



RELATÓRIO DO CONTROLE INTERNO EMPRO TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/SP

3º QUADRIMESTRE DE 2019

PREÂMBULO

1. Este relatório tem fundamentação legal na Lei Municipal nº 474, de 22 de Junho de 2015, que implantou o Sistema de Controle Interno no âmbito da Administração Direta e Indireta de São José do Rio Preto/SP, e na Resolução nº 01/2015 e Resolução nº 001/2016, que regulamentaram o Sistema de Controle Interno da EMPRO Tecnologia e Informação. Nas linhas seguintes, passo a emitir os pontos de análise do **3º Quadrimestre do ano de 2019**, da referida empresa pública, conforme a Legislação vigente e as orientações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.
2. O trabalho do Sistema de Controle Interno teve por foco a aferição *in loco* de dados e informações prestadas pela Divisão Administrativa e Financeira, Divisão de Desenvolvimento e Tecnologia e Consultoria Jurídica da EMPRO, por meio dos seus respectivos Controladores Setoriais, bem como o exame de documentos e dados das respectivas divisões e células, elaborando pesquisas quantitativas e qualitativas, a fim de cumprir a Fiscalização Contábil, Financeira, Orçamentária, Operacional, Patrimonial e Gestão de Riscos da empresa.



1. PLANEJAMENTO e EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Atividades de controle: análise da discussão e elaboração do orçamento da EMPRO, dividindo o controle nos seguintes segmentos: planejamento adequado, avaliação dos programas e projetos, acompanhamento e resultado da execução orçamentária no período.

Conforme as diligências, análises e verificações realizadas nos documentos da empresa, a execução orçamentária no **terceiro quadrimestre de 2019** apresentou as seguintes características:

1.1 Durante a execução orçamentária do quadrimestre, nos 04 (quatro) meses a receita líquida ficou, em média, acima do provisionado. A dedução de receitas se manteve um pouco abaixo do provisionado no mês de setembro, porém, ficou acima do provisionado nos meses de outubro, novembro e dezembro.

1.2 As despesas com pessoal ficaram acima do provisionado nos meses de setembro e outubro, devido ao dissídio coletivo CCT/2019, e no mês de novembro, devido ao pagamento da segunda parcela do 13º Salário com reajuste do valor de acordo com o dissídio coletivo.

1.3 Os encargos sociais ficaram acima do provisionado nos meses de setembro, outubro e dezembro devido ao aumento do valor da Folha de Pagamento de acordo com o dissídio coletivo CCT/2019.

1.4 Custos diretos/indiretos mantiveram-se acima do provisionado, e as despesas administrativas também se mantiveram acima do provisionado nos meses de setembro, outubro e novembro; somente no mês de dezembro que ficou abaixo do provisionado.

1.5 Conforme justificado pela Diretoria Administrativa, a Execução Orçamentária encontrou-se dentro do previsto e devidamente aprovada pelos Conselhos Fiscal e de Administração.

1.6 Não houve ocorrência de riscos referentes à Execução Orçamentária, muito embora tenham passado por processo de identificação.

Portanto, em face das situações acima expostas, não vislumbro vícios ou irregularidades na execução orçamentária relativa ao 3º quadrimestre de 2019.

2. GESTÃO FINANCEIRA

Atividades de Controle: analisar a gestão financeira, a redução ou aumento do patrimônio líquido, qual o índice de liquidez corrente e de longo prazo no final do exercício financeiro.

Em relação à Gestão Financeira no **3º quadrimestre de 2019**, apresento a seguir as características encontradas:

2.1 Os valores investidos no mês de novembro foram superiores aos meses de setembro e outubro em razão da aquisição de microcomputadores e periféricos, softwares, móveis e utensílios, conforme autorização da Diretoria Executiva e aprovação do Conselho Administrativo da EMPRO, visando o zelo pela capacidade operacional futura. Em Dezembro não houve investimentos.

2.2 O índice de liquidez de dezembro ficou em 1,90%, conforme informado pela gerente do setor. Devido ao aumento do faturamento, as disponibilidades (bancos) e os valores a receber (clientes) também aumentaram, se comparados com o quadrimestre anterior, e com o pagamento do 13º Salário reduziu-se a provisão em valores a pagar (passivo circulante), favorecendo o aumento do índice de liquidez, comparado com o quadrimestre anterior (1,52).

