



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA
Nº 04/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF

Processo nº: 00480-00002005/2021-36
Assunto: Avaliar os serviços integrados do NA HORA
Ordem de Serviço: 51/2021-SUBCI/CGDF de 12/05/2021
72/2021-SUBCI/CGDF de 28/06/2021
Nº SAEWEB: 0000021958

1. INTRODUÇÃO

A auditoria foi realizada na(o) Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania durante o período de 26/05/2021 a 29/06/2021, com o seguinte objetivo: avaliar os serviços integrados de manutenção, operacionalização, recepção, triagem e apoio à gestão do sistema integrado de atendimento ao cidadão, da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

A execução deste trabalho considerou o seguinte problema focal: *Prestação adequada dos serviços integrados de manutenção, operacionalização, recepção, triagem e apoio à gestão do sistema integrado de atendimento ao cidadão.*

A seguir são apresentados os processos analisados:

Processo	Credor	Objeto	Termos
0400-000671/2015	Empresa ATP TECNOLOGIA E PRODUTOS SEGURANÇA LTDA (03.859.846/0001-70)	serviços integrados de manutenção, operacionalização, recepção, triagem e apoio à gestão do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão nas Unidades (05) e Central do NA HORA, da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão, conforme especificações contidas no Edital Pregão Eletrônico nº 061/2015-SULIC/SEPLAG.	Edital Pregão Eletrônico nº 061/2015-SULIC/SEPLAG Valor Total: R\$ 10.299.980,40
0040-000109/2017	Empresa ATP TECNOLOGIA E PRODUTOS SEGURANÇA LTDA (03.859.846/0001-70)	Controle geral dos pagamentos à empresa desde a assinatura do Contrato nº 02/2017 até a atualidade	Edital Pregão Eletrônico nº 061/2015-SULIC/SEPLAG Valor Total: R\$ 10.299.980,40

Processo	Credor	Objeto	Termos
00400-00016760/2021-96	Empresa ATP TECNOLOGIA E PRODUTOS SEGURANÇA LTDA (03.859.846/0001-70)	Pagamentos referentes aos serviços prestados no mês de março de 2021	Edital Pregão Eletrônico nº 061/2015- SULIC /SEPLAG Valor Total: RS 10.299.980,40

Tendo em vista a proximidade do encerramento do contrato vigente, a SEJUS vem se preparando para firmar novo ajuste. Nesse sentido, há a possibilidade de que novos serviços sejam incorporados ao escopo do objeto e que a contratação seja realizada por inexigibilidade de licitação, à luz do Decreto Distrital nº 42.004/2021.

Ressalta-se que essa situação está sendo discutida no âmbito do Poder Judiciário e não pertence ao escopo de trabalho dessa auditoria.

2. QUESTÕES DE AUDITORIA E RESPOSTAS

Em alinhamento com o problema focal, foi realizado um conjunto de exames previstos no planejamento do trabalho com a finalidade de obter informações que permitam responder as seguintes questões de auditoria.

2.1. Questões de Auditoria

Para direcionar a condução dos trabalhos foram identificados os Pontos de Auditoria e elaboradas as seguintes Questões de Auditoria, agrupadas por natureza e dimensão da análise.

Operacional

2.2. Eficiência

O Sistema de Gerenciamento de Filas, disponibilizado pela Contratada, é adequado?

O Acordo de Nível de Serviço, previsto no Termo de Referência, vem sendo apurado mensalmente, durante todo o período da vigência do contrato?

Os gestores vem se preparando adequadamente para uma eventual troca de prestadora de serviços?

Os serviços prestados pelo NA HORA são bem avaliados pelos usuários?

Os equipamentos, que compõem a infraestrutura de TI do Na Hora, são devidamente acondicionados?

Conformidade

2.3. Planejamento da Contratação ou Parceria

Sistemática de pagamento inadequada;

Previsão de incidência indevida do percentual de Benefícios de Despesas Indiretas - BDI nos custos referentes aos serviços de manutenção;

Ausência de realização do processo de Gerenciamento de Riscos;

Ausência de especificação da marca/modelo dos equipamentos nas cotações de preços e na proposta da empresa vencedora do pregão;

Ausência de comprovação da quantidade necessária de equipamentos para atender à demanda de cada Unidade Na Hora.

2.4. Execução do Contrato ou Termo de Parceria

Ausência do Plano de Operacionalização do contrato;

Ausência de aplicação de sanções por descumprimento contratual;

Pagamentos indevidos pela utilização de equipamentos antigos que não foram substituídos por novos;

Ausência da realização de treinamento de Tecnologia da Informação;

3. RESULTADOS DOS EXAMES

Conformidade

3.1. Planejamento da Contratação ou Parceria

3.1.1 - Sistemática de pagamento inadequada;

Classificação da falha: Média

Fato

Constatou-se no Processo nº 00400-00000671/2015 (processo de contratação), bem como nos processos de pagamentos, relativos à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, que a sistemática de pagamento estabelecida no Termo de Referência é prejudicial à Administração Pública, uma vez que, os serviços são pagos em sua totalidade (todos os quantitativos constantes no Termo de Referência), de forma “cheia”, sem levar em consideração os serviços efetivamente prestados.

Em 16/06/2021 foi elaborada a Solicitação de Informação nº 25/2021 - CGDF /SUBCI/COLES/DIATI, requerendo:

- a) a apresentação de tabelas referentes a todos os atuais valores unitários dos serviços relativos às manutenções; e
- b) os Relatórios de Chamadas de Manutenção Total de todas Unidades relativos aos pagamentos do mês de março de 2021.

Em resposta, os Gestores apresentaram as informações por meio dos documentos SEI nºs 64433858, 64434341 e [64436137](#).

Há de se ressaltar que o Termo de Referência apresenta quatro tipos de serviços de manutenção, a saber:

- a) Manutenção de infraestrutura necessária;
- b) Manutenção de sistemas de controle, acesso e segurança;
- c) Manutenção de equipamentos de apoio; e
- d) Manutenção de infraestrutura de TI.

No entanto, quando do acompanhamento da execução contratual, são apresentados dois relatórios (Relatório de Chamada de Manutenção Na Hora e Relatório de Suporte Técnico).

Correlacionando os quatro tipos de serviços de manutenção constantes no Termo de Referência com os dois relatórios constantes nos processos de pagamentos, constatou-se que o Relatório de Chamada de Manutenção Na Hora refere-se ao controle dos pagamentos relativos à Manutenção de infraestrutura necessária, Manutenção de sistemas de controle, acesso e segurança, e Manutenção de equipamentos de apoio; e no Relatório de Suporte Técnico constam as informações relativas à Manutenção de infraestrutura de TI.

Portanto, para o bom entendimento do estudo ora apresentado, deve ser considerado:

a) Manutenção Geral = Manutenção de infraestrutura necessária, Manutenção de sistemas de controle, acesso e segurança, e Manutenção de equipamentos de apoio;

b) Manutenção de Suporte Técnico = Manutenção de infraestrutura de TI; e

c) Manutenção Total = Manutenção Geral + Manutenção de Suporte Técnico.

Como exemplo de comparação entre os valores pagos e os serviços efetivamente prestados, cotejou-se as informações relativas às Chamadas de Manutenção Geral e de Suporte Técnico da Unidade Ceilândia (referência março/2021), bem como o Anexo II do Termo de Referência (Volumes 10 e 11, às fls. 2.372 a 2.548), que estabelece os quantitativos totais de serviços a serem prestados/pagos em cada Unidade do Na Hora, obtendo-se as seguintes tabelas:

Tabela 1 - Chamadas de manutenção geral - Ceilândia (03/2021)

Serviços	Quantidade de serviços		Valores (R\$)			Diferença (R\$) (P-R)
	Pagos	Realizados	Unitários	Pagos (P)	Realizados (R)	
Rede lógica	208	0	6,27	1.304,16	0,00	1.304,16
Rede elétrica	372	0	3,94	1.465,68	0,00	1.465,68
Rede de telefonia	47	1	5,76	270,72	5,76	264,96
No-break	1	0	569,18	569,18	0,00	569,18
Extintores ABC	25	0	2,38	59,50	0,00	59,50
Extintores água	0	0	4,32	0,00	0,00	0,00
Detector de fumaça	29	1	1,28	37,12	1,28	35,84
Acionador de emergência	9	0	2,84	25,56	0,00	25,56
Central de alarme	1	0	112,21	112,21	0,00	112,21
Iluminação de emergência	33	0	1,4	46,20	0,00	46,20
Sistema de acessibilidade	1	1	572,16	572,16	572,16	0,00
Manutenção física	1	1	572,16	572,16	572,16	0,00

Manutenção câmeras de vigilância	32	2	14,55	465,60	29,10	436,50
Manutenção painel visualização de senhas	6	1	48,00	288,00	48,00	240,00
Totais	765	7		5.788,25	1.228,46	4.559,79

Fonte: Documentos SEI nos 64433858, 64434341 e [64436137](#), e Termo de Referência

Tabela 2 - Chamadas de manutenção de suporte técnico - Ceilândia (03/2021)

Serviços	Quantidade de serviços		Valores (R\$)			Diferença (R\$) (P-R)
	Pagos	Realizados	Unitários	Pagos (P)	Realizados (R)	
Manutenção de servidor de rede tipo I	2	0	108,59	217,18	0,00	217,18
Manutenção de servidor de rede tipo II	1	0	102,57	102,57	0,00	102,57
Manutenção de Computador Estação de Trabalho	139	15	8,20	1.139,80	123,00	1.016,80
Manutenção impressora laser monocromática	62	12	7,07	438,34	84,84	353,50
Manutenção impressora multifuncional	2	0	2,41	4,82	0,00	4,82
Manutenção backup externo	2	0	4,83	9,66	0,00	9,66
Manutenção de switches	5	1	13,87	69,35	13,87	55,48
Dispositivo de avaliação de qualidade	125	2	43,64	5.455,00	87,28	5.367,72
Totais	210	28		7.436,72	308,99	7.127,73

Fonte: Documentos SEI nos 64433858, 64434341 e [64436137](#), e Termo de Referência

Em análise às tabelas apresentadas, constata-se que para a Unidade do Na Hora da Ceilândia, no mês de março de 2021, foram pagos R\$ 13.224,97 (R\$ 5.785,25 + R\$ 7.436,72) a título de chamadas de manutenção (geral e suporte técnico), no entanto, foram prestados serviços no valor de R\$ 1.537,45 (R\$ 1.228,46 + R\$ 308,99), gerando uma diferença de R\$ 11.687,52 (R\$ 4.559,79 + R\$ 7.127,73). Ou seja, dos 100% dos pagamentos realizados, apenas 11,62% foram relativos a serviços prestados.

Já para todas as Unidades do Na Hora, no mês de março de 2021, foram pagos, a título de manutenção total, o montante de R\$ 76.211,91, consubstanciado no Relatório Circunstanciado março/2021 (substituto do RC nº 43), doc SEI nº 61806947, conforme a seguir:

Tabela 3 - Pagamentos realizados a título de manutenção total no mês de março de 2021 (todas Unidades)

Descrição dos serviços	Valor mensal (R\$)	Glosas (R\$)	Valor pago (R\$)
------------------------	--------------------	--------------	------------------

Manutenção de infraestrutura necessária	35.044,31	0,00	35.044,31
Manutenção de sistemas de controle, acesso e segurança	38.345,82	8.725,76	29.620,06
Manutenção de equipamentos de apoio	736,29	320,83	415,46
Manutenção de infraestrutura de TI	12.708,51	1.576,43	11.132,08
TOTAIS	86.834,93	10.623,02	76.211,91

Fonte: Relatório Circunstanciado março/2021 (substituto do RC nº43), doc SEI nº 61806947

No entanto, consolidando as informações apresentadas pelos Gestores por meio dos documentos SEI nº^{os} 64433858, 64434341 e [64436137](#) (tabelas de valores unitários e serviços prestados no mês de março de 2021), obteve-se a seguinte tabela:

Tabela 4 - Serviços prestados relativos a manutenção total no mês de março de 2021 (todas Unidades)

Unidade	Manutenção Geral (R\$)	Manutenção Suporte Técnico (R\$)	Total serviços prestados (R\$)
Ceilândia	1.228,46	308,99	1.537,45
Riacho Fundo I	1.144,32	235,15	1.379,47
Rodoviária	624,1	996,43	1.620,53
Taguatinga	1.144,32	171,45	1.315,77
Brazlândia	0,00	179,73	179,73
Gama	0,00	1.138,31	1.138,31
Sobradinho	0,00	48,22	48,22
SubNahora	0,00	22,48	22,48
Totais	4.141,20	3.100,76	7.241,96

Fonte: Documentos SEI nos 64433858, 64434341 e [64436137](#), e Termo de Referência

Portanto, constatou-se a realização de pagamentos, a título de manutenção total, no mês de março de 2021, no montante de R\$ 76.211,91, mas só foram efetivamente realizados serviços no total de R\$ 7.241,96 (9,5% do total pago).

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

Em atenção a situação fática apresentada, informamos que esta área mantém conduta diligente e atenciosa, contudo, é verossímil a dificuldade em acompanhar a fiscalização pormenorizadamente a cada item contratual, uma vez que o Contrato nº 02/2017-SEJUS e seus anexos possuem mais de 500 (quinhentas) páginas de especificações.

Informa-se ainda que, atualmente os serviços de manutenção, operacionalização, recepção, triagem e apoio à gestão do sistema integrado de atendimento ao cidadão, são atendidos pelo Contrato de Prestação de Serviços nº 16/2021-SEJUS ([63968666](#)). No Caderno de Especificação Técnica (Id. [53405150](#)), verifica-se que consta a definição de

que "Os serviços de manutenção serão executados sob demanda a partir do recebimento da Ordem de Serviço (O.S.), pela CONTRATANTE, conforme necessidade da unidade demandante". Depreende-se, por fim, que no Anexo de Preços (Id. 56746680) da Proposta da Contratada consta observação que a " Manutenção Predial será mediante demanda".

