



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

3º QUADRIMESTRE DE 2020

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 2020**, 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.



RELATÓRIO FINAL

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 2020** apresentou as seguintes características:

1.1 Durante a execução orçamentária do quadrimestre, nos meses de Setembro e Outubro a receita líquida ficou abaixo do provisionado, porém, nos meses de Novembro e Dezembro ficou acima do provisionado, com isso a empresa encerrou o ano com um resultado contábil de R\$ 1.034.560,04 de lucro acumulado.

1.2 As despesas com pessoal ficaram abaixo do provisionado durante todo o quadrimestre.

1.3 Os encargos sociais ficaram acima do provisionado durante os meses de setembro, outubro e novembro, mantendo-se abaixo do provisionado somente no mês de Dezembro.

1.4 Custos diretos/indiretos mantiveram-se acima do provisionado durante quase todo o quadrimestre, ficando abaixo somente no mês de novembro e as despesas administrativas se mantiveram abaixo do provisionado durante os meses de setembro, outubro e novembro, apenas em dezembro ficando acima do provisionado.

1.5 A dedução de receitas ficou abaixo do provisionado em 03 (três) meses, sendo que somente no mês de dezembro ficou acima do provisionado.

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

1.7 Não houve ocorrência de riscos referentes à Execução Orçamentária.

Portanto, em face das situações acima expostas, não vislumbro vícios ou irregularidades na execução orçamentária relativa ao 3º quadrimestre de 2020.

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 2020**, apresento a seguir as características encontradas:

2.1 Os investimentos em ativos imobilizados (bens móveis), intangíveis (softwares) e atualizações tecnológicas, foram classificados conforme as normas contábeis e a legislação fiscal (Lei 11.638/2007). A fim de garantir a capacidade operacional futura da empresa, neste quadrimestre foram aplicados recursos nos seguintes bens:

| Imobilizado e Intangíveis | set/20 | out/20 | nov/20 | dez/20 | Total |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Máquinas e Equipamentos | | | | 49.845,45 | 49.845,45 |
| Móveis e Utensílios | | 735,00 | 180,00 | | 915,00 |
| Computadores e Periféricos | 351.340,67 | 2.033,00 | 27.789,34 | 423.321,15 | 804.484,16 |
| Softwares | | | | | 0,00 |
| Atualizações Tecnológicas ≤ 5 anos | | | | | 0,00 |
| | 351.340,67 | 2.768,00 | 27.969,34 | 118.380,81 | 855.244,61 |

Tabela 1: Investimentos realizados – Gestão Financeira

2.2 Nos meses de setembro e outubro, houve a ocorrência do risco “Queda dos Rendimentos Financeiros”, sendo que a partir de 11/09 o fundo de investimento FIC GIRO da CEF começou a apresentar rendimentos negativos. Foi solicitada ao banco uma análise e, no final de setembro, em uma reunião online, eles sugeriram manter a aplicação neste fundo alegando que o cenário seria revertido, porém, não houve reversão da situação. Foi realizada, então, uma pesquisa no mercado financeiro e concluiu-se que todos os fundos atrelados a títulos públicos pós-fixados estavam apresentando rendimentos negativos devido à Pandemia Covid-19 (algo inédito, devido ao cenário atual). Sendo, assim, o mais indicado seria a aplicação em investimentos de renda fixa, pré-fixada como o CDB, que seria o mais seguro diante do atual cenário. Foi aprovado pela Diretoria, e, em 05/10/2020, todo o valor do fundo de Investimento FIC GIRO foi resgatado, e em 21/10/2020 o valor foi aplicado no investimento CDB. Em 30/12/2020, foi realizado um investimento no Fundo Turquesa, após negociação do Gerente da CEF com a Diretoria da EMPRO.

2.3 Em outubro houve a retomada da cobrança dos boletos do Parque Tecnológico, a qual estava suspensa desde 23/03/2020 devido à pandemia.