2.3 Todas as movimentações financeiras foram pagas de acordo com a ordem cronológica de vencimento.

2.4 Neste quadrimestre foram realizados 26 treinamentos conforme planilha abaixo:

Treinamentos	Referência	Participantes
Treinamento VMware, vSphere: Install, Configure, Manage.	Outubro	01 (um) colaborador
Treinamento Oracle Weblogic Server Learning Subscription	Outubro	02 (dois) colaboradores
Visual IT Conference 2019	Novembro	03 (três) colaboradores
Curso de Pregão Completo – Presencial e Eletrônico	Novembro	01 (uma) colaborador
IOB Online Regulatório	Novembro	05 (cinco) colaboradores
Programa + RH Cegente	Novembro	08 (oito) colaboradores
Formação de Especialista em e-Social	Novembro	02 (duas) colaboradores
Treinamento intensivo em Sistema de Controle Interno e Gerenciamento de Riscos	Dezembro	03 (três) colaboradores – (Novos Controladores da Empro)

Tabela 1: Treinamentos realizados – Gestão Financeira

Todos os Direitos Reservados

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA						
MÉDIA						
BAIXA	1	50%	1	50%		
PROBABILIDADE	1	50%	1	50%		0%

Tabela 2: Riscos identificados da Gestão Financeira

Na Gestão Financeira não há riscos identificados sem tratativas.

Assim, em face das características apresentadas, verifico que não há irregularidades substanciais na gestão financeira da empresa no 3º Quadrimestre de 2019.

3. GESTÃO CONTÁBIL

Atividade de Controle: verificar a gestão contábil, sobretudo a legalidade e regularidade dos registros contábeis, analisando as rotinas e lançamentos dentro dos prazos estabelecidos e as publicações legais.

3.1 A gestão contábil foi feita dentro das regularidades e legalidades seguindo as rotinas de lançamentos dentro dos seus prazos. Eis a seguir o quadro de riscos:

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA						
MÉDIA						
BAIXA	1	100%				
PROBABILIDADE	1	100%		0%		0%

Tabela 3: Riscos identificados da Gestão Contábil

3.2 O risco identificado, apesar de não ter ocorrido, tem tratamento constante para não vir a acontecer, e não há riscos sem tratativa referente à Gestão Contábil.

3.3 Os documentos contábeis foram aprovados com REGULARIDADE pelo Conselho Fiscal da EMPRO.

3.4 O resultado acumulado de Dezembro/2019 superavitário no valor de R\$ 49.357,99 (Quarenta e nove mil, trezentos e cinquenta e sete reais e noventa e nove centavos). As obrigações perante o Fisco, principais e acessórias, foram cumpridas em conformidade e dentro dos prazos fixados.

3.5 O Resultado Contábil foi publicado mês a mês no portal da Transparência Fiscal. Não foram registradas ocorrências de riscos relativos à Gestão Contábil.

Mediante o que foi apresentado, aqui também me manifesto pela regularidade da gestão da divisão contábil.

4. GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Atividade de Controle: analisar o cumprimento legal dos atos licitatórios das fases interna e externa, os requisitos e exigências da Lei nº 8.666/93 e 13.303/2016, e formalização, execução e fiscalização dos contratos.

4.1 No quadrimestre foram celebrados 15 contratos.

4.2 Ainda foram celebrados também 13 aditivos. Todos os aditivos foram devidamente justificados em seus processos. A vantajosidade de um processo de compra não se limita somente à análise de preço, implica também na não interrupção dos trabalhos imprescindíveis ao andamento da empresa. Todos os processos têm análise individualizada, observando-se os vários aspectos da vantajosidade.

4.3 No quadrimestre não houve ocorrência de riscos na Gestão de Licitações e Contratos.

4.4 Na Célula de Compras, houve ocorrências de riscos durante todo o quadrimestre, porém, são riscos que independem do departamento de compras e sim de fornecedores externos. No entanto, todos os riscos são acompanhados, bem como adotadas tratativas para diminuir e/ou mitigar as incidências.

4.5 Na Gestão de Licitações e Contratos não houve riscos identificados sem tratativas.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA	02	18,18%				
MÉDIA	08	72,73%	01	9,09%		
BAIXA						
PROBABILIDADE	10	90,91%	01	9,09%		0%

Tabela 4: Riscos identificados da Gestão de Licitações e Contratos

Portanto, em relação a licitações e contratos também dou por regular a referida gestão.

5. GESTÃO DE PESSOAL

Atividades de Controle: analisar a regularidade e legalidade dos atos de contratação, nomeação e posse, base cadastral, evolução na carreira, lançamento de encargos e vantagens trabalhistas, exonerações e demissões.

