



Governo do Distrito Federal
Companhia Imobiliária de Brasília
Conselho de Administração
Auditoria Interna

Relatório de Auditoria n.º 8/2023 - TERRACAP/CONAD/AUDIT

Brasília-DF, 05 de dezembro de 2023.

RELATÓRIO de Auditoria Operacional n.º 08/2023 - AUDIT
PROCESSO: 00111-00004398/2023-46
INTERESSADO: AUDIT/CONAD/TERRACAP
ASSUNTO: Análise dos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da TERRACAP.

Senhor Chefe da Auditoria Interna,

Apresenta-se o relatório de auditoria operacional que trata da análise dos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da TERRACAP, instaurada pela Ordem de Serviço n.º 003/2023– AUDIT, documento SEI (113268177), alterada pela Ordem de Serviço n.º 06/2023 - AUDIT (128195594), em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAINT/2023 (112948694), constante no processo SEI (00111-00009553/2022-30). Frisa-se que o cronograma do Plano de Trabalho foi alterado conforme termo de correção do documento constante em (126483844).

Ressaltamos que o PAINT/2023 aborda as ações que a Auditoria Interna da Terracap considera relevantes para o fortalecimento e aprimoramento da gestão, assim como o adequado relacionamento com parceiros e instituições externas.

O presente relatório foi emitido após a edição do relatório preliminar n.º 02/2023-AUDIT - (126138027), e enviado às áreas para conhecimento, ciência e manifestação em 15 dias corridos, após o envio.

I – CONTEXTUALIZAÇÃO

A questão abordada por ocasião deste trabalho é referente às análises no que diz respeito aos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da TERRACAP, observando a sistemática de administração do cadastro de imóveis como um todo, bem como verificar os procedimentos e rotinas referentes às premissas básicas que permeiam os processos de trabalho do cadastro com o intuito de verificar possíveis falhas e gargalos e sugestão de melhorias.

Entende-se que a gestão eficiente dos imóveis urbanos consegue reduzir e ratear eficientemente os custos, obter organização logística, gerir despesas diretas e indiretas e ainda manter o negócio da empresa lucrativo.

Nessa toada, é perceptível a importância de manter os imóveis desta Companhia mapeados e regularizados, pois isso diminui a possibilidade da empresa receber penalidades que possam afetar a sua imagem e produtividade. Um bom gerenciamento de imóveis permite analisar e agir de maneira hábil, cautelosa e decisiva.

Assim, a gestão eficiente dos imóveis na Terracap utilizando a tecnologia da informação, configura em um ativo de vendas mais importante do que muitos gestores reconhecem e isso permite ter sempre a quantidade certa, real e cadastrada de imóveis à disposição dos clientes sem ter tantos riscos de ficar com empreendimentos emperrados e por muitas vezes pagando despesas diversas que poderiam ser evitadas.

O Sistema de Gestão de Cadastro de Imóveis Urbanos - GIU, permite a gestão dos cadastros dos imóveis da Terracap, sendo que o seu principal objetivo é manter o cadastro de imóveis atualizado para consulta de informações. O GIU também gerencia a condição dos imóveis e controla as revisões dessas condições. Sendo assim, o GIU controla os imóveis urbanos de propriedade ou gerenciados pela Terracap, agiliza e produz informações quanto ao cadastramento e controle dos imóveis desta empresa.

Nesse sentido, o Sistema de Gestão de Cadastro de Imóveis Urbanos (GIU) é uma ferramenta organizacional responsável pelo armazenamento de informações sobre os imóveis urbanos registrados existentes no estoque ou já vendidos pela Terracap. Sabe-se que o antigo sistema GIU foi substituído, em 2013, com a atualização da plataforma para a versão web.

Assim, considerando a relevância do assunto em questão, os instrumentos normativos correlatos e o universo compreendido, esta auditoria se concentrou em verificar os controles primários e a sistemática de administração do cadastro de imóveis identificando falhas e gargalos para propor a sugestão de melhorias.

II – ESCOPO DO TRABALHO

Trata-se da avaliação dos processos e procedimentos relativos à análise dos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da TERRACAP, instaurada pela Ordem de Serviço supracitada, com a sua respectiva alteração.

A necessidade de avaliação dos processos e procedimentos relativos à análise dos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU originou-se da auditoria operacional dos controles primários dos processos e procedimentos relativos aos pagamentos do Imposto Predial Territorial Urbano - IPTU, de competência da Terracap (Processo Sei nº 00111-00003133/2020-88). Naquela oportunidade o tema relativo ao cadastro de imóveis foi tangenciado, uma vez que é com base na relação de imóveis sob administração da Terracap que o citado imposto é calculado.

É essencial que a Terracap seja capaz de alinhar suas decisões de gestão imobiliária com a sua estratégia geral de negócios, pois isso pode gerar um valor agregado mensurável para a empresa.

Dessa forma, deve-se também ponderar que uma das questões primordiais para se iniciar uma boa gestão dos estoques urbanos é saber exatamente o que está sendo administrado e nesse entendimento, a Terracap pode apresentar melhorias oportunas e consideráveis para os seus negócios.

O Sistema de Gestão de Cadastro de Imóveis Urbanos – GIU possui diferentes tipos de usuários de acordo com as atribuições de cada gerência e a política de segurança da informação. Assim sendo, o perfil com maior acesso as funcionalidades do GIU é o perfil gestor do imóvel sob responsabilidade do Núcleo de Cadastro de Imóveis - NUCAD. Assim, cabe ao perfil gestor avaliar as solicitações e conceder os demais acessos ao sistema GIU. A revisão de acesso é realizada trimestralmente, conforme informações da Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (COTIN).

O GIU possui atualmente 12 perfis de acesso, conforme segue:

- Gestor do Imóvel
- Isenção IPTU
- Administrador
- Usuário NUARQ
- Cadastrador de Fichas - PPR 2015
- Usuário Consulta
- Usuário Revisor
- Usuário NUCOM
- Usuário Licenciamento
- Usuário NUCOT
- Usuário Certidão
- Usuário SEF.

A tabela a seguir demonstra a comparação entre os perfis de usuário:

	USUAR. ADM.	USUAR. CONSULTA	USUAR. GESTOR	USUAR. REV.	USUAR. CERT.	USUAR. SEF	USUAR. LICENC.	USUAR. NUCOM	USUAR. NUCOT	USUAR. NUARQ
CONSULTAR IMÓVEL	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
EMIÇÃO DE FICHAS CADASTRAS			●		●					
VISUALIZAÇÃO DA FICHA CADASTRAL "IMPRESSÃO NÃO AUTORIZADA"		●		●		●	●	●	●	●
ALTERAÇÃO DE CONDIÇÃO DO IMÓVEL			●	●						
INCLUIR O NOME DO INTERESSADO E DO Nº DO PROCESSO NO SISTEMA GIU			●					●		
IMPORTAR IMÓVEL			●							
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS HISTÓRICOS		●	●	●	●		●		●	●
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS PERSONALIZADOS		●	●	●	●		●		●	●
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS CRÍTICA VISUAL			●							
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS SINTÉTICOS			●							
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS VISUAIS			●							
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS ESTOQUE			●							

	USUAR. ADM.	USUAR. CONSULTA	USUAR. GESTOR	USUAR. REV.	USUAR. CERT.	USUAR. SEF	USUAR. LICENC.	USUAR. NUJCOM	USUAR. NUJOT	USUAR. NUJARQ
EMISSION DE RELATÓRIOS FORMA DE AQUISIÇÃO	●		●		●				●	
APOIO CLASSIFICAÇÃO	●		●		●				●	
APOIO CONDIÇÕES	●		●		●				●	
APOIO DESTINAÇÕES	●		●		●				●	
APOIO FORMAS DE AQUISIÇÃO	●		●		●					
APOIO FORMAS DE IMÓVEL	●		●		●					
APOIO GABARITO	●		●		●					
APOIO REFERÊNCIAS	●		●		●					
APOIO REGIÃO ADMINISTRATIVA	●		●		●					
APOIO SETOR	●		●		●					
CONSULTAR REVISÃO/REVISAR	●	●	●	●	●					●
ATUALIZAR PASTAS DE REGISTRO	●				●					
ATUALIZAR LICENCIAMENTO	●						●			
PROJETO DE URBANISMO CONSULTAR										●
ATUALIZAR INSCRIÇÃO SEF						●				

Fonte: Manual do Usuário GIU (116869676)

Sabe-se que o GIU tem uma **criticidade de informação considerada alta pela COTIN** e atualmente ele é integrado com os seguintes sistemas corporativos: **GAC-GEATE, GAI, GAV, GCC, GCF, GFV, GGR, GIP, GIR, GIUSDE, GIT, GLP, GOP, GPaV2, GPD, GPZ, GSO, GRC, GRI, HOPE e TERRAGEO**. As informações que são integradas são as que seguem: código do imóvel (chave primária) da tabela de imoveis_urbanos e dados de regiões administrativas (RAs). Cumpre ressaltar que o GIU não será migrado para o sistema ERP Benner.