2.4 O índice de liquidez do quadrimestre ficou em 1,79%, conforme informado pela gerente do setor. Um pouco acima do quadrimestre anterior (1,72).

2.5 Neste quadrimestre foram realizados 27 treinamentos conforme planilha abaixo:

Todos os Direitos Reservados

| Treinamentos | Referência | Participantes |
|-----------------------|------------|---------------------------|
| Programa + RH Cegente | Setembro | 04 (quatro) colaboradores |
| Programa + RH Cegente | Outubro | 04 (quatro) colaboradores |
| Programa + RH Cegente | Novembro | 04 (quatro) colaboradores |
| Programa + RH Cegente | Dezembro | 04 (quatro) colaboradores |

| | | |
|---|--|-------------------------|
| Formação de Analista de Licitações Profissional (Master) – Curso EAD de formação de Analista de Licitações Master | | 03 (três) colaboradores |
| Formação de Liderança pela Escola de Gestão Pública | | 08 (oito) colaboradores |

Tabela 2: Treinamentos realizados – Gestão Financeira

Na Gestão Financeira não houve 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 2020.

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. As obrigações perante o Fisco foram cumpridas em conformidade e dentro dos prazos fixados.

3.2 Os documentos contábeis foram aprovados com REGULARIDADE pelo Conselho Fiscal da EMPRO e os índices (liquidez e endividamento) foram considerados favoráveis.

3.3 O Resultado Contábil foi publicado mês a mês no portal da Transparência Fiscal. Neste quadrimestre, a empresa obteve um resultado contábil de R\$ 1.034.560,04 de lucro acumulado.

3.4 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 Conforme relatado pela Controladora Setorial Administrativa, as Licitações e Contratos firmados neste quadrimestre aconteceram dentro da normalidade, e no período foram celebrados 10 contratos e 17 aditivos.

4.2 Segundo informações prestadas, 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 a não interrupção dos trabalhos imprescindíveis para o funcionamento da empresa. Todos os processos têm análise individualizada, observando-se os vários aspectos da vantajosidade.

4.3 Na Gestão de Licitações e Contratos não há riscos identificados sem tratativas.

Portanto, considerando as informações prestadas pela Controladora Setorial Administrativa a este controlador, os trabalhos realizados pela comissão de licitações devidamente instituída e departamento jurídico para validação dos contratos e aditivos, 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 Houve afastamento de 01 (um) colaborador por motivo de licença saúde, no período de 06/10 a 04/12/2020, e o mesmo colaborador voltou a se afastar a partir de 15/12/2020 permanecendo afastado até o final do quadrimestre.

5.2 Dentro do quadrimestre, houve 01 admissão (cargo em comissão), conforme portaria 033/2020. Não houve demissões no período.

5.3 No quadrimestre, houve a continuação da licença maternidade de 01 colaboradora, a qual teve início em 21/05 e término em 16/11/2020, porém, em 22/11/2020, houve também o início de 01 (uma) nova licença maternidade permanecendo até o final do quadrimestre. Neste quadrimestre não houve licença paternidade.

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

5.5 Foram pagas 07 gratificações no quadrimestre, sendo elas:

| GRATIFICAÇÃO | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| CONTROLADORIA INTERNA | 03 |
| PREGOEIRO | 01 |
| COMISSÃO DE LICITAÇÃO | 03 |

Tabela 3: Quantidade de gratificações pagas – Gestão de Pessoas

5.6 No mês de setembro, houve ocorrência do risco falha operacional no lançamento dos eventos e cálculos da folha de 01 (um) colaborador. O risco foi tratado realizando a correção em uma folha complementar e efetuado o pagamento ao colaborador. Esse mesmo risco voltou a ocorrer em dezembro, porém, agora com

01 (um) estagiário, foi realizada a mesma tratativa, pagou-se o estagiário em uma folha complementar e orientado ao responsável do setor para que se atente ao risco e que o mesmo seja mitigado.

