



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

2º 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 **2º 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.



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 **segundo quadrimestre de 2020** apresentou as seguintes características:

- 1.1 Durante a execução orçamentária do quadrimestre, somente no mês de Maio, a receita líquida ficou abaixo do provisionado e com isso a empresa conseguiu reverter positivamente o resultado contábil para R\$ 348,243,79 de lucro acumulado.
- 1.2 As despesas com pessoal ficaram abaixo do provisionado.
- 1.3 Os encargos sociais ficaram acima do provisionado durante todo o quadrimestre.
- 1.4 Custos diretos/indiretos mantiveram-se acima do provisionado, e as despesas administrativas se mantiveram abaixo do provisionado durante todo o quadrimestre.
- 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.

Portanto, em face das situações acima expostas, não vislumbro vícios ou irregularidades na execução orçamentária relativa ao 2º 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 **2º 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	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	Total
Máquinas e Equipamentos			2.516,00	28.426,75	30.942,75
Móveis e Utensílios	2.718,00	1.463,20	720,00	1.743,00	6.644,20
Computadores e Periféricos		827.247,98	9.702,95	47.942,98	884.893,91
Softwares					0,00
Atualizações Tecnológicas ≤ 5 anos				40.268,08	40.268,08
	2.718,00	828.711,18	12.938,95	118.380,81	962.748,94

Tabela 1: Investimentos realizados – Gestão Financeira

Todos os Direitos Reservados

2.2 No Mês de Junho houve ocorrência do risco não atendimento à Ordem Cronológica de Pagamentos, com atraso de 01 (um) dia no processamento das Transferências devido à indisponibilidade e falha do sistema bancário. Foi solicitado à agência as providências necessárias, porém sem respostas, sendo assim não conseguiram processar as TEDs dentro do prazo, as quais foram efetivadas no dia seguinte, e as TEVs foram efetivadas com duplicidades e os boletos processados não geraram comprovantes de pagamentos. Os comprovantes dos boletos pagos foram impressos somente em Agosto. Os destinatários dos créditos pagos com

atraso de 01 (um) dia foram comunicados da falha bancária e as ocorrências foram registradas e anexadas aos pagamentos. Conforme informações prestadas a este Controlador, o Diretor Administrativo registrou uma notificação formal à agência e os valores pagos em duplicidade foram reembolsados pelo Banco. As demais movimentações financeiras foram realizadas obedecendo à ordem cronológica de pagamentos e, devido à reorganização do trabalho para enfrentamento da Pandemia COVID 19, os pagamentos continuam sendo antecipados para as segundas-feiras, referente aos vencimentos da semana.

2.3 Durante todo o quadrimestre manteve-se a suspensão da cobrança dos boletos do Parque Tecnológico, conforme definição do Conselho do Parque Tecnológico (CONPARTEC).

2.4 O índice de liquidez do quadrimestre ficou em 1,72%, conforme informado pela gerente do setor. Um pouco abaixo do quadrimestre anterior (1,77) devido à diminuição de receitas conforme informado acima.

2.5 Neste quadrimestre foram realizados 87 treinamentos conforme planilha abaixo:

Treinamentos	Referência	Participantes
Programa + RH Cegente	Maio	04 (quatro) colaboradores
Programa + RH Cegente	Junho	04 (quatro) colaboradores
Programa + RH Cegente	Agosto	04 (quatro) colaboradores
Programa + RH Cegente	Setembro	04 (quatro) colaboradores
3º CONAGP - Congresso Nacional de Gerenciamento de Projetos, pela Castilho Drumond Soluções		30 (trinta) colaboradores
Treinamento/Curso de Compliance Anticorrupção com Certificação CPC-A		04 (quatro) colaboradores

pela Lec Editora e Organização de Eventos Ltda.		
Plano Corporativo de cursos online, através da plataforma Alura pela AOV S Sistemas de Informática S/A		10 (dez) colaboradores
Workshop de Aruba – Solução de Switching pela Ziva Tecnologia e Soluções Ltda		12 (doze) colaboradores
Workshop de Aruba – Solução de Gerência de WLAN pela Ziva Tecnologia e Soluções Ltda		08 (oito) colaboradores
Workshop de Aruba – Solução de Controle de Acesso pela Ziva Tecnologia e Soluções Ltda		07 (sete) 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 2º 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.

