

# PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO SECRETARIA FEDERAL DE CONTROLE INTERNO

#### RELATÓRIO DE AUDITORIA ANUAL DE CONTAS

TIPO DE AUDITORIA : AUDITORIA DE GESTÃO

EXERCÍCIO : 2009

PROCESSO N° : 03604.001806/2010-94 UNIDADE AUDITADA : IBGE/ADM.CENTRAL/RJ

CÓDIGO UG : 114601

CIDADE : RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO Nº : 246587 UCI EXECUTORA : 170130

Chefe da CGU-Regional/RJ,

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço n.º 246587, e consoante o estabelecido na Seção III, Capítulo VII da Instrução Normativa SFC n.º 01, de 06/04/2001, apresentamos os resultados dos exames realizados sobre o processo anual de contas apresentado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

# I - INTRODUÇÃO

2. Os trabalhos de campo conclusivos foram realizados no período de 08 a 20/04/2010, por meio de testes, análises e consolidação de informações coletadas ao longo do exercício sob exame e a partir da apresentação do processo de contas pela Unidade auditada, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Publico Federal. Nenhuma restrição foi imposta à realização dos exames.

### II - RESULTADO DOS TRABALHOS

- 3. Verificamos no Processo de Contas da Unidade a existência das peças e respectivos conteúdos exigidos pela IN-TCU-57/2008 e pelas DN-TCU-102/2009 e 103/2010.
- 4. Em acordo com o que estabelece o Anexo VI da DN-TCU-102/2009, alterada pela DN-TCU-103/2010, e em face dos exames realizados, efetuamos as sequintes análises:

## 4.1 ITEM 01 - AVAL RESULTADOS QUANTI/QUALI GESTÃO

O IBGE, em 2009, atuou no Plano Plurianual do Governo Federal por meio do Programa Informações Estatísticas e Geocientíficas - IEG (Código

0796), de natureza finalística, cujo seu objetivo é elaborar e disseminar informações de natureza estatística e de natureza geocientífica com vistas ao conhecimento da realidade do país. O Programa possui como beneficiários o Governo e a sociedade, e suas ações estão voltadas à obtenção dessas informações, necessárias à compreensão das realidades nacionais, por meio de pesquisas estruturais, mapeamentos e análises geográficas.

A entidade possui também atuação em Ações de Programas de outros órgãos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de Programas no Ministério da Educação e de Programa do Ministério da Previdência Social e do Ministério da Saúde.

O Programa Informações Estatísticas e Geocientíficas - IEG (Código 0796) possui, conforme informações obtidas no sistema SIAFI 2009, o total de R\$ 1.086.105.209,80 (um bilhão, oitenta e seis milhões, cento e cinco mil, duzentos e nove reais e oitenta centavos) de empenho liquidado no exercício. A Ação 2272 - Gestão e Administração do Programa, por sua vez, corresponde a 65% (sessenta e cinco por desse total e tem por finalidade cento) centro de custos administrativos dos programas, agregando as despesas que não são passíveis de apropriação em ações finalísticas do próprio programa. Selecionamos, dessa forma, as cinco Ações diretamente relacionados à área finalística que tiveram maior materialidade no exercício de 2009, alcançando 41% (quarenta e um por cento) do que foi liquidado pelo IBGE em relação às demais ações do Programa em análise. O quadro a seguir mostra os resultados, em termos de metas físicas e financeiras dessas cinco Ações:

Quadro I: Execução Física e Financeira das Ações de maior materialidade relacionados à área finalística.

		114601	- IBGE		
	0796 - Prog	rama Informações	Estatístic	as e Geocientíficas	
		<b>5292 -</b> Censo I	Demográfico	2010	
	Previsão	Execução *	Execução/	Atos e Fatos que	Providência
Meta			Previsão %	prejudicaram o desempenho	s Adotadas
Física	15	15	100	Não foram identificados	Não houve
Financeira		R\$ 50.473.795  Formatizado de D  Execução *	prejudicado o desempenho  Ao serem considerados os valores empenhados e não pagos o percentual de realização eleva-se para 90,90%.  de Dados Estatísticos e Geocientíficos		
Meta			Previsão %	prejudicaram o desempenho	s Adotadas
Física	1	1	100	Não foram identificados	Não houve
Financeira	R\$ 15.500.000	R\$ 14.277.192	92,12	atos ou fatos que tenham prejudicado o desempenho. Ao serem considerados os valores empenhados e não pagos o percentual de realização eleva-se para 97,77%.	necessidade
	•	4227 - Pesquis	sas Conjuntu	ırais	

	Previsão	Execução *	Execução/	Atos e Fatos que Providência
Meta			Previsão %	prejudicaram o desempenho s Adotadas
Física	111	137	123,42	Não foram identificados Não houve
Financeira	R\$ 8.622.808	R\$ 7.184.487	83,32	atos ou fatos que tenhamnecessidade
				prejudicado o desempenho
				Ao serem considerados os
				valores empenhados e não
				pagos o percentual de
				realização eleva-se para
				95,22%.
		Pesquisas Estru	turais da <i>É</i>	
	Previsão	Execução *	Execução/	<del>-</del>
Meta			Previsão %	prejudicaram o desempenho s Adotadas
Física	15	15	100,00	Não foram identificadosNão houve
Financeira	R\$ 4.718.584	R\$ 4.238.026	89,82	atos ou fatos que tenhamnecessidade
				prejudicado o desempenho
				Ao serem considerados os
				valores empenhados e não
				pagos o percentual de
				realização eleva-se para
				99,51%.
				a sociodemográfica
	Previsão	Execução *	Execução/	-
Meta			Previsão %	prejudicaram o desempenho s Adotadas
Física	4	4	100,00	Não foram identificadosNão houve
Financeira	R\$ 4.332.608	R\$ 3.123.983	72,10	atos ou fatos que tenhamnecessidade
				prejudicado o desempenho
				Ao serem considerados os
				valores empenhados e não
				pagos o percentual de
				realização eleva-se para
				73,07%.

Fonte: Relatório de Gestão, SIGPLAN e SIAFI.

A Ação 5292 - Censo Demográfico 2010 tem como finalidade propiciar o conhecimento da realidade demográfica e social do país, por meio do levantamento de seus dados censitários. Aproximadamente metade da parcela dos valores executados na ação foi referente a serviços eventuais de agentes censitários e a equipamentos de processamento de dados, para atendimento de atividades de atualização da base territorial para o Censo 2010, bem como a projetos inerentes ao preparo da operação censitária, tanto nas áreas técnicas, quanto administrativa e operacional.

A Ação 2236 - Sistema Informatizado de Dados Estatísticos e Geocientíficos tem como finalidade garantir a informatização dos processos de trabalho e fomentar a utilização da tecnologia de informação em nível nacional, administrando seus recursos de processamento, sua rede e acervo institucional de dados provendo, dessa forma, suporte à utilização desses recursos e ao desenvolvimento de sistemas estatísticos e geocientíficos. Os principais gastos na ação referem-se a despesas

com teleprocessamento que englobam as contratações de soluções tecnológicas dentre elas a rede MPLS (rede de multiprotocolos com comutação por rótulos), com vistas à integração de todas as agências do IBGE em sua rede de coleta por meio da utilização de multiserviços.

As Ações 4227 - Pesquisas Conjunturais, 4228 - Pesquisas Estruturais

<sup>\*</sup> informados os valores pagos.

da Área Econômica e 2228 - Pesquisas estruturais da área sociodemográfica possuem, em comum, concentração de gastos relacionados com diárias, passagens, bem como combustíveis e manutenção de veículos, justificada pelo fato de o trabalho de campo exigir o deslocamento de técnicos para treinamento dos agentes de coleta em todo o país, para o levantamento dados para as pesquisas. Esses gastos guardam relação direta com as atividades concernentes à execução dessas Ações, cujas finalidades são:

- Ação 4227: produzir indicadores, em curto prazo, que permitam analisar o comportamento socioeconômico do país;
- Ação 4228: produzir, contínua e sistematicamente, um conjunto de resultados necessários à caracterização e ao conhecimento da situação estrutural econômica do País; e
- Ação 2228: produzir informações de natureza estatística, por meio de implementação de estudos, pesquisas e trabalhos voltados ao conhecimento da realidade estrutural sociodemográfica do país.

Ressaltamos que, de acordo com o Relatório de Gestão do IBGE referente exercício de 2009, a baixa execução financeira apresentada na Ação 2228 decorre de alteração no prazo de vigência do plano de trabalho da Carta acordo firmada entre o IBGE e a Organização Pan-Americana de Saúde - OPAS. Essa alteração transferiu para o exercício de 2010 parcela de recursos inicialmente prevista para ser aplicada em 2009, gerando um impacto de 26,77% na execução financeira desta Ação.

De uma forma geral, o IBGE conseguiu atingir as metas previstas para as Ações pertinentes ao Programa Informações Estatísticas e Geocientífica IEG (Código 0796), em destaque a realização da meta física da Ação 2230 - Disseminação de Informações Estatísticas e Geocientíficas, da Ação 4227 - Pesquisas Conjunturais e da Ação 4572 - Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação.

Apenas três Ações do Programa Informações Estatísticas e Geocientíficas - IEG (Código 0796) não atingiram 70% (setenta por cento) da meta física prevista, conforme quadro abaixo:

QUADRO II - Previsão Física e Financeira 2009 (por ação)

Código, Descrição e Unidade de Medida da Ação	Físico (unidade) Previsto	Físico (unidade) Executado	% Físico Executado	Financeiro (R\$ 1,00) Previsto	Financeiro (R\$ 1,00) Realizado	% Financ. Executado
11IA - Estudo da Modalidade de Censo Demográfico Contínuo - estudo realizado		5,9	65,56%	712.155	475.487	66,77%
1793 - Implantação de Sistemas de Índice de Preços ao Produtor (IPP) - sistema implantado		14,646	61,03,%	1.038.430	636.396	61,28%
2004 - Assistência Médica e Odontológica aos Servidores, Empregados e seus Dependentes - pessoa beneficiada	29.007	20.022	69,02%	15.747.769	15.699.209	99,69%

Fonte: Sistema SIGPLAN (base: dezembro de 2009) e Relatório de Gestão do IBGE/2009.

De acordo com as informações constantes no Relatório de Gestão de 2009 e as justificativas que o IBGE apresentou, em resposta à Solicitação de Auditoria n.º 246587/002, de 12/04/2010, para as Ações que não

atingiram a meta física prevista, podemos atribuir que no caso das Ações 2004 - "Assistência médica e odontológica aos servidores, empregados e seus dependentes", que tem como finalidade proporcionar aos servidores, empregados, seus dependentes e pensionistas condições para manutenção da saúde física e mental, o que se dá por meio de ressarcimento, o fato se deve a flutuações que podem ocorrer ao longo do exercício em relação ao número de servidores aposentados e ativos que aderem ao Plano. No caso das Ação 11IA - "Estudo da Modalidade de Censo Demográfico Contínuo", que tem como finalidade estudar a viabilidade de implantação de nova metodologia para o levantamento dos Censos Demográficos, e da Ação 1793 - "Implantação de Sistemas de Índice de Preços ao Produtor (IPP)", cuja finalidade é Implantar um sistema de índices de preços ao produtor do setor privado e do próprio Sistema Estatístico Nacional, o não atingimento das metas físicas se justifica, principalmente, devido a restrições no quadro de pessoal efetivo, bem como à incompatibilidade de execução de tarefas por servidores contratados de forma temporária.

# 4.2 ITEM 02 - AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE GESTÃO

O IBGE utilizou, no exercício de 2009, seis indicadores para avaliar o desempenho da sua gestão, quanto à eficácia, eficiência e efetividade, conforme especificado a seguir.

Quadro III- Indicadores de Desempenho do IBGE Nome do Descrição do Indicador Fórmula do Cálculo Utilidade Mensurabilidade Indicador Taxa de A composição desse indicador RA =  $(M_R \times 100 / M_P)$ )/n Consideramos queOs indicadores do Resultados tem como base as metas das conjunto deIBGE são, de uma Ações do Plano Plurianual  $-M_R$  = metas realizadas geral, Alcançados indicadores emforma (RA) -PPA, consideradas para efeito questão permitem representativos, a verificação dade Indicador 1 da Avaliação de DesempenhoMp = metas previstas fácil Institucional, e é dado pela eficácia compreensão média aritmética do conjunton = número de resultados (indicadores 1 esimples, além de obtidos 2), da eficiênciapermitirem de resultados obtidos. de (indicador 3) efacilidade Unidade = % da efetividadeacesso às (Indicadores 4 ainformações Periodicidade = semestral 6), porprimárias, para o intermédio dacálculo desses medicão dosindicadores, uma resultados vez que se peloencontram alcançados IBGE quando daregistradas no atuaçãosistema e sua em operacional, edocumentos atendem aoeletrônicos, critério depodendo ser utilidade, no que acessados tange à dimensãoqualquer momento, dos resultados. Oo que faz com que IBGE tem aos indicadores intenção, noatendam ao entanto, de criarcritério de outros mensurabilidade. indicadores, relacionados à dimensão Esforço (Economicidade, Excelência Execução).

Wariação da Demanda por Entormações Demanda por Entormações Estatísticas e Geccientífica s (TDI)— Genero de Serviço Por Informações Estatísticas e Geccientífica s (TDI)— Indicador 2 por informações estatísticas e geocientíficas. Unidade = \$ Periodicidade = anual P			I .
Demanda por Informações Ratatísticas e issuários atendidos no ano emMU, = número de usuários atendidos no ano emMU, = número de usuários anterior, é possível acompanhar a evolução do IBGENU, = número de usuários no que diz respeito a demandastendidos no ano anterior por informações estatísticas e geocientíficas.  Tempo de Resposta (TR)   Tempo médio de resposta TR = Ti/n (atendimento) às solicitações   Tempo meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário savaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Satisfação do Usuário (S)   Tempo meio de correio eletrônico de resposta a cada usuário por mididade = dias periodicidade = mensal visidade = m			
Informações Estatísticas em relação ao ano emBU, = número de usuários análise em relação ao anostendidos no ano anterior, é possível  Geocientífica a companhar a evolução do IBGRBU, = número de usuários por informações estatísticas on que diz respeito a demandastendidos no ano anterior por informações estatísticas unidade = %  Tempo de Resposta (TR) ((atendimento) âs solicitações feitas pelos usuários por periodicidade = anual periodicidado = anual esse indicador permite atendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Satisfação do Usuário (S) Erroco, onde valores abaixo pelos usuários para o de 10 indicam insatisfação, questo avaliação que o serviço, onde valores abaixo pelos usuários para o valores majores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam insatisfação, questo avaliação por valores majores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi pelos usuários para o valores majores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi pelos usuários para o valores majores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram unidade = % que o serviço recebido foi pelos usuários para o valores majores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram unidade = % que o serviço recebido foi pelos usuários para o valores majores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram unidade = % que o serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam por cada usuário maior a avaliação do unidade = pontos periodicidade = Anual Avaliação do usuário a valiação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a not	-	1	100
Estatísticas e manterior, é possível anterior, é possível acompanhar a evolução do IBGENUL, = número de usuários no que diz respeito a demandastendidos no ano anterior por informações estatísticas e geocientíficas.  Tempo de Resposta (TR) de Media de respostaTR = Ti/n (atendimento) às solicitações (atendimento) às solicitações (atendimento) às solicitações (atendimento) às solicitações (atendimento) as e indicador 3 de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Esse indicador permitestendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Satisfação do Usuário (S) avaliação do serviço em relação à expectativa de a media das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, questo avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquestio expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram (que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual Media das notas dadas pior do que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual Media das notas dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receber em E = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. A que o serviço cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.		<u></u>	
acconientífica acompanhar a evolução do IBGENU = número de usuários s (TDI)- Indicador 2 por informações estatísticas e geocientíficas.  Tempo de Tempo médio de respostaTR = T./n Resposta (TR) = Médio feitas pelos usuários por P. = somatório dos tempos meio de correio eletrônico, de resposta a cada usuário Tudicador 3 per indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Satisfação do Usuários (S) Everço, onde valores abaixopelos usuários para o de 10 indicam insatisfação, questio avaliação do serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 10 indicam insatisfação, questio avaliação do serviço em Que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam insatisfação, questio avaliação do valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foip = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram humado su esperado. Periodicidade = anual Expectativa do Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber eme; = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber eme; = somatório das notas relação do Média das notas, de 0 a 10, E = (E)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivam em determinado atribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que efetivam em determinado atribuídas à ovaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Expectativa de determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Expectativa de determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Expecta			
Geocientífica s (TDI)— Indicador 2  Tempo de rempo médio de respostaTR = Ti/n Resposta (TR)  Médio feita pelos susúficos porfi; = somatório dos tempos meio de correio eletrônico.de resposta a cada usuário meio de correio eletrônico.de resposta a cada usuário ravaliar mês a mês o desempenho do atendimento an enúmero de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pelaS=(A/E) x 100  Satisfação do Usuário (S)  Indicador 4  Percentual alcançado pelaS=(A/E) x 100  Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa del média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais alquesito expectativa do usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa do usuários consideram do usuários consideram melhor ou igual ao esperado.  Expectativa de as pola su suários consideram pelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa do usuário consideram pelos usuários consideram pelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa do usuário consideram pelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa do usuário consideram pelos usuários para o valores maiores ou iguais apuesito expectativa do usuário consideram perceper emel espectativa do usuário consideram perceper emel espectativa do usuário consideram perceper emel espectativa do usuário dus as pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emel es sexuário das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emel espectada expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que espectativa determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação a un determinadoatribuídas e em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário	Estatísticas	análise em relação ao ano	atendidos no ano
Indicador 2  Indicador 2  Indicador 2  Tempo de per informações estatísticas e geocientíficas.  Indicador 3  Indicador 4  Indicador 4  Indicador 5  Indicador 5  Indicador 5  Indicador 6  Indicador 7  Indicador 8  Indicador 9	е		
Tempo de Resposta (TR)  Médio de resposta TR = T1/n  (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários porT, = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Resposta (TR)  Indicador 3  Resposta (TR)  Médio  Médio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Resposta a més a més o desempenho do atendimento an = número de atendimentos realizados no mês  Unidade = dias  Periodicidade = mensal  Periodi			
Tempo de Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários porT; = somatório dos tempos meio de correio eletrônico, de resposta a cada usuário meio de correio eletrônico, de resposta a cada usuário meio de correio eletrônico, de resposta a cada usuário savaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Satisfação do Usuário (S)  Taxa de Satisfação do Serviço em relação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa lo0 indicam satisfação, quesito os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa lo0 indicam satisfação, quesido os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual a oe sperado, periodicidade = anual Média das notas, de 0 a 10, E (E) o que esperavam receber emE; = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. no que efetivamente receberamA; = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA; = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A (A)// n (A)//			
Tempo de Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários porT; = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3 sese indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela§=(A/E) x 100 valores avaliação do serviço em Velarío (S) eserviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação a expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa do Usuário (E) o que esperavam receber emē; = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. Unidade = pontos periodicidade = Anual Avaliação do Serviço duanto maior a nota, por cada usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberama, = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa possuíam antes de receber o serviço. Unidade = pontos periodicidade = Anual Avaliação do gue efetivamente receberama, = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação. no a maior a avaliação no maior a nota, maior a avaliação no maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior	Indicador 2	F	
Tempo de Resposta (TR)  - Médio  - Médio  Indicador 3  Sese indicador permiteatendido no mês avaliar mês a pelos une meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário savaliar mês a mês o desempenho do atendimento a realizados no mês  Taxa de  Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação a expectativa de pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa indicador o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado, que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa  do Usuário  (E)  Expectativa  do Usuário  (E)  Avaliação do  Waliação		e geocientíficas.	Unidade = %
Tempo de Resposta (TR)  - Médio  Indicador 3  Sese indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento a realizados no mês  Taxa de Satisfação do Seviço, em Veriotidade = mensal  Taxa de  Fercentual alcançado pela§s-(A/E) x 100  Satisfação do vavaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou iguals apquesito expectativa 100 indicam satisfação, quesito expectativa 100 indicam satisfação, epelos usuários para o valores maiores ou iguais apquesito expectativa 100 indicam satisfação, epelos usuários para 0 do usuário consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, por serviço. Quanto maior a nota, por serviço. Quanto maior a nota, por serviço dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, por serviço. Qu			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico de resposta a cada usuário Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixo pelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E_i)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E: = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa por cada usuário maior a expectativa por cada usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A: = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A: = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação no maior a avaliação.  Média das notas, de 0 a 10, A = (A;1)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A: = somatório das notas dem contratorios respondidos unidade = pontos perviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a nota; por cada usuário maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota; por cada usuário no maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota; por ca			Periodicidade = anual
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico de resposta a cada usuário Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em Usuário (S) relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E,)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E; = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa notas relação a um determinadoatribuídade = Anual Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A,)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A; = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a superio, cada usuário maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. a notas relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação no ne maior a avaliação no ne maior a avaliação o ne em cara avaliação o ne em cara avaliação o ne maior a avaliação o ne ne número de questionários respondidos unidade = pontos			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico de resposta a cada usuário Indicador 3  Indicador 3  Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100  Satisfação do Susuários consideram que o serviço em Velação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E,)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E; = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam que serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A;)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam que sem relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A;)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam que somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação o ne em cuma que serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação o ne em cuma por cada usuário maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a a			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3  Indicador 3  Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100  Satisfação do Usuário (S) relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa maior a expectativa nates de receber o serviço.  Quando os usuários consideram valuadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação por serviço. Quanto maior			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3  Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em Usuário (S) relação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa notas relação a um determinado atribuídade = Anual Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação o nu e número de questionários respondidos Unidade = pontos			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3  Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em Usuário (S) relação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa notas relação a um determinado atribuídade = Anual Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação o nu e número de questionários respondidos Unidade = pontos			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3  Indicador 3  Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em Velação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais a poi indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E1)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A1 = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A2)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A1 = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Indicador 6  Discordinador e em em cada usuário maior a avaliação o um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Indicador 1			
Resposta (TR) (atendimento) às solicitações feitas pelos usuários por Ti = somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3  Esse indicador permiteatendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em Usuário (S) relação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa notas relação a um determinado atribuídade = Anual Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A1/In) dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação o nu e número de questionários respondidos Unidade = pontos			
feitas pelos usuários porTi e somatório dos tempos meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Indicador 3 Esse indicador permiteatendido no més avaliar més a més o desempenho do atendimento an e número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pelas (A/E) x 100 Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas relação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas relação do usuário maior a avaliação.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos Unidade = pontos	_		
meio de correio eletrônico. de resposta a cada usuário Esse indicador permite atendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an enúmero de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pelas (A/E) x 100  Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa de en encidadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas relação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Dinidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos			
Indicador 3 Esse indicador permite atendido no mês avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Taxa de Percentual alcançado pelaS=(A/E) x 100 Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa do Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em Ei = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA; = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA; = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Disidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos			
avaliar mês a mês o desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Unidade = dias  Periodicidade = mensal  Taxa de  Percentual alcançado pelaS=(A/E) x 100  Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas das pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas das pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas das em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Diudade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamento receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas de melação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.			=
desempenho do atendimento an = número de atendimentos essas demandas.  Unidade = dias  Periodicidade = mensal  Taxa de Satisfação do Surviço em Usuário (S)  Usuário (S)  Indicador 4  Avaliação do serviço em Quando os usuários consideram Que o serviço recebido foi E = média das notas dadas plor do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Que o serviço recebido foi E = média das notas dadas plor do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % Que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA, = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Avaliação do Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA, = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Diridade = pontos	Indicador 3	-	atendido no mês
essas demandas.    Percentual alcançado pelaS=(A/E) x 100			
Unidade = dias  Periodicidade = mensal  Taxa de  Satisfação do Usuário (S)  Pelação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa de dia das notas, de 0 a 10, E = (E1)/n dadas pelos indivíduos sobre (E)  O que esperavam receber emE1 = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuám antes de receber o serviço.  Avaliação do Usuário  Avaliação do Usuário  Avaliação do Usuário  Diudáde = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A1 = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação o um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação o um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  In = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos		_	
Taxa de Satisfação do Usuário (S)  Indicador 4  Dercentual alcançado pelaS=(A/E) x 100  Indicador susuários para o pelação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melación pelacor expectativa dela gelos indivíduos sobre o que esperado.  Expectativa dela das notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dela gelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE: somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Dercentual alcanção do los des pelas indivíduos sobre o que efetivamente receberamA: somatório das notas periodicidade = Anual  Dercentual alcanção do la 10, A = (Ai)/n delas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA: somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Dercentual alcanção de questionários respondidos unidade = pontos		essas demandas.	realizados no mes
Periodicidade = mensal  Taxa de Satisfação do avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Avaliação do Media das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Dinidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Media das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamA <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinadoatribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Dinidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos	1		Inidada - dia-
Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emE <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Avaliação do Media das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Dinidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos			UIII aaae = alas
Percentual alcançado pela S=(A/E) x 100 avaliação do serviço em relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa do Usuário (E)  Expectativa do Usuário (E)  Indicador 5  serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Usuário  Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídade = Anual  Avaliação do Usuário  Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Unidade = pontos	1		Doriodigidado - mangal
Satisfação do Usuário (S) relação à expectativa deA = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emEi = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas con que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Avaliação do Usuário Cue de fetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Dinidade = pontos  Unidade = pontos  Dinidade = pontos  Unidade = pontos  Dinidade = pontos	Tarra de		
Usuário (S)  relação à expectativa de A = média das notas dadas serviço, onde valores abaixopelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aque o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa do Usuário (B)  (E)  Expectativa do Usuário o que esperadam receber em Ei = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de que sindivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas relação do Usuário  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à expectativa por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Indicador 6 pontos periodicidade = pontos periodicidade		-	
serviço, onde valores abaixo pelos usuários para o de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (E <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em E <sub>1</sub> = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>1</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>1</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Avaliação do Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Didade = pontos  Didade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos		1	
Indicador 4 de 100 indicam insatisfação, quesito avaliação quando os usuários consideram que o serviço recebido foi E = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa do Usuário (E) o que esperavam receber em Ei = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  No em relação a um determinado atribuídas cada usuário maior a avaliação.  No em relação a um determinado atribuídas cada usuário maior a avaliação.  No em relação a um determinado atribuídas cada usuário maior a avaliação.  No em relação a um determinado atribuídas cada usuário maior a avaliação.		_	
quando os usuários consideram que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais a quesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em Ei = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Avaliação do Media das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Didade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos			
que o serviço recebido foiE = média das notas dadas pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideramUnidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dadas pelos indivíduos sobre (E) o que esperavam receber emEi = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamAi = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Nedia das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberamAi = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  Ne maior a enúmero de questionários respondidos Unidade = pontos  Unidade = pontos	Indicador 4	The state of the s	
pior do que o esperado, epelos usuários para o valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideramUnidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual Expectativa dadas notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emEi = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos Unidade = pontos		_	
valores maiores ou iguais aquesito expectativa 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa do Usuário dadas pelos indivíduos sobre (E) o que esperavam receber emEi = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			
100 indicam satisfação, quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual			
quando os usuários consideram Unidade = % que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado. Periodicidade = anual  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber emEi = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos  Unidade = pontos  Unidade = pontos		_	quesito expectativa
que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.  Expectativa Média das notas, de 0 a 10, E = (Ei)/n dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em Ei = somatório das notas relação a um determinado serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Dividade = pontos de questionários respondidos un dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  Dividade = pontos unidade = pontos unidade = pontos unidade = pontos unidade = pontos			Unidade = %
melhor ou igual ao esperado.  Expectativa do Usuário (E)  O que esperavam receber em E; = somatório das notas relação a um determinado por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Avaliação do Usuário  Média das notas, de 0 a 10, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Dinidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do  Média das notas, de 0 a 10, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Periodicidade = Anual  Avaliação do  Média das notas, de 0 a 10, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.  Quanto maior a 10, maior a 10, maior a 20, maio		1-	
Expectativa do Usuário dadas notas, de 0 a 10, $E = (E_i)/n$ dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em $E_i$ = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. $E_i$ = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, $E_i$ = $E_i$ = somatório das notas periodicidade = Anual $E_i$ = somatório das notas indivíduos sobre o que efetivamente receberam $E_i$ = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação. $E_i$ = $E_$			
dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em $E_i$ = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. $E_i$ = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Usuário dadas notas, de 0 a 10, $E_i$ = somatório das notas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam $E_i$ = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação. $E_i$ = número de questionários respondidos Unidade = pontos			
(E) o que esperavam receber em $E_i$ = somatório das notas relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = $(A_i)/n$ dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam $A_i$ = somatório das notas 1 midicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos Unidade = pontos			
relação a um determinado atribuídas à expectativa serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>i</sub> )/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam A <sub>i</sub> = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos		_	
Indicador 5  serviço. Quanto maior a nota, por cada usuário maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			
maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			
antes de receber o serviço. n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n  dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas  em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário  maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos	Indicador 5		
questionários respondidos  Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n  Usuário dadas pelos indivíduos sobre  o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			
Unidade = pontos  Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (Ai)/n  Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam Ai = somatório das notas em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos		T	
Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>i</sub> )/n  Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam  Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			Archeronarion repronardos
Periodicidade = Anual  Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, A = (A <sub>i</sub> )/n  Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam  Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			Unidade = pontos
Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, $A = (A_i)/n$ Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam $A_i = $ somatório das notas Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos Unidade = pontos			pontos
Avaliação do Média das notas, de 0 a 10, $A = (A_i)/n$ Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam $A_i = $ somatório das notas Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos Unidade = pontos	1		Periodicidade = Anual
Usuário dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam $A_i$ = somatório das notas Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos	Avaliação do		
o que efetivamente receberam $A_i$ = somatório das notas Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos	,		
Indicador 6 em relação a um determinado atribuídas à avaliação por serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação.  n = número de questionários respondidos  Unidade = pontos			
serviço. Quanto maior a nota, cada usuário maior a avaliação. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos			
maior a avaliação. n = número de questionários respondidos Unidade = pontos			
n = número de questionários respondidos Unidade = pontos			23.24 42.442.40
questionários respondidos Unidade = pontos			n = número de
Unidade = pontos	1		
			Unidade = pontos
Deriodicidade = Anual			_
r CI I OUI CI UUU - Alluul			Periodicidade = Anual