5.7 Na Gestão Pessoal não há riscos identificados sem tratativas.

Com base nas informações prestadas, verifico que houve um risco devido à falha operacional. 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 evitar que situações análogas ocorram nos próximos quadrimestres.

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.

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 Em relação ao almoxarifado da Empro, houve a ocorrência do risco “Armazenamento indevido de materiais” nos meses de Novembro e Dezembro, que foi justificado pela Gerência Administrativa devido a impressão dos boletos do IPTU, que ocorre anualmente, assim, foi realizada uma compra grande de papéis que não couberam no almoxarifado e foi acondicionado em lugares alternativo e provisórios.

6.3 Na Gestão Patrimonial não há riscos identificados sem tratativas.

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. Na Gestão do Parque Tecnológico, não houve ocorrências de riscos.

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.

A gestão da célula de atendimento foi regular no período. Todos os Direitos Reservados

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. 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 Houve 02 (duas) riscos ocorridos em Dezembro, sendo eles:

- ✓ “Valor inserido incorretamente”: foi cobrado valor a menor do cliente, sendo que o lançamento foi na categoria projetos e este foi dividido quando deveria ter sido replicado para os próximos meses. Dessa forma, o risco foi tratado e o valor será cobrado em parcelas futuras.
- ✓ “SS fechada indevidamente”: foi finalizada uma SS e incluída uma locação de equipamento no faturamento, porém, o equipamento não tinha sido instalado no cliente. Foi enviado relatório de serviço ao cliente que o aprovou sem ressalvas, e somente após a emissão das notas fiscais que o cliente verificou e enviou contestação dos valores. O risco foi tratado e será concedido desconto ao cliente no próximo faturamento.

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

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

11. GESTÃO DA CÉLULA DE COMUNICAÇÃO

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

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

11.2 Na Célula de Comunicação não houve ocorrência de riscos sem tratativas.

Assim, dou por regular a gestão da célula de comunicação.

12. 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 um **decréscimo** no total de SS's se comparado ao quadrimestre anterior, tanto no levantamento geral quanto no levantamento de Desenvolvimento e Suporte a Sistemas, sendo que houve uma menor quantidade de aberturas e uma maior quantidade de encerramento de Solicitações de Serviços (SS's) apesar de, neste quadrimestre, ainda continuarmos totalmente em período de quarentena devido à pandemia do COVID-19. No período de 01/09/2020 à 31/12/2020 foram levantadas as seguintes quantidades:

| SS's abertas - EMPRO | |
|-----------------------------|-------------------|
| Situação | Quantidade |
| Aguardando Cliente | 72 |
| Análise Interna | 01 |
| Case Jira | 46 |
| Em Andamento | 00 |
| Processando | 799 |
| TOTAL | 918 |

| SS's abertas – Desenvolvimento e Suporte a Sistemas | |
|--|-------------------|
| Situação | Quantidade |
| Aguardando Cliente | 01 |
| Análise Interna | 01 |
| Case Jira | 46 |
| Em Andamento | 0 |
| Processando | 445 |
| TOTAL | 493 |

Neste quadrimestre, o trabalho via acesso remoto continua para todos os colaboradores (funcionários e estagiários) da Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia, exceto quanto à equipe do Laboratório, que é responsável pelo conserto de computadores e equipamentos. Com isso, não houve interrupção dos trabalhos em andamento e execução dos trabalhos solicitados, bem como respeito e a preservação da saúde de todos colaboradores.

Por fim, ainda com referência às solicitações feitas para atendimento à pandemia, vale destacar o seguinte:

- ✓ Execução de **projetos de infraestrutura emergenciais para a Secretaria da Saúde** – várias unidades (prédios) da administração municipal



- ✓ A ampliação do **acesso remoto seguro à Infovia via VPN**, via REDE-EMPRO, de 616 para 663 usuários
- ✓ A **rede Wi-Fi Livre SJRioPreto atingiu a marca de 100 mil usuários**. Os locais já conectados permitem acesso gratuito à internet, tanto à população em geral quanto aos servidores e empregados públicos.

