

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 06/2023/2024/AUD / GAB

PROCESSO Nº 23106.133108/2023-08

Tipo de Auditoria: Operacional.

Assunto: Auditoria para avaliação da implementação do novo Serviço de Comunicação Integrada da UnB (Webex).

Relatório nº: 06/2023.

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Magnífica Reitora,

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço nº 08/2023 (SEI n. 10346702), Processo SEI n. 23106.113167/2023-51, apresentamos os resultados dos exames em relação à avaliação da implementação do novo Serviço de Comunicação Integrada da UnB (Webex), referente à Ação de Auditoria nº 05 do Plano Anual de Auditoria Interna de 2023.

1. INTRODUÇÃO

A auditoria foi realizada em observância às normas de auditoria aplicáveis ao Setor Público Federal.

Nenhuma restrição ou limitação foi imposta à realização do trabalho.

1.1. Visão geral do objeto

O Sistema de Comunicação Integrada (SCI) é uma abordagem estratégica que visa coordenar e unificar todas as formas de comunicação de uma organização para alcançar consistência e eficácia. Conforme informa a [Secretaria de Tecnologia de Informação](#) (STI) da Universidade de Brasília (UnB), o SCI utiliza uma tecnologia que permite a transmissão de voz utilizando qualquer rede de dados conectada à internet. Desse modo, o usuário faz e recebe ligações com a numeração de um ramal corporativo utilizando a conexão de rede, sem a necessidade de uma linha telefônica tradicional.

Ainda segundo a STI, "O SCI agrega funcionalidades com a integração ao Office 365, em particular com a plataforma Teams, adotada pela instituição como ferramenta de trabalho. A nova plataforma apresenta mobilidade possibilitando, inclusive, a viabilidade técnica para a implementação do Plano de Gestão e Desempenho (PGD) para o trabalho remoto, dentre outras facilidades, como:

- Redução de gastos;
- Sem instalação física;
- Ativação e configuração de terminais simplificada;
- Facilmente escalável;
- Melhor qualidade das chamadas;
- Mobilidade do usuário; e

- Simplicidade de gestão (contrato unificado)."

O Webex por sua vez, foi o *software* eleito pela UnB para cumprir os papéis desempenhados pelo SCI. O sistema começou a ser implantado na Universidade em julho de 2022 (SEI n. 8404385) em substituição a telefonia fixa, sendo o processo de migração concluído em 03/08/2022 (SEI n. 8502137).

1.2. **Objetivo Geral**

O objetivo geral desta auditoria foi avaliar a implementação do novo Serviço de Comunicação Integrada da UnB (Webex).

1.3. **Questões de auditoria.**

Foram elaboradas as seguintes questões de auditoria relacionadas ao objetivo desta atividade:

1 - Qual(is) foi(ram) a(s) justificativa(s) para a implementação do sistema Webex na Universidade de Brasília em substituição às linhas telefônicas tradicionais?

2 - Houve economia de recursos com a implementação do Sistema de Comunicação Integrada (Webex)?

3 - A implementação do Sistema de Comunicação Integrada (Webex) foi realizada de forma integral em todas as Unidades dos *Campi* da Universidade de Brasília? Em caso negativo, informar por quais motivos há Unidade(s) e/ou *Campus(i)* que não adotou(aram) o Webex como forma de comunicação.

4 - O Sistema de Comunicação Integrada (Webex) vem apresentando o desempenho esperado se comparado ao da telefonia comum?

4.1 Após a implementação do sistema foi realizada pesquisa de satisfação e/ou solicitado *feedback* dos usuários da UnB?

4.2 O número de demandas com reclamações acerca da dificuldade em contatar as Unidades da UnB aumentou depois da implementação do Sistema de Comunicação Integrada (Webex)?

1.4. **Metodologia**

A presente auditoria utilizou as técnicas de análise documental, indagação e pesquisa (*survey*), com a utilização de questionário por meio da plataforma institucional Microsoft Forms.

Destaca-se que o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental, no item 4.3.4.6.3, define análise documental como a “comprovação das transações que, por exigências legais, comerciais ou de controle, são evidenciadas por documentos, a exemplo de faturas, notas fiscais, certidões, portarias, declarações etc”. O citado manual também apresenta o conceito de indagação, em seu item 4.3.4.6.5, como “a formulação de perguntas com a finalidade de obter informações, dados e explicações que contribuam efetivamente para o alcance dos objetivos do trabalho de auditoria”.

No que tange à técnica de pesquisa em auditoria, registra-se que a utilização da pesquisa “é uma estratégia metodológica que permite obter informações de caráter quantitativo e qualitativo sobre um objeto de auditoria, relacionadas, entre outros, a aspectos operacionais e gerenciais” (BRASIL, 2010, p.

46-47)¹. Quando realizada na forma de pesquisa amostral, visa generalizar para toda a população informações obtidas a partir de uma amostra. Desse modo, a evidência obtida de grande número de pesquisados é importante e pode ser fortalecida por meio de informações de outra natureza e de dedução lógica (ISSAI 3000/Apêndice 3)².

Mesmo quando não é possível fazer inferência estatística, pode ser eloquente a evidência obtida por meio da análise de grande quantidade de respostas, em especial se associada a outras evidências (TCU, 2010)³.

O questionário é o formulário (instrumento de coleta) de perguntas usado em pesquisas, para obter informações de forma padronizada sobre grande número de unidades de pesquisa (BRASIL, 2010, p. 48)¹. Os dados coletados em massa e de forma padronizada podem permitir caracterizar as unidades de pesquisa segundo critérios socioeconômicos, facilitando a interpretação dos dados. Além disso, permite comparar os dados segundo diversos critérios para posterior investigação das causas das variações encontradas (TCU, 2010)³.

Ademais, foram utilizadas como fontes de informações as respostas à Solicitação de Auditoria (SA) nº 01 (SEI n. 10674442) e nº 02 (SEI n. 10674630)

1 BRASIL. Manual de auditoria operacional. Brasília: TCU, 2010.

2 INTERNATIONAL Organization of Supreme Audit Institutions. Implementation Guidelines for Performance Auditing (ISSAI 3000). Viena: Intosai, 2004. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/contas-e-fiscalizacao/controle-e-fiscalizacao/auditoria/normas-internacionais-das-entidades-fiscalizadores-superiores-issai/norma-para-auditoria-operacional-issai-3000.htm>>. Acesso em: 22 dez. 2023.

3 BRASIL. Técnica de Pesquisa para Auditorias. Portaria SEGECEX n. 16, de 14 de maio de 2010. Brasília: TCU, 2010.

1.5. Unidades envolvidas

Secretaria de Tecnologia da Informação e Ouvidoria.

2. RESULTADOS DA AUDITORIA

A seguir, são apresentados os resultados da análise desta Auditoria Interna decorrentes dos exames realizados.

2.1. INFORMAÇÕES

Em relação às questões de auditoria 1 e 3, em que se indagou as justificativas para a implementação do sistema Webex na Universidade de Brasília em substituição às linhas telefônicas tradicionais, bem como se a sua implementação foi realizada de forma integral em todas as Unidades dos *Campi* da Universidade de Brasília, a STI esclareceu (SEI n. 10678565) que:

A solução Webex consiste em um sistema que funciona por VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet), o que oferece diversas vantagens em comparação à telefonia comutada tradicional. Em primeiro lugar, o VoIP utiliza a infraestrutura da internet para transmitir chamadas, o que resulta em custos significativamente mais baixos, especialmente em chamadas de longa distância e internacionais. Além disso, a flexibilidade do VoIP permite a integração de voz, vídeo e dados em uma única rede, proporcionando uma comunicação mais rica e eficiente. A escalabilidade é outra vantagem, pois o VoIP é facilmente expansível para atender às necessidades crescentes dos usuários da UnB, seja do corpo docente, seja de servidores administrativos.