Assim, entendemos que as futuras rotinas de pagamento serão orientadas a evitar as possíveis incompatibilidades pretéritas. As rotinas apresentadas no novo instrumento permitem um maior controle sobre o serviço realizado, não trazendo prejuízos à Administração.

Uma vez que o Contrato nº 02/2017-SEJUS já foi rescindido, e que atualmente vige o Contrato de Prestação de Serviços nº 16/2021-SEJUS, formalizado entre a SEJUS e o Banco de Brasília S.A. (BRB), contrato esse que não foi objeto de análise por parte da equipe de auditoria, o Ponto de Auditoria será mantido no intuito de auxiliar futuros trabalhos a serem realizados pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

Causa

Em 2015:

Previsão no Termo de Referência de metodologia inadequada para apuração do valor dos serviços prestados.

Consequência

Pagamentos a serviços não prestados com possibilidade de prejuízo ao erário.

3.1.2 - Previsão de incidência indevida do percentual de Benefícios de Despesas Indiretas - BDI nos custos referentes aos serviços de manutenção;

Classificação da falha: Média

Fato

O Anexo II do Termo de Referência do Processo nº 00400-00000671/2015 (processo de contratação – Volumes 10 e 11, às fls. 2.372 a 2.548), relativo à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, refere-se à discriminação de todos os serviços a serem prestados.

Constatou-se que as tabelas de serviços de manutenção (manutenção de infraestrutura necessária, manutenção de sistemas de controle, acesso e segurança, manutenção de equipamentos de apoio e manutenção de infraestrutura de TI) foram elaboradas constando, de

forma indevida, a previsão de cobrança do índice de 29% a título de Benefícios de Despesas Indiretas - BDI.

A doutrina técnica assim como a jurisprudência dos Tribunais de Contas indica a incidência de BDI tão somente em obras e serviços de engenharia.

Nos termos do Acórdão nº 2.369/2011-Plenário, do Tribunal de Contas da União:

“A taxa de Benefício e Despesas Indiretas (BDI) – também denominada taxa de Lucro e Despesas Indiretas (LDI) – é formada por despesas indiretas e o lucro”.

E, ainda, o Relatório Técnico TC 036.076/2011-2, da Secretaria de Fiscalização de Obras Aeroportuárias e de Edificação – SecobEdif, que subsidiou o Acórdão TCU nº 2.622/2013-Plenário:

27. Os custos diretos compreendem os componentes de preço que podem ser devidamente identificados, quantificados e mensurados na planilha orçamentária da obra. O BDI, de acordo com a definição consagrada na literatura especializada e com o art. 2º, inciso, do Decreto 7.983/2013, apresenta-se por meio de percentual a ser aplicado sobre os custos diretos e por finalidade mensurar as parcelas do preço da obra que incidem indiretamente na execução do objeto e **que não são possíveis de serem individualizadas ou quantificadas na planilha de custos**, tais como: a) custos indiretos; b) remuneração ou lucro; e c) tributos incidentes sobre o faturamento. **(Grifo nosso)**

Nos serviços comuns (não considerados os de engenharia) é possível identificar e individualizar todos os custos de formação do preço, tais como a composição de remuneração, benefícios mensais e diários, insumos, encargos sociais e trabalhistas, os custos indiretos, tributos e lucro, hipótese em que se torna desnecessária (e indevida) a aplicação do BDI.

Ressalta-se que todos os serviços constantes nas tabelas de manutenção não são considerados de engenharia, visto que, não existe nenhum cargo, constante dos colaboradores que prestam os serviços, que exija profissional graduado em engenharia e com inscrição no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA).

Sendo assim, no caso em apreço, por se tratar de serviços que não são de engenharia, não há que se falar em incidência de custos de despesas indiretas e lucro sobre o valor do serviço (BDI).

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), e o Gestor, em sua justificativa, discorreu sobre todas as rotinas e procedimentos que devem ser realizados quando da contratação de bens e serviços, no entanto, não apresentou

novas informações a respeito da impropriedade identificada, e, tão pouco, demonstrou ações no sentido de saná-la, motivo pelo qual o Ponto de Auditoria permanecerá.

Causa

Em 2015:

Falha dos gestores na elaboração das planilhas de serviços de manutenção.

Consequência

Majoração indevida dos preços relativos aos serviços de manutenção.

3.1.3 - Ausência de realização do processo de Gerenciamento de Riscos;

Classificação da falha: Não se aplica

Fato

Identificou-se no Processo nº 00400-00000671/2015, relativo à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, a inexistência de documento formal com informações sobre o Gerenciamento de Riscos do contrato.

A Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 38.934/2018, assim estabelece:

Art. 20. O Planejamento da Contratação, para cada serviço a ser contratado, consistirá nas seguintes etapas:

I - Estudos Preliminares;

II - Gerenciamento de Riscos; e

III - Termo de Referência ou Projeto Básico.

...

Art. 25. O Gerenciamento de Riscos é um processo que consiste nas seguintes atividades:

I - identificação dos principais riscos que possam comprometer a efetividade do Planejamento da Contratação, da Seleção do Fornecedor e da Gestão Contratual ou que impeçam o alcance dos resultados que atendam às necessidades da contratação;

II - avaliação dos riscos identificados, consistindo da mensuração da probabilidade de ocorrência e do impacto de cada risco;

III - tratamento dos riscos considerados inaceitáveis por meio da definição das ações para reduzir a probabilidade de ocorrência dos eventos ou suas consequências;

IV - para os riscos que persistirem inaceitáveis após o tratamento, definição das ações de contingência para o caso de os eventos correspondentes aos riscos se concretizarem; e

V - definição dos responsáveis pelas ações de tratamento dos riscos e das ações de contingência.

Parágrafo único. **A responsabilidade pelo Gerenciamento de Riscos compete à equipe de Planejamento da Contratação devendo abranger as fases do procedimento da contratação previstas no art. 19.**

Art. 26. **O Gerenciamento de Riscos materializa-se no documento Mapa de Riscos.**

§ 1º O Mapa de Riscos deve ser atualizado e juntado aos autos do processo de contratação, pelo menos:

I - ao final da elaboração dos Estudos Preliminares;

II - ao final da elaboração do Termo de Referência ou Projeto Básico;

III - após a fase de Seleção do Fornecedor; e

IV - após eventos relevantes, durante a gestão do contrato pelos servidores responsáveis pela fiscalização.

§ 2º Para elaboração do Mapa de Riscos poderá ser observado o modelo constante do Anexo IV.

Art. 27. Concluídas as etapas relativas aos Estudos Preliminares e ao Gerenciamento de Riscos, os setores requisitantes deverão encaminhá-los, juntamente com o documento que formaliza a demanda, à autoridade competente do setor de licitações, que estabelecerá o prazo máximo para o envio do Projeto Básico ou Termo de Referência, conforme alínea “c” do inciso I, do art. 21. **(Grifo nosso)**

Em reunião virtual ocorrida em 15/06/2021, o Subsecretário do Na Hora e os integrantes da Comissão de Fiscalização, confirmaram a inexistência do referido documento.

Destaca-se que a Nota Técnica Nº 50/2021 - SEJUS/CONT/COINSP (Doc. SEI nº 64418351), elaborada pelo Controle Interno da Unidade, já havia alertado para a necessidade de realização do processo de Gerenciamento de Riscos, conforme a seguir:

O gerenciamento de risco que visa proporcionar uma análise objetiva e mensurável do objeto **em todas as fases do procedimento da contratação**, para permitir ao gestor o controle de eventuais situações que possam impedir ou interferir o alcance pretendido com a contratação do serviço. Com a previsibilidade dos riscos que possam surgir ter-se-á a rápida mitigação dos impactos ou mesmo a adoção de meios para que estes não ocorram, bem como o registro formal dessas informações visando uma rápida solução, inclusive com identificação dos responsáveis.

Para que esse gerenciamento de risco seja efetivo e garanta o alcance dos resultados esperados, **ele deverá ser observado ao longo de cada um dos processos de logística, sendo materializado no Mapa de Riscos**, documento que, conforme estabelecido no art. 26, da IN nº 5/2017 – MPOG, obrigatoriamente, comporá o processo de contratação, **devendo ser atualizado e acostado aos autos**, pelo menos: ao final da elaboração dos Estudos Preliminares; ao final da elaboração do Termo de Referência ou

Projeto Básico; após a etapa de seleção do fornecedor; e, **após eventos relevantes, durante a gestão do contrato** pelos servidores responsáveis pela fiscalização. **(Grifo nosso)**

Registra-se que a situação ora identificada não se configura como impropriedade ou irregularidade, uma vez que o Planejamento da contratação foi realizado no ano de 2017, e o Decreto Distrital nº 38.934 foi publicado em 2018.

No entanto, apesar de a citada legislação ter sido positivada em momento posterior à elaboração do Planejamento, as boas práticas, bem como o Controle Interno da Unidade, por meio da Nota Técnica N.º 50/2021 - SEJUS/CONT/COINSP, recomendam que o processo de Gerenciamento de Riscos deve ser realizado não só na fase de Planejamento, mas também continuamente durante a vigência e gestão do contrato.

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), e o Gestor, em sua justificativa, discorreu sobre vários aspectos da antiga e da nova contratação, sem comprovar ações no sentido de acolher a recomendação.

Portanto, o Ponto de Auditoria será incluído no relatório, em que pese o fato encontrado não ser considerado uma falha (formal, média ou grave).

Causa

Em 2017:

Assinatura do contrato após a publicação das normas relativas a riscos.

Consequência

Ausência do tratamento de eventuais eventos de risco e seus possíveis impactos, inerentes à contratação.

3.1.4 - Ausência de especificação da marca/modelo dos equipamentos nas cotações de preços e na proposta da empresa vencedora do pregão;

Classificação da falha: Média

Fato

Identificou-se no Processo nº 00400-00000671/2015, referente à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, a inexistência de especificação da marca/modelo, tanto nas propostas de cotação de preços (Volume II, às fls. 252 a 276), quanto na proposta da empresa vencedora do certame (Volume XI, às fls. 2.646 a 2.672), dos equipamentos que foram instalados para a prestação dos serviços.

O Decreto Distrital nº 38.934/2018 recepcionou a Instrução Normativa nº 05/2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta.

A referida Instrução Normativa determina que:

Art. 47. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

...

§ 2º A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com **o documento da contratada** que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido no contrato, **informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como marca, qualidade e forma de uso. (Grifo nosso)**

No entanto, inexistem nas cotações de preços, e na proposta da empresa contratada, a marca e modelo dos equipamentos a serem instalados nas Unidades do Na Hora para a prestação dos serviços.

Ressalta-se que, em nenhum dos Termos de Referência anexados aos autos, inclusive o último (Volumes IX a XI, às fls. 2.184 a 2.548), consta a exigência de apresentação das propostas contendo as marcas/modelos dos equipamentos a serem instalados na prestação dos serviços.

O Decreto nº 37.302/2016, que estabelece os modelos de boas práticas gerenciais em Gestão de Riscos e Controle Interno a serem adotados no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal, determina que:

Art. 3º Cabe aos órgãos e entidades do Distrito Federal promover o treinamento dos seus servidores para a aplicação dos **modelos de boas práticas** técnicas e gerenciais, **de acordo com as orientações da Controladoria-Geral do Distrito Federal. (Grifo nosso)**.

Nesse sentido, reputa-se que para uma maior transparência/controle na aquisição de bens e contratação de prestação de serviços com bens incluídos, faz-se necessário que na proposta da empresa vencedora em certame licitatório similar conste todas as especificações técnicas dos materiais/equipamentos, inclusive a marca/modelo dos mesmos.

Da mesma forma, quando da cotação de preços, junto aos fornecedores, para formação do preço de referência, é de bom alvitre que se exija das empresas propostas contendo as marcas/modelos dos bens a serem adquiridos.

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 - ATP (Doc. SEI nº 70903170)

Conforme apontado no item R.3, consta nos autos do Processo nº [00400-00057457/2020-62](#), existe para o atual Contrato nº 016/2021 ([63968666](#)) o Termo de Referência ([53404957](#)) e o Caderno de Especificações de Técnicas ([53405150](#)). Esse último, cujo fim é fornecer as especificações técnicas mínimas necessárias às quais o produto ou serviço ofertado pelo conglomerado BRB, deverá obrigatoriamente atender; de todo modo ainda é possível observar que acompanhando a Proposta ([52953188](#)) estão diversos indicativos com marcas e modelos dos bens a serem ofertados.

Por fim, é de se reforçar o entendimento de que orientação ou criação de procedimento padrão deve ser realizada pela Subsecretaria de Administração Geral, posto que é a ela que se incumbe a responsabilidade pela gestão de pessoal, planejamento, orçamento e finanças, de contratos, convênios e fundos, de suporte operacional e administrativo, de logística, engenharia e tecnologia da informação, bem como ao processamento de demandas em conformidade com a legislação de compras, contratação de serviços e/ou obras.

Despacho - SEJUS/SUAG (Doc. SEI nº 70933925)

Por sua vez, vale enfatizar que quanto ao item R.5, as pesquisas de preços praticada por esta Pasta está amparada pelas orientações constantes do art. 3º da Portaria nº 514/2018, ou seja, em obediência criteriosa aos ditames legais, o que vem sendo exigido *ad ovo* das unidades envolvidas nas cotações e precificações.

Em análise à justificativa do Gestor, constata-se que não foram apresentadas informações para alterar o entendimento da equipe de auditoria, e tão pouco foram realizadas ações no sentido de implementar a recomendação, motivo pelo qual o Ponto de Auditoria permanecerá.

Causa

Em 2015:

Descuido dos gestores em não exigir a apresentação detalhada das especificações técnicas dos equipamentos, incluindo suas marcas.

Consequência

Possibilidade de recebimento de equipamentos com qualidade inferior à expectativa.