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

Neste quadrimestre não houve questionamentos por parte dos funcionários.

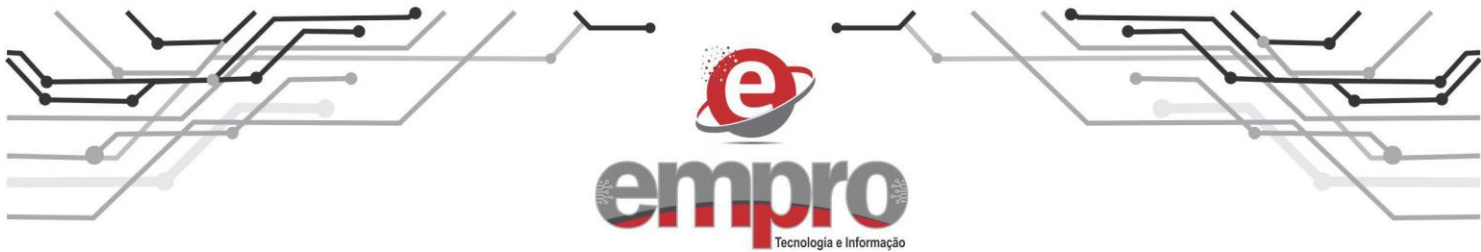
13. GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

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). Os novos projetos de sistemas estão sendo desenvolvidos, sempre que possível, utilizando estas tecnologias.





Referente ao fim da compatibilidade dos navegadores (browsers) com o Adobe Flash, apesar de que em 31/12/2020 o Flash parou de ter suporte, sua execução somente será bloqueada a partir de 12/01/2021. O único sistema da Empro que ainda utiliza o Flash (GED) está em fase final de conversão para a plataforma web-PHP, tendo sido já liberado para os usuários as funcionalidades mais utilizadas. A previsão de conclusão da conversão é o primeiro bimestre de 2021, com as funções de menor utilização ficando para o final do processo, permitindo assim a troca de tecnologia sem perda para os usuários finais.

Neste quadrimestre, seguem algumas atividades referentes às solicitações feitas para atendimento à pandemia que merecem destaques:

- ✓ Início efetivo da utilização do **sistema Servidor on-line na EMPRO**, a partir de setembro de 2020, com a abertura on-line de requerimentos/protocolos, atualização cadastral, consulta de holerites e consulta ao registro de ponto (frequência) pelos colaboradores da EMPRO.
- ✓ Lançamento do **novo Portal do Cidadão**, em dezembro de 2020, com um novo layout contemplando os principais serviços disponíveis ao cidadão em ambiente logado: Estacione Digital - Emurb, Fatura Digital - SeMAE, Parcelamento de Débitos Municipais, Cartão Idoso/CanEsp, Icad Transportadores, Agendamento de Serviços e Protocolo Online, além do acesso fácil aos demais serviços que não precisam de login, através do link para a Carta de Serviços.
- ✓ Início da utilização do **sistema Icad Transportadores**, em dezembro de 2020, oferecendo serviços de protocolo on-line customizado para os permissionários e transportadores do Trânsito.
- ✓ Início da utilização do **sistema de Cadastro da Cultura**, em dezembro de 2020 permitindo assim a identificação dos integrantes de uma das categorias mais atingidas pela pandemia.



- ✓ Plena utilização do **sistema de Agendamento**, superando os 43 mil agendamentos no quadrimestre, ou seja, **quase 10 vezes o total de agendamentos do quadrimestre imediatamente anterior** e cinco vezes o total de agendamentos do último quadrimestre anterior à pandemia, proporcionando assim ao cidadão uma forma mais segura de ser atendido.
- ✓ Ampliação da utilização dos **sistemas de Protocolo on-line e Parcelamento de Débitos on-line**, permitindo ao cidadão a solicitação de mais serviços on-line, sem a necessidade de se deslocar a um posto de atendimento.
- ✓ Plena utilização do **sistema de Distribuição dos Kits de Merenda Escolar**, o qual será utilizado também no início de 2021, enquanto não for definida a volta às aulas presencial na rede municipal.
- ✓ Ampliação dos **Dash Boards gerenciais**, permitido mais controle da administração pública, como por exemplo, a criação de comparativos de arrecadação mensal de IPTU de 2019 x 2020.

