

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA INTERNA

Nº 001/2018

SUBÁREA: TRANSPARÊNCIA

Relatório Final dos trabalhos de auditoria interna, realizados na Instituição, em conformidade com o Planejamento Anual das Atividades de Auditoria Interna (**PAINT**), no ano de 2018 e em conformidade com a Ordem de Serviço nº 006/2018, datada em 19/03/2018 - Transparência.

A. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A moderna Administração Pública deve estimular a transparência e a divulgação das ações governamentais visando a contribuir para o fortalecimento da democracia e do controle social.

Podemos encontrar menção aos dados publicados já na Constituição de 1988, Art.165, §3º

Art.165, §3º CF/1988: O Poder Executivo publicará, até trinta dias após o encerramento de cada bimestre, relatório resumido da execução orçamentária.

Corroborando com a Carta Magna de 1988, a Lei Complementar n.º 101/2000, Lei de Responsabilidade Fiscal, foi mais enfática e abordou em seu texto a importância da transparência para fins de controle social, descritas nos artigos 48º e 49º. Nestes, encontramos citações referentes à promoção de acesso à informação por parte dos cidadãos, a fim de motivar o controle social.

Após, regulamentos jurídicos foram promulgados com a finalidade de fomentar o acesso à informação para a população, evidenciando, dessa forma, o controle social. É o caso da Lei n.º 12.527/2011 e Decreto n.º 8.777/2016.

Para os órgãos de controle, a transparência é o melhor antídoto contra a corrupção, dado que ela é mais um mecanismo indutor para que os gestores públicos ajam com responsabilidade.

Uma gestão pública transparente permite à sociedade, com informações, colaborar no controle das ações de seus governantes, com intuito de checar se os recursos públicos estão sendo usados como deveriam.

De acordo com Castro (2013), o acompanhamento, por parte do cidadão, das informações relativas à gestão e da utilização dos recursos públicos, tende a contribuir para evitar a corrupção no país.

“É preciso que o cidadão acompanhe os atos da Administração Pública e de seus agentes e se conscientize deles, denunciando, quando for o caso. Para tanto, pode-se utilizar dos meios que têm sido colocados à sua disposição. Uma sociedade vigilante e participativa - com ação focada no interesse coletivo - contribuirá para melhorar a qualidade da Administração Pública, o respeito do administrador e a redução da corrupção no país” (CASTRO, 2013, p.343).

Da mesma forma, Guerra (2011), reforça que a intenção da promulgação dos ditames jurídicos é promover a transparência na gestão do gasto público, permitindo o controle pela população, por meio ao acesso da informação.

Podemos ainda classificar a Transparência como Ativa e Passiva. De acordo com a Controladoria Geral da União (CGU), na Transparência Ativa “a administração pública tem um custo para divulgar as informações e milhares de pessoas podem acessar as informações disponibilizadas”. Por sua vez, na Transparência Passiva “a administração pública incorre em custos com pessoal e serviços e consegue atender somente a quem solicitou a informação”.

Com o intuito de verificar as adequações da Instituição nos regulamentos que versam a transparência ativa e passiva, a UNAI efetuou em 2018 um planejamento de auditoria voltado a atender a esta demanda institucional, buscando avaliar os processos, controles e atendimento aos regulamentos legais. Assim, o tema acima passou a incorporar a Matriz de Risco dos trabalhos de Auditoria, inseridos no PAINT 2018, aprovado pelo Conselho Superior da Instituição e pela Controladoria Geral da União (CGU).

Os trabalhos foram realizados durante os meses de março/2018 e abril/2018 pela

Auditoria Regional Oeste, com supervisão da Auditoria Geral - Reitoria. O período engloba o tempo das análises, Relatório Preliminar e Relatório Final. Foram utilizados diversos procedimentos e técnicas de auditoria para a consecução dos objetivos pretendidos, em especial: indagação escrita e oral, diligências, análise do *site* oficial do IFSC e da Carta de Serviço ao Cidadão, análise legislativa e normativa e verificação de registros institucionais (processos, documentos e controles por planilhas ou sistemas informatizados).

Por fim informamos que nenhuma restrição foi imposta aos nossos exames.

B. OBJETIVOS

Para realização desta atividade, destacamos como objetivo principal:

Avaliar se as ações de transparência promovidas pelo Instituto Federal de Santa Catarina satisfazem os princípios e principais normas que regem o assunto, sem transpor o objetivo principal, relacionados os objetivos específicos dessa atividade de auditoria, os quais correspondem:

1. Verificar a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
2. Verificar a divulgação de informações de interesse público, independente de solicitações;
3. Verificar a utilização de meios de comunicação, viabilizados pela tecnologia da informação;
4. Buscar fomentar o desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
5. Buscar otimizar o controle social da administração pública.

C. ESCOPO DOS TRABALHOS

O escopo deste trabalho se limita:

Na verificação sintética¹ dos controles internos quanto a adequação da instituição a Lei 12.527/2011 - LAI (em especial quanto aos arts. 7º a 10 e art. 30), Decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a LAI), ao Art. 11 do Decreto nº 6.932/2009 (Carta de Serviço ao Cidadão), Decreto 8.777/2016 (Política de Dados Abertos) e Portaria IFSC 1782/2011 que regulamenta as atividades de ouvidoria no IFSC.

¹ Tende a ser resumido e sucinto.

A análise se deu com base nas informações contantes do *site* da IFSC e por meio de manifestações da gestão e dos principais setores/servidores envolvidos (SIC, Comunicação, Gabinete, Ouvidoria e direção dos Câmpus) em respostas solicitações de auditoria.

Para fins de avaliação do *site* do IFSC (em conformidade com a LAI), foram sistematizadas nos seguintes quesitos:

- 1) Pedido de informações por meio da *Internet*.
- 2) Relatório de pedidos de informação.
- 3) Informações organizacionais.
- 4) Registro de repasses ou transferências.
- 5) Registro de despesas.
- 6) Registro de receitas.
- 7) Relatório de Gestão e Prestação de Contas.
- 8) Informações sobre licitações, seus editais e resultados.
- 9) Informações sobre contratos celebrados.
- 10) Dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras.
- 11) Administração do patrimônio público – imóveis.
- 12) Administração do patrimônio público – veículos.
- 13) Recursos Humanos.
- 14) Diárias.
- 15) Publicação de respostas a perguntas mais frequentes.
- 16) Ferramenta de pesquisa.
- 17) Canal de Comunicação com o Cidadão (Ouvidoria).
- 18) Medidas para garantir atendimento a usuários com necessidade especiais.
- 19) Instrumento normativo interno que regulamente a LAI e/ou Portarias de designação e responsabilidade.
- 20) Serviços e atividades de interesse coletivo.
- 21) Publicações de atos oficiais.