5.1 Quanto à gestão de pessoal, tivemos afastamentos por motivo de licença saúde, sendo:

- ✓ No período de 15/07 a 25/11/2019 – ocorreu licença saúde de 01 (um) colaborador
- ✓ No período de 10/06 a 16/09/2019, ocorreu licença saúde de 01 (um) colaborador, afastando-se novamente de 23/10 a 22/11/2019 e afastando-se novamente de 01/12 a 26/12/2019;
- ✓ A partir de 20/12/2019, ocorreu licença saúde de 01 (um) colaborador permanecendo afastado até o final do quadrimestre.

5.2 Dentro do quadrimestre, houve 02 (duas) admissões e 02 (duas) demissões, sendo que todas as admissões foram em cargo em comissão, conforme portarias 025/2019 e 026/2019, publicadas e afixadas em local visível ao público. As demissões foram: rescisão por acordo/consensual e pedido de demissão de 01 (um) cargo em comissão, conforme portaria 028/2019.

5.3 Houve o término de 01 (uma) licença maternidade em 06/09/2019.

5.4 Não tivemos licença paternidade no quadrimestre.

5.5 No quadrimestre não foram registradas denúncias contra empregados ou gestores. Também, não foram abertos ou encerrados processos de sindicância.

5.6 Na Gestão de Pessoal houve treinamentos: RH + Cegente e Formação de Especialista em e-Social.

5.7 Foram pagas 07 gratificações no quadrimestre, sendo elas:

GRATIFICAÇÃO	QUANTIDADE
CONTROLADORIA INTERNA	03
PREGOEIRO	01
COMISSÃO DE LICITAÇÃO	03

Tabela 5: Quantidade de gratificações pagas

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA						
MÉDIA	5	50%	5	50%		
BAIXA						
PROBABILIDADE	5	50%	5	50%		0%

Tabela 6: Riscos identificados da Gestão de Pessoal

5.8 No mês de setembro, houve ocorrência de risco que foi identificada na folha de um colaborador (folha 07/2019-40), por haver líquido negativo no recibo de férias

fracionadas (mês atual e mês posterior), estava gerando na folha de pagamento um desconto indevido para o empregado. O valor descontado indevidamente foi ressarcido na folha 09/2019-00. Foram adotadas providências no sentido de que a ocorrência não se repita.

5.9 No mês de outubro, houve perda de prazo para envio das obrigações do E-social. Devido à falha no E-social, não foi possível o envio do desligamento de um colaborador. O envio foi realizado no próximo dia útil, após o prazo para envio ter expirado.

5.10 No mês de novembro, houve pagamento do 13º em 29/11, porém, o E-social não prevê pagamento da 2ª parcela antes de dezembro, invalidando o evento S1210. Por esse motivo, conforme entendimento entre consultoria externa, equipe técnica e RH, foi definido não enviar o S1210 com pagamento em novembro, deixando esta informação para dezembro, mas a Darf do 13º foi gerada na competência devida. Portanto, a competência de novembro ficou com uma diferença entre o totalizador apurado pelo E-social e o de fato recolhido, sem prejuízo no recolhimento.

5.11 No mês de dezembro, devido a uma falha no sistema, foram excluídas as incidências dos dependentes de um colaborador. O cálculo da folha de dezembro ficou incorreto, pois não deduziu os dependentes da base do IRRF. Como a folha já estava fechada e o arquivo enviado ao banco, à correção foi realizada através da folha 12/2019-01 e o pagamento da diferença do líquido por meio de depósito.

5.12 Na Gestão de Pessoal houve novos riscos identificados:

RISCO	IMPACTO	PROBABILIDADE	RECURSO
Processo Inadequado nas orientações e tratativas das atividades de estágio, no local do estágio.	Alto	Média	Fabiana
Não transmissão das obrigações devido à falha no ambiente do E-social.	Alto	Média	Viviani/Daniela Ono
Envio de informações incorretas	Alto	Média	Viviani/Daniela

			Ono
Comportamento inadequado de estagiário e uso indevido de ferramentas da empresa	Médio	Média	Fabiana

