



JUSTIÇA ELEITORAL
Tribunal Superior Eleitoral
Secretaria de Auditoria

SUMÁRIO EXECUTIVO

AUDITORIA NO PROCESSO DE GESTÃO DE DISPONIBILIDADE E DA CAPACIDADE

RELATÓRIO DE AUDITORIA TSE N° 14/2025
PROCESSO SEI N° 2024.00.000007091-9

Introdução:

Os exames de auditoria no processo foram realizados em cumprimento ao Plano Anual de Auditoria (PAA), relativo ao exercício de 2024, aprovado pela Portaria TSE nº 174/2024, de 11 de março de 2024.

Destaca-se que a metodologia de elaboração do PAA viabiliza o direcionamento dos trabalhos da SAU aos processos organizacionais considerados mais sensíveis para o TSE, uma vez que a seleção dos objetos da atividade de auditoria envolve avaliações promovidas pelos gestores, pela equipe de auditoria e pela Alta Administração com base em fatores de riscos de criticidade, materialidade e relevância. Dessa forma, registra-se que o objeto do presente trabalho figura entre os processos mais críticos para a organização.

Objetivo da auditoria:

O trabalho de auditoria no processo de Gestão de Disponibilidade e da Capacidade teve o objetivo central de avaliar como se dá o equilíbrio das necessidades atuais e futuras de disponibilidade, desempenho e capacidade dos equipamentos e serviços de TI. A análise incluiu a avaliação das capacidades atuais, previsão de necessidades futuras com base nos requisitos de negócios, análise de impacto do negócio e avaliação de riscos para planejar e implementar ações para atender aos requisitos identificados.

Após o levantamento de informações relativas à estrutura da unidade e do fluxo de trabalho, a equipe de auditoria definiu que o objetivo da auditoria verificou a existência e a qualidade dos controles internos instituídos no processo para tratamento dos riscos que impactem a disponibilidade e capacidade dos sistemas de forma a promover eficiência, eficácia e economicidade.

Escopo:

O escopo da auditoria visou a analisar como são tratadas as necessidades atuais e futuras, com base nos requisitos de negócios definidos. Verificou-se a participação das unidades negociais e a existência da análise de impacto do negócio. Verificou-se, ainda, a utilização da avaliação de riscos para auxiliar na implementação das ações voltadas a possibilitar a disponibilidade e a capacidade.

O processo de definição do escopo se deu, inicialmente, com a elaboração de 3 questionários de autoavaliação (CSA), com o objetivo de entender o grau de maturidade destes grupos dentro do processo de disponibilidade e de capacidade.

Os questionários foram enviados para três grupos considerando as unidades que contratam, desenvolvem e demandam por produtos/serviços que se relacionam com disponibilidade, capacidade e desempenho.

Foram considerados os dados e as informações relativos à estrutura envolvida na gestão dos recursos de TI, incluindo-se aqui processos de trabalho.

Benefícios Esperados:

- Otimização do datacenter (sala cofre) aumentando a vida útil de seus equipamentos/ativos;
- Flexibilidade da infraestrutura de forma a viabilizar futuras atualizações tecnológicas;
- Fortalecimento da imagem institucional do TSE por meio da entrega consistente, estável e responsiva de seus serviços digitais, promovendo uma experiência positiva ao usuário final;
- Garantir que os serviços e sistemas atendam continuamente às necessidades de capacidade e desempenho, assegurando confiabilidade e disponibilidade alinhadas às expectativas do negócio e dos usuários;
- Melhoria da experiência do usuário e redução do risco de indisponibilidade durante períodos de alta demanda;
- Aumento da transparência, melhoria da reputação institucional e maior engajamento dos usuários com os aplicativos oficiais;
- Redução da complexidade tecnológica, maior eficiência operacional e melhoria da experiência do usuário com uma solução centralizada;
- Melhoria da disponibilidade dos serviços, especialmente em períodos críticos;
- Redução do tempo de resposta e da reincidência de problemas, contribuindo para a confiança dos usuários e a imagem institucional;
- Aprimoramento na análise de tendências com dados mais completos na KEDB facilitam análises preditivas e melhorias contínuas nos serviços de TI;
- Padronização e melhores Práticas de Atendimento dado o uso consistente da base promove uma abordagem padronizada na resolução de incidentes, melhorando a qualidade do serviço;
- Aprimorar o monitoramento e o controle operacional, reduzindo falsos alertas e assegurando maior confiabilidade das informações;
- Promover eficiência e economia no uso dos recursos de TI, prevenindo desperdícios, riscos e obsolescência;
- Garantir transparência, continuidade administrativa e preservação do conhecimento institucional, por meio de normativos e processos bem estruturados;
- Fortalecer a comunicação e integração entre o TSE, os Regionais e demais atores envolvidos, com critérios claros e padronizados para gestão de disponibilidade e capacidade;
- Consolidar a melhoria contínua dos processos de TI, possibilitando avaliação de desempenho, mensuração periódica de indisponibilidades e maior disciplina na gestão de ativos.

Conclusão:

Em face dos resultados dos exames de auditoria realizados e da avaliação dos controles internos instituídos, conclui-se que o processo de Gestão de Disponibilidade e Capacidade necessita de aperfeiçoamentos, especialmente no que diz respeito ao monitoramento eficaz das atividades, comunicação e responsabilidades, melhoria dos processos instituídos e otimização da utilização do ambiente físico do datacenter.