3.1.5 - Ausência de comprovação da quantidade necessária de equipamentos para atender à demanda de cada Unidade Na Hora.

Classificação da falha: Média

Fato

Não há nos autos do Processo nº 00400-00000671/2015, referente à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, documentos que discriminem e justifiquem o quantitativo de equipamentos necessários à prestação dos serviços de cada órgão conveniado.

A Lei 8.666/93 estabelece que:

Art. 6º, inciso IX:

Projeto Básico - **conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado**, para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a definição dos métodos e do prazo de execução, devendo conter os seguintes elementos: **(Grifo nosso)**

Art. 14. Nenhuma compra será feita **sem a adequada caracterização de seu objeto** e indicação dos recursos orçamentários para seu pagamento, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade de quem lhe tiver dado causa.

Art. 15. § 7º. Nas compras deverão ser observadas, ainda:

I - a especificação completa do bem a ser adquirido sem indicação de marca;

II - **a definição das unidades e das quantidades a serem adquiridas em função do consumo e utilização prováveis**, cuja estimativa será obtida, sempre que possível, mediante adequadas técnicas quantitativas de estimação;

III - as condições de guarda e armazenamento que não permitam a deterioração do material. **(Grifo nosso)**

O Na Hora é um serviço de atendimento integrado que reúne em um mesmo local diversos órgãos prestadores serviços públicos e privados, proporcionando à dinâmica e as flexibilidades necessárias ao atendimento, com foco principal no cidadão.

Consta no Termo de Referência os quantitativos necessários de equipamentos para atender à demanda de cada Unidade Na Hora, mas não detalha a necessidade de cada órgão prestador dos serviços dentro de cada Unidade, ou seja, não foi especificado quais órgãos prestavam serviços em cada Unidade do Na Hora, qual a estrutura de pessoal, e quais eram as necessidades de equipamentos para cada órgão.

Como exemplo cita-se a Unidade Na Hora da Ceilândia, que foi estabelecida a necessidade de disponibilização de: 125 dispositivos de avaliação de qualidade, 139 computadores (estações de trabalhos completas) e 62 impressoras laser monocromática, sem especificar em quais órgãos, e os respectivos quantitativos, seriam instalados os equipamentos.

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

Como se vê, referente aos itens R.3, R.6, R.7, R.12 e R.15, esta SUAG vem promovendo treinamentos regulares para os servidores envolvidos nos ajustes celebrados, implementou o Sistema de Fiscalização de Contrato Coporativos - SFCC, e está elaborando uma versão integralmente atualizada do Manual do Fiscal do Contrato, dentre outras medidas adotadas, as quais vem contribuindo de maneira **eficaz e efetiva** para o alcance de resultados satisfatórios decorrentes da elaboração, execução e fiscalização dos contratos e afins.

Em análise à justificativa do Gestor, constata-se que não foram apresentadas informações para alterar o entendimento da equipe de auditoria, e tão pouco foram realizadas ações no sentido de implementar a recomendação, motivo pelo qual o Ponto de Auditoria permanecerá.

Causa

Em 2015:

Levantamento de demanda incompleto e insuficiente dos equipamentos a serem disponibilizados aos órgãos conveniados.

Consequência

Possibilidade de disponibilização de equipamentos sem necessidade, gerando, com isso, prejuízo ao erário.

3.2. Execução do Contrato ou Termo de Parceria

3.2.1 - Ausência do Plano de Operacionalização do contrato;

Classificação da falha: Média

Fato

Constatou-se no processo de contratação, bem como nos processos de pagamentos, relativos à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, a ausência de apresentação do Plano de Operacionalização que deveria ser elaborado pela contratada.

O Termo de Referência assim estabelece:

16.2. A Contratada deverá apresentar Plano de Operacionalização das Unidades do NA HORA até o 15º (décimo quinto) dia após a assinatura do Contrato, improrrogáveis;

16.3. Após aprovação do Plano de Operacionalização pelo Contratante, a Contratada terá 60 (sessenta) dias para concluir as adequações necessárias em todas as Unidades, podendo ser prorrogados conforme decisão da administração;

16.4. A não apresentação do Plano de Operacionalização pela Contratada implicará o inadimplemento completo do Contrato e na convocação do licitante remanescente. (Grifo nosso)

A inexistência do Plano de Operacionalização, devidamente aprovado, foi confirmada pelo Subsecretário do Na Hora e pelos integrantes da Comissão de Fiscalização em reunião virtual realizada no dia 15/06/2021.

No intuito de formalizar a referida constatação, em 21/06/2021 foi elaborada a Solicitação de Informação nº 27/2021- CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, sendo respondida da seguinte forma:

Afirmou-se não existir Plano de Operacionalização de lavra da empresa assinado pela Sejus. De outra feita, verifica-se no contrato a existência do seguinte documento: Diretrizes e Rotinas de Operacionalização das Unidades do Na Hora, documento que

pode ser configurado como plano de operacionalização, que compõe o contrato assinado por ambas as partes.

Para facilitar o acesso do referido documento, encaminhamos o Anexo III - Diretrizes e Rotinas de Operacionalização das Unidades do Na Hora ([64513417](#)), do Contrato n.º 02/2017 - Sejus x ATP S.A. (0400-000671/2015).

O documento apresentado pela Comissão de Fiscalização (doc. SEI n.º [64513417](#)) diz respeito ao **Anexo III do primeiro Termo de Referência**, localizado nos Volumes II e III do Processo n.º 00400-00000671/2015, às fls. 497 a 542, ou seja, não se refere ao Plano de Operacionalização, que deveria ter sido apresentado até o 15º (décimo quinto) dia **após a assinatura do Contrato**, uma vez que, o Contrato n.º 02/2017 localiza-se no Volume XVII, às fls. 4.236 a 4.242.

Ademais, constam vários documentos no processo noticiando a inexistência do referido Plano, como por exemplo o Memorando n.º 17/2017, de 08 de janeiro de 2018, que assim esclarece:

Considerando que em julho/2017 foi aberto o processo para apuração de fato sob o n.º 400.00.449/2017, subsidiado pelo memorando 649/2017 da executora de contrato, que **relatava a respeito do Plano de Operacionalização e a inexecução contratual, fato que permanece até o momento;**

Considerando não haver Plano de Operacionalização aprovado e, segundo previsão editalícia o prazo seria de 15 dias improrrogáveis para apresentação, sendo que a não apresentação implica no inadimplemento

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle n.º 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI n.º 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício n.º 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI n.º 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

5. Quanto aos procedimentos para criação de Procedimento Operacional Padrão-POP, a área técnica prestou as seguintes informações:[70866926](#)

"Atinente a Obrigação de orientação dos executores mencionada na recomendação exarada, reiteramos as providências exposta no Item 1.1 Do procedimento de Notificação e Orientação aos fiscais de contrato, quanto ao procedimento de Notificação aos executores.

Dos Treinamentos Regulares

A área de Contratações destaca-se pela iniciativa em promover cursos de treinamento e capacitação para todos os servidores envolvidos no ciclo de aquisição, execução e fiscalização dos Ajustes celebrados nesta Pasta, conforme corroborado pelo processo n.º [00400-00057219/2020-57](#). O curso "**Gestão de Contratos e Termos de Cessão: rotinas e procedimentos**", que conta com uma carga horária de 20 horas/aula, foi ofertado no exercício de 2021 para um total de 04 (quatro) turmas.

Considerando que ainda permanece alta a demanda por treinamentos específicos, encontra-se em andamento tratativas para elaboração de cursos em formato "gravado",

inclusive com contratações em andamento capazes de materializar as gravações em formato profissional.

Da implantação do SFCC

Levando-se em conta recomendações anteriores apresentadas pela CONT, **encontra-se em implantação nesta SEJUS o "Sistema de Fiscalização de Contratos Corporativos - SFCC"**. Tal sistema advém da Secretaria de Estado de Economia atualmente é utilizado apenas para acompanhamento do denominados Contratos Corporativos". A DICONTE está inserta completamente em tal projeto, sendo que atualmente 04 (quatro) servidores pertencem à Comissão Permanente de Implantação, instituída pela **Portaria nº 530, de 31/08/2020 (Id. 46453523)**.

A implantação de sistema eletrônico de acompanhamento do contrato visa assegurar a apresentação de todos os documentos solicitados nos Termos de Referência/Projetos Básicos, Contratos e acordos subrogados por esta pasta.

Considerando a complexidade dos serviços ora analisados, informamos que este Contrato possui prioridade, inclusive ocorrendo a publicação da **Ordem de Serviço nº 310, de 30/08/2021 (Id. 69195756)** que designa servidores da área fim, na condição de membros temporários. A implantação no Sistema da fiscalização do Contrato de Prestação de Serviços nº 16/2021-SEJUS, celebrado com as empresas BRB – BANCO DE BRASÍLIA S.A. e BRB SERVIÇOS S.A., servirá como paradigma, permitindo a expansão do sistema para abarcar os demais contratos."

5.1 Como se vê, referente aos itens R.3, R.6, R.7, R.12 e R.15, esta SUAG vem promovendo treinamentos regulares para os servidores envolvidos nos ajustes celebrados, **implementou o Sistema de Fiscalização de Contrato Corporativos - SFCC**, e está **elaborando uma versão integralmente atualizada do Manual do Fiscal do Contrato**, dentre outras medidas adotadas, as quais vem contribuindo de maneira **eficaz e efetiva** para o alcance de resultados satisfatórios decorrentes da elaboração, execução e fiscalização dos contratos e afins. (Grifo nosso)

Em análise à justificativa, constata-se que o gestor tem promovido ações no sentido de aperfeiçoar a gestão contratual. Não obstante, o Plano de Operacionalização não foi apresentado. Dessa forma, a recomendação do ponto permanecerá.

Causa

Em 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021:

Falha dos executores do contrato em não exigirem da contratada o devido Plano de Operacionalização.

Consequência

a) Início das operações sem as adequações necessárias nas Unidades do Na Hora; e

b) Ausência de aplicação da penalização de perda do direito de executar o contrato, e consequente convocação do licitante remanescente, determinado no item 16.4 do Termo de Referência.

3.2.2 - Ausência de aplicação de sanções por descumprimento contratual;

Classificação da falha: Grave

Fato

Em análise à execução contratual relativa ao Processo nº 00400-00000671/2015 (contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70), constatou-se duas irregularidades em que não foram aplicadas as devidas sanções, conforme a seguir:

a) Pagamento por equipamentos antigos, já utilizados: O Termo de Referência determina que a contratada deverá:

Item 9.14 - **Fornecer, no início da execução contratual, equipamentos novos**, sem uso, mediante **apresentação de documentação comprobatória (Nota fiscal)**, e responsabilizar-se, por manter sua atualização e mantê-los adequados à prestação dos serviços contratados. **(Grifo nosso)**

Em análise ao referido processo, bem como nos processos de pagamentos, não foram identificadas as Notas Fiscais referentes à aquisição dos novos equipamentos.

Em reunião virtual realizada no dia 15/06/2021, o Subsecretário do Na Hora e os integrantes da Comissão de Fiscalização informaram desconhecer a existência das Notas Fiscais no bojo dos processos.

Uma vez que, as Notas Fiscais dos novos equipamentos não foram identificadas, e que a empresa contratada, antes da assinatura do Contrato nº 02/2017, já prestava os serviços nas dependências das Unidades do Na Hora, por meio de contratação emergencial, e com equipamentos já usados, a equipe de auditoria, por meio da Solicitação de Informação nº 24/2021 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, requereu a apresentação das referidas Notas Fiscais.

Em resposta à Solicitação de Informação nº 24/2021 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, a empresa contratada, por meio do documento SEI nº 64423490, apresentou todas as Notas Fiscais referentes aos equipamentos adquiridos para atender ao Contrato nº 02/2017.

Compilando as informações constantes nas Notas Fiscais apresentadas, obteve-se a seguinte planilha (classificada por data de emissão da Nota Fiscal):

Tabela 5 - Equipamentos adquiridos pela empresa contratada para atender ao Contrato nº 02/2017

Empresa	Nota Fiscal	Data emissão NF	Valor (R\$)	Produtos	Quantidade
Scansource	20.964	16/05/2017	33.930,00	Licenças	522
Meg Dist. Equipamentos	21.172	17/05/2017	14.725,00	Câmeras	155
Scansource	120	23/05/2017	1.150,05	Cabo de energia	11
Scansource			2.870,00	Fonte de energia	7
Scansource			950,00	HD Externo	1
Scansource			28.070,00	Pente de memória	25
Scansource			11.200,00	Servidor	2
Scansource			44.240,05	Servidor	2
Scansource			706.176	24/05/2017	32.700,00
Mazer Distribuidora	213.528	25/05/2017	219.581,50	Desktop	100
Mazer Distribuidora			2.307,35	Mouse	100
Mazer Distribuidora			7.111,13	Teclado	100
Scansource	201	07/06/2017	112.000,00	Servidor	20
Scansource	709.833	08/06/2017	36.960,00	Impressoras	12
Mazer Distribuidora	218.303	18/07/2017	142.386,80	Desktop	60
Mazer Distribuidora			1.513,91	Mouse	60
Mazer Distribuidora			4.599,20	Teclado	60
Brasoftware	310.512	19/07/2017	1.393,92	Office	36
Mazer Distribuidora	227.986	31/07/2017	19.500,00	Monitor	60
Brasoftware	311.123		7.117,20	Windows	36
Brasoftware	311.699	14/08/2017	1.369,08	Office	36
Mundo dos Cartuchos	310	16/08/2017	38.500,00	Impressoras	35
Mundo dos Cartuchos	331	24/08/2017	16.500,00	Impressoras	15
Convex	544	25/08/2017	242.000,00	Desktop	110
Convex			55.000,00	Monitor	110
Convex			1.100,00	Mouse	110
Convex			2.200,00	Teclado	110
Convex	546	28/08/2017	286.000,00	Desktop	130
Convex			1.300,00	Mouse	130
Convex			2.600,00	Teclado	130
Convex			316.800,00	Desktop	144
Convex			1.440,00	Mouse	144

Convex	550	30/08/2017	2.880,00	Teclado	144
Convex	551		130.000,00	Monitor	260
Cel Tecnologia	61.674	13/09/2017	7.630,00	HD Externo	14
Rubens José Pacheco	717.867		26.350,00	Relógio de ponto	17
SND Distribuição Produtos	80.293		34.670,00	TV	21
MR Tecnologia	7.584	26/09/2017	962,85	Porta cracha	917
Acrinox	5.185	06/10/2017	3.740,00	Acrílico caixa de sugestões	17
Mazer Distribuidora	498.023	16/10/2017	15.930,00	Impressoras	27
Mundo dos Cartuchos	504	02/12/2017	16.500,00	Impressoras	15
Digital River	94.615	13/04/2018	698,00	Corel Draw	1
Ingram Micro Brasil	92.432	09/10/2018	61.880,14	Switch	26
Kabum	6.238.729	24/12/2019	6.206,67	Notebook	2
Ada Engenharia	2.286	20/03/2020	135.000,00	Nobreak	2

Fonte: Documento SEI nº 64423490

Uma vez que o Contrato nº 02/2017 foi assinado em 22/02/2017, a primeira aquisição de equipamentos foi em 16/05/2017 (522 licenças, após 103 dias decorridos da assinatura do contrato), e a última aquisição em 20/03/2020 (2 nobreaks, após 3 anos e um mês), conclui-se que a empresa contratada foi atualizando o parque computacional com o decorrer do tempo, não obedecendo ao Item 9.14 do Termo de Referência, que determina o fornecimento, desde o início da execução contratual, de equipamentos novos, e sem uso.

