



# Instituto Nacional do Seguro Social

## Auditoria-Geral

### RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Avaliação da gestão e fiscalização dos contratos de teleatendimento do INSS (Central 135)

Exercício 2023

Dezembro de 2023

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS)**  
**Auditoria-Geral (AUDGER)**  
**Auditoria Regional em Recife (AUDREC)**

*RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO*

Unidades Auditadas:

**Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL e Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN**

### **Missão**

Aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivos, baseados em risco, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles.

### **Avaliação**

O trabalho de avaliação, como parte da atividade de auditoria interna, consiste na obtenção e na análise de evidências com o objetivo de fornecer opiniões ou conclusões independentes sobre um objeto de auditoria. Objetiva também avaliar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos relativos ao objeto e à Unidade Auditada, e contribuir para o seu aprimoramento.

# RESUMO

## 1. QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDITORIA?

Avaliação da etapa de gestão e fiscalização do contrato de teleatendimento do INSS (Central 135 - Unidade Recife). O contrato auditado foi o de nº 04/2020, com o valor global inicial de R\$ 3.290.000,00 e vigência no período de 13/02/2020 a 31/08/2020, com possibilidade de prorrogação até 20.10.2024 em decorrência do décimo sexto termo aditivo ao contrato que está em andamento.

## 2. POR QUE A AUDITORIA REALIZOU ESSE TRABALHO?

O trabalho realizado foi incluído no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) 2022, considerando os riscos inerentes ao processo, além da importante vinculação do tema aos objetivos estratégicos institucionais constantes no Mapa Estratégico para o quadriênio 2022-2023:

- Ampliar o reconhecimento automático do direito do cidadão;
- Garantir a efetividade no pagamento de benefícios;
- Aprimorar o cadastro do cidadão;
- Desburocratizar os processos de trabalho;
- Incentivar a Educação Previdenciária;
- Promover a gestão da informação;
- Facilitar o acesso aos serviços.

Os objetivos acima integram a dimensão estratégica “Foco no Cidadão”, com o objetivo de proporcionar uma efetiva comunicação entre o segurado e a instituição. O processo de teleatendimento se encontra inserido nesta dimensão estratégica, sendo fundamental sua avaliação para contribuição na otimização contínua dos objetivos estabelecidos. A página institucional do INSS, que trata sobre “Objetivos, metas, indicadores e resultados”, em relação aos objetivos da dimensão estratégica “Foco no Cidadão” registra que:

“Esse grupo de objetivos estratégicos tem como principal alvo a melhoria dos processos de atendimento, sempre sob a perspectiva dos beneficiários. Para isso, faz-se necessária uma análise da efetividade da comunicação entre o segurado e a Instituição, a identificação de quais os processos que mais o impactam a qualidade do serviço prestado e se esses serviços estão agregando valor à vida do segurado”<sup>1</sup> (grifo nosso)

---

<sup>1</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/objetivos-metas-indicadores-e-resultados#:~:text=Miss%C3%A3o%3A%20Garantir%20prote%C3%A7%C3%A3o%20social%20aos,meio%20do%20reconhecimento%20de%20direitos.>

Confirma-se, portanto, o importante papel do serviço de teleatendimento, executado na instituição por meio de recurso eletrônico (hardware e software que possibilitam um determinado grupo de atendimento) ou humano (centrais de teleatendimento 135).

O processo de comunicação institucional por meio do teleatendimento no INSS inicia com ligações que são realizadas para o tridígito “135”, por meio de operadora de telefonia. A Unidade de Resposta Audível (URA) é a porta de entrada destas ligações que são efetivamente encaminhadas para a Plataforma de Comunicação e Controle de Chamadas (PCCCA) que realiza a prestação dos serviços de atendimento eletrônico ou de comutação e controle para atendimento humano nas Centrais de Atendimento Remoto da Previdência Social.

Esses serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle são objeto de um contrato institucional que também possui, por incumbência, o registro rigoroso de todas as interações com o público para a necessária emissão de relatórios gerenciais sobre todo o procedimento de atendimento, eletrônico ou humano. Esses relatórios são fundamentais ao gerenciamento do processo de teleatendimento e possibilitam o monitoramento da qualidade do serviço prestado por meio de atendimento humano nas centrais de atendimento.

O serviço de teleatendimento humano integra a outra parte do processo comunicacional e ocorre após o atendimento inicial pela PCCCA que, conforme mencionado, gerencia a distribuição de chamadas para as centrais de atendimento 135, observando a disponibilidade destas unidades para que aquele serviço por fim seja realizado com o menor tempo possível de fila de espera. A etapa final do teleatendimento, na forma humana, é decisiva no processo de interação da instituição junto ao usuário demandante do serviço, para a efetivação do atendimento aos objetivos institucionais planejados.

Assim, a auditoria realizou o presente trabalho de avaliação com esse objeto de analisar os indicadores estabelecidos no contrato na etapa finalística do processo, corroborando com os propósitos institucionais.

### **3. QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDITORIA? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?**

Com base nos exames realizados, concluiu-se que ocorreram falhas na etapa de execução do contrato, tendo sido evidenciado:

1. Impossibilidade de avaliação do serviço prestado mediante os indicadores estabelecidos, cujas informações fundamentais à aferição não são disponibilizadas durante o processo; e,
2. Falhas nos controles estabelecidos para o recebimento do objeto contratado.

Assim, as recomendações emitidas incluem ações no sentido de:

1. Implementar a integração entre a gestão do contrato da prestadora dos serviços de Teleatendimento humano (Provider) e a gestão da empresa responsável pela PCCCA (COMUNIX-3Corp), através de mecanismos que considerem os riscos de interrupções, ausência de funcionamento ou falhas na PCCCA viabilizando medidas preventivas e mitigadoras no caso de tais ocorrências.

