



SENADO FEDERAL
Secretaria de Controle Interno
Serviço de Auditoria de Tecnologia da Informação

Relatório sobre
Auditoria do Processo de Operações de TI

BRASÍLIA
2017







RESUMO

Há dez anos, o *Tribunal de Contas da União* promove levantamentos periódicos sobre a situação da governança de tecnologia da informação na *Administração Pública Federal*, estimulando a adoção de boas práticas relacionadas, para aumentar a maturidade das instituições, bem como potencializar o alcance dos objetivos estratégicos.

A *Gestão de Operações ou Serviços de Tecnologia da Informação* se apresenta como importante disciplina de *Gestão Estratégica e Governança de Tecnologia da Informação*, corroborando com o alcance dos objetivos estratégicos das instituições.

A presente ação da *Secretaria de Controle Interno do Senado Federal* teve como objetivo avaliar em que medida o *Senado Federal* promove a utilização de boas práticas de mercado, no processo de operações de *TI*, bem como avaliar em que medida é realizada a verificação dos resultados obtidos com os serviços de *TI* fornecidos.

Esse trabalho foi realizado de outubro de 2016 a janeiro de 2017, e espera-se como benefício dessa ação a adoção e institucionalização de boas práticas de mercado relacionadas à *Gestão de Serviços de TI*, à luz da norma *ABNT NBR ISO/IEC 20.000*, que corroborem com o alcance dos objetivos estratégicos do *Senado Federal*.







SENADO FEDERAL
Secretaria de Controle Interno

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

- ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- ADG** - Ato do Diretor Geral
- APF** - Administração Pública Federal
- ATC** - Ato da Comissão Diretora
- COTIN** - Coordenação de Tecnologia da Informação
- DGER** - Diretoria-Geral
- GTI** - Governança de Tecnologia da Informação
- ILB** - Instituto Legislativo Brasileiro
- NBR** - Norma Brasileira
- NTI** - Núcleo de Tecnologia da Informação
- PAInt** - Plano Anual das Auditorias, Atividades e Ações de Controle Interno
- RASF** - Regulamento Administrativo do Senado Federal
- SCISF** - Secretaria de Controle Interno
- SEAUDTI** - Serviço de Auditoria de Tecnologia da Informação
- SECOM** - Secretaria de Comunicação Social
- TCU** - Tribunal de Contas da União
- TI** - Tecnologia da Informação



SUMÁRIO

RESUMO	1
LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES	3
1. INTRODUÇÃO	5
1.1. Objetivo da Ação	5
1.2. Escopo da Ação	5
1.3. Justificativa da Ação	5
1.4. Objetivos estratégicos ao qual a Ação de Controle está vinculada	5
1.5. Atribuições e Responsabilidades	6
1.6. Procedimentos Adotados na Ação de Controle	7
1.7. Áreas Envolvidas no Processo	7
1.8. Relação com Outras Ações de Controle	7
2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	8
Metodologia da Ação	8
2.1 Processo de Fornecimento de Serviços de TI	8
2.2 Processo de Relacionamento de Serviços de TI	9
2.3 Processo de Resolução de Serviços de TI	11
2.4 Processo de Controle de Serviços de TI	12
3 CONCLUSÕES	13





1. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao estabelecido no Plano Anual das Auditorias, Atividades e Ações de Controle Interno (PAInt) 2016, e de acordo com as atribuições contidas no Regulamento Administrativo do Senado Federal (RASf), esta Secretaria de Controle Interno (SCISF) avaliou processo de operações de tecnologia da informação, à luz das boas práticas sobre o tema. Em particular, a ABNT NBR ISO/IEC 20.000, em observação aos Levantamentos sobre Governança de TI, na Administração Pública Federal (APF), e ao Acórdão 1.233/2012 - Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU), que avalia e recomenda elaboração de modelo de processo de gestão de serviços de TI, que inclua, minimamente, práticas de gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança.

Assim, apresenta-se a seguir o relatório da auditoria de Processo de Operações de TI:

1.1. Objetivo da Ação

São objetivos da presente ação de controle:

- Avaliar em que medida o Senado promove a utilização de boas práticas de mercado no processo de operações de TI;
- Avaliar em que medida é realizada a verificação dos resultados obtidos com os serviços de TI fornecidos.

