre fiscalização ou gestão contratual

# Situação dos fiscais e gestores

- ✓ **Ausência de designação** completa da equipe de gestão contratual - mesmo em contratações complexas e de alta materialidade (50%)
- ✓ Autoavaliação: **54% não se sentem capacitados** para o desempenho dessas atividades
- ✓ **Quantidade excessiva de contratos** sob responsabilidade de um **mesmo servidor** - comprometendo a ação fiscalizadora (33%)

# Gestão de contratos de TI

- ✓ **Ausência / falha de avaliação sistemática da qualidade** (100% das fiscalizações)
- ✓ **Ausência / dificuldade de rastreamento dos serviços atestados** (66%)
- ✓ **Falhas na gestão de riscos:** análise de riscos do planejamento x efetiva adoção dos controles elencados (50%)



# Riscos no uso de UST / UMS em contratos de sustentação

1) **Serviços que não geram qualquer produto ou resultado aferível:**

***não é viável o pagamento pelo número de ocorrências*** (quantidade é praticamente impossível de ser monitorada)

Exemplos:

***“Monitorações físicas e lógicas (..) , por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, (..) análise de logs”***

***“Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede e telefonia IP”***

Tarefa	Descrição	Freq. mensal prevista	Ocorrências Fev/2014	Ocorrências Mar/2014
R001.1	Monitorações físicas e lógicas (..) , por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, (..) análise de logs	<b>88</b>	<b>395</b>	<b>579</b>
R054.1	Monitoração de e-mail corporativo para detecção de (..)	<b>6,67</b>	<b>79</b>	<b>186</b>
D006.2	Administração do uso dos recursos de tecnologia da informação	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>9</b>
D010.4	Estruturar em projetos as atividades (..) – Atualizar informações do projeto em ambiente informado pelo órgão contratante	<b>0,87</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

# Riscos no uso de UST / UMS em contratos de sustentação

2) A **própria** empresa **prestadora** dos serviços **classifica** e **contabiliza** a respectiva **quantidade** mensal de **ocorrências**

*sem possibilidade de contestação ou de verificação por parte do ente público contratante*

3) Serviços de sustentação em que, **quanto maior o número de chamados** a empresa é instada a solucionar, **maior será seu faturamento**

*conflito de interesses no contrato*

# Entendimentos quanto ao uso de UST/UMS

1) **inviabilidade** de se **utilizar** métricas, como **UST** ou **UMS**, para contratação e **remuneração** de **serviços** de TI cuja **medição não seja passível de verificação pelo ente contratante**

2) 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

# Entendimentos quanto ao uso de UST/UMS

3) **conflito de interesses** decorrente da adoção (..) de **modelos de remuneração** em que a **contraprestação** (..) seja **resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos**, (..) 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.



**“8. (..) é visível a evolução na gestão das contratações de TI (..), especialmente com a consolidação do uso do pregão eletrônico, a redução dos casos de remuneração por mera disponibilidade de mão de obra e a definição de parâmetros para avaliação da qualidade.”**

Voto condutor do Ac. 916/2015

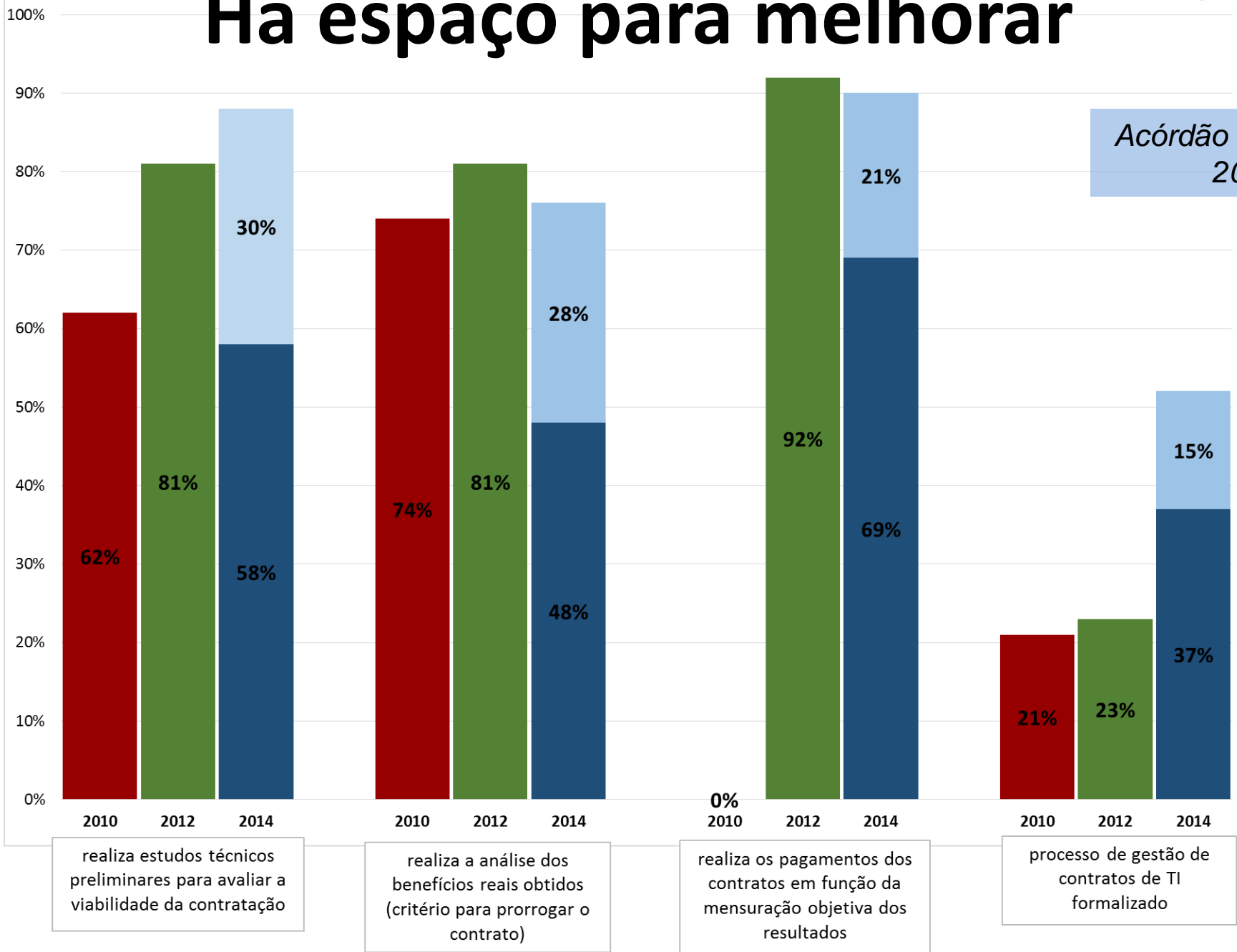
# Tornou-se regra geral...

- ✓ Parcelamento do objeto
- ✓ Remuneração por resultados em detrimento da remuneração por mero esforço
- ✓ Uso do pregão eletrônico
- ✓ Definição de parâmetros de qualidade nos TRs
- ✓ Detalhamento das sanções administrativas nos TRs
- ✓ Adoção de instrumento formal de solicitação de serviços (e.g., OS)
- ✓ Fiscais/gestores ocupando cargo efetivo (92%)

# Há espaço para melhorar

Adota parcial  
Adota Integral

*Acórdão 3117/  
2014-P*







**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

**Obrigado**

**Ministro Augusto Sherman Cavalcanti**