



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
PROCURADORIA DISTRITAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO - PDDC

Eixo Monumental, Praça Municipal, Lote 22, Edifício Sede do MPDF, Brasília, DF, CEP 70094-900

Telefone: 310 3000000

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**  
**(nº 08190.000110/15-34)**

**DECISÃO DE ARQUIVAMENTO**

Trata-se de Procedimento Administrativo instaurado com o objetivo de averiguar possível inoperância do portal Agência Net da Secretaria de Estado de Fazenda do DF, conforme Portaria n. 050/2015-PDDC.

As cidadãs Antônia de Maria Gomes Marinho e Mitsa Carla Costa Luna registraram reclamações na Ouvidoria deste MPDFT, sob os números 70.761 e 71.236, fls. 3-4 e 6-7, respectivamente, relacionadas ao mal funcionamento do sistema AgenciaNet. As referidas manifestações foram encaminhadas a esta PDDC para análise e providências.

Em despacho, fls. 10, a Procuradora Distrital determinou a expedição de ofício ao Secretário de Estado de Fazenda do DF para prestar informações sobre a falta de funcionamento da "Agência Net – SEFazenda"; o responsável pelo site; os serviços disponibilizados; e como o cidadão deve agir em caso de inoperância do serviço. Foram juntadas respostas da SEFAZ às fls. 14-18, 19-26 e 27-33.

Determinou-se, fls. 34-35, verificar com as manifestantes a persistência do problema, o que foi certificado às fls. 36, 39 e 44, e respondido às fls. 42-43.

O feito foi prorrogado e convertido às fls. 34-35 e 37-38, nessa ordem.

Foi certificado, às fls. 46, os procedimentos a serem seguidos em caso de indisponibilidade do sistema e abertura de protocolo no ícone "Fale Conosco" do citado Portal.

Oficiou-se ao Conselho Regional de Contabilidade, fls. 47, para informar sobre a utilização e funcionamento do Portal Agência Net, inclusive quanto à existência de reclamações feitas pelos associados do CRC em 2015. A resposta foi juntada às fls. 48-59.

Designou-se reunião com o Subsecretário de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEFAZ para esclarecer itens da resposta encaminhada, a qual foi realizada em 14/3/16, conforme ata de fls. 61-63. Foram juntados, às fls. 64-69, os documentos entregues em reunião. Uma outra reunião ocorreu em 26/5/16, fls. 89-91.



Novas reuniões foram designadas para tratar das dificuldades de acesso virtual pelo usuário externo do sistema Agencia Net com o Subsecretário da Receita. As atas das reuniões foram acostadas às fls. 71-73 e 74-75. Documentos foram juntados às fls. 76-82 e 83-84.

Houve reuniões também com o Presidente do CRC e com uma representante da classe. fls. 85-87.

Novos documentos, contendo informações para o assunto em comento, foram acostados às fls. 92-97.

É o breve relatório.

A análise do feito concentra-se na suposta inoperância do Portal Agencia Net, da Secretaria de Estado de Fazenda do DF.

A reclamante Antônia de Maria Gomes Marinho afirma, às fls. 03, que o "Agencia net não funciona", que os usuários do Portal ficam "sem respostas, sem serviços, sem nada" e que "os sistemas disponibilizados para pessoa jurídica só podem ser entregues na agência net como: alteração cadastral, livro eletrônico e etc".

A cidadã Mitsa Carla Costa Luna relatou, às fls. 06, tentativas frustradas de acesso à "área restrita" do Agencia Net, utilizando o certificado digital, ao tentar "realizar a alteração de um contrato". Segundo a manifestante, "não abre a página, apenas fica processando".

Esta Procuradoria requereu, fls. 12, informações ao Secretário de Estado de Fazenda do DF relacionadas à falta de funcionamento da "Agencia Net" nos meses de maio e junho de 2015, ao responsável pelo funcionamento do sistema, aos serviços disponibilizados pelo Portal, e à providência que o usuário deve adotar em caso de indisponibilidade do serviço.

A Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEF esclareceu, às fls. 14-18, não ter "registro de problemas graves que tenham mantido aquele Portal fora do ar por períodos prolongados", tendo efetuado mais de 20 mil atendimentos mensais entre abril e junho de 2015. Comunicou que "os registros de chamados referentes a indisponibilidade costumam tratar de falhas pontuais que ocorrem eventualmente" e que "tais falhas têm sido objeto de monitoramento constante para abertura de chamados e resolução do problema com a maior brevidade possível". Ressaltou que a "frequência e abrangência desses chamados, bem como a estatística dos serviços concluídos pelo Portal (...) não demonstram funcionamento anormal do serviço em relação aos demais períodos". Indicou os responsáveis pelo funcionamento do Portal e pela manutenção do sistema. Relacionou os serviços disponibilizados aos contribuintes por meio do Portal Agencia Net e informou a providência a ser adotada para registro de reclamação ou



pedido de esclarecimento. Por fim, noticiou a iniciativa de desenvolvimento de uma versão mais atual do sistema, com previsão de implantação até o final de 2015.

A SUTIC/SEF encaminhou, fls. 19-26, em complemento às informações anteriores, os esclarecimentos remetidos à Ouvidoria Fazendária para envio às reclamantes Mitsa Carla e Antônia de Maria. O mesmo documento foi encaminhado a esta PDDC pela Ouvidoria Fazendária, fls. 27-33, que comunicou o envio de correspondências às referidas cidadãs.

Contudo, as manifestantes reiteraram as reclamações iniciais, fls. 36 e 39, afirmando a persistência do problema. O documento de fls. 45 atesta o atendimento técnico efetuado e concluído à manifestante Antônia de Maria Gomes Marinho orientando-a a utilizar outro navegador, efetuar testes e reportar a persistência do problema.

Oficiou-se ao Conselho Regional de Contabilidade, fls. 47, solicitando informações sobre a utilização e o funcionamento da Agencia Net, bem como sobre a existência de reclamações feitas pelos associados no ano de 2015. O CRC/DF encaminhou, fls. 48-59, correspondências eletrônicas tratando do assunto, no tocante a oscilação, inoperância, morosidade e falta de acesso ao sistema, bem como outros assuntos não afetos ao tema em estudo – prorrogação de prazo para entrega de dados nos livros eletrônicos e regras de “cruzamento” de dados de malha fiscal.

Designou-se, fls. 59-verso, reunião com o Subsecretário de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda do DF para melhor esclarecer os itens 9 a 12 do relato de fls. 20. A reunião foi realizada em 14/3/2016, fls. 61-63, com os seguintes esclarecimentos:

*“(...) a AgenciaNet foi disponibilizada para os usuários externos no início do ano de 2016, fase de implantação; que manteve também em uso o sistema eletrônico anterior “AGnet Antigo”, devido as instabilidades apresentadas pelo sistema novo (...)”;*

*“(...) esse sistema eletrônico foi homologado pelos usuários internos, mas na atual fase de implantação em que o usuário externo passa efetivamente a utilizar os serviços tem apresentado vários problemas (...)”;*

*“(...) acredito que no prazo de dois meses terá conseguido fazer com que todas as funcionalidades do sistema novo estejam em pleno funcionamento (...)”*



*" (...) a medida que cada uma das funcionalidades listadas passem a não apresentar nenhum problema, como por exemplo, a caixa de mensagens, tal funcionalidade passa a ser bloqueada no sistema antigo (...)"*

Foram juntados documentos às fls. 64-69 atinentes aos esclarecimentos feitos em reunião. Com o objetivo de serem esclarecidos outros pontos sobre o tema, foram designadas reuniões com o Subsecretário da Receita para tratar das dificuldades de acesso virtual pelo usuário externo do sistema AgenciaNet, fls. 71-73 e 74-75. Na reunião do dia 6/4/2016, fls. 71, o Subsecretário comprometeu-se a apresentar relatório sobre as reclamações quanto ao funcionamento do AgenciaNet, bem como apontar as soluções, contendo datas e prazos, a avaliação sobre a normatização de situações de falha do sistema e a prorrogação de prazos nos casos de problemas não solucionados no sistema. Na reunião do dia 10/5/2016, fls. 74, o Subsecretário apresentou o relatório solicitado anteriormente, fls. 76-82, comunicou a fase de elaboração de uma portaria alterando o prazo para envio dos arquivos do livro fiscal eletrônico, quando houver problemas técnicos nos sistemas, e ressaltou que ainda estava sendo usado o sistema antigo, concomitante ao sistema novo, para o envio do livro eletrônico. A Portaria retromencionada foi juntada às fls. 84.