A mobilidade dos colaboradores e professores também foi aprimorada, permitindo que as chamadas sejam recebidas em qualquer lugar com acesso à internet, já que o aplicativo pode ser instalado no aparelho celular do usuário, ou em seu computador pessoal, proporcionando maior flexibilidade aos usuários, como pudemos avaliar durante os dois anos de pandemia, nos quais a STI serviu de laboratório para realização de testes desta tecnologia antes de sua implementação final, já que quase todas as demandas de serviços foram inevitavelmente migradas para atendimento remoto. Assim, pudemos constatar que o sistema é confiável e atende prontamente ao que se é esperado em relação à eficiência e produtividade da comunicação de voz da universidade, contando com todas as funções que a telefonia comutada oferece, como transferência de chamadas, conferências, chamadas em espera e encaminhamento de chamadas, além de oferecer recursos modernos de mensageria e videochamada. Outra importante vantagem da utilização do Webex é que este está integrado à plataforma Microsoft Teams, a qual é a atual ferramenta oficial de comunicação de correio eletrônico da UnB, trazendo assim uma integração na base de dados dos usuários já existentes em todas as unidades da UnB, tornando a procura por algum colaborador algo mais fácil de se fazer, já que o mesmo pode ser encontrado tanto pelo seu nome, como por seu endereço de e-mail ou por seu ramal telefônico. Por fim, ao utilizarmos o Webex vinculado com a plataforma Teams aqui é Office 365, criamos uma estrutura de comunicação extremamente segura e auditável, pois para que se use um ramal telefônico pelo Webex, necessariamente o usuário terá que logar com suas credenciais Office 365, sendo assim, o sistema atende aos quatro princípios da segurança da informação: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade. (grifo nosso).

O fato de ainda existirem ramais físicos instalados em alguns locais é uma exceção prevista pela equipe que redigiu o contrato, visto que existem terceirizados que trabalham com atendimento ao público, tais como serviços de guarita, postos de atendimento, portarias e serviços emergenciais, porém não possuem credenciais Office 365 para acessar o aplicativo Webex, ou no caso de setores onde uma equipe de servidores faz atendimento em um único ramal, seja por rodízio ou por turno de trabalho. Mesmo nesses casos pontuais, os ramais físicos são de responsabilidade do setor a qual estão vinculados, sendo fiscalizados e auditados tal qual os ramais Webex são.

Todos os campi, bem como todas as unidades remotas da Universidade de Brasília são atendidas pelo Webex. (grifo nosso).

Quanto a questão de auditoria 2, em que foi questionada se houve economia de recursos com a implementação do Sistema de Comunicação Integrada (Webex), a STI explicou (SEI n. 10678565):

A manutenção e gestão de sistemas VoIP são geralmente mais simples e econômicas do que as necessárias para a telefonia comutada tradicional. Em resumo, o VoIP oferece uma alternativa mais econômica, flexível e funcional para a comunicação telefônica, dada a sua economia em infraestrutura de rede cabeada, a qual já se encontra saturada e velha em praticamente toda a universidade, trazendo grandes esforços para instalação ou remanejamento de ramais tradicionais, às vezes necessitando de se realizar uma reforma completa no prédio para acomodação de novos cabos. Antigamente, eram necessárias salas exclusivas, climatizadas e preparadas para acomodação de centrais telefônicas, o que consumia recursos dedicados como energia, refrigeradores de ar, bancos de bateria e espaço físico. Com a implementação do Webex, todo o serviço de voz virou um serviço de rede, fazendo com que o tráfego de voz seja feito 100% via cabeamento de rede de computadores ou via Wi-Fi. Outro ponto de economia foi na desativação das centrais e, conseqüentemente, no fim das manutenções e necessidade de renovação de licenças de uso para o software MX-ONE, os quais custavam muito caro para a

universidade. Fora os gastos com equipamentos, instalação e manutenção de infraestrutura, foi reduzido também o gasto com faturas telefônicas. Antes do contrato do Sistema de Comunicação Integrada N° 515/2021 (6386976) (processo SEI - 23106.012727/2018-94), 4 (quatro) outros contratos vigoravam para atender às demandas de telefonia da universidade, sendo eles: contrato N° 126/2018 (2546245) (telefonia fixa comutada - STFC, modalidade Ligações de Longa Distância Nacional - LDN) (processo SEI - 23106.152679/2017-95), contrato N° 158/2017 (1908001) (Ligações de Longa Distância Internacional - LDI) (processo SEI - 23106.001892/2016-59), contrato N° 108/2014 (Manutenção e operação de centrais telefônicas MX-ONE) (processo SEI - 23106.017009/2013-08) e contrato N° 120/2016 (0353198) (serviços continuados Instalação e Manutenção de Infraestrutura de Telefonia e Redes de Dados) (processo SEI - 23106.015622/2016-25).

Existe o processo SEI 23106.046642/2020-24, no qual o TCU questionou a universidade sobre a economicidade e necessidade da substituição do sistema de telefonia comutado pelo novo sistema de comunicação integrada baseado em VoIP. Dentro desse processo, os esclarecimentos no despacho 5341231 detalha toda a economia financeira que a nova contratação traria para a administração pública. O comparativo de valores entre a solução atual e os demais contratos anteriores podem ser vistos no Estudo Técnico Preliminar 6386976. Sendo assim, podemos afirmar que a nova solução trouxe atualização tecnológica, com economia de recursos materiais e financeiros.

Ainda no mesmo documento (SEI n. 10678565), a referida Unidade inseriu duas tabelas contendo os números dos processos SEI com os referidos contratos e complementou com as seguintes informações:

O contrato N° 120/2016 findou-se no mês de agosto de 2019, sendo atendido provisoriamente pelo também findado contrato 617/2019.

Usamos o ano de 2019 como referência para a comparação de valores, pois foi o último ano no qual todos os quatro contratos ainda vigoravam ao mesmo tempo.

Logo, é verificado que a migração para o Sistema de Comunicação Integrada representou uma redução de 72% (setenta e dois por cento) nos custos com comunicação de voz na universidade. (grifo nosso).

No que tange à questão 4, a referida Secretaria se manifestou nos seguintes termos:

Como dito anteriormente, o Webex, bem como os aparelhos telefônicos VoIP instalados que, em conjunto, compõem o Sistema de Comunicação Integrada estão de acordo com os parâmetros e regras de uso da Rede de Dados da UnB (REDUnB), amplamente testados antes de sua efetiva implementação e, sendo usados corretamente, possuem um desempenho superior ao da telefonia comum, permitindo uma comunicação mais versátil e sem dependência de localização pré-determinada, o que se é esperado dada a atual implementação do PGD (Programa de Gestão de Desempenho), que prevê atividades em *home office* e semipresenciais. Além da gestão de demanda de serviços via sistema Citsmart (disponível em: <https://www.servicostic.unb.br/>), ainda temos acesso aos sistemas de tarifação e banco de dados de usuários/ramais disponibilizados pela contratada para que possamos acompanhar a utilização e histórico de ligações de todos os ramais instalados para possíveis auditorias ou contestação de cobranças indevidas de forma rápida e fácil.

Vale ressaltar que foi solicitado a todas as unidades e *campi* da UnB que enviassem uma lista atualizada de seus servidores que possuíssem ramais telefônicos da tecnologia antiga para que fossem assim migrados para o

Webex. Esta solicitação encontra-se no processo SEI 23106.134960/2021-22, Memorando-Circular 011(7500153). Apesar do prazo de encerramento ter sido dia 23/12/2021, este foi postergado devido à quantidade de unidades que ainda não tinham respondido à solicitação e ao grande número de usuários que se encontravam de licença médica, trabalhando remoto devido à pandemia ou estavam de férias sendo realizados envios individuais para os setores que não encaminharam as informações no intuito de todos estarem inseridos no novo sistema. Logo, a implementação do novo sistema demorou um período aproximado de 1 (um) ano até que a grande maioria dos usuários estivessem migrados para o Webex, o que impactou levemente seu desempenho durante essa fase de transição. É crucial que haja homogeneidade total para que o serviço possa atingir sua excelência.

Por conseguinte, acerca do subitem 4.1 acrescentou que:

Podemos verificar as estatísticas de desempenho do serviço por meio dos dados levantados na plataforma Citsmart (servicostic.unb.br), a qual gerencia as ordens de serviços geradas para instalação, cadastro, mudança de perfil, criação de ramais e manutenção do Webex e aparelhos telefônicos. Por meio do relatório anexado gerado pelo sistema Citsmart 10681320 constatamos que o atendimento e desempenho do serviço contratado é considerado "ótimo" por 94% (noventa e quatro por cento) dos usuários que fizeram algum tipo de solicitação via portal <https://www.servicostic.unb.br/>, tendo relatório abrangido todas as solicitações entre 01/01/2021 até o dia em que foi confeccionado, 06/12/2023.