Fonte: Relatório de Gestão de 2009 da Unidade.

Os indicadores apresentados tratam da avaliação do atendimento dos usuários de informações disponibilizadas pela unidade. Verificamos os resultados positivos dos indicadores, demonstrando qualidade na

prestação dos serviços. Os indicadores utilizados pelo IBGE são importantes para o processo de tomada de decisão da Administração. Estes indicadores avaliam o resultado global da atuação do IBGE na percepção da sociedade.

Além desses seis indicadores, está em estudo no IBGE a criação de novos indicadores, tendo sido realizado, neste sentido, em 19 e 20/10/2009, um workshop para definição de indicadores de desempenho, de forma a iniciar as atividades do Projeto de Indicadores de Gestão, que faz parte do Programa de Melhoria da Qualidade na Gestão Institucional. Enquanto os seis indicadores tratam da dimensão de resultados (Eficiência, Eficácia e Efetividade), os novos indicadores contemplarão a dimensão Esforço (Economicidade, Excelência e Execução).

### 4.3 ITEM 04 - AVAL. SITUAÇÃO TRANSF. CONC./RECEB.

Em seu Relatório de Gestão, o IBGE informou não ter vigorado em 2009 instrumento de transferência em que tenha atuado como concedente. Esta informação foi confirmada por meio de consulta ao SIAFI Gerencial. Em relação às transferências recebidas, registramos informações no quadro abaixo.

Quadro IV - TRANSFERÊNCIAS RECEBIDAS PELO IBGE EM 2009

~			
transferências no	Montante (R\$)*2	% Quantidade auditada <sup>*3</sup>	% Valor auditado*4
exercício <sup>*1</sup>			
12	14.762.969,36	8%	18%

- \*1 Quantidade de instrumentos de transferências recebidas pelo IBGE em vigor em 2009.
- \*2 Valor total das transferências de recursos recebidas pelo IBGE em 2009.
- \*3 Foi analisado um instrumento de transferência de um total de 12 em vigor.
- \*4 O instrumento de transferência analisado (Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009) envolveu recursos no valor de R\$ 2.686.521,95 (dois milhões, seiscentos e oitenta e seis mil, quinhentos e vinte e um reais e noventa e cinco centavos) em 2009. Fonte: Relatório de Gestão.

Destacamos, a seguir, o instrumento de transferência analisado:

Quadro V - Instrumento de Transferência Analisado (Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009)

Código de	Observância aos	Atos e fatos que	Providências
identificação SIAFI	artigos 11 e 25	prejudicaram o	adotadas
	da Lei	desempenho	
	Complementar		
	n.º 101/2000		
	Não se aplica <sup>*1</sup>	Atraso na	O IBGE informou
653226		elaboração de	estar
		contas parcial.	providenciando a referida documentação.

<sup>\*1</sup> O Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009 foi celebrado entre o IBGE e a União Federal, por intermédio do Ministério da Saúde, ambos entes do governo federal.

Fonte: Relatório de Gestão e processo n.º 03601.000599/2009-47.

#### 4.4 ITEM 05 - AVAL. REGULAR. PROC. LICITAT. DA UJ

A verificação da conformidade da gestão de suprimentos de bens e serviços obedeceu ao seguinte escopo:

Quadro VI: Modalidades de licitação executadas no exercício de 2009

Tipo de aquisição de bens/ serviços	Valor no exercício <sup>*1</sup> (R\$)	% Valor sobre total	Montante auditado (R\$)	% Recursos auditados
Dispensa	19.219.398,92	9,41	2.542.870,00	13%
Inexigibilidade	24.655.397,48	12,07	297.689,00	1%
Convite	182.615,09	0,09	_	_
Tomada de Preços	1.798.759,80	0,88	_	_
Concorrência	9.255.894,12	4,53	_	_
Pregão	149.164.308,97	73,02	2.765.400,00	2%
Total	204.276.374,38	100,0	5.605.959,00	3%

<sup>\*1</sup> Valor Liquidado Fonte: IBGE/SIAFI.

Foram avaliados os processos de aquisições/ prestações de serviços abaixo relacionados:

Quadro VII: Aquisições/ prestações de serviços analisadas

Oportunidade

Valor da e Modalidade Fund da Fund. da

Número da Licitação	Contratada	Licitação (R\$)	e conveniência do motivo da licitação		Fund. da Dispensa	Fund. da Inexigi- bilidade
Hicitadao	Fundação CESGRANRIO	2.542.870,00	Adequada	Devida	Adequada	-
idade n.º	Prolink Consultoria e Sistemas Ltda.	297.689,00	Adequada	Devida	ı	Adequada
Pregão n.º	ZIULEO-CPY COMERCIO E SERVIÇOS LTDA EPP	2.765.400,00	Adequada	Devida	ı	ı

Fonte: Processos n.°s 03604.004123/2009-55, 03605.000250/2009-75 e 03605.000337/2009-42.

Os exames realizados identificaram as seguintes fragilidades:

Dispensa de Licitação n.º 81/2009 (processo n.º 03604.004123/2009-55): utilização de cláusula de remuneração baseada em risco sem medidas garantidoras da razoabilidade de remuneração do particular e da qualidade do certame.

Inexigibilidade n.º 06/2009 (processo n.º 03605.000250/2009-75): ausência de justificativa de preço que evidencie a razoabilidade do valor contratado, bem como fragilidade das evidências relativas à razão da escolha do fornecedor.

Pregão n.º 41/2009 (processo n.º 03605.000337/2009-42): realização de pregão eletrônico com critério de julgamento que não contempla o perfil de consumo efetivamente apresentado pelo IBGE, e que vem acarretando contratação anti-econômica; e fragilidade na realização de pesquisa de preço.

#### 4.5 ITEM 06 - AVAL. DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

O IBGE possui o seguinte quantitativo de pessoal, conforme demonstrado no quadro abaixo.

Quadro VIII - Quantitativo de	Pessoal do	IBGE entre	2007 a 2009
SITUAÇÃO FUNCIONAL	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
ATIVO PERMANENTE	7.362	7.153	6.941
NOMEADO CARGO EM COMISSÃO	23	19	13
REQUISITADO	5	7	4
CEDIDO	133	214	132
CELETISTAS	1	1	1
EXERC. DESCEN. DE CARREIRA	30	26	22
EXERC. PROVISÓRIO	4	5	5
CDT (LEI 8745/93)	2.227	3.816	4.470
SUB-TOTAL	9.785	11.241	11.588
APOSENTADO	5.207	5.276	5.407
BENEFICIÁRIO DE PENSÃO	2.209	2.269	1.919
TOTAL GERAL	17.201	18.786	18.914

Fonte: SIAPE; e Memorando da Diretoria-Executiva do IBGE n.º 033-7, de 09/03/2010, e Anexos.

Em consulta ao Sistema SIAPE, transação GRCOSITCAR, verificamos a conformidade dos quantitativos de pessoal informados pela unidade e os montantes apresentados no referido Sistema. No Relatório de Gestão de 2009 do IBGE, entretanto, foram identificadas pequenas divergências no que tange ao Ativo Permanente (incluído as cessões com ônus para o IBGE), no total de quatro, e nas requisições, no total também de quatro servidores, conforme abordado na segunda parte deste Relatório, os quais foram objeto de retificação pela entidade.

Houve um aumento de admissão por contrato temporário de 17% (dezessete por cento), o que se deve à contratação de Analistas Censitários de nível superior e Agentes Censitários de nível intermediário para realização das atividades do Censo Demográfico 2010, conforme autorização concedida por intermédio das Portarias MP n.º 105 e 143, de 14/05/2008 e de 04/06/2008, respectivamente.

O número de aposentadorias também elevou ao longo desses anos, e,

neste sentido, o IBGE vem, desde 2008, fazendo gestões junto ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a fim de obter autorização para a realização de concursos públicos e processos seletivos simplificados, de forma a suprir a carência de pessoal. Tal iniciativa tem o objetivo de reforçar a força de trabalho da instituição, imprescindível diante da perspectiva de crescimento das atividades da entidade, já que, de acordo com o Relatório de Gestão de 2009 do IBGE, além de haver uma sobrecarga de tarefas em muito dos servidores, acaba por comprometer o desempenho de alguns projetos da instituição.

Em termos da adequabilidade da força de trabalho, destaca-se o programa de capacitação existente no IBGE. De acordo com o item 3.6 do Relatório de Gestão de 2009 do IBGE, o aumento do uso de novas tecnologias faz com que haja a necessidade de mudar o perfil das pessoas, pois a capacidade de análise tornou-se cada vez mais importante e fundamental para o bom desenvolvimento das atividades, tornando imprescindível que haja uma constante capacitação dos servidores, não apenas para dar a continuidade das atividades que já desempenham, mas também para a preparação em relação às que possam vir a enfrentar no futuro.

No que tange às cessões/requisições, constam cinco situações pendentes de pagamento pelo órgão cessionário no exercício de 2009, tendo o IBGE já providenciado o encaminhamento da cobrança do débito existente, no sentido de regularizar essa situação.

Quanto ao cadastramento no Sistema SISAC, o IBGE reduziu consideravelmente o acúmulo de atos não registrados, verificados no exercício de 2008, pertinentes à aposentadoria e à pensão. Falta ainda os referentes aos atos de admissão, no total de 2.369 (dois mil, trezentos e sessenta e nove) atos que não foram cadastrados, os quais referem ao pessoal contratado por intermédio da Lei n.º 8.745/1993, em caráter temporário. O IBGE está verificando junto ao Tribunal de Contas da União (TCU) uma forma automatizada de proceder seu encaminhamento, dado o seu grande número e a alta rotatividade de pessoal. Segue abaixo o quantitativo de atos registrados no SISAC e pendência existente no exercício de 2009, exceto quanto ao relativo à contratação temporária:

Quadro IX:	Quantitativo de A	tos Cadastrados ne	o SISAC pelo IBGE
	Qtd de Atos d	eQtd de Atos de Pessoal	Percentual de Atos
	Pessoal Registrado	sPassíveis de Registro	Registrados no SISAC
	no SISAC r	ono SISAC no exercício	(A)/(B)%
		9de 2009 (B)	
	(A)		
Admissão	13	-	
Aposentadoria	250	2	
Pensão	110	12	]
TOTAL	373	14	3,75

Fonte: SISAC e Relatório de Gestão de 2009 do IBGE

De acordo com o Memorando n.º 033-2, de 19/02/2010, os 14 atos que não foram encaminhados, referentes à aposentadoria e pensão ocorridos em

2009, ainda se encontravam dentro do prazo previsto pelo TCU, que é de 60 dias após a publicação do ato. Tratam-se de concessões concedidas em dezembro de 2009. Esses 14 atos já foram cadastrados no SISAC em 2010. No sentido de regularizar pendências de exercícios anteriores ao ano de 2009, foi realizado também o seguinte quantitativo de registros no SISAC: admissão (239), aposentadoria (237), pensão (256), desligamento (42), o que demonstra que a entidade adotou e vem tomando as providências cabíveis pertinentes a essa questão.

diz respeito aos pagamentos de "Auxílio-Transporte", verificamos a posição atual referente aos nove servidores que, quando da auditoria de contas/2008: a) recebiam um valor mensal superior a R\$ 300,00 (trezentos reais) nesta rubrica; e b) para os quais haviam sido identificadas divergências entre os endereços residenciais, constantes nos requerimentos de auxílio-transporte fornecidos pelo IBGE, e o domicílio registrado nos Sistemas de Controle do Governo Federal. Não houve uma mudança significativa do quadro apresentado pela auditoria de contas/2008, uma vez que, dos nove servidores anteriormente mencionados, seis ainda recebem auxílio-transporte acima 300,00 (trezentos reais) e dois não recebem mais porque se aposentaram. A questão relativa à excessiva distância entre o local de trabalho e o de residência permanece, de forma que apenas a efetiva implementação dos mecanismos de controle sugeridos quando da auditoria de contas/2008 (solicitação mensal de bilhetes de passagens intermunicipais/interestaduais e realização de visitas e inspeções físicas) permitirá que o IBGE verifique a veracidade de declarações de residência em municípios que não componham a microrregião geográfica da sede de exercício do servidor. O novo normativo interno que disciplina a concessão de auxílio-transporte no IBGE (OS CRH n.º 02/2010) contempla os aspectos mínimos previstos na recomendação da CGU-Regional/RJ registrada no Relatório n.º 224500. Ocorre que a OS CRH n.º 02/2010 foi emitida apenas em 05/03/2010, de forma que ainda não houve tempo hábil para a sua efetiva implementação.

## 4.6 ITEM 07 - AVAL. CUMPR. PELA UJ RECOM. TCU/CI

Por meio do Acórdão n.º 4.214/2009 - Segunda Câmara, o TCU proferiu determinações para o IBGE que tiveram como objeto a utilização de Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF. Evidenciamos a inobservância às determinações dos itens 1.6.1.2 e 1.6.1.3 do Acórdão. Não identificamos a realização de despesa mediante a apresentação de "recibo de indenização de transporte", de forma que houve o atendimento da determinação do item 1.6.1.4 do Acórdão na amostra analisada (processos n.ºs 03602.000734/2009-44 e 03602.000675/2009-12).

Quanto às recomendações efetuadas pela CGU por meio do Relatório n.º 224500, referente à auditoria de contas/2008, verificamos o atendimento dos seguintes itens:

a)Não utilizar metodologia de remuneração de risco nos processos de contratação de serviços para seleção de pessoal, exceto quando for comprovada a impossibilidade de realização tempestiva da previsão orçamentária para algum processo seletivo já autorizado pelo

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão até a data de emissão do Relatório.

- b) Estabelecer critérios que não sejam desnecessariamente restritivos à competitividade de licitação para contratação de serviços para seleção de pessoal em todas as regiões do País.
- c)Prosseguir com as medidas de substituição do pagamento em espécie de serviços de caráter contínuo por contratações decorrentes de procedimento licitatório.
- d)Empreender gestões junto aos órgãos superiores para obtenção de normativo legal que contemple as particularidades de dispersão geográfica e demandas sazonais que permeiam as atividades finalísticas do IBGE e ocasionam um perfil diferenciado de utilização do CPGF.
- e)Adotar medidas para o cadastramento no SISAC dos atos de concessão de aposentadoria e de pensão em estoque até 31/08/2009.
- f)Realizar gestões junto ao TCU para viabilização de uma solução tecnológica que permita a migração direta dos dados de atos de admissão e concessão de seus sistemas internos para o SISAC.
- g)Editar novo normativo interno que discipline a concessão de auxílio-transporte.

#### 4.7 ITEM 08 - AVAL EXEC PROJ/PROG FINANC REC EXT

Tendo em vista a auditoria que ainda está em andamento sobre o acordo de empréstimo externo gerido pelo IBGE, cumpre informar que o relatório dessa auditoria, relacionada ao Acordo 7324-0-BR HDTAL, será posteriormente remetido ao Tribunal de Contas da União para juntada ao presente processo de contas anuais.

#### 4.8 ITEM 09 - AVAL GESTÃO PASSIVOS S/ PREV ORÇAM

No exercício de 2009, o IBGE não efetuou registros de obrigações sem a devida cobertura de créditos e/ou recursos.

#### 4.9 ITEM 10 - AVAL. CONFOR. INSCR. RESTOS A PAGAR

Registramos, a seguir, a representatividade da amostra relativa às despesas inscritas em 2009 pela UG 114601 em "Restos a Pagar". Quadro X: Restos a Pagar Fundação IBGE - Administração Central/RJ (UG 114601)

Restos a Pagar Inscritos em 2009*1 (A) (R\$)	Restos a Pagar Analisados (B) (R\$)	Percentual Analisado (B)/(A)
111.408.395,73	23.220.530,49	21%

<sup>\*1</sup> Somatório dos valores inscritos em 2009 pela UG 114601 em "Restos a Pagar Processados", "Restos a Pagar Não-Processados em 2009" e "Restos a Pagar Não-Processados de exercícios anteriores".
Fonte: SIAFI Gerencial.

Em relação às inscrições pela UG 114601 em "Restos a Pagar Não-Processados", selecionamos para análise a 2009NE902233. A sua inscrição está de acordo com o disposto no inciso I do art. 35 do Decreto n.º 93.872/1986. Além disso, o contrato relativo à 2009NE902233 (Contrato n.º 24/2010) foi assinado até o encerramento do exercício de 2009 e o seu valor é compatível com o da nota de empenho objeto de análise.

Quanto às inscrições pela UG 114601 em "Restos a Pagar Processados", selecionamos para análise: a) o valor de R\$ 328.706,63 (trezentos e vinte e oito mil, setecentos e seis reais e sessenta e três centavos) inscrito na Natureza da Despesa "319011 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil"; e b) a 2009NE901026. Consideramos adequadas as justificativas do gestor, apresentadas por meio dos Memorandos n.ºs 053-1/2010 e 053-2/2010, pelo não pagamento dentro do exercício da 2009NE901026 e do valor de R\$ 328.706,63 (trezentos e vinte e oito mil, setecentos e seis reais e sessenta e três centavos) inscrito na Natureza da Despesa "319011".

### 4.10 ITEM 15 - AVAL. CRITÉRIOS CHAMAMENTO PÚBLICO

De acordo com o Relatório de Gestão/2009 e consulta ao SIAFI Gerencial, não vigorou no exercício nenhum termo de transferência em que o IBGE tenha sido o concedente, de forma que não ocorreram chamamentos públicos.

5. Entre as constatações identificadas pela equipe, não foi possível efetuar estimativa de ocorrência de dano ao erário.

### III - CONCLUSÃO

Eventuais questões pontuais ou formais que não tenham causado prejuízo ao erário, quando identificadas, foram devidamente tratadas por Nota de Auditoria e as providências corretivas a serem adotadas, quando for o caso, serão incluídas no Plano de Providências Permanente ajustado com a UJ e monitorado pelo Controle Interno.

Tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, submetemos o presente relatório à consideração superior, de modo a possibilitar a emissão do competente Certificado de Auditoria.

Rio de Janeiro/RJ, em 29 de junho de 2010.