Além desses quesitos, foram avaliados os seguintes conteúdos:

- 22) Carta de Serviços ao Cidadão.
- 23) Plano de Dados Abertos.

D. RESULTADOS DOS TRABALHOS

Na análise dos controles internos mantidos pela Instituição nos processos que envolvem e promovem a Transparência, observou-se algumas fragilidades que passaremos a apresentar a seguir.

Por oportuno, cabe mencionar que os itens classificados como “**Informação**”, constituí o registro das normalidades da gestão, de fatos ou contextualizações relevantes para o entendimento de determinado aspecto do trabalho, bem como as questões de auditoria elaboradas no decorrer do planejamento do trabalho.

Já as “**Constatações**” caracteriza-se pelo registro de situações indesejáveis identificadas durante a execução da ação de controle. Em geral, indica a existência de dificuldades, equívocos, situações que contrariam normas, critérios técnicos ou administrativos.

INFORMAÇÕES

INFORMAÇÃO 1

A primeira análise recaiu sobre os quesitos n.º 1 “*Pedido de Informações por meio da Internet*”² n.º 17 “*Canal de Comunicação com o Cidadão (Ouvidoria)*”³. Nossas análises revelaram que o *site* institucional possui meios para encaminhamento de pedidos de acesso à informação pela *Internet*.

Da mesma forma encontramos disponibilizado no *sítio* oficial da Instituição um *link* que traz informações sobre “*Perguntas Frequentes*” (quesito n.º 15), remetendo o usuário às respostas a perguntas mais frequentes da sociedade, como por exemplo, àquelas relacionadas à estrutura, competências, comunicação e também aos procedimentos para recorrer aos serviços prestados e às formas pelas quais é possível encontrar as informações mais buscadas na página oficial.

Constatamos que no *site* oficial da Instituição há o *link* “*Ferramenta de Busca*” (quesito n.º 16), que permite ao usuário a pesquisa de informações de maneira ágil, como

2 O link de que trata o quesito n.º 1 pode ser acessado através do endereço eletrônico <http://brasil.gov.br/barra#acesso-informacao> e <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx?ReturnUrl=%2Fsistema%2FPedido%2FDetalhePedido.aspx%3Fid%3DrbsYO5puRNM%3D&id=rbsYO5puRNM>=. Acesso em 12/04/2018.

3 Podemos encontrar o link referente ao formulário de acesso a informação de que trata o quesito n.º 17 no seguinte endereço eletrônico <http://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>. Acesso em 12/04/2018.

consta nas medidas que garantam o atendimento aos usuários com necessidades especiais (quesito n.º 18). Nesse último, embora a acessibilidade do sítio oficial não encontra-se nos padrões descritos pelo eMAG⁴ do Governo Federal, verificamos que a Instituição garante o mínimo de acessibilidade, podendo esta ser ampliada e melhorada.

O quesito n.º19 foi encontrado na página principal do sítio oficial da Instituição, na aba superior esquerda com a seguinte descrição “Acesso a Informação”. Ao clicar nesse *link* o usuário é direcionado para a página do Governo Federal que contém as informações referentes ao conteúdo da Lei n.º 12.527/2011.

INFORMAÇÃO 2

Nos quesitos n.º 4 “*Registro de repasses ou transferências*”, n.º 5 “*Registro de Despesas*” e n.º 6 “*Registro de Receitas*” verificamos que o *site* institucional do IFSC apresenta um *link* que oportuna o acesso às tais informações, de modo que o usuário possa acompanhar as receitas recebidas, as despesas realizadas e as transferências e convênios celebrados com a Instituição.

No *link* “Receitas e Despesas” contidas no sítio oficial da Instituição, encontramos divulgadas informações referentes a “*Diárias e Passagens*” (quesito n.º 14). São informações que remetem ao *site* da Transparência do Governo Federal, mas que constam dados sobre as viagens de acordo com o nome do servidor.

INFORMAÇÃO 3

O quesito n.º 7 “*Relatórios de Gestão e Prestação de Contas*”⁵ verificamos que consta *link* próprio no sítio oficial da Instituição, constando Relatórios de Gestão de 1999 a 2017 disponibilizados aos usuários para consulta.

Da mesma forma, o quesito n.º 9 “*Informações sobre contratos celebrados*”⁶ encontramos publicados em *link* próprio os contratos efetuados com a Instituição para consulta dos usuários.

4 Disponível em <http://emag.governoeletronico.gov.br/#s2.2>

5 Disponível em <http://www.ifsc.edu.br/relatorios-de-gestao>. Acesso em 12/04/2018

6 Disponível em <https://sig.ifsc.edu.br/public/ContratosPublic.do?aba=p-contratos&acao=156>. Acesso em 12/04/2018.

INFORMAÇÃO 4

Referente ao quesito n.º 13, que trata sobre a divulgação dos “*Recursos Humanos*” da Instituição, encontramos a existência de uma lista de servidores de acordo com o cargo e/ou função que desempenham, sua identificação nominal e o *câmpus* de lotação.

Por meio do endereço eletrônico <http://www.ifsc.edu.br/servidores>, acessando o Anuário Estatístico, encontramos um *link* contendo uma planilha com informações dos recursos humanos do IFSC. Também é possível acessar as informações por meio do endereço <http://dgc.ifsc.edu.br/peq/> e também no *site* institucional dos *câmpus*.

As informações referentes à remuneração dos servidores da Instituição podem ser encontradas no endereço eletrônico <http://transparencia.gov.br/>.

Também constatamos que na página de Acesso a Informação, no sítio oficial da Instituição, há um *link* específico, descrito como “Servidores”, que facilita a busca pelo usuário.

INFORMAÇÃO 5

Para aferição da transparência, verificamos os Serviços de Interesse Coletivo (quesito n.º 20), que diz respeito à divulgação das atividades típicas desenvolvidas pela Instituição, como informações sobre atividades de ensino (acesso, professores, disciplinas ministradas), atividades de extensão e pesquisa (acesso, projetos em andamento, editais) e assistência estudantil (bolsas, auxílios, editais).

As informações relacionadas aos grupos acima estão divulgadas no *site* institucional, por meio de *links* específicos para cada uma delas.

Da mesma forma que contém *link* para acesso as Publicações de Atos Oficiais (quesito n.º 21) e resultados das decisões dos colegiados da Instituição.

INFORMAÇÃO 6:

A informação n.º 6 é oriunda da Constatação n.º 2, do Relatório Preliminar de Auditoria Interna. Naquela, verificamos que a Instituição não estava atendendo a uma exigência legal, não divulgando os resultados de seus processos licitatórios, conforme previsto no Art.8º, §1º, inciso IV da Lei n.º 12.527/2011.