Deve-se levar em consideração os vários informes encaminhados por esta secretaria para a comunidade universitária no intuito de disseminar o uso do Sistema de Comunicação Integrada. Podemos citar os processos SEI 23106.083680/2022-20, 23106.092673/2022-19, 23106.002686/2023-95 e 23106.027548/2023-19. Nesses processos há informações do uso da solução, localização dos materiais de apoio e formas para a abertura de chamados para tratar de quaisquer tipos de temas inerentes à solução.

Vale ressaltar que a maioria das reclamações pertinentes ao Webex não são causadas pelo sistema em si, mas pelo mal uso, pelo não conhecimento do aplicativo pelo usuário, por problemas de sistemas operacionais descontinuados usados nos computadores ou simplesmente pela negativa/resistência do usuário de se usar o aplicativo, o qual simplesmente não loga em seu ramal, tornando-se incomunicável e inacessível pela comunidade acadêmica e público em geral.

Outro problema encontrado é a quantidade de solicitações de aparelhos telefônicos físicos, seja por não entendimento da nova filosofia da solução que prioriza o atendimento remoto, seja por resistência a às mudanças e enxergarem o aparelho físico como um alento à cultura anterior. Tais problemas foram previstos durante a confecção do contrato da nova solução e para isto foi colocado no portal da STI todas as informações a respeito da nova tecnologia, bem como tutoriais e contato da equipe técnica para que todas as dúvidas fossem sanadas. O material de apoio encontra-se disponível no portal <https://sti.unb.br/sistema-de-comunicacao-integrada> e foi amplamente divulgado à comunidade universitária. Logo, o problema encontrado hoje não é técnico, mas reside em uma falta de política de uso a ser seguida pelos usuários. Há a necessidade de se adaptar à nova cultura. (grifo nosso).

Por seu turno, a Ouvidoria respondeu ao subitem 4.2 (SEI n. 10717541), *in verbis*:

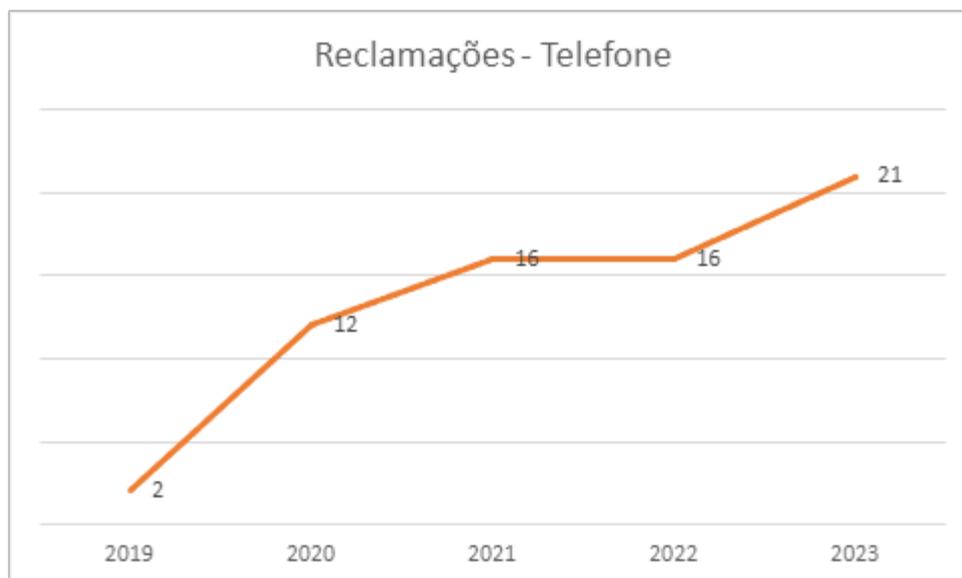
"(...) esclarece-se que as manifestações (reclamação, denúncia, solicitação, elogio, sugestão, simplifique) direcionadas à Universidade de Brasília são recepcionadas pela

Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Informação, denominada Fala.BR. De acordo com os dados extraídos do referido sistema, foi registrada 1 (uma) manifestação no ano de 2022 reclamando especificamente sobre o serviço WEBEX, conforme transcrição:

Ouvidoria e Acesso à

"O sistema de telefonia atualmente utilizado na UnB (Webex) é PÉSSIMO e está causando transtornos diariamente a todos os usuários, tanto internos quanto externos. Quase nunca conseguimos falar nos ramais existentes na UnB, sempre recebemos a mensagem de que a ligação não pode ser completada, mesmo se a pessoa estiver com o aplicativo aberto. Além disso, diversos usuários simplesmente nem abrem o aplicativo. Como deixaram apenas um telefone físico por setor (que funciona quando quer), quando alguém consegue ligar neste número, temos que parar tudo que estamos fazendo em outros locais pra ir atender o telefone porque não tem como puxar a chamada. Por fim, quando haviam telefones físicos, independente do horário que alguém ligasse sempre havia alguém para atender. Agora, especialmente em unidades com horário flexibilizado por exemplo, o usuário pode até ligar no número do servidor mas não vai conseguir falar com ninguém porque o computador vai estar desligado fora do horário de expediente daquela pessoa e acaba ficando sem atendimento."

Ao ampliar a pesquisa para reclamações que constassem o termo telefone, tem-se os seguintes dados:



Em geral, os manifestantes relatam o seguinte¹:

"O atendimento por telefone com inúmeros locais da Universidade de Brasília-UnB é muito ruim, principalmente com a SAA (secretaria de administração acadêmica) pelo telefone (61) 3107-3741. O público que tenta contato dificilmente tem porque simplesmente não atendem. Quando ligamos, o telefone chama por várias vezes até cair, e ao retornar outras vezes, o telefone fica indisponível, como se desligassem do gancho."

"O número da Fundação Universidade de Brasília-FUB informado no site não funciona. Tentei falar em vários setores e sempre aparece a mensagem: "telefone desligado ou fora da área de serviço". Eu não moro em Brasília e estou na dependência de algumas informações urgentes!!!! Estou indignado."

"[...] Tentei contato por telefone mas o próprio telefone do programa que está no email da inscrição de número (61) 3107-1702 diz que não existe. Tentei ligar diversas vezes e diz que não existe. [...]"

"[...] Tentei contato por telefone com pelo menos 15 telefones que estão disponíveis no site da UNB mas ninguém atende. [...]"

As unidades mais reclamadas são: SAA, STI e DGP.

Ressalta-se, entretanto, que as reclamações sobre os telefones da Universidade não se limitam a essas unidades e nem todas são registradas no sistema Fala.BR.

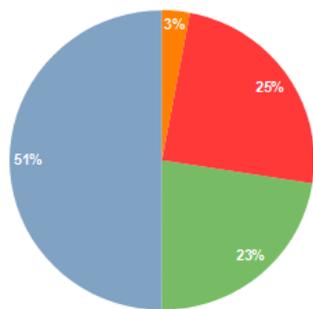
Diariamente, a Ouvidoria atende ligações de pessoas relatando que não conseguiram atendimento telefônico no setor desejado. Ocorre que esses atendimentos por telefone não funcionam como registro de manifestação, mas tão somente para esclarecimentos de dúvidas e para orientação geral ao(à) usuário, não fazendo parte dos relatórios de atendimento desta Unidade. Esclarece-se ainda que a Ouvidoria utiliza o serviço WEBEX com o aparelho de telefone convencional, estando, portanto, disponível todo o horário de expediente. (grifo nosso).

1. As manifestações foram pseudonimizadas para evitar a identificação do cidadão.

Resultado da Pesquisa de Auditoria

Conforme sinalizado na metodologia deste Relatório de Auditoria, a equipe responsável pela presente Ação de Auditoria encaminhou um questionário sobre o uso do Webex aos servidores técnicos e docentes da UnB, contendo 17 (dezessete) perguntas, sendo 16 (dezesesseis) delas fechadas e 1 (uma) aberta. A pesquisa obteve, até o prazo determinado para as manifestações, 263 (duzentas e sessenta e três) respostas e apresentou os seguintes resultados:

1. Você tem o Webex instalado no seu computador de trabalho, no celular, em ambos ou não possui instalação do aplicativo?



51% das pessoas responderam **computador, apenas.**

23% das pessoas responderam **não possuir instalação do aplicativo.** Dessas pessoas, 88% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do Webex disponibilizados no sitio da STI.