1.2. Escopo da Ação

Unidades provedoras de serviços de TI relacionadas no item “1.7. Áreas Envolvidas no Processo”.

Verificar vulnerabilidades e adoção de práticas nos processos de operação de TI dessas unidades.

1.3. Justificativa da Ação

Ação de controle nº 24 prevista no Plano Anual das Auditorias, Atividades e Ações de Controle Interno (PAInt) 2016, aprovado conforme Portaria do 1º Secretário nº 23/2015.

1.4. Objetivos estratégicos ao qual a Ação de Controle está vinculada

Objetivos estratégicos do Senado, conforme Ato da Comissão Diretora (ATC) nº 5/2015:

- Aumentar a eficiência e a racionalidade no uso dos recursos públicos;
- Melhorar de maneira contínua os processos de trabalho.



1.5. Atribuições e Responsabilidades

O Regulamento Administrativo do Senado Federal (RASf), consolidado pelo Ato da Diretoria Geral (ADG) nº 27/2014 e aprovado pela Resolução do Senado Federal nº 40/2014 do Regulamento Orgânico do Senado, estabelece atribuições e responsabilidades conforme segue.

O Art. 271 estabelece como competência da SCISF: “...avaliar a regular e efetiva aplicação dos recursos públicos do Senado Federal, por meio de auditorias, atividades e demais ações de controle, de forma a contribuir, respeitando a segregação de funções, para o contínuo aperfeiçoamento da gestão administrativa...”. Na mesma direção, a Secretaria de Controle Interno tem como missão “Contribuir para o contínuo aperfeiçoamento da gestão administrativa do Senado Federal e apoiar o controle externo, mediante a avaliação da regular e efetiva aplicação dos recursos públicos, em benefício da sociedade”.

O Art. 264 estabelece que compete à Secretaria de Tecnologia da Informação – PRODASEN: “prover, por meio de recursos próprios ou de terceiros, serviços, soluções, suporte e infraestrutura de tecnologia da informação; gerir a tecnologia da informação do Senado Federal; implementar a estratégia de tecnologia da informação; propor inovações nos processos finalísticos e de apoio do Senado, com uso de tecnologia da informação; propor padrões, normas, métodos e processos para uso da tecnologia da informação e monitorar sua aplicação; integrar iniciativas de adoção de novas soluções de tecnologia da informação por outras unidades da Casa; gerir a segurança da informação do Senado no âmbito da tecnologia da informação; gerenciar os riscos operacionais do Senado com origem em tecnologia da informação; e executar outras atividades correlatas.”

O Inciso IX, §2º do Art. 272 estabelece que compete ao Núcleo de Tecnologia da Informação da SECOM: “projetar, executar e manter sistemas de Tecnologia da Informação, bem como projetar e estabelecer a arquitetura da informação no âmbito da Secretaria de Comunicação Social do Senado Federal; estabelecer e disseminar o projeto visual e webdesign de sites e produtos web no âmbito da Secretaria de Comunicação Social, bem como apoiar a Secretaria de Tecnologia da Informação PRODASEN nessas atividades; disponibilizar conteúdos da Secretaria de Comunicação Social via internet para navegadores web, leitores eletrônicos e dispositivos móveis; dar suporte técnico específico à integração das atividades dos veículos da Secretaria de Comunicação Social; alimentar bancos de dados da Secretaria de Tecnologia da Informação PRODASEN e de redes informatizadas com material produzido pela Secretaria de Comunicação Social, para uso em websites e sistemas de informação do Senado Federal, contribuindo, desta forma, para a ampliação dos canais de comunicação.”

O Inciso VII, §2º do Art. 281 estabelece que compete a Coordenação de Tecnologia da Informação do ILB: “definir e planejar os recursos Tecnológicos de Informação e Comunicação – TIC – necessários ao Instituto Legislativo Brasileiro, tanto para dar suporte às ações de capacitação como para propiciar a modernização das Casas Legislativas; elaborar, analisar e avaliar projetos colaborativos que envolvam tecnologias de informação e comunicação, fomentando a criação e





evolução de comunidades de interesse nessa área de conhecimento, com as seguintes unidades subordinadas:

[...]

b) Serviço de Infraestrutura Tecnológica, ao qual compete prospectar, projetar e implantar a infraestrutura computacional do Instituto Legislativo Brasileiro, de forma a permitir sua evolução contínua e integração com as Casas Legislativas; estabelecer procedimentos de operação e de suporte dessa infraestrutura; definir normas de segurança de dados e de acesso à Rede Nacional do Programa Interlegis (RNI)."

