



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA
Nº 01/2025 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF

Unidade: Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e Fundo de Saúde do Distrito Federal
Processo nº: 00480-00000750/2025-74
Assunto: Outsourcing de impressão
Ordem de Serviço: 109/2024-SUBCI/CGDF de 19/08/2024
Nº SAEWEB: 0000022381

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste relatório é trazer uma análise de questões relativas à conformidade com normas e procedimentos e ao desempenho da unidade auditada. São apresentadas as impropriedades e as irregularidades encontradas. Também são avaliados programas, planos e ações governamentais, além dos resultados da gestão. A partir disso, são feitas recomendações e orientações para melhorar os controles internos da unidade auditada.

A auditoria foi realizada na(o) Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e Fundo de Saúde do Distrito Federal durante o período de 19/08/2024 a 31/01/2025, com o objetivo de avaliar contratos de TI patrocinados pelo Fundo de Saúde do Distrito Federal.

A seguir são apresentados os processos analisados:

Processo	Credor	Objeto	Termos
00060-00032137/2024-95	Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda. (32.913.188/0001-55)	Contratação de empresa para prestação de serviço de impressão corporativa (outsourcing de impressão), com alocação de equipamentos de impressão, para impressão, cópia e digitalização de documentos, fornecimento de sistema de gerenciamento e bilhetagem, prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva on-site e suporte técnico, transferência de conhecimento, reposição de peças e componentes, fornecimento contínuo de insumos e consumíveis.	A empresa foi contratada por meio do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 066 /2023 - COLIC/SCG /SECONTI/SEPLAD-DF, sendo formalizado o contrato nº 050911 /2024-SES/DF, no Valor Total: R\$ 15.799.998,96



Destaca-se que, nos Pontos de Auditoria, bem como nas Questões de Auditoria, consta o campo “Classificação”, que deve ser interpretado da seguinte forma:

Classificação Tipo	Correspondência de gravidade da falha
“A”	Erros pontuais que, pela baixa relevância, não têm desdobramentos que impactam a gestão da unidade examinada ou do programa/ação governamental e, em geral, tem origem no descumprimento de normativos em consequência de atos involuntários ou omissões, mas que não comprometem o desempenho do programa ou da unidade examinada
“B”	Situações indesejáveis que, apesar de comprometerem o desempenho de determinado programa ou atividade da unidade examinada, não se enquadram nas ocorrências de falha do tipo "C", sendo decorrentes de atos ou de omissões em desacordo com os parâmetros de legalidade, eficiência, economicidade, efetividade ou qualidade, resultantes de fragilidades operacionais ou nos normativos internos, ou de insuficiência de informações gerenciais que respaldem a tomada de decisão
“C”	Situações indesejáveis que comprometem significativamente o desempenho do programa ou da unidade examinada, nas quais há a caracterização de uma das seguintes ocorrências: a) omissão no dever de prestar contas; b) prática de ato de gestão ilegal, ilegítimo, antieconômico, ou infração a norma legal ou regulamentar de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional ou patrimonial que tenha causado ou tenham claro potencial de causar prejuízo ao erário ou configure grave desvio relativamente aos princípios a que está submetida à Administração Pública; ec) desfalque ou desvio de dinheiros, bens ou valores públicos.

2. QUESTÕES E RESPOSTAS

A seguir são apresentadas as questões elaboradas ao final da fase de planejamento e suas respectivas respostas, obtidas após a aplicação dos procedimentos previstos para a fase de execução da auditoria:

Dimensão	Questão de Auditoria	Resposta
-----------------	-----------------------------	-----------------



Planejamento da Contratação ou Parceria	1. Na fase de planejamento, estão sendo obedecidos todos os normativos pertinentes?	Parcialmente
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	2. Na fase de Gestão do Contrato, estão sendo obedecidos todos os normativos pertinentes?	Parcialmente
Eficiência	3. Os serviços de outsourcing de impressão estão atendendo as necessidade da SES/DF?	Parcialmente

3. RESULTADOS

3.1. Conformidade

3.1.1. QUESTÃO 1 - Na fase de Gestão do Contrato, estão sendo obedecidos todos os normativos pertinentes?

Parcialmente. Foram identificadas quatro impropriedades no que concerne ao acompanhamento da execução contratual.

3.1.1.1. Deficiências na composição das equipes de fiscais que acompanham a execução contratual

Classificação da falha: Tipo B

Em análise ao Processo nº 00060-00032137/2024-95 (processo de contratação), e respectivos processos de pagamentos, referente à contratação da empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, para prestação de serviço de impressão corporativa (outsourcing de impressão), com alocação de equipamentos de impressão, para impressão, cópia e digitalização de documentos, fornecimento de sistema de gerenciamento e bilhetagem, prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva on-site e suporte técnico, transferência de conhecimento, reposição de peças e componentes, fornecimento contínuo de insumos e consumíveis, constatou-se a ausência de nomeação do Fiscal Administrativo e do Fiscal Requisitante para fins de acompanhamento da execução contratual, que deveriam ter sido indicados formalmente pela Subsecretaria de Administração Geral.



Em 29 de setembro de 2016, o Decreto Distrital nº 37.667 recepcionou a Instrução Normativa nº 04 publicada pelo Ministério do Planejamento - MP, de 11 de setembro de 2014 (IN nº 04/2014-SLTI/MP), que reserva ao Gestor, Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante diversas competências e atribuições. Ademais, o art. 30 desta Norma estabelece que a fase de seleção do fornecedor se encerra com a assinatura do contrato, e que a nomeação desses agentes contratuais deve ser realizada pela autoridade competente da Área Administrativa, à luz do § 1º desse mesmo artigo.

Consta no processo de contratação documentos referentes à publicação no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF) designando apenas o Gestor e seu substituto, bem como o Fiscal Técnico e seu substituto (Doc. SEI nºs 134036810 e 138388568);

Com relação à participação do Gestor, Fiscal Administrativo, Técnico e Requisitante em processos de contratação de bens e serviços de TI, a IN nº 04/2014-SLTI/MP, dentre várias competências e atribuições, estabeleceu que:

Art. 2º Para fins desta IN, considera-se:

...

VI - Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

...

Art. 24. A fase de Seleção do Fornecedor se encerrará com a assinatura do contrato e com a nomeação do:

...