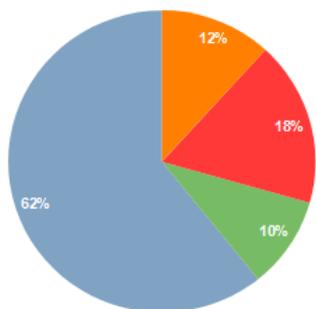
25% das pessoas responderam ter o Webex instalado no **computador e no celular.** Dessas pessoas, 85% não responderam nenhum processo de ouvidoria em decorrência da dificuldade no atendimento telefônico por meio do Webex.

3 % das pessoas responderam ter o Webex instalado no **celular, apenas.**

Diante desta questão, observou-se que das pessoas que não possuem a instalação do aplicativo, a maioria também não fez a leitura do material de apoio de

orientação sobre sua utilização.

2. Em caso positivo, você possui os acessórios (headset - conjunto formado por fone de ouvido e microfone em uma única peça) necessários para o perfeito funcionamento do Webex em seu local de trabalho ou solicitou a aquisição do item pela sua unidade?



62% das pessoas responderam **sim, possuo os acessórios necessários.**

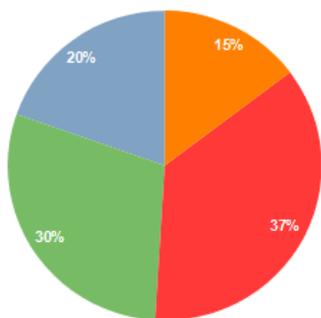
18% desconhecem os acessórios necessários para o perfeito funcionamento do Webex. Dessas pessoas, 98% não acham que o Webex facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade, 96% não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo, 87% nunca utilizaram o sistema Webex disponibilizado pela UnB e 89% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do Webex disponibilizados no sitio da STI.

10% das pessoas responderam **não possuo os acessórios necessários e não solicitei a aquisição do item pela minha unidade.**

12% das pessoas responderam **não possuem os acessórios necessários porém já terem solicitado a aquisição do item pela unidade.**

Diante desta questão, observou-se que das pessoas que desconhecem os acessórios necessários ao perfeito funcionamento do webew, a maioria não acha que o webex facilitou, a maioria destes também afirmou não conseguir utilizar o aplicativo, bem como a maioria destes respondentes também não fizeram a leitura do material de apoio de orientação sobre sua utilização.

3. Você já utilizou o sistema webex disponibilizado pela UnB? Se sim, com qual frequência?



37% das pessoas responderam **nunca utilizei.** Dessas pessoas, 82% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do Webex disponibilizados no sitio da STI e 66% tiveram outros tipos de dificuldades no uso do Webex que não fosse dificuldade de instalação ou lentidão do computador.

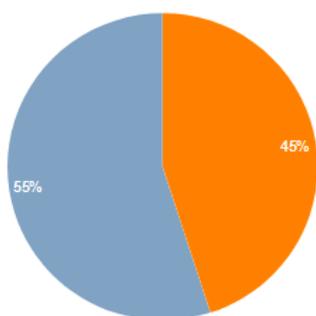
30% das pessoas responderam **menos de uma vez por semana**. Dessas pessoas, 82% preferem atender e realizar ligações por telefone fixo, 67% mantêm telefones fixos na sua unidade 62% dizem que a demanda de ligações de sua Unidade diminuiu após a instalação do Webex e 60% têm interesse em um curso de capacitação que auxiliasse a utilização do Webex.

20% das pessoas responderam utilizar **diariamente** o Webex.

15% das pessoas responderam **até 3 vezes por semana**. Dessas pessoas, 65% acreditam que o Webex auxiliará na implementação e desenvolvimento de suas atividades no PGD.

Diante desta questão, apesar de 30% dos respondentes utilizar o aplicativo apenas uma vez por semana, estes manifestaram interesse em curso de capacitação com a finalidade de auxiliar a utilização do Webex. Destes, pouco mais da metade afirmaram ainda possuir telefones fixos em sua unidade, o que pode demonstrar certa resistência da unidade em aderir a nova modalidade telefonia, ou limitadores diante do fato que apenas pessoas com conta institucional do Office estão habilitadas a realizar a utilização plena do sistema, entre outros possíveis fatores técnicos.

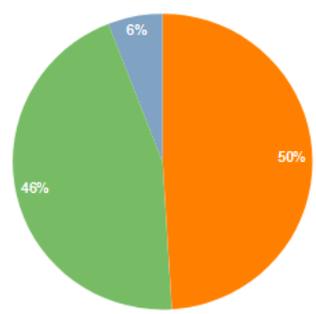
4. Você ativa o Webex logo após iniciar o seu computador de trabalho?



55% das pessoas responderam **sim**.

45% das pessoas responderam **não**. Dessas pessoas, 97% responderam que, na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex, 80% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do Webex disponibilizados no sitio da STI, 79% não solicitaram auxílio à STI com relação à utilização do webex e 77% preferem atender e realizar ligações por telefone fixo.

5. A demanda de ligações da sua Unidade aumentou, diminuiu ou permaneceu a mesma depois da instalação do Webex?



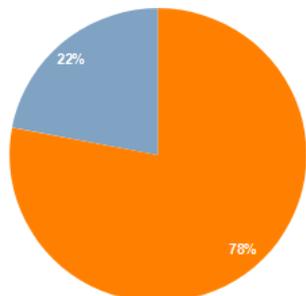
50% das pessoas responderam **diminuiu**. Contudo, dessas pessoas, 80% preferem o utilizar o telefone fixo e 62% não têm interesse em curso de

capacitação para utilização do Webex.

46% das pessoas responderam **permaneceu a mesma**. Dessas pessoas, 65% mantém telefone fixo em sua unidade.

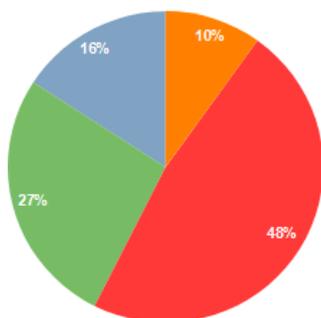
6% das pessoas responderam **aumentou**.

6. Na maioria das vezes você consegue realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex (seja no computador ou pelo celular)?



78% das pessoas responderam **não**. Dessas pessoas, 98% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua unidade.

7. Você teve alguma dificuldade de uso no Webex no seu computador (instalação, lentidão, outros)?



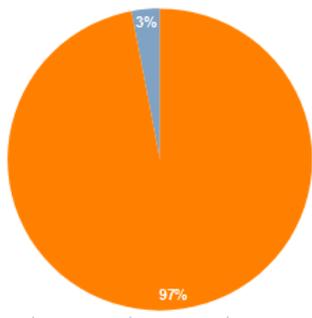
48% das pessoas responderam **tive outros tipos de dificuldades**. Dessas pessoas, 92% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua unidade, 85% responderam que, na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativos Webex e 68% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do Webex disponibilizados no sitio da STI.

16% das pessoas responderam **não tive dificuldade**. Dessas pessoas, 96% responderam que a sua unidade não respondeu nenhum processo de ouvidoria em decorrência da dificuldade no atendimento telefônico por meio do webex e 74% acreditam que webex é uma ferramenta que auxiliará na implementação e desenvolvimento de suas atividades no PGD.

27% das pessoas responderam **tive dificuldade de lentidão do computador**. Dessas pessoas, 82% preferem atender e realizar ligações por telefone fixo e 64% ainda usam telefone fixo na sua unidade.

10% das pessoas responderam **tive dificuldade de instalação**. Contudo, dessas pessoas, 71% alegam que a demanda de ligações de sua unidade diminuiu após a instalação do Webex e 63% não tiveram interesse em curso de capacitação para auxiliar na utilização do Webex.

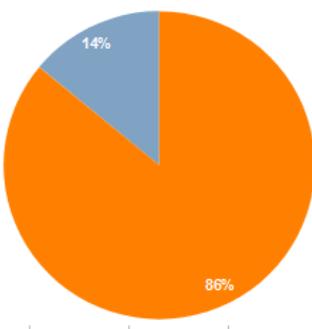
8. Você já acionou a Ouvidoria depois de não conseguir ser atendido pelos números de contato (Webex) disponibilizados no sítio de alguma(s) Unidade(s) da UnB?



97% responderam que **não**.

3% responderam que **sim**.

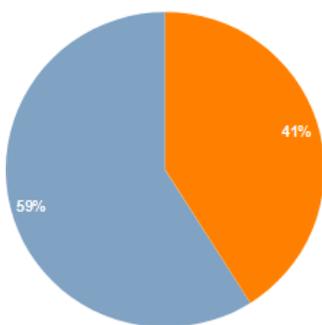
9. Você acha que a instalação do Webex facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade?