O Memorando nº 17/2017 - executor contrato 02/2017, de 08 de janeiro de 2018 (Volume XXI, do Processo nº 00400-00000671/2015, fls. 5.114 a 5.116), corrobora as afirmações da equipe de auditoria, conforme a seguir:

Considerando a obrigatoriedade do fornecimento de equipamentos novos, sem uso, no início da execução contratual e, que **até o momento a Contratada não cumpriu completamente com sua obrigação, disponibilizando aproximadamente apenas 36% do valor previsto para o item Disponibilização; (Grifo nosso)**

Da mesma forma, o memorando nº 02/2018 - executor contrato 02/2017, de 24 de janeiro de 2018 (Volume XXI, do Processo nº 00400-00000671/2015, fls. 5.228 a 5.231), assim esclarece:

3. Afirma a Contratada que já disponibilizou 72% (setenta e dois por cento) dos equipamentos, no entanto ao verificar os relatórios de pagamento dos executores anteriores, verifica-se que a informação é equivocada, bastando aferir os valores glosados pela não disponibilização dos equipamentos.

Apesar de não ter disponibilizado, mas ainda que tivesse, estará demonstrado que a empresa não vem cumprimento com a Cláusula 9.14 do Termo de Referência, visto que teria obrigação do fornecimento de equipamentos novos no início da execução Contratual.

Verifica-se que parte dos equipamentos listados nas notas fiscais apresentadas para justificar o quantitativo, ainda não foram instalados e as respectivas notas são posterior ao relatório do executor.

Ressalta-se que, além de não terem sido instalados todos os equipamentos novos no início da execução contratual, a aquisição de 25 pentes de memória, em 23/05/2017, junto à fornecedora Scansource (Nota Fiscal nº 120), indica que equipamentos usados sofreram melhorias na capacidade de processamento sem que todo o conjunto fosse trocado por um novo.

Uma vez que não foram identificadas no Processo, ações no sentido de exigir da empresa contratada a troca de todos os equipamentos usados por novos, em 30/06/2021, foi emitida a Solicitação de Informação nº 28/2021 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, questionando quais ações haviam sido realizadas no decorrer da execução contratual no sentido de sanar tal irregularidade.

Em resposta, por meio do Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 – ATP, a comissão de fiscalização, assim esclareceu:

À Subnatura. Em atenção ao Despacho SEJUS/SUBNAHORA (65018531), que encaminha a Solicitação de Informação 28 (65010875), informamos o que segue.

Conforme a IN 05, o aceite provisório e definitivo do recebimento dos itens do contrato, devem ocorrer no início de sua execução.

Esta comissão assumiu os trabalhos de fiscalização em meados de 2019, quando esta etapa já estava vencida.

As primeiras tarefas consistiram em sanear as situações graves e que poderiam implicar na descontinuidade dos serviços que são ininterruptos.

Reiteramos que as situações que foram objeto de sugestão de sanção foram:

- 1) Manutenção predial, acessibilidade, infraestrutura de tecnologia da informação, atendimento/mão-de-obra.
- 2) Ausência do pagamento de salários e benefícios até o 5º dia útil.
- 3) Mudança de domínio, lentidão nos links de comunicação e notificação de glosa.
- 4) Disponibilização da extração de relatórios.
- 5) Inexecução contratual, atraso de pagamentos.
- 6) Não fornecimento de uniformes aos colaboradores da empresa.
- 7) Ausência de apresentação aos questionamentos da controladoria setorial de justiça e de de comprovação das condições do certame.
- 8) Ausência de concessão de acesso ao banco de dados do Sistema de Gerenciamento de Filas.

Mais recentemente, a qualificação dos colaboradores foi objeto de sanção por parte da Suag.

Reforçamos que esta comissão se divide entre as atividades de fiscalização e as tarefas inerentes às suas funções. Que são abundantes e complexas as atividades, em contrapartida a um número limitado de pessoas atuando na comissão.

Assim, nem sempre é possível atentar às minúcias pertencentes ao início do contrato.

Os serviços não podem ser descontinuados em virtude de sua importância para a população do Distrito Federal. Os termos do contrato são deveras mal redigidos, de forma que deixam a comissão e a Sejus a mercê da empresa. Situações de não colaboração da empresa poderiam implicar na interrupção dos serviços e tinham que ser tomadas com cautela. De outra feita, a comissão está adstrita ao contrato e não pode fugir de seus termos.

A atitude tomada pela Subsecretaria foi elaborar estudos a fim de subsidiar a Sejus na contratação vantajosa e eficiente à Administração, que tornasse a pasta mais independente de terceiros e menos vulnerável quanto à questão da continuidade da prestação dos serviços.

Acerca das aquisições de nobreak, tendo em vista que as demandas referentes a esse item foram atendidas nesta gestão, subentende-se que se tratam de aquisições que se fizeram necessárias para substituição de equipamentos defeituosos. Para maiores esclarecimentos a empresa contratada foi devidamente notificada para se manifestar, através do Ofício N° 32/2021 - SEJUS/SUAG/OS N° 10/19 - ATP, em caso de descumprimento serão adotadas as medidas contratuais e legais cabíveis.

Em que pese as ações executadas pela Comissão de Fiscalização após assumir os trabalhos em meados de 2019, e dos executores terem registrado a referida falha, consoante consta nos memorandos 17/2017 e 02/2018 supracitados, os Gestores não realizaram ações no sentido de aplicar sanções à contratada.

b) Uso inadequado dos uniformes de pessoal: Constatou-se no referido Processo o não atendimento pleno, no que tange à disponibilização de uniforme de pessoal.

Em análise às tabelas de controle dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), constatou-se que os servidores da empresa não utilizam adequadamente os uniformes na maioria das sete Unidades do Na Hora, conforme a seguir:

Tabela 6 - Acordos de Níveis de Serviços relativos ao uso de uniforme do pessoal - março/2021

Unidade	Avaliação do executor (%)	
	Uso de uniforme na recepção	Uso de uniforme na operacionalização da Unidade
Ceilândia	50%	50%
Gama	50%	50%
Riacho Fundo	50%	50%
Rodoviária	89%	89%
Sobradinho	98%	98%
Taguatinga	98%	96%
Brazlândia	0%	0%

Fonte: doc. SEI n°s 60280828, 60299754, 60416043, 60695630, 60759279, 60792097 e 60881885

As regras e critérios relativos aos Acordos de Níveis de Serviços, no que tange ao uso de uniformes, foram estabelecidos no Anexo IV do Termo de Referência (fls. 2.456 a 2.469 do Processo nº 00400-00000671/2015), sendo considerado satisfatório um percentual igual ou acima de 98%.

Portanto, consoante mostrado na tabela anterior, apenas a Unidade de Sobradinho (recepção e operacionalização da unidade), e a de Taguatinga (disponibilização de uniforme na recepção) atingiram os critérios mínimos de aceitabilidade.

Ressalta-se que a Unidade Central não consta na tabela acima devido ao fato de não estar discriminado no arquivo de Controle sobre os Acordos de Níveis de Serviços (doc. SEI nº 60967164) o uso de uniforme do pessoal disponibilizado.

Percebe-se que a referida impropriedade vem ocorrendo reiteradamente, tendo sido identificada, por exemplo, no Relatório Circunstanciado de Novembro/2017 - Executor Principal – ATP (Processo nº 00400-00002138/2018-03 - doc. SEI nº 5300566), e no Memorando nº 03/2018 - executor contrato 02/2017, Processo nº 00400-00000671/2015, Volume XXII, à fl. 5.248, sem as devidas ações por parte dos gestores no sentido de aplicar as sanções à empresa contratada.

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

Em conformidade com o preconizado na Instrução Normativa nº 04, de 13 de julho de 2012, da então Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, art. 1º e 2º, informo-vos que os fatos noticiados neste feito serão apurados em processo apartado, autuados sob o nº SEI 00400-00038817/2021-16.

Por se tratar de processo sigiloso (Processo nº 00400-00038817/2021-16), a equipe de auditoria não obteve acesso às informações. Portanto, o Ponto de Auditoria será mantido para que a equipe de monitoramento da CGDF possa acompanhar o andamento do referido Procedimento Administrativo.

Causa

Em 2018, 2019, 2020 e 2021:

a) Falha dos Gestores em não exigirem da empresa contratada a instalação de equipamentos novos, desde o início da execução do contrato, bem como da empresa que deixou de cumprir o contrato; e

b) Falha dos Gestores em não exigirem da empresa contratada a disponibilização de uniformes para todos os colaboradores que prestam serviços nas Unidades Na Hora.

Consequência

Utilização de equipamentos antigos, com a possibilidade de impactar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelos servidores; e

Dificuldade em identificar quais os colaboradores da empresa contratada prestam os serviços nas Unidades Na Hora.

3.2.3 - Pagamentos indevidos pela utilização de equipamentos antigos que não foram substituídos por novos;

Classificação da falha: Grave

Fato

Consta no Termo de Referência do Processo nº 00400-00000671/2015 (processo de contratação), relativo à contratação da empresa ATP Tecnologia e Produtos S.A., CNPJ nº 38.059.846/0001-70, que a empresa contratada deveria fornecer, no início da execução contratual, equipamentos novos, sem uso, mediante apresentação de documentação comprobatória (Nota Fiscal). No entanto, não foram identificadas as referidas Notas Fiscais.

Uma vez que, as Notas Fiscais dos novos equipamentos não foram identificadas, e que a empresa contratada, antes da assinatura do Contrato nº 02/2017, já prestava os serviços nas dependências das Unidades do Na Hora, por meio de contratação emergencial, e com equipamentos já usados, a equipe de auditoria, por meio da Solicitação de Informação - SI nº 24 /2021 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, requereu a apresentação das referidas Notas Fiscais.

Em resposta à SI nº 24/2021 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, a empresa contratada, por meio do documento SEI nº 64423490, apresentou todas as Notas Fiscais referentes aos equipamentos adquiridos para atender ao Contrato nº 02/2017.

Ressalta-se que, no arquivo disponibilizado pela contratada (doc. SEI nº 64423490), constam várias Notas Fiscais em duplicidade, que foram desconsideradas para efeito de análise/cálculo.

Classificando por produto as informações constantes nas Notas Fiscais, obteve-se a seguinte planilha:

Tabela 7 - Equipamentos adquiridos pela empresa contratada para atender ao Contrato nº 02/2017

Empresa	Nota Fiscal	Data emissão NF	Valor (R\$)	Produtos	Quantidade
Acrinox	5.185	06/10/2017	3.740,00	Acrílico caixa de sugestões	17
TOTAL					17
Scansource	120	23/05/2017	1.150,05	Cabo de energia	11
TOTAL					11
Meg Dist. Equipamentos	21.172	17/05/2017	14.725,00	Câmeras	155
TOTAL					155
Mazer Distribuidora	213.528	25/05/2017	219.581,50	Desktop	100
Mazer Distribuidora	218.303	18/07/2017	142.386,80	Desktop	60
Convex	544	25/08/2017	242.000,00	Desktop	110
Convex	546	28/08/2017	286.000,00	Desktop	130
Convex	550	30/08/2017	316.800,00	Desktop	144
TOTAL					544
Scansource	120	23/05/2017	2.870,00	Fonte de energia	7
TOTAL					7
Scansource	120	23/05/2017	950,00	HD Externo	1
Cel Tecnologia	61.674	13/09/2017	7.630,00	HD Externo	14
TOTAL					15
Scansource	709.833	08/06/2017	36.960,00	Impressoras	12
Mundo dos Cartuchos	310	16/08/2017	38.500,00	Impressoras	35
Mundo dos Cartuchos	331	24/08/2017	16.500,00	Impressoras	15
Mazer Distribuidora	498.023	16/10/2017	15.930,00	Impressoras	27
Mundo dos Cartuchos	504	02/12/2017	16.500,00	Impressoras	15
TOTAL					104
Scansource	706.176	24/05/2017	32.700,00	Monitor	100
Mazer Distribuidora	227.986	31/07/2017	19.500,00	Monitor	60
Convex	544	25/08/2017	55.000,00	Monitor	110
Convex	551	30/08/2017	130.000,00	Monitor	260

TOTAL					530
Mazer Distribuidora	213.528	25/05/2017	2.307,35	Mouse	100
Mazer Distribuidora	218.303	18/07/2017	1.513,91	Mouse	60
Convex	544	25/08/2017	1.100,00	Mouse	110
Convex	546	28/08/2017	1.300,00	Mouse	130
Convex	550	30/08/2017	1.440,00	Mouse	144
TOTAL					544
Ada Engenharia	2.286	20/03/2020	135.000,00	Nobreak	2
TOTAL					2
Kabum	6.238.729	24/12/2019	6.206,67	Notebook	2
TOTAL					2
Scansource	120	23/05/2017	28.070,00	Pente de memória	25
TOTAL					25
MR Tecnologia	7.584	26/09/2017	962,85	Porta cracha	917
TOTAL					917
Rubens José Pacheco	717.867	13/09/2017	26.350,00	Relógio de ponto	17
TOTAL					17
Scansource	120	23/05/2017	11.200,00	Servidor	2
Scansource	120	23/05/2017	44.240,05	Servidor	2
Scansource	201	07/06/2017	112.000,00	Servidor	20
TOTAL					24
Ingram Micro Brasil	92.432	09/10/2018	61.880,14	Switch	26
TOTAL					26
Mazer Distribuidora	213.528	25/05/2017	7.111,13	Teclado	100
Mazer Distribuidora	218.303	18/07/2017	4.599,20	Teclado	60
Convex	544	25/08/2017	2.200,00	Teclado	110
Convex	546	28/08/2017	2.600,00	Teclado	130
Convex	550	30/08/2017	2.880,00	Teclado	144
TOTAL					544
SND Distribuição Produtos	80.293	13/09/2017	34.670,00	TV	21
TOTAL					21

Fonte: Documento SEI nº 64423490

Em reunião virtual realizada em 16/06/2021, com os executores das Unidades do Na Hora da Ceilândia, Rodoviária, Taguatinga e Riacho Fundo I, foi informado à equipe de

auditoria que existiam **equipamentos antigos**, remanescentes do contrato anterior (emergencial), **que estavam sendo utilizados, mas não eram pagos**.

