



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR**

**AUDITORIA INTERNA**

**RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA  
Nº 06/2020**

**AUDITORIA DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO**

## **RESUMO**

O presente relatório refere-se ação A.7.1- Auditar a Tecnologia da Informação, que faz parte do Macroprocesso Governança. Tal ação foi contemplada no PAINT 2020 por apresentar grau de risco 10,8 na matriz de risco da Auditoria Interna. Teve como objetivo avaliar o patamar de governança em Tecnologia da Informação e as estratégias utilizadas para disponibilidade de serviço em período de trabalho remoto. Desta forma, obteve-se como resultado os seguintes achados e as respectivas recomendações.

**ACHADO 1- Baixo índice de Governança e Gestão de TI** - O achado foi resultado da avaliação de Governança e Gestão de TI, realizada pela Auditoria Interna, tendo como referência a mesma avaliação realizada pelo TCU em 2018. Foram avaliadas 30 práticas (definidas como melhores práticas pelo TCU), das quais 15 foram validadas como “não se aplica”, “não adota” ou iniciou plano para adotar, mostrando que 50% das práticas de governança ainda são incipientes e precisam ser adotadas e aperfeiçoadas. A análise também mostrou que houve um avanço no resultado, quando comparado aos índices constatados em 2018 pelo TCU.

**Recomendação 22-** Recomenda-se a publicação e divulgação no site da COTEC os resultados dos relatórios individuais de Auto Avaliação do levantamento de Governança e Gestão Pública, incluindo o levantamento de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (TI).

**Recomendação 23-** Recomenda-se a criação de um plano de ação para adoção e aperfeiçoamento de práticas de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação(TI) avaliadas pelo TCU e pela Auditoria Interna.

## 1- INTRODUÇÃO

O presente relatório refere-se ação A.7.1- Auditar a Tecnologia da Informação, que faz parte do Macroprocesso Governança. Tal ação foi contemplada no PAINT 2020 por apresentar grau de risco 10,8 na matriz de risco da Auditoria Interna. Teve como objetivo avaliar o patamar de governança em Tecnologia da Informação e as estratégias utilizadas para disponibilidade de serviço de TI no período de trabalho remoto ocasionado pela pandemia do novo COVID-19. Inicialmente, os principais riscos identificados na matriz de riscos elaborada para o PAINT 2020 referiam-se a perda de dados acadêmicos, descumprimento das políticas institucionais e fragilidade na disponibilidade das informações.

No entanto, tendo em vista a situação de pandemia da COVID-19, as atividades presenciais foram substituídas por atividades remotas, o que ocasionou a mudança do foco da Auditoria. Portanto, o foco principal da ação foi conhecer as ações de enfrentamento da pandemia, pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, no período de trabalho remoto.

Para realização da auditoria foi acessado o sítio institucional da unidade com vistas a colher informações preliminares sobre o objeto auditado e sobre documentos institucionais correlatos a área e para identificação de ocorrências da unidade durante o período da pandemia. Após isso foram emitidas solicitações de auditoria para colher informações acerca das soluções de TI para enfrentamento da pandemia. Por fim, foi aplicado questionário para avaliar o patamar de governança de Tecnologia da Informação. O questionário foi respondido pelo gestor da unidade em reunião com a equipe da Auditoria Interna, via *google meet*.

Também foram realizadas circularização de informações para a ouvidoria com o objetivo de colher informações acerca de denúncias e reclamações ocorridas na área no período auditado. Não houve restrições pela unidade ao trabalho da auditoria e as limitações se referiram de modo geral ao contexto da Pandemia da COVID-19, pois a unidade estava envolvida em outras atividades decorrentes do calendário acadêmico, o que impactou no prazo para finalização da ação.

## 2- RESULTADOS DOS EXAMES

Os resultados dos exames que seguem apresentados neste capítulo, são fruto das respostas obtidas das Solicitações de Auditoria encaminhadas; da análise documental e das contribuições recebidas na reunião realizada com o Gestor da COTEC. O quadro 01 traz um resumo das questões de auditoria que nortearam a execução dos procedimentos, com as respectivas respostas encontradas.

