

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

1º QUADRIMESTRE DE 2020

PREÂMBULO

1. Este relatório tem fundamentação legal na Lei Municipal n° 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 n° 01/2015 e Resolução n° 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 **1º 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 **primeiro quadrimestre de 2020** apresentou as seguintes características:

1.1 Durante a execução orçamentária do quadrimestre, nos 04 (quatro) meses a receita bruta e a dedução de receitas ficaram abaixo do provisionado, conseqüentemente a receita líquida manteve-se abaixo do provisionado durante todo o quadrimestre.

1.2 As despesas com pessoal ficaram abaixo do provisionado nos meses de Fevereiro e Abril, sendo que no mês de Março houve pagamento da antecipação do dissídio coletivo CCT/2020.

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 nos meses de janeiro, fevereiro e abril, ficando somente no mês de março acima do provisionado, porém a média do quadrimestre 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 1º 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 **1º 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	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	Total
Máquinas e Equipamentos	14.874,11	369,00	7.350,00		22.593,11
Móveis e Utensílios			329,00		329,00
Computadores e Periféricos	144.694,00		20.825,00	29.155,00	194.674,00
Softwares					0,00
Atualizações Tecnológicas ≤ 5 anos	125.075,00				125.075,00
	284.643,11	369,00	28.504,00	29.155,00	342.671,11

Tabela 1: Investimentos realizados – Gestão Financeira

2.2 No Mês de Março, houve ocorrência do risco não atendimento à Ordem Cronológica de Pagamentos, com atraso de 01 (um) dia no processamento das Transferências devido à indisponibilidade do sistema bancário. Foi solicitada a intermediação do gerente da conta, porém, não conseguiram processar as TEDs

dentro do prazo, as quais foram efetivadas no dia seguinte. Os destinatários dos créditos foram comunicados da falha bancária e as ocorrências foram registradas e anexadas aos pagamentos. As demais movimentações financeiras foram realizadas obedecendo à ordem cronológica de pagamentos e a partir de 23/03/2020, devido à reorganização do trabalho para enfrentamento da Pandemia COVID 19, os pagamentos foram antecipados para as segundas-feiras, referente aos vencimentos da semana.

2.3 Com o início da Pandemia em Março/2020, houve a suspensão da cobrança dos boletos do Parque Tecnológico a partir de 23/03/2020, conforme definição do Conselho do Parque Tecnológico (CONPARTEC), portanto, no mês de Abril/2020, houve redução no caixa nos recebimentos referente ao período de Março, cuja cobrança foi proporcional no período de 1 a 23 de Março/2020.

2.4 O índice de liquidez de abril ficou em 1,77%, conforme informado pela gerente do setor. Um pouco abaixo do quadrimestre anterior (1,90) devido à diminuição de receitas conforme informado acima.

2.5 Neste quadrimestre foram realizados 46 treinamentos conforme planilha abaixo:

Treinamentos	Referência	Participantes
Programa + RH Cegente	Janeiro	04 (quatro) colaboradores
Programa + RH Cegente	Fevereiro	04 (quatro) colaboradores
Programa + RH Cegente	Março	04 (quatro) colaboradores
Programa + RH Cegente	Abril	04 (quatro) 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 1º 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 acumulado de abril/2020 foi deficitário no valor de R\$ 589.042,21 (Quinhentos e oitenta e nove mil, quarenta e dois reais e vinte e um centavos), em razão da abrupta queda de receita financeira advinda dos clientes, decorrentes da pandemia COVID-19. As obrigações perante o Fisco, principais e acessórias, foram cumpridas em conformidade e dentro dos prazos fixados.

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

Todos os Direitos Reservados

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 12 contratos e 08 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.

4.4 Na Célula de Compras, houve duas ocorrências de riscos de impacto alto, no mês de Março. Erro ao cadastrar material no sistema SICOM impossibilitando aos fornecedores a visualização do pregão e erro ao inserir o CNPJ dos fornecedores na solicitação de compras para a licitação, porém, foram tomadas as providências e todas as ocorrências foram tratadas e solucionadas, bem como adotadas orientações no sentido de mitigar novas ocorrências.

4.5 Na Gestão de Licitações e Contratos houve ocorrência de perda de prazo nos lançamentos AUDESP, a ocorrência foi tratada e para evitar reincidência adotou-se como medida fazer os lançamentos antes da data limite permitida. Importante destacar que as ocorrências a partir de março podem estar relacionadas às medidas de distanciamento social emergencial em decorrência da Pandemia COVID-19.

4.6 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 Quanto à gestão de pessoal, tivemos 01 afastamento por motivo de licença saúde, sendo:

✓ 01 colaborador afastado a partir de 20/12/2019 até 02/02/2020.

5.2 Dentro do quadrimestre, houve 01 admissão e 02 demissões, sendo a admissão por cargo em comissão, conforme portaria 002/2020, publicada e afixada em local visível ao público. As demissões foram: dispensa sem justa causa (cargo efetivo) e pedido de demissão (cargo em comissão), conforme portaria 001/2020.

5.3 Em 23/03/2020 foram elaborados e assinados Aditamentos Contratuais devido à implantação do Tele Trabalho para Enfrentamento da Pandemia COVID-19.

5.4 No quadrimestre não tivemos nenhuma licença maternidade, porém no mês de abril houve 01 (uma) licença paternidade.

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 (duas formações): 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 3: Quantidade de gratificações pagas – Gestão de Pessoas

5.8 No mês de março, houve ocorrência de risco com o evento “bolsa auxílio”. Ele não estava classificado como rendimento tributável, sendo necessária a retificação dos meses anteriores para regularização das informações no E-Social.