Com intuito de ratificar este fato e considerando a exigência de que todos os equipamentos utilizados no contrato deveriam ser novos e sem uso, em 18/06/2021 foi elaborada a Solicitação de Informação - SI nº 26/2021 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI, requerendo, dentre outros pedidos, a confirmação de que equipamentos antigos não estariam sendo pagos por serviços de disponibilização e manutenção.

Em resposta aos questionamentos, os executores do contrato, por meio do Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 – ATP (doc. SEI nº 64430597), assim se posicionaram:

...

Item 3 - "*Esses equipamentos estão sendo pagos por serviços de disponibilização e manutenção? Explicar a resposta?*";

Todos os equipamentos discriminados na planilha apresentada no Item 1, **não são pagos por serviços de disponibilização e manutenção**, tendo em vista que estes são relacionados mensalmente em planilhas apartadas, sendo uma de equipamentos novos e outra de equipamentos usados.

Após estudos sobre as informações constantes nos relatórios de execução (doc. SEI nº 60677461, 60280693, 60758190, 59991786, 60298520, 60217546, 61019016 e 59844723), referentes aos pagamentos realizados no mês de março de 2021 em todas as Unidades, foi elaborada a planilha a seguir:

Tabela 8 - Quantidade de equipamentos pagos - março/2021

Produto	Ceilândia	Gama	Riacho Fundo	Rodoviária	Sobradinho	Taguatinga	SubNaHora	Brazlândia	Total
Câmeras	32	32	16	32	16	24	6	10	168
Desktop	95	71	63	85	46	115	46	24	545
HD Externo	2	2	2	2	2	2	2	0	14
Impressoras	28	20	7	29	24	52	4	8	172
Nobreak	1	1	1	1	0	1	0	1	6
Relógio de ponto	4	2	2	3	2	3	2	1	19
Servidores	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Switch	5	4	5	6	6	7	5	1	39
TV	5	2	3	4	2	4	3	1	24
Dispensador de senhas	6	3	4	5	4	6	2	2	32
Avaliador de qualidade	59	46	39	60	30	102	0	15	351

Fonte: doc. SEI nºs 60677461, 60280693, 60758190, 59991786, 60298520, 60217546, 61019016 e 59844723

Em que pese a manifestação do gestor por meio do Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 – ATP (doc. SEI nº 64430597), ao comparar as duas tabelas supracitadas, percebe-se que vários equipamentos não foram trocados por novos, uma vez que, o quantitativo comprado foi inferior ao quantitativo pago, conforme a seguir:

Tabela 9 - Quantitativos de equipamentos antigos pagos, em março de 2021 e que não foram substituídos

Produto	Quantidades		
	Pagas	Compradas	Diferença
Câmeras	168	155	13
Desktop	545	544	1
Impressoras	172	104	68
Nobreak	6	4	2
Relógio de ponto	19	17	2
Switchs	39	26	13
TV	24	21	3
Dispensador de senhas	32	0	32
Avaliador de qualidade	351	0	351

Fonte: doc. SEI nºs 60677461, 60280693, 60758190, 59991786, 60298520, 60217546, 61019016, 59844723 e 64423490

Há de se destacar ainda que, consta no Processo nº 00400-00000671/2015, no Volume XX, às fls. 4.815 a 4.824, relatório emitido em 20/12/2017 pelo executor do contrato, informando que quando da contratação emergencial em 2015, os equipamentos disponibilizados já eram usados, conforme a seguir:

Ressalta-se que, ao realizar o contrato emergencial em 2015, esta Secretaria não exigiu equipamentos novos, sendo instalados pela Contratada equipamentos já usados e que atualmente ainda encontram-se em operação nas Unidades do Na Hora, demonstrando que os benefícios tecnológicos almejados pelo processo licitatório não foram alcançados até o momento.

Portanto, desde a assinatura do Contrato nº 02/2017, em 22/02/2017, vêm sendo realizados pagamentos indevidos referentes a locação de equipamentos antigos, que deveriam ter sido trocados por novos quando da contratação, gerando, com isso, prejuízo à administração pública, tanto financeiro, quanto na qualidade da prestação dos serviços.

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

Doc. SEI nº 70933925

7. Obtempera-se, contudo, quanto ao item **R.10**, as informações prestadas e consolidadas, nos termos do expediente **70770661**, bem como do item 7 do expediente 70866926. Dessa maneira, observa-se que a unidade DICONTE elaborou planilha detalhada no tocante aos dados requeridos, de forma a demonstrar e estimar o prejuízo apurado.

7.1 Durante a análise realizada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, foi recomendado a esta Pasta que promovesse a análise dos custos constantes nas faturas apresentadas pela contratada, em cotejo com as notas Fiscais apresentadas. Assim, inicialmente, a DICONTE apresentou Planilha contendo os equipamentos novos classificados por data da Nota Fiscal (**70770661**).

...

7.3 Depreende-se então que o possível prejuízo será na ordem de **R\$ 1.160.371,51 (um milhão, cento e sessenta mil trezentos e setenta e um reais e cinquenta e um centavos)**. Ressalte-se que tais valores podem sofrer variações, uma vez que os autos foram digitalizados com resolução abaixo do necessário, o que levou esta Área a apresentar ressalvas nos rodapés de algumas planilhas do Documento (**70770661**). Outrossim, também houveram dificuldades na localização de informações, e por vezes até de alguns relatórios locais.

7.4 Desta feita, informamos que será autuado processo apartado para adoção das **medidas prévias**, anteriores à abertura de Tomada de Contas Especial para ressarcimento do débito, garantida, em todos os casos, os postulados da ampla defesa e do contraditório.

Doc. SEI nº 69309311

Em conformidade com o preconizado na Instrução Normativa nº 04, de 13 de julho de 2012, da então Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, art. 1º e 2º, informo-vos que os fatos noticiados neste feito serão apurados em processo apartado, autuados sob o nº SEI 00400-00038817/2021-16.

Em análise à justificativa do Gestor, constata-se que foi identificado um possível prejuízo no montante de R\$ 1.160.371,51, e que será autuado processo apartado para adoção das medidas prévias, anteriores à abertura de Tomada de Contas Especial para ressarcimento do débito.

Já com relação à recomendação nº 11, por se tratar de processo sigiloso (Processo nº 00400-00038817/2021-16), a equipe de auditoria não obteve acesso às informações.

Portanto, o Ponto de Auditoria será mantido para que a equipe de monitoramento da CGDF possa acompanhar o andamento dos referidos Procedimentos Administrativos, com possibilidade de desdobramento em abertura de Tomada de Contas Especial.

Causa

Em 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021:

Controle inadequado sobre os equipamentos novos disponibilizados pela empresa.

Consequência

Utilização de equipamentos antigos, com a possibilidade de impactar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelos servidores.

3.2.4 - Ausência da realização de treinamento de Tecnologia da Informação;

Classificação da falha: Média

Fato

O Edital de Licitação do Pregão Eletrônico Nº 061/2015 - SULIC/SEPLAG, determina a necessidade de realização de treinamento de Tecnologia da Informação, conforme a seguir:

Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, treinamento operacional, em local a ser definido e disponibilizado pelo contratante, na cidade de Brasília, para todos os usuários do sistema com no mínimo 04 (quatro) horas de duração.

Durante a instalação e configuração, deverá ser disponibilizado treinamento teórico-prático, com no mínimo 20 (horas) de duração, para até 03 (três) técnicos de Tecnologia da Informação, indicados pelo CONTRATANTE, com perfil para receber treinamento global sobre o Sistemas Operacionais instalados, incluindo capacitação para instalação e configuração.

Todas as despesas do instrutor com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela CONTRATADA.

...

Após o treinamento todos os participantes deverão receber certificados contendo duração do curso e todos os temas por ele abordados, disponibilizado pela contratada.

Uma vez que não foram identificados nos autos os certificados dos participantes ou qualquer outro documento congênera que comprovasse a realização da referida capacitação, em reunião virtual realizada no dia 15/06/2021, o Subsecretário do Na Hora, bem como os integrantes da Comissão de Fiscalização foram indagados sobre essa situação e prontamente informaram desconhecer a realização dos treinamentos de Tecnologia da Informação previstos no Edital.

Em resposta aos apontamentos do Informativo de Ação de Controle nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (doc. SEI nº 68433661), a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal encaminhou o Ofício nº 1.229/2021 - SEJUS/GAB (doc. SEI nº 71978725), demonstrando as ações realizadas, conforme a seguir:

5. Quanto aos procedimentos para criação de Procedimento Operacional Padrão-POP, a área técnica prestou as seguintes informações: [70866926](#)

"Atinente a Obrigação de orientação dos executores mencionada na recomendação exarada, reiteramos as providências exposta no Item 1.1 Do procedimento de Notificação e Orientação aos fiscais de contrato, quanto ao procedimento de Notificação aos executores.

Dos Treinamentos Regulares

A área de Contratações destaca-se pela iniciativa em promover cursos de treinamento e capacitação para todos os servidores envolvidos no ciclo de aquisição, execução e fiscalização dos Ajustes celebrados nesta Pasta, conforme corroborado pelo processo nº [00400-00057219/2020-57](#). O curso "**Gestão de Contratos e Termos de Cessão: rotinas e procedimentos**", que conta com uma carga horária de 20 horas/aula, foi ofertado no exercício de 2021 para um total de 04 (quatro) turmas.

Considerando que ainda permanece alta a demanda por treinamentos específicos, encontra-se em andamento tratativas para elaboração de cursos em formato "gravado", inclusive com contratações em andamento capazes de materializar as gravações em formato profissional.

Da implantação do SFCC

Levando-se em conta recomendações anteriores apresentadas pela CONT, encontra-se em implantação nesta SEJUS o "Sistema de Fiscalização de Contratos Corporativos - SFCC". Tal sistema advém da Secretaria de Estado de Economia atualmente é utilizado apenas para acompanhamento do denominados Contratos Corporativos". A DICONTE está inserta completamente em tal projeto, sendo que atualmente 04 (quatro) servidores pertencem à Comissão Permanente de Implantação, instituída pela **Portaria nº 530, de 31/08/2020 (Id. 46453523)**.

A implantação de sistema eletrônico de acompanhamento do contrato visa assegurar a apresentação de todos os documentos solicitados nos Termos de Referência/Projetos Básicos, Contratos e acordos subrogados por esta pasta.

Considerando a complexidade dos serviços ora analisados, informamos que este Contrato possui prioridade, inclusive ocorrendo a publicação da **Ordem de Serviço nº 310, de 30/08/2021 (Id. 69195756)** que designa servidores da área fim, na condição de membros temporários. A implantação no Sistema da fiscalização do Contrato de Prestação de Serviços nº 16/2021-SEJUS, celebrado com as empresas BRB – BANCO DE BRASÍLIA S.A. e BRB SERVIÇOS S.A., servirá como paradigma, permitindo a expansão do sistema para abarcar os demais contratos."

5.1 Como se vê, referente aos itens R.3, R.6, R.7, R.12 e R.15, esta SUAG vem promovendo treinamentos regulares para os servidores envolvidos nos ajustes celebrados, implementou o Sistema de Fiscalização de Contrato Coporativos - SFCC, e está **elaborando uma versão integralmente atualizada do Manual do Fiscal do Contrato**, dentre outras medidas adotadas, as quais vem contribuindo de maneira **eficaz e efetiva** para o alcance de resultados satisfatórios decorrentes da elaboração, execução e fiscalização dos contratos e afins.

Em análise à justificativa, constata-se que o gestor tem promovido ações no sentido de aperfeiçoar a gestão contratual. Não obstante, o Plano de Operacionalização não foi apresentado. Dessa forma, a recomendação do ponto permanecerá.

Causa

Em 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021:

Falha dos executores do contrato em não exigirem da empresa contratada a realização dos treinamentos em TI.

Consequência

Servidores operando os sistemas implementados sem o devido treinamento.

Operacional

Neste tópico serão apresentadas as respostas às questões de auditoria relacionadas à natureza operacional.