1.6. Procedimentos Adotados na Ação de Controle

Para a obtenção das informações relativas à presente auditoria foram utilizados os seguintes procedimentos:

- a) Cruzamento eletrônico de dados – Utilização de planilha eletrônica para elaboração de análise de dados a partir das informações levantadas durante a realização dos trabalhos;
- b) Exame documental – Análise dos dados fornecidos pelas unidades provedoras de serviços de operações de TI do Senado Federal (respostas enviadas por correio eletrônico, conexão da *intranet* do Senado, documentos digitais encaminhados);

1.7. Áreas Envolvidas no Processo

Unidades provedoras de serviços de operações de TI do Senado Federal:

- Diretoria-Geral (DGER).
 - Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen (PRDSTI).
- Secretaria de Comunicação Social (SECOM).
 - Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI).
- Instituto Legislativo Brasileiro (ILB).
 - Coordenação de Tecnologia da Informação (COTIN).

1.8. Relação com Outras Ações de Controle

- Levantamentos, realizados pelo TCU, sobre Governança de TI, em 2007, 2010, 2012, 2014 e 2016;
- Levantamento sobre Desenvolvimento de Sistemas, Infraestrutura e Planejamento de Tecnologia da Informação;
- Avaliação das respostas ao Questionário de Governança de TI 2014 do TCU.
- Avaliação das respostas ao Levantamento sobre Desenvolvimento, Infraestrutura e Planejamento de TI realizado em 2014 pela SCISF.



2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Metodologia da Ação

Inicialmente foram realizadas pesquisas visando a preparação do referencial teórico necessário a esta auditoria, identificando critérios legais, boas práticas de mercado e recomendações do TCU, tais como o COBIT v.5, o ITIL v.3 e a ABNT NBR ISO/IEC 20.000, relativas a operações e gestão de serviços de tecnologia da informação. Por se tratar de norma brasileira e por apresentar subconjunto essencial de práticas, escolheu-se a ABNT NBR ISO/IEC 20.000 como modelo de referência para este trabalho.

Buscas no Regulamento Administrativo do Senado Federal, realizadas em outras ações de controle citadas no item 1.8, ajudaram a localizar nas atribuições dos diversos órgãos da Casa, competências e atividades típicas de operações de TI e, dessa forma, relacioná-los para participar da presente auditoria.

No intuito de verificar e avaliar a situação das áreas auditadas foram solicitadas informações, por meio da mensagem eletrônica “Solicitação de informações, para auditoria do processo de operações de TI”, no dia 5/9/2016.

Em atendimento a essa solicitação, as áreas auditadas forneceram 211 (duzentos e onze) arquivos digitais como documentação comprobatória.

Passou-se à análise das informações prestadas pelas áreas auditadas, consideradas como comprobatórias das respostas dadas, conforme critérios de auditoria para avaliação de conjunto de informações, a saber:

- Suficiência: é factual, adequada e convincente (completa);
- Relevância: tem pertinência com o assunto e agrega valor à análise;
- Confiabilidade: é verificável de forma independente.

As informações apresentadas foram avaliadas para verificar se atenderiam aos requisitos necessários para qualificá-las como evidência.

O resultado da análise e tabulação das informações prestadas é apresentado a seguir.

2.1 Processo de Fornecimento de Serviços de TI

O Processo de Fornecimento de Serviços de TI (conforme o item 6 da Norma Brasileira NBR ISO/IEC 20.000) endereça essencialmente as práticas de Gestão de Nível de Serviço; Relatos de Serviço; Gestão de Continuidade e Disponibilidade de Serviço; Gestão de Orçamento e de Contabilização de Serviço; Gestão de Capacidade; e Gestão de Segurança da Informação.