Quanto à **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, continuam sendo realizadas atividades de adequação à lei, principalmente quanto à segurança e privacidade de dados. Os seguintes itens realizados neste período merecem destaque:

- ✓ **Migração dos usuários da Intranet para o Gestão:** revisão de todos os usuários de rede, desativação usuários sem acesso e verificação alocação dos usuários nos Departamentos. A migração de todos os usuários da Intranet para o Gestão Municipal e a consequente desativação do acesso via Intranet está previsto para conclusão no primeiro bimestre de 2021.
- ✓ **Rodízio de senhas:** as senhas de *owners* que possuam usuário INET agora são trocadas a cada 30 dias nos bancos de produção, homologação e desenvolvimento; adoção da utilização da ferramenta Vault para a gestão da rotação de senhas.

- ✓ **Bloqueio de acesso indevido ao banco de dados:** restrição criada para acesso ao banco de dados para aceitar apenas acessos de IPs da EMPRO (desenvolvimento e infra) e dos Servidores dos Sistemas.
- ✓ **Pentest nos Sistemas Cidadão / Gestão e EmproSaúde:** contratação da empresa Resh para realização de *Pentest* em sistemas da EMPRO e correções das principais vulnerabilidades conforme apontadas pela Resh, de acordo com a criticidade. As correções de menor criticidade estão previstas para serem executadas a partir de 2021.
- ✓ **Criação de documentos de orientação:** criação de documentos de orientação para a equipe de desenvolvimento sobre boas práticas relacionadas à segurança;
- ✓ **Criação da Estrutura dos Termos de uso e Políticas de privacidade para os sistemas:** foi criada a estrutura (banco de dados) para registro dos aceites dos termos de uso por sistema. Os termos de uso serão definidos por sistema e serão implementados a partir de 2021.

Devido à continuidade da pandemia, muitos dos prazos previstos para 2020 foram afetados. Eles estão sendo revisados continuamente e novos prazos serão estabelecidos de acordo com a necessidade.

14. 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.

O prazo previsto pela Diretoria Técnica para a conclusão dos estudos foi estimado para o **final do segundo semestre de 2020**, porém, serão reavaliados e

priorizados pela Diretoria Técnica em 2021, em conjunto com a nova Diretoria da Empro.

- ✓ Estudos para a identificação, mapeamento e institucionalização dos processos de negócio da empresa;
- ✓ Atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e a política de segurança da Informação;
- ✓ Implantação de uma central de atendimento (Service Desk) para os demais clientes da Empro e
- ✓ Avaliação de mensuração do nível de satisfação dos clientes usuários e a ferramenta Jira.

15. 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 revistos, para serem adequados à nova sistemática de controle de riscos e gestão de Compliance. O treinamento dos colaboradores e a divulgação das diretrizes do Compliance foram concluídos em dezembro. A nova sistemática de execução do programa será avaliada durante o ano de 2021. Tão logo este processo seja concluído, ele substituirá o quadro de risco atual. O qual se encontra atualmente com 26 riscos cadastrados.