86% das pessoas responderam **não**.

14% das pessoas responderam que **sim**.

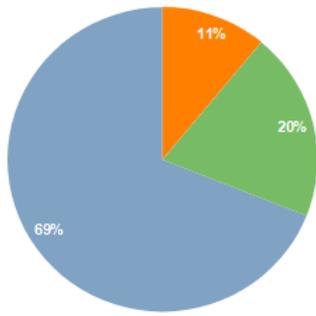
10. A sua Unidade ainda mantém telefones fixos?



59% das pessoas responderam **sim**. Dessas pessoas, 89% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade, 81% não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex, 77% preferem atender e realizar ligações pelo telefone fixo e 71% não solicitam auxílio à STI com frequência com relação à utilização do Webex.

41% das pessoas responderam **não**.

11. Para atender e realizar ligações você prefere o telefone fixo, Webex ou tanto faz?

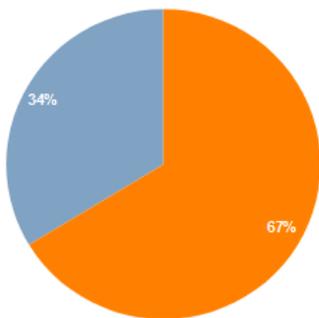


69% responderam que **preferem o fixo**. Dessas pessoas, 95% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade e 90%, na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex.

11% responderam que **preferem o Webex**.

20% responderam que **tanto faz**. Dessas pessoas, 87% não responderam nenhum processo de Ouvidoria em decorrência da dificuldade no atendimento telefônico por meio do Webex.

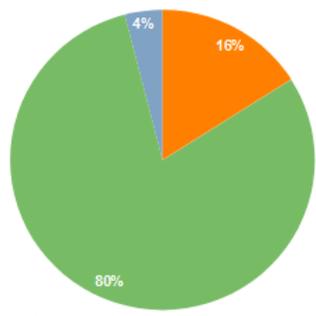
12. A sua Unidade solicita auxílio à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) com frequência com relação à utilização do Webex?



67% responderam **não**. Contudo, dessas pessoas, 85% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade.

34% responderam **sim**. Dessas pessoas, 87% na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex e 78% preferem atender e realizar ligações pelo telefone fixo.

13. A sua Unidade já respondeu algum processo de Ouvidoria em decorrência da dificuldade no atendimento telefônico por meio do Webex?

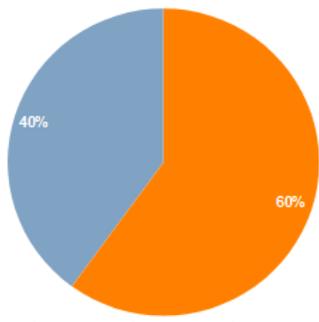


80% disseram a unidade **não respondeu nenhum** processo de Ouvidoria.

16% responderam **poucos**.

4% responderam **muitos**. Dessas pessoas, 100% na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex.

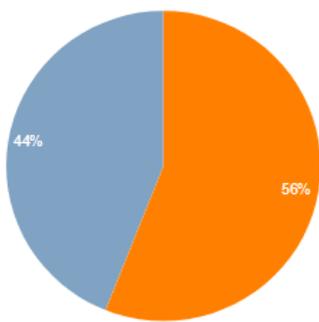
14. A Secretaria de Tecnologia da Informação da UnB (STI) tem uma página dedicada ao Sistema de Comunicação Integrada (<https://sti.unb.br/sistema-de-comunicacao-integrada>) onde disponibiliza guias, tutoriais e demais soluções para a utilização do WEBEX. Você já realizou a leitura e/ou fez uso de algum desses materiais de apoio?



60% responderam **não**. Dessas pessoas, 87% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade, 82% na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex e 76% não solicitam auxílio à STI com frequência com relação à utilização do Webex.

40% responderam **sim**. Contudo, dessas pessoas, 72% preferem atender e realizar ligações pelo telefone fixo.

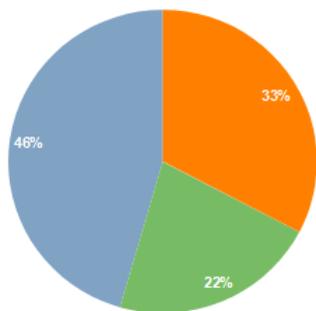
15. Você teria interesse em um curso de capacitação que auxiliasse na utilização do Webex?



56% responderam que **não**. Dessas pessoas, 88% acham que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade, 79% na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex, 74% preferem atender e realizar ligações pelo telefone fixo e 59% ainda mantêm telefone fixo em sua unidade.

44% responderam que **sim**. Dessas pessoas, 72% responderam que a sua unidade não solicita auxílio à STI com frequência com relação à utilização do Webex e 68% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do webex disponibilizados no sitio da STI.

16. Você acredita que o Webex é uma ferramenta que auxiliará na implementação e desenvolvimento de suas atividades no Programa de Gestão de Desempenho da Universidade de Brasília (PGD-UnB)?



46% responderam que **sim**. Contudo, dessas pessoas, 62% ainda mantém telefone fixo em sua unidade.

33% responderam que **não**. Dessas pessoas, 100% acreditam que a instalação do Webex não facilitou o atendimento telefônico na sua Unidade. Por outro lado, 95% preferem atender e realizar ligações por telefone fixo, 96%, na maioria das vezes, não conseguem realizar e atender ligações telefônicas por meio do aplicativo Webex, 82% não teriam interesse em um curso de capacitação que auxiliasse na utilização do Webex e 63% acham que a demanda de ligações da sua Unidade diminuiu após a instalação do webex.

22% das pessoas responderam **indiferente**. Dessas pessoas, 75% não solicitam auxílio à STI com frequência com relação à utilização do Webex e 68% não leram os materiais de apoio em relação a utilização do Webex disponibilizados no sitio da STI.

17. Você teria alguma sugestão, crítica ou elogio acerca da utilização do Webex na Universidade de Brasília?

15 (quinze) pessoas não responderam este item e/ou não tiveram nenhuma sugestão, crítica ou elogio.

As maiorias das críticas foram relacionadas a internet, lentidão do computador e do sistema, dificuldade no uso do sistema, sistema apresentando inconsistência frequente, acessórios disponibilizados de má qualidade, não conseguir falar com as unidades nos telefones disponibilizados, pouca divulgação do sistema, os fones de ouvido comprados precisam de um adaptador P2 para entrada USB do computador, esse adaptador (placa de som) apresenta má conexão e queima com frequência, ausência de instrução correta sobre o uso do sistema, o sistema é pesado e deixa o computador lento, incompatibilidade do sistema com o computador, rede da UnB não suporta o sistema, fica instável prejudicando o uso do Webex, umas pessoas ficam mais sobrecarregadas do que outras devido à dificuldade no uso do sistema.

Seguem abaixo algumas críticas e o elogio feito quanto à utilização do Sistema objeto deste trabalho:

"Retornar, o quanto antes, para o serviço de telefonia anterior. A minha faculdade está completamente isolada e sem contato por causa do webex. Da mesma forma, quando precisamos falar com outras unidades e com a Reitoria não conseguimos resultados com o Webex. Muito questionável a implantação de um sistema que somente dificultou o processo de comunicação. Temos inúmeras reclamações do público externo e interno. Qual o motivo dessa mudança e por qual motivo as Unidades não foram escutadas previamente?"

"O Webex, quando funciona, é um grande facilitador, pois muitas dúvidas relacionadas às atividades do meu setor conseguem ser sanadas por telefone. No entanto, é um sistema que trava e muitas vezes impossibilita o atendimento de chamadas pois não consegue atender ou não permite que eu ouça a pessoa do outro lado e vice-versa. Além disso, não há certa

consistência nas operações do sistema: às vezes toca para toda a equipe, outras vezes somente para alguns. O histórico de chamada não aparece igualmente para todos os membros da equipe, que atendem pelo mesmo ramal. Para realizar as chamadas sempre temos dificuldade. Então, se o sistema puder ser melhorado, ajudaria muito, pois, muitas vezes somos responsabilizados pela falta de atendimento, sendo que as chamadas sempre tentam ser atendidas, mas muitas vezes não se completam."