De maneira geral o GIU é utilizado por quase toda a empresa, sendo que atualmente as unidades orgânicas que mais utilizam o sistema são as seguintes: **GEFIS, GEATE, NUCAD, NUJOC, GECOM, NUGEC, NUJET, SEACO, ADCOM, GEARI, GEDES, GEREF, GETRI, GEVED, COJUR, GEPES, NUNEG, NUTAN, ULIC, ADRAF, ASINF, NUGRE, NUPEA, COVED, GERAT, NULIC, DIATE, GEHAB, GEREN, NUANF, NUARQ, NUJCOM, NUENG, GEFOR, ULIM, ADTEC, NUAMB, NUJEF, NUPAT, SESMT, UREC, COREG, ETR, NUREC, NUREG, BIOTIC, DIGER, GABIN, GECOT, NUJOC, NUMAT, NUJOC, OUVID, ULEST**.

Cumpre destacar que o presente trabalho fez uso da Norma Organizacional IMO 01 (Gestão do Cadastro de Imóveis Urbanos da Terracap), o CPC 16 (R1) Estoques, o Regimento Interno da Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP (Setembro/2022), IMO 02 (Demarcação de imóveis), IMO 03 – Laudo de avaliação de imóveis, Manual do Usuário GIU, o Estatuto Social da Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP, o Terrawiki e o SOS-Sistema de Sustentação e Operação de Sistemas.

Assim, a presente auditoria operacional visou realizar auditoria na alimentação, operação e acompanhamento das informações no sistema GIU, bem como identificar a existência de fluxos de trabalho, mapeamentos e normas internas atualizados na Terracap, efetividade de relatórios, análise de gestão de perfis de acesso, condições dos imóveis, rotinas básicas de processos de trabalho, dentre outros, visando a correção de erros e sugestão de melhorias.

Os trabalhos de auditoria foram realizados somente no âmbito da Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP no período de julho a outubro de 2023. Além da coleta e análise de documentos, foram realizados cruzamento de informações a partir da revisão dos controles internos, considerando as unidades orgânicas, mediante demandas e solicitações direcionadas às áreas relacionadas com o objeto da presente Auditoria Operacional, de forma virtual e presencial.

Desse modo, considerando a relevância do assunto em questão, os instrumentos normativos correlatos e o universo compreendido, realizou-se um diagnóstico amostral, realizando entrevistas com:

- A responsável pela unidade gestora do GIU, o NUCAD – Núcleo de Cadastro de Imóveis e
- Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação (COTIN), unidade de apoio para a gestão e resolução de demandas que surgem a respeito do sistema GIU;

Em complemento, foram solicitadas informações junto aos seguintes usuários: Núcleo de Controle de Custos (NUJOC) e Núcleo de Comercialização (NUJCOM), com o intuito de buscar detalhamento de como o sistema GIU é utilizado por estes núcleos, visando preliminarmente o entendimento geral sobre o uso, a correção de erros e consequentemente a sugestão de melhorias.

III – PLANEJAMENTO DA AUDITORIA

Conforme o Plano de Auditoria Interna - PAINT/2023, (112948694), aprovado pelo Conselho de Administração – CONAD, (112951257), processo SEI (00111-00009553/2022-30), foi prevista a realização da presente Auditoria Operacional.

Neste sentido, foi criado o Processo Sei nº (00111-00004398/2023-46) e, por meio do Memorando Nº 03/2023 - TERRACAP/CONAD/AUDIT, (114280387), comunicou-se a todas as unidades à respeito do início das análises dos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da Terracap.

Na fase preliminar, foi elaborado o Plano de Trabalho - TERRACAP/CONAD/AUDIT, (116432475), contendo os assuntos considerados críticos quando do trabalho em campo. Para tanto, o referido planejamento incluiu estratégias e procedimentos de auditoria que consideramos apropriados neste momento para testar de forma amostral os mecanismos de controles internos afetos à cadeia em análise, a fim de otimizar a gestão, sem, contudo, emitir uma conclusão estanque sobre os controles internos desta empresa pública.

Ressalta-se que a Administração da Terracap possui liberdade para conduzir os controles internos necessários à elaboração de demonstrações contábeis da Empresa, de forma a evidenciar adequadamente a realidade empresarial da Empresa, no que tange à escrituração/registro. Há, portanto, espaço para avaliação acerca da conveniência e oportunidade para determinar providências no que tange à adoção de novos controles administrativos e operacionais, considerando as recomendações emanadas ao final deste trabalho, ou seja o item - **VIII - RECOMENDAÇÕES**.

Cabe à gestão fazer constantemente avaliações no sentido de determinar a profundidade, extensão e relevância dos mecanismos de controles internos a serem implementados pelas unidades orgânicas responsáveis, de acordo com as atribuições regimentais, considerando aspectos como: relação custo-benefício; estabelecimento de responsabilidades; segregação de funções; acesso a ativos; estabelecimento de comprovações; testagens autônomas; ferramentas e métodos de processamento de dados; capacidade instalada de pessoal, dentre outros critérios não estáticos.

O conceito de custo-benefício reconhece que o custo de um controle não deve exceder os benefícios que ele possa proporcionar. Portanto, há que se avaliar se determinadas recomendações merecem ou não prosperar, ao momento de sua proposição, considerando aspectos técnicos e situacionais, sob à ótica da Administração.

Neste trabalho estão contemplados os resultados obtidos em decorrência da análise prévia sobre a conformidade da alimentação, operação e acompanhamento das informações no Sistema de Gestão de Imóveis Urbanos – GIU, atualização de dados cadastrais, controle e comprometimento de unidades, rotinas básicas de processos de trabalho, perfis de acessos de usuários e relatos de problemas relacionados ao sistema como um todo.

Pontua-se que o objetivo geral da presente auditoria foi assim definido: analisar os controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da TERRACAP, observando a sistemática de administração do cadastro de imóveis como um todo, bem como verificar os procedimentos e rotinas referentes às premissas básicas que permeiam os processos de trabalho do cadastro com o intuito de verificar possíveis falhas e gargalos e sugestão de melhorias.

Durante o planejamento, é importante frisar os objetivos específicos que nortearam o escopo, sendo:

1. Verificar a conformidade da alimentação, operação e acompanhamento das informações no Sistema de Gestão de Imóveis Urbanos – GIU.
2. Verificar a conformidade de atualização dos dados cadastrais dos imóveis disponíveis à comercialização e dos que foram vendidos, cedidos ou que estejam vinculados a outros cadastros, tais como (concessão de uso, reservado para programas do Governo etc), bem como as informações relativas às condições físicas e administrativas dos imóveis.
3. Identificar e analisar o cadastro de informações e dados confiáveis atualizados em tempo real no sistema GIU.
4. Analisar o controle, atualização e comprometimento das unidades administrativas da Terracap no que se refere ao estoque imobiliário, considerando as ações dos usuários de maneira geral, dos gestores do GIU, identificando inclusive as responsabilidades inerentes.
5. Identificar procedimentos e rotinas básicas do processo de trabalho de cadastro dos imóveis, considerando as unidades responsáveis envolvidas e os possíveis impactos nos relatórios financeiros e contábeis.
6. Identificar a existência de fluxos de trabalho, mapeamentos e normas internas atualizados na Terracap quanto ao tema bem como analisar possíveis inconsistências de dados.
7. Verificar a efetividade dos relatórios que são gerados pelo sistema GIU para os seus usuários, a qualidade da informação, bem como possíveis parametrizações e funcionalidades do sistema, visando melhorias.
8. Analisar a gestão sobre os perfis de acesso dos usuários internos e externos do sistema, bem como a política de segurança da informação.
9. Identificar a existência de problemas relacionados com o GIU, relatados pelos usuários, verificar possíveis causas e analisar outras possíveis situações inerentes que envolvem o sistema GIU e o cadastro dos imóveis.