**Quadro 01-** Respostas as Questões de Auditoria

QUESTÃO DE AUDITORIA	RESPOSTA A QUESTÃO DE AUDITORIA
1- Qual a situação de atendimento de recomendações de trabalhos anteriores?	As recomendações foram atendidas, onde observou-se uma maior atuação do Comitê de Governança Digital, a elaboração do PDTI e a realização da pesquisa de satisfação junto aos servidores acerca dos serviços de TI
2- Qual o patamar de governança de TI na dimensão informação e processos?	Das 30 práticas avaliadas, apenas 10 foram avaliadas como “adotadas totalmente” e 5 são “adotadas parcialmente”. As demais não são adotadas ou foi iniciado plano para adotar. De modo geral, houve um avanço em relação a avaliação realizada em 2018, mas ainda é preciso a adoção e o aperfeiçoamento das práticas de governança de TI.
3- A unidade auditada possuía plano de contingência e estrutura para enfrentar situações de riscos como a enfrentada na pandemia?	A unidade não possuía plano de contingência para lidar com situações de riscos como a da pandemia. Foi realizada, de forma emergencial, solicitado pela reitoria um plano de contingência para disponibilização dos serviços de TI no período do trabalho remoto.
4- Houve redução da capacidade de oferta de serviços de desenvolvimento de sistemas no período da pandemia?	O plano de contingência da PROPLAN estabeleceu que o funcionamento de todos os sistemas e sites seriam mantidos durante o período de afastamento das atividades presenciais na Universidade e os atendimentos presenciais foram realizados mediante agendamento.
5- Quais foram os serviços mais demandados pela unidade no período de pandemia?	Houve aumento de demanda envolvendo sistemas, tais como correção e implantação de funcionalidades, implantação de módulos, recuperação de equipamentos, como notebook para uso dos servidores fora da instituição e suporte ao uso do e-mail.
6- Que oportunidades podem ser extraídas em termos de soluções de TI no período de trabalho remoto?	A unidade listou algumas oportunidades, tais como: realizar atividades de capacitação de servidores de forma remota; execução remota de atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas; estabelecimento de rotina de reuniões por web conferência; realização de atendimento virtual e só quando necessário realizar atendimento presencial; ampliação do monitoramento do serviço do datacenter presencial e a distância.

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

## 2.1- INFORMAÇÃO 01- Acompanhamento no atendimento das recomendações internas

Foi emitida solicitação de Auditoria com vistas a identificar o atendimento das recomendações da última auditoria realizada na área no exercício de 2018. A situação de atendimento das recomendações encontra-se no quadro 02.

### Quadro 02- Situação de atendimento das recomendações emitidas na área de Tecnologia da Informação

Recomendação	Situação de atendimento
<b>RECOMENDAÇÃO 17</b> Recomenda-se que haja um maior envolvimento do Comitê de Governança Digital no desenvolvimento e priorização de ações de TI	Foi feita a primeira reunião do comitê e definido calendário anual de reuniões. Foi aprovado itens do PAC para 2020 com revisão no final do ano pelo comitê. Foi aprovado ad referendum implantação de e-mail para alunos pelo presidente do comitê.
<b>RECOMENDAÇÃO 18</b> Recomenda-se o desenvolvimento de ações para finalizar a elaboração do PDTI- Plano Diretor de Tecnologia da Informação.	O PDTI foi finalizado, publicado e esta vigente. Foi item de pauta da reunião do dia 01/06 e deve ser revisto para alinhamento com normativos publicados em 2020, bem como, correções necessárias por falta de itens necessários a este tipo de documento.
<b>RECOMENDAÇÃO 19</b> Recomenda-se que seja realizada avaliação dos serviços de Tecnologia de Informação pela Comunidade Acadêmica.	Foi realizado no início do ano esta avaliação junto aos servidores (técnicos e docentes).

**Fonte:** Resposta a solicitação de Auditoria n° 20-2020

Da análise as respostas da unidade é possível observar que as recomendações foram atendidas em sua totalidade, o que evidencia o compromisso da unidade em atender as recomendações emanadas da Auditoria Interna.

## 2.2 - INFORMAÇÃO 2- Capacidade de oferta de oferta de serviços de TI, no período de trabalho remoto ocasionado pela pandemia do Novo Corona Vírus.

Em relação a oferta de serviço de TI no período da pandemia, foi questionado inicialmente a unidade acerca da existência de plano de contingência prévio para enfrentamento de situações de riscos, como a vivenciada na pandemia. A unidade informou que foi definido pela Reitoria um plano de contingência que engloba as ações de TI.

No entanto, em consulta ao documento foi observado que tal plano apenas foi elaborado após o afastamento das atividades presenciais, onde foi apresentado a forma de disponibilização dos serviços de TI, o que demonstra que não havia um planejamento prévio para enfrentar esse tipo de situação. A ausência de planejamento para reagir a situações de risco decorre da ausência de uma sistemática de riscos formalizada na instituição, e quando se fala em riscos de TI, a situação fica mais crítica, visto que a oferta de soluções de TI é fundamental para suporte a realização das atividades pelas demais unidades, embora a unidade tenha informado que não houve materialização de riscos decorrente do afastamento das atividades presenciais

Além disso, não houve por parte da COTEC treinamento ou orientações quanto ao uso de ferramentas de TI no desempenho das atribuições dos servidores, já que o trabalho remoto ocasionou a atribuições de atividades em outra realidade com uso de rede privada e

de equipamentos pessoais. O que houve foram apenas recomendações pontuais de segurança, que já eram feitas regularmente. O que foi confirmado em consulta ao site da COTEC, pois não foi identificado nenhum documento relacionado a orientações de segurança de TI para os servidores no período de trabalho remoto.

Possivelmente, não se materializam riscos na unidade, devido ao fato da unidade possuir, conforme informação do Coordenador, um conjunto de atividades que podem ser executadas independentemente da localização e que estão em operação sem prejuízo de sua qualidade. Um indicativo de que a qualidade do serviço não foi afetada é que a Ouvidoria informou que não houve denúncias ou reclamações relacionadas a área de tecnologia da informação no período analisado.