Em resposta, a gestão efetuou melhorias necessários para atendimento a esta exigência, divulgando os resultados de seus processos licitatórios por meio do endereço eletrônico <http://www.ifsc.edu.br/licitacoes>.

Dessa forma, passamos a suprimir a Constatação supracitada, transformando-a em informação, não sendo necessário seu monitoramento imediato.

CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÃO 1: Ausência de informações completas e padronizadas referente às informações organizacionais.

O quesito n.3º faz referência ao Artigo 8º, §1º, inciso I da Lei n.º 12.527/2011, que exige a publicação do registro de competências e da estrutura organizacional do órgão ou entidade, dos endereços e dos telefones das respectivas unidades e des seus horários de atendimento ao público.

Para efetuar essa análise, esta Unidade de Auditoria Interna selecionou três câmpus da Região Oeste (critério definido pela proximidade entre eles) e a Reitoria (Gabinete e Pró-reitorias) para verificação dos itens exigidos em lei.

Segue abaixo as principais constatações encontradas:

Quadro 1: Informações Organizacionais

Reitoria/Câmpus	Registro de Competências	Estrutura Organizacional	Endereço	Telefone	Horário de Atendimento
Reitoria - Gabinete	Não consta	Consta	Consta	Consta	Não Consta
Pró-Reitoria de Administração	Consta	Consta	Consta	Consta	Não Consta
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional	Consta	Consta	Consta	Consta	Não Consta
Pró-Reitoria de Ensino	Consta	Consta	Consta	Consta	Não Consta
Pró-Reitoria de Extensão e Relações Externas	Consta	Consta	Consta	Consta	Não Consta
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação	Consta	Consta	Consta	Consta	Não Consta
Câmpus Chapecó	Consta*	Consta parcialmente	Consta	Consta	Não Consta
Câmpus São Carlos	Consta*	Consta	Consta	Consta	Consta
Câmpus São Miguel do Oeste	Consta*	Consta	Consta	Consta	Consta

* Está descrito no site Institucional, por meio do endereço eletrônico <http://www.ifsc.edu.br/campus>

Fonte: da autora

Conforme visualizado no Quadro 1, o Gabinete da Reitoria e as Diretorias ligadas as Pró-reitorias não possuem divulgadas as suas competências, conforme prevê o Art.8º, §1º, inciso I, da Lei n.º 12.527/2011.

Referente a análise da divulgação de horário de atendimento, verificamos algumas fragilidades. As Pró-reitorias e Diretorias, bem como o Câmpus Chapecó (oriundo de nossa amostra de auditoria) não possuem como prática a divulgação da informação dos horários de atendimentos de seus setores/departamentos.

A IN n.º 01/2017-IFSC vem para reforçar a política de transparência na Instituição. Ela estabelece que os horários do corpo docente devem estar disponibilizados em formato de agenda no sítio da Instituição, para consulta da comunidade interna e externa. No entanto, constatamos que nem todos os docentes têm sua agenda publicada, o que vêm fragilizando esse instrumento de transparência.

Para o item “Estrutura Organizacional”, destacamos o caso encontrado no Câmpus Chapecó, que tem divulgado dados desatualizados em seu *site* institucional (nome do Diretor de Administração). Notamos que não há uma política de atualização das informações nos *sites*, ou seja, não está definido uma periodicidade para que as informações no sítio oficial sejam revistas e atualizadas.

Destacamos ainda, a ausência de padronização na publicação das informações entre os câmpus. Constatamos que as publicações estão sendo efetuadas de forma diferente em cada *site* institucional, sendo alguns com informações mais completas e outros com ausência de informações. Podemos ilustrar a constatação, citando como exemplos *sites* de dois câmpus: Chapecó e Canoinhas.

Não encontramos no sítio oficial do Câmpus Chapecó as atas e agendas de reuniões do Colegiado do Câmpus, nem as portarias emitidas pela Direção. Embora essa última encontra-se disponibilizada no sistema SIGRH, não encontramos no *site* do câmpus um *link* de acesso ou informação remetendo ao novo sistema.

Por sua vez, no Câmpus Canoinhas não encontramos *link* referente ao Colegiado do Câmpus, tão pouco informações sobre esse colegiado.

Oportuno, cabe mencionar que enviamos SA 006/2018-05 solicitando informações referentes à política de comunicação da Instituição e fomos informados que cada departamento/setor/diretoria é responsável pelo conteúdo de suas áreas e que a Diretoria de Comunicação Institucional é a curadora dos conteúdos postados.

No entanto, constatamos que não há uma padronização, tão pouco há alguma política institucionalizada, referente a quais informações devem ser publicadas nos Câmpus, a fim de garantir e promover a transparência e o controle. E, em se tratando de controle, com as constatações acima, verifica-se a ausência desse por parte da Diretoria de Comunicação da Instituição.

CAUSA

Como possíveis causas dessa constatação podemos destacar: a) inobservância à legislação vigente; b) ausência de política de atualização do *site* institucional, de forma que se sistematize as informações que são divulgadas ao público.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

Embora publicadas em sítio oficial, a inserção e atualização das informações disponibilizadas no Portal do IFSC são de responsabilidade das áreas técnicas relacionadas. A Diretoria de Comunicação (Dircom) disponibiliza o espaço e orienta as postagens dos conteúdos.

A Dircom fez o acompanhamento e execução da troca para o novo portal do IFSC, inaugurado em 14 de fevereiro de 2018. Com ele, uma série de mudanças foram promovidas, tanto no *layout* quanto nos conteúdos publicados. Todas as sessões do novo portal foram definidas em reuniões com as áreas fim, responsáveis pelo conteúdo, visando a atender os preceitos legais exigidos. Desde o lançamento, temos observado e avaliado pedidos de melhoria, buscando resguardar sempre o exigido em lei. Em algumas questões, percebemos a necessidade de atualizar normativas internas, noutras precisamos solicitar desenvolvimento de soluções técnicas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Dtic).

Ainda no processo de migração para o novo portal, a Dircom promoveu três capacitações, com os servidores responsáveis pelo conteúdo de cada área. Em 13 de dezembro de 2017, participaram 26 servidores. Em 20 de março de 2018, 21 servidores. E, em 24 de abril de 2018, foram apenas sete pessoas, uma vez que o treinamento era exclusivo aos assessores das pró-reitorias.

Referente às ações auditadas e constantes neste relatório preliminar, a Dircom passa a expor considerações quanto às constatações. Algumas ações necessárias já foram implementadas; para todas as demais a Dircom compromete-se a elaborar um calendário de verificações e acompanhamento. Uma das principais ações em curso refere-se ao controle por amostragem do conteúdo dos *sites* de *campus* e de áreas do portal do IFSC para orientações.