As práticas desse processo foram avaliadas por meio das respostas fornecidas às solicitações (de 1 a 6) constantes da mensagem eletrônica “Solicitação de informações para auditoria do processo de operações de TI” encaminhada em 5/9/2016 às áreas de TI avaliadas, as quais forneceram arquivos digitais, conforme segue:





#	Solicitação	Arquivos Digitais
1	Fornecer documentação relativa aos procedimentos de <u>gestão de serviços de tecnologia da informação (TI)</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	35
2	Fornecer documentação relativa aos procedimentos de <u>gestão de mudanças de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	28
3	Fornecer documentação relativa aos procedimentos de <u>gestão de continuidade e de disponibilidade</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	33
4	Fornecer documentação relativa a <u>acompanhamento e avaliação dos custos de propriedade dos serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	1
5	Fornecer documentação relativa aos procedimentos de <u>gestão de capacidade de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	22
6	Fornecer documentação relativa aos procedimentos de <u>gestão de segurança da informação de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	4

Foram apresentados 123 arquivos digitais como comprovação da adoção das práticas relativas ao Processo de Fornecimento de Serviços de TI.

Após análise do conjunto de informações, concluiu-se que com relação ao Processo de Fornecimento de Serviços de TI, **não** foram encontrados elementos suficientes para demonstrar a utilização, pelas áreas de TI do Senado Federal avaliadas, as práticas Gestão de Nível de Serviço; Relatos de Serviço; Gestão de Continuidade e Disponibilidade de Serviço; Gestão de Orçamento e de Contabilização de Serviço; Gestão de Capacidade; e Gestão de Segurança da Informação, conforme Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

2.2 Processo de Relacionamento de Serviços de TI

O Processo de Relacionamento de Serviços de TI (conforme o item 7 da Norma Brasileira NBR ISO/IEC 20.000) endereça essencialmente as práticas de Gestão de Relacionamento com Clientes; e Gestão de Relacionamento com Fornecedores.

As práticas desse processo foram avaliadas por meio das respostas fornecidas às solicitações (de 7 a 14) constantes da mensagem eletrônica "Solicitação de informações para auditoria do processo de operações de TI" encaminhada em 5/9/2016 às áreas de TI avaliadas, as quais forneceram arquivos digitais, conforme segue:



#	Solicitação	Arquivos Digitais
7	Fornecer a <u>lista de clientes de serviços de TI</u> , bem como indicar o <u>responsável pelo gerenciamento de cada cliente</u> e pela sua satisfação, ou informar a sua inexistência.	3
8	Fornecer documentação relativa aos <u>mecanismos de comunicação com o cliente de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	11
9	Fornecer documentação relativa à <u>avaliação de desempenho de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	2
10	Fornecer documentação relativa ao processo de <u>mudanças nos requisitos de sistema</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	7
11	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para tratar <u>reclamações do cliente sobre serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	8
12	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para tratar <u>reclamações do cliente sobre serviços de TI que não podem ser resolvidas pelos canais normais</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	0
13	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>medir satisfação do cliente de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	1
14	Fornecer documentação relativa ao <u>gerenciamento de fornecedores de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	6

Foram apresentados 38 arquivos digitais como comprovação da adoção das práticas relativas ao Processo de Fornecimento de Serviços de TI.

Após análise do conjunto de informações, concluiu-se que com relação ao Processo de Relacionamento de Serviços de TI, **não** foram encontrados elementos suficientes para demonstrar a utilização, pelas áreas de TI do Senado Federal avaliadas, as práticas Gestão de Relacionamento com Clientes; e Gestão de Relacionamento com Fornecedores, conforme Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20.000.





2.3 Processo de Resolução de Serviços de TI

O Processo de Resolução de Serviços de TI (conforme o item 8 da Norma Brasileira NBR ISO/IEC 20.000) endereça essencialmente as práticas de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviço; e Gestão de Problemas.