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

3.3 O Resultado Contábil foi publicado mês a mês no portal da Transparência Fiscal.

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 13 contratos e 12 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 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 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 Durante todo o quadrimestre não houve nenhum afastamento por motivo de licença saúde.

5.2 Dentro do quadrimestre, houve 02 demissões, sendo as duas por dispensa sem justa causa (cargo em comissão), conforme portaria 003/2020 e portaria 004/2020.

5.3 No quadrimestre tivemos 01 (uma) licença maternidade, porém tivemos uma prorrogação de licença paternidade solicitada no quadrimestre anterior.

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 Agosto houve ocorrência de risco “Geração de evento com envio indevido na mensageria”, foi solicitado melhoria no sistema de mensageria para se obter e ter seguridade nos dados.

5.7 Na Gestão Pessoal não há riscos identificados sem tratativas.

Com base nas informações prestadas, verifico que houve um risco devido a falha no sistema. 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 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.

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 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.

Todos os Direitos Reservados

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.

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

Página 9 de 21



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.

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.

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 ligeiro **acréscimo** no total de SS's se comparado ao quadrimestre anterior, tanto no levantamento geral quanto no levantamento de Desenvolvimento e Suporte a Sistemas, sendo este quadrimestre atípico, pois foi totalmente em período

de quarentena devido à pandemia do COVID-19. No período de 01/05/2020 à 31/08/2020 foram levantadas as seguintes quantidades:

SS's abertas - EMPRO	
Situação	Quantidade
Aguardando Cliente	84
Análise Interna	180
Case Jira	84
Em Andamento	01
Processando	783
TOTAL	1.132

SS's abertas – Desenvolvimento e Suporte a Sistemas	
Situação	Quantidade
Aguardando Cliente	03
Análise Interna	02
Case Jira	84
Em Andamento	0
Processando	442
TOTAL	531

Neste quadrimestre continua o trabalho via acesso remoto para todos os colaboradores (funcionários e estagiários) da Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia, exceto quanto à equipe do Laboratório, e 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 que várias ações foram realizadas para permitir o trabalho



“home office” dos usuários, com destaque para o acesso remoto seguro à Infovia via VPN, com 571 usuários REDE-EMPRO habilitados para se conectar.

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.

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

- ✓ A criação de **novos Dash Boards gerenciais**, com destaques para o **Dash Board de acompanhamento da COVID-19 em Rio Preto**, São Paulo, Brasil e Mundo (Secretaria de Saúde) e os Dash Boards de inadimplência do IPTU e inadimplência do Simples Nacional, para a Secretaria da Fazenda, entre outros.
- ✓ A **ampla utilização do sistema de Distribuição dos Kits de Merenda Escolar**, que possibilitou a **entrega de mais de 263 mil kits**, entre kits Secos e Percíveis, só neste quadrimestre, superando assim a marca de 300 mil kits entregues.
- ✓ A **ampliação de uso do sistema de Agendamento** (que antes atendia apenas 01 (uma) secretaria municipal e 01 (uma) empresa estadual e passou a atender 09 (nove) secretarias municipais, 02 (duas) empresas municipais e 04 (quatro) empresas estaduais), dentro do projeto **Rio Preto Digital**. O sistema de Agendamento da EMPRO irá atender ao agendamento de todos os serviços municipais disponibilizados no **Poupatempo** e na **Prefeitura Regional Norte**, a partir de 02 de Setembro de 2020.
- ✓ O **aumento dos serviços on-line**, ou seja, serviços em que o munícipe consegue solicitar o serviço on-line, sem ter que se deslocar para um posto de atendimento, com destaque para o desenvolvimento dos **sistemas de Protocolo on-line e Parcelamento de Débitos on-line**.
- ✓ O **início das operações do robô de “Atualização Cadastral”** em agosto de 2020, buscando dados da Receita Federal, e que conseguiu zerar em duas semanas a fila de cadastros pendentes.
 - ✓ Os **preparativos para o início de uso do sistema Servidor on-line na EMPRO**, permitindo a abertura on-line de requerimentos/protocolos, consulta de holerites e consulta ao registro



de ponto (frequência) pelos colaboradores da EMPRO, a partir do dia 01 de setembro de 2020.