Em 2013 o IFSC lançou a Política de Comunicação, documento que norteia as ações da

área de comunicação da instituição, bem como seus públicos e seus canais de relacionamento. Há, inclusive, um capítulo da Política destinado inteiramente à criação, gestão e manutenção dos canais de comunicação e neles se incluem os *sites* dos *câmpus*. A Política foi construída coletivamente e com a participação de servidores de todos os *câmpus*. Junto ao lançamento do documento principal, ocorreu também o lançamento de diversos manuais dele derivados, tais como: - Atendimento ao Público, Comunicação Científica, Canais de Relacionamento, Planos de Comunicação, Gestão de Crises, Redação, Relacionamento com a Imprensa, Boas práticas de Liderança, Reuniões de Trabalho, Manual da Marca do IFSC;

Para além disso, quando do lançamento do novo portal, ocorreu também o lançamento de dois novos manuais: Manual de Publicação de Conteúdo e Manual para Coordenadores de Curso, que versam sobre as normas para publicação a atualização de novos conteúdos. Em especial, o Guia de Cursos remete à responsabilidade do coordenador de curso em manter as informações do respectivo curso atualizadas;

Quanto a outros conteúdos, fica difícil estipular um tempo de atualização, uma vez que eles devem ser atualizados sempre quando houver atualização de alguma informação constante no *site*;

Quanto à padronização de *sites* de *campus*, a Dircom informa que está com cronograma aprovado para iniciar a migração dos *sites* dos *campi* para a plataforma *Liferay*, a mesma que é atualmente utilizada no Portal do IFSC. Com isso, será corrigida a questão da padronização. A Dircom espera que até o final deste ano (2018) essa migração esteja concluída. A Planilha do Cronograma de ações consta em anexo.

As informações faltantes que constam no quadro1 já foram atualizadas para as UORGs da Reitoria. A Diretoria Executiva enviou um *e-mail* para a direção-geral dos *campi* solicitando a inserção das informações até a data de 08/06/2018.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

A Unidade de Auditoria Interna reconhece os esforços efetuados pela Diretoria de Comunicação para atender aos preceitos legais e promover a transparência na Instituição. De fato, o novo portal inaugurado tende a fomentar a transparência, uma vez que, confrontado com o antigo, tornou mais acessível a busca pelas informações. Também verificamos que, de um modo geral, a Instituição preocupou-se em divulgar as informações determinadas em lei, além de oferecer meios de coleta de dados facilitados ao usuário. No entanto, entendemos que ainda há necessidade de algumas melhorias para que a Instituição possa atender a esta exigência legal.

Conforme a resposta da gestão face a esta constatação, a Instituição busca melhorar a padronização de seu sítio oficial e dos sítios dos *câmpus*. Todavia, percebemos que

os sítios oficiais dos Câmpus ainda não seguem o padrão da Reitoria. Embora anunciado que a padronização será efetuada, nos preocupa a ausência de um controle de atualização das informações. Em alguns sítios, inclusive, encontramos informações ultrapassadas e desatualizadas. Também sentimos necessidade de adoção de controle de divulgação das informações pelos diversos setores da Instituição. Como cada setor é responsável pela divulgação da informação referente ao seu departamento, um controle torna-se necessário para que as informações divulgadas sejam de caráter relevante e tempestivos, além das obrigatórias por lei.

RECOMENDAÇÃO 1.1: Recomenda-se que a gestão promova a padronização dos sítios oficiais dos câmpus de acordo com o cronograma proposto, divulgando as informações relevantes, tempestivas e obrigatórias por lei.

RECOMENDAÇÃO 1.2: Recomenda-se a Instituição que crie mecanismo de controle das informações divulgadas em seu sítio oficial, criando procedimentos de atualização e supervisão das informações que atendam ao usuário de forma tempestiva, além de ser de fácil acesso e busca.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 3: Insuficiência de clareza na divulgação de informações referente à administração do patrimônio público

Essa análise buscou verificar se o IFSC apresenta seção específica, divulgando dados relacionados a obras e a projetos discriminados nos instrumentos de planejamento da Administração Pública (PPA, LDO e LOA) de acordo com o artigo 7º, inciso VII, alínea “a” e artigo 8º, § 1º, inciso V, da Lei nº 12.527/2011.

Da mesma forma foi verificado a existência de lista de bens imóveis pertencentes ao ente e/ou a ele locado bem como a existência de lista da frota de veículos pertencentes ao ente em atendimento aos artigos 7º e 8º, da Lei nº 12.527/2011.

Os resultados da análise revelaram que a Instituição adotou como forma de divulgação de algumas informações previstas na Lei n.º 12.527/2011, o Anuário Estatístico e o Relatório de Gestão.

Verificamos que as informações sobre os programas estão divulgadas no Anuário Estatístico⁷. Já as informações referentes às obras, aos veículos e aos imóveis encontramos divulgadas no Relatório de Gestão (*link* já descrito em constatação anterior). Contudo, a divulgação efetuada dessa forma dificulta o processo de busca pelo usuário, uma vez que ele precisa acessar um documento geral para a partir daí localizar a informação. Em nosso ponto de vista, essa informação deveria estar pública no portal, de forma acessível e de fácil localização.

CAUSA

Como possíveis causas podemos destacar: a) Falha na interpretação da legislação sobre a obrigatoriedade das informações;

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

Após recebimento deste relatório, a gestão do IFSC realizou uma pesquisa mais aprofundada acerca da disponibilização das informações descritas na Constatação 3 e até a data de 08/06/2018 faremos a atualização do *site* do IFSC.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:

Diante da manifestação positiva da gestão, esta Auditoria Interna ratifica a importância de facilitar a busca da informação pelo usuário, adotando mecanismos que melhor possam atender a esse fim. Embora tenhamos encontrado as informações referentes ao Patrimônio, entendemos que a forma de divulgação não é adequada, uma vez que o acesso não está claro e não há um meio facilitador ao usuário, como, por exemplo, um *link* que traga a informação do local onde ela se encontra.

⁷ Disponível em

https://public.tableau.com/profile/estatisticasifsc#!/vizhome/AnurioEstatsticoPROENIFSC2018anobase2017-DadosdeMatrculas_/AnurioEstatstico. Acesso em 12/04/2018.

RECOMENDAÇÃO 3.1: Recomenda-se a gestão que publique de forma adequada as informações referentes ao patrimônio do IFSC, em atendimento a Lei de Acesso à Informação.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 4: Fragilidades referente ao processo de tratamento de informação sigilosa.