O Plano de Contingência supracitado estabeleceu que o funcionamento de todos os sistemas e sites seria mantido durante a pandemia. As seguintes atividades foram mantidas: correção de erros ou desenvolvimento; servidores e acesso a internet; backup e acompanhamento de serviços; atendimento ao usuário; instalação e configuração de software e equipamentos. Tais serviços deviam ser solicitados mediante chamado, atendimento remoto por chat e reunião por web conferência. Os serviços como manutenção de computadores, redes e acompanhamento da infraestrutura do datacenter, que necessita de atuação presencial, passaram a ser atendidos mediante agendamento.

Em relação as ocorrências registradas na página da COTEC, no período de março a agosto, verificou-se que em sua maioria, referem-se a lentidão no Pergamum (software de gestão do acervo da biblioteca); indisponibilidades dos sistemas; indisponibilidade de internet; AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) em manutenção; falta de energia; funcionamento do SIG. Os serviços mais demandados do período foram os associados a sistemas, tais como: correção e implantação de funcionalidades e módulos; recuperação de equipamentos, como notebook para uso dos servidores fora da instituição; e suporte ao uso do e-mail institucional.

Portanto, é possível afirmar que houve continuidade na prestação de serviços de TI no período de trabalho remoto, fato esse que pode ser avaliado como uma boa prática pela gestão, quando do retorno das atividades presenciais. Por fim, foi questionado ao gestor, quanto as oportunidades do período de trabalho remoto que podem ser extraídas para a gestão da área de Tecnologia da Informação e que novas rotinas ou procedimentos podem ser adotados no retorno das atividades presenciais. Foi dada algumas sugestões pelo coordenador da unidade, tais como tornar a capacitação de pessoal atividade remota e o estabelecer rotinas de reunião por web conferências.

Especificamente em relação a área de TI, foi sugerido que as atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas podem ser executadas remotamente com o uso e aprimoramento de ferramentas que permitam mensurar o trabalho desenvolvido. Além disso foi recomendado o atendimento inicial de forma virtual (*chat* ou videoconferência), e só em caso de impossibilidade de resolução, o atendimento presencial; e a ampliação do monitoramento do serviços do datacenter, presencial e a distância, pela mudança no perfil de acesso aos serviços pela comunidade.

Nesse sentido, considerando a possibilidade de adesão ao Programa de Gestão lançado pelo Ministério da Economia por meio da IN nº 65/2020, em que a partir da autorização do MEC, alguns cargos poderão ter a permissão de seguirem em trabalho remoto, será necessário ter um plano de trabalho e definição de atividades e rotinas passíveis de serem realizadas. O contexto vivenciado é bastante oportuno, para a área de TI, em conjunto com a área de pessoal, analisar as atividades que podem ser realizadas por meio de trabalho remoto, sem prejuízo de sua qualidade.

### 2.3- ACHADO 1- Baixo Índice de Governança e Gestão de TI

O TCU (Tribunal de Contas da União) realiza avaliação de Governança no setor público através da aplicação de questionários. A partir de 2017 o TCU unificou quatro levantamentos de Governança: de pessoas, de TI, de Contratações e de Governança Pública em um único levantamento. O levantamento de Governança de TI aborda práticas de governança e gestão previstas nos normativos e orientações correlatas a área de TI. A avaliação realizada em 2016 constatou que a UFRB possuía a época um índice de governança de TI de 29,61%, onde a pontuação da maior parte das questões obteve pontuação 2 ou 3, onde 2 significa “não adota” e 3 “iniciou plano para adotar”, o que evidenciou que a época a universidade não adotava a maioria das práticas de governanças de TI.

Em 2018, o TCU realizou o levantamento do Índice de Governança e Gestão de TI (iGovTI) e índice de capacidade em gestão de TI (iGestTI) e constatou, que na UFRB, o nível das práticas de governança de TI continua baixo, conforme pode ser verificado no quadro 03.

Quadro 03- Resultado da avaliação de governança de TI da UFRB em 2018

Índice	Avaliação	Nível
<b>iGestTI</b> (índice de capacidade em gestão de TI)	13%	Inexpressivo
<b>iGovTI</b> (índice de governança e gestão de TI)	20%	Inicial

O resultado significa que apesar do TCU ter modificado a metodologia de aplicação e avaliação do questionário, as práticas de governança na área de TI continuam incipientes, como em 2016. A figura 01 ilustra o resultado do levantamento de governança e Gestão de TI da UFRB, realizado pelo TCU em 2018.