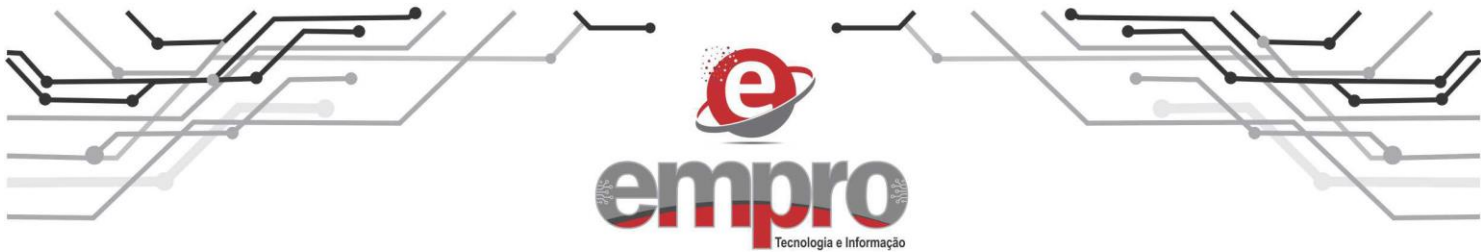
A partir de 15/09/2020, o serviço de agendamento dos veículos (carros) da Empro passou a ser de responsabilidade da Gerência de Infraestrutura, que antes

era da Gerência Administrativa, a fim de agilizar os atendimentos aos clientes nos casos em que não é possível o atendimento remoto, principalmente neste período de quarentena e trabalho remoto.

Com relação aos **backups**, foi realizado pela equipe o estudo para evolução da solução atual de backup, que resultou na elaboração de um Termo de Referência (TR), que foi apresentado e aprovado pelo Conselho de Administração da EMPRO no dia 25/09. O próximo passo é a aprovação da Diretoria Executiva para publicação do edital de licitação. A previsão de conclusão do processo é o primeiro semestre de 2021.

Quanto ao **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, pane elétrica, furto e/ou outros, foi definido no quadrimestre anterior que a sala da EMPRO no segundo andar do Paço Municipal será reestruturada para o funcionamento do DR Site. A construção do Site DR se dará em etapas, sendo necessário:

- ✓ A readequação elétrica da sala: está em elaboração o projeto elétrico da sala para encaminhamento à SMO e SMADM após a aprovação da Diretoria Executiva da Empro
- ✓ A aquisição e instalação de novos servidores: aguardando publicação do edital de licitação;
- ✓ A aquisição e instalação de um novo nobreak: TR em elaboração;
- ✓ A substituição dos aparelhos de ar condicionado de conforto por equipamentos de ar condicionado de precisão: estudo de soluções para elaboração de projeto;
- ✓ As adequações físicas/estruturais da sala que se fizerem necessárias;
- ✓ A contratação e a instalação de um link de Internet;



- ✓ A aquisição e instalação de um controle de acesso eficiente e adequado ao ambiente, além da elaboração de uma política de acesso;
- ✓ A aquisição e instalação de câmeras de monitoramento IP; e
- ✓ Outros ajustes e investimentos que se fizerem essenciais.

A previsão de conclusão deste processo é o primeiro semestre de 2021.

Quanto aos nós do anel óptico da Infovia, o processo para a instalação dos no-breaks gerenciáveis continua paralisado, pois há a necessidade de elaboração de especificação técnica para a aquisição de 03 (três) racks para os nós do anel que suportem comportar os novos no-breaks que já foram adquiridos e possuam as dimensões adequadas para a instalação nas salas físicas. Sendo assim, para minimizar o problema, foram instaladas em todos os cinco nós do anel, régua de energia gerenciáveis (filtro de linha). A previsão de conclusão deste processo é para o **segundo semestre de 2020**.

Quanto ao processo de troca dos firewalls, os novos appliances de firewall da Sonicwall foram ativados no dia 28/10/2020 com a migração total dos tráfegos de rede que antes estavam passando pelo firewalls OpensBSD. A antiga solução foi desligada no dia seguinte 29/10/2020. O processo foi concluído e agora estão sendo feitos ajustes nas regras e testes para implantação das demais funcionalidades que acompanham a solução.

Por fim, foi iniciada e concluída a execução emergencial de **projetos de videomonitoramento nas entradas das escolas municipais**, em atendimentos ao Plano de Governo (segurança pública) e a legislação municipal.