Para fins de verificação quanto a classificação das informações, controles e procedimentos adotados pela Instituição, com a finalidade de preservar informações que são restritas e sigilosas, esta UNAI encaminhou a SA 006/2018-04 solicitando informações dessa natureza.

Referente à adoção de uma política de tratamento de informação sigilosa na Instituição, o responsável nos respondeu que segue as orientações da Lei n.º 12.527/2011 quanto a classificação e orientações de informação sigilosa, *“tais como dados pessoais, que não são fornecidos, com exceção dos casos previstos em lei”*.

Também solicitamos informações sobre a adoção de uma política de classificação quanto ao grau de sigilo das informações na Instituição e fomos informados de que *“e estão de acordo com a Lei”*.

O responsável acrescentou que a *“Diretoria de Gestão do Conhecimento nomeará uma comissão permanente para a elaboração de uma resolução de classificação dos documentos sigilosos do IFSC”*.

Assim, podemos constatar que não há controles instituídos e divulgados quanto ao procedimento e fluxo de sigilo das informações. Dessa forma, qualquer servidor poderia divulgar informações que deveriam estar restritas à Instituição.

Também constatamos que não há uma Comissão nomeada para efetuar a avaliação das informações quanto ao grau de sigilo, ficando essa análise restrita às classificações abrangentes e amplas da Lei n.º 12.527/2011.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para a ausência de controles, procedimentos e comissão instituída para análise e classificação das informações sigilosas no IFSC, as quais relatamos: a) ausência de política institucional que avalie e estabeleça controles e procedimentos quanto à classificação das informações sigilosas na Instituição; b) inobservância da legislação vigente e; c) ausência de Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos para classificação e orientação quanto ao tema.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

O Conselho Superior do IFSC, por meio da Resolução CONSUP Nº 52, de 24 de outubro de 2016, instituiu a Política de Segurança da Informação no IFSC, a qual define diretrizes e normas para o tratamento das informações produzidas ou custodiadas pela instituição. A fim de amparar tecnicamente a Instituição na tomada de decisões relacionadas à segurança da informação, foi instituído o CGSIC - Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação (Resolução Consup Nº 53, de 24 de outubro de 2016).

O artigo 21 do Regimento Interno do Comitê Gestor de Segurança da Informação do IFSC, mostrado abaixo, define nos incisos III e IV as Comissões que avaliarão e classificarão os documentos e as informações geradas pelo IFSC.

Art. 21. A GSIC deve compreender ações e métodos que visem a estabelecer parâmetros adequados, relacionados à segurança da informação e comunicação, para a disponibilização dos serviços, sistemas e infraestrutura que os apoiam, de forma que atendam aos requisitos mínimos de qualidade e reflitam as necessidades operacionais do IFSC.

Parágrafo único. De forma a promover a gestão e fomentar os aspectos de segurança da informação, o IFSC deve:

- I - definir uma estrutura adequada para a GSIC;
- II - instituir Grupo de Tratamento de Incidentes de Segurança (GTIS);
- III - instituir Comissão Permanente de Avaliação de Documentos - CPAD;
- IV - instituir Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS; e
- V - criar e manter um portal eletrônico que contenha um repositório de leis, normas, procedimentos e outros artefatos que colaborem para a manutenção, a divulgação e a auditoria da segurança da informação e comunicação, bem como instrumentos para capacitação dos usuários interessados.

Em reunião realizada no dia 09/05/2018 o CGSIC aprovou a composição das Comissões. O próximo passo é a nomeação dos membros dessas Comissões por portaria

da Reitoria e, posteriormente, iniciar os trabalhos. A gestão espera que até o final do mês de outubro de 2018 o IFSC tenha essa fragilidade superada.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

Por meio da resposta da gestão percebe-se algumas ações realizadas em atendimento a esta exigência legal. No entanto, a Política de Segurança da Informação e o Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação foram instituídos em 2016, sendo que passados quase dois anos a Instituição ainda não aprovou uma comissão que avaliará e classificará as informações de acordo com seu grau de sigilo.

A manifestação da gestão é que esta comissão tenha seus membros nomeados e efetivamente trabalhando até o final de outubro deste ano. Dessa forma, esta Unidade de Auditoria Interna ratifica a importância dos trabalhos que essa Comissão desempenhará, avaliando e classificando as informações que possam ser ou não divulgadas pela Instituição.

RECOMENDAÇÃO 4.1: Recomenda-se a gestão que efetue a nomeação dos membros que comporão a Comissão que iniciará os trabalhos de avaliação e classificação das informações divulgadas na Instituição, a fim de atender aos preceitos legais.

RECOMENDAÇÃO 4.2: Recomenda-se que, tão logo nomeada a Comissão acima descrita, a qual avaliará e classificará as informações na Instituição, que crie-se procedimentos e mecanismos de avaliação e verificação das informações que são disponibilizadas, atendendo aos preceitos legais.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 5: Ausência de local e informação referente ao SIC na Reitoria e nos Câmpus da Instituição.

O acesso a informação é essencial para a garantia da transparência e do controle social na gestão pública. A lei não se preocupou apenas com o acesso em sua forma por

meios eletrônicos, mas também garantiu de que usuários possam acessar a informação também por meio telefônico e até presencial.

Os artigos 8º e 9º, I da Lei n.º 12.527/2011 estabelece que o acesso as informações públicas será assegurado em locais e condições apropriadas. Corroborando, a Instrução Normativa IFSC n.º 007/2012, artigo 1º, §1º determina que os recepcionistas da Reitoria serão responsáveis pelo atendimento presencial ao cidadão.

Dessa forma, foram efetuadas diligências entre a equipe da UNAI para verificar o atendimento a essa demanda:

➤ Reitoria: não encontramos *banners*, nem cartazes informando sobre o SIC, conforme consta no Art.1º, §1º da IN n.º 07/2012 do IFSC, referente ao atendimento presencial ao cidadão. Questionamos a recepcionista a qual informou não ter conhecimento dessa atribuição e alegou que não foi capacitada para essa demanda. Também não possuía em seus poderes, os fomulários impressos para atendimento ao usuário da informação;

➤ Câmpus Chapecó: não encontramos *banners* e nem cartazes com divulgação do SIC. Não há departamento específico para atendimento a essa demanda, nem pessoal capacitado;

➤ Câmpus Lages: da mesma forma que o *câmpus* Chapecó, não encontramos informações sobre o SIC e nem pessoal qualificado para atendimento da demanda;

➤ Câmpus Florianópolis - Continente: assim como os demais, o *câmpus* nada oferecia de informação sobre o SIC.