IV – SOLICITAÇÕES DE AUDITORIA

Considerando o contexto, no decorrer dos trabalhos foram expedidas as seguintes Solicitações de Auditoria:

NÚMERO DA SOLICITAÇÃO/LINK SEI	DESTINO	OBJETIVO PRETENDIDO
70 (116538778)	Diretoria Comercial (DICOM), com vistas ao Núcleo de Cadastro de Imóveis (NUCAD)	Agendar entrevista com o usuário gestor do Sistema GIU, realizada em 05/07/2023.
73 (117528714)	Gerência de Comercialização (GECOM), com vistas ao Núcleo de Cadastro de Imóveis (NUCAD)	Informações sobre a rotina do núcleo gestor, do sistema e cadastramento de imóveis, dificuldades dos usuários, normas, atualizações de dados e fluxos de trabalho.

74 (117580664)	Presidência (PRESI), com vistas à Assessoria de Informática (ASINF)	Informações sobre integração com outros sistemas, migração para o ERP Benner, gestão sobre perfis de usuários, possíveis reclamações e tratamento das demandas, rotinas de identificação de erros e mensagens, dentre outras questões pertinentes.
77 (121447037)	Gerência de Comercialização (GECOM), com vistas ao Núcleo de Cadastro de Imóveis (NUCAD)	Detalhamento de integração dos sistemas com o GIU, possíveis dificuldades existentes atualmente pelo NUCAD com as demandas oriundas dos usuários internos e externos do sistema GIU e como elas são tratadas, com o apoio da COTIN, comunicação com demais unidades orgânicas, dentre outros.
79 (123085078)	Comercialização (GECOM), com vistas ao Núcleo de Comercialização (NUCOM)	Agendamento de entrevista com o NUCOM, realizada em 27/09/2023.
80 (123252615)	Presidência (PRESI), com vistas à Assessoria de Informática (ASINF)	Informações sobre regras de negócio do GIU, normativos internos atualizados, rotinas de tratamento de erros, rastros de auditoria, informações sobre chamados abertos pelos usuários e forma de resolução pela COTIN.
81 (123539723)	Gerência de Contabilidade (GECOT), com vistas ao Núcleo de Registros Contábeis (NUREC) e Núcleo de Controle de Custos (NUCOC)	Detalhamento de como o sistema GIU é utilizado pela GECOT, bem como possíveis dificuldades existentes.

Em complemento e como respostas às entrevistas que foram realizadas, esta Auditoria Interna recebeu as manifestações por correspondência eletrônica advindas da COINT (123907989) e NUCOM (124484909).

No que se refere aos métodos e técnicas empregados na auditoria os trabalhos seguiram as práticas usuais de auditoria. Quanto aos procedimentos de auditoria foram realizadas entrevistas presenciais, analisados documentos, banco de dados, observações e justificativas das áreas envolvidas.

V – DESENVOLVIMENTO DA AUDITORIA

O presente relatório contempla os resultados obtidos em decorrência da avaliação dos documentos disponibilizados, acessos aos sistemas: GIU, SOS e Terrawiki e das manifestações das áreas envolvidas nas entrevistas que foram realizadas no decorrer da presente auditoria operacional.

Observa-se que, no que tange ao relacionamento intersetorial dos envolvidos no processo, esta auditoria interna não pôde verificar a uniformização ou padronização na instrução processual, impossibilitando que a verificação das sequências da condução dos procedimentos internos fosse observada em sua completude, fato observado no corpo deste trabalho. Cumpre destacar também que não foi possível conhecer a visão dos usuários externos do sistema GIU, ou seja os usuários da Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Trabalho e Renda - SEDET.

Para as análises foram considerados: o Regimento Interno da Companhia Imobiliária de Brasília, o Estatuto Social vigente na TERRACAP, as Normas Organizacionais internas utilizadas para delimitar a atuação e atribuições das unidades orgânicas da TERRACAP, o Manual do Usuário GIU, o Relatório das regras de negócio do GIU, dentre outros documentos correlatos.

Assim sendo, informa-se que os objetivos pretendidos em cada solicitação de auditoria encontram-se detalhados conforme tabela acima. Cumpre ressaltar que as unidades envolvidas se mostraram dispostas no atendimento às entrevistas, disponibilização de documentos e acessos solicitados por esta Auditoria Interna.

Considerando a disponibilização dos acessos e informações referentes ao tema, realizou as seguintes análises, conforme tabelas abaixo:

VI - ANÁLISE

Considerando os chamados abertos à respeito do Sistema GIU dentro do período de **2018 à 2023**, bem como o histórico das solicitações desde então, foi consultado e analisado o conteúdo constante no SOS - Sustentação e Operação de Sistemas, disponibilizado para esta Auditoria Interna. Para efeitos de análise, foram enfatizados os chamados de criticidade média e alta avaliados pela informática.

Na sequência, foram analisados 20 chamados por amostragem aleatória nos anos em questão, de um total de 80 registros até 14/11/2023, classificados em finalizados, suspensos e cancelados. Ressalte-se que apenas foram analisados os chamados finalizados, não sendo objeto de análise portanto os chamados suspensos e cancelados.

Assim sendo, foram enfatizados os chamados com criticidade média e alta apenas, considerando a relevância, bem como a materialidade. Para fins de melhor compreensão, cumpre destacar que os chamados são divididos por categoria, conforme segue:

Evolutivo - Consiste em evoluir ou alterar o sistema (Manutenção Evolutiva)

Corretivo - Consiste em reportar um erro ou problema de sistema (Manutenção Corretiva)

Garantia - Consiste em acionar garantia de um serviço realizado (Manutenção de Garantia)

TABELA RESUMO - ANÁLISE DOS CHAMADOS SOS - SUSTENTAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS

Nº	Nº CHAMADO	RESUMO/DATA ABERTURA	CRITICIDADE/ÁREA REQUISITANTE	CATEGORIA	SOLUÇÕES E COMENTÁRIOS DA COTIN/FÁBRICA DE SOFTWARE	OBSERVAÇÕES/ACHADOS AUDIT
1	2196	Alterar condição do imóvel 493457 18/02/2019	Média/NUGEF	Corretivo	Resolvido em tempo hábil	Foi relatada uma falha no GAI pois a alienação que já havia sido encerrada na 997 e posteriormente voltou para a condição 0 (Em dia). O NUCAD informou que não conseguiria retornar a condição anterior e por meio de Despacho sugeriu o envio dos autos a COTIN para analisar a situação. Percebe-se certa situação de risco na questão das condições dos imóveis, considerando a integração com o GAI, com potencial risco nas demonstrações financeiras e demais relatórios.
2	2076	Criação de relatório de controle de operações para o usuário gestor, criação de campo para informar incidência de ODIR/ONALT e criação de relatórios gerenciais para o NUCAD 13/11/2018	Alta/NUCAD	Evolutivo	Em 12/02/2019 foram realizados os testes no ambiente de homologação	A COTIN encaminhou o chamado para a fábrica de software em 13/11/2018 que só retornou com a demanda em 01/02/2019 . Chamado finalizado em 12/03/2019 , sem explicações sobre o lapso temporal envolvido. Chamado com pontos de função equivalentes a 226,00 sem ser possível identificar os custos envolvidos para a resolução pela fábrica de software. Usuário gestor em 11/02/2019 relata que fez os testes e percebeu que no ambiente de homologação faltavam os relatórios de ODIR/ONALT e o semelhante ao do GLP no menu principal.
3	2254	Impossibilidade de edição no campo "Observações" da ficha de cadastro dos imóveis 23/03/2019	Média/NUCAD	Evolutivo	Em 26/03/2019 verificar nos ambientes http://giu-homol ou http://giu-devatual	Chamado realizado em tempo hábil pela equipe de sistemas, sendo finalizado em 26/03/2019.
4	2204	Relatório ODIR/ONALT gerados em branco 20/02/2019	Alta/NUCAD	Garantia	Os relatórios PDF, EXCEL, ficavam em branco porque os campos do filtro, estavam sendo limpidos após a consulta, se fossem preenchidos novamente e exportassem, funcionaria normal. O filtro agora ficará preenchido com a última consulta para evitar esse ocorrido.	Chamado finalizado em 24/05/2019. Como estava em garantia não houveram custos. Houve um lapso temporal de três meses do envio para a Contagem Detalhada (22/02/2019) para o retorno da Contagem Detalhada (23/05/2019), sem que explicações sobre o motivo da morosidade para a finalização.