IV - Fiscal Administrativo do Contrato.

...

Art. 25. A fase de **Gerenciamento do Contrato** visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços e o fornecimento dos bens que compõem a Solução de Tecnologia da Informação durante todo o período de execução do contrato e compreende as seguintes tarefas:

I - início do contrato, que abrange:

a) **elaboração do Plano de Inserção da contratada**, observando o disposto no art. 11, inciso V desta norma, pelo Gestor do Contrato e **pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato**, que contemplará no mínimo:

...

b) **realização de reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato** com a participação dos **Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo** do Contrato, da contratada e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

...

II - encaminhamento formal de Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens pelo Gestor do Contrato ao preposto da contratada, que conterão no mínimo:

...



III - **monitoramento da execução**, que consiste em:

...

d) verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do **Fiscal Administrativo** do Contrato;

e) verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos **Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato**;

...

j) verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do **Fiscal Administrativo** do Contrato;

...

Art. 32. As atividades de início do contrato compreendem:

- elaboração do Plano de Inserção da contratada, pelo Gestor do Contrato e **pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato**, observando o disposto nos arts. 17, 18, 19 e 20 e a proposta vencedora, contemplando, no mínimo: (Grifo nosso)

Reforça-se que a utilização de representantes de setores distintos favorece a identificação de riscos específicos de cada área, notadamente no que tange à contratação de serviços de tecnologia.

A ausência de participação de um Fiscal Administrativo e de um Fiscal Requisitante, deixando todas as atribuições para o Gestor e para o Fiscal Técnico, fere o Princípio da Segregação de Funções, sendo esse derivado do Princípio Constitucional da Moralidade, lavrado no art. 37 da Carta Magna.

Ademais, consoante às diretrizes para as Normas do Controle Interno do Setor Público da Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores - INTOSAI (2007, p. 45-46), a segregação de funções configura-se com o propósito de “reduzir o risco de erro, desperdício ou procedimentos incorretos e o risco de não detectar tais problemas”. Ainda, segundo a INTOSAI (2007, p. 46), *in verbis*:

Não deve haver apenas uma pessoa ou equipe que controle todas as etapas-chave de uma transação ou evento (ou processo de execução das despesas públicas). As obrigações e responsabilidades devem estar sistematicamente atribuídas a um certo número de indivíduos, para assegurar a realização de revisões e avaliações efetivas. As funções-chave incluem autorização e registro de transações, execução e revisão ou auditoria das transações. (Grifo nosso)

Por fim, cumpre destacar a orientação proferida pelo Tribunal de Contas da União acerca desse tema:

Acórdão 747/2013-TCU - Plenário

9.1.5. promova a segregação de funções, quando da realização dos processos de aquisição de bens e serviços, em observância às boas práticas administrativas e ao



fortalecimento de seus controles internos, de forma a evitar que a pessoa responsável pela solicitação participe da condução do processo licitatório, integrando comissões de licitações ou equipes de apoio nos pregões. (Grifo nosso)

Em resposta aos apontamentos do Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº [158817267](#)), a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, encaminhou o Ofício nº 411/2025 - SES/GAB (Doc. SEI nº 160858439), e, por meio de Despacho (Doc. SEI nº [160842738](#)) demonstrou as ações realizadas, conforme a seguir:

Por meio do Despacho [132846528](#), fora solicitado a indicação de executores. Retornaram as indicações e estas foram publicadas, consoante as ordens de serviço:

- Ordem de Serviço 115 ([138035989](#)) e Publicação Ordem de Serviço 045/2024 ([134036810](#)) : Gestores Titular e Substituto / Fiscais Técnicos Titular e Substituto(s)
- Ordem de Serviço 115 ([138035989](#)) - Altera a OS 115.

Foram apresentadas ações no sentido de nomear o Fiscal Técnico e o Gestor, mas não foram apresentadas as nomeações do Fiscal Administrativo e do Fiscal Requisitante para fins de acompanhamento da execução contratual. Portanto, o Ponto de Auditoria será mantido no intuito de auxiliar os trabalhos de futuras auditorias.

Causa(s)

Fundo de Saúde do Distrito Federal:

Em 2024:

Deficiência de controles internos no que tange às regras de composição das equipes de execução contratual.

Consequência(s)

Acúmulo das funções de Fiscal Administrativo e de Fiscal Requisitante pelo Gestor e pelo Fiscal Técnico, comprometendo o Princípio da Segregação de Funções.

3.1.1.2. Ausência nos autos de documentos que comprovem a qualificação técnica dos profissionais prestadores de serviços

Classificação da falha: Tipo B

O Processo nº 00060-00032137/2024-95 trata da contratação da empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, para prestação de serviço de impressão corporativa (outsourcing de impressão), com alocação de equipamentos de

impressão, para impressão, cópia e digitalização de documentos, fornecimento de sistema de gerenciamento e bilhetagem, prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva on-site e suporte técnico, transferência de conhecimento, reposição de peças e componentes, fornecimento contínuo de insumos e consumíveis.

O Contrato nº 50.911/2024-SES/DF (Doc. SEI nº 132759861) assim estabelece:

4.10.2.8.3. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo, que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

- a) Diploma(s) e certificado(s);
- b) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- c) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- d) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício. (grifo nosso)

No entanto, em análise ao referido Processo, bem como aos processos de pagamentos, não foram identificados os documentos comprobatórios da qualificação técnica dos profissionais prestadores dos serviços.

Em resposta aos apontamentos do Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº 158817267), a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, encaminhou o Ofício nº 411/2025 - SES/GAB (Doc. SEI nº 160858439), e, por meio de Despacho (Doc. SEI nº 160842738) apresentou as seguintes considerações:

No que se refere a comprovação da qualificação técnica da equipe, conforme termos do Apêndice II - Qualificação Profissional, do Termo de Referência, anexo I do Edital n.º 66/2023, o único perfil profissional que se exigiu qualificação técnica refere-se ao Preposto. Desta forma, essa foi avaliada, cuja documentação encontra-se acostada no processo SEI 00060-00032137/2024-95, documento id. (133443944).

Não obstante, interpreta-se que o aludido subitem 4.10.2.8.3 do Contrato nº 50.911/2024-SES/DF (Doc. SEI nº 132759861) descreve os requisitos funcionais de toda a equipe, não somente da figura do preposto, como defendido pelo Gestor..