2. Implementar mecanismos de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto;
3. Promover revisão dos valores pagos por meio do índice VMS (Valor Mensal do Serviço) e, em caso de comprovação de desconformidade, providenciar a restituição.
4. Promover revisão e eventual ressarcimento de valores referente ao período de 20.07 a 19.08.2020, pelo não atendimento do indicador ISC (índice de Satisfação dos Usuários).

# LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

INSS	- Instituto Nacional do Seguro Social
CGLCO	- Coordenação Geral de Licitações e Contratos
PAINT	- Plano Anual de Auditoria Interna
SEGES	- Secretaria de Gestão
MPDG	- Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
DIRAT	- Diretoria de Atendimento
PI	- Plano interno
IN	- Instrução Normativa
IMR	- Instrumento de Medição de Resultados
ICA	- Percentual de chamadas atendidas em até 20 segundos
TMA	- Tempo Médio de Atendimento
TME	- Tempo Médio de Espera
IFQR	- Avaliação de Qualidade dos Operadores
ISC	- Índice de Satisfação dos Usuários
IAR	- Índice de Atendimentos Registrados
IFQA	- Avaliação de Qualidade dos Operadores
ISCA	- Índice de Satisfação dos Usuários
IFQM	- Avaliação de Qualidade dos Operadores
ISCM	- Índice de Satisfação dos Usuários
IACHD	- Índice de Aderência à Curva Histórica de Demanda
PB	- Projeto Básico
NBR	- Norma Brasileira
ABNT	- Associação Brasileira de Normas Técnicas
DCCONTR	- Divisão de Controle de Contratos
VMS	- Valor Mensal do Serviço
IFM	- Índice de Faturamento Mensal
IFMMAX	- Quantidade Máxima Possível de IFM
VMF	- Valor Mensal da Fatura
PCCCA	- Plataforma Centralizada de Comutação de Chamadas

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b>	<b>11</b>
1. Impossibilidade de avaliação do serviço prestado mediante controles estabelecidos.	11
2. Falhas nos controles inerentes aos procedimentos de recebimento do objeto contratado.	16
<b>RECOMENDAÇÕES</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>23</b>

# INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da ação de auditoria realizada no âmbito da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL e Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN, cujo objeto foi a gestão e fiscalização do contrato de teleatendimento do INSS - Central de Teleatendimento de Recife/PE (contrato 04/2020).

Relacionamos abaixo as informações referentes à programação da dotação orçamentária, prevista no orçamento da União, no exercício de 2020.

- **Gestão/Unidade:** 57202/512006
- **Fonte:** 0250570202
- **Programa de Trabalho:** 09271221425910001
- **Elemento de Despesa:** 339037
- **PI:** PREVELE1

O escopo do trabalho desenvolvido tratou do contrato da central de teleatendimento de Recife/PE, observando aspectos como a materialidade e relevância, dentre os contratos em vigência com o mesmo objeto.

Esta ação estava prevista no Plano Anual de Auditoria para o exercício 2022 (PAINT-2022), considerando a relevância do tema para o alcance da missão do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, as obrigações normativas, além da avaliação de risco aos quais os processos de trabalho estão expostos.

A materialidade da ação foi estimada na ordem de R\$93.375.902,24, valor empregado pela unidade de Recife nos anos de 2020, 2021 e até junho 2022, informação extraída da GCWEB em 18.07.2022. Trata-se de processo de alta materialidade, relevância e criticidade, justificando assim, a realização desta ação de Auditoria.

O objetivo da ação foi avaliar a gestão e fiscalização do contrato de teleatendimento do INSS (Central 135), buscando agregar valor aos controles internos dos acompanhamentos deste contrato, evitar desperdício de recurso público por serviço não prestado ou prestado com falhas e subsidiar a tomada de decisões sobre renovação ou futuras contratações, contribuindo assim com os objetivos institucionais.

No processo de auditoria foi examinado o fluxo de escolha dos fiscais e gestores estabelecidos para o contrato, o comportamento dos indicadores adotados durante a fiscalização, a conformidade do acompanhamento, da fiscalização e dos pagamentos pelos serviços prestados, bem como os controles instituídos para assegurar a efetiva entrega dos serviços. A ação de auditoria avaliou a prestação dos serviços realizada entre o período maio de 2020 até o mês de outubro de 2022.

Definidos os objetivos da auditoria e considerando a pertinência e materialidade do objeto, foram elaboradas as seguintes questões e subquestões de auditoria:

1. Existem fluxos estabelecidos para a escolha dos gestores e fiscais do contrato de teleatendimento (135) em Recife observando-se, por parte dos servidores indicados,

justificativas que envolvam deficiências e limitações técnicas apresentadas que impeçam o diligente cumprimento do exercício de suas atribuições?

2. O contrato é acompanhado, fiscalizado e pago adequadamente mediante controles que atestem a efetiva entrega dos serviços?

2.1. Após a assinatura do contrato, foi realizada reunião inicial nos moldes disposto nos no art. 45 da IN 05/2017?

2.2. Existem instrumentos de controle aptos para avaliar a execução dos serviços?

2.3. O recebimento provisório foi precedido da elaboração dos relatórios circunstanciados, pelos fiscais técnicos, administrativos, fiscal setoriais ou equipe de fiscalização?

2.4. O recebimento definitivo pelo gestor do contrato foi feito com base nos relatórios e documentação apresentados pelos fiscais dos contratos?

2.5. Nos casos em que os serviços não sejam prestados, ou sejam prestados em desconformidade com as cláusulas contratuais, são realizadas as glosas respectivas?

2.6. Na ocorrência de descumprimento contratual, foram aplicadas as sanções estabelecidas em contrato?

Como referencial normativo para embasamento da avaliação do objeto auditado, foram utilizadas as leis e normativos abaixo relacionados:

- Lei 8.666, de 21.07.1993 - Lei geral de licitações;
- Lei 10.520, de 17.07.2002 - Lei do Pregão;
- Decreto 3.555, de 08.08.2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- Instrução Normativa SEGES/MPDG Nº 05, de 26.05.2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Portaria SEGES/ME Nº 8.678, de 19.07.2021 - Dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Termo de Referência;
- Manual do Portal (Portaria DIRAT/INSS Nº 370, de 18.03.2021 - aprovou e determinou a publicação do Manual do Portal 135 e seu respectivo anexo.