NOME	CARGO	ASSINATURA	
ANA PAULA SALLES COELHO DA VEIGA	AFC		_
GLATICTO CAVALCANTI TAK MING	ΔFC		



# RELATÓRIO DE AUDITORIA ANUAL DE CONTAS Nº 246587 - 2ª PARTE

- 1 GESTÃO OPERACIONAL
- 1.1 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS
- 1.1.1 ASSUNTO RESULTADOS DA MISSÃO INSTITUCIONAL
- 1.1.1.1 INFORMAÇÃO: (017)

No exercício de 2009, o IBGE utilizou seis indicadores para avaliar o desempenho da sua gestão, quanto à eficácia, eficiência e efetividade, conforme informado em seu Processo de Prestação de Contas, descritos no Quadro I a seguir.

QUADRO I - Indicadores de Desempenho do IBGE.

Nome do	Descrição	Fórmula do	Avaliação da	Avaliação da	Resultado da
Indicador	do <sup>°</sup>	Cálculo		Confiabilidade do	Análise da Equipe
	Indicador		Indicador	Indicador	de Auditoria
Taxa de	A	$RA = (M_R \times$	O indicador	O cálculo do	O indicador visa
Resultados	composição	$100/M_{\rm P}))/n$	pode ser	indicador RA é	aferir o
Alcançados	desse			realizado pela	atingimento das
(RA)	indicador		representativo,		metas da unidade.
	tem como	realizadas	medindo aquilo	3	Analisando a série
	base as		que é	Supervisão da	histórica da taxa
Mede a		$\mathrm{M}_{\mathrm{P}}$ = metas	produzido.	Diretoria	de resultados
Eficácia.	Ações do	previstas		•	alcançados no IBGE
	Plano		variáveis	partir dos	de 2004 a 2009,
	Plurianual			resultados de	
	- PPA,		simples, com	cumprimento das	variações entre 90
	considera-				e 100%. No
	_		,	-	primeiro e segundo
	efeito da				semestre de 2009,
	-		-		o gráfico
	de		-	influenciada pelo	·
	_	Periodicidad		-	respectivamente, o
	Instituci-	_			atingimento de
	onal, e é		resultados e	J 1	100% e 99,78% das
	dado pela		,		metas previstas,
	média		tendo em vista		indicando que o
	aritmética		a facilidade de		IBGE tem alcançado
	do conjunto			-	índices
	de		informações		significativos e a
	resultados		primárias.		manutenção de sua
	obtidos.				eficácia no
					atingimento das
					metas
					estabelecidas.

Taxa deA pa	rtir da TD	$I = (NU_n \times$	O indicad	or é	O cálculo	do	Com base	na
Variação da obte	nção do 10	$0 / NU_{n-1}) -$	representat				evolução	da
Demanda pornúme:	ro 10	0	estável	е	realizado	peloc	demanda	por
Informa- indi			simples,	pois	Centro	dei	informações	
					Documentação			
Estatísti- perce								
cas edo	númeroat	endidos no	produto de	e uma	Informações	- a	apresentada	pela
Geocientí- de u	suáriosan				CDDI, que ut	iliza	ınidade	no
ficas (TDI) atend			possibilita				Relatório	de
no	ano emNU	n-1 =	a avaliaçâ	io do	usuários aten	didos	Gestão,	
Mede aanál:	ise emnú	mero de	seu desem	penho	pela	Ação	erificamos/	0
eficácia. rela	ção aous	uários	ao longo	do	Disseminação Informações	de	aumento do	número
ano	at	endidos no	tempo, sen	do de	Informações	c	de atendimer	ntos no
ante	rior, é <mark>a</mark> n	o anterior	fácil		Estatísticas			
1	ível		compreensão		Geocientífica			
1		idade = %			informado			
	evolução				próprio	CDDI.	acessos ao	Portal
		riodicidad			Fazem parte			na
1 -	dize	= anual					Internet. Er	n 2008,
-	eito a				variável o n			um
	nda por				usuários,	os	declínio no	número
info	rma-				atendimentos	por	de atendimer	ntos em
ções					telefone,		torno de 3,	
esta <sup>.</sup>	tísti-				pessoalmente,	pore	em 2009 ho	uve um
cas	е				correspondênc	ia, a	acréscimo de	e 1 <b>,</b> 02%
	ientí-						se comparar	nos com
fica	3.				bibliotecas	dac	o ano an	terior,
					Instituição			uma
					Portal do IBG		-	io da
					diversas font			dos
					dados para	. 01	ısuários.	
					cálculo			
					usuários	podem		
					influenciar	na		
					confiabilidad	e do		
					indicador.			

Tempo de Tempo médio	$TR = ?T_i/n $	O indicador é	A responsabilidade	De acordo com os
Resposta de resposta				dados apresentados
(TR) - (atendiment				no Relatório de
		- ,		Gestão do IBGE, o
solicita-	dos temposi	relação à fonte		indicador sofreu
Mede ações feitas				uma redução de
eficiência pelos	_			eficiência em
usuários		-	correspondências	2009, em relação a
por meio de	atendido nor	· ·	que apresentam uma	
correio				O tempo médio de
eletrônico.		_	_	resposta anual
Esse	n = número		usuário. Tendo em	_
indicador	de d	objetivo	vista que os dados	dias, em 2008,
permite	atendimentos e	_	_	para 2,3 dias, em
avaliar mês		_	cálculo ficam	
a mês d	no mês ı	utilizar as	obrigatoriamente	justificativa
desempenho	r			apresentada para o
do	Unidade =t		meio eletrônico,	aumento do
atendimen-	dias	informação para	já que só são	indicador foi o
to a essas		o atendimento	considerados nos	novo perfil da
demandas.	Periodicidad o	dos clientes e	cálculos às	demanda cada vez
	e = mensal ı	usuários.	solicitações por	mais seletivo,
			correio	devido à grande
			eletrônico,	oferta de
			conforme informado	informações no
			no Relatório de	Portal do IBGE, na
			Gestão, aumenta o	Internet.
			grau de	
			confiabilidade da	
			origem dos dados	
			primários.	
			Contudo, conforme	
			já mencionado	
			fatores externos	
			podem interferir	
			na conclusão das	
			solicitações	
			eletrônicas e	
			alterar o	
			resultado	
			alcançado	
			utilizado como	
			variável no	
			cálculo do	
			indicador.	

Taxa de	Percentual	S=(A/E) x			No Relatório de
Satisfação		100		Indicadores	Gestão da unidade
do Usuário	,	100		Indicadores calculados a partir	informa que a
(S)	r	A = média			Pesquisa de
(5)	do serviço				Satisfação dos
	em relação				
Mede a	-	usuários		Usuários, realizada	apresentou uma
efetivida-		para c		desde o primeiro	Tarra Comal do
de		quesito		semestre de 2003,	Satisfação de
ac		211222		sob	113,11%, em
	onde	ανατταφασ	Tendo em vista	responsabilidade do	relação a 117,63%,
		E = média	a		referente a 2008.
			possibilidade	Janeiro e dos	De certa forma,
	100 indicam			Setores de	houve aumento da
			indicadores	Documentação e	ovnostativa dos
	ção, quando		caram	DISSEMIIMAÇÃO GA	usuários quanto ao
	os usuários		utilizados	IIIIOIMação (SDDIS)	atendimento,
			para avaliar a	do IBGE, localizados no DF e	apontando para o
	que o	-	expectativa		
	-	Unidade = %	dos usuários		
	recebido		de vários	dos estados brasileiros. A	prestação de
		Periodicidad		coleta tem duração	corticos
			separadamente.	coleta tem duração	·
	esperado, e		os criterios	de um mês. Conforme informado no	
	valores	2006, antes		Relatório de	
	maiores ou	era	representativi	Gestão, a	
	_		dade,	metodologia	
	100 indicam		cobertura e	utilizada para a	
	satisfação,		validade,	pesquisa é a	
	quando os			American Consumer	
	usuários		avaliados	Satisfaction Index	
	consideram		positivamente.	da Universidade de	
	que o		A pesquisa anual como	Michigam: SERVOUAL	
	serviço		anual como base de dados	desenvolvido pelos	
	recebido foi melhor		para o	especialistas	
	ou igual ao		cálculo, torna	Zeithaml,	
	esperado.		os indicadores	Daraguraman a Barro	
	esperado.		seletivos e	e <i>Common</i>	
			estáveis para	<i>Measurement Tool</i> do	
			avaliações	Centro Canadense de	
			históricas.	Gestão; e a entrada	
				de dados e a	
			Contudo,	análise dos	
			fatores	resultados são feitas com o uso do	
			externos podem	anlicativo	
			influenciar na	Instrumento Padrão	
			coleta de	de Pesquisa de	
			dados por meio	Satisfação - IPPS,	
			de pesquisa de	versão 1.0,	
			satisiação,	disponibilizado	
			influenciando	pela Secretaria de	
			na	Gestão do	
			independência	Ministério do	
			do indicador.	Planejamento.	
				A informação das	
				metodologias	
				utilizadas para	
				obtenção de dados	
				afetam	
				positivamente o	
				grau de	
				confiabilidade dos	
				indicadores.	
I	1		1	1	t

	Lazar	L	ı	I	1
Expectati-		$E = (?E_i)/n$			O indicador
va do	notas, de 0				Expectativa dos
Usuário (E)	a 10, dadas	?E <sub>i</sub> =			Usuários sobre o
	pelos	somatório			atendimento
	indivíduos	das notas			disponível no IBGE
Mede a	sobre o que	atribuídas à			manteve um
	esperavam				resultado médio em
de	-	por cada			torno de 8,07
ac	relação a	-			pontos, no período
	-	usualio			
	um	,			de 2005 a 2009,
		n = número			conforme
	do serviço.				apresentado no
	Quanto	questionário			Relatório de
	maior a	s			Gestão da unidade,
	nota, maior	respondidos			demonstrando um
	a	_			elevado nível de
	expectati-	Unidade =			exiqência na
	va possuíam				prestação de
	antes de	Г			serviços, o que
		Periodicidad			denota a imagem de
					_
	serviço.	e = Anual a			qualidade que o
		partir de			IBGE vem mantendo
		2006. Antes			junto a sociedade.
		a			
		periodicidad			
		e era			
		semestral			
			Idem anterior	Idem anterior	
7 7 7	2611	7 (07)			7 7 7
,		$A = (?A_i)/n$			A avaliação do
do Usuário	notas, de 0				usuário ao
	a 10, dadas	?A <sub>i</sub> =			atendimento
	pelos	somatório			prestado pelo
	indivíduos	das notas			IBGE, no período
	sobre o que	atribuídas à			de 2005 a 2009,
		avaliação			apresentou
	mente	por cada			resultados acima
		usuário			de 9 pontos,
	em relação				reforçando os
	*				,
	a um				indices obtidos
		de 			para o indicador
		questionário			Taxa de Satisfação
	Quanto	S			do Usuário. Houve
	maior a	respondidos			uma queda de 9,46
	nota, maior				para 9,26, entre
	a				2009 e 2008.
	avaliação.				
	1				
1					
1	i .	1			1

Fonte: Relatório de Gestão do IBGE/2009.

Os indicadores apresentados tratam da avaliação do atendimento dos usuários de informações disponibilizadas pela unidade. Notam-se os resultados positivos dos indicadores, demonstrando qualidade na prestação dos serviços. Os indicadores utilizados pelo IBGE são importantes para o processo de tomada de decisão da Administração. Estes indicadores avaliam o resultado global da atuação do IBGE na

percepção da sociedade.

Além dos seis indicadores já existentes, está em estudo no IBGE a criação de novos indicadores. De acordo com informações obtidas durante entrevista realizada no dia 15/04/2010 com a Coordenadora de Planejamento e Supervisão e com o Gerente de Planejamento, foi realizado um workshop de definição de indicadores de desempenho dos de trabalho do IBGE, entre 19 e 20/10/2009, com processos representantes de todas as unidades do IBGE, para iniciar as atividades do Projeto de Indicadores de Gestão que faz parte do Programa de Melhoria da Qualidade da Gestão Institucional. O estágio atual fruto do workshop é a realização de estudo sobre a metodologia proposta pela Secretaria de Gestão do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, o qual traz o modelo 6 E, o qual extrapola a dimensão de resultados (Eficiência, Eficácia e Efetividade), trazendo a dimensão Esforço (Economicidade, Excelência e Execução). A partir deste estudo, o IBGE tem a intenção, ao longo do exercício, de adotar novos indicadores para o exercício de 2011.

Dos indicadores existentes, selecionamos o pertinente à Taxa de Resultados Alcançados, que possui periodicidade semestral, e verificamos, a partir das informações obtidas durante a entrevista, que as metas de desempenho foram estabelecidas a cada período pelo Conselho Diretor, com base na Lei n.º 11.355/2006 e no Decreto n.º 6.312/2007, os quais dispõem que a Direção da entidade pode escolher, dentre as Ações do Plano Plurianual, aquelas que desejam monitorar durante o semestre, sendo que o IBGE procura se concentrar naquelas que contemplem as metas finalísticas. Apesar de, porventura, haver o estabelecimento das mesmas Ações para monitoramento, entre um período e outro, a cada semestre é avaliada a entrega de produtos distintos para uma mesma Ação, e neste sentido, importante destacar que para a aferição da realização da meta, é considerada, a forma de divulgação, que tem um peso no resultado, pois se há previsão da divulgação por um determinado número de meios de veiculação, e este for cumprido parcialmente, o IBGE entende que a meta não foi cumprida, demonstrando assim a sua preocupação com o usuário final. O cálculo do referido indicador é realizado pela Gerência de Planejamento, que recebe as informações das Gerências de Planejamento Setoriais (CDDI, DI, DPE, DGC, COC-PR), e após a aferição, o resultado é submetido ao Conselho Diretor para a aprovação. Esse indicador pode ser considerado representativo, medindo aquilo que é produzido. Possui variáveis homogêneas, é simples, com ampla cobertura, econômico e estável, possibilitando a análise histórica dos resultados e acessível, tendo em vista a facilidade de acesso às informações primárias.

## 2 INFORMAÇÕES ESTATÍSTICAS E GEOCIENTIFICAS

## 2.1 DISSEMINAÇÃO INFORMAÇÕES EST.GEOCIENTÍFICAS

# 2.1.1 ASSUNTO - PROGRAMAÇÃO DOS OBJETIVOS E METAS

# 2.1.1.1 INFORMAÇÃO: (006)

Trata-se da Ação 2230 - "Disseminação de Informações Estatísticas e Geocientíficas - Nacional", cuja finalidade é documentar e disseminar as informações estatísticas e geocientíficas produzidas pelo IBGE. A unidade administrativa responsável é o Centro de Documentação e

Disseminação de Informações e a forma de execução se dá por meio do: a) planejamento, coordenação e execução das atividades de produção editorial e gráfica, documentação, disseminação, divulgação e comercialização das informações produzidas pelo IBGE; e b) produção de todos os instrumentos utilizados na realização do trabalho de coleta, tais como manuais e questionários. O montante de recursos executados pelo IBGE - Administração Central/RJ (UG 114601) nesta Ação, no exercício de 2009, está discriminado no quadro abaixo:

Quadro II - Execução pela UG 114601 do Programa 0796/Ação 2230, excluindo o montante gasto com pessoal.

Ação Governamental	Despesas Executadas* <sup>1</sup> (R\$)	% das Despesas Executadas do Programa* <sup>2</sup>
2230	2.759.826,84	1,58

<sup>\*1</sup> Valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 2230 em 2009.

Fonte: SIAFI Gerencial.

#### 2.1.2 ASSUNTO - PROCESSOS LICITATÓRIOS

## 2.1.2.1 CONSTATAÇÃO: (013)

Realização de pregão eletrônico com critério de julgamento que não contempla o perfil de consumo efetivamente apresentado pelo IBGE, e que vem acarretando contratação anti-econômica. Realização de pesquisa de preço com empresas relacionadas à empresa contratada.

Selecionamos o processo n.º 03605.000337/2009-42, por meio do qual foi celebrado o contrato n.º 25/2009, de 20/10/2009, cujo objeto é a locação de equipamentos para a Gráfica Digital, no intuito de verificar se o IBGE atendeu a recomendação prevista no item 2.1.2.1 do Anexo ao Relatório n.º 224500, da CGU-Regional/RJ, pertinente à Auditoria Anual de Contas do exercício de 2008, especificamente se o edital estava com dimensionamento de franquia compatível com a real demanda da unidade.

Num contexto histórico, os contratos referentes à locação de máquina copiadora para o Centro de Documentação e Disseminação da Informação - CDDI apresentam as seguintes características, conforme consta no "QUADRO III - Contratos 020/2004, 016/2008 e 025/2009":

QUADRO III - Contratos 020/2004, 016/2008 e 025/2009

CONTRATO/ EMPRESA CONTRATADA	FRANQUIA P&B	Preço Unitário (R\$)	FRANQUIA COR	Preço Unitário (R\$)
n.º 20/2004 XEROX COMÉRCIO E INDUSTRIA LTDA	Até 1200 mil cópias	Franquia- 0,0458	Até 50 mil	Franquia- 0,9659
CNPJ 02.773.629/0001-08	Excedente ≥ 1200 mil cópias		Excedente ≥ 50 mil cópias	Excedente- 0,1875

 $<sup>^{*2}</sup>$  % do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 2230 em relação ao total do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796 em 2009.

	T		T	T
n.° 16/2008	Até 400 mil cópias Excedente ≥	Franquia- 0,0250	Até 50 mil	Franquia- 0,314
ZIULEO-CPY COMERCIO I SERVIÇOS LTDA EPP CNPJ 04.530.781/0001 87	400 mil cópias	Excedente- 0,0280	Excedente ≥ 50 mil cópias	Excedente- 0,394
	Excedente ≥ 800 mil cópias	Excedente- 0,0280	Excedente ≥ 400 mil cópias	Excedente- 0,394
n.° 25/2009 ZIULEO-CPY COMERCIO E SERVIÇOS LTDA EPP	Até 150 mil cópias	Franquia- 0,030	Até 240 mil cópias	Franquia- 0,410
CNPJ 04.530.781/0001-87	Excedente ≥ 150 mil cópias	Excedente- 0,05	Excedente ≥ 240 mil cópias	Excedente- 0,530

Fonte: Memorando 033-10, de 10/03/2010

De acordo com o Projeto Básico, constante às fls. 02 a 08 do processo, o parque gráfico a ser atendido é composto de dois equipamentos para reprodução em preto e branco e quatro para reprodução em cores, instalados na Unidade do IBGE sito à Rua General Canabarro, 706, Maracanã, Rio de Janeiro - RJ.

De uma forma geral, a recomendação não foi atendida, e as demais impropriedades identificadas constam abaixo.

#### Constatamos o seguinte:

- 1) Houve diminuição abrupta da quantidade da franquia das cópias Preto e Branco (P&B) pertinentes aos contratos de locação de máquina copiadora para o CDDI, e deve ser considerado ainda que:
- a) o contrato n.° 20/2004 previa a franquia de até 1.200 mil cópias, no preço unitário de R\$ 0,0458, e preço excedente de R\$ 0,0298, este representando 65% do preço da franquia. No entanto, nas contratações seguintes, verificamos o inverso, o preço excedente aumentou, porém, ocorreu subdimensionamento da franquia para as cópias Preto e Branco(P&B), gerando impacto no preço firmado, principalmente se compararmos os contratos n.°  $^{\rm s}$  16/2008 e 25/2009;
- b) o próprio Relatório n.º 224500 da CGU-Regional/RJ já apontava que a quantidade da franquia do contrato n.º 16/2008 estaria subdimensionada, não havendo, assim, razão para a diminuição da franquia de cópias Preto e Branco no contrato n.º 25/2009;
- c) o quantitativo da franquia pertinente às cópias Preto e Branco (P&B) e Colorida (COR), estabelecido no contrato n.º 25/2009, é bem inferior à demanda do IBGE no CDDI, conforme se verifica no QUADRO IV "Quantitativo de cópias extraídas no contrato n.º 16/2008", não deixando claro os critérios utilizados para se calcular essa franquia.

QUADRO IV - Quantitativo de cópias extraídas pelo contrato n.º 16/2008

Mês/Ano	Qtde. De cópias P&B	Qtde. de cópias COR
OUT/2008	497.025	781.638
NOV/2008	1.027.297	434.050
DEZ/2008	1.841.496	246.965
JAN/2009	1.600.632	383.384
FEV/2009	710.490	313.765
MAR/2009	290.468	538.233
ABR/2009	135.453	392.130
MAI/2009	1.051.657	461.490
JUN/2009	546.393	692.898
Total no período	7.700.911	4.244.553
Média no período	855.657	471.617

Fonte: Projeto Básico contido no processo n.º 03605.000337/2009-42.

Dessa forma, solicitamos ao Coordenador-Geral do Centro de Documentação e Disseminação de Informações do IBGE, por meio da Solicitação de Auditoria n.º 232935/13, de 17/03/2010, que esses fatos fossem justificados.

2) A pesquisa de preços (fls. 09 a 12) foi realizada com três empresas, e possui as seguintes informações no quadro a seguir:

QUADRO V - Pesquisa de Preços do processo n.º 03605.000337/2009-42

	Empresa A	Empresa B	Empresa C
	CNPJ 2.850.571/0001-26	CNPJ 2.773.629/0001-08	CNPJ 30.908.966/0001-92
Preço Unitário P&B (R\$) Franquia - 150 mil	0,11	0,09	0,08
Preço Unitário P&B (R\$) Excedente -855 mil	0,11	0,09	0,08
Preço Unitário COR (R\$) Franquia: 160 mil	1,50	1,00	1,20
Preço Unitário COR (R\$) Excedente: 240 mil	1,50	1,00	1,20

Fonte: Pesquisa de Preços (fls. 09 a 12) do processo 03605.000337/2009-42

#### Verificamos que:

- a) há relação entre a empresa contratada, CNPJ 04.530.781/0001-87, e duas das empresas consultadas na pesquisa de preços, assim vejamos:
- a.1) a empresa C, CNPJ 30.908.966/0001-92, possui em seu quadro societário os filhos dos sócios da empresa contratada, inclusive essas empresas têm o mesmo endereço, qual seja, Rua do Resende, n.º 100, Centro, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20.231-091;

a.2) a empresa B, CNPJ 02.773.629/0001-08, aparece no certame fornecendo à empresa contratada Declaração relativa a uma exigência para sua habilitação na licitação, conforme consta às fls. 113 do processo 03605.000337/2009-42). Deve-se ressaltar ainda que esta exigência não estava prevista na licitação anterior, qual seja, processo n.º 03605.000562/2008-06 (Pregão Eletrônico n.º 28/2008), não havendo no atual TERMO DE REFERÊNCIA justificativa para esta nova exigência, que dispõe na parte final do item 4 do Anexo I, o seguinte:

"A solução apresentada deve ser com equipamentos em marca e modelo, em linha de fabricação existente; não sendo aceito equipamento fora de linha ou em desuso comercial."

- a.3) a empresa B, CNPJ 02.773.629/0001-08, era a contratada para o mesmo serviço desde 2004, no CDDI do IBGE, sendo posteriormente substituída pela empresa CNPJ 04.530.781/0001-87 nas contratações seguintes, firmadas em 2008 e 2009.
- b) não está claro a razão de a empresa A, CNPJ 72.850.571/0001-26, constar na pesquisa de preços, pois:
- b.1) o objeto social dessa empresa, que é "Comércio varejista de equipamentos para escritório", não é o mesmo do objeto do certame, que é a contratação para locação de equipamentos para reprodução e impressão de documentos em grandes volumes, inclusive com manutenção preventiva e corretiva;
- b.2) essa empresa, também, em nenhum momento, participa da licitação anterior, processo n.º 03605.000562/2008-06 (Pregão Eletrônico n.º 28/2008), seja na fase de pesquisa de preços, seja no próprio certame;
- b.3) não resta claro o motivo do IBGE buscar cotação de preços com empresa de outro Estado, pois verificamos que essa empresa tem como domicílio o Estado de São Paulo, sendo que todas as empresas constantes na pesquisa de preços da licitação anterior, processo n.º 03605.000562/2008-06 (Pregão Eletrônico n.º 28/2008) possuíam estabelecimento comercial no Estado do Rio de Janeiro. Vale acrescentar que na proposta da empresa que consta na pesquisa de preços não há nenhum dado do responsável pela elaboração da mesma, e não há nenhum telefone para contato;
- c) não está claro como o IBGE teve acesso a essas propostas (fls. 10 a 12), já que não encontramos no processo qualquer documento comprobatório de sua entrega, seja por via postal, por correspondência eletrônica, por fax, etc.;
- d) não está claro também o que foi solicitado às empresas, notando-se, inclusive, que o quantitativo informado em todas as propostas para a franquia das cópias coloridas, de 160 mil, destoa do que foi estimado no Projeto Básico (fls.02), no item 2 "Volume de impressões", subitens "a" e "b", que definiu o quantitativo da franquia em 240 mil, e que foi utilizado como parâmetro na licitação,;

- e) houve, inclusive, redução do número de propostas de empresas na pesquisa de preços do atual certame, já que na licitação anterior foram obtidas cinco propostas, e, na atual, três, e, mesmo assim, duas das empresas possuem relação com a contratada, além do fato de os preços unitários desta pesquisa terem sido muito superiores ao que era praticado;
- f) essa pesquisa de preços serviu, no entanto, como parâmetro para a nova contratação, conforme pode se observar às fls. 123 do processo n.º 03605.000337/2009-42, levando a uma conclusão equivocada, pelo Coordenador-Geral do Centro de Documentação e Disseminação de Informações do IBGE de que o preço contratado estaria abaixo do valor de referência, como se este fosse o valor praticado no mercado.