Sendo assim, considera-se que o Gestor não apresentou ações efetivas para o atendimento da recomendação, motivo pelo qual o Ponto de Auditoria será mantido para monitoramento.



Causa(s)

Fundo de Saúde do Distrito Federal:

Em 2024:

Inobservância acerca da necessidade de anexar aos autos do processo os comprovantes de qualificação técnica dos empregados da empresa contratada.

Consequência(s)

a) Possibilidade de prestação de serviços por profissionais sem a expertise adequada, uma vez que não há nos autos a comprovação da qualificação técnica desses colaboradores;

b) Ausência de transparência no que tange à qualificação técnica dos profissionais.

3.1.1.3. Ausência nos autos dos Planos de Contingência exigidos no Estudo Técnico Preliminar

Classificação da falha: Tipo B

O Processo nº 00060-00032137/2024-95 trata da contratação da empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, para prestação de serviço de impressão corporativa (outsourcing de impressão), com alocação de equipamentos de impressão, para impressão, cópia e digitalização de documentos, fornecimento de sistema de gerenciamento e bilhetagem, prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva on-site e suporte técnico, transferência de conhecimento, reposição de peças e componentes, fornecimento contínuo de insumos e consumíveis.

Consta no Processo nº 00060-00163381/2022-37 (processo de licitação da contratação) o Termo de Referência (Doc. SEI nº 125515875) que, dentre diversas determinações, estabelece que:

42.3 Para que os serviços descritos neste Documento não sofram descontinuidade será **exigido** que à CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações, mantendo-os atualizado a cada 12 (doze) meses:

42.3.1 Plano de Substituição de Equipamentos.

42.3.1.1 Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

42.3.1.2 Objetivo: Cronograma detalhado de substituição dos equipamentos de acordo com a vida útil de cada um.

**42.3.2 Plano de Manutenção.**

42.3.2.1 Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

42.3.2.2 Objetivo: Detalhar cronograma de manutenção preventiva, bem como, definir sequência de acionamento, procedimento e atores envolvidos em caso de manutenção corretiva.

42.3.3 Plano de Educação Continuada.

42.3.3.1 Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

42.3.3.2 Objetivo: Definir cronograma e detalhar o programa de educação continuada, objetivando manter todos os seus profissionais devidamente qualificados durante a vigência do contrato.

42.3.4 Plano de Operação em caso de Movimento Grevista.

42.3.4.,1 Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

42.3.4.2 Objetivo: Detalhar todas as ações a serem implementadas de modo a evitar descontinuidade dos serviços prestados, em caso de movimento grevista, garantindo a prestação dos serviços contratados nos níveis acordados. (Grifo nosso)

No entanto, em análise aos referidos Processos, não foram identificados os Planos de Contingência exigidos no Estudo Técnico Preliminar.

Em resposta aos apontamentos do Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº 158817267), a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, encaminhou o Ofício nº 411/2025 - SES/GAB (Doc. SEI nº 160858439), e, por meio de Despacho (Doc. SEI nº 160842738) demonstrou as ações realizadas, conforme a seguir:

Foi efetivada comunicação formal a Contratada no sentido dessa apresentar a documentação faltante.

Apesar de o Gestor demonstrar ações no sentido de sanear a referida impropriedade, o Ponto de Auditoria será mantido no intuito de auxiliar os trabalhos de futuras auditorias.

Causa(s)**Fundo de Saúde do Distrito Federal:****Em 2024:**

Inobservância acerca da necessidade de requerer à contratada cópia dos Planos de Contingência previstos no Termo de Referência.

Consequência(s)

Possibilidade de descontinuidade dos serviços.



3.1.1.4. Ausência de envio de processos à CGDF, relativos a despesas sem cobertura contratual

Classificação da falha: Tipo B

O Processo nº 00060-00025252/2017-84 trata da contratação da empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, para a prestação de Serviços de Outsourcing de Impressão, em modalidade definida em Estudo de Viabilidade – aluguel de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões e bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, fornecimento de peças e componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (toner, cilindro etc.), exceto papel.

O Contrato nº 94/2017-SES/DF (Doc. SEI nº 3787422) foi assinado em 07/12/2017, e após 6 anos de sucessivas renovações, expirou em 07/12/2023.

Para que o serviço de outsourcing de impressão continuasse a ser prestado, foi deflagrado novo processo licitatório (Processo nº 00060-00163381/2022-37) e a mesma empresa, Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, sagrou-se vencedora. Mesmo com um novo contrato vigente (Contrato nº 50.911/2024-SES/DF - Doc. SEI nº 132759861), foram necessários sete meses para que todas as 862 impressoras instaladas e relacionadas ao contrato anterior fossem substituídas.

Em face do cenário exposto, revela-se que durante os primeiros sete meses do Contrato nº 50.911/2024-SES/DF, foram realizadas despesas que remetem ao Contrato nº 94/2017-SES/DF, portanto, sem cobertura contratual.

O Decreto nº 40.486, de 04 de março de 2020, determina a realização de ações de controle sobre as contratações realizadas em caráter emergencial por dispensa de licitação e as **despesas realizadas sem cobertura contratual** pelos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal a partir do exercício financeiro de 2010, e requer que os processos nessa condição sejam encaminhados à CGDF, consoante citação a seguir:

Art. 10 Os processos que versam sobre as contratações em caráter emergencial por dispensa de licitação e as **despesas indenizatórias sem cobertura contratual deverão ser obrigatoriamente encaminhadas à CGDF, sob pena de apuração da responsabilidade funcional.** (Artigo regulamentado pela Portaria 71 de 13/05/2020) (Artigo regulamentado pela Portaria 72 de 13/05/2020)

Art. 11 A CGDF estabelecerá procedimentos para controle e gestão dos processos que envolvam despesas sem cobertura contratual ou em caráter emergencial. (Artigo regulamentado pela Portaria 71 de 13/05/2020) (Artigo regulamentado pela Portaria 72 de 13/05/2020) (Grifo nosso)



No entanto, não foi observado o encaminhamento de nenhum dos processos de pagamento e do processo de contratação à CGDF.