O trabalho foi realizado utilizando como metodologia as técnicas de análise documental, questionário eletrônico, indagação escrita e correlação de informações obtidas. Para análise dos processos de pagamentos, com objetivo de relacionar os indicadores e a sua mensuração, foi aplicado questionário eletrônico, com o fito de apurar os procedimentos adotados no transcorrer do processo de fiscalização e gestão, evidenciando achados disponibilizados nos papéis de trabalho elaborados pela equipe.

Vale ressaltar que o período inicial da execução do objeto contratado transcorreu durante a pandemia do COVID-19, razão pela qual foi necessária a execução do serviço considerando as medidas sanitárias preventivas estabelecidas para o período por parte do governo do estado, mediante diretrizes normativas. Ocorre que, o planejamento da contratação se deu em período anterior à pandemia que afetou, inicialmente, a execução e a quantidade de postos de trabalho estabelecidos mediante indicadores. O procedimento de auditoria observou este aspecto quando das análises realizadas.

As inconformidades detectadas no processo foram tratadas em dois achados, um que apresenta uma relação direta com os indicadores estabelecidos e outro com o processo de recebimento do objeto contratado. Estes achados apresentam subgrupos que reforçam a condição encontrada e respondem às questões de auditoria estabelecidas.

# RESULTADOS DOS EXAMES

## 1. Impossibilidade de avaliação do serviço prestado mediante controles estabelecidos.

Os pagamentos dos serviços contratados pela Administração devem ser realizados de acordo com o que foi efetivamente executado. Para que isso seja possível, são estabelecidos indicadores e metas que permitam a mensuração do objeto e a consequente remuneração consoante os resultados alcançados. Por isso, a implementação dos indicadores estabelecidos em um processo, precisa considerar que as informações necessárias ao procedimento de medição do objeto estarão disponíveis para a averiguação da qualidade dos serviços ofertados. Sendo assim, mediante análise documental, buscou-se verificar se os instrumentos de controle estariam aptos para a avaliação do serviço contratado. Esta análise observou a medição do serviço abrangendo o período do início da atividade contratada, maio de 2020, até o mês de outubro de 2022, no total de 30 medições.

Nesse viés, segundo preceitua o art. 47 da IN 05/2017, a execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumento de controle apto para mensurar os resultados a serem alcançados, compreendendo os seguintes aspectos quando for o caso:

- a) os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- b) os recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- c) a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- d) a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- e) o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- f) a satisfação do público usuário.

Por sua vez, o anexo VIII-A (da fiscalização técnica), da IN 05/2017, item 1, ressalta que a fiscalização deve avaliar constantemente a execução do objeto e redimensionar o pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas:

1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

O anexo V, que trata das Diretrizes para elaboração do Projeto Básico (PB) ou Termo de Referência (TR), da IN 05/2017, item 2.6 e subitem d.4.6, menciona que as adequações nos

pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso.

No mesmo sentido, o TR, item 6.3.1, trata sobre a adoção de Instrumento de Medição de Resultados (IMR) para a aferição da qualidade da prestação dos serviços, estabelecendo a implementação de redimensionamento do pagamento conforme indicadores estabelecidos.

Dessa forma, a fiscalização deve averiguar, na periodicidade estabelecida no processo, a qualidade da prestação dos serviços e redimensionar o pagamento caso a contratada para o serviço de teleatendimento não atenda aos indicadores definidos. Para a adequada medição, as informações que subsidiam a análise da fiscalização em relação ao atendimento dos indicadores precisam se encontrar sempre disponíveis para os gestores e fiscais do contrato.

No quadro 1 abaixo, foram relacionados os indicadores que deveriam ser observados pelo contratante para aferir a prestação do serviço durante sua execução, conforme disposições contratuais:

**Quadro 1 – Indicadores estabelecidos no processo**

	Indicador	Finalidade
1	<b>ICA</b> - Percentual de chamadas atendidas em até 20 segundos*	Garantir o atendimento do maior número de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
2	<b>TMA</b> - Tempo Médio de Atendimento	Garantir o atendimento breve das chamadas recebidas para atendimento pelo operador.
3	<b>TME</b> - Tempo Médio de Espera*	Garantir o atendimento breve das chamadas em espera.
4	<b>IFQR</b> - Avaliação de Qualidade dos Operadores (receptivo)	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador.
5	<b>ISC</b> - Índice de Satisfação dos Usuários	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com a avaliação do cliente/usuário.
6	<b>IAR</b> - Índice de atendimentos Registrados	Garantir que todos os atendimentos sejam registrados por tipo de serviço prestado visando extrair gerenciar o atendimento.
7	<b>IFQA</b> - Avaliação de Qualidade dos Operadores (Ativo)	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço ativo.
8	<b>ISCA</b> - Índice de Satisfação dos Usuários (serviço ativo)	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com avaliação do cliente/usuário.
9	<b>IFQM</b> - Avaliação de Qualidade dos Operadores (multimeios)	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de multimeios.
10	<b>ISCM</b> - Índice de Satisfação dos Usuários (multimeios)	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com avaliação do cliente/usuário.
11	<b>IFD</b> - Índice de Faturamento Diário	O limite estabelecido para o IFD é de 1.200 Unidades de Posição de Atendimento - UPA. A UPA equivale a ao período de 5 horas e 10 minutos de tempo com operador efetivamente logado ao conjunto de hardware e software necessários a operação de teleatendimento
12	<b>IACHD</b> – Índice de Aderência à Curva Histórica de Demanda*	Garantir a melhor ocupação das posições de atendimento durante todo período de atendimento 7:00 às 22:00 de acordo com a curva de demanda.

