



ESPECIFICAÇÕES DE COMPLEMENTAÇÃO

Memorando nº 122/2017
Processo 23076.048695/2017-89

Ao Senhor Décio Fonseca a Sra Gislaíny Parente/ PROCIT

ASSUNTO: Solicitação de dados e/ou informações para composição do processo de prestação de contas anual de 2017 da UFPE

- Gestão do patrimônio e infraestrutura
 - ✓ Gestão da tecnologia da informação;
 - ✓ Relacionamento com a sociedade – considerações gerais;
 - ✓ Carta de serviço ao cidadão;
 - ✓ Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários;
 - ✓ Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade;
 - ✓ Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações;
 - ✓ Organograma.

DA DESCRIÇÃO SINTÉTICA DO OBJETO

- ✓ Gestão da tecnologia da informação.
1. Foi solicitado a PROCIT que fornecesse informações sobre:
 - a) Descrição sucinta do Plano Estratégico de TI (PETI) e/ou Plano Diretor do TI (PDTI), apontando o alinhamento destes planos com a Plano Estratégico Institucional.
 - b) Descrição das atividades do Comitê Gestor de TI, especificando sua composição, quantas reuniões ocorreram no período e quais as principais decisões tomadas.
 - c) Descrição dos principais sistemas de informação da UPC, especificando pelo menos seus objetivos, principais funcionalidades, responsável técnico, responsável da área de negócio e criticidade para a unidade.
 - d) Descrição do plano de capacitação do pessoal de TI, especificando os treinamentos efetivamente realizados no período.
 - e) Descrição de quantitativo de pessoas que compõe a força de trabalho de TI, especificando servidores/empregados efetivos da carreira de TI da unidade, servidores/empregados efetivos de outras carreiras da unidade, servidores/ empregados efetivos da carreira de TI de outros órgãos/entidades, servidores/empregados efetivos de outras carreiras de outros órgãos/entidades, terceirizados e estagiários.
 - f) Descrição dos processos de gerenciamento de serviços TI implementados na unidade, com descrição da infraestrutura ou método utilizado.
 - g) Descrição dos projetos de TI desenvolvidos no período, destacando os resultados esperados, o alinhamento com o Planejamento Estratégico e Planejamento de TI, os valores orçados e despendidos e os prazos de conclusão.
 - h) Medidas tomadas para mitigar eventual dependência tecnológica de empresas terceirizadas que prestam serviços de TI para a unidade.



ESPECIFICAÇÕES DE COMPLEMENTAÇÃO

Memorando nº 122/2017
Processo 23076.048695/2017-89

DA ANÁLISE DO OBJETO

Em resposta endereçada a DCO/PROPLAN, dia 20/12/2017, a PROCIT atendeu parcialmente as informações requeridas, pois apresentou informações sobre a gestão da tecnologia da informação da UFPE, mas necessita de ajustes para atender plenamente ao que o TCU considera como importante para compor o RG/2017.

CONSIDERAÇÕES

1. No que diz respeito ao PDTI, denominado PDTIC pela UFPE, a unidade realizou a descrição sucinta, mas não atendeu ao requisito que relaciona o PDTIC com o Plano Estratégico Institucional, pois apenas menciona a revisão anual do realinhamento da estratégia e faz menção ao PDTIC, em anexo. Indica-se que a unidade revise o texto da resposta e faça os paralelos entre o PDTIC e o Planejamento Estratégico Institucional, assim como solicitado pelo TCU.
2. Quanto ao Comitê Gestor de TI, a unidade descreveu as atividades, sua composição, indicou o número de reuniões realizadas no ano de 2017, entretanto limitou-se a relatar as pautas das reuniões. O TCU em sua orientação requer que sejam descritas as principais decisões tomadas pelo citado Comitê, por isso indica-se que a unidade adeque a resposta para atender também a este requisito.
3. Tendo em vista que o relatório de gestão é um instrumento de informações para sociedade, entende-se que a melhor forma de disponibilizar a informação seja a mais clara e explícita possível, por esse motivo indica-se que no quadro apresentado para atender ao item **g** descrição dos projetos de TI desenvolvidos no período, na coluna, alinhamento estratégico* (PDTI) as abreviações obj. 2, 3, 5, 6, 7 e 9 sejam substituídas por suas respectivas descrições, conforme consta na nota do citado quadro.

DA DESCRIÇÃO SINTÉTICA DO OBJETO

✓ Carta de serviço ao cidadão.

1. Foi solicitado a PROCIT que fornecesse as informações referentes à elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão que deveriam contemplar, entre outras, o detalhamento do caminho de acesso a seu conteúdo em sítio eletrônico da unidade na rede mundial de computadores, conforme previsto no §4º do art. 11 do Decreto 6.932/2009.

DA ANÁLISE DO OBJETO

Em resposta endereçada a DCO/PROPLAN, dia 20/12/2017, a PROCIT atendeu parcialmente as informações requeridas, pois apresentou informações incorretas sobre o caminho de acesso ao



conteúdo da carta de serviço ao cidadão em sítio eletrônico da unidade.