Em resposta aos apontamentos do Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES/SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº 158817267), a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, encaminhou o Ofício nº 411/2025 - SES/GAB (Doc. SEI nº 160858439), e, por meio de Despacho (Doc. SEI nº 160842738) apresentou as seguintes considerações:

Nesse ponto, temos que há notado desencontro na afirmação que "não foi observado o encaminhamento de nenhum dos processos de pagamento e do processo de contratação à CGDF", isso porque, conforme será demonstrado a seguir, todos os processos, cujo acesso foi requerido, por meio do processo SEI 00480-00003635/2024-71, que possuíam tramite nesta Diretoria, foram encaminhados à Controladoria-Geral do Distrito Federal.

O Processo nº 00480-00003635/2024-71, citado na resposta, refere-se a trabalho de auditoria em andamento no âmbito do Fundo de Saúde do Distrito Federal – FSDF, conforme Ofício nº 7/2024 - CGDF/SUBCI/COLES/DIATI (Doc. SEI nº 148967774).

O Ponto de Auditoria em questão trata da ausência de envio dos processos de pagamento e de contratação relacionados ao Contrato nº 94/2017-SES/DF (Doc. SEI nº 3787422), em razão das **despesas indenizatórias sem cobertura contratual**, realizadas durante o ano de 2024.

Causa(s)

Fundo de Saúde do Distrito Federal:

Em 2024:

Deficiência de controles internos que prejudicaram o envio de processos à CGDF.

Consequência(s)

Ausência de análise pela CGDF de situação referente a despesas indenizatórias sem cobertura contratual.

3.2. Operacional

3.2.1. QUESTÃO 2 - Os serviços de outsourcing de impressão estão atendendo as necessidade da SES/DF?



Parcialmente. Evidenciou-se que a prestação de Serviços de Outsourcing de Impressão, desde 07/02/2024, data de assinatura do Contrato nº 050911/2024-SES/DF (Doc. SEI nº 132759861), vem sendo realizada concomitantemente também pelo Contrato nº 094/2017-SES/DF (Doc. SEI nº 3787422). Revelou-se que a empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, é a contratada em ambos os casos.

Ademais, percebeu-se que a autenticação nas impressoras com usuário e senha, requisito da Política de Impressão da Secretaria, prejudica fortemente a fluidez das tarefas diárias, notadamente nas unidades de saúde.

Demonstrou-se que várias ordens de serviço foram abertas para a troca de toner nas impressoras, embora este serviço deva ser proativo e, em tese, não gerar chamados. Tal requisito encontra-se na Ata de Reunião de início do contrato (Doc. SEI nº 133357658), bem como foi consignado no item 4.10.1.3.8 do Contrato nº 050911/2024 - SES/DF (Doc. SEI 132759861).

Por último, restou constatado que nenhuma das formas de aferição de resultados vem sendo cumpridas adequadamente.

3.2.1.1. Incompatibilidade entre a Política de Impressão da SES/DF e alguns processos de trabalho

Classificação da falha: Operacional

Em diligências realizadas nas UBSs 1 e 2 de São Sebastião, bem como na UBS 1 do Manguelal, foram relatadas situações de insatisfação dos usuários em relação à obrigatoriedade de autenticação nas impressoras. A própria DGTI confirmou esse relato, bem como listou vários processos e reclamações encaminhadas via Portal da Ouvidoria, com pedidos para a retirada dessa imposição (Doc. SEI nº 152126514). Foi apontado que a autenticação por usuário e senha prejudica fortemente a fluidez das tarefas diárias, notadamente nas unidades de saúde.

Diante desse contexto, atualmente, a exigência por autenticação foi removida de todos os equipamentos do Contrato nº 050911/2024 - SES/DF (Doc. SEI nº 132759861).

Ocorre que a autenticação nas impressoras é um procedimento previsto no Inciso VII do Art. 5º da Portaria nº 217/2024 (Doc. SEI nº 140467279), norma que versa sobre a Política de Impressão da SES/DF (Doc. SEI nº 140467279).



Art. 5º Compete à Unidade Gestora:

...

VII - implementar mecanismo de segurança, que habilita a impressão **somente quando o usuário se autenticar na impressora** (usuário e senha); (grifo nosso)

A própria DGTI reconhece a necessidade de se ter cautela quanto ao retorno dessa obrigação, na medida em que a implementação da autenticação trouxe impactos negativos aos processos de trabalho de forma bem ampla.

Doc. SEI nº 152126514

Diante disso, *a priori* há condições para o retorno da exigência da autenticação na impressora por usuário/senha, **todavia, o nível de insatisfação dos usuários assistenciais deve ser considerado, uma vez que a autenticação impactou fortemente nos fluxos de processos de trabalho** anteriormente instituído. (grifo nosso)

Em face do exposto, considerando o nível de descontentamento amplamente demonstrado por usuários e a necessidade de fluidez das impressões, pondera-se que o requisito de autenticação, previsto na Política de Impressão da SES/DF, notadamente nas unidades de saúde da Secretaria, poderia ser revisto pela Secretaria, sob o risco de não cumprimento integral da citada Política.

Em resposta ao Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES /SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº 158817267), a Assessoria de Acompanhamento de Diligências de Órgãos de Controle – ASDOC consolidou os esclarecimentos apresentados pelas áreas técnicas no Despacho Doc. SEI nº 160842738. Todavia, não se manifestou sobre o exposto do presente ponto de auditoria. Dessa forma, o ponto será mantido da forma como foi encaminhado no aludido Relatório Preliminar.

Causa(s)

Em 2024:

Necessidade de autenticação dos usuários nas impressoras, em conformidade com a Política de Impressão da SES/DF.

Consequência(s)

Possibilidade de reclamações provenientes de usuários, notadamente aqueles lotados nas unidades de saúde da Secretaria, relacionadas à morosidade nos processos de trabalho causada pela exigência de autenticação nas impressoras.

3.2.1.2. Existência de impressoras do contrato anterior em operação



Classificação da falha: Operacional

A prestação de Serviços de Outsourcing de Impressão, desde 07/02/2024, data de assinatura do Contrato nº 050911/2024-SES/DF (Doc. SEI nº 132759861), vem sendo fornecida concomitantemente com o Contrato nº 094/2017-SES/DF (contrato já encerrado – Doc. SEI nº 3787422), sendo que a empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 32.913.188/0001-55, é a contratada em ambos os casos.