5	2329	Problema do vínculo entre GLP e GIU. Foi identificado que, por algum motivo, o GIU não está buscando o nome do licitante vencedor no sistema GLP para atualização na ficha de cadastro 16/05/2019	Alta/NUCAD	Evolutivo	Está confirmada a reunião para 21/05/2019. Chamado solicitado de número 2329 (GIU) já foi atendido e precisamos realizar a homologação em 31/05/2019	Chamado homologado em 03/06/2019. Na tabela de Contagem Detalhada consta os pontos de função, porém não é possível mensurar os custos envolvidos para a fábrica de software à época. Finalizado em 18/06/2019
6	2302	O campo destinação não disponível para a proposta de número 592339 quando a ação de "alterar imóvel urbano" é solicitada 03/05/2019	Média/NUCAD	Corretivo	Não houveram comentários	Chamado finalizado em 25/06/2019 .
7	2364	Erro em regra da ODIR. O GIU voltou a apresentar um erro já foi corrigido este ano. Sistema não lê adequadamente a incidência da ODIR. Problemas na área base do imóvel. 03/06/2019	Média/NUCAD	Corretivo	O chamado solicitado de número 2364 (GIU) já foi atendido e precisamos realizar a homologação em 03/07/2019	Chamado finalizado em 05/07/2019. Em 06/06/2019 foi realizada uma reunião para entendimento do erro recorrente relacionado ao campo base. Houveram dúvidas pela COTIN para definir o chamado como Garantia, por se tratar de reincidência do erro. Os campos área base construída e área base foram ajustados conforme planilha de definição de escopo. A fábrica de software não considerou retrabalho em algumas funcionalidades tratadas. Constam na planilha de contagem detalhada os pontos de função, porém os custos envolvidos em reais não constam.
8	2493	Problemas na visualização do SETOR ADE OESTE no Sistema GIU 23/07/2019	Alta/NUCAD	Corretivo	Não foi possível visualizar comentários	O usuário gestor relatou que a informação é utilizada pela avaliação para a realização dos editais de licitação da empresa. O chamado foi tratado pela COTIN, porém não foi possível visualizar o que de fato foi realizado para sanar o problema.
9	2397	Necessidade de acessar a ficha de cadastro do imóvel gerado pelo GIU, no SEI do processo de venda direta 19/06/2019	Média/COTIN	Evolutivo	Na API criada no sistema GIU, foi implementada a funcionalidade/serviço responsável por emitir a ficha cadastral. Foi criado esse serviço para possibilitar que qualquer outro sistema dentro da Terracap pudesse emitir a ficha cadastral.	Agendada reunião em 01/07/2019. Chamado suspenso em 03/07/2019 para entendimento dos parâmetros. Foram identificados os pontos de função, porém não foi possível identificar os custos em reais no chamado, que foi finalizado em 08/08/2019.
10	2112	Alterações na FICHA CADASTRAL do imóvel.	Alta/NUCAD	Corretivo	Inclusão da regra RN13 no fluxo [FA03] Incluir nova vistoria.	Informado pelo usuário gestor que o vínculo entre GIU e GFV, que funcionava com a

		Vínculo rompido entre GIU e GFV 06/12/2018			Agora, ao gravar uma vistoria, o sistema grava as vistorias cujo tipo de classificação tenha o domínio 1665 ao invés de 1664.	atualização automática do campo de VISTORIA E INFRAESTRUTURA – AVALIAÇÃO e VISTORIA – FISCALIZAÇÃO da ficha de cadastro está rompido e interfere diretamente nas informações que chegam ao cliente das licitações Públicas promovidas por esta Empresa. Percebe-se certa morosidade para atender o chamado que foi finalizado em 13/08/2019
11	3008	O sistema não está limpando os dados do processo , ao alterar a condição de 141 - Venda Homologada para 133 - Disponível com problema e 101 - Disponível. 25/03/2020	Média/NUCAD	Evolutivo	Gostaríamos de informar que o chamado de número 3008 do GIU foi atendido e precisamos realizar a homologação em 31/03/2020 .	Chamado finalizado em 06/05/2020 . Não foi possível identificar a morosidade para atendimento ao chamado.
12	3255	Erro na vinculação de interessado. O sistema GIU travou na atualização. 20/07/2020	Alta/NUCAD	Garantia	Informamos que os ajustes feitos em nome deles afetaram apenas a data do problema (dia 17 e 20 de julho 2020). Ou seja, se esses clientes eram interessados de outros imóveis em épocas passadas, eles não foram afetados.Tendo em vista a homologação da correção, iremos agendar com os gestores a data para operação definitiva no ambiente de produção. Favor aguardar. Comunicaremos.	Chamado finalizado em 21/10/2020 . Encaminhado para a contagem detalhada em 23/07/2020 com retorno da fábrica de software apenas em 21/10/2020 . Não foi possível identificar a morosidade para atendimento ao chamado. Foi necessária conversa com o pessoal de banco de dados para resolver a questão dos dados atualizados indevidamente
13	3155	Atualização em lote. Erro que ocorre no GIU ao atualizar as normas de destinação, uso e gabarito dos imóveis, onde apenas 32 imóveis estão sendo atualizados. 25/05/2020	Alta/NUCAD	Corretivo	Testamos no ambiente de homologação e está funcionando normalmente em 08/06/2020	Houve um lapso para a homologação do usuário gestor. Chamado suspenso em 25/05/2020. Encaminhado para produção e contagem detalhada em 25/06/2020 com retorno apenas em 20/10/2020 . Não foi possível identificar os custos em reais para o chamado.
14	3572	GIU não seleciona a quantidade de imóveis correta quando é solicitado para selecionar todos. Acontece tanto no sentido de identificar menos imóveis, como para identificar mais. Problemas também para atualizar características e dados cartorários de locação 27/01/2021	Alta/NUCAD	Corretivo	Informamos que os ajustes solicitado no chamado 3572 do GIU se encontra disponível para homologação em 01/02/2021	Chamado finalizado em 17/02/2021 . Chamado encaminhado para contagem detalhada em 04/02/2021 com retorno em 17/02/2021 . Foram identificados os pontos de função, porém não foi possível identificar os custos em reais no chamado.