Figura 01- Perfil de Governança e Gestão de TI da UFRB em 2018

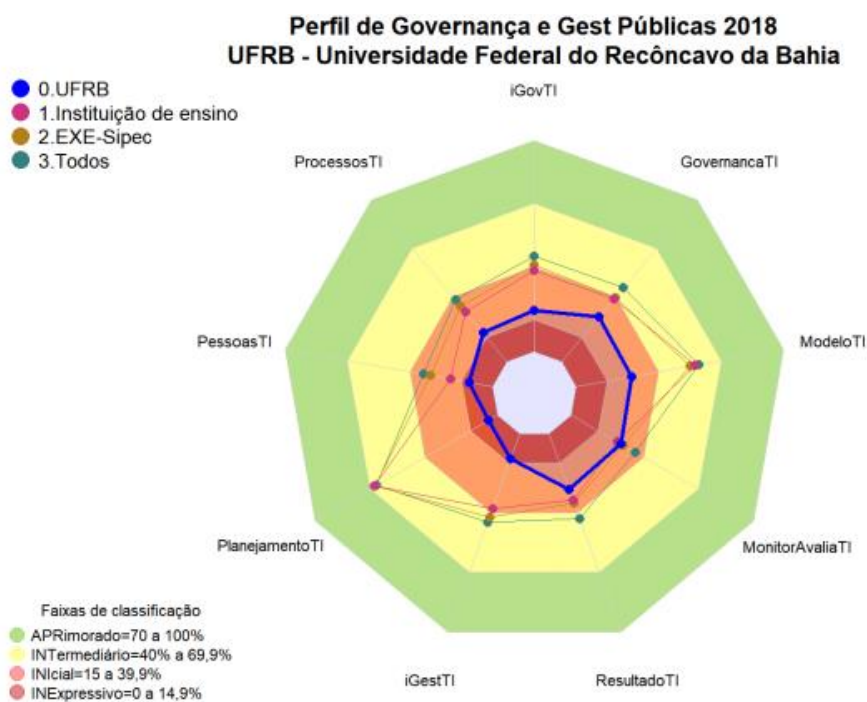


Figura 5. Resultado para iGovTI (índice de governança e gestão de TI)

O índice de Governança e Gestão de TI engloba as seguintes variáveis: Modelo TI; Monitoramento TI; Resultado TI; Planejamento TI; Pessoas TI; e Processos TI. Como pode ser observado, a UFRB se enquadrava, à época, no nível inexpressivo (0 a 14,9%) e inicial (15 a 39,9%) nessas dimensões. Constata-se também que os índices da UFRB, representados pela cor azul, estão na faixa de classificação abaixo dos índices obtidos pelas demais Instituições Federais de Ensino, representados pela cor rosa.

Destaca-se que esse resultado da avaliação, apesar de estar divulgado no portal do TCU, o Tribunal recomenda a publicação e divulgação das informações contidas no relatório. No entanto, não foi identificada no site institucional da Universidade o documento na íntegra e nem a menção ao documento em outros documentos institucionais, tais como o Relatório de Gestão.

Tendo como parâmetro o questionário em comento e o Relatório individual de auto avaliação da unidade, e tendo em vista que o TCU não realizou essa avaliação em 2019 e 2020, a auditoria elaborou um questionário adaptado com vistas a avaliar os índices de governança de TI atualmente na UFRB, de modo a verificar se houve o avanço das práticas, identificar as práticas que precisam ser adotadas ou aperfeiçoadas e avaliar as oportunidades de melhoria.

No questionário foram elencadas um conjunto de 30 práticas de boa governança de TI, onde foi verificado em que estágio cada prática encontra-se atualmente na Universidade. As práticas foram classificadas em “não se aplica”; “não adota”; “iniciou plano”; “adota parcialmente”; “adota totalmente”, avaliadas com 1(um) para não se aplica e 5(cinco) para adota totalmente. O questionário foi respondido pelo gestor da unidade auditada em reunião com a equipe de auditoria, via *google meet*. A análise das respostas foi realizada em confronto com a consulta documental e com as informações constantes nos sites institucionais da UFRB. Os resultados da análise estão apresentados no quadro 4.

**Quadro 04-** Resumo da avaliação do Índice de Governança e Gestão de TI

BLOCO		RESPOSTA MÉDIA DO BLOCO
BLOCO 1	PLANEJAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	4,5
BLOCO 2	GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	4,25
BLOCO 3	GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3
BLOCO 4	GESTÃO DE RISCOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3
BLOCO 5	POLÍTICAS E RESPONSABILIDADES PARA A GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	4,75
BLOCO 6	PROCESSOS E ATIVIDADES PARA A GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3,25
BLOCO 7	EXECUÇÃO DE PROCESSO DE SOFTWARE	5
BLOCO 8	GESTÃO DE PROJETOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3
BLOCO 9	GESTÃO DE PESSOAL DE TI	3
BLOCO 10	GESTÃO DE CONTRATOS DE TI	2