\*Os indicadores 1 e 3, a partir do 7º Termo Aditivo (TA), foram substituídos pelo 12.

**Fonte:** Elaboração própria, com base no Termo de Referência e alteração no 7º termo aditivo do contrato nº 04/2020

O serviço de Teleatendimento humano na unidade de Recife foi celebrado através do Contrato nº 04/2020 em 13.02.2020, observando os indicadores de 1 a 11, relacionados no Quadro 1, para monitoramento durante a gestão do contrato.

Em 21.09.2020, através do Contrato nº 15/2020, firmado entre o INSS e o Consórcio COMUNIX-3Corp, foi iniciada prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano das Centrais de Atendimento Remoto do INSS, executado por meio da Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA). O procedimento de distribuição das chamadas para as centrais de atendimento passou, portanto, a ocorrer através de fila única universal entre centrais de teleatendimento existentes, com distribuição realizada de forma equânime. O contrato celebrado para a operação da PCCCA também envolve o registro e a disponibilização das informações necessárias à aferição dos serviços de teleatendimento humano mediante relatórios emitidos para o gerenciamento por parte dos gestores desse contrato. Portanto, quaisquer falhas ou fragilidades nas informações disponibilizadas por intermédio da plataforma proporcionam prejuízo à aferição do serviço de teleatendimento humano.

Com a nova modalidade de transferência de chamadas às centrais, estas deixaram de possuir sua própria fila de espera, que passou a ser global e administrada pela plataforma centralizada.

Com a implantação da fila única universal e a conseqüente alteração do processo de atendimento das chamadas, o monitoramento dos indicadores que tratavam sobre o tempo de espera nas chamadas realizadas pelos cidadãos (TME) e frequência de chamadas atendidas (ICA) ficou impossibilitado, já que as chamadas observavam as filas de espera das centrais de forma individual.

Observando esta condição a NOTA TÉCNICA Nº 6/2021/DIRAT/CGEUC/COGEC/DGCAT, de 18.02.2021, estabeleceu que os indicadores informados, outrora monitorados, fossem substituídos por outro indicador mediante termo aditivo de contrato.

A paralisação do monitoramento dos indicadores mencionados, que observavam tempo de espera e frequência de atendimento a chamadas, ocorreria no interregno de 60 dias, conforme estabelecido em 24.02.2021 por meio do Ofício SEI Circular nº 7/2021/DIRAT-INSS, até que um termo aditivo ao contrato vigente, com o fito em substituir os indicadores informados fosse realizado. Esta condição ocorreu após o período indicado neste Ofício, em 06.10.2021, com o sétimo termo aditivo, que adotou o indicador IACHD (Índice de Aderência a Curva Histórica de Demanda), que trataria sobre a ocupação das posições de atendimento durante todo período de atendimento.

Observa-se, portanto, que os indicadores que seriam observados pela gestão do contrato para monitorar os aspectos relacionados à maior brevidade no atendimento (tratados anteriormente pelo TME e ICA) foram substituídos por outro relacionado a ocupação de

postos de trabalho com cobertura maior ou menor, de acordo com a curva de demanda (IACHD).

O relatório emitido sobre o IACHD, ao fim do período analisado na ação de auditoria, ainda apresentava fragilidade, pois as informações emitidas pela PCCCA eram disponibilizadas por essa plataforma através de relatórios diários e a contratada do serviço de teleatendimento humano as inseria em um relatório consolidado e compilado. Ao fim do processo, o relatório final emitido não apresentaria em seu desenvolvimento a segregação necessária à garantia das informações disponibilizadas. Além dos aspectos já tratados sobre os indicadores TME, ICA e IACHD, a análise realizada pela auditoria identificou medições em que a PCCCA apresentou intercorrências que impossibilitaram a disponibilização de informações seguras nos relatórios emitidos, estas necessárias à adequada aferição de outros indicadores do serviço de teleatendimento humano contratado.

O quadro 2, abaixo, apresenta um resumo das intercorrências que produziram impacto no processo de aferição de alguns indicadores do serviço de teleatendimento por conta da plataforma, registradas no recebimento do objeto pelos fiscais e/ou gestores do contrato em sua medição.

**Quadro 2 – Registros das interferências plataforma nos indicadores**

	Medição	IAR	ICA	ISC	TME	IACH	IFD
1	15.05 a 25.05.20						
2	26.05 a 19.06.20						
3	20.06 a 19.07.20						
4	20.07 a 19.08.20	A					
5	20.08 a 19.09.20	A					
6	20.09 a 19.10.20						
7	20.10 a 19.11.20						
8	20.11 a 19.12.20	A					
9	20.12.20 a 19.01.21						
10	20.01 à 19.02.21						A
11	20.02 a 19.03.21	A	B		B		A
12	20.03 a 19.04.21	A	B		B		
13	20.04 a 19.05.21	A	B		B		A
14	20.05 a 19.06.21	A	B		B		
15	20.06 a 19.07.21	A	B		B		A
16	20.07 a 19.08.21	A	B		B		A
17	20.08 a 19.09.21		B		B		A
18	20.09 a 19.10.21		B		B	C	
19	20.10 a 19.11.21		B		B	C	A
20	20.11 a 19.12.21		B		B	C	A
21	20.12.21 a 19.01.22		B		B	C	
22	20.01 à 19.02.22		B		B	C	A
23	20.02 a 19.03.22		B		B	C	A
24	20.03 a 19.04.22		B		B	C	A
25	20.04 a 19.05.22		B		B	C	A
26	20.05 a 19.06.22		B		B	C	A
27	20.06 a 19.07.22		B		B	C	A