"A implantação compulsória do WEBEX foi um atraso e erro da UnB. A solução seria ótima caso a UnB tivesse infraestrutura compatível. Os computadores são antigos e não possuem configuração mínima necessária para o bom uso do aplicativo WEBEX, causando lentidão, travamento, fora a falta de equipamentos (headset) de qualidade. Sugiro veementemente a volta dos equipamentos de telefonia fixos."

"O Aplicativo WEBEX sempre foi problemático, em contato com a STI ou mesmo a empresa que presta o serviço, a desculpa é sempre a mesma. Este é um problema local, isolado. Infelizmente de problemas isolados já se passou mais de um ano. Tivemos problemas com o RAMAL (com defeito), problemas com o aplicativo que não loga, problemas com o grupo no qual estou inserido e mais recentemente problemas com o computador que aparentemente não é compatível. Acho DESVALOROSO para a Universidade de Brasília precisar trocar todos os computadores, headphones, servidores de internet e roteadores para atender ao uso de apenas um aplicativo, a sugestão indicada é a substituição do aplicativo e da empresa prestadora de serviço que, de casos isolados, não resolvem as demandas da Universidade. "

Sistema não foi instalado no IB/ECL.

A Webex não é utilizada no ICS/SOL.

Elogio:

"Tenho um elogio: parabenizo a UnB pela vontade de implementar ferramentas tecnológicas que melhoram nossa rotina de trabalho. Sabemos que as mudanças são desafiadoras e enfrentam muitas resistências, então parabenizo pelo engajamento a equipe que levou o Webex adiante. Além disso, é uma ferramenta interessante. Tenho também sugestão: que a implantação do sistema webex seja feita ao mesmo tempo em todos os computadores da Unidade, a fim de evitar essa confusão de uns PCs terem Webex, outros não. Todos os PCs deveriam ter a capacidade de acolher esse software, mas muitos pcs antigos, aqui na minha unidade, não conseguem. Sempre trava. Realizo uma crítica: não é razoável a expectativa de que o servidor instale o webex em celular pessoal, não custeado pela instituição.; Caso a UnB disponibilize dispositivo móvel para um departamento, ok, seria razoável exigir que fosse instalado e utilizado. Entretanto, aparelhos de uso pessoal e com mensalidade, internet, linha (e compra do aparelho) custeadas integralmente pelo servidor, não devem ser submetidos a obrigatoriedade de instalação do Webex. Muitas vezes, como alternativa a PCs que travam ou não funcionam, os chefes pressionam os servidores a instalar o webex no celular pessoal, o que pode gerar constrangimentos desnecessários e direcionamento de conduta por pressão hierárquica. É uma política a ser repensada e revista essa de instalar webex no dispositivo móvel de uso pessoal e privado. Da mesma forma que um servidor não pode utilizar o computador da UnB para instalar um software de fins privados (um jogo, um programa de inteligência artificial para trabalho de escola, um programa de projetos para fazer coisas não relacionadas a função etc), um software de uso profissional não deve ser de instalação obrigatória em dispositivos pessoais. É a minha opinião. Caso haja legislação em contrário gostaria de conhecer os argumentos." Sugestões: maior divulgação e orientação sobre o uso do sistema."

2.2. **CONSTATAÇÕES**

2.2.1. Da ausência de implementação do Sistema Webex em Unidades da UnB apontadas na pesquisa

Dentre os princípios que norteiam a Administração Pública, destaca-se aqui a lição de Marçal (2023, p. 265) acerca daqueles que se referem à economicidade, eficiência, eficácia e efetividade⁴:

A eficiência consiste no melhor aproveitamento dos recursos estatais, tomando em vista o atingimento mais satisfatório dos fins buscados. Esse princípio visa a potencializar a relação custo-benefício entre resultados e desembolsos.

A eficácia reside na aptidão de a solução concebida atingir o resultado pretendido, aproximando-se a um conceito de adequação.

A economicidade envolve a avaliação da vantajosidade patrimonial de uma solução, em comparação com outras alternativas possíveis.

A efetividade se relaciona com a realização concreta das finalidades buscadas no tocante ao aproveitamento dos recursos disponíveis.

Sob o prisma da economicidade, verifica-se que de acordo com a análise do Processo SEI n. 23106.046642/2020-24, houve, de fato, vantagem econômica com a implementação do Webex em comparação à telefonia tradicional, consoante a própria conclusão da Corte Superior de Contas disposta no Ofício 044.985_2020-SEPROC (SEI n. 5639174): *(...) Diante do exposto, entende-se justificada a conduta adotada pela UnB, ao optar pela nova contratação de solução de telefonia VoIP, em detrimento da atualização da central telefônica hoje existente na Universidade (...).*

Contudo, para Matias-Pereira⁵ (2023, p. 265) o alusivo princípio não está associado somente ao valor da despesa, mas também se a vantagem econômica obtida é aquela que atende adequadamente à coletividade. Portanto, embora a conclusão do TCU tenha sido favorável a esta Instituição de Ensino Superior, é vital que o novo método de comunicação implementado atinja a efetividade e eficácia buscadas, sobretudo porque na pesquisa realizada pela AUD um dos respondentes apontou que o sistema não foi instalado no IB/ECL; enquanto outro informou a ausência do uso daquele no ICS/SOL. Logo, se faz necessário verificar a questão junto às Unidades mencionada, uma vez que no Memorando-Circular 011 (SEI n. 8502137) a STI comunicou ter concluído toda a "migração do ramais de todas as centrais telefônicas da Universidade de Brasília para o novo Sistema de Comunicação Integrada (SCI)." Ademais, considerando ainda o resultado da referida pesquisa, há indícios de que o SCI ainda não alcançou integralmente a finalidade proposta (item 2.2), necessitando de avanços nas estratégias de aprimoramento de sua implementação.

2.2.2. Ausência de oferta de curso de capacitação para o uso do Sistema de Comunicação Integrada (SCI) e carência na divulgação da nova tecnologia

Em resposta ao item 4.1 a STI pontuou que houve ampla divulgação do Sistema, citando vários números de Processos SEI no qual aquela ocorreu, assim como foi disponibilizado material de apoio com a finalidade de auxiliar no uso da plataforma, acrescentando haver uma resistência à mudança, fazendo com que algumas Unidades ainda utilizem a telefonia tradicional. Contudo, não foram verificadas a realização de campanhas mais proeminentes sobre a adoção da nova tecnologia, bem como oferta de curso de capacitação para a comunidade sobre o tema.

2.2.3. **Ausência de pesquisa de *feedback* sobre o uso do Webex**

Ainda no que tange à eficácia e efetividade, a STI encaminhou o Relatório de Pesquisa de Satisfação (SEI n. 10681320), no qual consta que o atendimento e desempenho do serviço contratado é considerado "ótimo" por 94%, "bom" por 3%, "regular" por 2% e "ruim" por 1% dos usuários que fizeram algum tipo de solicitação via portal <https://www.servicostic.unb.br/>. Todavia, o referido documento não trata de pesquisa sobre o Webex, mas, sim, de serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, *por meio dos dados levantados na plataforma Citsmart (servicostic.unb.br), a qual gerencia as ordens de serviços geradas para instalação, cadastro, mudança de perfil, criação de ramais e manutenção do Webex e aparelhos telefônicos*. Por conseguinte, registra-se ainda que os resultados obtidos pela pesquisa realizadas por esta Auditoria Interna (AUD) auferiram resultados voltados apenas ao tema da implementação do Webex, não obstante, trouxe manifestações da comunidade acadêmica quanto à insatisfação e/ou dificuldade no uso do sistema em voga.

2.2.4. **Aumento no número de reclamações na OUV**

Insta salientar que o gráfico encaminhado pela OUV corrobora com os dados obtidos por meio da pesquisa realizada pela AUD, tendo em vista que o aumento do número de reclamações sobre a dificuldade de contato telefônico com a Universidade no período de 2019 a 2023. Obviamente, não se ignora o fato de que, nos anos de 2020 e 2021 em virtude da pandemia de COVID-19 não era possível atender à maioria dos telefonemas recebidos na Universidade devido à instituição emergencial de trabalho remoto para servidores técnicos e docentes devido às restrições impostas pelo vírus à época. Entretanto, em 2023, mesmo em um cenário pós pandemia, o número de reclamações envolvendo atendimento telefônico aumentou de 16 para 21 comparado ao ano de 2022, quando houve a implementação do Webex.