Em análise à Planilha de Volumetria (relatório do contrato já encerrado) referente ao mês de julho de 2024 (Doc. SEI nº 147842516) constatou-se a existência de 125 impressoras do contrato nº 094/2017-SES/DF em operação.

Em 26/09/2024 foi emitida a Solicitação de Informação nº 31/2024 - CGDF /SUBCI/COLES/DIATI (Doc. SEI nº 152104680) questionando, dentre outros, o motivo pelo qual ainda existiam impressoras antigas em operação, contrariando o Plano de Implantação dos equipamentos (Doc. SEI nº 137460775), que estabelecia a data de 22/04/2024 como limite para que todas as impressoras do contrato já encerrado fossem substituídas pelos equipamentos do novo contrato.

Há de se ressaltar que, com o passar do tempo, as impressoras do contrato anterior foram paulatinamente substituídas por impressoras novas, e, em 04/10/2024, o Gestor, por meio de despacho-SES/GAB/CTINF/DGTI (Doc. SEI nº 152126514), informou a existência de 10 (dez) impressoras remanescentes do contrato anterior, justificando o motivo impeditivo da retirada dos equipamentos da seguinte forma:

Atualmente, um dos recursos de TIC utilizados no desenvolvimento das atividades administrativas desta SES-DF é o serviço de impressão, cópia e digitalização de documentos. Em que pese a grande digitalização dos processos e documentos ocorridas nesta década, no âmbito da Administração Pública Distrital, com o advento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ainda há uma gama de documentos tais como: autorizações, folhas de ponto, guias.

De igual maneira, no âmbito do serviço assistencial, no qual há forte dependência dos serviços impressão para produção de prescrições, receituários, pedidos de exames, laudos, pareceres médicos, entre outros documentos, os quais que não dispensaram sua forma impressa e carecem de registro material.

Esses impressos são produzidos rotineiramente para orientar o tratamento de saúde dos pacientes assistidos nos estabelecimentos de saúde sob gestão desta Secretaria.

Logo, a retirada do equipamento de impressão, sem o provisionamento de outro ou alteração do *modus operandi* poderá acarretar a paralisação dos atendimentos assistenciais realizados nesses estabelecimentos de saúde. (grifo nosso)



E ainda, com relação à não obediência ao Plano de Implantação dos equipamentos (Doc. SEI nº 137460775), assim se posicionou:

A implantação dos equipamentos teve início em 22/02/2024, conforme previsto. No entanto, **após a instalação de aproximadamente 60% dos dispositivos, foi identificado um baixo desempenho do servidor de impressão**, disponibilizados pela Secretaria de Estado de Economia, os quais não suportaram a elevada carga de ordem de impressão, bem como se mostraram incompatíveis com software de auditoria.

Diante desse cenário, **houve a paralisação temporária da implantação para estabilizar o ambiente e minimizar o impacto** sobre os usuários finais, visto a essencialidade dos serviços em comento, para a produção de impressos entregues aos pacientes assistidos na rede de saúde desta Secretaria.

Além disso, no Hospital Regional da Asa Norte (HRAN) enfrentamos dificuldades de comunicação com o servidor central da GDFNET, devido a bloqueios de rede, ainda não identificado, o que gerou atrasos não previstos. (grifo nosso)

O Tribunal de Contas da União já asseverou conforme a seguir:

Acórdão 890/2007 - Tribuna de Contas da União - Plenário

Abstenha-se de autorizar a execução de serviços sem cobertura contratual, em observância ao art. 60, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

Causa(s)

Fundo de Saúde do Distrito Federal:

Em 2024:

Desempenho insuficiente dos servidores (equipamentos) de impressão, que não suportaram a demanda das novas impressoras.

Consequência(s)

Realização de pagamentos sem cobertura contratual.

3.2.1.3. Ausência de proatividade na reposição de toner

Classificação da falha: Operacional

Em análise aos Relatórios de Chamados, referentes aos meses de fevereiro a julho de 2024, evidenciou-se várias ordens de serviço cuja motivação denotam a ausência de toner nas

impressoras. Ressalta-se que a reposição de toner deve ser proativa e não gerar chamados, em consonância com a Ata de Reunião de início do contrato (Doc. SEI nº 133357658) e com o item 4.10.1.3.8 do Contrato nº 050911/2024 - SES/DF (Doc. SEI 132759861).

Item 4.10.1.3.8

O fornecimento de contínuo de insumos e consumíveis, exceto papel, é de total responsabilidade da CONTRATADA que **deve realizar o controle proativo de reposição, dispensando, assim, a solicitação por parte da CONTRATADA, ressalvadas hipóteses, na qual o equipamento de impressão encontra-se instalado em uma unidade administrava ou assistência sem conectividade com o ambiente corporativo da SES-DF.** (grifo nosso)

Em face da constatação, a Diretoria de Governança em Tecnologia da Informação - DGTI argumentou, por meio de Despacho (Doc. SEI nº 152126514), que a rede de dados da Secretaria não possui capilaridade suficiente para conectar todas as impressoras. Ademais, em vários pontos são utilizados equipamentos não gerenciáveis (hubs e switches) o que inviabiliza a capacidade de gerenciamentos da rede, bem como provoca gargalos no tráfego de dados, e a reposição proativa dos toners.

O setor cita, ainda, que existem equipamentos de impressão instalados em locais cuja gestão da rede de dados não pertence à Secretaria, à exemplo de unidades de saúde com localização em presídios, centros de detenção, divisão de controle e custódias de presos. Ademais, núcleos de vigilância nas administrações regionais também não possuiriam conexão.