28	20.07 a 19.08.22		B		B	C	A
29	20.08 a 19.09.22		B		B	C	A
30	20.09 a 19.10.22					D	A
<b>Legenda:</b>							
<b>A. Registro de falhas no sistema da PCCCA com impacto no recebimento</b>							
<b>B. Indicadores não verificados por conta da implementação da fila única entre as centrais de teleatendimento</b>							
<b>C. IACH não implementado depois do Termo Aditivo</b>							
<b>D. Relatório final do IACHD provisionado pela empresa de teleatendimento e não pela responsável pela PCCCA</b>							

**Fonte:** Elaboração própria, com base nos processos de medição

Abaixo disponibilizamos as informações tratadas no Quadro 2 sobre as intercorrências registradas nos termos de recebimento provisório / definitivo, conforme legenda apresentada:

- a) O item “**A**” relacionado no quadro demonstra a frequência das falhas no sistema do PCCCA (interrupções / ausência de funcionamento e erros) que afetaram os indicadores IAR e IFD por indisponibilidade ou imprecisão das informações necessárias a adequada medição desses. Com relação ao IAR os registros ocorreram em 9 medições no período entre 20.07 e 19.08.2021, não sendo constatadas novas ocorrências após a última data informada. De 30 medições analisadas, estas ocorrências representam 30% do total verificado. Com relação ao IFD, se observa grande incidência de falhas no período entre 20.01.2021 e 19.10.2022. Sobre este indicador, para o total das 30 medições analisadas, observa-se falhas no sistema do PCCCA em 56,67% dos registros. Ainda sobre o IFD, constata-se que a frequência de falhas a partir de 20.01.2021, ou seja a partir da décima medição, corresponde a 80,95% dos casos, o que aponta para uma tendência a reincidência de falhas neste indicador para medições subsequentes ao período total analisado.
- b) O item “**B**” do quadro se apresenta em interstício de tempo que vai de 20.02.2021 a 19.09.2022 (19 meses), em que os indicadores que tratam sobre a fila de espera (ICA e TME) não foram monitorados por conta da implementação da fila única entre as centrais de teleatendimento. Do total de 30 medições, os registros observados correspondem a 63,33%.
- c) Os itens “**C**” e “**D**” demonstram que a implementação do IACHD ocorreu em um período superior a 11 meses, considerando o aditivo formalizado com esse objetivo em 06.10.2021. A implementação concretizou-se na última medição analisada. Contudo, as informações eram submetidas primeiramente à prestadora de serviço de teleatendimento humano, para que esta as consolidasse em relatório final, prejudicando a confiabilidade pela ausência de segregação de responsabilidades.

A análise desenvolvida no processo de auditoria identificou, portanto, que a averiguação dos indicadores estabelecidos no processo auditado foi prejudicada no período observado com considerável regularidade. Constata-se que a performance da PCCCA, no que diz respeito a disponibilização de informações completas e precisas, é uma variável importante a ser considerada para o monitoramento da qualidade do serviço de teleatendimento humano no INSS, contudo essa faz parte do contrato celebrado com a COMUNIX-3Corp.

Identificou-se, portanto, a deficiência nos fluxos de informação e comunicação entre a gestão dos contratos da Provider e Comunix.

Assim, em que pese a existência de instrumentos de medição e controle no processo auditado, para que a aplicação destes sejam efetivos, faz-se necessária a integração entre a gestão do contrato da prestadora dos serviços de Teleatendimento humano (Provider) e a gestão da empresa responsável pela PCCCA (COMUNIX-3Corp), através de mecanismos que considerem os riscos de interrupções, ausência de funcionamento ou falhas na PCCCA para que sejam providenciadas medidas preventivas e mitigadoras no caso dessas ocorrências.

## **2. Falhas nos controles inerentes aos procedimentos de recebimento do objeto contratado.**

A etapa de recebimento do objeto é parte do monitoramento da execução contratual realizada mediante análises e encaminhamentos de servidores designados, tendo por objetivo aferir a qualidade estabelecida para este serviço. Compõe-se do recebimento provisório, no qual se emite relatório circunstanciado, e do recebimento definitivo, realizado por meio de termo circunstanciado, etapas realizadas respectivamente pelos fiscais e gestores do contrato.

O trabalho desenvolvido analisou a etapa de recebimento do objeto (provisório e definitivo) no período de maio de 2020 a outubro de 2022, totalizando 30 medições.

A verificação do atendimento aos aspectos normativos legais e contratuais em relação ao procedimento de recebimento do objeto contratado, mediante relatório e termo circunstanciado, foi feita observando as diretrizes legais aplicáveis.

Segundo preceitua o Art. 49 da IN 05/2017, ao tratar sobre o recebimento provisório e definitivo, c/c os arts. 73 a 76 da Lei nº 8.666 de 1993:

- o recebimento provisório deve ser realizado pelo responsável pelo acompanhamento do serviço e fiscalização, através de termo circunstanciado;
- o recebimento definitivo deve ser realizado por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado;
- Observar-se-á a responsabilidade pela solidez e segurança do serviço, além da perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato;
- A Administração deve rejeitar, no todo ou em parte, o serviço em desacordo com o contrato.

Ainda tratando sobre o assunto, o Art. 50 da IN 05/2017 apresenta as diretrizes abaixo relativas aos recebimentos provisório e definitivo, realizados pela fiscalização e gestão, respectivamente, conforme atribuições e observando a segregação de funções:

- O relatório e o termo circunstanciado devem ser emitidos observando os aspectos contratuais;
- O relatório circunstanciado, emitido no recebimento provisório, deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, além

de documentos que porventura sejam necessários para estabelecer o valor exato a ser faturado pelo serviço considerando o Instrumento de Medição de Resultado estabelecido no processo;

- O termo circunstanciado, emitido no recebimento definitivo, deve realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização, realizando os encaminhamentos necessários ao pagamento dos serviços prestados, observando irregularidades que impeçam a liquidação do procedimento de pagamento neste sentido.