Dessa forma, solicitamos ao Supervisor de Compras e Serviços e Pregoeiro da Licitação pertinente ao processo n.º 03605.000337/2009-42, por meio da Solicitação de Auditoria n.º 232935/13, de 17/03/2010, que fosse justificado como foram obtidas as propostas comerciais constantes da pesquisa de preços, levando em conta os fatos apontados.

3) Foi autorizado o prosseguimento do processo n.º 03605.000337/2009-42 após a fase da pesquisa de preços, porém, visivelmente se notava no Mapa de Apuração e naquela pesquisa que as propostas comerciais estavam com preços unitários muito altos, se comparados com a contratação anterior, qual seja, o contrato n.º 016/2008. Apesar de tudo, o Termo de referência foi aprovado, e nada foi questionado quanto à pesquisa de preços nesta fase inicial do processo licitatório.

Solicitamos, então, ao Coordenador-Geral do Centro de Documentação e Disseminação de Informações do IBGE e ao Gerente de Planejamento e Organização, por meio da Solicitação de Auditoria n.º 232935/13, de 17/03/2010, as justificativas para o fato.

4) Não foi atendida a recomendação 002 contida no item 2.1.2.1 do Anexo ao Relatório n.º 224500 da CGU-Regional/RJ, levando em conta a constatação apontada a esta mesma contratação do CDDI no exercício anterior, pois a franquia estabelecida no contrato n.º 025/2009 continua subdimensionada, e a nova contratação vem, para agravar, ocasionando anti-economicidade para o IBGE.

Acrescentamos, a título exemplificativo quanto à questão da perda de economicidade em relação ao contrato n.º 025/2009, que o quadro a seguir mostra a diferença de R\$ 151.121,98 (cento e cinqüenta e um mil, cento e vinte e um reais, e noventa e oito centavos), em apenas quatro meses, entre o valor pago na atual contratação e o valor que seria pago caso o contrato tivesse como critério de franquia o valor médio apontado no Quadro V acima, considerando também os mesmos preços unitários desse contrato.

Quadro VI - Comparativo de preços

Mês	Cópia P & B	Cópia COR	Valor pago no	Valor que seria
			contrato 025/2009	pago no contrato
nov/09	529.577	626.244	R\$ 326.480,00	R\$ 300.984,99
dez/09	1.306.369	830.291	R\$ 473.400,00	R\$ 431.665,50
jan/10	1.637.579	631.333	R\$ 385.010,00	R\$ 342.778,26
fev/10	1.091.160	606.465	R\$ 343.938,00	R\$ 302.277,27
	TOTAL		R\$ 1.528.828,00	R\$ 1.377.706,02
	DIFERENÇA APURA	DA	R\$ 151	1.121,98

Fonte: Memorando n. $^{\circ}$  033-10, de 10/03/2010 e análise da equipe de auditoria.

#### CAUSA:

De acordo com a alínea "f" do item VI do art. 3.º da Resolução do Conselho Diretor n.º 009, de 14/02/2005, compete ao Coordenador-Geral do Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI "elaborar e controlar as aquisições de materiais de consumo e contratação dos serviços específicos do CDDI". No que tange ao processo licitatório n.º 03605.000337/2009-42, em análise, consta fls. 120 a 123 despacho do Coordenador-Geral do CDDI ao Diretor-Executivo do IBGE, por meio do qual são elencadas recomendações do item 2.1.2.1 do Anexo ao Relatório n.º 224500 da CGU- Regional/RJ e as providências adotadas pela entidade, bem como a comparação realizada pelo referido Coordenador entre os valores que seriam pagos, caso fosse realizada a contratação com os preços obtidos no certame sob análise, em relação ao contrato anterior n.º 16/2008, que davam conta de sua antieconomicidade. Neste despacho, o Coordenador-Geral do CDDI propôs ao Diretor- Executivo que se renovasse o contrato n.º 16/2008 e que fosse dada ciência à Controladoria-Geral da União dos fatos. O Diretor-Executivo, por sua vez, solicitou à Auditoria Interna do IBGE a análise e a manifestação quanto à proposta apresentada pelo Coordenador-Geral do CDDI, considerando tratar-se de processo objeto de recomendação desta CGU-Regional/RJ em relatório anterior. No processo, consta apenas um despacho do Auditor-Chefe ao Coordenador-Geral do CDDI para que o processo fosse encaminhado ao Pregoeiro a fim de "abrir negociação visando obtenção de condições mais favoráveis ao IBGE".

É fato que as providências adotadas e informadas no despacho do Coordenador-Geral do CDDI não levaram em consideração a recomendação desta CGU-Regional/RJ para a reavaliação do dimensionamento do Contrato n.º 16/2008, a fim de estabelecer no novo certame uma franquia compatível com a real demanda do CDDI, com critérios de julgamento das propostas que contemplassem de forma ponderada as faixas de consumo excedentes. Com efeito, deu prosseguimento ao certame sem evidências da realização da reavaliação recomendada, acarretando impacto direto na contratação. Ademais, permitiu falhas nas etapas preparatórias da licitação no que tange à fragilidade da pesquisa de preços, denotando deficiências no controle interno.

# MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA:

Em resposta à SA n.º 232935/013, de 18/03/2010, o IBGE, por meio do Memorando 033-13, encaminhou as justificativas apresentadas pelo Coordenador-Geral do Centro de Documentação e Disseminação de Informações, de 26/03/2010, as quais seguem abaixo:

" Em atenção ao requerido na Solicitação de Auditoria nº 232935/013, informamos que o Contrato firmado com a [ empresa "B" ] foi realizado com franquia de 1.200 mil impressões em preto e branco e 21 mil impressões em cores.

A [ empresa "B" ] era a fabricante e locadora dos equipamentos e manteve o parque de equipamentos em preto e branco com isso os preços mantiveram-se estáveis e inalterados dentro das cláusulas contratuais que apenas permitiam o reajuste permitido por lei. Enquanto às impressões em cores, face ao aumento da demanda, o contrato foi aditivado e ajustado o quantitativo dos equipamentos.

Quando da realização do Pregão, foi observado que apesar da [empresa "B"] apresentar proposta, esta não participou do certame. Uma das razões para a ausência pode ser o que se comentava na época e de que a operação no IBGE não era rentável.

Com a evolução da demanda do Projeto Editorial e Gráfico, houve uma mudança do seu perfil, diminuindo as impressões em preto e branco e aumentando as impressões em cores, o que é explicado pela evolução do próprio mercado.

Quando da elaboração do projeto básico para servir de termo de referência para o Pregão eletrônico, foram dimensionadas franquias com base no cenário a época, onde as impressões em preto e branco seriam reduzidas, dando ênfase às impressões em cores; inclusive com projeção de preço para duas faixas de impressões; de 50 mil até 400 mil e acima de 400 mil impressões. Entretanto por um lapso nosso, esse critério foi exigido na proposta e não incluído no critério de julgamento como apontado no Relatório n.º 224500 da CGU-Regional/RJ, o que motivou a realização de um novo certame. Cabe aqui refletir, por oportuno, que a colocação de franquias em faixa elevada não é garantia do que o custo efetivo será menor.

Quanto ao fato da [ empresa "C" ] apresentar proposta de estimativa de preços e possuir relação com a [ empresa "contratada" ]; esta apenas apresentou proposta, porém não participou no Pregão, o que poderia caracterizar irregularidade.

A exigência da declaração do fabricante do equipamento proposto tem como objetivo a garantia da manutenção de forma continuada durante o prazo contratual, visto que os equipamentos devem estar em linha de fabricação, para que seus componentes possam ser trocados em tempo hábil durante a sua utilização, sem que prejudiquem a produção gráfica. Esta exigência derivou de que a empresa [empresa "contratada"], em seu primeiro contrato, manteve os equipamentos da [empresa "B"] já instalados no IBGE. O que se verificou a seguir foi seguidas paralisações na produção, por falta de peças para reposição imediata (os equipamentos já não estavam em linha de produção); obrigando a [empresa "contratada"] a realizar as impressões fora do IBGE; condição esta prevista em contrato e houve aplicação da penalidade de "advertência" à referida empresa, conforme fls. 301, do dia 03/11/2008, do processo 03605.000562/2008-06.

As propostas para estimativa de preços são solicitadas a empresas que já prestaram serviços semelhantes ou consultando na Internet quando não atingido o mínimo de três propostas. Por exemplo, a proposta da empresa [ empresa "A" ] foi obtida pela Internet, que em seu site apresenta a opção de locação de equipamentos, assim não foi observada o seu objeto social na consulta. Passaremos a adotar o procedimento apontado.

Quando da realização da pesquisa de preços, foi estimada a franquia em cores de 160 mil impressões e 150 mil para preto e branco, porém no processo licitatório foi corrigido para 240 mil, visto que foi o consumo mínimo observado em dezembro de 2008 e abril 2009 respectivamente. Por outro lado a solução contratada deveria ser capaz de atender no mínimo aos picos máximos observados de 780 mil impressões em cores e 1.600 mil em preto e branco.

Quanto ao processo de compras pelo ComprasNet, tínhamos o entendimento de que o mesmo tornava transparente o processo de aquisições e que empresas interessadas em participar assim o fariam.

O Coordenador-Geral do CDDI não utilizou o preço de referência como parâmetro tendo em vista que em diversos pregões as diferenças superam 100%, inclusive no pregão referido. O que sabemos é que o preço efetivamente pago por cópia está abaixo da média do mercado, o que inclusive desmotiva outras empresas a participar, inclusive nas exigências de qualidade na produção diária que devem atender aos padrões de gráfica digital.

Dessa forma, se o entendimento é de que a Franquia próxima dos máximos consumidos representa efetivamente economicidade, poderemos realizar nova licitação tendo essa definição como parâmetro."

- O IBGE encaminhou o Ofício IBGE/PR n.º254, de 09/06/2010, subscrito por seu Diretor-Executivo, apresentando manifestação adicional ao relatório preliminar desta auditoria quanto ao fato, bem como informou as medidas que serão adotadas, assim vejamos:
  - " 1. O CDDI possui delegação de competência dada pelo conselho Diretor do IBGE, pela R.CD no 009, de 14/02/2005, cuja cópia segue anexada. Portanto, suas licitações não são, necessariamente, submetidas ao Diretor-Executivo para autorização de seu projeto-básico, e o rito processual de suas licitações não são executados, coordenados ou supervisionados pela Coordenação de Recursos Materiais da Diretoria-Executiva;
  - 2. Todavia, considerando as recomendações dessa CGU e em consonância com os entendimentos mantidos entre a Presidência do IBGE e a Diretoria-Executiva, determinados
  - em obter uma solução definitiva para este caso, as seguintes providências serão adotadas, sob a coordenação da Diretoria-Executiva: a. Nomeação de uma comissão de servidores do IBGE, formada por servidores da Diretoria-Executiva, da ENCE e do CDDI, para estudar, com técnicas estatísticas de projeção de resultados, e propor, em no máximo 60 (sessenta) dias, um novo projeto básico para ser aprovado pelo Diretor-Executivo;
  - b. Realização, na Coordenação de Recursos Materiais da Diretoria-Executiva, de um pregão eletrônico, para uma nova contratação desse objeto, até 30 dias após a aprovação do projeto-básico pelo Diretor-Executivo;
  - c. Promoção de uma audiência pública, a cargo da Coordenação de Recursos Materiais da Diretoria-Executiva, divulgada em jornais de grande circulação, dando conhecimento do processo e buscando a ampliação da concorrência e, consequentemente, obtenção de melhores preços;
  - d. Rescisão do contrato atual, resultante do processo no 03605.000337/2009-42, em, no máximo, 90 (noventa) dias;
  - e. Revisão das delegações de competências para realização de licitações no âmbito do IBGE;
  - f. Elaboração, em até 90 (noventa) dias, de um projeto de educação continuada de boas práticas em licitações para os técnicos das unidades licitantes do IBGE, em nível nacional, visando a uniformização de procedimentos e o aprimoramento de seu quadro de pessoal."

O IBGE encaminhou também o Ofício IBGE/DE n.º 55, de 21/06/2010, apresentando manifestação adicional, a seguir:

"Em complementação às informações constantes do Ofício IBGE/PR n° 254, de 09/06/2010, informo que esta Diretoria em momento algum ignorou a recomendação dessa CGU no sentido de reavaliar o dimensionamento do consumo em níveis superiores ao quantitativo franqueado, conforme elencado no item 2.1.2.1 do Anexo ao Relatório n° 224500 da CGU-Regional/RJ.

Tanto assim que, ao tomar conhecimento do impasse existente na licitação objeto do processo 03605.000337/2009-42, solicitou, imediatamente, análise e manifestação da Auditoria Interna do IBGE, que orientou, diretamente ao CDDI, no sentido de realizar negociação com a empresa no sentido de reduzir o preço apresentado no pregão, fls. 124, que segue anexada.

A recomendação acima foi seguida, com redução de 27% do preço inicialmente apresentado, conforme registrado às fls. 165 do processo, anexada.

Entretanto, reconhece a existência da falha administrativa, motivada pela autonomia que detém o Centro de Documentação e Disseminação de Informações do IBGE para realizar licitações específicas, na medida em que o processo não retornou à Diretoria-Executiva para decisão quanto à recomendação feita pela Auditoria Interna, nem para acompanhamento da execução do contrato.

Por esse motivo, não restou alternativa à Diretoria-Executiva, senão a adoção daquelas medidas já elencadas no Ofício IBGE/PR n° 254, de 09/06/2010, como forma de sanar o problema encontrado pela CGU, bem como evitar ocorrências semelhantes no futuro, na linha que vem sendo adotada pela Direção do IBGE de contínuo aprimoramento de sua gestão institucional."

## ANÁLISE DO CONTROLE INTERNO:

Analisando as justificativas apresentadas pelo Coordenador-Geral do Centro de Documentação e Disseminação de Informações, encaminhadas pelo IBGE por meio do Memorando 033-13, de 26/03/2010, entendemos o seguinte:

- Quanto ao subdimensionamento da franquia:

O critério adotado para estabelecer o quantitativo de franquia tendo como parâmetro o menor consumo verificado em determinado período não é razoável, pois implica numa perda de economicidade, já que, quando se licita uma quantia menor de franquia, reduzem as chances de a Administração obter um preço mais vantajoso. A situação em tela se agrava, principalmente pelo fato do preço excedente ser bem mais oneroso ao da franquia, como no caso das cópias Preto e Branco.

Acrescentamos, à questão do problema do dimensionamento da franquia, que a média da demanda de cópias Preto e Branco, bem como Coloridas, assim como o valor pago, entre janeiro de 2007 a fevereiro de 2010, de acordo com os valores mensais apresentados no Memorando 033-10, de 10/03/2010, ocorreram da seguinte forma:

- No Contrato n.º 020/2004, a média mensal de consumo de cópias verificada entre jan/2007 a set/2008 foi de: a) Preto e Branco: 1.228.651 cópias, e b) Colorida: 198.457,05. O preço médio mensal pago nesse período foi de R\$ 134.462,39 (cento e trinta e quatro mil, quatrocentos e sessenta e dois reais, e trinta e nove centavos).
- No Contrato n.º 016/2008, a média mensal de consumo de cópias verificada entre out/2008 a out/2009 foi de: a) Preto e Branco: 1.069.843 cópias, e b) Colorida: 389.568 cópias. O preço médio mensal pago nesse período foi de R\$ 181.343,08 (cento e oitenta e um mil, trezentos e quarenta e três reais, e oito centavos).
- No Contrato n.º 025/2009, a média mensal de consumo de cópias verificada entre out/2009 a fev/2010 foi de: a) Preto e Branco: 1.141.171 cópias, e b) Colorida: 673.583 cópias. O preço médio mensal pago nesse período foi de R\$ 382.207,00 (trezentos e oitenta e dois mil e duzentos e sete reais).

Nota-se que a franquia do Contrato n.º 025/2009 está longe de espelhar a demanda de cópias praticadas no CDDI, e que a escolha da franquia tendo como base a menor demanda de um determinado período trará impactos no preço pago pelo IBGE para esse serviço, conforme já se verifica a partir de novembro de 2009, após a celebração do contrato n.º 025/2009.

Chama a atenção como o número de cópias coloridas aumentou logo após o início da vigência do contrato n.º 016/2008. Outra questão também evidente é a significativa elevação do valor pago pelo IBGE após o início da vigência do contrato n.º 025/2009.

Quanto à menção do gestor em relação ao estabelecimento da franquia para a licitação anterior, Pregão Eletrônico n.º 28/2008, de que "Quando da elaboração do projeto básico para servir de termo de referência para o Pregão eletrônico, foram dimensionadas franquias com base no cenário a época, onde as impressões em preto e branco seriam reduzidas, dando ênfase às impressões em cores; inclusive com projeção de preço para duas faixas de impressões; de 50 mil até 400 mil e acima de 400 mil impressões.", isto é contraditório ao que foi estabelecido no quantitativo da franquia, assim vejamos:

- a) Se o cenário em 2008 era no sentido de dar ênfase nas cópias coloridas, com maior demanda, a lógica, então, seria aumentar o quantitativo de sua franquia, e não manter em 50 mil, conforme se verificou no Pregão Eletrônico n.º 28/2008;
- b) Mesmo no caso das cópias Preto e Branco, em que o gestor aponta para um cenário de redução desse quantitativo, a franquia do Pregão Eletrônico n.º 28/2008, de 400 mil cópias, foi muito menor do que a demanda verificada no período da vigência do contrato n.º 016/2008, não espelhando a média de cópias Preto e Branco demandadas no Centro de Documentação e Disseminação de Informações-CDDI do IBGE, conforme já apontado.
- c) Se a franquia de 400 mil cópias Preto e Branco estabelecida, no contrato n.º 016/2008 já era subdimensionada, a franquia de 150 mil cópias, que foi pactuada no contrato n.º 025/2009, destoa de todo o

histórico da demanda do CDDI, e da média de 1.141.171 cópias, verificada entre nov/2009 a fev/2010, no contrato atual.

- O Coordenador-Geral CDDI menciona também que "Cabe aqui refletir, por oportuno, que a colocação de franquias em faixa elevada não é garantia do que o custo efetivo será menor", e, ainda, "se o entendimento é de que a Franquia próxima dos máximos consumidos representa efetivamente economicidade, poderemos realizar nova licitação tendo essa definição como parâmetro". Ocorre que em nenhum momento recomendamos que fosse estabelecida a franquia tomando como alicerce o valor máximo consumido, pelo contrário, o Relatório n.º 224500 da CGU-Regional/RJ apresentou duas recomendações referentes a esta contratação, quais sejam:
- O levantamento dos fatores que estão ocasionando um consumo tão elevado desde o início da vigência contratual, identificando se ocorre incidência de alguma sazonalidade ou algum elemento superveniente de caráter imprevisível;
- A reavaliação imediata do dimensionamento do Contrato n.º 16/2008, e que, em caso de manutenção do consumo em níveis superiores ao quantitativo franqueado, o IBGE deveria realizar procedimento licitatório para substituição do Contrato n.º 16/2008 na maior brevidade possível, estabelecendo-se no novo edital uma franquia compatível com a real demanda do CDDI e critérios de julgamento das propostas que contemplem de forma ponderada as faixas de consumo excedente.

#### - Quanto à pesquisa de preços:

Cabe ressaltar, inicialmente, que esta pesquisa foi realizada pelo Supervisor de Compras e Serviços e Pregoeiro da Licitação, o qual não apresentou as justificativas para os fatos constantes desse relatório.

- O Coordenador-Geral do CDDI, por seu turno, embora não tenha sido solicitado para pronunciar sobre o assunto, em sua justifica, reconhece, de certa forma, a relação da contratada com duas das três empresas constantes na pesquisa de preços, quando menciona:
- "Quanto ao fato da empresa Ral Fênix apresentar proposta de estimativa de preços e possuir relação com a empresa Ziuleo; esta apenas apresentou proposta, porém não participou no Pregão, o que poderia caracterizar irregularidade"; e
- "A exigência da declaração do fabricante do equipamento proposto tem como objetivo a garantia da manutenção de forma continuada durante o prazo contratual, visto que os equipamentos devem estar em linha de fabricação, para que seus componentes possam ser trocados em tempo hábil durante a sua utilização, sem que prejudiquem a produção gráfica".

Nesta última afirmativa, ele apenas justifica a exigência de habilitação, sendo que esta informação não estava no processo. Porém,

isto não elide a relação entre a empresa contratada e a empresa que apresenta Declaração para a habilitação daquela, e que participou da estimativa de preços.

No caso da terceira empresa, que aparece na pesquisa de preços, o Coordenador-Geral do CDDI justifica que "As propostas para estimativa de preços são solicitadas a empresas que já prestaram serviços semelhantes ou consultando na Internet quando não atingido o mínimo de três propostas. Por exemplo, a proposta da empresa [empresa "A"] foi obtida pela Internet, que em seu site apresenta a opção de locação de equipamentos, assim não foi observada o seu objeto social na consulta. Passaremos a adotar o procedimento apontado." Em primeiro lugar, não foi informado qual é o sítio eletrônico desta empresa. Outra questão é que o próprio IBGE havia conseguido cinco propostas da fase de pesquisa de preços na licitação anterior, embora tenha afirmado que no certame em análise não tenha conseguido obter o mínimo de três cotações. Não constam do processo documentos comprobatórios de que o gestor tenha tentado obter com outras empresas propostas para essa pesquisa de preços.

Independentemente de as empresas terem participado ou não na fase dos lances do certame, o simples fato de as empresas, que tenham participado da cotação de preços, terem relação com a contratada já compromete a regularidade do processo, especialmente quanto ao valor estimado, que serve como referência para a contratação.

O Coordenador-Geral do CDDI menciona que "não utilizou o preço de referência como parâmetro tendo em vista que em diversos pregões as diferenças superam 100%, inclusive no pregão referido. O que sabemos é que o preço efetivamente pago por cópia está abaixo da média do mercado, o que inclusive desmotiva outras empresas a participar, inclusive nas exigências de qualidade na produção diária que devem atender aos padrões de gráfica digital". Pelo exposto, isto demonstra que o controle interno pertinente às etapas preparatórias do certame carece de aprimoramento, tendo em conta, especialmente, as significativas diferenças entre o valor que é estimado e o que é contratado. Isto tem impacto, principalmente, na avaliação do que é inexeqüível ou não na fase de aceitação da proposta.

De todo exposto, como se observa, o processo apresenta inconsistências no dimensionamento da franquia, bem como na pesquisa de preços, gerando impactos no valor que vem sendo atualmente pago e que foi contratado pelo IBGE.

Quanto ao dimensionamento, é importante ressaltar que já constava no Relatório n.º 224500 a questão do perfil de consumo necessário estar subdimensionado, bem como a existência de valores majorados para as cópias excedentes. No entanto, tal fato voltou a ocorrer, pois, no caso das cópias Preto e Branco, a franquia, que era de 400 mil cópias, foi reduzida para 150 mil cópias, o que contraria de forma explícita o cerne da recomendação e a abordagem feita no referido relatório. Até mesmo no caso das cópias coloridas, onde houve aumento da franquia, de 50 mil para 240 mil, entendemos que não houve o atendimento da recomendação, pois esta ainda não retrata a quantidade de demanda realizada pelo Centro de Documentação e Disseminação de Informações do IBGE, pois o patamar estabelecido, pelo que foi informado, representa apenas o menor valor mensal demandado de cópias

coloridas entre os meses de outubro de 2008 a junho de 2009, período utilizado como referência para o cálculo do quantitativo da franquia.