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

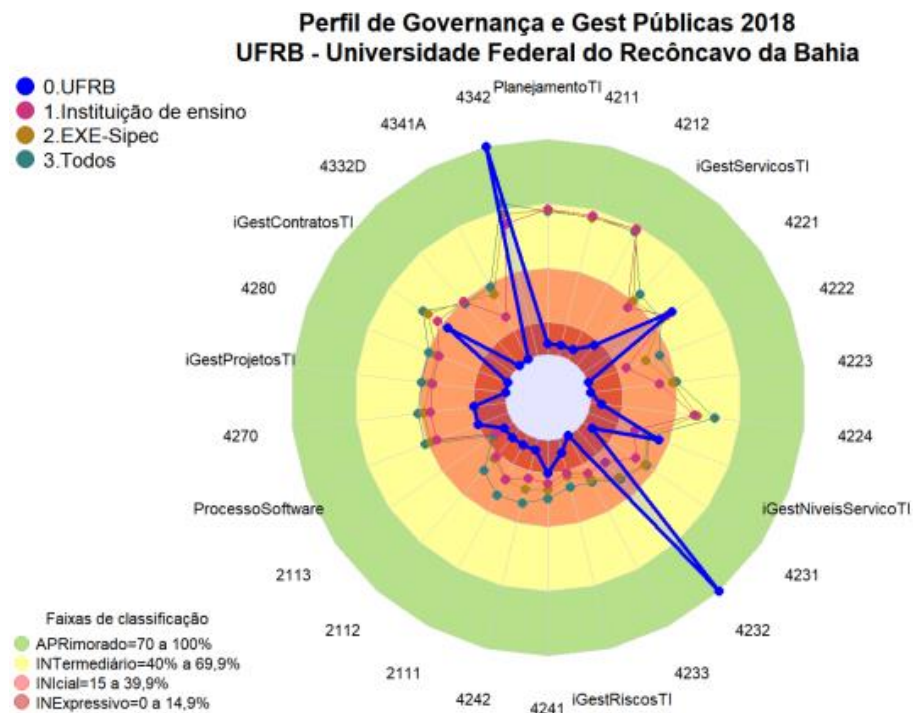
Conforme é possível verificar no quadro 04, as práticas foram classificadas em 10 blocos. Quanto mais próximo de 5 (cinco), maior o nível de adoção da prática e quanto mais próximo de 1 (um) menor o nível de adoção, que significa que as práticas avaliadas,



em sua maioria, não foram formalizadas, não funcionam efetivamente, ou não foram adotadas. Observou-se ainda que das 30 práticas avaliadas, apenas 10 foram avaliadas como adotadas totalmente e 5 são adotadas parcialmente. As demais não são adotadas ou foi iniciado plano para adotar.

A figura 2 evidencia os resultados da avaliação do TCU para planejamento, serviços, níveis de serviços, gestão de riscos e gestão de contratos da UFRB, destacado na cor azul, onde observa-se que em sua maioria os índices da UFRB estão abaixo dos índices das demais instituições de ensino superior.

**Figura 2-** Resultado para planejamento, serviços, níveis de serviços, gestão de riscos e gestão de contratos em TI.



**Figura 9.** Resultado para PlanejamentoTI, iGestServicosTI, iGestNiveisServicoTI, iGestRiscosTI e iGestContratosTI

Os resultados da análise realizada pela auditoria referente ao planejamento da Tecnologia da Informação podem ser observados no quadro 05

**Quadro 05-** Resultados para planejamento da Tecnologia da Informação

BLOCO	PLANEJAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	RESPOSTA	RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018
1	A UFRB executa processo de planejamento de tecnologia da informação	Adota Parcial	INEXPRESSIVO
2	A UFRB possui plano de tecnologia da informação vigente	Adota Integral	INEXPRESSIVO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

Foi informado que o planejamento é materializado no PDTI e no Plano de Governança e que a UFRB possui plano de tecnologia da informação vigente, o qual está disponível no site da COTEC. Em 2018 esses itens se enquadravam como inexpressivos, o que revela que houve avanços da área no período, a exemplo da elaboração do PDTI que foi realizada no final do exercício de 2019.

Os resultados da avaliação para Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação estão apresentados no quadro 06.

**Quadro 06-** Resultados para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

<b>BLOCO 2</b>	<b>GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018</b>
3	A UFRB executa processo de gestão do catálogo de serviços	Adota Integral	INTERMEDIÁRIO
4	A UFRB executa processo de gestão de mudanças	Adota Parcial	INEXPRESSIONIVO
5	A UFRB executa processo de gestão de configuração e ativos (de serviços de tecnologia da informação).	Adota Parcial	INEXPRESSIONIVO
6	A UFRB executa processo de gestão de incidentes.	Adota Parcial	INEXPRESSIONIVO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

Conforme revelado no quadro 06, é possível afirmar que houve avanço das práticas da UFRB se comparado a 2018. Em relação ao catálogo de serviços, a prática foi avaliada como adota totalmente, pois no site da COTEC está disponível o catálogo de serviços com a lista de serviços prestados. Na auditoria realizada em 2018 pela Auditoria Interna, a prática foi validada como adota parcialmente uma vez que o catálogo estava publicado no site com lista descritiva a respeito dos serviços prestados pela Coordenadoria, mas ainda era preciso que houvesse uma maior integração com as atividades realizadas no dia a dia.

A avaliação realizada pelo TCU evidenciou que a prática era intermediária em 2018, mostrando que houve avanços. As demais práticas listadas foram avaliadas como adota parcialmente. No tocante ao processo de gestão de incidentes é feito o monitoramento do registro de incidentes e é disponibilizado no site da COTEC serviço para registro de incidente de segurança. Essas três variáveis tiveram avaliação inexpressiva em 2018.

O quadro 7 evidencia os resultados para Gestão de Nível de Serviços de Tecnologia da Informação, em comparativo com os resultados obtidos em 2018.