Por sua vez, as cláusulas Primeira (objeto) e Terceira (preço), do contrato 04/2020, tratam, respectivamente, sobre a obrigatória observância dos elementos estabelecidos no Termo de Referência e sobre o valor mensal da contratação, que dependerá de cumprimento integral do quantitativos de serviços efetivamente prestados. O Termo de Referência, que integra o instrumento contratual, observa em seu subitem 6.3.4. aspectos sobre o faturamento. Conforme diretriz, o VMF (valor mensal da fatura) é o valor estabelecido para cada fatura mensal a ser pago à contratada. No item 6.3.5.4. o Termo de Referência trata sobre a multa pela ocorrência de atraso injustificado na execução do objeto.

Conforme estabelecem as diretrizes normativas observadas neste processo de auditoria, o recebimento provisório e definitivo dos serviços desenvolvidos no contrato 04/2020 devem ser realizados por servidores que, munidos das atribuições estabelecidas mediante designação, desenvolvem as atividades de fiscalização ou gestão a fim de monitorarem o serviço contratado para que todos os aspectos contratuais sejam observados e, por fim, os objetivos da contratação sejam cumpridos (vide inc. I do art. 73 da Lei 8666/93 e incisos I e II, do art. 49 da IN 05/2017).

A designação dos gestores e fiscais e o estabelecimento de atribuições, ocorre mediante ato que demanda a publicação de portarias, relacionando cada servidor e seus respectivos papéis. Essas portarias devem observar o princípio da segregação de funções consoante previsto no art. 50 da IN 05/2017.

Foi identificado no procedimento de auditoria o recebimento do objeto contratado sem que os servidores estivessem portariados para a atuação neste sentido, conforme períodos abaixo relacionados:

- a) Serviços executados no período de 20.06 a 19.07.20: Recebimento Definitivo realizado com o valor mensal da fatura de R\$ 2.289.497,91;
- b) Serviços executados no período de 20.07 a 19.08.20: Recebimento Provisório e Recebimento Definitivo realizado com o valor mensal da fatura de R\$ 2.303.000,00;
- c) Serviços executados no período de 20.08 a 19.09.20: Recebimento Provisório e Recebimento Definitivo realizado com valor mensal da fatura de R\$ 2.961.000;
- d) Serviços executados no período de 20.09 a 19.10.20: Recebimento Provisório e Recebimento Definitivo realizado com o valor mensal da fatura de R\$ 2.961.000;
- e) Serviços executados no período de 20.10 a 19.11.20: Recebimento provisório e recebimento definitivo realizado com o valor mensal da fatura de R\$ 3.222.581,24.

Das 30 medições analisadas, em 5 não houve a emissão de portaria para designação de fiscal do contrato, quantitativo que corresponde a 17% dos recebimentos provisório e definitivo

analisados pela auditoria. Além disso, destas 5 medições realizadas por agentes sem competência legal para a execução das atividades de gestão e fiscalização, em 4 foram detectadas falhas no recebimento do objeto (excetuando-se o que trata do período de 20.10 a 19.11.20). Nestes casos, o pagamento foi realizado em desacordo com as diretrizes constantes no Termo de Referência, conforme será abordado adiante.

Além da ausência da designação para os atos de fiscalização e gestão do processo de teleatendimento, foram identificadas falhas em relação ao valor faturado final em algumas medições do processo, que é definido observando-se os níveis de serviço estabelecidos.

Nesse sentido, o Termo de Referência apresenta dois níveis de serviço, o quantitativo e o qualitativo, os quais, se não forem cumpridos pela contratada nos indicadores estabelecidos, apresentarão reflexos diretos no valor faturado dos serviços executados, inclusive com possibilidade de aplicação de sanções mais rigorosas (itens 6.3.3, 6.3.4 e 6.3.5). Transcrevemos abaixo aspectos sobre os níveis de serviço e suas exigências, extraídos do Termo de Referência:

6.3.3.1. Quanto ao nível de serviço quantitativo, isto é, o de chamadas a ser atendido a cada mês, a contratada deverá possuir capacidade mínima de atendimento, a partir do terceiro mês de operação, de 1.200.000 (um milhão e duzentas) ligações por mês, por meio humano, dentro dos níveis de serviço estipulados no Instrumento de Medição de Qualidade - IMR, considerando a evolução da demanda de atendimento remoto e a capacidade atualmente instalada. (grifo nosso)

6.3.3.2. Os níveis de serviços qualitativos estão especificados no Anexo B, devendo ser atingidos a partir do terceiro mês de operação da Central de Teleatendimento quando a capacidade estiver completa, desde que não especificado outro prazo mais estendido, estando a contratada obrigada a prestar os serviços objeto da licitação com um padrão de atendimento igual ou superior àquele definido como EXIGIDO, sob pena de desconto proporcional, de acordo com as faixas de tolerância. (grifo nosso)

Conforme constatado pela auditoria foram realizadas medições e pagamentos sem que as diretrizes que tratam a questão no processo fossem observadas. A seguir trataremos sobre as inconformidades identificadas para cada um dos níveis de serviço estabelecidos no processo.

a) Nível de serviço quantitativo

O nível de serviço quantitativo reflete diretamente no valor de cada fatura mensal a ser paga à contratada. É obtido mediante a seguinte fórmula:

$$VMF = \frac{IFM}{IFMMAX} \times VMS$$

VMF = Valor Mensal da Fatura

IFM = Índice de Faturamento Mensal

IFMMAX = Quantidade Máxima Possível de IFM

VMS = Valor Mensal do Serviço

As informações sobre como se obter o IFM e o IFMMAX se encontram no item 6.3.4.1 do Termo de Referência. Conforme item 6.3.4.5. o Valor Mensal do Serviço (VMS) não poderá ser superior ao previsto na proposta final da contratada.