Analisando a manifestação da Diretoria-Executiva da entidade, apresentada por meio do Ofício IBGE/PR n.º 254, de 09/06/2010, entendemos que as providências a serem tomadas são adequadas e possuem natureza corretiva e preventiva, pois demonstram a intenção do gestor de solucionar não apenas as falhas identificadas no processo n.º 03605.000337/2009-42, como também de tentar evitar novas ocorrências em outras contratações.

## RECOMENDAÇÃO: 001

A Diretoria-Executiva do IBGE deve implementar as providências informadas no Ofício IBGE/PR n.º 254, de 09/06/2010, nos prazos lá estabelecidos, em especial, (a) a realização de estudo, com técnicas estatísticas de projeção de resultados, e propor, em no máximo 60 dias, um novo projeto básico para ser aprovado pelo Diretor-Executivo, contemplando o dimensionamento de franquia compatível com a real demanda de cópias para contratação de locação de máquina copiadora para o Centro de Documentação e Disseminação da Informação - CDDI; (b) realização, na Coordenação de Recursos Materiais da Diretoria-Executiva, de um pregão eletrônico, para uma nova contratação desse objeto, até 30 dias após a aprovação do projeto-básico pelo Diretor-Executivo, considerando, inclusive, a realização prévia de pesquisa de preços adequada e válida; e (c) revisão das delegações de competências para realização de licitações no âmbito do IBGE.

## 2.2 GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DO PROGRAMA

## 2.2.1 ASSUNTO - PROGRAMAÇÃO DOS OBJETIVOS E METAS

# 2.2.1.1 INFORMAÇÃO: (004)

Trata-se da Ação 2272 - "Gestão e Administração do Programa", cuja finalidade é constituir um centro de custos administrativos dos programas, agregando as despesas que não são passíveis de apropriação em ações finalísticas do próprio programa. Essas despesas compreendem: serviços administrativos; pessoal ativo; manutenção e uso de frota veicular, própria ou de terceiros por órgãos da União; manutenção e conservação de imóveis próprios da União, cedidos ou alugados, utilizados pelos órgãos da União; despesas com viagens e locomoção (aquisição de passagens, pagamento de diárias e afins); estudos que têm por objetivo elaborar, aprimorar ou dar subsídios à formulação de políticas públicas; promoção de eventos para discussão, formulação e divulgação de políticas, etc; produção e edição de publicações para divulgação e disseminação de informações sobre políticas públicas e demais atividades-meio necessárias à gestão e administração do programa. O montante de recursos executados pelo IBGE - Administração Central/RJ (UG 114601) nesta Ação, no exercício de 2009, está discriminado no quadro abaixo:

## Quadro VII- Execução pela UG 114601 do Programa 0796/ Ação 2272,

#### excluindo o montante gasto com pessoal.

Ação Governamental	Despesas Executadas* <sup>1</sup> (R\$)	% das Despesas Executadas do Programa* <sup>2</sup>
2272	30.959.306,36	17,69

- \*1 Valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 2272 em 2009.
- \*2 % do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 2272 em relação ao valor total liquidado pela UG 114601 no Programa 0796 em 2009.

Fonte: SIAFI Gerencial.

### 2.2.2 ASSUNTO - PROCESSOS LICITATÓRIOS

### 2.2.2.1 CONSTATAÇÃO: (015)

Utilização de cláusula de remuneração baseada em risco sem medidas garantidoras da razoabilidade de remuneração do particular e da qualidade do certame (realização de estimativa prévia de preços e exigência de planilha de custos detalhada).

O Relatório CGU-Regional/RJ n.º 224500, relativo à auditoria de contas/2008, registrou análise relativa aos pregões presenciais n.ºs 32/2008 e 38/2008, realizados para contratar empresa ou instituição para condução de processos seletivos de contratação temporária de pessoal para as funções, respectivamente, de Agente Censitário (até 700 vagas) e Analista Censitário (até 332 vagas). Foram identificadas fragilidades no mecanismo de remuneração utilizado e também de requisitos excessivos de habilitação técnica que restringiram o caráter competitivo das disputas. Recomendou-se, então, não utilizar a metodologia de remuneração de risco nos processos de contratação de serviços para seleção de pessoal (concursos públicos e processos seletivos simplificados), devendo-se consignar tempestivamente as necessárias previsões de receitas e despesas nas propostas orçamentárias anuais. Na impossibilidade comprovada de realização tempestiva da previsão orçamentária para algum processo seletivo já autorizado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão até a data de emissão do Relatório n.º 224500 e na hipótese da Administração do IBGE decidir utilizar a referida metodologia de remuneração de risco, recomendou-se que a questão deveria ser previamente submetida à análise específica da Procuradoria Federal junto ao IBGE.

O IBGE homologou em 2009 três dispensas de licitação e três pregões que tiveram como objeto a contratação de serviços especializados para realização de concursos públicos e processos seletivos de contratação temporária de pessoal. As três dispensas e um pregão resultaram nacontratação da Fundação Cesgranrio e dois pregões na contratação da CONSULPLAN.

Desses seis processos, selecionamos para análise a Dispensa de Licitação - DL n.º 81/2009, tendo em vista que a empresa contratada por meio deste procedimento registrou o maior valor de taxa de inscrição por candidato dentre os concursos públicos e processos seletivos de contratação temporária de pessoal resultantes dos seis processos homologados em 2009.

A DL n.º 81/2009 (processo n.º 03604.004123/2009-55), fundamentada no art. 24, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993, teve como objetivo contratar empresa especializada para realizar concurso público destinado a selecionar candidatos ao provimento de 350 vagas nas carreiras de Produção e Análise de Informações Geográficas e Estatísticas e de Planejamento, Gestão e Infra-Estrutura em Informações Geográficas e Estatísticas, com provas nas 26 Unidades da Federação e no Distrito Federal. Na análise deste processo, verificamos que o IBGE não adotou medidas que garantissem a razoabilidade de remuneração do particular, acarretando o risco de excesso de arrecadação pelo mesmo, conforme apontamentos a seguir.

a) Ausência de estimativa prévia de preços.

Em 27/07/2009, o IBGE encaminhou e-mail para quatro instituições (Fundações Cesgranrio, "B" e "C" e Centro "D"), disponibilizando o Projeto Básico relativo à DL n.º 81/2009 e solicitando propostas comerciais e atestados de capacidade técnica. Não foi realizada estimativa do custo da contratação previamente à solicitação de apresentação de propostas. Segundo o item XII do Projeto Básico enviado, não houve estimativa do custo porque a prestação do serviço ocorreria sem ônus para o IBGE.

Apenas a instituição contratada (Fundação Cesgranrio) apresentou proposta comercial. Assim sendo, além de não ter sido realizada tempestivamente estimativa de preços, não houve disputa de preços entre diferentes instituições acerca da taxa de inscrição.

b) Ausência de planilha de custos detalhada.

A Procuradoria Federal no IBGE se manifestou pela necessidade de que a Entidade ampliasse a pesquisa de preços de mercado, citando, inclusive, o Acórdão TCU n.º 1.861/2008 - Primeira Câmara, ou então que, exauridas todas as possibilidades de obtenção de propostas, a Administração deveria pleitear junto à Fundação Cesgranrio uma planilha de custos, com a estimativa de custos para a realização do certame, e se possível, cópia de outros contratos firmados com outros entes públicos ou privados com objeto semelhante.

Em resposta, por meio do Ofício CONC. 133/09, de 18/08/2009, a Fundação Cesgranrio encaminhou a seguinte planilha de custos:

Quadro VIII- Planilha de custos da Fundação Cesgranrio

ESPECIFICAÇÃO	VALOR EM R\$
Estruturação do Edital, Inscrições e Elaboração das Provas	9,90
Impressão das Provas e Preparo do Material da Aplicação	35,20
Distribuição, Treinamento, Aplicação e Recolhimento do Material	42,90
Leitura Ótica das Provas, Elaboração e Consistência das Bases de Dados	7,70
Processamento do Resultado e Relatórios	14,30
Total por candidato	110,00

FONTE: OF. CONC. n.º 133/2009, de 18/08/2009, encaminhado pela Fundação "A" ao IBGE.

O IBGE, mediante análise técnica efetuada por servidor de seus quadros, apresentou esclarecimentos para a não obtenção de outras propostas, reproduzido a seguir:

"Cabe esclarecer que a ausência de interesses em apresentar proposta se deve a situação temporal de mercado, com as instituições e firmas comerciais - estas últimas fora de cogitação - mergulhadas em consórcio para atender o ENAD e ENEM, que fundidos geraram um evento de grande envergadura envolvendo a totalidade da capacidade produtiva industrial das participantes deste seguimento de mercado. Não obstante, por se tratar de contratação direta, não pode o IBGE se envolver com propostas de firmas que visão (sic) o lucro, eis que Art.24 - Inc. XIII do estatuto das licitações públicas, - que é o nosso fundamento de amparo para dispensa de licitação -, veda a facilidade para pessoas jurídicas que não são entidades voltadas à pesquisa e ensino, sem caráter lucrativo, e a totalidade deste universo foi instado a se pronunciar sobre o interesse no serviço, a saber: [Centro "D", Fundação "B", Fundação Cesgranrio e Fundação "C"]. Destarte, o governo federal vem recompondo seu quadro funcional e autorizando vários PSSs e CPs, a uma, por uma questão de fortalecimento do estado, a duas para se antecipar à lei eleitoral que veda a realização de admissões no setor público em período pré-eleitoral vindouro e por último atendendo a proposta partidária de programa de governo de revitalização do setor público, - vide o IBGE que neste exercício está fazendo irá fazer 7 editais de chamada de vagas, tudo isto movimentando os prestadores de serviço. Outro elemento que socorre a nossa justificativa é que temos 30 áreas de conhecimento para serem contempladas, de sorte que as entidades que tem banca acadêmica de pequeno porte no seu quadro tem seus custos elevados para tal serviço por necessitarem de contratação de consultores "free lancer" para elaboração de provas, assim entendendo com poucas condições de oferecer valores competitivos." (grifo nosso)

Em 25/08/2009, o Diretor Executivo do IBGE dispensou a licitação e aprovou o Projeto Básico, o que foi ratificado pelo Presidente do Instituto. A Dispensa, no valor de R\$ 2.542.870,00 (dois milhões, quinhentos e quarenta e dois mil, oitocentos e setenta reais), teve o seu extrato publicado no Diário Oficial da União - DOU em 27/08/2009.

Em data posterior à dispensa de licitação (22/09/2009), o IBGE informou que foi realizada pesquisa relativa aos valores de taxas de inscrição em quatro concursos públicos para cargos efetivos de nível superior, sendo que o valor médio das taxas foi de R\$ 165,25 (cento e sessenta e cinco reais e vinte e cinco centavos), inferior ao da Dispensa de Licitação n.º 81/2009. O Analista também esclareceu:

"(...) os custos fixos para execução dos serviços ao IBGE não guardam relação específica com o formato de execução de CPs de outros entes públicos, uma vez os mesmos tem exigências diferentes, a exemplo; o do IBGE contempla 30 áreas de conhecimento para 2 cargos, com algumas provas práticas e em todas as capitais da federação, com uma estrutura de seleção que requer demandas operacionais mais complexas bem como o emprego de maior quantidades de horas de trabalho aplicável diretamente na produção de elaboração de provas, requerendo uma banca acadêmica de grande porte e diversidade de formação, entre várias outras especificidades necessárias." (grifo nosso)

Em 30/09/2009 foi assinado contrato com a Fundação Cesgranrio, cuja cláusula terceira estabeleceu que a contratada arrecadaria os valores relativos às taxas de inscrições (R\$ 110,00 por candidato), os quais seriam recolhidos em favor da mesma, eximindo-se o IBGE de quaisquer ônus financeiros decorrentes do contrato, excetuando-se as despesas previstas na sua cláusula quinta.

Esse procedimento se configura em uma remuneração baseada em risco, uma vez que permite à contratada auferir como remuneração a diferença positiva obtida entre a arrecadação das taxas de inscrição e a execução das despesas necessárias à condução do concurso público, assim como compromete a qualidade do certame (quanto pior for a qualidade do certame, menor será o custo da contratada e maior o seu lucro).

#### CAUSA:

Entendimento equivocado do IBGE no sentido de que o mecanismo de remuneração de risco poderia ser utilizado sem pesquisa prévia de preços de mercado e sem uma planilha de custos detalhada da contratada.

### MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA:

Em face dos fatos pertinentes às medidas adotadas pelo IBGE com vistas à justificativa para a remuneração do particular, emitimos a SA n.º 232935/005, tendo sido este questionamento endereçado ao Diretor Executivo e ao Presidente do IBGE. Em resposta, o Assistente da Diretoria-Executiva emitiu o Memorando n.º 033-5/2010, com o seguinte teor:

"O IBGE seguiu rigorosamente a recomendação 001 do item 2.3.2.1 do Anexo I ao Relatório CGU-Regional/RJ, abaixo transcrita, uma vez que a Portaria de autorização do Concurso Público foi publicada em 20/04/2009, já havia sido emitida quando da emissão do Relatório CGU, da mesma forma que o orçamento federal para 2009 já estava definido. Além disso, o processo em questão foi devidamente examinado pela Procuradoria Federal junto ao IBGE, conforme reza a recomendação.

# "RECOMENDAÇÃO: 001

Não utilizar a metodologia de remuneração de risco nos processos de contratação de serviços para seleção de pessoal (concursos públicos e processos seletivos simplificados) a serem conduzidos em exercícios futuros, devendo-se consignar as necessárias previsões de receitas e despesas nas propostas orçamentárias anuais. No caso de necessidade de realização de algum processo seletivo no exercício de 2009, a utilização da metodologia de remuneração de risco deve ser objeto de análise específica por parte da Procuradoria Federal junto ao IBGE."" "A contratação direta por dispensa de licitação se deu em favor da [Fundação Cesgranrio], uma vez que a proposta apresentada pela [Fundação Cesgranrio], que consta do processo no 03604.004123/2009-55, foi direta e sucinta e foi a única que contemplou todos os requisitos mínimos, com adesão plena a todas as exigências do Projeto Básico (Especificações do Serviço), a saber: 1) preço não superior ao teto (2,5% do salário) que seria de R\$ 147,74 por inscrição a ser paga pelos candidatos, apresentou a taxa de R\$ 110,00 (...); 2) apresentou 10 (dez) atestados de capacidade técnica demonstrando ter vasta experiência na área de concurso público para diversos órgãos,

incluindo nesses Atestados os Atestado de Capacidade Técnica da Prefeitura Municipal de Manaus, onde comprova ter feito concurso para mais de 30 (trinta) carreiras diferentes, ou seja, comprova que a [Fundação Cesgranrio] tem condições de realizar (pois já realizou) concurso público envolvendo mais de 30 tipos de provas diferentes em um único evento o que, atendia perfeitamente o objeto do projeto básico, já que foram realizadas provas para 30 diferentes áreas de conhecimento no mesmo concurso, com 30 bancas examinadoras diferentes. Além disso, foi a única empresa interessada em trazer proposta de preço, das 4 que foram consultadas e que se encontravam aptas, de acordo com o enquadramento legal, para a contratação direta, em segunda chamada de estimativa de preços: [Fundação "B"], [Fundação Cesgranrio], [Fundação "C"] e [Centro "D"], vide (...).

Às fls. (...) explicita-se de forma mais completa como foram conduzidas as sondagens de condições de mercado das entidades prestadoras do servico.

Destarte, na primeira pesquisa de preços, onde não se verificou o atendimento qualitativo das propostas e apenas forma lidos os preços, a média ficou em R\$ 165,25, contra R\$ 110,00 da [Fundação Cesgranrio], evidenciando uma taxa de inscrição menor para a sociedade em R\$ 55,25, vide fls. 320."

### ANÁLISE DO CONTROLE INTERNO:

Os fatos relativos à Dispensa de Licitação n.º 81/2009 indicam que, quando do ato de dispensa e aprovação do Projeto Básico pelo Diretor Executivo e pelo Presidente do IBGE (25/08/2009), não havia evidências no processo n.º 03604.004123/2009-55 acerca da economicidade da taxa de inscrição cobrada pela Fundação Cesgranrio, bem como da compatibilidade da receita arrecadada com os gastos da contratada.

Esta fragilidade pode ter permitido que a Fundação Cesgranrio tenha tido um ganho excessivo, em desacordo com o interesse público. Isso fica evidente pela ausência da justificativa do preço, que deveria ser realizada previamente à apresentação de propostas.

Contudo, o IBGE não estimou tempestivamente o valor que deveria ser cobrado a título de taxa de inscrição e, conseqüentemente, não dispunha deste parâmetro em 25/08/2009 para verificação da economicidade da proposta da Fundação Cesgranrio. Os esclarecimentos apresentados por meio do Memorando n.º 033-5/2010 mencionam pesquisa de preços registrada às fls. 320 do processo n.º 03604.004123/2009-55. Entretanto, essa pesquisa foi formalizada em 22/09/2009, enquanto o Diretor Executivo e o Presidente do IBGE dispensaram a licitação com a Fundação Cesgranrio em 25/08/2009.

Outro ponto que contribuiu para que a remuneração do particular possa ter sido excessiva foi o fato de que apenas uma instituição apresentou proposta comercial, de forma que não houve parâmetro para comparações. Situação que pode esta ligada ao fundamento legal utilizado para a contratação, qual seja, o art. 24, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993, que prevê a necessidade de que a contratada deva ser instituição brasileira incumbida de pesquisa, ensino ou desenvolvimento institucional, ou instituição dedicada à recuperação social do preso, desde que detenha inquestionável reputação ético-profissional e não tenha fins lucrativos. Ocorre que este enquadramento difere completamente daquele adotado pelo IBGE no exercício anterior, quando realizou os pregões presenciais n.ºs 32/2008 e 38/2008, que tiveram

como objeto a contratação de instituições para condução de processos seletivos de contratação temporária de pessoal, sendo que em ambos os pregões o critério de julgamento adotado foi a menor proposta para o valor da taxa de inscrição.

A fragilidade do procedimento também fica demonstrada pela planilha de custos apresentada pela Fundação Cesgranrio e acatada pelo IBGE, pois o referido demonstrativo não evidencia informações importantes, como:

- 1. o quantitativo de pessoal a ser utilizado no serviço, bem como o valor da sua remuneração;
- 2. o custo da locação de espaço físico para a aplicação das provas; e 3. o quantitativo de material de consumo a ser utilizado e o seu valor.

Nesse sentido, cabe registrar que o TCU, inclusive, já abordou esta questão por meio do Acórdão n.º 06/2007 - Plenário, quando determinou à UNIRIO:

"9.3.1. organize um sistema de controle de custos de modo a permitir que seja estimada com maior precisão o valor da taxa a ser cobrada dos candidatos quando da realização de vestibulares"

A única medida adotada pelo IBGE para avaliar se houve ou não ganho excessivo pela Entidade organizadora do concurso foi a previsão contratual de que a contratada obrigava-se a, "ao término de seu trabalho, enviar ao IBGE planilha demonstrativa de valores financeiros auferidos explicitando seus custos e lucros decorrentes da arrecadação da taxa de inscrições." Contudo, não localizamos planilha desta natureza no processo analisado. Fato que mereceu a seguinte justificativa do Assistente da Diretoria-Executiva por meio do Memorando n.º 033-5/2010:

"A solicitação da planilha prevista no subitem 33 da cláusula quarta do contrato, de responsabilidade do gestor administrativo, servidor [matrícula SIAPE n.º 0766055], requerida pela CGU em 26/02 ainda não foi juntada ao processo, uma vez que o término dos trabalhos se deu em 22 de fevereiro do corrente exercício e o contrato não estipula data fixa para essa apresentação. Entretanto, foi expedido um ofício de solicitação a fim de acelerar o envio dessas informações, cuja cópia encontra-se no (...)."

Ou seja, a única medida que permitiria ao IBGE assegurar-se da razoabilidade dos valores arrecadados pelo particular, não tinha prazo contratual definido e somente foi exigido após questionamento desta Equipe de Auditoria.

Por fim, o esclarecimento do IBGE para a utilização de cláusula de remuneração baseada em risco registrou o entendimento de que a recomendação proferida pela CGU-Regional/RJ por meio do Relatório n.º 224500 havia sido atendida, uma vez que o processo seletivo em questão havia sido realizado no exercício de 2009 e a utilização da metodologia de remuneração de risco havia sido objeto de análise específica por parte da Procuradoria Federal junto ao IBGE, cujo

parecer foi favorável à utilização de "contrato de risco", por entender que seria possível recolhimento das taxas de inscrição em nome da entidade contratada para a promoção do concurso público.

Ocorre que a possibilidade de recolhimento de taxas de inscrição em nome da entidade contratada não é o mesmo que permitir que esta seja a beneficiária do excesso de arrecadação eventualmente existente (mecanismo de remuneração de risco). As taxas de inscrição têm natureza pública, de forma que o excesso de arrecadação deve ser da Administração Pública e não de ente privado. Neste sentido, cabe mencionar determinação proferida pelo TCU para a Fundação Universidade do Rio de Janeiro - UNIRIO por meio do Acórdão n.º 06/2007 - Plenário:

"9.3.6. considere como públicos os recursos financeiros oriundos de taxas de inscrição nos processos seletivos, consoante entendimento consubstanciado no Enunciado nº 214 da Súmula de Jurisprudência deste Tribunal."

A questão da utilização do excesso de arrecadação de taxas de inscrição também foi abordada pelo TCU no Acórdão n.º 469/2010 - Segunda Câmara, por meio do qual determinou à Universidade Federal de Ouro Preto:

"1.5.1.11. passe a fixar o valor da taxa para inscrição no vestibular de modo que esta seja compatível com o custeio das atividades estritamente necessárias à realização do concurso, com vistas a ampliar as condições de acesso de candidatos, abstendo-se de obter saldos financeiros para utilização em outras atividades, ainda que sejam a de suporte e apoio a estudantes, pois tais propósitos devem ser socorridos com a utilização de outras fontes orçamentárias."

Tendo em vista que o TCU não entendeu legítima a utilização do excesso de arrecadação em outros objetivos da Universidade, que são de interesse público, não há o que se falar da sua utilização para remunerar de forma excessiva fornecedor privado, situação que se materializaria no caso de uma estimativa da receita significativamente diferente da realizada (ex: número de inscritos significativamente superior ao estimado).

### RECOMENDAÇÃO: 001

Aprimorar os controles internos da Entidade, de forma que as contratações de serviços para seleção de pessoal (concursos públicos e processos seletivos simplificados) adotem, preferencialmente, a modalidade de pregão, bem como contemplem: pesquisa prévia de preços de mercado; e planilha de custos detalhada da contratada.

### 2.3 CENSO DEMOGRÁFICO

### 2.3.1 ASSUNTO - PROGRAMAÇÃO DOS OBJETIVOS E METAS

## 2.3.1.1 INFORMAÇÃO: (005)

Trata-se da Ação 5292 - "Censo Demográfico 2010 - Nacional", cuja finalidade é propiciar o conhecimento da realidade demográfica e social do país, por meio do levantamento de seus dados censitários. A

forma de execução da Ação se dá por intermédio do desenvolvimento de atividades com vistas à elaboração de instrumentos de coleta de dados, crítica, apuração e divulgação dos resultados da realidade demográfica e social do país. O montante de recursos executados pelo IBGE - Administração Central/RJ (UG 114601) nesta Ação, no exercício de 2009, está discriminado no quadro abaixo:

Quadro IX- Execução pela UG 114601 do Programa 0796/Ação 5292, excluindo o montante gasto com pessoal.

Ação Governamental	Despesas Executadas* <sup>1</sup> (R\$)	% das Despesas Executadas do Programa* <sup>2</sup>
5292	113.241.537,28	64,69

\*1 Valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 5292 em 2009.

Fonte: SIAFI Gerencial.

## 2.3.2 ASSUNTO - PROCESSOS LICITATÓRIOS

### 2.3.2.1 CONSTATAÇÃO: (014)

Inexigibilidade de licitação sem justificativa de preço que evidencie a razoabilidade do valor contratado, bem como fragilidade das evidências relativas à razão da escolha do fornecedor.