Tabela 7: Novos riscos identificados da Gestão de Pessoal

5.12 Houve ocorrências dos riscos novos no quadrimestre:

- ✓ No mês de setembro, houve desenvolvimento inadequado das atividades de estágio no local do estágio. A ocorrência foi tratada e as estagiárias foram rapidamente acolhidas na Empresa e encaminhadas para outro departamento.
- ✓ No mês de outubro, houve envio das obrigações em atraso. A ocorrência foi tratada e para evitar reincidência, sempre que possível, será enviado com antecedência ao prazo máximo. Houve também divergências no totalizador do E-social e a base de IRRF, foi aberto chamado para correção, porém as medidas para retificar poderiam causar impactos maiores no mês. Como o valor recolhido foi correto e o IRRF apontado no totalizador estava menor do que foi recolhido, decidiu-se por manter como estava e não realizar retificação.
- ✓ No mês de novembro houve ocorrência do risco novo na Célula de Estagiários, comportamento inadequado e uso indevido de ferramentas da empresa por parte de estagiário. Para evitar este risco todos os estagiários foram orientados verbalmente e tomam ciência por meio da leitura dos Manuais de Conduta e das Normas da Empresa. A ocorrência foi tratada e o contrato com o estagiário foi rescindido.

5.13. Na Gestão Pessoal não há riscos identificados sem tratativas.

Com base nas informações prestadas, verifico que houve alguns riscos operacionais, como perda de prazo para alimentação de dados do E-social e de outras obrigações. Uma vez que os riscos foram sanados, dou por regular a gestão de pessoal, mas com a ressalva de que deve a célula imprimir medidas preventivas para evitá-la que situações análogas ocorram em 2020.

6. GESTÃO PATRIMONIAL

Atividades de Controle: analisar a gestão e as rotinas de controle de patrimônio, verificando o recebimento de bens, estoque, avaliação, utilização e baixa, bem como os respectivos registros contábeis.

Eis a seguir o relato da gestão patrimonial no período:

6.1 Todas as aquisições e baixas de patrimônios foram geridas pela Comissão de Avaliação de Bens, por meio do sistema de Patrimônio.

6.2 A Comissão de Avaliação de Bens, sempre que necessário, faz o levantamento e descarte dos bens inservíveis, para uma melhor otimização do espaço físico; sendo que neste período foram realizadas doações de patrimônios desincorporados de bens inservíveis.

6.3 Durante o quadrimestre foi apontado um novo risco com ocorrência, sanado em 10/12/2019:

RISCO	IMPACTO	PROBABILIDADE	RECURSO
Gestão de Patrimônio: Erro no Fechamento contábil do Mês	Alto	Média	Fernando

Tabela 8: Novo risco identificado da Gestão Patrimonial

6.4 Foram registradas três ocorrências de riscos relativos à Célula de Almoxarifado em Dezembro:

- ✓ Falta de material de infraestrutura por falta de Contrato;
- ✓ Divergências quantitativas observadas na realização do Inventário;
- ✓ Erro no sistema de patrimônio no fechamento do mês.

Foram tomadas as providências para mitigação e/ou eliminação e todas as ocorrências foram sanadas. Sendo assim, não houve riscos identificados sem tratativas.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA	2	25%				
MÉDIA	5	62,5%	1	12,5%		
BAIXA						
PROBABILIDADE	7	87,5%	1	12,5%		0%

Tabela 9: Riscos identificados da Gestão Patrimonial

7. GESTÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO

Atividades de Controle: analisar o cumprimento legal dos objetivos e finalidades do Parque Tecnológico de Rio Preto, bem como das ações em curso, sob o ponto de vista da legalidade e da eficiência.

A respeito da gestão do Parque Tecnológico gerido pela EMPRO TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO, em parceria com a Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto, passo a descrever os seguintes pontos:

7.1. A gestão do Parque Tecnológico foi feita dentro das regularidades e legalidades seguindo as rotinas administrativas e financeiras.

7.2. Houve a conclusão da Seleção dos 04 editais do quadrimestre anterior e firmados os contratos com os aprovados na seleção, totalizando 21 (vinte e um) contratos firmados.

7.3. Na Gestão do Parque Tecnológico, não houve ocorrências de riscos e não foi identificado novo risco no quadrimestre.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA	2	25%				
MÉDIA			1	12,5%		

BAIXA			1	12,5%		
PROBABILIDADE	2	50%	2	50%		0%

Tabela 10: Riscos identificados da Gestão do Parque Tecnológico

Assim, dou por regular a gestão do Parque Tecnológico de São José do Rio Preto.

8. GESTÃO DA CÉLULA DE ATENDIMENTO

Atividades de Controle: analisar a regularidade e legalidade dos atos de atendimento físico e remoto e recepção da empresa.

8.1 A gestão da Célula de Atendimento foi feita dentro das regularidades e legalidades seguindo as rotinas administrativas.