15	3578	Alteração de condição não permitida. Erro na base de dados do GIU 04/02/2021	Alta/NUCAD	Garantia	Demanda concluída para homologação em 17/02/2021	O GIU não deveria ter permitido que, mesmo junto com outras condições, fosse feita esta alteração de condição. Esse é um risco considerável para a empresa, pois usuário sem permissão não deveria ter esses acessos.
16	3641	Divergência entre o número de imóveis selecionados na consulta para atualização e o total que apresenta na mensagem ao atualizar os dados do imóvel. 05/04/2021	Alta/NUCAD	Garantia	Chamado homologado em 14/06/2021.	Percebe-se um lapso considerável de tempo entre a abertura do chamado (05/04/2021) e o seu encerramento (14/06/2021), ainda mais por se tratar de um chamado em garantia.
17	3701	Criar funcionalidade de envio de imóveis passivos de isenção à Secretaria de Economia 18/05/2021	Alta/COTIN	Evolutivo	Não houveram comentários	Chamado finalizado em 29/07/2021. Foi encaminhado para a equipe de sistemas em 18/05/2021 e só retornou em 29/07/2021. Não foi possível mensurar os motivos da morosidade para atender a este chamado.
18	4388	Bloqueio da inclusão do imóvel em novos Editais 23/03/2023	Alta/NUCAD	Garantia	Disponibilizado para homologação em 03/05/2023	Chamado finalizado em 11/04/2023. Foram identificados os pontos de função, porém não foi possível identificar os custos em reais no chamado.
19	4387	Condicionante/Restrição Ambiental. Criação da funcionalidade para adicionar as restrições nos imóveis urbanos 25/04/2023	Alta/NUCAD	Evolutivo	Chamado suspenso em 02/05/2023 para melhor entendimento com o usuário gestor	Chamado finalizado em 29/06/2023. Houve suspensão do chamado para melhor entendimento, morosidade na aprovação pela diretoria (encaminhado em 22/03/2023 e o retorno em 24/04/2023). Foram identificados os pontos de função, porém não foi possível identificar os custos em reais no chamado.
20	4477	Inclusão de Opção em campo do GIU 11/07/2023	Alta/NUCAD	Evolutivo	Realizar a homologação do chamado SOS 4477 nos ambientes de Homologação e Devatual em 12/07/2023	Chamado finalizado em 25/07/2023. Foram identificados os pontos de função, porém não foi possível identificar os custos em reais no chamado.

Cumprir destacar que não foi possível mensurar os motivos de suspensão de alguns chamados por ausência de informações.

Seguem as principais ocorrências relatadas nos chamados que foram consultados:

- Erros inesperados com mensagens na tela do sistema
- Ausência de vinculação dos imóveis a campos específicos do sistema, problemas relacionados à alteração das condições dos imóveis
- Problemas relacionados a perfis de usuários, com acessos diferenciados
- Ausência de informações fiscais nos imóveis, com situações variadas
- Inclusão de campos diversos no sistema para atender demandas das unidades, impossibilidade de edição de campos diversos
- Criação de relatórios específicos e gerenciais
- Problemas com a atualização dos interessados nos imóveis

- Criação da funcionalidade para adicionar as restrições nos imóveis urbanos, bem como demais funcionalidades diversas, dependendo da unidade orgânica
- Problemas relacionados às condições dos imóveis, considerando os perfis de usuários atualmente existentes
- Problemas relacionados à visualização de documentos e telas
- Alteração de condições de imóveis não permitidas por perfis de usuários
- Travamento do sistema nas atualizações de informações
- Criação da view de integração com a ERP
- Bloqueio da inclusão de imóveis em novos editais
- Divergência entre o número de imóveis selecionados na consulta para atualização e o total que apresenta na mensagem ao atualizar os dados do imóvel.
- Problemas de vínculos de informações entre os sistemas corporativos interligados com o GIU, dentre outros

TABELA RESUMO - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DAS ÁREAS CONFORME SOLICITAÇÕES DE AUDITORIA

Nº DA SOLICITAÇÃO	DESTINO	OBSERVAÇÕES/ACHADOS DA AUDITORIA INTERNA COM BASE NOS ACESSOS E MANIFESTAÇÕES DAS ÁREAS
73 (117528714) e 77 (121447037)	Gerência de Comercialização (GECOM), com vistas ao Núcleo de Cadastro de Imóveis (NUCAD)	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de mapeamento de fluxos de trabalho sistemático para racionalizar o andamento de processos no NUCAD, principalmente por este receber demandas das demais unidades orgânicas da Terracap. • Possibilidade de incremento de mão de obra no NUCAD, considerando a demanda, os prazos existentes para o núcleo, a sobrecarga de fluxos advindos de outras unidades orgânicas, demanda com editais de licitação, tira dúvidas com clientes internos e externos sobre ordem urbanística e retrabalhos identificados, com o uso do sistema GIU. • Deficiência na cultura organizacional da empresa para novos aprendizados e situações a respeito do sistema GIU por parte dos clientes internos, pois foi identificado de que o NUCAD é o núcleo que só emite fichas cadastrais dos imóveis urbanos cadastrados. • Processos operacionais manuais existentes no NUCAD, como conferências individuais de imóveis e cadastramento de projetos da Terracap. • Ausência de atualização de normativos internos (Norma IMO 01 – Gestão de Cadastro de Imóveis), sendo que a última atualização foi em 17/03/2021 (alteração de numeração). Ressalte-se que consta uma Matriz de Responsabilidade nesse normativo e atualmente existem diversas alterações. • Ausência de incorporação de imóveis do patrimônio da União no estoque da empresa e cadastrados no sistema GIU, sendo que não foi possível fechar no entendimento dos motivos que ensejam na ausência desses cadastros. • Verificar os motivos e estudar a situação de imóveis com condições muito antigas • Verificar sobre imóveis duplicados relacionados à venda direta.
74 (117580664) e 80 (123252615)	PRESI/ASINF	<ul style="list-style-type: none"> • Incidência significativa de erros que não permitem a atualização das condições dos imóveis no Sistema GIU • Ausência de fatores de valores agregados aos pontos de função informados nas planilhas de contagem elaboradas pela empresa de fábrica de software, ensejando em ausência de demonstração do custeamento em reais para cada chamado aberto pelo usuário gestor e demais unidades orgânicas. • Melhor triagem dos chamados que são abertos antes do repasse imediato para a fábrica de software. • Melhoria da comunicação para retirada de dúvidas entre a empresa de fábrica de software e a atual COTIN.

		<ul style="list-style-type: none"> • Melhor monitoramento pela COTIN nos chamados que são encaminhados para a fábrica de software, considerando os custos efetivos envolvidos, morosidade nos prazos para atendimento, chamados em garantia e qualidade dos serviços que são prestados para os usuários. • Manutenção constante da atualização das regras de negócio do GIU e revisão de todos os perfis de usuários do sistema, de forma a evitar que usuários sem permissão não façam alterações indevidas, dentre outras situações inerentes, principalmente considerando a condição dos imóveis. • Possibilidade de revisão das mensagens de erros, alertas, confirmação e sucesso do sistema GIU • Ausência de atualização dos normativos internos relacionados ao GIU.
77 (121447037)	Gerência de Comercialização (GECOM), com vistas ao Núcleo de Cadastro de Imóveis (NUCAD)	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas relacionados ao perfil de usuário que possui autorização para realizar alterações necessárias, sendo geralmente alteração da condição dos imóveis.
81 (123539723)	Gerência de Contabilidade (GECOT), com vistas ao Núcleo de Registros Contábeis (NUREC) e Núcleo de Controle de Custos (NUCOC)	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar a possibilidade de inclusão do valor dos custos incorridos e não incorridos na ficha cadastral do imóvel e não apenas o valor do custo histórico. Quando o imóvel for vendido ou sair do estoque poderia mostrar o CMV ou Valor de Saída.

VII - RESPOSTAS ÀS QUESTÕES DE AUDITORIA

No Plano de Trabalho elaborado (116432475), foram levantadas algumas questões de auditoria. Assim sendo, seguem as respostas que foram possíveis:

8.1.1 – Há conformidade na alimentação, operação e acompanhamento das informações e cadastro de imóveis no Sistema GIU?

Na maioria dos casos sim, porém percebe-se que as áreas, por intermédio do NUCAD demandam muito a atual COTIN para resolução de problemas variados relacionados ao sistema, que carece de atualizações eficazes e monitoramentos constantes.

8.1.2 – Há conformidade de atualização dos dados cadastrais dos imóveis disponíveis à comercialização e dos que foram vendidos, cedidos ou que estejam vinculados a outros cadastros no sistema GIU?

A conformidade existe, porém em análise aos chamados que foram finalizados, esta Auditoria Interna percebeu problemas relacionados à atualização dos imóveis e suas condições diversas, conforme explicitado anteriormente.

8.1.3 – Os imóveis urbanos pertencentes à Terracap estão todos cadastrados no sistema GIU e possuem matrícula nos cartórios de registros?