Isto posto, denota-se que ainda não foram integralmente alcançados os ditames da eficácia, eficiência e efetividade, visto que a implantação do Webex ainda carece de divulgação e ações para alcançar o fim almejado, ou seja, a eficácia do SCI como meio de comunicação entre a comunidade interna e externa à UnB.

4 FILHO, Marçal J. Curso de Direito Administrativo. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559645770. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559645770/>. Acesso em: 02 fev. 2024, p. 265.

5 MATIAS-PEREIRA, José. Administração Pública, 5ª edição. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2018. E-book. ISBN 9788597016093. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597016093/>. Acesso em: 02 fev. 2024, p. 217.

2.3. **Crítérios**

Princípios da eficiência (art. 37) e economicidade (art. 70), ambos da Constituição Federal de 1988, bem como princípios da eficácia e efetividade no âmbito da administração pública.

2.4. **Causas e efeitos**

As causas observadas residem na carência de capacitação dos servidores para o uso da nova tecnologia, nos computadores mais antigos que não favorecem o desempenho adequado do *software* e no incentivo da adoção do Webex como um dos principais instrumentos de comunicação eletrônica entre os servidores técnicos e docentes da Universidade com a comunidade em geral.

Os efeitos causados são os obstáculos na comunicação entre a comunidade interna e externa, tanto para fornecer orientações e informações quanto para sanar dúvidas acerca das atividades-fim da Instituição.

2.5. **Oportunidade de melhoria na gestão do Sistema Integrado de Informação**

A presente auditoria verificou que não foram realizadas algumas ações prévias que provavelmente contribuiriam para uma maior adesão e efetividade no uso do novo sistema de telecomunicação, dentre os quais podemos citar: informações sobre o sistema operacional adequado para o bom funcionamento do *software*, curso de capacitação para os usuários e divulgação ostensiva de cartilha e/ou do manual de uso do Webex e pesquisa de *feedback* sobre o uso do SCI. Ainda consoante com a pesquisa realizada, outros obstáculos mencionados pelos usuários foram: computadores antigos, *headsets* frágeis e internet instável.

3. **RECOMENDAÇÕES**

Diante dos achados apresentados, propõem-se as recomendações a seguir à Magnífica Reitora com o objetivo realizar uma divulgação mais abrangente do Sistema Integrado de Comunicação (Webex) e, por conseguinte, melhorar a efetividade em sua utilização:

3.1. **RECOMENDAÇÃO 01:**

Considerando as manifestações dos usuários na pesquisa realizada, realizar estudo técnico para verificar se a UnB dispõe de instrumentos suficientes para a completa implementação do Webex.

Achado 2.2.1

3.2.1 **Manifestação dos Gestores**

Quanto as manifestações dos usuários na pesquisa realizada, a STI esclareceu que (SEI n. 10956280):

*"1) Segundo o levantamento, 23% dos servidores não possuem o aplicativo Webex instalado, ou seja, **estão incomunicáveis não por problemas da tecnologia em si, mas por questões outras alheias à solução, o que não está ao alcance da STI**, visto que durante os anos de 2021 e 2022 foi amplamente divulgada, por meio do SEI e informes via e-mail, a mudança do sistema de telefonia, bem como no portal da STI. É observado, ainda, que 25% dos servidores que possuem o aplicativo Webex instalado tanto em seus aparelhos celulares quanto em seus computadores, ou seja, fazendo o uso do aplicativo da forma como foi projetado pela equipe técnica, temos que **85% deles não responderam a nenhum processo de reclamação na ouvidoria oriundo a dificuldades no atendimento telefônico via Webex.***

*3) **Alguns problemas de funcionamento do Webex, como lentidão e travamentos, estão atrelados ao sistema operacional que é utilizado pelo usuário.** Como exemplo, o Webex não é compatível com o sistema operacional Windows 7, o qual encontra-se defasado e não possui mais suporte pela Microsoft desde janeiro de 2020, conforme podemos verificar no pronunciamento oficial disponibilizado no link: <https://support.microsoft.com/pt-br/windows/o-suporte-ao-windows-7-terminou-em-14-de-janeiro-de-2020-b75d4580-2cc7-895a-2c9c-1466d9a53962>, mas mesmo assim, ainda é utilizado em várias máquinas*

institucionais. Assim, a não atualização para uma versão mais nova implica na ineficiência da utilização do aplicativo Webex.

4) Reclamações relacionadas às funcionalidades do SCI, como por exemplo não conseguir puxar ou transferir ligações são problemas facilmente sanados lendo o material de apoio disponibilizado no portal da STI, o qual, segundo o levantamento da ouvidoria, 82% dos usuários que usam o Webex pelo menos uma vez por semana não leram. Além de **67% dos que responderam à pesquisa afirmarem que não procuram auxílio à STI quando possuem alguma dúvida ou problema com a utilização do aplicativo**, sendo que possuímos o portal servicostic.unb.br para abertura de chamados, o ramal 3107-0102 opção 1 para contato telefônico com a equipe técnica para prestação de auxílio, além do contato via TEAMS e e-mail.

5) Pode-se verificar também que muitos usuários preferem utilizar o ramal físico tradicional ao Webex. Deve-se levar em conta, neste caso, a comum **resistência à mudança de tecnologia** que ocorre sempre que algum método ou rotina tradicionalmente agregado às atividades do servidor muda, causando desconforto durante o processo de adaptação para o novo. Porém, **com mudanças nas dinâmicas laborais dos servidores, como o caso do Programa de Gestão de Desempenho, que promove escalas horárias flexibilizadas em trabalho remoto, presencial e semipresencial, o SCI se torna imprescindível para a manutenção da comunicação entre estes**. Logo, conforme mais servidores migram para o PGD, mais necessária se faz uma política de uso que estabeleça diretrizes para padronizar e tornar obrigatório o uso da tecnologia.

6) As reclamações referentes à instabilidade do SCI apresentadas durante o ano de 2022 são, de fato, consequências da migração do sistema de telefonia antigo para o novo. Dada a quantidade de ramais, distanciamento físico e quantidade de centrais telefônicas, a migração foi complexa e demorou mais do que o esperado, pois foi feita gradualmente de central em central e, como as tecnologias antiga e nova não são compatíveis, houve períodos de incomunicabilidade ou de dificuldade para realizar ligações ramal-ramal, externas e para celulares. No entanto, **atualmente podemos afirmar que o sistema encontra-se em pleno funcionamento, sendo suscetível, como qualquer aplicação de rede, à instabilidade e/ou variações e mudanças no tráfego de dados da UnB.** " (grifo nosso).

Também em relação aos problemas apresentados, a OUV argumentou que (10997267):

"No entanto, verifica-se que parte dos problemas apresentados diz respeito a falta de capacitação e a resistência a mudanças pelos servidores e setores da Universidade. Conforme apresenta a pesquisa da Auditoria, mais de 80% dos respondentes que informaram não usar o sistema, sequer leram os materiais de apoio. Outro dado que chama atenção é que **45% não ativam o sistema quando ligam o computador.**

Nesse cenário, dificilmente haverá melhorias em curto prazo. Isso porque aparentemente cada setor tem autonomia para usar ou não sistema, e diante das dificuldades iniciais em sua utilização os servidores não se interessaram em promover ajustes em suas rotinas e equipamentos." (grifo nosso)

3.2.2 Manifestação da Auditoria Interna

Como pontuado pela STI e pela OUV, os problemas apontados nas manifestações não são referentes ao funcionamento do sistema Webex em si, mas sim à falta de adesão significativa por parte dos usuários, conforme evidenciada no baixo número de chamados solicitando o auxílio da STI quando deparados com alguma dificuldade no uso do sistema, fato este que impossibilita a alusiva Secretaria de reparar os possíveis contratempos advindos do Webex.

Diante disso, **não se verifica a necessidade em manter a**

Recomendação 01.

3.2. RECOMENDAÇÃO 02:

Realizar, no âmbito da STI, campanha de conscientização/divulgação, que poderá ocorrer mediante apoio institucional da Secretaria de Comunicação (SECOM), ou por ações estratégicas como capacitação e/ou workshops, de forma a contribuir para o aumento do uso efetivo do Webex em toda a Universidade de Brasília.