8.2 Na Célula de Atendimento não houve ocorrências de riscos no quadrimestre.

8.3 Não foram identificados novos riscos na Célula de Atendimento.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA	1	20%				
MÉDIA						
BAIXA	4	80%				
PROBABILIDADE	5	100%				

Tabela 11: Riscos identificados da Gestão da Célula de Atendimento

A gestão da célula de atendimento foi regular no período.

9. GESTÃO DE DOCUMENTOS E IMPRESSÕES DIGITAIS

Atividades de Controle: analisar a regularidade, eficiência e legalidade dos atos da célula de documentos e impressões digitais.

9.1 A gestão de Documentos e Impressões Digitais foi feita dentro das regularidades e legalidades seguindo as rotinas administrativas.

9.2. Durante todo o quadrimestre houve ocorrência de riscos, pois temos várias ilhas de digitalização e há grande rotatividade de estagiários e alguns funcionários em férias causando impacto na produtividade. Houve também problemas nos equipamentos, tanto nas câmeras quanto nos scanners, porém todos os problemas foram tratados com providências imediatas para eliminação do risco.

9.3. No mês de setembro, na Ilha da Procuradoria, houve o risco “Ausência de Divisórias”, apesar de a estagiária ter sido orientada quanto à classificação dos documentos, devido à similaridade entre eles, não foi colocada divisória e, conseqüentemente, indexado no dossiê incorreto. Após a identificação, os documentos foram analisados e corrigidos.

9.4. No mês de dezembro, na Ilha da Administração ocorreu falha no envio de documentos do Servidor Online. Foi passada a situação para o analista responsável e o risco foi tratado.

9.5. Houve a mudança de local da Ilha da Secretaria de Cultura, ficando com o planetário desmontado entre os dias 21/11 a 12/12 e equipamentos desligados entre os dias 29/11 a 03/12, causando queda na produção. Após a mudança, a produção voltou ao normal.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA			1	11,11%		
MÉDIA	4	44,45%	1	11,11%		
BAIXA	2	22,22%	1	11,11%		
PROBABILIDADE	6	66,67%	3	33,33%		0%

Tabela 12: Riscos identificados da Gestão de Documentos e Impressões Digitais

9.6. Não foram identificados novos riscos durante o quadrimestre.

9.7. Na Gestão de Documentos e Impressões Digitais, não há riscos identificados sem tratativas.

Assim, dou por regular a gestão da célula de documentos e impressões digitais.

10. GESTÃO DA CÉLULA DE FATURAMENTO

Atividades de Controle: analisar a regularidade, eficiência e legalidade dos atos da célula de faturamento.

10.1 A gestão da Célula de Faturamento foi feita dentro do padrão regular e legal, seguindo as rotinas administrativas.

10.2 Nos 04 meses do período foram apontadas ocorrências do risco “cobrança indevida no faturamento”, mas, ao final, não chegaram a ocorrer de fato. Alguns relatórios de serviços enviados aos clientes foram contestados, porém, corrigidos e enviado um novo relatório, não ocorrendo à cobrança indevida. Sendo assim, todos os riscos foram tratados, adotando providências para que os problemas fossem sanados e eliminados.

10.3 Na Gestão da Célula de Faturamento não foram identificados novos riscos no 3º quadrimestre/2019.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA	3	60%				
MÉDIA	2	40%				

Página 15 de 26

BAIXA						
PROBABILIDADE	5	100%		0%		0%

Tabela 13: Riscos identificados da Gestão da Célula de Faturamento

Assim, a gestão da célula de faturamento no período foi considerada regular.

11. GESTÃO OPERACIONAL – ÁREA TÉCNICA

Atividades de controle: analisar o cumprimento legal das atribuições funcionais das células, a regularidade da gestão de processos e competências, a legalidade de sindicâncias e processos disciplinares, treinamento e capacitação, avaliação de produtividade.

Com relação ao número de Solicitações de Serviços (SS's) abertas sem solução, houve **decréscimo** no total de SS's se comparado ao quadrimestre anterior, tanto no levantamento geral quanto no levantamento de Desenvolvimento e Suporte a Sistemas. No período de 01/09/2019 à 01/01/2020 foram levantadas as seguintes quantidades:

SS's abertas - EMPRO	
Situação	Quantidade
Aguardando Cliente	29
Análise Interna	182
Case Jira	28
Em Andamento	0
Processando	1.038
TOTAL	1.277

SS's abertas – Desenvolvimento e Suporte a Sistemas	
Situação	Quantidade
Aguardando Cliente	2

Análise Interna	2
Case Jira	27
Em Andamento	0
Processando	505
TOTAL	536

Os treinamentos, advertências, admissões e exonerações ocorridas na Área Técnica serão relatadas no relatório da Controladoria Setorial Administrativa.

12. GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Atividades de controle: analisar a eficiência e a eficácia dos projetos e serviços de tecnologia de informação e comunicação gestados pela empresa, e dos padrões dos sistemas operacionais, dos aplicativos e equipamentos, bem como analisar o cumprimento regular das atribuições das divisões e células da divisão técnica.

Houve cumprimento regular das atribuições da divisão técnica e de suas respectivas células. Não houve indícios ou demonstração de ineficiência ou ineficácia dos projetos elaborados e gestados pela EMPRO.

Continua sendo disseminadas entre os membros das equipes as tecnologias definidas como padrão para o desenvolvimento de soluções na EMPRO (web - PHP e mobile - Xamarin, utilizando o framework desenvolvido pela própria EMPRO).

Teve início os estudos para a identificação, mapeamento e institucionalização dos processos de negócio da empresa. O prazo previsto pela Diretoria Técnica para a conclusão dos estudos foi estimado para o **final do segundo semestre de 2020**.



Após a contratação da especialista para auxílio nas definições necessárias e treinamento de recursos internos para atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), já foi realizada para todos os colaboradores a divulgação dos objetivos da LGPD e o processo continua em andamento.

Com relação à atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e a política de segurança da informação, os mesmos já haviam sido finalizados/atualizados e disponibilizados internamente no primeiro quadrimestre de 2019. No dia 02/08/2019, foi realizada a publicação externa desses documentos no site institucional da EMPRO. O prazo das tratativas para sua institucionalização foi revisto, sendo previsto para o **segundo semestre de 2020**. Será realizada uma nova reavaliação do andamento da institucionalização no relatório do próximo quadrimestre.

13. GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA

Atividades de controle: analisar a eficiência e a eficácia das obrigações e deveres contratuais da empresa relativos à divisão técnica, da avaliação de resultados e metas programados e da segurança de informação.

Com relação à implantação de uma central de atendimento, continua o estudo da criação de um Service Desk, seguindo as melhores práticas de atendimento ágil. Sendo abertas diretamente pelo Service Desk as demandas de sistemas dos clientes EMPRO (interno) e Secretaria Municipal da Saúde. A concretização do Service Desk continua estimada para término até o **final do primeiro semestre de 2020**.

Para o gerenciamento das SS's, continua sendo utilizada a ferramenta Jira por toda equipe de desenvolvimento, também visando à melhora dos processos de trabalho e melhores relatórios que auxiliarão nas tomadas de decisões para as gerências. A equipe de desenvolvimento de sistemas não utiliza mais o SIAD e



todos os apontamentos passaram a ser realizados somente no Jira. Todos os chamados de sistemas do cliente EMPRO (internos) e Secretaria Municipal de Saúde estão sendo abertos somente no Jira. Os demais clientes irão ser acrescentados de forma gradual. A estimativa para finalização da implantação total do Jira com todos os clientes é até o **final do primeiro semestre de 2020**.

Sobre a avaliação e mensuração do nível de satisfação dos clientes/usuários a ferramenta Jira, adquirida pela EMPRO e em implantação conforme exposto acima, permite a configuração de envio de pesquisa de satisfação para os clientes quando o chamado é finalizado. Já foram realizados testes com alguns chamados abertos pela Secretaria Municipal da Saúde e os feedbacks foram recebidos corretamente. Dessa maneira, com a expansão para todos os clientes a EMPRO poderá habilitar essa funcionalidade para todos os chamados e realizar as avaliações necessárias visando sempre melhorar a satisfação dos clientes para os serviços prestados. Através de configurações, o Jira também permite a avaliação e mensuração do tempo de execução das atividades, podendo assim ser realizada a avaliação do SLA dos chamados abertos pelos clientes/usuários. Essa configuração ainda não foi habilitada e está atualmente em estudo para sua aplicação. Pretende-se assim que todos os chamados abertos para a equipe de Desenvolvimento (inicialmente) sejam passíveis dessa análise. O processo de mensuração continua em fase de estudo e implantação.

14. GESTÃO OPERACIONAL TÉCNICA E DE RISCOS

Atividades de controle: analisar a eficiência e a eficácia das atividades, projetos e programas realizados pela Diretoria Técnica, bem como o cumprimento



dos objetivos e metas. Analisar o desenvolvimento e a capacidade operacional dos analistas, e a gestão de riscos.