Contudo, em análise aos relatórios de chamados e volumetria, referentes ao meses compreendidos entre fevereiro e julho de 2024, foram encontradas solicitações de troca de toner não somente nos pontos citados pela DGTI, mas também na própria sede administrativa da Secretaria de Saúde que sabidamente conta com estrutura de rede adequada para fins de gerenciamento das impressoras instaladas, consoante mostrado a seguir:

Tabela 1 - Chamados para reposição de toner na Sede Administrativa - SES/DF

Região	Unidade	Departamento	Serial	OS	Abertura	Fechamento	Motivo	Hora-Abertura	Hora-Fechamento
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - CATES	BRBSS1309D	005835	15/05/2024	15/05/2024	TROCA DE TONER	10:31:47	14:06:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - CATES	BRBSS1309D	005899	15/05/2024	17/05/2024	TROCA DE TONER	19:18:15	08:14:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - USCOR	BRBSS13002	006092	20/05/2024	20/05/2024	TROCAR TONER	09:13:47	11:40:00
		SRTVN Quadra 701							



Região	Unidade	Departamento	Serial	OS	Abertura	Fechamento	Motivo	Hora-Abertura	Hora-Fechamento
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	Lote D Asa Norte - SULOLOG	BRBSS18013	004089	10/04/2024	23/04/2024	Troca do toner	15:28:43	15:59:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	UTAI - Rodoviária Sala de Vacina	BRBSS120FY	009531	11/07/2024	12/07/2024	TROCAR TONER 1% (CONT PB:3520)	10:57:41	11:43:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - NCPAP	BRBSS120C9	005990	17/05/2024	21/05/2024	TROCA DE TONER	11:03:02	08:18:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - DICS	BRBSS1309N	008895	02/07/2024	02/07/2024	Troca do toner que apresentou defeito	07:43:53	08:19:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - GECAC	BRBSS1309F	008894	02/07/2024	02/07/2024	Troca e reposição do cartucho toner W9008	07:32:35	08:17:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - NUAM	BRBSS13099	009209	05/07/2024	05/07/2024	Troca e reposição do toner W9008	08:05:57	13:23:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - NUAM	BRBSS13099	010255	24/07/2024	24/07/2024	Troca e reposição do toner W9008	16:09:35	16:21:00
ADMC	SEDE ADMINISTRATIVA	SRTVN Quadra 701 Lote D Asa Norte - SUPLANS	BRBSS13006	009274	05/07/2024	05/07/2024	Troca e reposição do toner W9008	16:26:56	16:47:00

Fonte: Processos de pagamento: 00060-00342886/2024-28, 00060-00298894/2024-20, 00060-00236981/2024-93, 00060-00143217/2024-75, 00060-00379988/2024-07, 00060-00197334/2024-59

Portanto, ante o apresentado, evidencia-se que estão sendo gerados chamados de suporte para troca e reposição de toner não somente para os casos citados pela DGTI em sua resposta, mas também em locais cuja estrutura de rede permitiria o gerenciamento das impressoras, a exemplo da sede administrativa da Secretaria.

Em resposta ao Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES /SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº 158817267), a Assessoria de Acompanhamento de Diligências de Órgãos de Controle – ASDOC consolidou os esclarecimentos apresentados pelas áreas técnicas



no Despacho Doc. SEI nº 160842738. Todavia, não se manifestou sobre o exposto do presente ponto de auditoria. Dessa forma, o ponto será mantido da forma como foi encaminhado no aludido Relatório Preliminar.

Causa(s)

Em 2024:

Controle inadequado, notadamente em relação à reposição proativa de toner sob responsabilidade da contratada e exigida por contrato.

Consequência(s)

Possível prejuízo à fluidez das tarefas e processos de trabalho nas unidades de saúde do DF e na própria Sede Administrativa da SES/DF;

3.2.1.4. Ausência de aferição dos níveis de serviços previstos em contrato

Classificação da falha: Operacional

Em análise ao Termo de Referência - TR (Doc. SEI nº 125515875), que deu origem ao Contrato nº 050911/2024 - SES/DF (Doc. SEI nº 132759861), referente à prestação de serviço de outsourcing de impressão no âmbito da SES/DF, verificou-se que o citado documento definiu duas formas de medição para fins de aferição dos serviços, denominadas de: **Critério de Medição dos Resultados** e **Termos de Serviço**. Restou constatado que, nenhuma das duas formas de aferição dos resultados vem sendo cumpridas adequadamente.

No primeiro caso, Critério de Medição dos Resultados, exige-se que a contratada entregue ao gestor do contrato, até o 5º dia útil de cada mês, consoante consta do item 11.5.1.1 do Termo de Referência, o **Relatório de Aferição (RA)**. Deve constar nesse documento um comparativo entre os resultados acordados e os resultados alcançados pela empresa, a partir da avaliação mensal de indicadores preestabelecidos.

11.5.1.1. A frequência da aferição e avaliação dos indicadores de medição de resultado **será mensal**, devendo a CONTRATADA **elaborar o Relatório de Aferição (RA), apresentando-o ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil de cada mês findo**. Deverão constar no RA **todos os indicadores de resultados acordados e os indicadores de resultados alcançados**, além da descrição das ocorrências registradas no período, com respectivo tratamento e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;



Embora a entrega do Relatório de Aferição (RA) seja um requisito previsto no Termo de Referência, evidenciou-se que a contratada não vem elaborando o documento. Dessa forma, não há como a Administração afirmar se a empresa vem cumprindo as metas definidas em contrato. O eventual descumprimento dos indicadores acordados entre as partes do contrato firmado poderia ensejar a aplicação de glosa, caso fosse comprovado.

Ao ser questionado sobre o assunto, o gestor considerou, em oposição ao evidenciado, que o RA vem sendo entregue mensalmente, conforme resposta (Doc. SEI nº 152126514), a seguir:

Os Relatórios de Aferição (RA), consoante previsto no Contrato nº 050911/2024 - SES/DF, **estão sendo encaminhados mensalmente pela contratada?** Caso positivo, anexar cópias desses relatórios. Caso negativo, justificar a ausência dessa documentação.

Resposta: **Sim, documentno id. (152860221, 152860374 e 152860542)**, no entanto, consideramos importante registrar, estamos viabilizando um novo modelo, no qual paramelhor visualização e acompanhamento dos níveis de serviços. (grifo nosso)

Os documentos grifados, citados na resposta supracitada, referem-se, respectivamente, ao Relatório de Chamados (Doc. SEI nº 152860221), ao Relatório de Volumetria (Doc. SEI nº 15286037) e ao Relatório de Bilhetagem (Doc. SEI nº 152860542). Não foi observada, nesses documentos, qualquer avaliação dos indicadores previstos no TR, análise que deveria constar do Relatório de Aferição (RA), indispensável à apreciação da qualidade do serviço prestado e à aplicação de eventual glosa, quando necessária.