O Centro de Documentação e Disseminação da Informação - CDDI do IBGE homologou em 2009 cinco inexigibilidades de licitação no valor total de R\$ 420.179,64 (quatrocentos e vinte mil, cento e setenta e nove reais e sessenta e quatro centavos). Selecionamos para análise o processo n.º 03605.000250/2009-75, cujo valor correspondeu a 70,85% do valor total das inexigibilidades de licitação homologadas pelo CDDI em 2009.

O processo teve como objetivo contratar empresa para aperfeiçoar o programa GEOPAD de maneira a atender as novas demandas de integração de dados nas operações do Censo Demográfico de 2010. O programa GEOPAD é utilizado para manuseio de dados geoespaciais em computadores de mão e, segundo o Pedido de Aquisição de Material/ Serviço n.º 2009/82, foi utilizado com sucesso no Censo 2007.

O Projeto Básico registrou a seguinte descrição detalhada do serviço:

- "1 Realização de aperfeiçoamentos em ferramentas e funções existentes:
- a permitir o relacionamento das feições vetoriais com outros programas, através de valores contidos em tabelas relacionadas, permitindo a execução de aplicativo externo com inclusão de parâmetros de linha de comando;
- b executar a leitura de um arquivo com dados relativos ao andamento da operação em campo (Por exemplo: não iniciado, em andamento ou finalizado) e colorir as feições que representam a unidade de coleta no mapa, de acordo com esse andamento. Esta nova função deverá ser implementada de maneira que o arquivo de projeto (.gsp), que contém os parâmetros necessários para a execução da nova funcionalidade, possa ser gerado por programação;

 $<sup>^{*2}</sup>$  % do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 5292 em relação ao valor total liquidado pela UG 114601 no Programa 0796 em 2009.

- c possibilitar a geração dos arquivos de legenda (.gsl) por programação;
- d acrescentar dados relativos à data nos arquivos .qpt.
- 2 Aquisição do programa para outros sistemas operacionais:
- a sistema operacional LINUX;
- b sistema operacional WINDOWS XP HOME EDITION.
- 3 Customização do programa, em todas as suas versões, para atender as necessidades específicas do aplicativo para a coleta de dados do Censo Demográfico 2010:
- a apresentação através de uma interface otimizada e integrada com o aplicativo de coleta de dados;"

O Projeto Básico também registrou que o custo estimado da contratação era de R\$ 297.689,00 (duzentos e noventa e sete mil e seiscentos e oitenta e nove reais). A estimativa foi feita com base na proposta de uma única empresa (Prolink Consultoria e Sistemas Ltda), datada de 15/07/2009.

Em 01/07/2009, foi autorizada a abertura de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, cujo valor estimado foi o da proposta da empresa Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, de 15/07/2009. Assim sendo, houve uma inversão das etapas do procedimento usual de contratação, quando a data de autorização para a abertura de licitação é posterior a data de apresentação da proposta utilizada para a estimativa de custo.

Em 07/07/2009, a Procuradoria emitiu o Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 111/2009, que tratou do exame da minuta do edital do Pregão Eletrônico. O Parecer registrou que foi anexado ao processo certificado, aparentemente emanado da empresa proprietária do programa GEOPAD, que atestou que a Prolink Consultoria e Sistemas Ltda era a única distribuidora autorizada do software no Brasil. Registrou também que a referida empresa foi a única a apresentar proposta de preços.

Concluiu que a empresa Prolink Consultoria e Sistemas Ltda era aparentemente a única a prestar os serviços em questão, de forma que recomendou a devolução dos autos ao setor interessado para que, se fosse o caso, providenciasse a abertura de novo procedimento administrativo, no qual deveria demonstrar a existência dos requisitos necessários a justificar a contratação direta.

Em 09/07/2009, o Pregoeiro encaminhou e-mail ao Gerente de Planejamento e Organização - GPO/ CDDI informando relação de documentos a serem apresentados pela Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, quais sejam: Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos; documento comprovando o preço de venda ao IBGE (cópia de nota fiscal e/ ou contrato assinado com outras empresas); cópia do seu contrato social; e cópia da identidade e CPF do seu representante legal. Não foi anexada ao processo n.º 03605.000250/2009-75 cópia de nota fiscal e/ ou contrato assinado pela Prolink Consultoria e Sistemas Ltda com outras empresas, de forma a comprovar a economicidade do preço de venda ao IBGE. Foi apresentada declaração da Prolink datada de 15/07/2009, por meio da qual informou:

"(...) que o preço praticado para venda deste serviço estar baseada na customização única no Brasil para Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

O valor referencial do produto praticado no mercado é de U\$ 89,99 dólares por licença, onde não existe valor inferior a praticado no mercado brasileiro que seja abaixo da prestação de serviços acordada junto a este Instituto."

Em 13/08/2009, a Procuradoria emitiu o Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 136/2009, que tratou do exame desta contratação. O Parecer registrou que a Administração ainda não havia apresentado justificativa para a escolha do fornecedor (art. 26, parágrafo único, inciso II, da Lei n.º 8.666/93) e que deveria deixar assentado, se fosse o caso, que a empresa Prolink Consultoria e Sistemas Ltda era a única habilitada a executar o serviço em questão, tendo mencionado os Acórdãos TCU n.ºs 838/2004 e 223/2005 - Plenário. Quanto ao preço proposto, a manifestação da Procuradoria foi no sentido de que não foi demonstrada a sua razoabilidade (art. 26, parágrafo único, inciso III, da Lei n.º 8.666/93) e que a Administração deveria atestar a sua compatibilidade com os preços vigentes no mercado, também citando o Acórdão TCU n.º 838/2004 - Plenário. Ressaltou que este procedimento poderia ser realizado por meio de consulta aos sistemas de registros de preços dos bens e serviços adquiridos por outros órgãos e entidades da Administração Pública, bem como pela apresentação pela Prolink Consultoria e Sistemas Ltda de notas fiscais relativas a serviços similares prestados a outros clientes.

Em 17/08/2009, a Coordenadora da PF/COACON emitiu despacho por meio do qual manifestou sua concordância com o Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 136/2009. Em seu pronunciamento, destacou que o certificado de exclusividade apresentado pela Prolink Consultoria e Sistemas Ltda não mencionou expressamente o "aperfeiçoamento em ferramentas e funções do programa GEOPAD e fornecimento de versões para outros sistemas operacionais", o que é parte da descrição do serviço a ser contratado. Recomendou, então, à Administração verificar junto à empresa que emitiu o certificado de exclusividade se o objeto da contratação encontrava-se abrangido na distribuição exclusiva, tendo mencionado a orientação do Professor Jorge Ulysses Jacoby Fernandes, na obra "Contratação Direta Sem Licitação", Ed. Fórum, 6.ª ed:

"Deve o administrador abster-se de aceitar atestado de exclusividade que não abranja todo o objeto contatado, inclusive, verificando a veracidade do conteúdo das declarações prestadas nas respectivas entidades competentes e no mercado, fazendo constar no processo a documentação comprobatória."

Em 28/09/2009, a Coordenadora de Produção IBGE/CDDI/COPRO emitiu despacho com o seguinte teor:

"Quanto ao Parecer n.º 136/2009 teceu alguns pontos para os quais ressaltamos abaixo; para os quais todos foram atendidos.
a. (...) há a solicitação que "... deverá a Administração deixar assentado, se for o caso, que a [Prolink Consultoria e Sistemas Ltda], de fato, é a única habilitada a executar o serviço em questão, manifestando-se expressamente sobre o tema ..." - para tal solicitação, fica claro esta afirmação da Administração, quando da aprovação do Projeto Básico (...), onde são declaradas as necessidades deste serviço, culminando com a documentação apresentada pela empresa

de sua exclusividade.

b. (...) há a solicitação que "... é imprescindível que a Administração proceda à análise do preço proposto e ateste sua compatibilidade com aqueles vigentes no mercado, incumbindo-lhe deixar tudo registrado nos autos..." - foi-nos apresentada pela empresa uma carta, (...), onde é declarado o preço de mercado e a comprovação do preço praticado no mercado, através de consulta anexada ao processo, realizada na Internet, no site da GEOSOFT; (...), onde fica demonstrado o preço igualmente praticado pelo fabricante;"

Em 04/12/2009, o Coordenador-Geral do CDDI reconheceu a situação de inexigibilidade de licitação (art. 25, caput, da Lei n.º 8.666/1993) e autorizou a despesa no valor de R\$ 297.689,00 (duzentos e noventa e sete mil, seiscentos e oitenta e nove reais) em favor da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda.

Em 07/12/2009, o Presidente do IBGE ratificou os procedimentos adotados pelo Coordenador-Geral do CDDI relativos à Inexigibilidade de Licitação e à autorização da despesa em favor da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda.

Em 23/12/2009, foi celebrado o Contrato n.º 35/2009 com a Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, cuja vigência foi de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de sua assinatura, no valor de R\$ 297.689,00 (duzentos e noventa e sete mil, seiscentos e oitenta e nove reais), e que teve como objeto a aquisição de serviço para a realização de aperfeiçoamento em ferramentas do programa GEOPAD e aquisição de versões para outros sistemas operacionais.

Em 19/02/2010, a UG 114601 (Gestão 11301) emitiu a Ordem Bancária n.º

Em 19/02/2010, a UG 114601 (Gestão 11301) emitiu a Ordem Bancária n.º 20100B800985, tendo como favorecido a Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, no valor de R\$ 297.689,00 (duzentos e noventa e sete mil, seiscentos e oitenta e nove reais).

Foram identificadas as seguintes falhas:

- a) Fragilidade das evidências relativas à razão da escolha do fornecedor, contrariando o art. 26, parágrafo único, inciso II, da Lei n.º 8.666/1993, tendo em vista: a.1) o certificado de exclusividade apresentado pela contratada, que tem como objeto a autorização para distribuição em 2009 no Brasil do software GeoPad-Mobile GIS & census-Mobile GIS; a.2) a descrição detalhada do serviço registrada no Projeto Básico, que não se restringiu à aquisição do software, e incluiu também a realização de aperfeiçoamentos em ferramentas e funções existentes e a customização do programa; a.3) o disposto no Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 136/2009 acerca da "DA ESCOLHA DA EMPRESA CONTRATADA. DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO"; e a.4) o Despacho da Coordenadora da PF/COACON, datado de 17/08/2009, que tratou da necessidade do atestado de exclusividade abranger todo o objeto contratado;
- b) Ausência de justificativa de preço que evidencie a razoabilidade do valor contratado, em desacordo com o art. 26, parágrafo único, inciso III, da Lei n.º 8.666/1993, tendo em vista: b1) o e-mail encaminhado em 09/07/2009 pelo Pregoeiro ao GPO/CDDI informando que a Prolink

Consultoria e Sistemas Ltda deveria apresentar documento comprovando o preço de venda ao IBGE (cópia de nota fiscal e/ ou contrato assinado com outras empresas); b2) não ter sido anexada ao processo cópia de nota fiscal e/ ou contrato assinado pela Prolink Consultoria e Sistemas Ltda com outras empresas; b3) a declaração da Prolink datada de 15/07/2009 informar apenas o valor referencial do produto praticado no mercado (U\$ 89,99 dólares por licença), sem registrar os demais custos do serviço que resultaram no seu preço de R\$ 297.689,00 (duzentos e noventa e sete mil, seiscentos e oitenta e nove reais); e b4) o disposto no Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 136/2009 acerca "DO PREÇO".

#### CAUSA:

Falhas na condução e supervisão do processo, permitindo a autorização da despesa em favor da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda sem justificativa de preço que evidencie a razoabilidade do valor contratado e sem as devidas evidências acerca da razão da escolha do fornecedor.

## MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA:

Em resposta à SA n.º 232935/012, Assistente da Diretoria-Executiva encaminhou o Memorando n.º 033-12, de 23/03/2010, com o seguinte despacho do Coordenador-Geral do CDDI em anexo:

"O software GEOPAD é um software de aplicações SIG (Sistema de Informação Geográfica) para computadores de mão operando no sistema operacional Windows Móbile. Ele foi adquirido pela primeira vez pelo IBGE para o Censo 2007 tendo em vista que seriam utilizado PDAs em larga escala, para a operação de coleta, onde seria necessário a utilização de aplicação com aquelas propriedades para viabilizar a visualização de feições e localização por GPS. Nessa ocasião foi prospectado o mercado e a aplicação que preenchia os requisitos de maneira mais econômica era o GEOPAD.

Nessa ocasião, foi realizado um pregão na qual a empresa Prolink foi vencedora, foram adquiridos 500 direitos de uso do software na versão em Inglês e uso acima de 1000 licenças na versão em português, ou seja licença ilimitada, esta versão recebeu a denominação de "IBGE Mobile GIS". O valor foi de R\$ 321.600,00, ele foi utilizado em 80.000 PDAs com sucesso (Processo 03605.000789/2006-81).

Para a realização do Censo 2010, está previsto a sua utilização não apenas no sistema operacional Windows Móbile, mas também em LINUX e Windows XP, assim como algumas customizações. Cabe esclarecer que essas alterações somente podem ser efetuadas pela empresa fabricante ou desenvolvedora do GEOPAD, visto que ela detém o código fonte. Como na licitação anterior, o processo licitatório na modalidade pregão. Na ocasião em que foi realizada a pesquisa de preços o vencedor da licitação anterior trouxe uma declaração de que se tornara representante exclusivo para o Brasil da Geosoft Consultancy Services Pv Ltd, empresa sediada na India, inadvertidamente seguimos, erroneamente, a rotina de pregão, ocasião na qual fomos alertados pela Procuradoria Federal de que caso a empresa de fato era distribuidora exclusiva, cabia realizar a compra direta tendo em vista a inviabilidade de competição. Dessa forma reinstruímos o processo na modalidade, inexigibilidade, onde foi solicitada a documentação para sua formalização, conforme e-mail, às pp. 42, documentação está apresentada pela [ Prolink Consultoria e Sistemas Ltda], conforme às

pp.43-56, salvo a comprovação de venda praticada com outra empresa dentro do Território Nacional. Na página 45, a empresa explica que este software está sendo objeto de venda e customização única no Brasil para o IBGE. O preço informado por licença é do mercado internacional (U\$ 89,99 dólares por licença), cabe registrar por oportuno que a quantidade de licenças a utilizar é superior a 100.000 netbooks. Nesse contexto temos a certeza absoluta de que o preço praticado está muito abaixo do preço de mercado. A titulo de exemplo o software ARCPAD da ESRI, tem seu valor de mercado nacional acima de \$2.000,00 cada licença."

### ANÁLISE DO CONTROLE INTERNO:

O despacho de 28/09/2009 da Coordenadora de Produção IBGE/CDDI/COPRO não apresentou fatos novos em relação aos questionamentos registrados no Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 136/2009 e no Despacho da Coordenadora da PF/COACON, de 17/08/2009, acerca da fragilidade de evidências de que a contratada era a única apta a executar todos os itens previstos na descrição detalhada do serviço do Projeto Básico e da ausência de justificativa para o preço acordado (art. 26, parágrafo único, incisos II e III, da Lei n.º 8.666/1993).

Quanto aos esclarecimentos do Coordenador-Geral do CDDI relativos à contratação da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda por meio de inexigibilidade de licitação, cabe destacar que não há no processo atestado de exclusividade que abranja todo o objeto contratado. O Coordenador-Geral do CDDI informou que as alterações no software GEOPAD somente podem ser efetuadas pela empresa que o fabricou ou que o desenvolveu. Não foi apresentada, contudo, declaração da empresa detentora do código fonte, provavelmente a Geosoft Consultancy Services Pvt. Ltd., empresa sediada na Índia e que emitiu certificado de distribuidor autorizado exclusivo para a Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, afirmando que apenas a contratada poderia alterar o código fonte.

Informações obtidas no sítio da Geosoft Consultancy Services Pvt. Ltd. (http://www.geopad.net/product.jsp?val=Product) indicam a livre disponibilização de Software Development Kit - SDK. O SDK é um kit de desenvolvimento de software, normalmente disponibilizado por empresas para que programadores externos tenham uma melhor integração com o software proposto. No caso em tela, o SDK é disponibilizado pelo fabricante e permite algumas atualizações no GEOPAD, bem como a sua integração com outros softwares. Dessa forma, não seria necessário ser detentor do código fonte para fazer todo tipo de alteração no GEOPAD. Além disso, no sítio da Geosoft Consultancy Services Pvt. Ltd. não há informações de que a empresa fornece versões em LINUX e WINDOWS XP. O sítio da empresa registra que ela comercializa o software GEOPAD para ser executado no sistema operacional Windows Mobile.

Em relação aos esclarecimentos do Coordenador-Geral do CDDI acerca da justificativa do preço, cabe ressaltar que a contratada foi a única a apresentar proposta para o serviço, sendo que não há evidências no processo n.º 03605.000250/2009-75 de que o IBGE tenha solicitado a outras empresas cotação de preço. Em relação à consulta realizada na Internet, só menciona o valor de US\$ 89,99 dólares por licença, sem registrar os demais custos do serviço que resultaram no valor contratado de R\$ 297.689,00 (duzentos e noventa e sete mil, seiscentos

e oitenta e nove reais).

O Coordenador-Geral do CDDI não apresentou esclarecimentos para a data de autorização para a abertura de licitação na modalidade Pregão Eletrônico (01/07/2009) ser anterior a data de apresentação da proposta da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda (15/07/2009). A autorização do Coordenador-Geral do CDDI teve como base despacho do Pregoeiro do CDDI, também de 01/07/2009, que informou o valor de referência da contratação (R\$ 297.689,00). Ocorre que a apresentação da proposta da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, que foi utilizada para estabelecer o valor de referência, foi emitida em 15/07/2009. No processo n.º 03605.000250/2009-75, inclusive, a autorização para a abertura de licitação foi anexada posteriormente à proposta da Prolink Consultoria e Sistemas Ltda, o que seria a ordem adequada dos fatos. Entretanto, a data dos documentos não está de acordo com esta cronologia.

## RECOMENDAÇÃO: 001

Aprimorar os controles internos da Entidade, de forma que somente sejam autorizadas despesas em favor de empresas selecionadas por meio de inexigibilidade de licitação quando houver: a) justificativa de preço que evidencie a razoabilidade do valor contratado por meio da apresentação de preços de contratações realizadas com outras empresas; e b) evidências acerca da exclusividade do fornecedor.

### RECOMENDAÇÃO: 002

Verificar, em futuras licitações para aquisição de software no IBGE, a viabilidade e a conveniência de adquirir os direitos relativos ao código fonte, de forma a não ficar restrito a um único fornecedor quando for necessário realizar alterações no software.

#### 2.4 SISTEMA GEODÉSICO BRASILEIRO - NACIONAL

## 2.4.1 ASSUNTO - PROGRAMAÇÃO DOS OBJETIVOS E METAS

### 2.4.1.1 INFORMAÇÃO: (034)

Trata-se do Programa 0796/ Ação 2231 - "Informações Estatísticas e Geocientíficas/ Sistema Geodésico Brasileiro - Nacional", cuja finalidade é garantir a atualidade do referencial geodésico nacional e global, base para obras importantes de infra-estrutura, apoio ao mapeamento, posicionamento de plataformas de petróleo, delimitação de pesquisas de geofísica e subsídio aos trabalhos de regularização fundiária. A implementação da Ação 2231 se dá por meio de: a) estabelecimento das estações geodésicas; b) monitoramento do nível do mar ao longo da costa brasileira; c) rastreamento contínuo de sinais dos satélites do Sistema de Posicionamento Global - GPS e do Sistema Global de Navegação por Satélite - GLONASS; d) cálculo periódico do Modelo de Ondulação Geoidal Brasileiro; e) visitas periódicas a estações geodésicas para avaliação do estado de conservação, manutenção e atualização dos seus descritivos de localização e acesso; e f) gerenciamento das informações coletadas e seus resultados e disponibilização em meio digital (via internet) ou não, para a comunidade usuária. O montante de recursos executados nesta Ação, no

exercício de 2009, está discriminado no quadro abaixo:

Quadro X - Execução pela UG 114601 do Programa 0796/ Ação 2231, excluindo o montante gasto com pessoal.

EESE, SHOEGHIGG S MOHEG	TOO BUDGO COM PODDOUL!	
Ação Governamental	Despesas Executadas* <sup>1</sup> (R\$)	% das Despesas Executadas do Programa* <sup>2</sup>
2231	193.783,63	0,11

\*1 Valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 2231 em 2009.

Fonte: SIAFI Gerencial.

## 2.4.2 ASSUNTO - RECURSOS DISPONÍVEIS

## 2.4.2.1 CONSTATAÇÃO: (035)

Realização de despesas mediante a modalidade saque do Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF em percentual superior ao limite normativo estabelecido, bem como falhas formais nos processos de prestação de contas de suprimento de fundos n.ºs 03602.000734/2009-44 e 03602.000675/2009-12.

Apresentamos, a seguir, o perfil de utilização do CPGF pelo IBGE nos últimos três exercícios:

Quadro XI- Despesas com CPGF (Série Histórica)

Exercício	Valor (R\$)						
	Fatura	Saque	Total				
2007	2.876.014,03	32.475.697,79	35.351.711,82				
2008	4.438.121,10	3.263.147,07	7.701.268,17				
2009	4.704.844,83	2.369.056,60	7.073.901,43				

Fonte: Memorando Diretoria-Executiva n.º 033-7.

Em 2009, o IBGE, incluindo todas as suas unidades gestoras, realizou despesas na modalidade saque em um montante correspondente a 33,49% do valor total das despesas com CPGF, ultrapassando o limite percentual de 30% estabelecido pelo Decreto n.º 93.872/1986 (com redação dada pelo Decreto n.º 6.370/2008) e autorizado na Portaria MP n.º 46, de 06/03/2008.

Por meio do Acórdão n.º 4.214/2009 - Segunda Câmara (D.O.U. de 21/08/2009), o Tribunal de Contas da União - TCU proferiu determinações para o IBGE que tiveram como objeto a utilização de CPGF, quais sejam:

 $<sup>^*2</sup>$  % do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796/ Ação 2231 em relação ao total do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0796 em 2009.

<sup>&</sup>quot;1.6.1.2. junte ao processo de prestação de contas de suprimento de fundos com o uso de Cartão de Pagamento do Governo Federal (CPGF) todas as peças e justificativas exigidas pelo Manual SIAFI e normativos internos;

<sup>1.6.1.3.</sup> exija dos supridos que utilizam o CPGF a observância do valor e do prazo de permanência com saldo em espécie em seu poder, em cumprimento ao Manual SIAFI (02.11.21) e o normativo interno do IGBE OS.COF n.º 1/2006; e

<sup>1.6.1.4.</sup> abstenha-se de prestar contas dos gastos realizados com o uso

do CPGF, mediante a simples apresentação de "recibo de indenização de transporte", em face da necessidade de as despesas serem comprovadas por documento fiscal específico, consoante preconizam o Manual SIAFI (02.11.21) e o normativo interno do IGBE OS.COF n.º 1/2006." No período de 01/09 a 31/12/2009, a UG 114601 - Fundação IBGE -Administração Central/RJ instaurou processos de CPGF no valor total de R\$ 61.780,00 (sessenta e um mil, setecentos e oitenta reais), sendo que as despesas na modalidade saque atingiram R\$ 6.400,00 (seis mil e quatrocentos reais), correspondentes a 10,36% do valor total. Com a finalidade de verificar a implementação das determinações do TCU anteriormente relacionadas, selecionamos para análise dois processos  $(n.^{\circ}s \quad 03602.000734/2009-44 \ e \quad 03602.000675/2009-12). \ O \ valor \ concedido$ na modalidade saque por meio dos processos examinados correspondeu a 29,53% do montante total concedido na modalidade saque por intermédio dos processos de CPGF instaurados no período de 01/09 a 31/12/2009 pela aludida UG 114601.