Todos os riscos apontados pela Divisão de Desenvolvimento e Tecnologia e Divisão de Infraestrutura estão sendo criados e monitorados, e seus registros e ocorrências consolidados mensalmente em relatórios elaborados pelo Controle Interno, conforme conteúdo dos documentos originais em anexo, que seguem para apreciação e arquivamento, dos quais se extraem, atualmente, 26 riscos cadastrados.

A “Migração dos Servidores de Aplicação” foi concluída neste quadrimestre, com a migração das aplicações Java para o novo servidor. O servidor antigo já foi até desativado.

As migrações das aplicações da tecnologia Oracle Forms e Reports foi completamente concluída no mês de novembro de 2019.

Com relação à configuração do protocolo seguro HyperTextTransferProtocolSecure (HTTPS), a migração foi concluída neste quadrimestre e todos os sistemas já estão trabalhando utilizando esse protocolo.

Todos os Direitos Reservados

Com relação aos backups, está sendo realizados backups cíclicos de períodos de 15 dias, e caso necessário à restauração de backups anteriores a esse período, não será possível. Para mitigarmos esse risco, continua sendo realizado, pela equipe de infraestrutura, um estudo de uma solução para evolução da solução atual de backup, mas já foram feitas readequações nas rotinas de backup e novos projetos que demandariam aumento do uso do servidor de arquivos ainda continuam



paralisados. A estimativa para de mitigação / finalização desse risco foi refeita, sendo prevista para o **segundo semestre de 2020**.

Conforme apontamento realizado pela equipe de infraestrutura, a EMPRO atualmente não possui um Disaster Recovery site (DR site) para que possa dar continuidade nos serviços instalados no atual Datacenter da EMPRO, em caso de desastres, seja por incêndio, panes elétricas, furto e outros. Esse risco foi apresentado para a Diretoria Executiva da EMPRO, que analisou e está de acordo com a necessidade de uma solução e o local ideal para instalação do Site DR. O estudo de projeto e levantamento de custos para instalação do DR Site em Datacenter de empresas terceiras continua sendo realizado pela equipe responsável. Os valores de alguns cenários já foram encaminhados para análise da Diretoria Técnica, que por sua vez já os levou ao Conselho Administrativo para análise do projeto e custos. Os valores de alguns cenários já estão com a Diretoria Técnica para análise. Devido à complexidade desta solução, o estudo continua em elaboração, e no relatório do **próximo quadrimestre** a evolução do estudo será verificada novamente.

Por se tratar de nós do anel óptico da Infovia, conforme apontamento, informamos que os nobreaks instalados atualmente não permitem o seu gerenciamento remoto, impossibilitando o monitoramento para a obtenção de informações sobre o status de operação e ocorrências de falta de energia nos locais. Tal circunstância pode ocasionar falta de conectividade nos locais que são atendidos por ramificações do nó afetado. O processo de aquisição dos nobreaks gerenciáveis foi realizado e os equipamentos já foram adquiridos e recebidos, estando agora na fase de elaboração do projeto de infraestrutura para instalação dos mesmos. A estimativa para de finalização da instalação foi revista para o **primeiro semestre de 2020**.

Todos os riscos apontados pela Divisão de Desenvolvimento e Tecnologia e Divisão de Infraestrutura estão sendo monitorados; seus registros e ocorrências estão sendo consolidados mensalmente em relatórios criados para o Controle Interno Setorial Técnico, dos quais se extraem, conforme informações prestadas a este controlador, **26** (vinte e seis) riscos cadastrados e monitorados.

RISCOS IDENTIFICADOS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA	12	46,15%				
MÉDIA	5	19,23%	5	19,23%	1	3,85%
BAIXA	2	7,69%	1	3,85%		
PROBABILIDADE	19	73,07%	6	23,08%	1	3,85%

Tabela 14: Riscos identificados da Gestão Operacional Técnica e de Riscos

COM TRATATIVAS	COM TRATATIVA PARCIAL DO RISCO	SEM TRATATIVAS
26	0	0
100,00%	0,00%	0,00%

Tabela 15: Demonstrativo da quantidade de riscos com tratativas ou não

15. CONSULTORIA JURÍDICA

Atividades de Controle: analisar a eficiência e a eficácia das atividades realizadas pela Consultoria Jurídica e a gestão de riscos.