Dessa maneira, podemos constatar a ausência de local apropriado e divulgação do SIC na Instituição, além de pessoal capacitado e responsável pelo atendimento ao usuário, tanto na Reitoria quanto nos Câmpus.

CAUSA

Como possíveis causas podemos destacar: a) ausência de política institucional de acesso à informação com local apropriado e pessoal capacitado; b) inobservância da legislação vigente; c) capacitação dos servidores envolvidos para atendimento ao usuário.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

Conforme consta na resposta ao quesito 2.2 da SA 006/2018-01, o local físico aberto do IFSC de atendimento ao público do SIC está divulgado no *site* institucional, <http://www.ifsc.edu.br/acesso-a-informacao>. Dessa forma, não se vislumbra que haja a ausência de política institucional ou local de acesso à informação. Apenas não houve capacitação da recepcionista para tal fim, sendo que nesse ponto, a legislação será revista para concentrar ao Ouvidor a competência de atendimento presencial ao cidadão.

Além disso, cabe ressaltar que no *site* institucional estão claramente divulgadas todas as formas de acesso ao SIC, razão pela qual se entende que não há a necessidade da existência de *banners* e folhetos de divulgação para que se tenha atendida a obrigação legal de divulgação do SIC.

Por fim, é importante salientar que não há determinação legal para que haja pessoal capacitado nos *campi* para atendimento presencial ao cidadão (a atividade está concentrada na Ouvidoria/Reitoria).

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

Quando efetuamos esta auditoria interna, buscamos avaliar os controles e o grau de adoção de mecanismos de transparência pela Instituição. Nessa análise, confrontamos os meios utilizados com a regulamentação vigente, mas também analisamos ações que a Instituição adota com o intuito de fortalecer e promover transparência de suas ações.

A IN n.º 07/2012-IFSC é um exemplo dessa promoção. Ela retrata a preocupação da Instituição em promulgar atos de divulgação e busca das informações pelo usuário.

No entanto, também encontramos algumas fragilidades. É o caso da ausência de local de busca de informações nos *campus*. Embora a manifestação da gestão é pela negativa da necessidade de ter um local apropriado para esse atendimento nos *campus*, entendemos que faz-se necessário, pois é onde se concentra o maior fluxo de pessoas, fortalecendo assim, a cultura de transparência e o incentivo ao controle social.

Ademais, cabe registrar o disposto no artigo 9 do decreto 7.724/2012 que sinaliza pela criação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de: I - atender e

orientar o público quanto ao acesso à informação; II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Destaca-se ainda, o artigo 10 do mesmo decreto que determina que SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, e que nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

Sendo assim, não resta dúvida que é necessário pelo menos uma pessoa no campus para atender a essa demanda, e que a publicação de cartazes reforça a cultura de transparência e *Accountability* e fomenta o controle social.

RECOMENDAÇÃO 5.1: Recomenda-se que a Instituição fortaleça os canais de acesso à informação com a divulgação de *banners* e cartazes do SIC e que capacite servidores ou recepcionistas dos câmpus para auxiliar a população na busca da informação desejada.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 6: Carta de Serviço ao Usuário com ausência de algumas informações obrigatórias

A Carta de Serviço ao Usuário é um mecanismo de transparência regulamentada pelo Decreto n.º 9.094/2017. É um documento elaborado pelos órgãos que prestam serviços à sociedade com a finalidade de informar aos cidadãos os serviços prestados por eles, como acessar e como obter tais serviços, além dos compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

No IFSC encontramos a Carta de Serviço ao Usuário disponibilizada em *link* próprio, acessando o campo “Acesso à Informação”⁸. Também analisando o documento, verificamos que a Instituição possui uma política de atualização de dados divulgados, uma vez que constam informações recentes, embora não tenham sido atualizadas em 2016 (segundo consta no Relatório de Gestão de 2016).

⁸ Disponível em <http://www.ifsc.edu.br/carta-de-servicos-ao-usuario>. Acessado em 18/04/2018.

Analisamos, na CSU da Instituição, se consta, entre outras informações: perfil institucional, estrutura organizacional, contendo endereço e horário de atendimento das diretorias/coordenações, cursos ministrados pela Instituição contendo principais características e informações sobre os diversos *câmpus*, contendo endereço, cursos ministrados e horário de atendimento.

Destas, porém, na leitura efetuada da Carta de Serviço ao Usuário da Instituição, contrapondo com o conteúdo que o decreto exige para divulgação, constatamos ausência de algumas informações:

1 - Documentos necessários para acessar o serviço (Art.11º, §2º, inciso II): não encontramos divulgado na CSU informação referente aos documentos necessários para ingressar na Instituição, nem como para realizar os cursos;

2 - Etapas para processamento do serviço (Art.11º, §2º, inciso III): da mesma forma, não estão claramente divulgadas informações sobre as etapas dos serviços prestados.

Em relação à realização de pesquisa de satisfação e de qualidade dos serviços prestados, verificamos que a Instituição realiza avaliação periodicamente, por meio do CPA - Comissão Própria de Avaliação. Os relatórios confeccionados pela CPA da Instituição estão disponíveis no *link* Acesso à Informação - Avaliação Institucional.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para a ausência de informações divulgadas na CSU, as quais relatamos: a) ausência de política institucional de atualização periódica da CSU e de avaliação de padrões de qualidade; b) inobservância da legislação vigente.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

A Carta de Serviço ao Usuário será revista para atender ao artigo 11, §2º, incisos II e III do Decreto 9.094/2017. Prazo: 29/08/2018

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

Diante da manifestação positiva da gestão, esta Unidade de Auditoria Interna ratifica a importância da atualização e divulgação das informações na Carta de Serviço ao Usuário, sendo esse um meio de promoção de transparência das ações da Instituição.

RECOMENDAÇÃO 6.1: Recomenda-se a Instituição que efetue a atualização e composição dos dados completos que estão ausentes em sua Carta de Serviços ao Usuário.

RECOMENDAÇÃO 6.2: Recomenda-se a Instituição que crie procedimentos de atualização de dados informados na Carta de Serviço ao Usuário, no mínimo, a cada ano, ou quando se fizer necessário.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 7: Fragilidades na divulgação da Carta de Serviço ao Usuário

O Decreto n.º 9.094/2017 trouxe a obrigatoriedade da divulgação da Carta de Serviço ao Usuário em seu artigo 18º, descrevendo os três meios de divulgação que as Instituições precisam atender:

“Artigo 18º: A Carta de Serviço ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! Deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I- nos locais de atendimento;

II- nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e

III- no Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br”.