CONSIDERAÇÕES

1. O link, <https://www.ufpe.br/acessoainformacao>, informado pela unidade leva a uma página com a mensagem: o recurso requisitado não foi encontrado. Em pesquisa realizada por está analista, a carta de serviço ao cidadão foi encontrada no link: <https://www.ufpe.br/acesso-a-informacao>. Solicita-se que a unidade confirme se a informação encontrada por está analista da DCO procede.

DA DESCRIÇÃO SINTÉTICA DO OBJETO

- ✓ Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários;

1. Foi solicitado a PROCIT que fornecesse informações sobre:
 - a) Os mecanismos utilizados pela unidade para medir a satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes dos produtos e/ou serviços resultantes de sua atuação, bem como a demonstração e análise dos resultados identificados, inclusive os registrados em pesquisas de opinião realizadas.
 - b) A apresentação dos dados deve ser contextualizada quanto ao público alvo da pesquisa, o instrumento utilizado para sua realização e outras condições que possam afetar seu resultado e, sempre que possível, deve possibilitar o cotejo com os resultados obtidos em outros exercícios.
 - c) Devem ser registrados ainda os procedimentos porventura adotados pela unidade no exercício de referência do relatório de gestão em razão dos dados colhidos.

DA ANÁLISE DO OBJETO

Em resposta endereçada a DCO/PROPLAN, dia 20/12/2017, a PROCIT atendeu parcialmente as informações requeridas, pois apresentou informações sobre a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários da UFPE, mas necessita de ajustes para atender plenamente ao que o TCU considera como importante para compor o RG/2017.

CONSIDERAÇÕES

- a) O item em questão foi considerado parcialmente respondido, pois a PROCIT se deteve a informar de forma sintética as práticas usadas pela UFPE para aferir a satisfação dos cidadãos-usuários, enquanto que a orientação do TCU solicita que além da identificação de tais práticas a UFPE também informe a demonstração e análise dos resultados identificados nas pesquisas de opinião realizadas.
- b) Outra demanda presente na orientação do TCU que não foi atendida é que as demonstrações das pesquisas realizadas sejam precedidas da contextualização do público ao qual a pesquisa foi dirigida e o detalhamento do instrumento de forma que se possam identificar inclusive as condições



ESPECIFICAÇÕES DE COMPLEMENTAÇÃO

Memorando nº 122/2017
Processo 23076.048695/2017-89

que sejam capazes de influenciar seu resultado, além de sempre que possível seja feito o paralelo das informações obtidas com pesquisas de mesma natureza realizadas em outros períodos.

- c) A PROCIT também não apresentou qualquer informação que demonstre as ações adotadas pela UFPE, no exercício de referência do relatório de gestão, em razão dos dados colhidos.
- d) O principal ponto que a PROCIT deve estar atenta é que o TCU pede que o cliente da UFPE, possua mecanismo que afirmem sua satisfação e que os resultados destas pesquisas estejam em evidência no RG/2017. A PROCIT relata a prática de verificação de satisfação de vários serviços secundários, mas o principal cliente da UFPE, o aluno, não é posto em evidência, no quesito verificação do grau de satisfação.

DA DESCRIÇÃO SINTÉTICA DO OBJETO

- ✓ Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.

1. Foi solicitado a PROCIT que fornecesse:

- a) O caminho de acesso no portal da unidade prestadora da conta *internet* às informações referentes à sua atuação, consideradas úteis e relevantes à sociedade e que contribuam para a transparência da gestão, inclusive os relatórios de gestão e, sempre que existentes, os relatórios de auditoria de gestão e acórdãos do TCU concernentes.

CONSIDERAÇÕES

- 1. O link, <https://www.ufpe.br/acessoainformacao>, informado pela unidade leva a uma página com a mensagem: o recurso requisitado não foi encontrado. Em pesquisa realizada por está analista, as informações citadas pela PROCIT foram encontradas no link: <https://www.ufpe.br/acesso-a-informacao>. Solicita-se que a unidade confirme se a informação encontrada por está analista da DCO procede.
- 2. A orientação do TCU menciona que dentre as informações consideradas úteis e relevantes à sociedade referentes à sua atuação que devem se encontrar disponíveis está o relatório de gestão e, sempre que existentes, os relatórios de auditoria de gestão e acórdãos do TCU concernentes, o caminho para essas informações não foi encontrado.
- 3. A falta do caminho dessas mesmas informações foi apontada como falha no relatório da CGU sobre o RG/2016. Sugere-se que seja criado um link específico para disponibilizar as peças da Prestação de Contas, além das informações solicitadas na orientação do TCU.

RECOMENDAÇÕES

- 1. Realizar as adequações sugeridas nas considerações;
- 2. A unidade deve considerar que aqueles itens que não foram citados especificamente atenderam as orientações dadas pelo TCU.

ESPECIFICAÇÕES DE COMPLEMENTAÇÃO

Memorando nº 122/2017
Processo 23076.048695/2017-89

DO PRAZO

O prazo permanece o mesmo indicado no memorando nº 122/2017.

DO PARECER

A unidade precisa realizar os ajustes para que a demanda solicitada pelo memorando nº 122/2017 seja considerada atendida.

Em 22/12/2017
Jackeline Paula
Auditora – SIAPE 2731862