Conforme informações prestadas a este Controlador Geral, todos os riscos identificados estão sendo monitorados e gestados, seus registros e ocorrências

estão consolidados mensalmente em relatórios criados pela Consultoria Jurídica, dos quais se mantêm 02 (dois) riscos cadastrados e monitorados.

RISCOS IDENTIFICADOS E COM TRATATIVAS	IMPACTO					
	ALTO	%	MÉDIO	%	BAIXO	%
ALTA						
MÉDIA						
BAIXA	1	50%			1	50%
PROBABILIDADE	1	50%		0%	1	50%

Tabela 16: Riscos identificados da Consultoria Jurídica

Durante o quadrimestre não foram relatadas/registradas ocorrências dos riscos.

16. Ouvidoria da EMPRO

Atividades de Controle: analisar a eficiência e a eficácia das atividades realizadas pela Ouvidoria da EMPRO no intuito de garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e da administração pública.

A Ouvidoria da EMPRO foi um espaço criado para propiciar ao cidadão um instrumento para a defesa de seus direitos e de mediação das relações entre a sociedade e a empresa na recepção e no tratamento das manifestações sob a forma de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. Na condição de mecanismo indutor da participação e do controle social, objetiva contribuir para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento e integridade da administração pública brasileira.

Segue abaixo quadro informativo que reflete as informações prestadas pela Diretoria Administrativa e Ouvidora “ad hoc”.

Manifestações pelo canal de comunicação: **E-mail**

ouvidoria.empro@empro.com.br

		RECEBIDAS	SOLUCIONADAS / ATENDIDAS
TOTAIS	DENÚNCIAS	0	0
	DÚVIDAS	2	2
	RECLAMAÇÕES	1	1
	SOLICITAÇÕES	0	0
	SUGESTÕES	1	1
	ELOGIOS	0	[REDACTED]

Tabela 17 – manifestações na ouvidoria pelo canal de comunicação e-mail

Manifestações pelo canal de comunicação: **BALCÃO EMPRO – formulário físico**

		RECEBIDAS	SOLUCIONADAS / ATENDIDAS
TOTAIS	DENÚNCIAS	0	0
	RECLAMAÇÕES	0	0
	SOLICITAÇÕES	0	0
	SUGESTÕES	1	1
	ELOGIOS	0	[REDACTED]

Tabela 18 – manifestações na ouvidoria pelo balcão EMPRO – formulário físico

Manifestações pelo canal de comunicação: **0800**

0800-942-3332

		RECEBIDAS	SOLUCIONADAS / ATENDIDAS
TOTAIS	DENÚNCIAS	0	0
	RECLAMAÇÕES	0	0
	SOLICITAÇÕES	0	0
	SUGESTÕES	0	0
	ELOGIOS	0	[REDACTED]

Tabela 19 – manifestações na ouvidoria pelo canal 0800-942-3332

Embora tenha sido proferida sugestão aos gestores responsáveis, em relatórios quadrimestrais anteriores, ainda se mantêm a situação de uma colaboradora na condição de “ad hoc” como responsável pelos contatos de Ouvidoria a fim de suprir o atendimento aos interessados até que haja nomeação formal por portaria.

CONCLUSÃO FINAL

Por todo o exposto, neste terceiro relatório do exercício financeiro de 2019, verificou-se que a EMPRO TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO teve uma gestão um pouco mais eficiente em relação ao quadrimestre anterior, como se denota nas conclusões já expostas.

No tocante ao aspecto operacional (administrativo e técnico), as considerações também já foram declinadas nos itens anteriores. Como no relatório anterior, mantenho neste quesito a ressalva para a avaliação constante dos riscos, seus



impactos e probabilidades por parte dos gerentes e empregados, devendo a empresa implementar no exercício seguinte o seu programa de *Compliance*.

No mais, dou por regular a gestão da empresa, bem como suas contas, sem prejuízo de ulterior análise de pontos que foram por algum motivo desconsiderados neste relatório, ou por revisão de algum documento ou processo auditado.

Sendo isso o que, por ora, me competia externar, transmito o presente relatório ao Diretor Presidente da EMPRO, ao Sistema de Controle Interno da Prefeitura e ao Conselho Deliberativo para que tomem conhecimento, o analisem e tomem as providências que se fizerem necessárias, dando publicidade do seu conteúdo no sítio eletrônico da empresa.

São José do Rio Preto/SP, 26 de junho de 2020.



Todos os Direitos Reservados


DANIELA AMICUCI ALVAREZ

CONTROLADORA GERAL INTERNO DA EMPRO

Página 26 de 26