3.3. Eficiência

3.3.1. O Sistema de Gerenciamento de Filas, disponibilizado pela Contratada, é adequado?

Parcialmente. O Sistema de Gerenciamento de Filas - SGF é a principal ferramenta do serviço de gestão integrada das Unidades do Na Hora. Esta ferramenta é a responsável por apoiar e organizar todo o fluxo de atendimento ao cidadão dentro das Unidades. Ademais, a partir desse sistema é possível obter vários indicadores relevantes à gestão, a exemplo de tempos médios de atendimento e espera, emissão de relatórios com detalhes acerca dos atendimentos realizados, bem como avaliação da qualidade dos serviços.

O SGF disponibilizado pela contratada, por meio do Contrato nº 02/2017 - ATP /DIAFI x NA HORA é denominado *Imagon Fast Line*. De acordo com o Termo de Referência, folha 1859, Vol. VIII do Processo SEI nº 0400-000671/2015 (Doc. SEI nº 6441670), **o SGF deveria permitir a visualização e o controle, simultâneo, das filas de todas as Unidades de Atendimento, possibilitando o acompanhamento em tempo real das mesmas**. Contudo, a ferramenta disponibilizada pela contratada não possui esta característica.

Em Despacho - SEJUS/SUAG/OS N° 10/19 - ATP (Doc. SEI nº 64595616) encaminhado, a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA

confirmou que a atual ferramenta “***não possui um módulo onde se possa acompanhar todas as filas das unidades simultaneamente.*** Para tal controle são disponibilizados links de acesso para cada unidade”. (grifo nosso)

Ainda, a própria Comissão supracitada considera o atual SGF obsoleto e reforça que o mesmo não é compatível com padrões de atendimento que o Na Hora busca atingir, na medida em que a arquitetura descentralizada do atual modelo inviabiliza o acompanhamento concomitante de todas as Unidades. Citou também que a ferramenta é deficiente no que tange a parametrização de relatórios, necessária para demandas específicas.

Atualmente, os dados locais armazenados de forma descentralizada são sincronizados periodicamente em um banco de dados central sob o domínio da contratada. Ademais, consoante declaração da Comissão, as consultas nesse ambiente centralizado “*são lentas ou não retornam dados às vezes*” (Doc. SEI nº 64595616).

Por último, de acordo com a mesma Comissão, a empresa contratada, ao longo do Contrato, atendeu algumas demandas no que se refere à evolução do *Imagon Fast Line*, embora várias melhorias ainda se façam necessárias, a saber:

- a) padronização da apresentação dos relatórios entre as unidades (retrato /paisagem e linhas bancas/cinza);
- b) divergência entre relatórios de serviços gerados nos módulo central (quantitativos) e unidades (relação);
- c) valor do Total de atendimentos diferente do valor da apuração;
- d) diferenças entre relatórios de Total de atendimentos gerados nos módulo central e nos módulos das unidades;
- e) exclusão de linhas e colunas desnecessárias na versão Excel dos relatórios.

Em resposta ao Informativo de Ação de Controle - IAC nº 02/2021 - DIATI /COLES/SUBCI/CGDF (Doc. Sei nº 68433661), no que tange à recomendação R.18, a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA, em despacho (Doc. SEI nº 70903170), informou que os autos do Processo nº **00480-00002003/2021-47** chegaram para manifestação em momento posterior ao encerramento do Contrato n.º 02/2017, conforme Notificação Extrajudicial (Doc SEI nº **65072065**). **Contudo, tais observações serão levadas a cabo no Contrato nº 016/2021** (Doc. SEI nº 63968666). Dessa forma, essa recomendação será suprimida do relatório final.

Em relação à recomendação R.17 do mesmo IAC, a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA, informou que no início da gestão nenhum

servidor da Subsecretaria e das unidades de atendimento possuía acesso direto ao sistema, sendo necessário acionar a Contratada para obter dados do mesmo. Nesse sentido, tão logo a falha foi identificada, exigiu-se à disponibilização do acesso ao *Imagon* e treinamento aos usuários. (Doc. SEI nº 70903170). Esta e outras iniciativas descritas no Despacho SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 - ATP (64595616), de acordo com a Comissão, demonstrariam a proatividade da Unidade.

A Unidade pontuou, também, que apresentou a Sugestão de Sanção 08 (63323416), nos autos do Processo nº 00400-00023628/2021-31, a qual fundamenta-se na "ausência de concessão de acesso ao banco de dados *Imagon*." (Doc. SEI nº 70903170). Reputa-se, contudo, que o acesso ao banco de dados é apenas um meio para se obter informações do mesmo, não se confunde com a arquitetura do sistema.

Ademais, acrescentou que "a posição adotada foi em prol de respeitar a matriz que sustenta o Na Hora, qual seja a continuidade dos serviços ofertados, bem como a operação e a manutenção de um conjunto de ferramentas para gestão das unidades de atendimento e a modernização através das tecnologias mais recentes e de grande adesão." (Doc. SEI nº 70903170).

Diante da manifestação exarada, reconhece-se a atuação da Comissão no sentido de buscar o aperfeiçoamento das funcionalidades do sistema ao longo da sua gestão, inclusive a partir de algumas sanções aplicadas à contratada. Contudo, compreende-se que ao deixar de fornecer o sistema com arquitetura centralizada, que possibilitasse o acompanhamento das filas em tempo real e simultâneo de todas as unidades de atendimento, a empresa contratada descumpriu requisito explícito no Termo de Referência, consignados na folha 1859, Vol. VIII do Processo SEI nº 0400-000671/2015 (Doc. SEI nº 6441670), irregularidade essa que é **bem particular** e deveria, na opinião dessa equipe, ter sido, no mínimo, tratada ou mesmo justificada nos autos pelos gestores da Secretaria.

Por último, no que tange à recomendação R.16 do IAC, a Subsecretaria de Administração Geral - SEJUS/SUAG, destacou, por meio do Despacho SEJUS/SUAG, que tem adotado mecanismos cabíveis e necessários em desfavor da ATP, mediante os apontamentos feitos pelos executres do Contrato. Citou algumas sanções já aplicadas, com decisões e registros no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf, bem como a motivação de cada uma. (Doc. Sei nº 70933925)

Verificou-se, no entanto, que nenhum dos pedidos de sanção à empresa foi motivado estritamente pela ausência de disponibilização de um Sistema de Gerenciamento de Filas centralizado, necessário para o acompanhamento e o controle simultâneo das filas de todas as Unidades de Atendimento. Nesse sentido, a recomendação será mantida.

Causa

Em 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021:

- a) Não atendimento ao Termo de Referência, notadamente à premissa de que o Sistema de Gerenciamento de Filas deveria permitir a visualização e o controle simultâneo das filas de todas as Unidades de Atendimento; Deficiências no módulo de relatórios do Sistema de Gerenciamento de Filas.

3.3.2. O Acordo de Nível de Serviço, previsto no Termo de Referência, vem sendo apurado mensalmente, durante todo o período da vigência do contrato?

Não. Em atenção ao Anexo IV do Termo de Referência, folha 2051 do Processo nº 400.000.671/20 15, a execução do Contrato nº 02/2017 está sujeita à avaliação de parâmetros previstos em Acordo de Nível de Serviço – ANS (Service Level Agreement – SLA) pré-estabelecido, a fim de que se possa acompanhar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada. Nesse sentido, questionou-se a Administração quanto à apuração desses critérios nas Unidades Na Hora ao longo da vigência contratual.

Em resposta à Solicitação de Informação 26 (Doc. SEI nº [64202782](#)), a Comissão de Fiscalização, por meio do Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 – ATP (Doc. SEI nº 64595616) informou que: “Cabe ressaltar que **não foi possível observar nos processos de execução de Comissões anteriores, eventual documentação que tenha apurado à luz dos critérios previsto no ANS.**” (grifo nosso).

Revelou-se, após análise completa da resposta encaminhada que o termo “Comissões anteriores”, na declaração citada, deve ser interpretada como Comissões responsáveis pelo Contrato nº 02/2017, anteriores ao ano de 2019.

Ademais, na mesma manifestação, foi relatado também que:

Na atual gestão, **a partir do ano de 2019, foi levantada a necessidade de um novo instrumento para compor as execuções mensais.**

O intuito era que neste documento fosse elencado todos os itens previstos em edital, o valor mensal de disponibilização e manutenção e a conformidade ou não de cada item. Desta forma, o executor local poderia atestar ou não a conformidade item a item. **Assim foi implementado o *checklist* mensal de fiscalização.**

...

Foram realizados workshops com todos os executores locais, consultorias mensais individuais e coletivas a fim de sanar dúvidas quanto ao preenchimento do checklist, sendo este implementado **a partir da execução de janeiro de 2020**.

Apenas nesta data foi possível implementar o referido checklist em virtude de todo trabalho que foi necessário para sua elaboração e conhecimento de todos os envolvidos no processo para a efetiva aplicação.

Já os critérios previstos nos moldes do ANS do Contrato em tela careciam de um estudo aprofundado e conhecimento técnico elevado dos executores locais para tal preenchimento.

...

Portanto, todo trabalho desenvolvido através do checklist no decorrer desta gestão foi de suma importância para que se fosse possível chegar ao conhecimento necessário para implementação do ANS nos moldes estabelecidos no contrato, inclusive quanto às fórmulas estabelecidas para aferição do resultado.

O atual contrato não contempla um SLA coeso e eficiente para abranger todos os serviços de manutenção e disponibilização contratados, falta uma descrição clara contendo prazos para abertura e conclusão do chamado.

Além disso, é muito comum encontrar termos demasiadamente genéricos, o que dificulta o entendimento por parte dos envolvidos na execução do contrato e dá margem a prazos demorados na solução de demandas e na aplicação de sanções quando necessário.

...

Dado esse cenário, a Comissão tem realizado constantes reuniões com os executores locais e os demais envolvidos no processo, que acompanham a execução *in loco*, para chegarem a um consenso quanto à aferição das porcentagens. (grifo nosso)

Em conformidade com a explicação apresentada pela SEJUS, ao analisar os processos disponibilizados pela Unidade, apurou-se que, atualmente, os serviços são acompanhados e fiscalizados por meio de um “*Check List*” mensal bastante detalhado, que evoluiu ao longo do contrato, e dentro do qual são consignados vários aspectos inerentes à contratação, a exemplo de certidões de regularidades fiscal e trabalhista, relatórios circunstanciados de executores, recomendações da Controladoria Setorial de Justiça, ocorrências mensais detectadas pela Comissão de Fiscalização, acompanhamento do saldo contratual, Acordo de Nível de Serviço - ANS, etc.

Importante ressaltar que o Anexo V da IN nº 05/2017-MP, norma recepcionada pelo Decreto Distrital nº 38.934/2018, reforça que:

2. São diretrizes específicas a cada elemento do Termo de Referência ou Projeto Básico:

...

2.6. Modelo de gestão do contrato e critérios de medição e pagamento:

(...)

d) Definir a forma de aferição/medição do serviço para efeito de pagamento com base no resultado, conforme as seguintes diretrizes, no que couber:

(...)

d.3. identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes: (Grifo nosso)

No que concerne à apuração de parâmetros e critérios relacionados à qualidade dos serviços prestados (ANS), verificou-se que, ao longo do primeiro ano (2017) de contrato e início de 2018, os gestores tiveram dificuldades para mensurá-los, consoante os relatos tabelados a seguir:

Documento	Data do Documento	Relato
Despacho (Doc. SEI nº 6876185, pág. 1607)	31/08/2017	Em Despacho apensado aos autos do Processo nº 0400-000109/2017, Vol. XVI, folha 3913, o SUAG observa a necessidade de se haver uma “observância mais criteriosa e técnica” quanto às obrigações pactuadas, dentre elas a parametrização dos níveis de ANS previstos no Termo de Referência e que não vinham sendo observados.
Despacho (Doc. SEI nº 6876436, pág. 2031)	01/09/2017	Em Despacho apensado aos autos do Processo nº 0400-000109/2017, Vol. XVIII, folha 4241, a Executora Técnica do Contrato argumenta que não é possível validar o resultado final do item 3, “Central do Na Hora”, haja vista a ausência de correlação com a tabela que apresenta o percentual de satisfação do serviço.
		Ainda, a Executora Técnica do Contrato argumenta que não é possível equacionar resultado final do item 4, “Apoio ao Atendimento ao Cidadão”, na medida em que não se utiliza formulário para registro de reclamação.
		Com relação ao item “Sistema de Informações e Sinalização”, afirmou não ser possível ponderar o resultado final haja vista ausência de correlação na tabela de avaliação do ANS.
Relatório Circunstanciado (Doc. SEI nº 6880892, pág. 1250)	29/09/2017	Em Relatório Circunstanciado, anexado ao Processo nº 0400-000109/2017, Vol. XXV, folha 6176, produzido pela Comissão de Fiscalização do Contrato, referente ao período de 22/07/2017 a 21/08/2017, foi sugerido que fosse submetida à avaliação da Unidade de Controle Interno as métricas e indicadores constantes do ANS.
Relatório Circunstanciado (Doc. SEI nº 6901154, pág. 2398)	18/12/2017	Em Relatório Circunstanciado, anexado ao Processo nº 0400-000109/2017, Vol. XXIX, folha 7206, foi sugerido pela Comissão de Fiscalização à SUAG que o relatório de SLA fosse produzido por cada executor local, que realiza o acompanhamento diário da Unidade, retirando-o da responsabilidade do Presidente da Comissão de Fiscalização.
Relatório Circunstanciado (Doc. SEI nº 6901883, pág. 985)	19/12/2017	Em Relatório Circunstanciado, anexado ao Processo nº 0400-000109/2017, Vol. XXXIV, folha 8392, referente ao período de 22/09/2017 a 21/10/2017, não foram encaminhados os dados para análise do SLA.
		Em Relatório Circunstanciado produzido pela Comissão de Fiscalização do Contrato referente ao mês de

Relatório Circunstanciado (Doc. SEI nº 7111610, pág. 911)	26/02/2018	dezembro de 2017, Processo nº 0400-000109/2017, Vol XLIV, folha 10.821, foi informada a impossibilidade de mensurar de maneira completa os Acordos de Níveis de Serviços, restando prejudicada a elaboração completa do relatório SLA por parte dos Gestores de Contrato nº 02/2017.
Relatório Circunstanciado (Doc. SEI nº 8271241, pág. 2405)	27/03/2018	Em relatório Circunstanciado produzido pela Comissão de Fiscalização do Contrato, referente ao mês de janeiro de 2018, Processo nº 0400-000109/2017, Vol XLIX, folha 12.056, foi informada a impossibilidade de mensurar de maneira completa os Acordos de Níveis de Serviços, restando prejudicada a elaboração completa do relatório SLA por parte dos Gestores de Contrato nº 02/2017.