Identificamos as seguintes falhas formais nos processos analisados:

- a) Data de atesto de recebimento de material anterior ao início do período de aplicação dos recursos, em desacordo com o item 11.8 da OS COF IBGE n.º 001/2006 e os itens 8.2 e 11.6 do Manual SIAFI (02.11.21) (processo n.º 03602.000734/2009-44: Nota Fiscal NF VITAFARMA n.º 322, cujo atesto é datado de 05/09/2009).
- b) Permanência de saldo em espécie com o suprido por período superior ao previsto nos itens 8.6 a 8.8 do Manual SIAFI (02.11.21), contrariando a determinação do item 1.6.1.3 do Acórdão TCU n.º 4.214/2009 Segunda Câmara (processo n.º 03602.000734/2009-44: o suprido permaneceu com R\$ 30,00 em espécie de 25/10/2009 a 04/11/2009 e com R\$ 37,80 em espécie de 13/11/2009 a 09/12/2009).
- c) Prestação de Contas de Suprimento de Fundos PCS assinada pelo suprido e pelo seu chefe imediato em data anterior ao início da aplicação dos recursos (processo n. $^{\circ}$  03602.000675/2009-12).
- d) Pagamento de despesas em espécie em data anterior à realização do primeiro saque, contrariando o item 11.3 do Manual SIAFI (02.11.21) (processo  $n.^{\circ}$  03602.000675/2009-12: despesas em espécie em 01/10/2009 e 02/10/2009 sem que o suprido houvesse efetuado saque).
- e) Folhas não numeradas, rubricadas e identificadas com o n.º do processo, em desacordo com o item 11.15.7 da OS COF IBGE n.º 001/2006 (processos n.ºs 03602.000734/2009-44 e 03602.000675/2009-12).
- Em relação à determinação do item 1.6.1.4 do Acórdão, não identificamos na amostra analisada a realização de despesa mediante a apresentação de "recibo de indenização de transporte".

#### CAUSA:

Insuficiência das medidas adotadas pelo IBGE para a utilização da modalidade saque do CPGF dentro do limite estabelecido pelo Decreto n.º 93.872/1986 (com redação dada pelo Decreto n.º 6.370/2008).

Deficiências nos mecanismos de controle relativos à utilização de CPGF, de forma que a OS COF IBGE n.º 001/2006 e o Manual SIAFI (02.11.21) não vem sendo integralmente observados.

### MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA:

Por meio do Memorando Diretoria-Executiva n.º 033-7, de 09/03/2010, Assistente da Diretoria-Executiva do IBGE esclareceu:

"Desde a edição do Decreto no 6.370, de 01/02/2008, o IBGE vem reduzindo o percentual de gastos no uso do saque, através de contratações como as de gerenciamento de combustível e de venda de

ticket de passagens, pois as despesas com deslocamento são as que mais elevam os gastos com saque. Entretanto, existem outras despesas que não temos como realizar por outro meio senão o de pagamento direto. Sobre o assunto, o IBGE encaminhou os ofícios PR no 749, de 05/06/2009, e DE no 074, de 17/07/2009, (...), ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, explicando as razões dessas despesas.

Apesar das dificuldades encontradas, principalmente no interior dos estados, em 2007 a modalidade saque representou 91,86% devido as atividades censitárias de Contagem da População e do Censo Agropecuário. Em 2008 essas despesas foram reduzidas para 42,37% e em 2009 chegamos a 33,49%."

Por meio do Memorando DGC n.º 10, de 08/03/2010, o Diretor de Geociências apresentou as seguintes justificativas para as falhas identificadas nas PCS n.ºs 03602.000734/2009-44 e 03602.000675/2009-12:

"a) Data de atesto de recebimento de material anterior ao início do período de aplicação dos recursos, em desacordo com o item 11.8 da OS COF IBGE n.º 001/2006 e os itens 8.2 e 11.6 do Manual SIAFI (02.11.21) (processo n.º 03602.000734/2009-44: Nota Fiscal - NF VITAFARMA n.º 322, cujo atesto é datado de 05/09/2009).

Houve um ato falho no momento em que a nota fiscal acima identificada recebeu o atesto. Ao datá-la em novembro, colocou-se o número 9 (nove) e não 11 (onze), como seria correto para o mês de novembro. A data de emissão da nota fiscal n $^{\circ}$  322 é 05/11/2009.

- b) Permanência de saldo em espécie com o suprido por período superior ao previsto nos itens 8.6 a 8.8 do Manual SIAFI (02.11.21), contrariando a determinação do item 1.6.1.3 do Acórdão TCU n.º 4.214/2009 Segunda Câmara (processo n.º 03602.000734/2009-44: o suprido permaneceu com R\$ 30,00 em espécie de 25/10/2009 a 04/11/2009 e com R\$ 37,80 em espécie de 13/11/2009 a 09/12/2009).
- O suprido encontrava-se em trabalho de campo para o projeto Rede Brasileira de Monitoramento Contínuo RBMC, nas cidades de Cuiabá, Sorriso, Canarana, Pontes, Lacerda e Juina no Estado de Mato Grosso, Rio Paranaibe, em Minas Gerais, e no Estado do Rio de Janeiro, no período de 20/10 a 13/11/2009. Imediatamente depois, por necessidade de trabalho, foi deslocado para Ubatuba e Cananéia no Estado de São Paulo e Tabatinga no Amazonas, no período de 16/11 a 01/12/2009, retornando ao Rio de Janeiro em 09/12/2009.

Face à natureza do trabalho, aos constantes deslocamentos e ao tempo exíguo para finalizar suas atividades antes do final do exercício, o suprido esqueceu de efetuar os mencionados depósitos dentro do período estipulado pela legislação em vigor.

c) Prestação de Contas de Suprimento de Fundos - PCS assinada pelo suprido e pelo seu chefe imediato em data anterior ao início da aplicação dos recursos (processo n. $^{\circ}$  03602.000675/2009-12).

Assim como justificado anteriormente (item a), houve um ato falho no momento em que a Prestação de Contas de Suprimento de Fundos - PCS, foi datada pelo suprido e pelo seu chefe imediato. Ao registrarem o número relativo ao mês de novembro, colocou-se 9 (nove) e não 11 (onze) para identificar o mês corretamente, ou seja: 18/11/2009.

d) Pagamento de despesas em espécie em data anterior à realização do

primeiro saque, contrariando o item 11.3 do Manual SIAFI (02.11.21) (processo n.º 03602.000675/2009-12: despesas em espécie em 01/10/2009 e 02/10/2009 sem que o suprido houvesse efetuado saque).

O suprido realizou a aquisição de cartões telefônicos com recursos próprios em função da necessidade de entrar em contato com as demais equipes de campo do IBGE, que realizavam um trabalho conjunto na região, de conexão do SAT 91684 (Registro, reconhecimento e construção), nos trechos de Itapetininga-Sarapui e Cerquilho-Cesário Lange no Estado de São Paulo. Seu objetivo inicial foi não prejudicar o andamento dos trabalhos, deixando para efetuar o saque mais tarde, ainda naquela data. Entretanto, com as tarefas diárias que lhe cabiam, só lembrou de que não havia sacado os recursos necessários no final de semana, quando costuma organizar suas despesas para posterior prestação de contas. Por esse motivo o saque só foi efetuado na segunda-feira, dia 05/10.

e) Folhas não numeradas, rubricadas e identificadas com o n.º do processo, em desacordo com o item 11.15.7 da OS COF IBGE n.º 001/2006 (processos n.ºs 03602.000734/2009-44 e 03602.000675/2009-12).

Houve falha no preenchimento desses campos, mas, com o retorno dos processos, o problema foi solucionado.

Informamos, ainda, que a Diretoria de Geociências já notificou os supridos e suas chefias imediatas sobre as falhas apontadas pela CGU e determinou que, no futuro, a legislação pertinente ao suprimento de fundos seja observada."

### ANÁLISE DO CONTROLE INTERNO:

O IBGE vêm reduzindo substancialmente a utilização da modalidade saque. Em 2007 esta modalidade correspondeu a 92% do total dos gastos realizados por meio de CPGF, em 2008 a 42% e em 2009 a 34%.

A CGU-Regional/RJ, quando da auditoria de contas/2008 (Relatório CGU-Regional/RJ n.º 224500), registrou que as particularidades das atividades finalísticas do IBGE são reconhecidas e que deveriam ser utilizadas para fundamentação de pleitos por um dispositivo diferenciado acerca da utilização de CPGF e adaptado às suas possibilidades. O Instituto encaminhou o Ofício IBGE/PR n.º 749, de 05/06/2009, ao Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP e o Ofício IBGE/DE n.º 074, de 17/07/2009, ao Secretário-Executivo do MP. Ambos trataram de solicitação do IBGE para alteração do Decreto n.º 6.370/2008, de forma a ampliar para as suas atividades os limites fixados para a utilização da modalidade saque do CPGF.

O IBGE concordou com as falhas relativas à formalização das PCS n.°s 03602.000734/2009-44 e 03602.000675/2009-12. Não foram observadas as determinações dos itens 1.6.1.2 e 1.6.1.3 do Acórdão TCU n.° 4.214/2009 - Segunda Câmara.

## RECOMENDAÇÃO: 001

Aprimorar os mecanismos de controle relativos à utilização de recursos por meio de CPGF, de forma a observar o disposto na OS COF IBGE n.º

001/2006, no Manual SIAFI (02.11.21) e nas determinações dos itens 1.6.1.2 e 1.6.1.3 do Acórdão TCU n. $^{\circ}$  4.214/2009 - Segunda Câmara.

### 3 GESTÃO DA POLÍTICA DE SAÚDE

### 3.1 DESEN E FORT DA ECON DA SAÚDE P/ APERF DO SUS

### 3.1.1 ASSUNTO - PROGRAMAÇÃO DOS OBJETIVOS E METAS

### 3.1.1.1 INFORMAÇÃO: (024)

Trata-se do Programa 0016/ Ação 8648 - "Gestão da política de saúde/ Desenvolvimento e fortalecimento da economia da saúde para o aperfeiçoamento do SUS", cuja finalidade é contribuir para o aprimoramento da gestão do Sistema Único de Saúde - SUS, da formulação e avaliação de políticas de saúde por meio da disseminação do uso de ferramentas de Economia da Saúde voltadas principalmente para indicadores de saúde, preços, financiamento, custos e alocação de recursos do setor saúde, público ou privado. O fortalecimento e o desenvolvimento da Economia da Saúde busca o aumento da eficiência e da equidade no uso dos recursos públicos e na obtenção de resultados no âmbito do SUS. Faz parte do escopo da Ação o desenvolvimento de metodologias, a análise e a avaliação voltadas principalmente para o relacionamento de indicadores de saúde com: a) o financiamento; b) a alocação de recursos; c) os preços praticados; e d) os custos do setor. O Programa 0016/ Ação 8648 não é de responsabilidade direta do IBGE, sendo a Secretaria-Executiva do Ministério da Saúde a unidade administrativa responsável. O montante de recursos executados nesta Ação, no exercício de 2009, está discriminado no quadro abaixo:

QUADRO XII - Execução pela UG 114601 do Programa 0016/ Ação 8648, excluindo o montante gasto com pessoal.

Ação Governamental	Despesas Executadas* <sup>1</sup> (R\$)	% das Despesas Executadas do Programa* <sup>2</sup>
8648	331.286,05	67,12

<sup>\*1</sup> Valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0016/ Ação 8648 em 2009.

Fonte: SIAFI Gerencial.

## 3.1.2 ASSUNTO - CONVÊNIOS DE OBRAS E SERVIÇOS

### 3.1.2.1 CONSTATAÇÃO: (025)

Atraso na elaboração de prestação de contas parcial relativa ao Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009.

O Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009 (processo n.º 03601.000599/2009-47) foi celebrado entre a União Federal, por intermédio do Ministério da Saúde, e a Fundação IBGE em 22/09/2009, com término de vigência em 14/02/2011, e tem como objeto realizar Pesquisa de Assistência Médico Sanitária - AMS. O exame da minuta do Termo pela Procuradoria do IBGE foi registrado no Parecer

 $<sup>^{*2}</sup>$  % do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0016/ Ação 8648 em relação ao total do valor liquidado pela UG 114601 no Programa 0016 em 2009.

BAM/COACON/PF/IBGE n.° 129/2009, de 31/07/2009, quando foram recomendadas alterações no documento. A Gerência de Planejamento e Orçamento do Instituto, em despacho datado de 05/08/2009, solicitou à Procuradoria a chancela do Termo sem as referidas alterações e argumentou que a postergação do início do cronograma de execução da Pesquisa AMS inviabilizaria a sua realização em 2009 e 2010, tendo em vista que em 2010 toda a rede de coleta do IBGE estaria executando atividades do Censo Demográfico. Caso a Procuradoria chancelasse o Termo, a Gerência esclareceu que, assim que houvesse a sua assinatura, encaminharia ofício ao Fundo Nacional de Saúde - FNS, solicitando seu aditamento, de forma a atender às recomendações do Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 129/2009. O Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 135/2009, de 06/08/2009, registrou que não haveria óbices à aprovação da minuta, uma vez que as recomendações propostas poderiam ser realizadas por meio de termo aditivo. O Parecer BAM/COACON/PF/IBGE n.º 050/2010, de 05/03/2010, ratificou a necessidade de adoção de medidas visando ao aditamento do Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009. Em 12/04/2010, o Presidente do IBGE encaminhou ao FNS duas vias do 1.º Termo Aditivo ao Termo de Cooperação Técnica para as devidas assinaturas. Até o encerramento dos trabalhos de campo desta equipe, o IBGE ainda não havia recebido as 2 vias assinadas pela Secretária Executiva do Ministério da Saúde. Esta matéria será acompanhada por meio do Plano de Providências Permanente.

O Ministério da Saúde, por intermédio do FNS, efetuou em 24/09/2009 crédito no valor de R\$ 2.686.521,95 (dois milhões, seiscentos e oitenta e seis mil, quinhentos e vinte e um reais e noventa e cinco centavos), relativo ao Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009.

Não há no processo n.º 03601.000599/2009-47 prestação de contas parcial relativa ao Termo de Cooperação Técnica, em desacordo com a sua cláusula décima-segunda, que estabeleceu o último dia útil de fevereiro/2010 como o término do prazo para a apresentação deste documento.

Segundo o IBGE, as rotinas de controle e acompanhamento das transferências recebidas pela Administração Central/RJ (UG 114601) são as seguintes: a) a Coordenação de Orçamento e Finanças faz o monitoramento dos créditos por meio do SIAFI, comunicando à Diretoria interessada as descentralizações externas realizadas; b) ciente do ingresso dos créditos, a Diretoria responsável pelo projeto dá início às ações/atividades previamente definidas pelas partes convenentes no Plano de Trabalho.

### CAUSA:

Deficiências nas rotinas de planejamento, controle e acompanhamento de convênios.

### MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA:

Por meio da SA n.º 232935/011, solicitamos justificativas para a ausência no processo n.º 03601.000599/2009-47 de prestação de contas parcial relativa ao Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009. Em resposta, Assistente da Diretoria-Executiva do IBGE encaminhou o Memorando Diretoria-Executiva n.º 033-11 com o seguinte teor:

"O atraso na apresentação da prestação de contas parcial deve-se ao

fato de não ter havido tempo hábil necessário para o preparo do relatório de acompanhamento das atividades, uma vez que teve de ser dada prioridade, por parte da gerência da pesquisa, às atividades relacionadas ao gerenciamento da coleta de informações, que se encontra com atraso.

Esclarecemos, ainda, que o atraso na etapa de coleta das informações deve-se à demora para assinatura do Termo de Cooperação e, por consequinte, na descentralização dos recursos.

Por fim, informamos que estaremos providenciando, até o final deste mês, o envio ao Ministério da prestação de contas parcial."

### ANÁLISE DO CONTROLE INTERNO:

Os esclarecimentos indicam que houve deficiências no planejamento do Instituto, uma vez que as medidas necessárias à assinatura do Termo de Cooperação deveriam ter sido adotadas com maior antecedência.

### RECOMENDAÇÃO: 001

Providenciar a prestação de contas parcial relativa ao Termo de Cooperação Técnica n.º 32/2009 com a maior brevidade possível.

### 4 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

### 4.1 MOVIMENTAÇÃO

## 4.1.1 ASSUNTO - QUANTITATIVO DE PESSOAL

## 4.1.1.1 INFORMAÇÃO: (009)

De acordo com os dados obtidos no sistema SIAPE, transação GRCOSITCAR, o Quadro de Pessoal Próprio do IBGE possui a seguinte composição:

QUADRO XIII - Composição de Recursos Humanos nos exercício de 2007, 2008 e 2009

TIPOLOGIA	QUANTIDADE
ESTATUTÁRIOS (inclusive os cedidos, com	ônus)
2007	7.495
2008	7.367
2009	7.073
CELETISTAS	
2007	1
2008	1
2009	1
CONTRATO TEMPORÁRIO (Lei n.º 8.745/1993)	
2007	2.227
2008	3.816
2009	4.470
CARGO EM COMISSÃO	
2007	23
2008	19

2009	13
REQUISITADOS	
2007	5
2008	7
2009	4

Fonte: Sistema SIAPE (Posição: 31 de dezembro de cada exercício)

Ao compararmos esses dados com o constante no item 3.2 do Relatório de Gestão de 2009 do IBGE, as únicas informações divergentes são:

- Estatutários de 2008, inclusive os cedidos com ônus, pois a informação no SIAPE é de 7.367, enquanto no Relatório de Gestão é de 7.363;
- Requisitados, pois a informação que consta no SIAPE é de 5, 7 e 4, respectivamente, para os exercícios de 2007, 2008, 2009, enquanto no Relatório de Gestão aparece como se não tivesse ocorrido requisição, tanto com ou sem ônus para o IBGE.

Em resposta à Solicitação de Auditoria n. $^{\circ}$  246587/05, de 19/04/2010, o IBGE informou, por meio do Memorando 053-5, de 20/04/2010, que esses dados serão objeto de correção no Relatório de Gestão de 2009.

Apresentamos, a seguir, um quadro comparativo contendo a variação observada entre a composição do quadro de pessoal do IBGE, posição de dezembro/2009, em relação ao ano anterior:

QUADRO XIV - Quantitativo de Pessoal 2008/2009

SITUAÇÃO	31/12/2008	31/12/2009	LIQUIDO	Variação%
FUNCIONAL				
ATIVO				
PERMANENTE	7.153	6.941	-212	-2 <b>,</b> 96
APOSENTADO	5.276	5.407	131	2,48
INSTITUIDOR DE				
PENSÃO	1.894	1.919	25	1,32
CDT (LEI				
8745/93) 1	3.816	4.470	654	17,14
NOMEADO CARGO				
EM COMISSÃO	19	13	-6	-31,58
REQUISITADO	7	4	-3	-42,86
CEDIDO	214	132	-82	-38,32
CELETISTAS	1	1	0	0,00
EXERC. DESCEN.				
DE CARREIRA	26	22	-4	-15,38
EXERC.				
PROVISÓRIO	5	5	0	0,00
TOTAL GERAL	18.411	18.914	503	2,73
CDT NÃO				
CADASTRADO NO				
SIAPE 2	0	0	0	0,00

TOTAL DO GASTO				
(SIAFI)	1.166.330.370,87	1.348.085.113,21	181.754.742,34	15 <b>,</b> 58
Pessoal e				
Encargos				
Sociais 3	1.123.349.701,03	1.280.812.584,08	157.462.883 <b>,</b> 05	14,02
Contrat. Tempo				
Determinado -				
Pes.Civil 1	910.651,98	17.749.962 <b>,</b> 21	16.839.310,23	1.849,15
Contrat. Tempo				
Determinado -				
Obrig.				
Patronais 1	205.052 <b>,</b> 96	4.167.133,17	3.962.080 <b>,</b> 21	1.932,22
Auxílio Creche	519.613 <b>,</b> 79	509.016,70	-10.597 <b>,</b> 09	-2,04
Auxílio				
Alimentação	16.322.040,48	16.186.845,85	-135.194 <b>,</b> 63	-0,83
Auxílio				
Transporte	6.942.444,49	6.997.077 <b>,</b> 91	54.633 <b>,</b> 42	0,79
Ressarc.				
Assist.				
Médica/Odontolo				
g.	13.432.626,78	15.699.208,48	2.266.581 <b>,</b> 70	16,87
Contrib. Pasep	4.648.239,36	5.963.284,81	1.315.045,45	28 <b>,</b> 29

Fonte: Memorando da Diretoria-Executiva do IBGE n.º 033-7, de 09/03/2010, e Anexos.

- O IBGE apresentou os seguintes esclarecimentos para a variação nos itens abaixo:
- 1 O acréscimo nesses itens deve-se, sobretudo, à contratação de pessoal temporário, Analistas Censitários de nível superior e Agentes Censitários de nível intermediário, para realização das atividades do Censo Demográfico 2010, conforme autorização concedida por intermédio das Portarias MP n.º 105 e 143, de 14/05/2008 e de 04/06/2008, respectivamente. Esses contratados foram cadastrados e são pagos através do SIAPE.
- 2 Embora não houvesse, nas datas assinaladas no Quadro, contratações de temporários fora do SIAPE, é importante registrar que nos meses de setembro e outubro de 2009 chegaram a ser contratados 144 temporários para realização do Censo Experimental, conforme autorização concedida por meio da Portaria MP n.º 420, de 30/12/2008.
- 3 O acréscimo nesse item se deve ao aumento, efetivado em julho de 2009, na remuneração dos servidores do IBGE, por intermédio da MP n. $^{\circ}$  441, de 29/08/2008, convertida na Lei n. $^{\circ}$  11.907, de 02/02/2009.

QUADRO XV - Quantitativo de Terceirizados 2008/2009

SITUAÇÃO FUNCIONAL	2007	2008	2009
Pessoal Terceirizado (Conservação/ Vigilância)	400	410	555
CUSTO - R\$ 1000,00	4.680,14	5.372,20	7.353,61
Pessoal Terceirizado (Apoio	189	226	269

Administrativo)			
CUSTO - R\$ 1000,00	3.576,37	4.416,05	5.284,75

Fonte: Relatório de Gestão de 2009

Houve, no Relatório de Gestão de 2008 - Informações sobre a Composição de Recursos Humanos - Capítulo 16 - Quadro 1 - Página 215, inconsistência nos dados inseridos no quadro de terceirizados, uma vez que os números indicados no referido quadro retratava tão somente aqueles da Administração Central (Rio de Janeiro). No entanto, os valores correspondentes às respectivas despesas referiam-se a uma extração do SIAFI em âmbito nacional. Essa questão foi ajustada no Relatório de Gestão de 2009, tendo em vista que o quantitativo informado corresponde ao total do IBGE, e não apenas o da Administração Central.

No caso dos estagiários, entre o exercício de 2008 e 2009, houve um aumento no seu quantitativo de 67,15%, passando de 137 para 229. O gasto com estagiários em 2009 foi de R\$ 704.478,55 (setecentos e quatro mil, quatrocentos e setenta e oito reais, e cinqüenta e cinco centavos).

## 4.2 REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E VANTAGENS

### 4.2.1 ASSUNTO - CONSISTÊNCIA DOS REGISTROS

### 4.2.1.1 INFORMAÇÃO: (010)

Ocorreram, no exercício de 2009, 12 casos de cessão, sendo um sem ônus para o IBGE, conforme quadro a seguir.

QUADRO XVI - Cessão

	SIAPE DO				INICIO DA
	SERVIDOR	CARGO	ÔNUS	ÓRGÃO CESSIONÁRIO	CESSÃO
		ANALISTA			
1	762127	SIII	IBGE	ADVOCACIA-GERAL DA UNIAO	30/9/2009
2	1282937	TÉCNICO A0IV	IBGE	ADVOCACIA-GERAL DA UNIAO	13/6/2009
3	762555	TECNICO BIV	IBGE	ADVOCACIA-GERAL DA UNIAO	16/3/2009
4	762352	TÉCNICO SIII	IBGE	ADVOCACIA-GERAL DA UNIAO	22/4/2009
5	1361835	TECNOLOGISTA BIII	IBGE	DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO	2/2/2009
6	763287	PESQUISADOR SIII	IBGE	MINSITÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA	13/11/2009
7	766910	TECNOLOGISTA SIII	IBGE	PREFEITURA DE SÃO GONÇALO/RJ	26/3/2009
8	1557160	TÉCNICO AIV	IBGE	PROCURADORIA FEDERAL NO ESTADO DA BAHIA	12/8/2009
9	766709	TÉCNICO SIII	IBGE	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - RJ	29/5/2009
10	762516	TÉCNICO SIII	IBGE	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - RJ	13/8/2009

				TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL -	
11	762299	TÉCNICO SIII	IBGE	RJ	12/6/2009
		TECNOLOGISTA		PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS	
12	774975	SIII	S/ ÔNUS	PINHAIS/PR	2/4/2009

Fonte: Memorando n.º 033-2, de 19/02/2010

Existiam, em 31/12/2009, 132 casos de cessão, no total, sendo que 14 sem ônus para o IBGE.