Outrossim, a contratada deve observar, também, um segundo critério de aferição denominado de Termos de Serviço - TS, conforme consta do item 11.6 do TR (Doc. SEI nº 125515875), os quais foram associados a 49 ocorrências (incidentes) distintas e com pontuação própria que precisam ser acompanhados mensalmente pelo gestor/fiscal.

11.6.1. A CONTRATADA **também** se sujeita a aplicação de glosa em virtude de ocorrências aferidas nos **Termos de Serviço. Para cada ocorrência** registrada é atribuída uma **pontuação**, que **mensalmente é somada**.

...

11.6.4. O **Gestor/Fiscal** deverá realizar a **avaliação mensal** para **aferir o desempenho e qualidade** da prestação dos serviços;

Conforme estabelecido, o acúmulo de pontuação justifica a aplicação de glosa à contratada.

11.6.5. O **somatório da pontuação será apurado dentro do mês** de prestação do serviço, coincidente com o mês civil; (grifo nosso)



Por exemplo, o Termo de Serviço - TS41 estabelece que o descumprimento dos prazos previstos na Tabela Severidade (item 24.1.3.5.) fundamentam a glosa de um percentual do contrato.

Tabela 2 - Termo de Serviço - TS41

Id.	Ocorrência	Referência	Pontos
TS41	Descumprimento dos prazos previsto na tabela Severidade, acrescidos por hora.	Por ocorrência	10

Fonte: Doc. SEI nº 125515875

Não foram encontrados nos autos disponibilizados à análise, tampouco os gestores apresentaram documentação que viesse a comprovar o acompanhamento dos Termos de Serviço - TS, embora, segundo consignado no TR, o gestor/fiscal do contrato tenha a obrigação de apurá-los. De acordo com as regras previstas nos Termos de Serviço, o acúmulo entre 10 e 29 pontos ensejaria uma advertência à contratada. A partir de 30 pontos, já existe previsão de diferentes percentuais de glosa sobre o valor mensal do contrato.

Reforça-se que, à luz do TR, todos os serviços remotos e os serviços com severidade 1, crítico, devem ser executados de forma ininterrupta (item 13.2.1). A exceção prevista remete apenas aos serviços de suporte técnico presenciais que, preferencialmente, devem ocorrer de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas.

13.2.1. Os serviços objeto desta contratação deverão estar disponíveis de maneira **ininterrupta**, ou seja, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, inclusive feriados, durante toda a vigência do contrato;**

13.2.2. Para os serviços de suporte técnico **presencial**, esse deve ocorrer, preferencialmente, **de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas**, exceto feriados. (grifo nosso)

O contrato definiu quatro níveis de severidade, os quais estão relacionados a algum tipo de falha do equipamento, a saber: baixa, média, alta e crítica. A depender da severidade do chamado, o prazo para solução ou contorno do incidente, ou requisição, remoto pode variar de 4 a 16 horas, consoante tabela, a seguir:

Tabela 3 - Prazos de Atendimento (item 24.1.3.5 do Termo de Referência)

Severidade	Tipo de Atendimento	Início do Atendimento	Prazo para Solução ou Contorno
Crítica	Presencial.	1 hora	4 horas
Alta	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	2 horas	8 horas



Severidade	Tipo de Atendimento	Início do Atendimento	Prazo para Solução ou Contorno
Média	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	4 horas	10 horas
Baixa	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	8 horas	16 horas

Fonte: Termo de Referência - TR (Doc. SEI nº 125515875)

Ou seja, um chamado remoto deve ser atendido em no máximo 16 horas. Contudo, em levantamento realizado entre os meses de maio a julho de 2024, a seguir, evidenciou-se que vários chamados extrapolaram quatro dias de atendimento, período que remete, por exemplo, a um chamado aberto em uma sexta-feira e finalizado na segunda-feira da semana seguinte.

Não foi possível, considerando as informações disponibilizadas, verificar se os chamados são presenciais ou não (remotos), nem mesmo o nível de prioridade de cada um, contudo, chama a atenção o tempo necessário para a conclusão de algumas ocorrências, que em um dos casos levou 27 dias (Ordem de Serviço nº 009036).

Tabela 4 - Chamados relativos à empresa Tecnolta (maio a julho/2014)

Serial	Ordem de Serviço	Data de abertura	Data de Fechamento	Período para conclusão da ocorrência (dias)
BRBSS2N0KL	005335	03/05/2024	14/05/2024	11
BRBSS2N0K3	005319	03/05/2024	09/05/2024	6
BRBSS2H0LB	005613	09/05/2024	14/05/2024	5
BRBSS2H0VX	005578	09/05/2024	22/05/2024	13
BRBSS2H0LM	005577	09/05/2024	22/05/2024	13
BRBSS2N0D3	005774	14/05/2024	29/05/2024	15
BRBSRDD0VL	005777	14/05/2024	27/05/2024	13
BRBSS2N0J0	005776	14/05/2024	20/05/2024	6
BRBSS2G0S7	005864	15/05/2024	20/05/2024	5
BRBSS3P0DG	006392	23/05/2024	05/06/2024	13
BRBSS3P05Q	006394	23/05/2024	03/06/2024	11
BRBSS3P03G	006393	23/05/2024	03/06/2024	11
BRBSS2N0P5	006436	24/05/2024	29/05/2024	5
BRBSS2N0KT	006663	28/05/2024	04/06/2024	7
BRBSS2G0SP	006734	29/05/2024	05/06/2024	7
BRBSS3P0BZ	006757	29/05/2024	03/06/2024	5
BRBSS3S0C0	006765	29/05/2024	06/06/2024	8



Serial	Ordem de Serviço	Data de abertura	Data de Fechamento	Período para conclusão da ocorrência (dias)
BRBSS2N0KM	006733	29/05/2024	03/06/2024	5
BRBSS2G0Q2	006793	29/05/2024	03/06/2024	5
BRBSS1208C	006817	31/05/2024	06/06/2024	6
BRBSS2G0VG	008951	02/07/2024	10/07/2024	8
BRBSS130B8	009074	03/07/2024	08/07/2024	5
BRBSS290IS	009036	03/07/2024	30/07/2024	27
BRBSS2L05R	009079	03/07/2024	08/07/2024	5
BRBSS2G0TP	009461	10/07/2024	16/07/2024	6
BRBSS3P08P	009587	11/07/2024	19/07/2024	8
BRBSS3P0J2	009524	11/07/2024	16/07/2024	5
BRBSS2N0KR	009540	11/07/2024	16/07/2024	5
BRBSS2L068	009573	11/07/2024	17/07/2024	6
BRBSS3N0T9	009656	12/07/2024	17/07/2024	5
BRBSS180C6	009833	16/07/2024	25/07/2024	9
BRBSS120F2	009837	16/07/2024	29/07/2024	13
BRBSS2N0J4	010003	18/07/2024	24/07/2024	6
BRBSS1808P	010331	25/07/2024	30/07/2024	5
BRBSS3P09N	010382	26/07/2024	01/08/2024	6