Não foi possível responder satisfatoriamente a esta questão. Sabe-se, conforme manifestação do NUCAD que todos os imóveis urbanos pertencente a TERRACAP que o NUCAD teve conhecimento foram cadastrados no Sistema GIU. Dessa forma, o núcleo informou que mantém uma comunicação direta com o NUREG acerca do registro de novos imóveis do patrimônio da Empresa.

8.1.4 – Os relatórios gerados pelo sistema GIU atendem às necessidades dos usuários de forma efetiva?

De maneira geral, é perceptível que os relatórios atendem, porém existem chamados de diversas unidades orgânicas que solicitam melhorias, inclusão de campos e outras informações que proporcionam melhorias nos relatórios para as tomadas de decisões.

8.1.5 – As funcionalidades do sistema GIU podem ser aprimoradas, considerando a necessidade dos usuários de suas informações?

Sim e a COTIN deve priorizar a melhoria constante das funcionalidades do sistema que são possíveis, em tempo hábil e informando os custos envolvidos para a empresa.

8.1.6 – Há gestão eficiente e eficaz dos imóveis urbanos pertencentes à Terracap?

De maneira geral sim, porém o sistema GIU deve ser constantemente monitorado, por ser o sistema que permite a gestão dos cadastros dos imóveis da Terracap, sendo que o seu principal objetivo é manter o cadastro de imóveis atualizado para consulta de informações.

8.1.7 – Como é o comprometimento das unidades administrativas da Terracap no que se refere ao estoque imobiliário, considerando as ações dos usuários de maneira geral e dos gestores do GIU?

Conforme manifestação do usuário gestor do GIU - NUCAD, faz-se necessário uma melhora no comprometimento das áreas nos últimos anos, especialmente com a integração entre os Sistemas. No entanto, há ainda dificuldades nos fluxos de trabalho de processos que passam por diferentes unidades, especialmente quando é necessária a atuação sucessivas de várias unidades. Nesse ponto, foi

destacado a necessidade de mapeamento dos fluxos de trabalho da TERRACAP, como um todo, com atribuições específicas para cada unidade e conscientização por parte dos empregados no sentido de que o NUCAD não é um núcleo que apenas emite a ficha cadastral do imóvel.

VIII- RECOMENDAÇÕES

R.1 - Recomendar à DICOM/GECOM que promovam ações junto às unidades responsáveis, visando a atualização de mapeamento de fluxos de trabalho sistemático para racionalizar o andamento de processos no NUCAD, principalmente por este receber demandas das demais unidades orgânicas da Terracap.

R.2 - Recomendar à DICOM/GECOM e DIRAF/GEPES para verificar a possibilidade de incremento de mão de obra no NUCAD, considerando a demanda, os prazos existentes para o núcleo, a sobrecarga de fluxos advindos de outras unidades orgânicas, demanda com editais de licitação, tira dúvidas com clientes internos e externos sobre ordem urbanística, trabalhos operacionais manuais, conferências individuais de imóveis, cadastramento de projetos da Terracap e retrabalhos identificados, com o uso do sistema GIU.

R.3 - Recomendar à DIRAF/GEPES para que realizem um estudo que aborde sobre a cultura organizacional da empresa para novos aprendizados, matriz de responsabilidades e situações a respeito do sistema GIU por parte dos clientes internos, pois foi identificado de que o NUCAD para determinadas unidades orgânicas, representa apenas o núcleo que só emite fichas cadastrais dos imóveis urbanos cadastrados. Verificar a possibilidade de capacitação para os usuários do sistema GIU, com apresentação de certificado junto à GEPES;

R.4 - Recomendar à DICOM/GECOM para que promova a atualização de normativos internos (Norma IMO 01 – Gestão de Cadastro de Imóveis), Manual do Usuário GIU, bem como demais normativos inerentes;

R.5 - Recomendar à COINT/COTIN para que informe os fatores de valores agregados aos pontos de função informados nas planilhas de contagem elaboradas pela empresa de fábrica de software, ensejando em ausência de demonstração do custeamento em reais para cada chamado aberto pelo usuário gestor e demais unidades orgânicas da Terracap.

R.6 - Recomendar à COINT/COTIN para que aprimore a triagem dos chamados que são abertos antes do repasse para a fábrica de software e por oportuno reavalie a comunicação com a empresa de fábrica de software atual e monitore os custos efetivos em reais envolvidos nos chamados, morosidade nos prazos para atendimento, chamados em garantia e qualidade dos serviços que são prestados para os usuários.

R.7 - Recomendar à COINT/COTIN para atualizar os normativos internos e demais documentos relacionados ao sistema GIU, como por exemplo o Manual do Usuário GIU disponibilizado no Terrawiki (125474527), (atualizado em 27/05/2019), conforme nossa consulta, a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC), onde a última atualização foi em 27/07/2021 conforme doc. (116526536).

R.8 - Recomendar à COINT/COTIN que realize constantemente a manutenção da atualização das regras de negócio do GIU e revisão de todos os perfis de usuários do sistema, de forma a evitar que usuários sem permissão não façam alterações indevidas, dentre outras situações inerentes, principalmente considerando a condição dos imóveis cadastrados. Recomenda-se também a possibilidade de revisão das mensagens de erros, alertas, confirmação e sucesso do sistema GIU de forma contínua.

R.9 - Recomendar à COINT/COTIN para que verifique a possibilidade de inclusão do valor dos custos incorridos e não incorridos na ficha cadastral do imóvel e não apenas o valor do custo histórico, como sugestão a ficha poderia demonstrar o custo do imóvel que foi vendido, bem como o valor de saída do mesmo.

IX- MANIFESTAÇÃO DAS ÁREAS APÓS A EMISSÃO DO RELATÓRIO PRELIMINAR (126138027)

Após o envio do Relatório preliminar nº 02/2023-AUDIT (126138027), várias áreas deram publicidade aos empregados, conforme volumes VI e VII do presente processo, e algumas responderam de forma pontual às recomendações, conforme segue:

À respeito das recomendações **R.1, R.2 e R.4** a GECOM/NUCAD manifestou-se conforme segue:(128465291):

(...) Desejamos comunicar nosso compromisso em atuar dentro de nossas atribuições, colaborando em conjunto com as áreas pertinentes para aprimorar os aspectos destacados no mencionado relatório. Inicialmente, para o próximo semestre, concentraremos esforços na atualização dos normativos internos, notadamente a Norma IMO 01 – Gestão de Cadastro de Imóveis.

Em consideração a possibilidade de incremento de mão de obra no NUCAD, ela é muito bem-vinda e necessária, levando em consideração a crescente demanda, os prazos já estabelecidos para o núcleo e a sobrecarga decorrente dos fluxos provenientes de outras unidades orgânicas. A necessidade de lidar com a demanda gerada por editais de licitação, esclarecer dúvidas de clientes internos e externos sobre ordem urbanística, além de abordar retrabalhos identificados com o uso do sistema GIU, evidencia a urgência de fortalecer nossa equipe. A introdução de mais recursos humanos no NUCAD não apenas atenderá às exigências operacionais atuais, mas também garantirá a capacidade de resposta eficiente diante dos desafios futuros. Acreditamos que esse reforço na equipe contribuirá significativamente para a qualidade e agilidade dos serviços prestados, promovendo, assim, a excelência nas atividades do núcleo.

No que concerne à observação sobre a não incorporação de imóveis do patrimônio da União no inventário da empresa e no sistema GIU, esclarecemos que tais registros foram devidamente tratados no âmbito do

processo 00111-00000734/2023-81. Este processo foi iniciado pela Coordenação de Incorporação de Imóveis (COINC) com o objetivo de regularizar os lotes do Condomínio Vivendas Lago Azul (108233469). Como ressaltado por este NUCAD (109473424), esses imóveis foram cadastrados com uma condição específica, determinando que permaneceriam fora do estoque da empresa até que os registros necessários fossem completados.