As práticas desse processo foram avaliadas por meio das respostas fornecidas às solicitações (de 15 a 20) constantes da mensagem eletrônica "Solicitação de informações para auditoria do processo de operações de TI" encaminhada em 5/9/2016 às áreas de TI avaliadas, as quais forneceram arquivos digitais, conforme segue:

#	Solicitação	Arquivos Digitais
15	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para tratar <u>requisições de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	7
16	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para tratar <u>incidentes de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	5
17	Fornecer documentação relativa a <u>definições acordadas com o cliente sobre incidentes prioritários de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	0
18	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>identificar e resolver problemas de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	2
19	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>analisar dados e tendências de incidentes e de problemas de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	2
20	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>identificar ações capazes de mitigar impactos de problemas sobre serviços de TI</u> , e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	0

Foram apresentados 16 arquivos digitais como comprovação da adoção das práticas relativas ao Processo de Fornecimento de Serviços de TI.

Após análise do conjunto de informações concluiu-se que com relação ao Processo de Resolução de Serviços de TI, **não** foram encontrados elementos suficientes para demonstrar a utilização, pelas áreas de TI do Senado Federal avaliadas, as práticas de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviço; e Gestão de Problemas, conforme Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20.000.



2.4 Processo de Controle de Serviços de TI

O Processo de Controle de Serviços de TI (conforme o item 9 da Norma Brasileira NBR ISO/IEC 20.000) endereça essencialmente as práticas de Identificação dos Itens de Configuração; Identificação dos Componentes de Serviço; bem como o vínculo dos itens de configuração com os serviços (ou componentes) e entre si.

As práticas desse processo foram avaliadas por meio das respostas fornecidas às solicitações (de 21 a 25) constantes da mensagem eletrônica "Solicitação de informações para auditoria do processo de operações de TI" encaminhada em 5/9/2016 às áreas de TI avaliadas, as quais forneceram arquivos digitais, conforme segue:

#	Solicitação	Arquivos Digitais
21	Fornecer documentação relativa a <u>catálogo de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	9
22	Fornecer a <u>lista de itens de configuração de TI</u> , bem como seus <u>inter-relacionamentos</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	13
23	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>registro, controle, mudanças e rastreamento de versão dos itens de configuração</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	9
24	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>requisições de mudanças de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	2
25	Fornecer documentação relativa aos procedimentos para <u>mudanças emergenciais de serviços de TI</u> e respectivo conjunto existente de registros de informações, ou informar a sua inexistência.	1

Foram apresentados 34 arquivos digitais como comprovação da adoção das práticas relativas ao Processo de Fornecimento de Serviços de TI.

Após análise do conjunto de informações concluiu-se que com relação ao Processo de Controle de Serviços de TI, **não** foram encontrados elementos suficientes para demonstrar a utilização, pelas áreas de TI do Senado Federal avaliadas, as práticas de Identificação dos Itens de Configuração; Identificação dos Componentes de Serviço; bem como o vínculo dos itens de configuração com os serviços (ou componentes) e entre si, conforme Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20.000.





3. CONCLUSÕES

Por intermédio da presente auditoria, buscou-se avaliar em que medida o Senado Federal promove a utilização de boas práticas de mercado, no processo de operações de TI, e avaliar em que medida é realizada a verificação dos resultados obtidos com os serviços de TI fornecidos.

Após análise do conjunto de informações fornecidas concluiu-se que, para as áreas de TI avaliadas:

- **não** foram encontrados elementos suficientes para demonstrar que estas utilizam processos de operações ou gestão de serviços de TI, conforme preconiza a Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011; e
- **não** foram encontrados elementos suficientes para demonstrar que estas promovam a verificação dos resultados obtidos com os serviços de TI fornecidos para a instituição.

Diante do exposto, propomos ao Primeiro-Secretário o encaminhamento da seguinte recomendação à Diretoria-Geral (DGER), à Secretaria de Comunicação Social (SECOM), e ao Instituto Legislativo Brasileiro (ILB):

- Promover a adoção e utilização de boas práticas de mercado no processo de operações de TI, nos termos do Acórdão 1.233/2012 - Plenário do TCU, que orienta a Administração Pública Federal a aplicar as práticas de gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando, em particular, a ABNT NBR ISO/IEC 20.000 e o ITIL v.3;
- Promover a verificação dos resultados obtidos com os serviços de TI fornecidos para a instituição.

É o relatório.

Brasília, setembro de 2017.

(assinado eletronicamente)
Roberto Fonseca Iannini
Auditor

(assinado eletronicamente)
Marcelo Silva Cunha
Auditor

(assinado eletronicamente)
Helio Marçola Jr
Coordenador da SCISF