Continuam 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**, podendo ser revisto.

Em relação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a EMPRO está em processo de conformidade desde Julho de 2019, tendo sido cumprido diversas etapas da implantação e protocolos de privacidade em seus departamentos internos, produtos e documentos. O processo foi concluído para o início da entrada em vigor da Lei (26/08/2020). Os seguintes itens realizados neste período merecem destaque:

- ✓ **Adequação dos perfis de acesso aos sistemas SICOM e SIOP**, em 17/08/2020.
- ✓ **Inclusão do aviso de utilização de cookies** no Portal de Compras, ICAD-Auditor, Ambiente Cidadão, Ambiente Gestão, Site da EMPRO, Empro-Saúde e Servidor OnLine: “Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes de acordo com a nossa Política de Cookies e, ao continuar navegando, você concorda com essas condições”, em 27/08/2020.

Com relação à atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI e a política de segurança da informação, o prazo das tratativas para sua institucionalização continua previsto para o **segundo semestre de 2020**, podendo ser revisto.



Devido à continuidade da pandemia, muitos dos prazos previstos para 2020 foram afetados. Eles serão revisados 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.

Com relação à implantação de uma central de atendimento, continua o estudo da criação de um Service Desk, porém o prazo para a concretização será revisto.

Sobre a avaliação e mensuração do nível de satisfação dos clientes/usuários a ferramenta Jira, adquirida pela EMPRO, continua em fase de testes e estudo dos retornos. O prazo de conclusão para esta atividade será revisto.

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. O processo foi iniciado, mas foi interrompido devido à Pandemia. A previsão é que o processo da revisão acabe no próximo



quadrimestre e que a nova sistemática seja adotada para o primeiro quadrimestre de 2021. Tão logo este processo seja concluído, ele substituirá o quadro de risco atual. O qual se encontra atualmente com 26 riscos cadastrados.

Com relação aos backups, continua a rotina de 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. Mesmo assim já foram feitas algumas readequações nas rotinas de backup. A estimativa para de mitigação / finalização desse risco está prevista para o **segundo semestre de 2020**.

Em relação 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, panes elétricas, furto e outros, foi definido entre a equipe de Infraestrutura e a Diretoria Técnica que **a sala da EMPRO no segundo andar do Paço Municipal será reestruturada para o funcionamento do DR Site**, porém, ainda não há uma previsão de finalização para esta atividade.

Quanto aos nós do anel óptico da Infovia, o processo foi temporariamente 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. A estimativa para finalização desta atividade foi postergada para o **segundo semestre de 2020**.

Quanto ao processo de troca dos firewalls, os novos firewalls foram entregues no dia 13/08/2020 e instalados fisicamente no rack no dia 26/08/2020. Foram

realizadas reuniões para a programação da implantação da solução e a previsão de conclusão é em outubro 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 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

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	4	4
	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	0	[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	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 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 segundo 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.

As pequenas falhas operacionais apresentadas na diretoria administrativa não tiveram impacto para causar danos financeiros, de imagem ou de resultados da

empresa, visto que foram sanadas tempestivamente, o que demonstra que o monitoramento de riscos está ocorrendo a contento.

No tocante à eficiência do planejamento orçamentário, o relatório do terceiro quadrimestre poderá analisar com mais exatidão o comportamento das receitas e despesas previstas, não configurando pequenos desacertos deste quadrimestre erros e falhas de estudo e elaboração.

No que diz respeito às SSs, verifico que a empresa está dando significativa atenção para os atendimentos, o que demonstra um avanço em relação aos anos anteriores, porém, é preciso dar continuidade a mecanismos e procedimentos de aperfeiçoamentos nos serviços, para não prejudicar a imagem e o valor da empresa.

Por fim, em relação aos programas da Lei Geral de Proteção de Dados e do Compliance, deixo para me manifestar após o encerramento do exercício de 2020.

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, 27 de novembro de 2020.

Todos os Direitos Reservados



DANIELA AMICUCI ALVAREZ

CONTROLADORA GERAL INTERNO DA EMPRO

Página 21 de 21