Verificamos que a Carta de Serviço ao Usuário encontra-se divulgada no sítio oficial da Instituição, atendendo ao inciso II acima. No entanto, não encontramos o local de atendimento onde poderia estar disponível e também não a encontramos disponibilizada no Portal de Serviços do Governo Federal⁹.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para a ausência de divulgação da CSU, as quais relatamos: a) ausência de política institucional de divulgação da CSU; b)

⁹ Acesso de busca realizado em 23/04/2018.

inobservância da legislação vigente; e c) ausência de local e estrutura apropriada na Instituição para atendimento dela demanda.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

O *site* institucional será revisado para atender ao artigo 18, inciso I do Decreto 9.094/2017.

Porém, cabe ressaltar que o atendimento ao artigo 18, inciso III do Decreto 9.094/2017 compete ao Governo Federal, gestor do *site* www.servicos.gov.br Prazo 29/08/2018.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:

Diante da manifestação positiva da gestão, esta Unidade de Auditoria Interna ratifica a importância da atualização e divulgação das informações na Carta de Serviço ao Usuário, sendo este um meio de promoção de transparência das ações da Instituição.

RECOMENDAÇÃO 7.1: Recomenda-se a Instituição que crie procedimentos que promovam a divulgação da Carta de Serviço ao Usuário, facilitando o acesso e a busca pelo usuário.

RECOMENDAÇÃO 7.2: Recomenda-se a Instituição efetue a divulgação da Carta de Serviço ao Usuário em local de atendimento, conforme previsto no Artigo 18º, inciso I da Lei n.º 9.094/2017.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 8: Ausência de divulgação de relatório mensal de ouvidoria conforme prevista na Portaria n.º 1782/2011 IFSC.

A Ouvidoria no IFSC foi regulamentada pela Portaria n.º 1782/2011 e possui *link* próprio de acesso no sítio oficial da Instituição.

Encontramos as informações previstas em Relatório Anual de Ouvidoria, conforme o artigo 30º da Lei n.º 12.527/2011, divulgadas no Relatório de Gestão, item 5 - Relacionamento com a Sociedade.

No entanto, a Portaria IFSC n.º 1782/2011, Art.12º e Art.13º prevê

Art.12º: A Ouvidoria divulga, mensalmente, na página do IF-SC na Internet e na Intranet da Instituição, resumo dos dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

Art.13º: A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I- o número total das demandas recebidas no mês;

II- o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;

III- o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, denúncias, consultas e elogios. (grifos nosso)

Solicitamos ao Ouvidor da Instituição o relatório contendo as informações previstas nos artigos. No entanto, constatamos que não há divulgação dessas informações no *site* oficial da Instituição a cada dois meses, somente anual.

Também, segundo Ouvidor da Instituição, o prazo de resposta de cada informação solicitada é de 7 dias. No entanto, no Relatório de Ouvidoria encaminhado para análise desta Auditoria, não há informação referente a prazo/data de resposta ao usuário solicitante, o que impossibilita uma avaliação quanto ao tempo de retorno da informação.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para a ausência de informações divulgadas, as quais relatamos: a) inobservância da legislação vigente, b) ausência de uma política de divulgação dos dados de Ouvidoria para conhecimento do usuário, conforme previsto em legislação e, c) ausência de aprimoramento de divulgação da informação contemplando dados importantes, como o tempo de resposta ao usuário solicitante da informação.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR:

Após ciência deste relatório preliminar, reunimo-nos com a Diretoria Executiva do IFSC e avaliamos que a Portaria 1782/2011 precisa ser atualizada por exigir informações que extrapolam as normativas nacionais. Contudo, a Política de Comunicação do IFSC estabelece em seu capítulo 5, página 49, a necessidade de repasse do relatório sucinto dos atendimentos realizados pela Ouvidoria. Com a atualização do Portal essa prática foi

reavaliada e descontinuada. As questões mais recorrentes recebidas nos diversos canais de Comunicação do IFSC são sistematizadas e incluídas no caminho Início - O IFSC - Acesso à Informação - Perguntas Frequentes.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

Reconhecemos as tratativas da Instituição em promover a transparência das informações. A Portaria 1782/2011, que passou a regulamentar a atividade de Ouvidoria, é um regulamento interno e, dessa forma, determina algumas obrigações. Dentre elas está a obrigatoriedade da publicação, a cada dois meses, de relatório contendo resumos das solicitações encaminhadas à Ouvidoria.

Mesmo a gestão se pronunciando que a Portaria precisa ser atualizada, enquanto esta ainda não foi, continua contendo obrigações. Dessa forma, até a data de sua atualização, recomendamos que a gestão passe a observar alguns artigos que nela são determinados, como o que gerou esta constatação.

RECOMENDAÇÃO 8.1: Recomenda-se a Instituição que passe a compor no *site* oficial, o relatório do resumo dos dados gerais dos serviços solicitados à Ouvidoria, a cada dois meses, conforme previsto em regulamento interno. Não sendo mais possível este, que faça a alteração da regulamentação interna atendendo à legislação vigente.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 9: Necessidades de melhorias para atendimento a Portaria n.º 1782/2011 que regulamenta a Ouvidoria no IFSC.

Com o objetivo de verificar a atuação da Ouvidoria no IFSC, confrontando-a com as disposições de competência elencadas na Portaria n.º 1782/2011, enviamos a SA n.º 006/2018-04 solicitando informações referentes a duas atividades, quais sejam:

“Art.3º:

III: Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

IV: Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas”.

Referente ao inciso III, obtivemos como resposta que “a Ouvidoria está elaborando uma pesquisa de satisfação do usuário para identificar e interpretar o seu grau de satisfação”. Dessa forma, podemos julgar que até o momento a Instituição não havia realizado uma pesquisa de satisfação junto aos usuários, estando em desacordo com a Portaria que a regulamenta.

Por sua vez, em atendimento ao inciso IV, assim nos respondeu o Ouvidor da Instituição “O Ouvidor-Geral propõe soluções e oferece recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando necessárias, por meio de reuniões de gestores da Reitoria, sempre quando tal providência é identificada na atividade de Ouvidoria”. No entanto, não nos ficou claro em que momento e de que forma tal situação pode ser verificada, uma vez que não foi nos apresentado documentos que versam sobre o tema.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para a ausência de atendimento a alguns itens da Portaria n.º 1782/2011, as quais relatamos: a) inobservância da legislação vigente, b) ausência de uma política e planejamento do setor de Ouvidoria da Instituição e, c) ausência de estrutura com pessoal responsável para implantação das competências da Ouvidoria na Instituição.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

Conforme consta na resposta ao quesito 1 da SA 006/2018-04, a Ouvidoria elaborará uma pesquisa de satisfação do usuário para identificar e interpretar o seu grau de satisfação.