**Quadro 07-** Resultados para Gestão de Nível de Serviços de Tecnologia da Informação

BLOCO 3	GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	RESPOSTA	RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018
7	A área de gestão de tecnologia da informação acorda formalmente os níveis de serviço com as demais unidades da UFRB	Iniciou Plano	INEXPRESSIVO
8	Os ANS incluem o grau de satisfação dos usuários como indicador de nível de serviço	Iniciou Plano	APRIMORADO
9	A área de gestão de tecnologia da informação comunica às unidades o resultado do monitoramento em relação ao alcance dos níveis de serviço definidos com as referidas áreas	Iniciou Plano	INEXPRESSIVO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

No tocante aos Acordos de Nível de Serviço, a prática foi validada como iniciou plano, tendo em vista que o catálogo de serviços traz os níveis de serviço, mas é necessário também estabelecer os critérios de aceitação e qualidade para os serviços entregues. Foi verificado que o TCU avaliou essa prática como inexpressiva, justamente porque a prática ainda não foi realizada. No tocante a obtenção do grau de satisfação dos usuários, o sistema de helpdesk encaminha e-mail de avaliação da solicitação, mas a unidade está avaliando outras maneiras de realizar essa avaliação, o destaque é que essa prática foi avaliada como aprimorada pelo TCU em 2018.

No que se refere a comunicação sobre o monitoramento, a unidade informou que está em processo de criação de painéis de monitoramento dos serviços e disponibilidade. O monitoramento dos acordos de nível de serviços deve ser feito por meio de relatórios que apresentem os registros das entregas efetuadas de modo que permita verificar a conformidade com os parâmetros estabelecidos. A prática também foi avaliada como inexpressiva pelo TCU em 2018, justamente pelo fato que ainda não foi adotada. De modo geral, a análise revela que a universidade ainda não adotou as práticas supracitadas.

O quadro 8 evidencia os resultados para Gestão de Riscos relacionados a Tecnologia da Informação.

**Quadro 08-** Resultados para Gestão de Riscos da Tecnologia da Informação

BLOCO 4	GESTÃO DE RISCOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	RESPOSTA	RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018
10	A UFRB gere os riscos de TI dos processos de negócio	Iniciou Plano	INEXPRESSIVO
11	A UFRB executa processo de gestão da continuidade dos serviços de tecnologia da informação.	Iniciou Plano	INEXPRESSIVO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

A prática relacionada a gestão de riscos de TI foi validada como “iniciou plano para adotar”, tendo em vista que ainda não houve documentação ou formalização da gestão de riscos. Em 2018, houve rodada de avaliação de riscos na unidade, no entanto essa atividade não teve continuidade. O relatório de auditoria de nº 04/2018 também abordou a gestão de riscos de TI e apontou que a COTEC realizou levantamento de riscos por *brainstorming*

envolvendo todos os técnicos da unidade e elaborou um fluxograma que continha a indicação das ações necessárias para o gerenciamento dos riscos de TI, o que foi avaliado na época como um avanço na área, já que até então não havia política de gestão de riscos na Universidade e a COTEC foi uma das pioneiras do desenvolvimento de práticas relacionadas a gestão de riscos.

No entanto, não houve continuidade das práticas após 2018, o que reitera a necessidade de desenvolvimento de práticas, principalmente considerando que foi emitida a resolução que trata da gestão de riscos na Universidade. A prática de gestão de riscos em TI foi avaliada pelo TCU em 2018 como inexpressiva, revelando que não houve avanços até o momento.

Também foi avaliado se a gestão de riscos é realizada nas contratações de TI, conforme apresentado no quadro 09. Onde foi evidenciado que a instituição iniciou plano para adotar por meio de imposição de cumprimento dos normativos vigentes. A prática foi avaliada pelo TCU em 2018 como inexpressiva, evidenciando que houve poucos avanços, pois ainda não foi adotada.

**Quadro 09-** Resultados para gestão de contratos de TI

<b>BLOCO 10</b>	<b>GESTÃO DE CONTRATOS DE TI</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018</b>
28	A gestão de riscos é realizada em cada uma das contratações de TI	Iniciou Plano	INEXPRESSIVO
29	A UFRB adota métricas objetivas para mensuração de resultados para contratos de serviços de tecnologia da informação	Não se aplica	INEXPRESSIVO
30	Como condição para as prorrogações contratuais, a organização avalia se a necessidade que motivou a contratação ainda existe e se a solução escolhida ainda é a mais vantajosa para suprir essa necessidade	Não Adota	APRIMORADO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

O quadro 10 evidencia os resultados para Políticas, Responsabilidades, Processos e Atividades para a Gestão da Segurança da Informação.