Quanto aos imóveis duplicados, eles são tratados de maneira específica com anotações em seus campos de observações. Essa anotação permanece vigente até que a alteração de projeto proposta seja efetuada, conforme delineado no processo de trabalho acordado entre as unidades envolvidas. A existência desses registros duplicados visa facilitar a concessão dos imóveis, enquanto não há um registro definitivo da mencionada alteração que possibilite a venda. É importante ressaltar que esses registros duplicados são exclusivamente destinados a viabilizar a concessão e não podem ser comercializados até que a alteração de loteamento seja efetivamente realizada para adequar o imóvel aos requisitos apropriados. Atualmente, nosso sistema de controle consiste na anotação no campo de observações, representando a metodologia mais eficaz disponível. Não existe, até o momento, uma alternativa superior para gerenciar essa situação dentro do atual contexto do sistema.

Com respeito à recomendação 2, que trata sobre o incremento mão de obra no NUCAD, a **DIRAF/GEPES** manifestou-se da seguinte forma:(128271565):

(...) Trata-se de outro dos núcleos operacionais subordinados à Gerência de Comercialização – GECOM/DICOM, que demanda reforço à equipe. Por meio do Despacho Gepes (127436645), juntado ao Processo SEI 00111-00002047/2021-39, esta Gerência se manifestou acerca de situação semelhante dos núcleos Nucom e Nugec. Para a demanda advinda do Nucad, o posicionamento da Gepes se mantém, ou seja, da mesma forma que o Nucom e o Nugec, o Nucad é uma unidade operacional. Atualmente, segundo dados do sistema corporativo de gestão de pessoas, a equipe do Nucad conta com 9 pessoas, assim discriminadas:

3 Arquitetos (uma é a chefe do núcleo);

1 Assistente Administrativo;

1 Auxiliar de Administração; e

4 estagiários.

Na mesma trilha da manifestação da Gepes no Despacho acima referido, talvez valha ser revista a distribuição quantitativa de força de trabalho entre a Gecom e seus núcleos subordinados, posto que estes são operacionais e aquela é unidade cuja maioria das atribuições regimentais se refere a planejamento, coordenação e supervisão; constatação que, talvez e a critério da Diretoria à qual se subordinam tais unidades, mereça reanálise para melhor distribuir esse quantitativo de empregados, estagiários e até de funções de confiança, EC e FG.

Sobre a recomendação **R.3** a **DIRAF/GEPES** manifestou-se conforme segue:(128271565):

Para atendimento à recomendação (R.3), a GEPES procederá, no primeiro semestre de 2024, ao levantamento junto ao NUCAD para melhor compreender à demanda de capacitação interna sobre o sistema corporativo GIU. Preliminarmente, entende-se que o seu atendimento se dará mediante instrutoria interna. Quanto à emissão de certificados, é possível emití-los para entrega aos empregados que participarem do treinamento.

Das recomendações direcionadas à COTIN/DIGTI, obteve-se a seguinte manifestação (128277436):

(...) O sistema utilizado para gerenciamento de chamados de desenvolvimento (SOS) exibe o menu "Chamados", por meio do qual é possível visualizar as informações referentes aos chamados, incluindo estimativas de pontos de função e financeiros. Também é possível baixar os documentos anexos, dentre eles a planilha de contagem estimada de pontos de função. Os valores financeiros decorrem dos métodos de cálculo estabelecida no Anexo I do Termo de Referência (88777239) da contratação da fábrica de software e constam da Ordem de Serviço assinada pela autoridade competente para autorização da despesa, como se pode ver no Processo 00111-00010918/2022-79.

(...)

O sistema utilizado para gerenciamento de chamados de desenvolvimento (SOS), para determinados perfis, exibe o menu "Faturamento" com os relatórios mensais. O documento SEI 128279608 exemplifica o teor desses relatórios. Quanto a morosidade nos prazos para atendimento, informa-se que há um SLA definido para atendimento das demandas, que a fábrica tem respeitado de forma satisfatória - observa-se que, geralmente, o processo leva mais tempo do lado da Terracap, como na demora para atender o analista de requisitos ou na etapa de aprovação, por exemplo. O monitoramento de chamados pode ser feito por meio do menu "Chamados" - Chamados > Consultar Chamados (Filtro "Categoria"=Garantia).

(...)

Quanto a documentação de sistemas e normativos internos de TI, de fato devem ser atualizados sempre que necessário para refletir a realidade da tecnologia e/ou processo no ambiente da empresa. Em relação ao Manual do Usuário GIU, este foi confeccionado diretamente pela unidade gestora para atender suas necessidades, com as

informações relevantes que julgaram necessárias; será feita uma consulta para saber se o Manual ainda atende, ou se há necessidade de alteração. No que concerne a norma que regulamenta a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC), sua atualização está sendo tratada no Processo 00111-00004374/2020-44. A própria POSIC não foi atualizada por ter entendimento de que não há necessidade.

(...)

A atualização das regras de negócio do GIU bem como revisão de todos os perfis de usuários do sistema é provocada pelo gestor do serviço/sistema. A TI poderá, certamente, sugerir às áreas de negócio melhorias, mas a responsabilidade primária de solicitar mudanças em regulamentos internos (ou regras de negócio em geral) e requerer aplicação destes em sistema é do gestor da área de negócio, autorizadas pelas autoridades competentes sempre que necessário. Dessa forma, todas as regras alteradas constam atualizadas no Terrawiki conforme solicitações. A revisão dos perfis de acesso aos sistemas também é de responsabilidade do gestor, conforme previsão em norma e é feita no sistema GIA, sem necessária intervenção da COTIN.

(...)

Do ponto de vista técnico, a recomendação é possível de ser aplicada. Contudo, por tratar-se de regra de negócio de sistema cujo gestor do produto/serviço não é da TI, sugere-se encaminhamento ao responsável para que este avalie a viabilidade sob outras óticas e, a depender, crie chamado para que a TI possa orçar para que posteriormente seja feita a análise de viabilidade econômica.

IX - ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

No que diz respeito às considerações da **DICOM/GECOM**, nota-se que a área demonstrou disposição e compromisso em atuar dentro de suas atribuições, colaborando em conjunto com as áreas pertinentes para aprimorar os aspectos destacados no relatório e se propôs para a atualização dos normativos internos, notadamente a Norma IMO 01 – Gestão de Cadastro de Imóveis. Esta Auditoria Interna ressalta e ratifica a necessidade de mapeamento dos fluxos de trabalho do núcleo como um todo para que a sua rotina seja otimizada, considerando que este recebe inúmeras demandas advindas de várias unidades orgânicas da empresa.

Quanto ao incremento de mão de obra, o **NUCAD** confirma a necessidade, conforme sua manifestação, considerando a demanda gerada por editais de licitação, esclarecimento de dúvidas de clientes internos e externos sobre ordem urbanística, além de abordar retrabalhos identificados com o uso do sistema GIU, dentre outras atribuições variadas. Conforme manifestação da **DIRAF/GEPE**, a questão merece reanálise para melhor distribuir o quantitativo de empregados, estagiários e até de funções de confiança, EC e FG. Nesse sentido, sugere-se que a **GECOM/NUCAD** formalizem suas necessidades atuais de mão obra junto à **DICOM**, se assim entenderem, para que esta analise e se manifeste expressamente quanto à deficiência de mão de obra apontada, para providências sequenciais.

Quanto à cultura organizacional da empresa para novos aprendizados, matriz de responsabilidades e situações a respeito do sistema GIU por parte dos clientes internos, a **DIRAF/GEPE** está disposta a acatar a recomendação, considerando a manifestação de realizar um levantamento junto ao **NUCAD** para melhor compreender a demanda de capacitação interna sobre o sistema corporativo GIU no próximo exercício.

No que se refere aos fatores de valores agregados aos pontos de função informados nas planilhas de contagem elaboradas pela empresa de fábrica de software, esta Auditoria Interna não obteve acesso aos relatórios de faturamento disponibilizados no sistema SOS durante os trabalhos, porém, após análise posterior, percebeu-se ser possível identificar os valores financeiros que decorrem dos métodos de cálculo estabelecida no Anexo I do Termo de Referência (88777239). Sendo assim, entende-se que a recomendação está saneada.