Todos os riscos apontados pela Divisão de Desenvolvimento e Tecnologia e Divisão de Infraestrutura estão sendo monitorados; seus registros e ocorrências

Página 19 de 24

Empro Tecnologia e Informação

Endereço: Av. Romeu Strazzi, 199, Vila Sinibaldi - CEP 15084-010 - São José do Rio Preto-SP
Telefone: (17) 3201 1200 Home Page: www.empro.com.br E-mail: falecomaempro@empro.com.br



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 4: 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 5: Demonstrativo da quantidade de riscos com tratativas ou não

16. CONSULTORIA JURÍDICA

Todos os Direitos Reservados

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 | | | | 1 | |

Tabela 6: Riscos identificados da Consultoria Jurídica

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

17. Ouvidoria da EMPRO

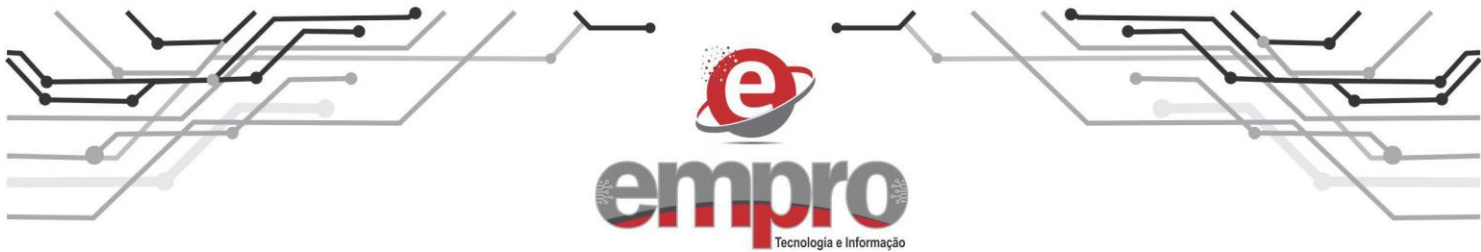
Atividades de Controle: analisar a eficiência e a eficácia das atividades realizadas pela Ouvidoria da EMPRO no intuito de garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e da administração pública.

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 | 0 | 0 |
| | RECLAMAÇÕES | 1 | 1 |
| | SOLICITAÇÕES | 0 | 0 |
| | SUGESTÕES | 0 | 0 |
| | ELOGIOS | 0 | [REDACTED] |

Tabela 7 – manifestações na ouvidoria pelo canal de comunicação e-mail

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

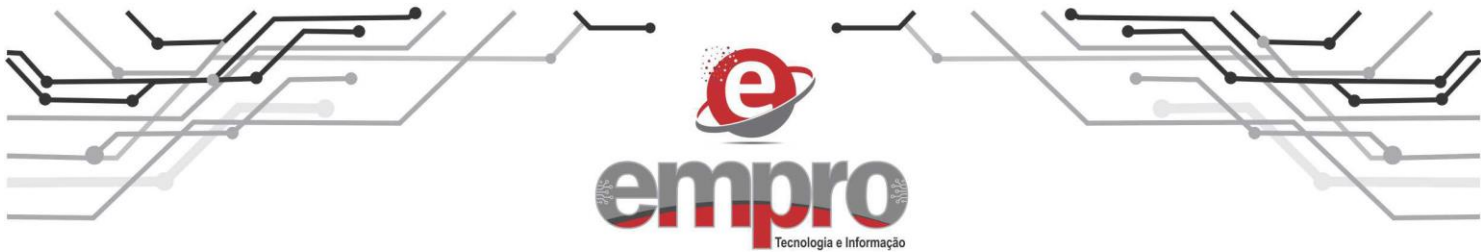
| | | RECEBIDAS | SOLUCIONADAS / ATENDIDAS |
|--------|--------------|-----------|--------------------------|
| TOTAIS | DENÚNCIAS | 0 | 0 |
| | RECLAMAÇÕES | 0 | 0 |
| | SOLICITAÇÕES | 0 | 0 |
| | SUGESTÕES | 0 | 0 |
| | ELOGIOS | 1 | [REDACTED] |

Tabela 8 – 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 | |

Tabela 9 – manifestações na ouvidoria pelo canal 0800-942-3332

Embora tenha sido proferida sugestão aos gestores responsáveis em relatórios quadrimestrais anteriores, ainda se mantém 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.