Fonte: Processo SEI nº 0400-000109/2017 (Docs. SEI nºs 6876185, 6876436, 7111610 e 8271241)

A partir de fevereiro de 2018, não foi encontrada, no bojo do Processo nº 0400-000109/2017 (Processo de Pagamento), nenhum outro relatório que confirmasse a aferição dos parâmetros do ANS do Contrato. O mesmo só voltou a ser apurado no mês de março do corrente ano (2021), conforme consta do “Check List” de Pagamento nº 467/2021 - SEJUS/COORAC/DICONT/GEOP/NUIF (Doc. SEI nº 63014313). Estas avaliações de março foram evidenciadas pela emissão dos documentos SEI de nºs 60416043, 60695630, 60280828, 60759279, 60792097, 60299754, 60881885 e 6096716.

Portanto, restou constatado, a partir dos fatos narrados, que os gestores enfrentaram dificuldades para aferir os parâmetros e critérios relacionados à qualidade dos serviços prestados (ANS) ao longo de 2017 e início de 2018 e que o mesmo não foi apurado na maior parte do período contratual.

Em resposta ao Informativo de Ação de Controle - IAC nº 02/2021 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (Doc. Sei nº 68433661), no que tange à recomendação R.19, a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA, em despacho (Doc. SEI nº 70903170), informou que "a Comissão de Fiscalização realizou Despacho SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 - ATP (Doc. SEI nº 70184889), nos autos do Processo 0400-000109/2017, no qual esclarece que o “*Checklist*” contempla todas as informações constantes nos Anexos contratuais, de modo que não se fala em novo Acordo adaptado, mas na aplicação devida do ANS. "

Considerando a assinatura de um novo contrato junto ao conglomerado BRB - Contrato nº 16/2021-SEJUS (Doc. SEI nº 63968666) para a prestação dos serviços no NaHora, reputa-se necessário o acompanhamento e revisão periódica do Acordo de Nível de Serviços entre as partes.

Causa

Em 2015:

- a) Possível deficiência nos parâmetros do Acordo de Nível de Serviço; possível ausência de correlação entre os itens a serem aferidos e a tabela de avaliação do Acordo de Nível de Serviço.

3.3.3. Os gestores vem se preparando adequadamente para uma eventual troca de prestadora de serviços?

Sim. Considerando-se a possibilidade de alteração iminente do atual prestador de serviços, tendo em vista a proximidade do término do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA, há que se planejar cuidadosamente a transição e encerramento contratual, de modo a minimizar o risco de descontinuidade de serviços, observando-se os níveis de qualidade atualmente estabelecidos.

Em apreço à IN 04/2014-SLTI/MP, Norma que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação, recepcionada no âmbito do Distrito Federal por meio do Decreto 37.667/2016, as atividades de transição e encerramento contratual, quando couber, devem observar:

- i. a manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;
- ii. a entrega de versões finais dos produtos e da documentação;
- iii. a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação;
- iv. a devolução de recursos;
- v. a revogação de perfis de acesso;
- vi. a eliminação de caixas postais; e
- vii. outras que se apliquem.

Questionada sobre o assunto, a Comissão de Execução do Contrato relatou que a migração dos dados legados estará contemplada em um dos “*Planos de Migração e Operacionalização*”, a ser disponibilizado em “*local e em momento oportuno*”. Acrescentou também que a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC/SEEC disponibilizou um equipamento no Data Center do GDF para o backup desses dados históricos dos sistemas legados (Doc. SEI nº 64595616).

Em que pese a manifestação da Comissão, até o momento, não foi apresentado estudo formal ou documentação congênere que evidencie os “Planos de Migração e Operacionalização” citados. À luz da Norma supramencionada, em nome da manutenção da continuidade e qualidade dos serviços, há que se considerar vários outros aspectos durante o processo de transição, não apenas a migração das bases de dados.

Outrossim, em análise ao conteúdo do Memorando Nº 14/2021 - SEJUS/SUAG /OS Nº 10/19 - ATP (Doc. SEI nº 63323416), Processo SEI nº 00400-00023628/2021-31, verificou-se que a contratada não concedeu, até o momento, permissão de acesso aos dados do Sistema de Gerenciamento de Filas – SGF, denominado *Imagon Fast Line*, situação que poderá, seguramente, comprometer eventual transição contratual. Esse cenário, inclusive, já ensejou sanção de advertência (Doc. SEI nº 64418768) em desfavor da contratada e posterior registro da penalidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (Doc. SEI nº 64763519).

Em resposta ao Informativo de Ação de Controle - IAC nº 02/2021 - DIATI /COLES/SUBCI/CGDF (Doc. Sei nº 68433661), no que tange à recomendação R.20, a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA, em despacho (Doc. SEI nº 70903170), informou que elaborou e executou, juntamente com BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A e BRB - Serviços S/A, novo prestador de serviços (Contrato nº 16/2021), o Plano de Transição (Doc SEI nº [64819892](#)), datado de 28 junho de 2021, consoante consta do Processo nº [00400-00057457/2020-62](#).

Em resumo, foram realizadas as seguintes atividades entre os dias 22/06/2021 a 04 /08/2021:

Atividade	Data
Assinatura do Contrato	22/06/2021
Início das Obras de Revitalização da Unidade Rodoviária	09/07/2021
Início da entrega dos equipamentos	09/07/2021
Início da troca dos computadores	10/07/2021
Início das trocas dos CPD's	31/07/2021
Início da retirada dos equipamentos do contrato anterior	27/07/2021
Dias unidades fechadas	02 e 03/08/2021
Reabertura das unidades para público	04/08/2021

Ainda, foi informado no Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 - ATP (Doc. SEI /GDF 70903170) que:

"das etapas previstas no contrato, as únicas que estão em andamento, conforme estabelecida em cronogramas, são a revitalização das Unidades e o desenvolvimento da solução digital. "

No que se refere à recomendação R.21, do mesmo IAC supracitado, após a aplicação de advertência à empresa (Doc SEI nº 64418768) pela SUAG, a base de dados do Sistema de Gerenciamento de Filas, denominado *Imagon Fast Line*, foi repassada à Secretaria no dia 29 de julho de 2021. Todavia, a Comissão de Fiscalização do contrato nº 02/2017 - ATP /DIAFI x NA HORA ressalta que, tendo em vista o formato digital dos dados disponibilizados (CSV), a Coordenação de Inovação e Tecnologia da Subhora ainda vem trabalhando na sua organização e importação. (Doc. SEI/GDF 70903170)

Causa

Em 2021:

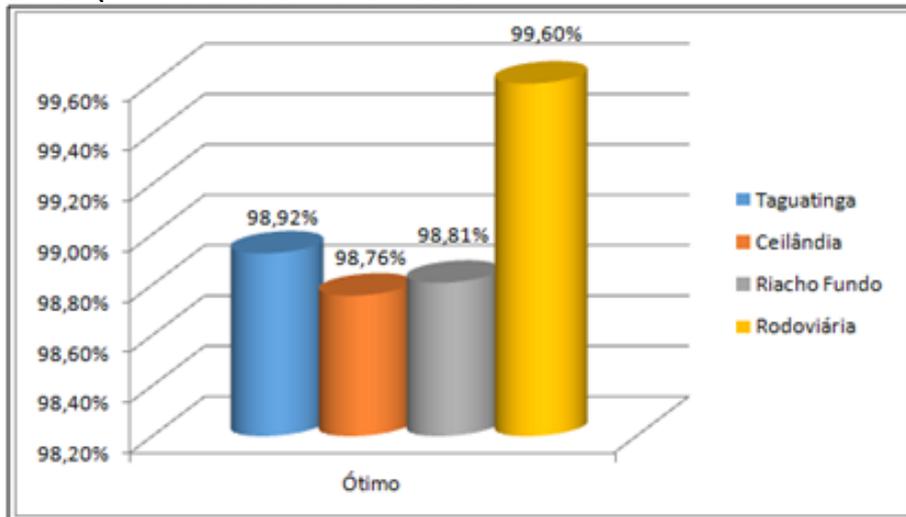
- a) Existência de Plano de Transição do Contrato de modo a minimizar o risco de descontinuidade de serviços, observando-se os níveis de qualidade atualmente estabelecidos.

3.3.4. Os serviços prestados pelo NA HORA são bem avaliados pelos usuários?

Sim. Dentre as funcionalidades do Sistema de Gerenciamento de Filas, conforme consta do Termo de Referência, folha 1862 do Processo 400.000.671/2015, está prevista a coleta do índice de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos conveniados nas dependências do Na Hora por meio de um teclado serial, instalado em cada ponto de atendimento. Dessa forma, requisitou-se aos gestores da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania - SEJUS a apresentação dos dados, produzidos diariamente, referente ao intervalo de 01/02/2021 a 01/06/2021, das Unidades Na Hora de Taguatinga, Ceilândia, Rodoviária do Plano Piloto e Riacho Fundo.

Após consolidação e análise dos dados entregues (Doc. SEI nº 64595504), verificou-se que os serviços prestados foram muito bem avaliados por quase a unanimidade dos usuários dessas quatro Unidades, consoante se percebe no gráfico, a seguir:

Avaliação dos usuários do Na Hora

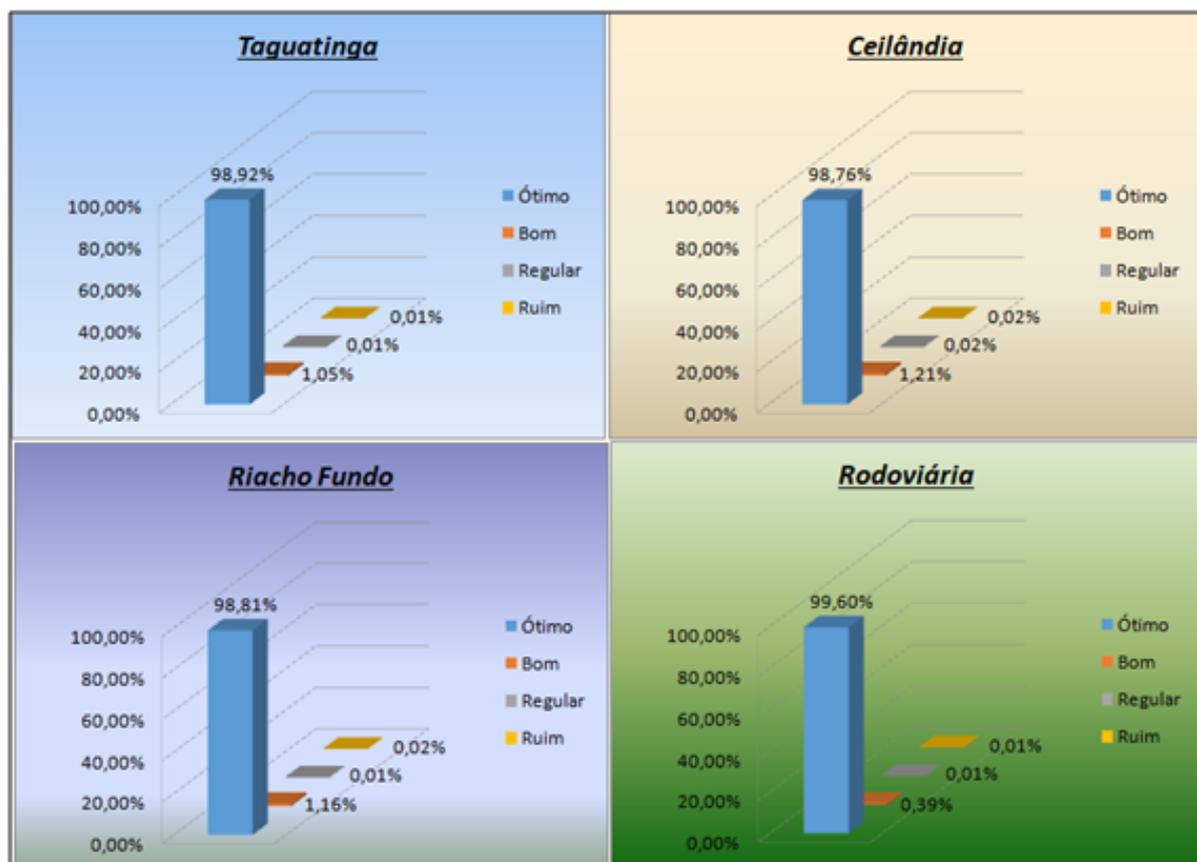


Fonte: Doc. SEI nº 64595504

Ademais, durante visitas realizadas a três (Ceilândia, Riacho Fundo e Rodoviária) das quatro Unidades supracitadas, verificou-se que a grande maioria dos serviços prestados pelos Órgãos, ou estão suspensos ou estão funcionando apenas com agendamento prévio, adotado em razão do advento da Pandemia de Covid-19. Esta condição diminuiu significativamente o fluxo de pessoas no interior das Unidades do Na Hora, o que, em tese, pode ter contribuído positivamente para a qualidade dos serviços desenvolvidos e conseqüentemente na avaliação dos seus usuários.