**Quadro 10-** Resultados para Políticas, Responsabilidades, Processos e Atividades para a Gestão da Segurança da Informação

<b>BLOCO 5</b>	<b>POLÍTICAS E RESPONSABILIDADES, PROCESSOS E ATIVIDADES PARA A GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018</b>
12	A UFRB possui gestor de segurança da informação	Adota Integral	INEXPRESSIONIVO
13	A UFRB dispõe de política de controle de acesso à informação e aos recursos e serviços de tecnologia da informação	Adota Parcial	INEXPRESSIONIVO
14	A UFRB dispõe de uma política de segurança da informação	Adota Integral	INEXPRESSIONIVO
15	A UFRB dispõe de comitê de segurança da informação	Adota Integral	INEXPRESSIONIVO
16	A UFRB executa processo de gestão de ativos associados à informação e ao processamento da informação	Não Adota	INEXPRESSIONIVO
17	A UFRB executa processo para classificação e tratamento de informações	Não se aplica	INEXPRESSIONIVO
18	A UFRB executa processo de gestão de incidentes de segurança da informação	Adota Integral	APRIMORADO
19	A UFRB realiza ações de conscientização, educação e treinamento em segurança da informação para seus colaboradores	Adota Integral	APRIMORADO

Fonte: Dados da Auditoria (2020)

O bloco relacionado a segurança da informação foi o que apresentou melhor avaliação dentre as outras práticas avaliadas, tendo em vista que as práticas em sua maioria foram validadas como adotadas totalmente. Em relação a políticas e responsabilidades em Tecnologia da Informação foi evidenciada que as práticas são adotadas integralmente, em sua maioria. A área de TI possui Gestor da Segurança da Informação, dispõe de Política de Segurança da Informação e dispõe de Comitê de Segurança da Informação.

A POSIC está publicada no site da COTEC e o Comitê de Segurança da Informação foi criado mediante portaria do gabinete do reitor. Todas essas práticas foram avaliadas em 2018, pelo TCU como inexpressivas, mostrando que houve avanço na adoção das práticas. A UFRB possui desde 2014 a sua Política de Segurança da Informação, que possuía vigência de dois anos, na época da última auditoria realizada em 2018, havia um processo com solicitação de composição de grupo de trabalho para revisão e atualização da política. Tal grupo foi criado e a política foi revisada e atualizada e está em processo de aprovação pelo CONSUNI.

No tocante a política de controle de acesso a informação e aos recursos e serviços de Tecnologia da Informação, a prática foi definida como adota parcialmente, tendo em vista que a POSIC versa sobre o assunto, no entanto é necessário a criação de uma política que trate especificamente sobre controle de acesso a informação e definição dos níveis de controle.

A prática de gestão de incidentes da segurança da informação foi validada como “adotada totalmente” tendo em vista que a COTEC possui núcleo específico para tratamento dos incidentes de segurança, e recebe notificações por sistema de chamados ou

notificações por e-mail de instituições parceiras. Em relação ações de conscientização e treinamento dos servidores acerca da segurança da informação a prática foi avaliada como adota totalmente, tendo em vista que os servidores, terceirizados e estagiários participam de ações de capacitação no ingresso e incluído na POSIC a obrigação de oferta regular pela instituição e contratadas.

O quadro 11 apresenta os resultados para gestão de projetos de Tecnologia da Informação.

**Quadro 11-** Resultados para gestão de projetos de tecnologia da informação

<b>BLOCO 8</b>	<b>GESTÃO DE PROJETOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018</b>
21	A UFRB executa processo de gestão de projetos de tecnologia da informação	Iniciou Plano	INEXPRESSIVO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

Em relação ao processo de gestão de projetos em Tecnologia da Informação, o resultado da avaliação mostrou que a UFRB iniciou plano para adotar a prática. Inclusive, na análise documental do PDTI foi observado que uma das fraquezas da área é a falta de escritório de projetos. Além disso, a prática foi avaliada pelo TCU como inexpressiva, evidenciando que não houve avanços.

O quadro 12 apresenta os resultados para Gestão de Pessoal de TI.

**Quadro 12-** Resultados para Gestão de Pessoal de TI

<b>BLOCO 9</b>	<b>GESTÃO DE PESSOAL DE TI</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>RESULTADO OBTIDO NA AVALIAÇÃO DO TCU EM 2018</b>
22	Os perfis desejados dos colaboradores da área de gestão de tecnologia da informação estão definidos e documentados	Não Adota	INEXPRESSIVO
23	Os perfis desejados dos gestores da área de gestão de tecnologia da informação estão definidos e documentados	Não Adota	INEXPRESSIVO
24	A atualização de quantitativo abrange a área de gestão de tecnologia da informação	Adota Integral	INEXPRESSIVO
25	A UFRB escolhe gestores da área de gestão de tecnologia da informação segundo perfis profissionais definidos e documentados	Não Adota	INEXPRESSIVO
26	As lacunas de competência na área de gestão de tecnologia da informação estão documentadas	Não Adota	INEXPRESSIVO
27	A avaliação de desempenho abrange o desempenho dos gestores da área de gestão de tecnologia da informação	Adota Integral	APRIMORADO

**Fonte:** Dados da Auditoria (2020)

Do quadro acima é possível extrair que a avaliação de governança do TCU constatou que as práticas para gestão de pessoas de TI são em sua grande maioria inexpressivas. A avaliação realizada pela auditoria constatou a mesma fragilidade, pois das seis práticas avaliadas, 4 foram enquadradas no nível “não adota”. As questões versavam

acerca da definição e documentação dos perfis desejados para os colaboradores e gestores da área de TI e da escolha dos gestores de acordo com os perfis definidos e documentados.