Achado 2.2.2

3.1.1 Manifestação dos Gestores

A respeito da campanha de conscientização, a STI alegou que (SEI n. 10956280):

*"7) Cabe observar que **não houve muito interesse por parte dos usuários para que haja um curso de capacitação** afim de sanar todas as dúvidas e passagem de todos os comandos e funcionalidades do SCI. **Nunca recebemos quaisquer solicitações sobre o tema, todavia, a equipe dispõe de servidores capacitados para ministrar cursos caso seja possível viabilizar algo juntamente ao PROCAP.**" (grifo nosso).*

Em complemento, a OUV manifestou-se declarando (SEI n. 10997267):

*"Diante disso, a Ouvidoria **sugere que seja criado um plano de ação que abarque a implantação da infraestrutura necessária** (com a compra e instalação de máquinas, softwares e acessórios), **a capacitação e a comunicação** (ofícios, mensagens da Reitora, campanhas institucionais, vídeos, etc). Porém, o **mais importante é a responsabilização das chefias das unidades administrativas e acadêmicas no processo de institucionalização do sistema de comunicação integrada, com apoio do Gabinete da Reitoria** para que toda a comunidade universitária passe a utilizar de fato o Sistema Webex, atingindo assim a economicidade e efetividade que se espera." (grifo nosso)*

A STI também ponderou que (SEI n. 10997453):

"Certamente, a STI poderá fazer ações de capacitação via PROCAP, ou mesmo encaminhar novas circulares e fazer novas campanhas. Porém, tais ações não terão resultado efetivo sem que os gestores venham a exigir que as respectivas áreas disponibilizem o atendimento via o SCI. "

3.1.2 Manifestação da Auditoria Interna

Em resposta ao Relatório Preliminar, a STI manifestou sua concordância com a Recomendação 02, caso seja possível viabilizar algo juntamente ao PROCAP.

Vale destacar que tanto a STI quanto a OUV (SEI n.10997267) ressaltaram a importância crucial dos gestores e chefias das unidades administrativas e acadêmicas no processo de institucionalização e conscientização do uso do sistema por parte de sua equipe.

Por derradeiro, insta salientar que mesmo diante de um baixo número de interessados em realizar ações de capacitação visando o uso o Webex, consoante apontado na pesquisa realizada pela AUD, a **referida recomendação ficará mantida** como forma de contribuir para a difusão do Sistema de Comunicação Integrado no âmbito da UnB.

3.4. RECOMENDAÇÃO 03:

Realizar, no âmbito desta AUD, nova pesquisa sobre o uso do Webex na UnB, após a completa implementação do Programa de Gestão de Desempenho (PGD) da UnB.

Achados 2.2.3 e 2.2.4

3.3.1 Manifestação dos Gestores

Quanto a uma nova pesquisa sobre o uso do Webex na UnB, a STI realçou que (10956280)

*"5) Pode-se verificar também que muitos usuários preferem utilizar o ramal físico tradicional ao Webex. Deve-se levar em conta, neste caso, a comum **resistência à mudança de tecnologia** que ocorre sempre que algum método ou rotina tradicionalmente agregado às atividades do servidor muda, causando desconforto durante o processo de adaptação para o novo. Porém, **com mudanças nas dinâmicas laborais dos servidores, como o caso do Programa de Gestão de Desempenho, que promove escalas horárias flexibilizadas em trabalho remoto, presencial e semipresencial, o SCI se torna imprescindível para a manutenção da comunicação entre estes.** Logo, conforme mais servidores migram para o PGD, mais necessária se faz uma política de uso que estabeleça diretrizes para padronizar e tornar obrigatório o uso da tecnologia.*

*8) Dados os apontamentos relatados acima, o que nos resta concluir é que há uma necessidade de criação, por parte das autoridades superiores, de uma política de uso para a correta utilização do novo sistema de comunicação. Visto que a maioria dos problemas relatados são originados não por falhas técnicas em si, mas por mau uso, resistência, falta de conhecimento sobre a solução e falta de padronização em sua utilização, já que muitos usuários sequer realizam o acesso via usuário e senha em suas contas Webex, ou sabem da solução. Vale ressaltar que o Sistema de Comunicação Integrada é uma forma de comunicação entre o meio acadêmico com seus técnicos administrativos, corpo docente e público em geral, sendo de extrema importância que haja uma responsabilidade de uso por parte de seus usuários, assim como se faz com mensagens, reuniões e troca de e-mails na plataforma Microsoft 365, garantindo assim o princípio da eficiência da Administração Pública, bem como sua acessibilidade e disponibilidade pelo público em geral. Por fim, reafirmamos que **a tecnologia do SCI implantada segue os padrões técnicos exigidos para o perfeito funcionamento dentro da UnB, sendo criada a partir do que há de mais novo em relação à tecnologia de comunicação de voz em redes de computadores (VoIP), trazendo significativa redução de custos para a Administração e estando em sintonia com novos programas que estão sendo implementados atualmente na UnB, como o caso do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), o qual sofreria sérios prejuízos para seu funcionamento sem que houvesse uma forma dinâmica, versátil e não restrita geograficamente de comunicação telefônica entre seu quadro de servidores. Por fim, achamos conveniente que nova pesquisa seja realizada pós implementação completa do PGD, já que consoante à mudança laboral, há um aumento na demanda por registros de servidores no Webex, como pode ser visto comparando os relatórios de atividades registradas entre outubro de 2023 (10606672) e janeiro de 2024 (10970678), nos quais quase que se dobrou o número de solicitações no sistema Citsmart relacionadas ao SCI, dentre estas, constata-se que quintuplicou o número de solicitações de cadastro de usuários no sistema Webex. Portanto, prevemos que a forma como o usuário encara o SCI mudará ao longo do tempo conforme se avança na implantação do PGD.**" (grifo nosso).*

3.3.2 Manifestação da Auditoria Interna

Como evidenciado pela STI, as mudanças advindas com a implementação do PGD fizeram com que a demanda por registro de servidores no Webex aumentasse significativamente. Ciente da importância do Webex para a manutenção da eficiência dos serviços prestados pela UnB, bem como sua imprescindibilidade para a comunicação do público externo com a Universidade, a Auditoria Interna da UnB entende ser importante a **realização, no âmbito desta AUD, de nova pesquisa sobre o uso do Webex na UnB, após a completa implementação do PGD da UnB**, em especial nas as unidades que fazem atendimento ao público, a fim de verificar se houve êxito nas ações adotadas em prol da utilização do Webex como importante meio de comunicação entre a UnB e a comunidade interna e externa a ela.

Pelas razões expostas, **mantém-se a Recomendação 03, contudo, atribui-se à AUD o seu cumprimento.**

4. CONCLUSÃO

A presente auditoria teve como objetivo avaliar a implementação do novo Serviço de Comunicação Integrada da UnB (Webex), em atendimento à Ação de Auditoria nº 005 do Plano Anual de Auditoria Interna de 2023.

Os achados resultantes do escopo definido para o trabalho em tela demonstram falta de adesão significativa por parte dos usuários, bem como oportunidades de melhoria para alcançar o objetivo que justificou a implementação do SCI na Universidade de Brasília.

A partir das constatações evidenciadas, foram propostas duas recomendações com o intuito de mitigar os riscos envolvidos e atenuar as consequências das fragilidades aludidas.

Por fim, ressalta-se que este relatório não possui a pretensão de esgotar as possibilidades de inconsistências que possam existir, mas sim de subsidiar as decisões administrativas a fim de contribuir e agregar valor à gestão da UnB nos aspectos tratados neste documento.

Andreia Costa Lima
Auditora da Auditoria Interna
Matrícula UnB 1105566

Cibele Maria Pinto Pereira Menezes de Oliveira
Auditora da Auditoria Interna
Matricula UnB 1090135

Após revisão encaminha-se para aprovação da Auditora-Chefe.

Betânia Moraes Goudinho de Sousa
Auditora-Adjunta da Auditoria Interna
Matrícula UnB 1052250

De acordo:

Nara Cristina Ferreira Mendes
Auditora-Chefe da Auditoria Interna
Matrícula UnB 1051954

Em 13/03/2024.



Documento assinado eletronicamente por **Cibele Maria Pinto Pereira Menezes de Oliveira, Auditor(a) da Auditoria Interna**, em 13/03/2024, às 14:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Andreia Costa Lima, Auditor(a) da Auditoria Interna**, em 13/03/2024, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Betânia Moraes Goudinho de Sousa, Auditor(a) Chefe Adjunto(a) da Auditoria Interna**, em 13/03/2024, às 14:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Nara Cristina Ferreira Mendes, Auditor(a) Chefe da Auditoria Interna**, em 13/03/2024, às 14:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11037437** e o código CRC **662DC541**.