A seguir, apresenta-se graficamente a opinião dos usuários do Na Hora, obtidos em quatro das oito Unidades existentes atualmente, quanto à qualidade dos serviços prestados, utilizando-se os critérios (Ótimo, Bom, Regular ou Ruim) providos pelo Sistema de Gerenciamento de Filas. Em aproximadamente quatro meses, foram realizadas 168.886 avaliações, sendo que 55.061 em Taguatinga, 38.302 em Ceilândia, 37.681 em Riacho Fundo e 37.842 na Rodoviária.

Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Na Hora



Fonte: Análise de dados (Doc. SEI nº 64595504)

Em que pese a excelente avaliação, a Comissão de Fiscalização do contrato nº 02 /2017 - ATP/DIAFI x NA HORA pondera que esta forma de julgamento dos serviços, considerando apenas os critérios supracitados, ainda é “superficial”. Este Setor acredita que há a necessidade de adoção de indicadores mais abrangentes a fim de aperfeiçoar a tomada de decisões. (Doc. SEI nº 64595616)

Em resposta ao Informativo de Ação de Controle - IAC nº 02/2021 - DIATI /COLES/SUBCI/CGDF (Doc. Sei nº 68433661), no que tange à recomendação R.22, a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 02/2017 - ATP/DIAFI x NA HORA, em despacho (Doc. SEI nº 70903170), informou que esta orientação se encontra prejudicada, devido ao encerramento do contrato. **Contudo, tais observações serão levadas a cabo no Contrato nº 016/2021** (Doc. SEI nº [63968666](#)).

Em relação à R.23, a Comissão de Fiscalização ressaltou que o sistema de agendamento prévio on-line já foi implementado a partir do portal do “Na Hora” e com link para o Agenda DF, consoante consta do Relatório de Gestão de 2020 (Doc. SEI nº [54420189](#)).

Causa

Em 2021:

- a) Capacitação adequada dos prestadores de serviços; agendamento de serviços; diminuição do fluxo de pessoas.

3.3.5. Os equipamentos, que compõem a infraestrutura de TI do Na Hora, são devidamente acondicionados?

Parcialmente. Verificou-se durante inspeções realizadas, em algumas Unidades do Na Hora, que os equipamentos da Central de Monitoramento (monitor, DVR/NVR - gravador de vídeo, servidor para armazenamento), responsáveis pelo acompanhamento e gravação das imagens das câmeras de segurança instaladas, não estão devidamente acondicionados, localizados em locais impróprios, próximos a alimentos, líquidos e produtos de limpeza, expostos a danos, como se percebe pelas imagens a seguir:

Acondicionamento de equipamentos de TI nas Unidades do Na Hora

Local	Descrição da Situação	Imagem
Na Hora – Rodoviária	<p>1. Equipamentos da Central de Monitoramento, setas verdes, localizados na sala dos colaboradores (funcionários) responsáveis pela TI da Unidade, em vez de acondicionados em sala própria.</p> <p>2. Líquidos (garrafas de água e café), bem como, sanduicheira e frutas setas</p>	 <p>Fonte: Foto registrada em 22/06/2021</p>

	<p>vermelhas, localizados próximo aos equipamentos da Central de Monitoramento.</p>	 <p>Fonte: Foto registrada em 22/06/2021</p>
<p>Na Hora – Riacho Fundo</p>	<p>1. Equipamento de gravação de vídeo – NVR, seta verde, disposto inadequadamente de forma provisória, sobre uma caixa de papelão, seta vermelha, localizado ao lado de trabalho de colaborador (funcionários) de TI.</p> <p>2. Produtos de limpeza, seta azul, localizados ao lado de equipamentos de gravação de vídeo, monitor, tomada e outros dispositivos eletrônicos.</p> <p>3. Monitor de acompanhamento de imagens das câmeras de segurança</p>	 <p>Fonte: Foto registrada em 23/06/2021</p>

	disposto inapropriadamente, de forma provisória, sobre outro dispositivo (impressora).	 <p>Fonte: Foto registrada em 23/06/2021</p>
--	--	---

A Unidade não se manifestou acerca do ponto. Dessa forma, a recomendação será mantida.

Causa

Em 2021:

Ausência de espaço, bem como de zelo no que tange à guarda de alguns equipamentos da Central de Monitoramento.

4. ORIENTAÇÕES

NÃO HÁ ORIENTAÇÕES NOS PONTOS DE AUDITORIA

5. RECOMENDAÇÕES

Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania:

R.1) [Subtópico 3.1.1] Realizar estudos no sentido de definir a melhor forma de pagamento para os serviços prestados nos postos do Na Hora, subsidiando o planejamento da próxima

contratação, uma vez que, a forma atual demonstrou não ser vantajosa para a administração pública.

- R.2) [Subtópico 3.1.2] Instruir formalmente os servidores da Secretaria, responsáveis pela elaboração do Termo de Referência, no sentido de incluir o BDI no planejamento /contratações somente quando se tratar de obras ou serviços de engenharia, e se abster de incluir a referida taxa quando for uma simples contratação para prestação de serviços comuns.
- R.3) [Subtópico 3.1.3] Criar um Procedimento Operacional Padrão-POP, Checklist, Portaria, Instrução Normativa ou qualquer outro documento congênere no sentido de orientar os Gestores responsáveis pelas contratações da Unidade a realizarem o processo de Gerenciamento de Riscos, tanto na fase de Planejamento, quanto no decorrer da execução contratual
- R.4) [Subtópico 3.1.4] Orientar formalmente os setores responsáveis da SEJUS a elaborarem os Termos de Referência, de forma a exigir dos fornecedores, quando da apresentação das propostas comerciais nas licitações, as marcas/modelos dos bens a serem ofertados, bem como, nos casos de contratação de prestação de serviços com bens incluídos.
- R.5) [Subtópico 3.1.4] Orientar formalmente os setores responsáveis da SEJUS a exigirem dos fornecedores, quando da cotação de preços, propostas contendo as marcas/modelos dos bens que irão formar o preço de referência; e
- R.6) [Subtópico 3.1.5] Criar um Procedimento Operacional Padrão-POP ou instrumento congênere que deverá circular em todas as áreas demandantes de aquisições por meio de processos licitatórios, ressaltando para a necessidade de produção de documentos que demonstrem a necessidade da aquisição ou justifiquem os quantitativos solicitados, no sentido de buscar a economicidade e a eficiência financeira e orçamentária.
- R.7) [Subtópico 3.2.1] Criar um Procedimento Operacional Padrão-POP ou instrumento congênere no sentido de orientar a todos os executores de contratos, quanto à necessidade de se obter das empresas contratadas, todos os documentos exigidos nos Termos de Referência, Projetos Básicos, Contratos e acordos estabelecidos entre as mesmas e a SEJUS.
- R.8) [Subtópico 3.2.2] Instaurar procedimento administrativo, nos termos do art. 212 da Lei Complementar nº 840/2011, resguardando os princípios do contraditório e da ampla defesa, com vistas a identificar a responsabilidade dos Gestores que não exigiram da empresa contratada, desde o início da execução contratual, a disponibilização de todos os equipamentos novos, e disponibilização de uniformes para todos os colaboradores que prestam os serviços nas Unidades Na Hora, bem como não aplicaram as devidas sanções à empresa contratada; e

- R.9) [Subtópico 3.2.2] Instaurar procedimento administrativo nos termos do Decreto nº 37.296 /2016, resguardando os princípios do contraditório e da ampla defesa, com vistas a apurar a responsabilidade da contratada que não disponibilizou todos os equipamentos novos nas Unidades do Na Hora, desde o início da execução contratual.
- R.10) [Subtópico 3.2.3] Cotejar os pagamentos mensais realizados, a partir da assinatura do Contrato nº 02/2017 em 22/02/2017, para custear os equipamentos disponibilizados, com as notas fiscais apresentadas pela empresa, nos moldes da análise realizada pela equipe de auditoria, no intuito de identificar o montante total do prejuízo relativo aos equipamentos antigos que, embora tenham sido pagos, não foram substituídos pela empresa, efetuando a glosa do dispêndio indevido. Caso a contratada não possua saldo suficiente a receber, instaurar Tomada de Contas Especial, nos termos da Resolução nº 102/98 do Tribunal de Contas do Distrito Federal;
- R.11) [Subtópico 3.2.3] Instaurar procedimento administrativo, nos termos do art. 212 da Lei Complementar nº 840/2011, resguardando os princípios do contraditório e da ampla defesa, com vistas a identificar a responsabilidade dos executores do contrato que não glosaram mensalmente todos os valores pagos relativos aos equipamentos antigos que não foram substituídos por novos.
- R.12) [Subtópico 3.2.4] Criar um Procedimento Operacional Padrão-POP, Checklist, Portaria, Instrução Normativa ou qualquer outro documento congênere no sentido de orientar os executores de contratos a exigirem da empresa contratada a realização dos devidos treinamentos, quando o Edital de Licitação, Termo de Referência ou Contrato, assim o determinarem.
- R.13) [Subtópico 3.3.1] Instaurar Procedimento Administrativo em desfavor da empresa contratada, resguardado o direito ao contraditório e da ampla defesa, tendo em vista o descumprimento do Termo de Referência, notadamente a previsão de fornecimento de Sistema de Gerenciamento de Filas centralizado, provendo aos gestores a possibilidade de visualizar e controlar, simultaneamente, as filas de todas as Unidades de Atendimento.
- R.14) [Subtópico 3.3.1] Justificar em processo administrativo formal o motivo pelo qual não se aplicou sanções contratuais à contratada, notadamente pela não disponibilização de um sistema de gerenciamento de filas centralizado, o que permitiria o controle e o acompanhamento em tempo real das mesmas ao longo do período contratual.
- R.15) [Subtópico 3.3.2] Revisar periodicamente o Acordo de Nível de Serviços - ANS do novo contrato junto ao BRB, a fim de que se possa acompanhar e controlar efetivamente a qualidade da avença.

- R.16) [Subtópico 3.3.3] Fazer cumprir o cronograma (Doc. SEI nº 73208779) de serviços de revitalização das Unidades do Na Hora, bem como o desenvolvimento da solução digital, na medida em que são as únicas etapas previstas em contrato em andamento, consoante informado pelo Despacho - SEJUS/SUAG/OS Nº 10/19 - ATP (Doc. SEI/GDF 70903170)
- R.17) [Subtópico 3.3.3] Estabelecer e cumprir cronograma de trabalho referente à importação e organização dos dados provenientes do sistema de gerenciamento de filas (Imagon).
- R.18) [Subtópico 3.3.4] Requerer, sempre que necessário, à Comissão de Fiscalização, caso considere pertinente e tempestivo, atuação junto à empresa contratada para definição de novos indicadores relacionados à qualidade do serviço prestado, alinhados às necessidades do negócio, a fim de aperfeiçoar a tomada de decisões dos gestores.
- R.19) [Subtópico 3.3.5] Notificar os gestores responsáveis pelas Unidades do Na Hora para que façam gestões no sentido de melhorar as condições de acondicionamento, guarda e conservação dos equipamentos que compõem a Central de Monitoramento, viabilizando local adequado e seguro, a fim de diminuir a exposição a danos e acidentes com esses dispositivos.

6. CONCLUSÃO

Em face dos exames realizados e considerando as demais informações, as constatações foram classificadas conforme apresentado a seguir:

DIMENSÃO	SUBITEM	CLASSIFICAÇÃO
Planejamento da Contratação ou Parceria	3.1.1, 3.1.2, 3.1.4 e 3.1.5	Média
Planejamento da Contratação ou Parceria	3.1.3	Não se aplica
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	3.2.2 e 3.2.3	Grave
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	3.2.1 e 3.2.4	Média
Eficiência	3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4 e 3.3.5	Operacional

Os serviços prestados pelos servidores dos órgãos que atuam em quatro Unidades do Na Hora (Taguatinga, Ceilândia, Rodoviária do Plano Piloto e Riacho Fundo) foram muito bem avaliados durante o período de fevereiro a junho do corrente ano de 2021. Esta pesquisa é feita sempre após a realização de cada atendimento pelo órgão.

Evidenciou-se, contudo, que o Sistema de Gerenciamento de Filas - SGF com **arquitetura centralizada**, previsto no Termo de Referência, não foi disponibilizado pela empresa durante o Contrato nº 02/2017. Nesse sentido, o SGF utilizado não permitiu

a visualização e o controle, simultâneo, das filas de todas as Unidades de Atendimento. Ademais, a qualidade dos serviços prestados pela contratada não foram aferidos durante a maior parte do período contratual.

Após a assinatura de uma nova avença para prestação de serviços junto ao BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A e BRB - Serviços S/A (Contrato nº 16/2021), em 22/06/2021, foi elaborado e executado um Plano de Transição contratual.

Dentre os problemas identificados na fase de planejamento do Contrato nº 02 /2017, verificou-se a sistemática de pagamento inadequada; previsão de incidência indevida do percentual de Benefícios de Despesas Indiretas – BDI nos custos referentes aos serviços de manutenção; ausência de realização do processo de Gerenciamento de Riscos; ausência de especificação da marca/modelo dos equipamentos nas cotações de preços e na proposta da empresa vencedora do pregão; e ausência de comprovação da quantidade necessária de equipamentos para atender à demanda de cada Unidade Na Hora.

Com relação ao acompanhamento da execução contratual, foi constatada a ausência do Plano de Operacionalização do contrato; ausência de aplicação de sanções por descumprimento contratual; pagamentos indevidos a equipamentos antigos que não foram substituídos por novos; subcontratação de serviços sem a devida autorização prévia da Secretaria; disponibilização de painéis de visualização de senhas (TV`s) em desconformidade com o estabelecido no Edital de Licitação; ausência da realização de treinamento de Tecnologia da Informação.

Brasília, 05/11/2021.

Diretoria de Auditoria de Contratos de Tecnologia da Informação -DIATI



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 09 /11/2021, conforme art. 5º do Decreto Nº 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <https://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **51781AA9.2AEC2BF6.A695A41D.904537BF**