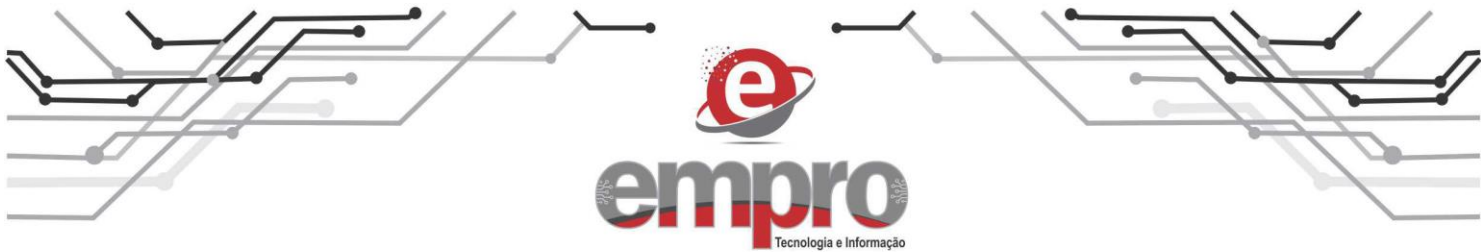
CONCLUSÃO FINAL

Por todo o exposto, neste terceiro relatório do exercício financeiro de 2020, 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.

A atual política de gestão de riscos permitiu que eventos que poderiam comprometer os objetivos da empresa foram tempestivamente sanados, não havendo falhas potenciais para causar dano financeiro, ilegalidade ou abalar a imagem e seriedade da empresa.

A observação do segundo semestre relativo à eficiência do planejamento orçamentário foi sanada neste terceiro quando ocorreu superávit financeiro.

No que diz respeito às SSs, mantenho a orientação para que as células envolvidas não percam o foco de melhorar o atendimento e corrigir eventuais riscos de paralisação de demandas, em prol da eficiência que a empresa sempre deve buscar.



Quanto aos programas da Lei Geral de Proteção de Dados e do Compliance, verifiquei que a pandemia do coronavírus atrapalhou o cronograma físico de implantação estabelecido antes de março de 2020, contudo, os fundamentos dos dois instrumentos foram suficientemente executados, mormente em relação ao de Integridade, onde foram capacitados todos os empregados da EMPRO, colocando a empresa em condições de execução para o exercício de 2021. Dessa forma, dou por regular a execução dos contratos de consultoria respeitante aos dois programas.

Por fim, calha pontuar que a questão envolvendo a aplicação financeira junto à CEF necessita de um maior cuidado para os exercícios futuros, no sentido de se buscar mais informações de especialistas do setor, bem como de se elaborar uma matriz de riscos de investimentos.

Portanto, neste terceiro quadrimestre de 2020, não vislumbrei irregularidades insanáveis na gestão da empresa, muito menos indícios de má gestão financeira, contábil, operacional e patrimonial. Assim, 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.

Tecnologia e Informação

Todos os Direitos Reservados

São José do Rio Preto/SP, 17 de abril de 2021.

Daniela Amicuci Alvarez

DANIELA AMICUCI ALVAREZ
CONTROLADORA GERAL INTERNO DA EMPRO

Página 24 de 24

Empro Tecnologia e Informação

Endereço: Av. Romeu Strazzi, 199, Vila Sinibaldi - CEP 15084-010 - São José do Rio Preto-SP
Telefone: (17) 3201 1200 Home Page: www.empro.com.br E-mail: falecomaempro@empro.com.br