Quanto à morosidade para atendimento dos chamados que são abertos à respeito do sistema GIU, conforme manifestação da COTIN a empresa de fábrica de software tem respeitado os prazos e que o processo leva mais tempo do lado da Terracap para atender os analistas de requisitos. Nesse sentido, o acompanhamento dos prazos independente de quem deu causa é primordial e como a COTIN tem mecanismos para tal, entende-se que a recomendação está atendida.

No que se refere à atualização dos normativos internos e demais documentos relacionados ao sistema GIU, a COTIN se comprometeu a acompanhar e atualizar os documentos para que reflitam a realidade da tecnologia e/ou processo no ambiente da empresa. Ato contínuo, o Manual do Usuário GIU também será revisto pela unidade gestora do mesmo, com o acompanhamento da COTIN.

Quanto à atualização das regras de negócio do GIU e revisão de todos os perfis de usuários do sistema, a COTIN está disposta a sugerir às áreas de negócio melhorias, mas entende que é de responsabilidade da unidade gestora. Quanto aos perfis dos usuários, sugere-se que o **NUCAD** por meio do sistema GIA - Gestão de Identidade e Acesso proceda com a revisão dos mesmos de forma analítica, com o intuito de evitar alterações indevidas no sistema GIU.

Por fim, quanto à possibilidade de inclusão do valor dos custos incorridos e não incorridos na ficha cadastral do imóvel, a COTIN está disposta para atender a recomendação desde que a unidade gestora do sistema avalie a viabilidade sob outras óticas para posterior abertura de chamado nesse sentido. Assim sendo, sugere-se que o **NUCAD** avalie essa possibilidade de alteração.

Em síntese esta Auditoria Interna constata que as áreas envolvidas estão dispostas a acatar todas as recomendações que foram propostas para a melhoria dos fluxos de trabalho e aperfeiçoamento processual.

X- CONCLUSÃO

A presente auditoria operacional referente aos controles primários no que se refere ao cadastro de imóveis, com foco no sistema GIU, no âmbito da TERRACAP, constitui em uma forte ferramenta que visa a melhoria dos controles internos, bem como o aumento da eficiência e eficácia das rotinas, além de colaborar para elevar o nível de entendimento à respeito da gestão dos imóveis, cadastro, fluxos de trabalho, mapeamentos, normas, dentre outros relacionados entre as unidades orgânicas, pois colabora no contínuo aperfeiçoamento dentro do contexto dos controles, seja ele externo ou interno.

Nesse sentido, ressalta-se que a atuação dos usuários do GIU como um todo é de suma importância para a administração dos imóveis, administração financeira e de gestão da empresa, e prima pelos pilares da transparência na administração pública.

Na análise das situações identificadas e chamados definidos em amostra, verificou-se que, em linhas gerais existem falhas e gargalos, bem como fragilidades diversas em diferentes momentos, envolvendo o usuário gestor e demais usuários do sistema GIU, porém percebe-se a disposição das unidades envolvidas para contribuir no sentido de sanear essas fragilidades.

Em linhas gerais, observou-se problemas variados relacionados ao cadastro e gestão dos imóveis urbanos da Terracap, o que pode acarretar algum questionamento futuro por parte dos órgãos de controle.

Diante do exposto, conclui-se que a alimentação, a operação e o acompanhamento das informações no Sistema de Gestão de Imóveis Urbanos – GIU, fluxos e rotinas, mapeamentos, normas internas, gestão sobre os perfis de acesso dos usuários internos e externos do sistema, bem como a política de segurança da informação, impactos das informações nos relatórios operacionais e gerenciais, dentre outros, necessitam de melhorias nas rotinas e controles internos, de forma que esta empresa pública possa otimizar de forma eficaz a gestão dos imóveis urbanos que comercializa.

Portanto, levando em consideração as justificativas apresentadas e visando a melhoria da gestão do cadastro dos imóveis, fluxos, mapeamentos, normativos, dentre outros, **ratificamos as seguintes recomendações:**

R.1 - Recomendar à DICOM/GECOM que promovam ações junto às unidades responsáveis, visando a atualização de mapeamento de fluxos de trabalho sistemático para racionalizar o andamento de processos no NUCAD, principalmente por este receber demandas das demais unidades orgânicas da Terracap.

R.2 - Recomendar à DICOM/GECOM e DIRAF/GEPES para verificar a possibilidade de incremento de mão de obra no NUCAD, considerando a demanda, os prazos existentes para o núcleo, a sobrecarga de fluxos advindos de outras unidades orgânicas, demanda com editais de licitação, tira dúvidas com clientes internos e externos sobre ordem urbanística, trabalhos operacionais manuais, conferências individuais de imóveis, cadastramento de projetos da Terracap e retrabalhos identificados, com o uso do sistema GIU.

R.3 - Recomendar à DIRAF/GEPES para que realizem um estudo que aborde sobre a cultura organizacional da empresa para novos aprendizados, matriz de responsabilidades e situações a respeito do sistema GIU por parte dos clientes internos, pois foi identificado de que o NUCAD para determinadas unidades orgânicas, representa apenas o núcleo que só emite fichas cadastrais dos imóveis urbanos cadastrados. Verificar a possibilidade de capacitação para os usuários do sistema GIU, com apresentação de certificado junto à GEPES;

R.4 - Recomendar à DICOM/GECOM para que promova a atualização de normativos internos (Norma IMO 01 – Gestão de Cadastro de Imóveis), Manual do Usuário GIU, bem como demais normativos inerentes;

R.5 - Recomendar à GECOM/NUCAD para que realize a revisão de todos os perfis de usuários do sistema, de forma a evitar que usuários sem permissão não façam alterações indevidas, dentre outras situações inerentes, principalmente considerando a condição dos imóveis cadastrados.

R.6 - Recomendar à GECOM/NUCAD para que verifique e avalie a possibilidade de inclusão do valor dos custos incorridos e não incorridos na ficha cadastral do imóvel e não apenas o valor do custo histórico, como sugestão a ficha poderia demonstrar o custo do imóvel que foi vendido, bem como o valor de saída do mesmo.

Diante do exposto, conclui-se que a sistemática de administração do cadastro de imóveis como um todo **necessita** de melhorias nas rotinas e controles internos, conforme as recomendações supra.

DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA AUDITORIA

A divulgação dos resultados da auditoria é medida de transparência ativa privilegiada pelos Artigos 3º, I e II; 7º, VII, “b”; 8º, §2º, todos da Lei nº 12.527/2011 e deve ter lugar após a aprovação do Relatório Final, incorporando-se eventuais correções e acréscimos.

À superior consideração.

MYRLA MONTEZUMA SAMPAIO

Técnica em Contabilidade

1. **Aprovo** a íntegra do presente Relatório de Auditoria Operacional de nº **08/2023**.

2. Encaminhe-se o presente Relatório de Auditoria nº **08/2023** à **PRESI, DIJUR, DITEC, DIRES, DINEG** para conhecimento e ciência.

3. Encaminhe-se o presente Relatório de Auditoria à **DICOM**, com vistas à **GECOM e NUCAD, DIRAF** com vistas à **GEPES** e **COINT** com vistas à **COTIN** para conhecimento, ciência e providências acerca das recomendações elencadas no item X, concedendo **prazo de 04 (quatro) meses, a saber: 18/04/2024**, nos termos da IS nº 03/2021 - PRESI.

Por fim, à **ASSOC**, com vistas ao **COAUD** para conhecimento.

DENI AUGUSTO P F E SILVA

Chefe da Auditoria Interna



Documento assinado eletronicamente por **DENI AUGUSTO PEREIRA FERREIRA E SILVA - Matr.0002060-5, Chefe da Auditoria Interna**, em 18/12/2023, às 14:32, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MYRLA MONTEZUMA SAMPAIO - Matr.0002247-0, Técnica em Contabilidade**, em 18/12/2023, às 14:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **128465476** código CRC= **D94D2AAE**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAM BLOCO F EDIFÍCIO SEDE - Bairro Brasília - CEP 70620-000 - DF
Telefone(s): 33421819
Sítio - www.terracap.df.gov.br