Nesse sentido, foram identificados no processo auditado, períodos com valor faturado em divergência com o estabelecido no Termo de Referência. Nestes períodos o valor faturado adotado foi o Valor Mensal do Serviço (VMS) e não o Valor Mensal da Fatura (VMF). Abaixo apresentamos tabela com as medições identificadas com esta condição, bem como os reflexos financeiros decorrentes

**Tabela 1 – Medições em que o VMF não foi adotado para o pagamento**

Período	Valor Contrato (R\$)	Faturado VMS (R\$)	VMF produzido (R\$)	Diferença entre VMS e VMF (R\$)
15.05 a 25.05.20	3.290.000,00	844.433,33	-	
26.05 a 19.06.20	3.265.938,12	1.828.925,34	1.720.180,47	108.744,87
20.06 a 19.07.20	3.290.000,00	2.289.497,91	2.276.632,24	12.865,67
20.07 a 19.08.20	3.290.000,00	2.303.000,00	2.300.898,79	2.101,21
20.08 a 19.09.20	3.290.000,00	2.961.000,00	2.960.039,52	960,48
20.09 a 19.10.20	3.290.000,00	3.246.133,33	3.237.556,02	8.577,31
20.01 a 19.02.21	3.405.118,44	3.405.118,44	3.400.857,52	4.260,92
20.02 a 19.03.21	3.405.118,44	3.405.118,44	3.383.527,05	21.591,39
20.03 a 19.04.21	4.200.826,72	3.451.083,05	3.385.528,40	65.554,65
20.04 a 19.05.21	4.200.826,72	3.556.723,51	3.403.052,21	153.671,30
<b>TOTAL</b>				<b>592.232,60</b>

**Fonte:** Elaboração própria, com base nos processos de medição e pagamento

Portanto, para o período analisado, foi verificada a diferença de R\$ 592.232,60 pagos a maior, em virtude da utilização de indicador diverso do estabelecido no Termo de Referência na definição do valor faturado para os períodos informados na tabela 1.

b) Nível de serviço qualitativo

O Termo de Referência estabelece, em seu item 6.3.3.2, que os níveis de serviços qualitativos devem ser seguidos e atingidos, conforme especificados no Anexo B daquele documento (apenso a este relatório). Ressalta-se que o Próprio TR estabelece que o início da vigência da medição, conforme os indicadores estabelecidos, deveria ocorrer após os três primeiros meses do início da execução do contrato, razão pela qual este lapso temporal não foi objeto da análise desta auditoria.

Constatou-se que a medição que ocorreu para o serviço executado de 20.07.2020 a 19.08.2020 (4ª medição), não se aplicou a glosa nem foram apresentadas justificativas em relação ao não atendimento do indicador ISC. A pendência em relação a glosa foi de R\$ 16.450,00. Excetuando este item relacionado, não foram constatadas situações em que os índices do IMR não foram atingidos sem a devida justificativa para a não aplicação de glosa.

Dessa forma, identificou-se a ausência de monitoramento dos processos de recebimento provisório e definitivo através de procedimentos de supervisão que providenciassem um melhor controle às inconformidades identificadas. A supervisão implementada permitiria o monitoramento dos aspectos contratuais que deveriam ser cumpridos.

Dessa forma, a utilização incorreta do indicador VMS no lugar do VMF gerou o pagamento excedente de R\$ 592.232,60 (conforme relatado na tabela 1). Também se constatou que a própria unidade contratante apontou o não atendimento do indicador ISC para o serviço executado no período de 20.07.2020 a 19.08.2020, o que demandaria glosa do valor de R\$ 16.450,00, correspondente ao indicador não alcançado. Além dos aspectos quantitativos, o não atendimento do indicador ISC reflete que também houve prejuízos ao atendimento ofertado ao cliente/usuário do serviço prestado, que é o cidadão que se utiliza dos serviços da Central 135.

Em suma, por todos os aspectos aqui tratados, verifica-se que, tanto o recebimento provisório quanto o definitivo dos serviços realizados, apresentaram deficiências que abrangem aspectos de medição, glosas e designação formal dos atores definidos para o desenvolvimento de fiscalização e gestão do contrato.

# RECOMENDAÇÕES

Considerando os achados expostos, recomenda-se:

## **A) à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão:**

1 - Implementar a integração entre a gestão do contrato da prestadora dos serviços de Teleatendimento humano e a gestão da empresa responsável pela PCCCA, através de mecanismos que considerem os riscos de interrupções, ausência de funcionamento ou falhas na PCCCA viabilizando a adoção de medidas preventivas e mitigadoras no caso de tais ocorrências (Mapa de Gerenciamento de Riscos).

**Prazo:** 90 dias

### **Achado nº 1**

2 – Promover:

2.1 revisão dos valores pagos por meio do índice VMS e, em caso de comprovação de desconformidade, providenciar a restituição;

2.2 revisão e eventual ressarcimento de valores referente ao período de 20.07 a 19.08.2020, pelo não atendimento do indicador ISC.

**Prazo:** 90 dias

### **Achados nº 2**

## **B) à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos:**

3 – Normatizar internamente rotinas de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto, com divulgação para todos os setores envolvidos em gestão e fiscalização no âmbito da Administração Central.

**Prazo:** 90 dias

### **Achados nº 2**

# CONCLUSÃO

Os resultados obtidos com o presente trabalho, que avaliou a etapa de gestão e fiscalização do contrato de teleatendimento do INSS (Central 135 - Unidade Recife), permitiram concluir que:

- a) Apesar de existirem diretrizes normativas legais estabelecendo a obrigatoria formalização de procedimentos para designação de servidores para o recebimento do objeto auditado, foram identificados no processo fiscais e gestores não portariados formalmente em 5 medições, sendo que em 4 destas foram verificadas falhas no recebimento do objeto;
- b) Foi realizada a reunião inicial nos moldes disposto no art. 45 da IN 05/2017;
- c) Os recebimentos provisórios foram precedidos da elaboração dos relatórios circunstanciados e o recebimento definitivo realizado com base nos relatórios e documentação apresentados pelos fiscais dos contratos, contudo:
  - foram identificados problemas na disponibilização de informações por parte da plataforma (objeto de outro contrato) que apresentou reflexo direto no monitoramento dos indicadores do contrato de teleatendimento humano, prejudicando a adequada aferição desses;
  - o recebimento do objeto apresentou inconformidade motivada pelo relatório circunstanciado e o termo circunstanciado que apontaram para pagamentos do valor faturado em divergência com o estabelecido no Termo de Referência;
  - O indicador ISC, em medição realizada no período de 20.07.2020 a 19.08.2020, não foi objeto de glosa quando a meta mínima estabelecida no Termo de Referência não foi atendida;
- d) A equipe de fiscalização e gestão de contrato observou os aspectos contratuais referentes a aplicação das sanções realizando os encaminhamentos procedimentais que lhe cabiam.

