



RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 04/2021-DIATI/COLES/SUBCI/CGDF – PROCESSO SEI Nº 00480-00002005/2021-36.

RAZÕES PARA REALIZAÇÃO DA AÇÃO DE CONTROLE

Trata-se de auditoria realizada pela CGDF, tendo por 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 ação de controle decorre consoante a Ordem de Serviço nº 51/2021-SUBCI/CGDF, de 12/05/2021.

VALOR AUDITADO

Processo de contratação de 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.

Total: R\$ 10.299.980,40

UNIDADE AUDITADA

Secretaria de Justiça e Cidadania.

UNIDADE EXECUTORA

Subcontroladoria de Controle Interno – Controladoria-Geral do Distrito Federal

ENCAMINHAMENTOS PROPOSTOS

Ao Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF, bem como à SUCOR/CGDF para conhecimento e adoção das providências pertinentes.

AUDITORIA – Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS/DF

RESUMO DOS FATOS ENCONTRADOS

Os trabalhos de auditoria foram realizados durante o período de 26/05/2021 a 29/06/2021, por amostragem, e os exames foram adstritos aos serviços integrados de manutenção, operacionalização, recepção, triagem e apoio à gestão do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão.

Principais constatações da inspeção:

- a) sistemática de pagamento inadequada;
- b) previsão de incidência indevida do percentual de Benefícios de Despesas Indiretas - BDI nos custos referentes aos serviços de manutenção;
- c) ausência de realização do processo de Gerenciamento de Riscos;
- d) 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;
- f) ausência do Plano de Operacionalização do contrato;
- g) ausência de aplicação de sanções por descumprimento contratual;
- h) pagamentos indevidos pela utilização de equipamentos antigos que não foram substituídos por novos;
- i) ausência da realização de treinamento de Tecnologia da Informação;
- j) sistema de gerenciamento de filas parcialmente adequado;
- k) dificuldades de apuração dos níveis de serviços em determinados meses do contrato;
- l) planejamento adequado para uma eventual troca de prestadora de serviço;
- m) serviços prestados no NaHora bem avaliados pelos usuários;
- n) acondicionamento inadequado de equipamentos de infraestrutura de TI.

Principais consequências das constatações da inspeção:

- a) pagamentos a serviços não prestados com possibilidade de prejuízo ao erário;
- b) majoração indevida dos preços relativos aos serviços de manutenção;
- c) ausência do tratamento de eventuais eventos de risco e seus possíveis impactos, inerentes à contratação;
- d) possibilidade de recebimento de equipamentos com qualidade inferior à expectativa;
- e) possibilidade de disponibilização de equipamentos sem necessidade, gerando, com isso, prejuízo ao erário;
- f) início das operações sem as adequações necessárias nas Unidades do Na Hora;
- g) utilização de equipamentos antigos, com a possibilidade de impactar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelos servidores;
- h) dificuldade em identificar quais os colaboradores da empresa contratada prestam os serviços nas Unidades Na Hora;
- i) servidores operando os sistemas implementados sem o devido treinamento.

Principais recomendações das constatações da inspeção:

- a) 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;
- b) criar um Procedimento Operacional Padrão-POP, Checklist, Portaria, Instrução Normativa ou qualquer outro documento congêneres 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;
- c) 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;
- d) 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) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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.