5.9 Ainda no mês de março, houve classificação incorreta da rubrica Bolsa Estágio para o E-social. Foi aberto chamado técnico nas duas ocorrências para realizar a correção no sistema. Foram adotadas providências no sentido de que a ocorrência não se repita.

5.10 Na Gestão Pessoal não há riscos identificados sem tratativas.

Com base nas informações prestadas, verifico que houve alguns riscos operacionais, como classificação incorreta do E-social. 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 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 No mês de Fevereiro houve um equívoco no processo de desincorporação de bens: não desincorporação no sistema de patrimônio e não retirada da placa de identificação do bem antes da doação. Tais ocorrências, todavia, foram tratadas, os bens foram desincorporados imediatamente após o recebimento do termo e as placas retiradas após a confirmação da doação.

6.4 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 e não foi identificado novo risco no quadrimestre.

Todos os Direitos Reservados

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, assim, 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. Não foram identificados novos riscos durante o quadrimestre.

9.3. 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. Na Gestão da Célula de Faturamento não foram identificados novos riscos no quadrimestre.

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 novamente **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 01/01/2020 à 30/04/2020 foram levantadas as seguintes quantidades:

SS's abertas - EMPRO	
Situação	Quantidade
Aguardando Cliente	62
Análise Interna	182
Case Jira	52
Em Andamento	1
Processando	785
TOTAL	1.082

SS's abertas – Desenvolvimento e Suporte a Sistemas	
Situação	Quantidade
Aguardando Cliente	2
Análise Interna	2
Case Jira	50
Em Andamento	0
Processando	368
TOTAL	422

Neste quadrimestre foi decretado estado de emergência e depois, estado de calamidade pública, devido à pandemia de corona vírus (COVID-19). A principal ação para enfrentamento da pandemia foi à obediência às medidas restritivas decretadas pelo Estado de São Paulo e também pelo município de São José do Rio Preto. Foi instituído o trabalho via acesso remoto para todos os colaboradores (funcionários e estagiários) da Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia, exceto quanto à equipe do Laboratório, formada por três colaboradores, e que é responsável pelo conserto de computadores e equipamentos. Com isso, não houve interrupção dos trabalhos em andamento e foi possível a execução dos trabalhos emergenciais solicitados pelo poder público municipal para enfrentamento da pandemia, bem como respeito e a preservação da saúde de todos colaboradores.

Os treinamentos, advertências, admissões e exonerações ocorridas na Área Técnica serão relatados 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.

Todos os Direitos Reservados

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.

Continuam 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).

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**.

Foi realizado treinamento sobre os objetivos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD para os recursos internos que estavam de férias ou ausentes e que não haviam participado do treinamento realizado em dezembro de 2019. O processo continua em andamento.

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 foi revisto, sendo previsto para o **segundo semestre de 2020**. Será realizada uma nova reavaliação do andamento da institucionalização no relatório do próximo quadrimestre.

Devido às incertezas nas estimativas de duração da pandemia, os prazos previstos em alguns dos itens descritos neste relatório poderão ser afetados. Isto poderá ser mais bem visualizado 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 SSs, 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 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, continua em fase de testes e estudo dos retornos.

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 revistos, para serem adequados à nova sistemática de controle de riscos. O processo foi iniciado, mas foi interrompido

devido à Pandemia. 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. 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, sejam por incêndio, panes elétricas, furto e outros, não houve alterações em relação ao quadrimestre anterior: foi feito o estudo de projeto e levantamento de custos para instalação do DR Site em Datacenter de empresas terceiras e após análise pela Diretoria Técnica foi encaminhado ao Conselho Administrativo para análise do projeto e custos. Devido à complexidade desta solução, o estudo continua em elaboração, e no relatório do **próximo quadrimestre** a evolução do estudo será verificada novamente.

Quanto aos nós do anel óptico da Infovia, o processo de aquisição dos nobreaks gerenciáveis foi realizado e os equipamentos adquiridos e recebidos no quadrimestre anterior, estando agora na fase de execução dos projetos de infraestrutura para instalação dos mesmos. A estimativa para finalização da instalação é 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 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

15. 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	
PROBABILIDADE	1	50%			1	50%

Tabela 6: 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	0	0
	RECLAMAÇÕES	2	2
	SOLICITAÇÕES	0	0
	SUGESTÕES	5	5
	ELOGIOS	0	

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	

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 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 primeiro 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.

No tocante ao aspecto operacional (administrativo e técnico), as considerações também já foram declinadas nos itens anteriores. Fica o alerta, no entanto, para

melhorar o planejamento quanto às receitas, ou envidar esforços para arrecadá-las, na medida do possível, porque sempre haverá riscos de diminuição de serviços quando a maioria dos contratos da empresa é firmada com órgãos do próprio município de São José do Rio Preto.

Os riscos operacionais apresentados foram gestados pelas gerências, tempestivamente, todavia, isso requer uma atenção especial para os fatores desses riscos e no aperfeiçoamento das ações de contingência, a fim de evitar abalo de imagem, de legalidade, de funcionalidade ou até mesmo da imagem da empresa. Os relatórios/quadros de riscos estão sendo atualizados em virtude da implantação do Programa de Compliance.

No contexto apresentado, neste primeiro quadrimestre, 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, 21 de agosto de 2020.



DANIELA AMICUCI ALVAREZ
CONTROLADORA GERAL INTERNA