Em 23/5/2016, fls. 85-87, foi realizada nova reunião com o Presidente do CRC/DF, o qual assinalou 3 pontos ainda falhos no sistema eletrônico: instabilidade do sítio eletrônico; dificuldade em finalizar a ficha de atualização cadastral no ingresso de novos sócios; e falta de retorno do atendimento virtual.

Realizou-se reunião, em 26/5/2016, fls. 89-91, com o Subsecretário da SUTIC/SEF e este comprometeu-se a encaminhar a esta PDDC as atas do Comitê de Gestão de Mudanças/Indisponibilidades que versam sobre as soluções e providências adotadas acerca dos problemas relacionados ao envio e recepção do livro eletrônico fiscal. As atas foram acostadas aos autos às fls. 93-97 e descrevem os procedimentos técnicos realizados para a solução dos problemas apresentados pelo sistema Agencia Net.

Observa-se, dos fatos descritos no procedimento, que o órgão fazendário disponibilizou o uso concomitante do sistema antigo – AGnet - e do sistema novo – Agencia Net -, no intuito de possibilitar um recurso alternativo aos usuários dos serviços da SEF em caso de falhas no sistema novo, implantado no início de 2016.

Ademais, foi instituído o Comitê de Gestão de Mudanças e de Incidentes, fls. 97, criado em razão da complexidade do ambiente tecnológico da SEF, da necessidade de



manutenção constante, da abrangência e criticidade dos sistemas fazendários, bem como da necessidade de garantir alta disponibilidade dos serviços da referida Secretaria colocados à disposição da Administração Pública Distrital e da comunidade em geral, com a finalidade de avaliar, discutir e aprovar procedimentos de mudança no ambiente tecnológico da SEF.

Verifica-se ainda a publicação da Portaria n. 84/2016, fls. 84, no DODF n. 93, de 17/5/2016, página 10, a qual possibilita a alteração do prazo de envio dos arquivos de dados contábeis quando constatados e não resolvidos problemas técnicos no sistema fiscal eletrônico.

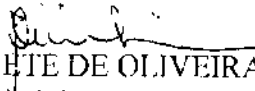
O artigo 127 da Constituição Federal incumbiu ao Ministério Público a defesa dos interesses sociais e individuais indisponíveis. A Lei Complementar n. 75, de 20/5/93, por seu turno, em seus artigos 11 e 12, atribuiu ao Procurador dos Direitos do Cidadão a defesa dos direitos constitucionais do cidadão visando à garantia do seu efetivo respeito pelos Poderes Públicos e pelos prestadores de serviços de relevância pública.

Pela análise do feito, denota-se que o órgão responsável pelos serviços eletrônicos de controle de dados fiscais no Distrito Federal está adotando as ações necessárias para o atendimento da pretensão inicial, eis que possibilitou o uso concomitante dos sistemas eletrônicos antigo e novo, instituiu Comitê de Gestão de Mudanças e de Incidentes com vistas a aprimorar seus sistemas informatizados e publicou Portaria permitindo a alteração do prazo de envio dos dados fiscais eletrônicos em caso de indisponibilidade do sistema. Dessa feita, inexistem razões que justifiquem a continuidade do feito nesta Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão.

Ante o exposto, determino o arquivamento do feito, nos termos do parágrafo único, do art. 4º, parágrafo 2º, da Resolução n. 78/2007 do Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, por não vislumbrar outra providência a ser adotada por esta Procuradoria Distrital.

Comuniquem-se.

Brasília, 18 de agosto de 2016.

  
MARIA ROSYNETE DE OLIVEIRA LIMA  
Procuradora Distrital dos Direitos do Cidadão  
MPDFT