



SUMÁRIO EXECUTIVO – Auditoria Secin n. 1/2025

Processo eDoc n.	218032/2026	O que a Secin recomenda
	Auditoria sobre o processo "Gerir Incidentes e Requisições de Serviços de TIC".	<p>À Ditec:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaborar e publicar a norma complementar prevista no art. 8º da Instrução Cenin n. 1, de 21/05/2012, tratando, no mínimo, sobre os seguintes temas relativos ao processo:<ul style="list-style-type: none">◦ definição de papéis e responsabilidades;◦ procedimentos operacionais padronizados de documentação dos chamados;◦ critérios objetivos de classificação e priorização;◦ fluxos e prazos para escalonamento;◦ regras para gestão e utilização da base de conhecimento;◦ exigência de manuais técnicos para soluções atendidas;◦ padrões de comunicação com usuários do serviço;◦ critérios e requisitos para encerramento de chamados;◦ monitoramento e controle, com indicadores aferidos de maneira fidedigna e eventuais ações corretivas;◦ programa de capacitação contínua de atendentes;◦ periodicidade de revisão da norma e procedimentos.• Realizar a atualização da ferramenta OTRS para versão suportada pelo fornecedor ou a migração para solução equivalente, assegurando a disponibilidade de suporte técnico e atualizações regulares de segurança.• Estabelecer política de gestão de ciclo de vida de software crítico.• Implementar política de gestão segura de acesso privilegiado remoto, prevendo:<ul style="list-style-type: none">◦ Controle de acesso e autenticação;◦ Rastreabilidade;◦ Monitoramento;◦ Conscientização e responsabilização.• Estabelecer diretrizes, modelos de formulários e relatórios de avaliação de qualidade dos serviços.• Registrar no repositório institucional e no eDoc a atividade de controle de revisão dos indicadores de qualidade apresentados pela contratada.
	Por que esta auditoria foi realizada?	<p>O processo auditado apresenta elevada materialidade financeira, operacional e institucional. Além de envolver contratos com valor anual da ordem de R\$ 13 milhões, o processo sustenta atividades críticas da Câmara dos Deputados, impactando diretamente, por exemplo, a realização de sessões de Plenário e reuniões de comissões. Ademais, é essencial para a operação segura de aproximadamente 12 mil estações de trabalho, com uma média superior a 3,7 mil atendimentos mensais a usuários dos serviços de TIC. Eventuais fragilidades em sua execução podem resultar em prejuízos financeiros, riscos à segurança da informação e comprometimento da continuidade de serviços institucionais críticos, com potencial reflexo negativo sobre a integridade institucional.</p>
	O que a auditoria constatou?	<p>O processo suporta de maneira eficaz a operação cotidiana, contribuindo para a continuidade das funções críticas da Câmara dos Deputados. Porém, foram detectadas as seguintes fragilidades, que demandam aperfeiçoamento para a adequada mitigação dos riscos residuais:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Deficiências nos procedimentos de registro, classificação, priorização e documentação de chamados, impactando a eficiência do processo.2) A ferramenta de gerenciamento de incidentes e requisições (OTRS) encontra-se em versão obsoleta e sem suporte do desenvolvedor.3) Os procedimentos de acesso remoto para atendimento de incidentes não possuem mecanismo de gravação de sessões, nem registro das ações realizadas.4) Deficiência no registro do controle de verificação dos indicadores de qualidade apresentados pela contratada (fiscalização técnica).