Fonte: Análise dos relatórios de chamados (143469740, 145855299 e 147898214)

Todas as ocorrências listadas foram registradas após o período de estabilização do contrato (90 dias após o início de execução dos serviços). Considera-se que algumas das ocorrências enumeradas poderiam ter justificado a aplicação de advertências ou glosas, caso o acompanhamento dos Termos de Serviço, em especial o que trata do controle de prazo citado (TS41), estivesse sendo oportunamente realizado. Ressalta-se que não houve pagamentos glosados à empresa contratada, nos meses de maio a julho, consoante consignado pelo gestor (Doc. SEI nº 152126514).

A contratada já foi advertida ou teve algum pagamento glosado em razão de descumprimento de indicadores de níveis de serviço?

Resposta: Não houve glosas, pois as ordens de serviço em que constam irregularidades estavam dentro da margem de tolerância do contrato, conforme termos do item 4.9.5.1.15. do contrato, que prevê que os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização. (grifo nosso)

Em resposta ao Relatório Preliminar de Auditoria nº 08/2024 - DIATI/COLES /SUBCI/CGDF (Doc. SEI nº 158817267), a Assessoria de Acompanhamento de Diligências de Órgãos de Controle – ASDOC consolidou os esclarecimentos apresentados pelas áreas técnicas



no Despacho Doc. SEI nº 160842738. Todavia, não se manifestou sobre o exposto do presente ponto de auditoria. Dessa forma, o ponto será mantido da forma como foi encaminhado no aludido Relatório Preliminar.

Causa(s)

Em 2024:

a) Acompanhamento da execução contratual inadequado, em virtude da constatação de ausência de avaliação dos indicadores previstos no Termo de Referência, análise que deveria constar do Relatório de Aferição - RA;

b) Controles internos inadequados - Ausência de acompanhamento dos Termos de Serviço - TS, previstos em contrato.

Consequência(s)

a) Incertezas acerca do cumprimento de todas as metas definidas em contrato;

b) Possibilidade de ausência de aplicações de advertências ou glosas à contrata.

4. CONCLUSÃO

Em face dos exames realizados e considerando as demais informações, as constatações foram classificadas conforme apresentado a seguir:

DIMENSÃO	SUBITEM	CLASSIFICAÇÃO
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	3.1.1.1, 3.1.1.2, 3.1.1.3 e 3.1.1.4	Tipo B
Eficiência	3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3 e 3.2.1.4	Operacional

5. ORIENTAÇÕES

NÃO HÁ ORIENTAÇÕES NOS PONTOS DE AUDITORIA



6. RECOMENDAÇÕES

Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e Fundo de Saúde do Distrito Federal:

- R.1) [Subtópico 3.1.1.1] Requerer à Subsecretaria de Administração Geral a nomeação, bem como a publicação no DODF, de servidores do órgão para exercer as funções de Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante do contrato firmado junto à empresa Tecnolta Equipamentos Eletrônicos Ltda., CNPJ nº 32.913.188/0001-55, a fim de que tais agentes participem ativamente do acompanhamento da execução contratual;
- R.2) [Subtópico 3.1.1.1] Requerer à Subsecretaria de Administração Geral, nas futuras contratações de bens e serviços de TIC, que promova a nomeação e a respectiva publicação no DODF das funções de Gestor e Fiscais Administrativo, Técnico e Requisitante, para que tais agentes participem ativamente do acompanhamento da execução contratual;
- R.3) [Subtópico 3.1.1.2] Instruir formalmente os executores do contrato no sentido de exigir da empresa contratada os documentos que comprovem a qualificação técnica dos profissionais disponibilizados para prestarem serviços à SES/DF, bem como anexar esses documentos aos autos dos respectivos processos;
- R.4) [Subtópico 3.1.1.3] Exigir da empresa contratada os devidos Planos de Contingência constantes do Termo de Referência (Doc. SEI nº 125515875);
- R.5) [Subtópico 3.1.1.4] Instruir formalmente os executores de contratos a encaminharem à CGDF processos que versarem sobre contratações em caráter emergencial por dispensa de licitação e/ou despesas indenizatórias sem cobertura contratual, à luz do Decreto nº 40.486/2020;
- R.6) [Subtópico 3.2.1.1] Avaliar, mediante estudo técnico, a possibilidade de ajustes na Política de Impressão da SES/DF (Doc. SEI nº 140467279), notadamente no que concerne à previsão de autenticação dos usuários das Unidades de Saúde da Secretaria;
- R.7) [Subtópico 3.2.1.2] Realizar ações no sentido de regularizar os equipamentos remanescentes do contrato encerrado;
- R.8) [Subtópico 3.2.1.3] Advertir formalmente a empresa contratada, notadamente em relação à necessidade de proatividade quanto à reposição de toner nos locais com conectividade ao ambiente corporativo da SES/DF;
- R.9) [Subtópico 3.2.1.4] Exigir da empresa contratada a apresentação mensal do Relatório de Aferição (RA), segundo previsto no item 11.5.1.1 do Termo de Referência (Doc. SEI nº 125515875);



R.10) [Subtópico 3.2.1.4] Requerer ao gestor/fiscal que realize a avaliação mensal para aferição do desempenho e qualidade da prestação dos serviços, consoante previsto no item 11.6 - Termos de Serviço - do Termo de Referência (Doc. SEI nº 125515875).

Brasília, 13/02/2025.

Diretoria de Auditoria de Contratos de Tecnologia da Informação -DIATI



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 13 /02/2025, conforme art. 5º do Decreto Nº 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <https://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **0A96237E.15363DDB.C672D2A9.02239FA4**