As causas das inconformidades observadas foram apresentadas neste relatório e envolvem, de forma resumida, ausência de supervisão no processo, além da ausência de mecanismos de controle necessários à disponibilização de informações necessárias à medição do objeto contratado.

A implementação das recomendações estabelecidas no processo de auditoria proporcionará que o serviço contratado seja pago conforme aquilo que foi realmente executado, com atendimento da quantidade, qualidade e dos prazos pactuados no Contrato. Também possibilitará a mitigação dos riscos de falhas nos controles, inerentes aos procedimentos a serem observados no âmbito da fiscalização dos contratos administrativos, viabilizando a aplicação adequada dos recursos públicos e a aderência da prática administrativa às normas atinentes à gestão contratual.

# ANEXOS

## I – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

### Achado nº 2 – Recomendação “3”

#### Manifestação da unidade auditada

#### Coordenação-Geral de Licitações e Contratos, em 06/12/2023 (Despacho 14XXXX45)

1. “Trata-se da segunda versão do Relatório Preliminar de Auditoria (SEI nº 14XXXX04) com os resultados da Ação de Avaliação da gestão e fiscalização dos contratos de teleatendimento do INSS (Central 135), referente ao período de maio de 2020 a outubro de 2022, realizada pela Auditoria Regional em Recife.
2. Ciente do relatório preliminar - documento SEI n. 14XXXX04 e dos despachos SEI n. 14XXXX54 e 14XXXX58.
3. Referente ao sigilo das informações, não visualizamos no relatório qualquer necessário de sigilo de conteúdo.
4. Referente a observações referente ao Achado 2, após publicação do resultado final do relatório de auditoria iremos normatizar internamente "rotinas de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto" e divulgaremos para todas os setores envolvidos em gestão e fiscalização no âmbito da Administração Central. Como sugestão, pedimos que para cumprimento dessa recomendação seja dado prazo de 90 dias contados da publicação do relatório final.
5. Devolve-se à DIROFL para ciência e demais providências.”

#### Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, em 06/12/2023 (Despacho 14XXXX06)

1. “Trata-se de solicitação de manifestação sobre o sigilo das informações e sobre os resultados apresentados na segunda versão do Relatório Preliminar de Auditoria (SEI nº 14XXXX04) com os resultados da Ação de Avaliação da gestão e fiscalização dos contratos de teleatendimento do INSS (Central 135), referente ao período de maio de 2020 a outubro de 2022.
2. Nesta oportunidade, registra-se a juntada do Despacho CGLCO-SEI nº 14XXXX45 em que a Coordenação-Geral de Licitações e Contratos, que é a área técnica competente para tratar da matéria em questão no âmbito desta Diretoria, pontua: (grifo nosso)

"2. Ciente do relatório preliminar - documento SEI n. 14XXXX04 e dos despachos SEI n.14XXXX54 e 14XXXX58.

3. Referente ao sigilo das informações, não visualizamos no relatório qualquer necessário de sigilo de conteúdo.
  4. Referente a observações referente ao Achado 2, após publicação do resultado final do relatório de auditoria iremos normatizar internamente "rotinas de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto" e divulgaremos para todas os setores envolvidos em gestão e fiscalização no âmbito da Administração Central. Como sugestão, pedimos que para cumprimento dessa recomendação seja dado prazo de 90 dias contados da publicação do relatório final."
3. Os autos vieram a esta Diretoria para conhecimento do disposto no Despacho CGLCO-SEI nº 14XXXX45 e prosseguimento.
  4. Ciente.
  5. Diante do exposto, encaminhe-se à Auditoria Regional em Recife – AUDREC e à Coordenação-Geral de Auditoria em Gestão Interna – CGAGIN para conhecimento e providências decorrentes."

### **Análise da equipe de auditoria**

A Coordenação-Geral de Licitações e Contratos apresenta, no item 4 de seu encaminhamento, posicionamento favorável a normatização interna de "rotinas de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto" e divulgação para todos os setores envolvidos em gestão e fiscalização no âmbito da Administração Central.

A Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística, observa em seu encaminhamento, no item 2, que a Coordenação-Geral de Licitações e Contratos seria a área técnica competente para "Implementar rotinas de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto"

Acatamos a recomendação na forma encaminhada, observando-se Coordenação-Geral de Licitações e Contratos como a área responsável pela implementação da recomendação.

Sendo assim a recomendação apresentará o seguinte texto:

#### **B) à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos:**

3 – Normatizar internamente rotinas de supervisão que garantam a regularidade da formalização do recebimento do objeto, com divulgação para todos os setores envolvidos em gestão e fiscalização no âmbito da Administração Central.

#### **Sobre o sigilo das informações**

A Coordenação-Geral de Licitações e Contratos informou, no item 3 de seu encaminhamento, que não observara necessidade de sigilo de informações em relação ao conteúdo do relatório.

A Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística corroborou neste sentido apresentando conhecimento das informações exaradas por essa Coordenação sem observações contrárias.

## **Achados nº 2**

### **Achados nº 1 – Recomendação “1”**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Não houve manifestação da unidade auditada.

### **Achados nº 2 – Recomendações “2”, “2.1” e “2.2”**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Não Houve manifestação da unidade auditada.