Do mesmo modo, as lacunas de competência da área de TI também não estão definidas e documentadas. As informações foram confirmadas por meio da análise de documentos correlatos a área. As práticas que foram avaliadas como de adoção integral se refere ao quantitativo de servidores na área de TI, onde no PDTI consta a quantidade de servidores da COTEC por cargos e por unidade. A segunda prática avaliada como adota totalmente se refere a avaliação e desempenho dos servidores da área de TI, que é realizada englobando todos os servidores da instituição, não havendo, portanto, uma avaliação de desempenho específica para a área de TI.

A avaliação da governança de TI, pela Auditoria Interna, mostrou de modo geral que houve avanços em relação a avaliação realizada pelo TCU em 2018, mas que ainda há praticas que precisam ser adotadas e aperfeiçoadas. As práticas que foram validadas com baixa avaliação pela auditoria se referem a gestão de nível de serviço de tecnologia da informação, gestão de riscos, processos e atividades para segurança da informação, gestão de projetos, gestão de pessoal e gestão de contratos, sendo portanto as práticas que merecem maior atenção da gestão para seu desenvolvimento.

### **2.3.1- Manifestação da Unidade Auditada e Plano de Ação proposto**

*“Após leitura do documento produzido alguns pontos precisam ser evidenciados.*

*A análise trata de governança de TI, mas não há referência quanto a governança corporativa onde a de TI está inserida e em alguns aspectos prejudicada.*

*Algumas questões apresentadas são de competência de outras unidades, por definição de competência/atuação conforme estrutura organizacional, algo que já é problema na abordagem avaliativa do TCU.*

*Muitos casos o uso do "não adota", reflete não ter a necessidade, o que deve ser visto de forma positiva. exemplo contratos: em que não se aplicou pq não temos contratos vigentes gerenciados pela TI.*

*Como a definição de ações para melhoria do índice envolve participação efetiva de outras unidades e articulação com outros projetos em andamento, a apresentação de uma proposta de plano de ação tornou-se complexo neste momento. “*

### **2.3.2- Análise da Auditoria Interna**

Em relação a manifestação da unidade auditada é importante esclarecer que: de fato, a análise trata da governança de TI, área abordada por esse relatório. Mas é mister destacar que o questionário aplicado pelo TCU possui quatro eixos, a saber: Governança pública, governança e gestão de pessoas, governança e gestão de TI, governança e gestão de contratação, onde cada contexto apresenta questões específicas e correlatas a área, portanto, a análise aqui realizada pauta-se na Governança e Gestão de TI da universidade. Ademais, desde 2017, o questionário é aplicado pelo TCU de forma unificada, envolvendo os quatro eixos. Fato esse que não prejudica as análises aqui realizadas.

No tocante a prática de competências de outras unidades, é importante que haja a identificação e o encaminhamento as respectivas unidades responsáveis para que haja a adoção das referidas práticas.:-

Destaca-se ainda que a avaliação do TCU deve ser entendida como um diagnóstico geral da área para cientificar o gestor das práticas que precisam ser melhoradas. Além disso, o questionário é aplicado de forma uniformizada às Entidades Públicas Federais, o que pode ocasionar a existência de questões que não se aplicam a UFRB ou a área de TI de fato. Por isso é importante que a unidade se debruce sobre o relatório de auto avaliação emitido pelo TCU, na íntegra, de modo a verificar os pontos que se aplicam de fato a realidade da unidade e buscar as alternativas para adoção ou aperfeiçoamento das práticas de governança.

Além da manifestação da unidade auditada acerca do achado, é necessário a elaboração de um plano de ação para correção das falhas identificadas pela Auditoria. Como mencionado pelo gestor da unidade *“a definição de ações para melhoria do índice envolve participação efetiva de outras unidades e articulação com outros projetos em andamento, a apresentação de uma proposta de plano de ação tornou-se complexo neste momento”*, portanto o achado será mantido para acompanhamento da execução do plano de ação a ser apresentado e do índice de governança e gestão de TI da Universidade.

### 2.3.3- Recomendações

**Recomendação 22-** Recomenda-se a publicação e divulgação, no site da COTEC, dos resultados dos relatórios individuais de Auto Avaliação do levantamento de Governança e Gestão Pública, incluindo o levantamento de Governança e Gestão de TI.

**Recomendação 23-** Recomenda-se a criação e encaminhamento para a Auditoria Interna, de um plano de ação para adoção e aperfeiçoamento de práticas de Governança de TI recomendadas pelo TCU.

## 3- CONCLUSÕES

O objetivo da Auditoria consistiu em avaliar o patamar de governança em Tecnologia da Informação e as estratégias utilizadas para disponibilidade de serviço no período de trabalho remoto. A aplicação das técnicas de auditoria permitiu responder as questões de auditoria, identificar os achados e emitir recomendações de melhoria. Os exames evidenciaram a atuação da unidade no período de trabalho remoto, o atendimento das recomendações emitidas pela auditoria em trabalhos anteriores e a baixa governança de TI em relação às dimensões: As recomendações emitidas nesse relatório objetivam a melhoria do índice de adoção das melhores práticas de governança e gestão de TI.

Cruz das Almas, 26 de janeiro de 2021

Aline Barbosa de Oliveira  
2323921  
Auditoria Interna

Ciente em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Simea Azevedo Brito Borges  
Chefe da Auditoria Interna