As cessões com ônus para o IBGE envolvem 118 casos, distribuídos da seguinte forma:

- 51 para a Advocacia-Geral da União;
- 1 para a Agencia Brasileira de Inteligência;
- 1 para a Agencia Nacional do Petróleo;
- 4 para a Câmara dos Deputados;
- 6 para a Defensoria Pública Da União;
- 1 para o INPI;
- 1 para o IPEA;
- 2 para o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- 1 para o Ministério da Defesa;
- 1 para o Ministério da Fazenda;
- 1 para o Ministério da Integração Nacional;
- 1 para o Ministério das Relações Exteriores;
- 1 para o Ministério de Minas e Energia;
- 2 para o Ministério do Meio Ambiente;
- 12 para o Ministério do Planejamento;
- 1 para o Ministério da Ciência e Tecnologia;
- 1 para a Prefeitura de São Gonçalo/RJ;
- 11 para a Presidência da República;
- 1 para a Procuradoria Federal no Estado da Bahia
- 2 para o Tribunal Regional do Trabalho 18ª Região
- 14 para o Tribunal Regional Eleitoral, distribuídos por cinco Estados;
- 1 para o Tribunal Superior do Trabalho;
- 1 para a Universidade Federal Fluminense;
- Os 14 casos de cessão sem ônus para o IBGE são:
- 3 para a Assembléia Legislativa à RJ;
- 1 para o Governo do Estado da Bahia;
- 1 para o Governo do Estado de São Paulo;
- 1 para o Governo do Estado do Amapá;
- 4 para o Governo do Estado do Rio de Janeiro;
- 1 para o Ministério Público do Estado do Espírito Santo;
- 1 para a Prefeitura de São José dos Pinhais/PR;
- 1 para a Sociedade Ibegeana de Assistência e de Seguridade;
- 1 para o Tribunal Regional Federal 2ª Região.

As situações pendentes de pagamento pelo órgão cessionário no exercício de 2009 são:

- Dois servidores, de matrículas SIAPE 767043 e 767759, cedidos para a Assembléia Legislativa - RJ, cujos débitos são, respectivamente, de R\$ 10.524,92 e R\$ 10.044,24, pertinentes aos meses de

novembro e dezembro de 2009;

- Uma servidora, matrícula SIAPE 763969, cedida para a Secretaria de Estado de Cultura/RJ, cujo débito é de R\$ 32.218,94, pertinente aos meses de novembro e dezembro de 2009;
- Um servidor, matrícula SIAPE 766910, cedido Prefeitura Municipal de São Gonçalo/RJ, tendo como débito R\$ 60.436,14, pertinentes aos meses de outubro a dezembro de 2009; e
- Um servidor, matrícula SIAPE 776221, cedido para a Secretaria de Administração do Estado do Amapá, e possui como débito R\$ 25.455,69, referentes ao saldo dos meses de julho a dezembro de 2009.

Nos casos acima, o procedimento a ser adotado é reiterar aos órgãos cessionários a solicitação do pagamento do saldo remanescente dessas cessões, inclusive alertando, neste sentido, que o seu descumprimento implicará no término da cessão, devendo o servidor cedido apresentarse ao seu órgão de origem a partir de notificação pessoal expedida pelo órgão ou entidade cedente, conforme dispõe o § 1° e § 2° do art.  $4^{\circ}$  do Decreto 4.050/2001. Este procedimento vem sendo tomado pelo IBGE. O Assistente da Diretoria-Executiva informou que, mensalmente, é encaminhada a cobrança do débito existente e, em caso de persistência do mesmo, sem que haja acordo com o órgão cessionário para quitação do débito, é solicitada a devolução do servidor. No caso dos servidores cedidos para a Assembléia Legislativa - RJ, existe ainda pendente a questão da publicação da prorrogação da cessão. O IBGE informou, por meio do Memorando n.º 053-3, de 16/04/2010, que, inicialmente, os respectivos processos haviam sido instruídos para o envio ao Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão para a publicação desses atos, porém, tendo em visto o débito existente nos meses de novembro e dezembro de 2009, bem como de janeiro e fevereiro de 2010, a Diretoria-Executiva solicitou ao órgão cessionário, em 05/04/2010, o pagamento do débito e o retorno dos servidores. A ALERJ efetuou o pagamento dos débitos dos meses de novembro a janeiro, e os processos estão sendo submetidos ao Presidente do IBGE para que sejam encaminhados ao IBGE para regularizar a publicação da cessão desses servidores. Portanto, a Administração do IBGE vem tomando as medidas cabíveis para sanar as questões levantadas.

### 4.2.1.2 INFORMAÇÃO: (011)

Existem, no exercício de 2009, pendências de cadastramento no sistema SISAC, do seguinte quantitativo de servidores:

2009 ATO SISAC CONCESSÃO Sisac enviado Sisac não enviado APOSENTADORIA 252 250 122 12 PENSÃO 110 14 TOTAL 374 360

Quadro XVII - Atos não registrados no SISAC

Fonte: Memorando n.º 033-2, de 19/02/2010.

De acordo com o Memorando n.º 033-2, de 19/02/2010, os 14 atos que não foram encaminhados, referentes à aposentadoria e pensão ocorridos em 2009, ainda se encontram dentro do prazo previsto pelo TCU, que é de 60 dias após a publicação do ato. Tratam-se de concessões concedidas em dezembro de 2009.

No entanto, existem ainda 2.369 (dois mil, trezentos e sessenta e nove) Atos de Admissão que não foram cadastrados, e referem-se ao pessoal contratado por intermédio da Lei n.º 8.745/1993, em caráter temporário, e que o IBGE está verificando junto ao TCU uma forma automatizada de encaminhá-los, dado o seu grande número e a alta rotatividade de pessoal.

No caso em tela, a questão mais sensível está justamente relacionada ao cadastramento dos atos de admissão. O IBGE vem envidando esforços para viabilizar uma solução tecnológica de migração automática dos dados de admissão do pessoal contratado pela Lei n.º 8.745/93, tendo sido informado, por meio do Memorando DE nº 033, de 01/02/2009, que a entidade entrou em contato com o Tribunal de Contas da União e obteve o layout para envio do arquivo com os atos de admissão do pessoal contratado pela Lei 8.745/1993, e foi realizada uma minuciosa análise na ficha de admissão do SISAC a fim de verificar de quais sistemas poderiam obter as informações necessárias. No entanto, foi reportado que em alguns campos houve dúvidas de quanto ao preenchimento, tendo em vista particularidades e diferenças entre os contratos da Lei 8.745/93 e as admissões feitas sob a égide da Lei 8.112/90, por público. Essas dúvidas quanto aos aspectos formais de concurso preenchimento do SISAC foram respondidas pela CGU- Regional/RJ, as quais, de uma forma geral, corroboravam as propostas sugeridas pelo IBGE.

### 4.2.1.3 CONSTATAÇÃO: (012)

Intempestividade na implementação de mecanismos de controle eficazes acerca da utilização de auxílio-transporte, fato que pode ter ocasionado a continuidade de pagamentos indevidos.

Em 2009, 108 servidores da Unidade Pagadora - UPAG 261 (Coordenação de Recursos Humanos - CRH/Gerência de Administração de Pessoal - GEAPE) e 46 da UPAG 1040 (Unidade Estadual - UE/RJ- Gerência de Recursos Humanos - GRH) receberam auxílio-transporte com valor mensal acima de R\$ 300,00 (trezentos reais), sendo que o montante percebido por estes 154 servidores a título de auxílio-transporte no exercício totalizou R\$ 751.051,05 (setecentos e cinqüenta e um mil, cinqüenta e um reais e cinco centavos).

Quando da auditoria de contas/2008 (Relatório n.º 224500), a equipe de auditoria da CGU-Regional/RJ selecionou uma amostra contendo 43 servidores das mesmas UPAGs 261 e 46 que recebiam um valor mensal de auxílio-transporte superior a R\$ 300,00 (trezentos reais) e promoveu o cotejamento dos endereços residenciais dos servidores, constantes nos requerimentos de auxílio-transporte fornecidos pelo IBGE e o domicílio registrado nos Sistemas de Controle do Governo Federal. Foram identificadas divergências entre os endereços de nove servidores (matrículas SIAPE n.ºs 0765611, 0762567, 1362142, 0772651, 0764974, 0766818, 0762134, 0772156 e 1503461). Na ocasião, a CGU-Regional/RJ recomendou ao IBGE:

- a) "Esclarecer todas as divergências de domicílio relacionadas (...). Em caso de apuração de indícios de apresentação de informação falsa, adotar as providências elencadas no parágrafo  $3^\circ$  do artigo  $4^\circ$  do Decreto  $n^\circ$  2.880/98 (instauração de processo administrativo disciplinar e ressarcimento de pagamentos indevidos)."
- b) "Edição de novo normativo interno que discipline a concessão de auxílio-transporte e contemple, no mínimo, os seguintes aspectos: i) adoção de procedimentos especiais (solicitação mensal de bilhetes de passagens intermunicipais/interestaduais, realização de visitas e inspeções físicas) para verificação da veracidade de declarações de residência em municípios que não componham a microrregião geográfica da sede de exercício do servidor; ii) definição da periodicidade dos recadastramentos; e iii) disponibilização junto aos demais documentos da concessão de memória de cálculo que fundamente as revisões decorrentes de reajustes de tarifas."

Em 23/11/2009, o Chefe de Divisão da CGU-Regional/RJ, com vistas à atualização do Plano de Providências Permanente da UJ, realizou reunião com o Auditor-Chefe do Instituto e Assistente da Diretoria-Executiva, quando foi informado que foram abertos processos individuais para cada servidor justificar as diferenças de endereço.

Em março/2010, verificamos no sistema SIAPE (mês de competência: fevereiro/2010) que seis dos nove servidores anteriormente mencionados permaneciam recebendo auxílio-transporte superior a R\$ 300,00 (trezentos reais), quais sejam: servidores matrículas SIAPE n.ºs 0765611, 1362142, 0772651, 0766818, 0772156 e 1503461.

Ainda segundo os registros do sistema SIAPE, os servidores matrículas SIAPE n.°  $^{\circ}$  0762567 e 0762134 não receberam auxílio transporte no pagamento de março/2010 (mês de competência: fevereiro/2010) por estarem aposentados. Já o servidor matrícula SIAPE n.° 0764974 comunicou ao IBGE a troca de seu endereço e solicitou o cancelamento do auxílio-transporte.

Apresentamos, a seguir, informações relativas aos seis servidores que permaneciam recebendo auxílio-transporte superior a R\$ 300,00 (trezentos reais) em março/2010 (mês de competência: fevereiro/2010).

QUADRO XVIII - Servidores para os quais foram identificadas divergências de endereços pela auditoria de contas/2008 e que permaneciam recebendo auxíliotransporte superior a R\$ 300,00 (trezentos reais) em março/2010.

Servidor matrícula	(março/2010) t	Valor total recebido em 2009 a título de auxílio- transporte (R\$)	Divergência de domicílio identificada quando da auditoria de contas/2008	
SIAPE n.º			Localidade do domicílio - Sistema SIAPE/Requerimento (Município/UJ)	Localidade do domicílio - Sistema Governo Federal (Bairro/Município/UJ)
0765611	502,26	5.638,38	Miguel Pereira/RJ	Tijuca/Rio de Janeiro/RJ
1362142	618,32	6.874,24	Vassouras/RJ	Alto da Boa Vista /Rio de Janeiro/RJ

0766818	563,44	7.179,62	Vassouras/RJ	Parada de Lucas/Rio de
				Janeiro/RJ
0772156	621,06	7.371,98	Teresópolis/RJ	Vila Isabel /Rio de Janeiro/RJ
1503461	496,78	5.500,99	Petrópolis/RJ	Baud/Niterói/RJ
0772651	528,66	7.169,58	Miguel Pereira/RJ	Jacarepaguá /Rio de Janeiro/RJ
Total	-	39.734 <b>,</b> 79	-	-

Fontes: Memorandos n. $^{\circ}$  033-2 e 033-8 e seus anexos; Registros do SIAPE; e Relatório CGU-Regional/RJ n. $^{\circ}$  224500.

#### CAUSA:

Morosidade na aprovação de novo normativo interno que disciplina a concessão de auxílio-transporte.

Por meio da SA n.º 222552/001, de 25/01/2010, a equipe de auditoria da CGU-Regional/RJ solicitou informações acerca da emissão de novo normativo interno relativo à concessão de auxílio-transporte. A resposta encaminhada pelo IBGE, em 27/01/2010, informou que a não aprovação do normativo interno até aquela ocasião se devia, em parte, à indefinição quanto à contratação de empresa com objetivo de reduzir custos e racionalizar a utilização do auxílio-transporte, o que poderia indicar novos procedimentos a serem seguidos e, portanto, normalizados e divulgados.

Ocorre que o referido normativo interno foi emitido em 05/03/2010, quando ainda permanecia a indefinição quanto à contratação de empresa com objetivo de reduzir custos e racionalizar a utilização do auxíliotransporte.

### MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA:

Por meio do Plano de Providências, relativo ao Relatório CGU-Regional/RJ n.º 224500, encaminhado à CGU-Regional/RJ, o IBGE esclareceu que o servidor matrícula SIAPE n.º 0772651 informou que na Declaração de Imposto de Renda, exercício 2009, ano calendário 2008 já consta o mesmo endereço do SIAPE.

Quando da reunião realizada em 23/11/2009 entre o Chefe de Divisão da CGU-Regional/RJ e o Auditor-Chefe do Instituto, foi informado que o processo do servidor matrícula SIAPE n.º 1503461 foi arquivado, pois o mesmo justificou que o endereço que estava errado era o cadastrado na Receita Federal, bem como apresentou a declaração retificadora por meio da qual havia acertado o endereço junto àquele órgão.

Em 25/01/2010, a equipe de auditoria da CGU-Regional/RJ emitiu a SA n.º 222552/001 solicitando ao IBGE informar se já havia concluído a análise dos processos instaurados para confirmar informações prestadas por servidores no momento em que fizeram seus requerimentos de auxílio-transporte e esclarecer divergências entre o domicílio registrado no Sistema Integrado de Administração Recursos Humanos e no Sistema da Receita Federal do Brasil. Em 27/01/2010, o IBGE encaminhou a seguinte resposta para este questionamento da SA n.º 222552/001:

"A análise dos processos dos servidores [relacionadas no quadro XIII do Registro de Constatações relativo ao Relatório CGU-Regional/RJ n.º 224500] revelou:

(...)

2- [Servidor matrícula SIAPE n.º 0766818]

O servidor informou que a divergência na RFB era em virtude da mudança para Engenheiro Paulo de Frontin. Quando convocado, por Investigação Preliminar instaurada, para esclarecimentos apresentou comprovantes de sua residência.

Está sendo avaliada a possibilidade de remoção do servidor para local mais próximo de sua residência.

3- [Servidor matrícula SIAPE n.º 0765611]

O servidor informou que já alterou seu endereço de

correspondência junto à RFB (informando endereço de caixa postal) conforme documentação apresentada em Investigação Preliminar instaurada, e que, inclusive, solicitou sua remoção para Agência de Coleta do IBGE, próxima a sua residência, no caso Agência Barra do Pirai, todavia, não logrando êxito.

Está sendo avaliada a possibilidade de remoção do servidor para local mais próximo de sua residência.

 $(\ldots)$ 

5- [Servidor matrícula SIAPE n.º 0772156]

O servidor informou, em Investigação Preliminar instaurada, que reside em Teresópolis há aproximadamente 24 anos e que para lá se mudou tendo em vista problemas de saúde com seus filhos (bronquite asmática), agravado por seqüestro relâmpago de que foi vítima.

Trabalho naquela localidade, na Agência do IBGE/Teresópolis, por aproximadamente 18 anos, solicitando sua remoção para o Rio de Janeiro em função de seu estado de saturação com as tarefas de coleta externa desenvolvidas pela Agência.

Informou, também, que a divergência de endereço informado ao IBGE (Teresópolis), com o constante em seu CPF (casa de uma amiga no RJ), ocorre em razão de problemas financeiros que vem enfrentando com sua atual esposa, assim, não desejando que a mesma tome conhecimento de suas devoluções de imposto de renda retido na fonte.

Com a finalidade de ratificar essas informações, forneceu comprovantes de residência em Teresópolis, quais sejam: conta de luz, conta de áqua, conta de telefone, todas em seu nome no endereço fornecido ao IBGE e duas declarações de vizinhas que atestam, da mesma forma, a residência do servidor no mesmo endereço,(...)." Em 05/03/2010, a equipe de auditoria da CGU-Regional/RJ emitiu a SA n.° 232935/008 solicitando ao IBGE informar as justificativas apresentadas pelo servidor matrícula SIAPE n.º 1362142 para a divergência entre o seu endereço residencial, constante no requerimento de auxílio-transporte ao IBGE (Vassouras/RJ), e o domicílio registrado no Sistema de Controle do Governo Federal (Alto da Boa Vista/RJ), tendo em vista que foram abertos processos individuais para cada servidor justificar as diferenças de endereço e que em março/2010 (mês de competência: fevereiro/2010) o servidor permanecia recebendo auxílio-transporte superior a R\$ 300,00 (trezentos reais). Em resposta, o Instituto esclareceu:

"O servidor informou que se mudou para Vassouras e que o endereço na cidade do Rio de Janeiro no cadastro da Receita Federal foi mero descuido, mas informa que já regularizou a situação do domicílio junto à Receita e anexou, no processo de investigação, cópia da Declaração do IR 2009/2010 comprovando a alteração."

Por meio da SA n.º 232935/008, de 05/03/2010, solicitamos ao Diretor Executivo e ao Presidente do IBGE justificativas para a não publicação

de novo normativo interno disciplinando a concessão de auxíliotransporte, tendo em vista a recomendação 003 do item 4.3.1.2 do Relatório CGU-Regional/RJ n.º 224500. Em resposta, foi encaminhada a Ordem de Serviço - OS da Coordenação de Recursos Humanos - CRH n.º 02/2010, também de 05/03/2010. A OS é o novo normativo interno que disciplina a concessão de auxílio-transporte no IBGE. O art. 7.°, § 2.°, da OS CRH n.° 02/2010 estabeleceu que, no caso de utilização de transporte especial, o servidor deverá apresentar, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da utilização, todos os comprovantes de passagens (ida e volta), sob pena de suspensão do benefício. O art. 8.º estabeleceu que compete às Unidades de Recursos Humanos responsáveis pelo auxílio-transporte, sempre que necessário: convocar, anualmente, os servidores para realizarem recadastramento; realizar visitas e inspeções físicas, para verificação da veracidade de declarações de residência em município diferente daquele do local de trabalho; e manter junto aos controles de concessão do benefício (...) a memória de cálculo que deu origem aos eventuais reajustes do valor do benefício.

### ANÁLISE DO CONTROLE INTERNO:

Os esclarecimentos dos servidores matrículas SIAPE n.ºs 0772651, 1503461, 0765611 e 1362142 apenas indicam que o mesmo endereço foi registrado no Sistema SIAPE e no Sistema Governo Federal (Receita Federal). Os endereços dos três servidores não são no município do Rio de Janeiro, quais sejam: Miguel Pereira/RJ, Petrópolis/RJ, Miguel Pereira/RJ e Vassouras/RJ, respectivamente.

As justificativas do servidor matrícula SIAPE n.º 0772156 são de cunho particular, sendo que os comprovantes apresentados (contas de luz, água e telefone) não são suficientes para que o IBGE se certifique que a sua residência é em Teresópolis.

As informações relativas ao servidor matrícula SIAPE n.º 0766818 não indicam quais comprovantes de residência em Engenheiro Paulo de Frontin foram apresentados.

Cabe destacar que não houve uma mudança significativa do quadro apresentado pela auditoria de contas/2008. Dos nove servidores para os quais haviam sido identificadas divergências de endereço, seis ainda recebem auxílio-transporte acima de R\$ 300,00 (trezentos reais) e dois não recebem mais porque se aposentaram.

A questão relativa à excessiva distância entre o local de trabalho e o de residência permanece, de forma que apenas a efetiva implementação dos mecanismos de controle sugeridos quando da auditoria de contas/2008 (solicitação mensal de bilhetes de passagens intermunicipais/interestaduais e realização de visitas e inspeções físicas) permitirá que o IBGE verifique a veracidade de declarações de residência em municípios que não componham a micro-região geográfica da sede de exercício do servidor. O novo normativo interno que disciplina a concessão de auxílio-transporte no IBGE (OS CRH n.º 02/2010) contempla os aspectos mínimos previstos na recomendação da CGU-Regional/RJ registrada no Relatório n.º 224500. Ocorre que a OS CRH n.º 02/2010 foi emitida apenas em 05/03/2010, de forma que ainda não houve tempo hábil para a sua efetiva implementação.

# RECOMENDAÇÃO: 001

Que o IBGE adote imediatamente os mecanismos de controle adicionais (solicitação mensal de bilhetes de passagens intermunicipais/interestaduais e realização de visitas e inspeções físicas) previstos na OS CRH n.º 02/2010 para os servidores matrículas n.ºs 0765611, 1362142, 0766818, 0772156, 1503461 e 0772651.

#### 5 CONTROLES DA GESTÃO

### 5.1 CONTROLES INTERNOS

#### 5.1.1 ASSUNTO - AUDITORIA DE PROCESSOS DE CONTAS

### 5.1.1.1 INFORMAÇÃO: (026)

No processo de contas do exercício de 2009, o IBGE, vinculado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, deixou de apresentar a informação abaixo relacionada.

O Relatório de Gestão/2009 do IBGE não apresentou informações sobre a inscrição de Restos a Pagar no exercício, tendo registrado apenas dados relativos a Restos a Pagar de Exercícios Anteriores, em desacordo com o item 5 do Quadro A - "Conteúdo Geral do Relatório de Gestão" do Anexo II da Decisão Normativa TCU n.º 100, de 07/10/2009. Por meio da SA n.º 246587/002, solicitamos justificativas para o Relatório de Gestão/2009 do IBGE não ter apresentado as referidas informações. Em resposta, Assistente da Diretoria-Executiva encaminhou o Memorando n.º 053-2/2010, com o seguinte teor:

"A inscrição de Restos a Pagar de um Exercício se dá no início do outro exercício. Entendemos que no próprio exercício, no caso 2009, os empenhos nele emitidos ainda não são considerados Restos a Pagar pela possibilidade de pagamento até o dia 31 de dezembro.

Para a elaboração do quadro referente a Inscrição de RP constante do Relatório de Gestão, em cumprimento ao item 5 do Quadro A da DNT - 100/2009, consideramos as contas contábeis de controle de RP abaixo: 19.511.00.00 - Restos a Pagar Não Processados Inscritos 19.512.00.00 - Re Inscrição de Restos a Pagar não Processados de Exercícios Anteriores e 19.521.00.00 - Restos a Pagar Processados Inscritos.

No sistema SIAFI 2010, as contas acima especificadas contemplam os empenhos emitidos no exercício de 2009."

O entendimento do IBGE foi equivocado. De acordo com o item 2.1 do Manual Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI:

"Considera-se Restos a Pagar, nos termos do disposto no item 1.3.1 desta Macrofunção, as despesas empenhadas mas não pagas até 31 de dezembro, estando a sua execução condicionada aos limites fixados à conta das fontes de recursos correspondentes, com base na legislação vigente."

Por meio da SA n.º 246587/006, de 24/05/2010, solicitamos ao IBGE incluir no Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2009 as informações acerca da inscrição de Restos a Pagar no exercício, conforme dispõe o item 5 do Quadro A - "Conteúdo Geral do Relatório de Gestão" do Anexo II da Decisão Normativa TCU n.º 100, de 07/10/2009. Informamos também que: a) para atualização do Processo de Contas é necessário que as informações sejam enviadas, por intermédio de ofício, com indicação das peças e dos respectivos itens que passam a ter validade com os novos conteúdos encaminhados; b)o Relatório de Gestão, em meio eletrônico, deve ser reenviado ao e-mail relatoriodegestao@cgu.gov.br, ressaltando que se trata de versão retificadora no e-mail de envio e no título do arquivo, para que o mesmo possa ser diferenciado do Relatório inicialmente encaminhado; e c) essa nova versão também deverá ser reenviada ao TCU, e para tanto, a UJ deverá receber instruções de como proceder da própria SECEX do TCU responsável pela análise de suas informações.