No que se refere ao atendimento ao artigo 3º, inciso IV, da Portaria n.º 1782/2011, apesar de não haver documento escrito, conforme consta na resposta ao quesito 2 da SA 006/2018-04, o Ouvidor participa das reuniões de gestores da Reitoria, ocasião na qual propõe soluções e oferece recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, sempre quando tal providência é identificada na atividade da Ouvidoria. Por tal razão, entende-se que não há inobservância da lei nesse ponto. Não obstante, o Ouvidor

passará a formalizar toda e qualquer ação ocorrida nas referidas reuniões, a fim de evidenciar a atividade prevista na lei.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:

Em virtude da manifestação positiva da gestão a esta Constatação, ratificamos a importância do serviço de Ouvidoria, sendo o principal elo entre Instituição e sociedade. Buscamos, em nossas análises, fortalecer a importância desse mecanismo de transparência, apontando fragilidades e recomendando melhorias.

RECOMENDAÇÃO 9.1: Recomenda-se à Ouvidoria do IFSC que crie procedimentos e manuais determinando prazos e rotinas para aplicação de pesquisa de satisfação ao usuário, atendendo ao regulamento interno e buscando mensurar a qualidade dos serviços prestados.

RECOMENDAÇÃO 9.2: Recomenda-se à Ouvidoria do IFSC, quando da elaboração de recomendações sobre aspectos relevantes, visando à melhoria dos serviços prestados, que seja realizado de maneira formal, por meio de notas ou relatório de ouvidoria, de forma a auxiliar a gestão na tomada de decisões com vistas ao cumprimento dos objetivos e ao desenvolvimento de planos estratégicos futuros.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

CONSTATAÇÃO 10: Ausência de confecção e envio à CGU de Relatório anual de monitoramento da LAI.

O Decreto n.º 7.724/2012, que regulamenta a Lei n.º 12.527/2011, trouxe algumas obrigações às Instituições, dentre elas, o envio anual de relatório à Controladoria Geral da União - CGU:

“Art.67º: O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:
[...]

II: avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria Geral da União”(sem grifo no original).

Esta Auditoria Interna encaminhou *e-mail* solicitando os relatórios e ofícios de encaminhamento à CGU para a Ouvidoria da Instituição. Porém, até a finalização deste relatório ainda não havíamos recebido um retorno, o que nos leva a constatar que esse artigo do Decreto não foi atendido.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para o não envio de relatório anual à CGU, as quais relatamos: a) inobservância da legislação vigente, b) ausência de uma política de monitoramento das atividades do SIC na Instituição e, c) ausência de estrutura com pessoal responsável para implantação e monitoramento das atividades do SIC na Instituição.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

O Ouvidor respondeu a solicitação enviada por *e-mail* pela Auditoria em 27/04/2018, nos termos abaixo transcritos:

Em resposta ao seu questionamento, informamos que o IFSC cumpre a determinação prevista no art. 67, II, do Decreto n.º 7.724/2012, por meio do preenchimento de um questionário enviado anualmente pela CGU.

Conforme consta no e-mail anexo, a CGU elaborou um questionário para substituir o envio obrigatório de relatório anual, sendo que seu preenchimento se dá por meio de um link disponibilizado no site da CGU (<https://formularios.cgu.gov.br/index.php/751141?lang=pt-BR>), o qual não está mais disponível.

Sendo assim, resta prejudicado o envio do documento solicitado por esta Auditoria.

Cabe, porém, repisar que o IFSC atende à determinação legal.

Estamos à disposição.

Atenciosamente,

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:

De fato recebemos o *e-mail* quando já havíamos encerrado o Relatório Preliminar, o que fez gerar esta constatação. Não conseguimos visualizar a comprovação da entrega do Relatório à CGU (conforme descrito no *e-mail* enviado). Dessa forma, esta constatação não será suprimida, no entanto, monitoraremos os próximos relatórios enviados à CGU para baixa da Constatação.

RECOMENDAÇÃO 10.1: Recomenda-se a gestão que efetue a entrega anual do relatório previsto no Art.67º, II do Decreto n.º 7.724/2012, a fim de atender aos regulamentos vigentes.

RECOMENDAÇÃO 10.2: Recomenda-se a gestão que, tão logo envie o Relatório Anual à CGU, encaminhe uma cópia para a Auditoria para baixa desta constatação.

Prazo para atendimento: 31/01/2019.

CONSTATAÇÃO 11: Ausência de elaboração e divulgação do Plano de Dados Abertos da Instituição.

De acordo com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão¹⁰, “o *Plano de Dados Abertos (PDA)* é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados, inclusive geoespacializados (...) obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações”.

O Decreto n.º 8.777/2016 é o regulamento jurídico que institui o PDA nos órgãos do Governo Federal.

Com vistas a certificar a adoção do PDA na Instituição, enviamos a SA n.º 006/2018-03 solicitando informações quanto a implantação do plano no IFSC, uma vez que não o encontramos disponibilizado no sítio oficial.

10 Disponível em <http://www.planejamento.gov.br/tema/governo-aberto/plano-de-dados-abertos-pda>. Acesso em 24/04/2018.

Em resposta, o responsável pela elaboração e implantação do PDA nos informou que este *“encontra-se em fase final de elaboração e posterior apreciação no Consup, com data para 25/06”*.

Porém, de acordo com o Art.9º do Decreto n.º 8.777/2016, as Instituições possuem um prazo de 60 dias para elaboração e publicação do PDA e a divulgá-lo no sítio eletrônico. Dessa forma, considerando que o decreto foi publicado em 11/05/2016, constatamos que a Instituição está em desacordo com a regulamentação vigente.

CAUSA

Verificamos algumas possíveis causas para a ausência de elaboração e divulgação do PDA na Instituição, as quais relatamos: a) inobservância da legislação vigente, b) ausência de uma política de elaboração e divulgação do PDA, conforme previsto em legislação e, c) ausência de estrutura com pessoal responsável para implantação do PDA na Instituição.

MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

O Plano de Dados Abertos está em fase final de elaboração pela Diretoria de Gestão do Conhecimento, para posterior apreciação no Consup, com data para 25/06.

ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA:

Diante da manifestação positiva da gestão, esta Unidade de Auditoria Interna ratifica a importância da divulgação do Plano de Dados Abertos na Instituição. É mais um mecanismo de promoção da transparência e do controle social.

RECOMENDAÇÃO 11.1: Recomenda-se a Instituição que divulgue em seu sítio oficial, acessível à sociedade, seu Plano de Dados Abertos, conforme previsto em regulamento vigente.

Prazo para atendimento: 31/12/2018.

E. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a finalização dos trabalhos de análise documental e em campo, concluímos que a área de Transparência merece uma atenção especial dos Gestores. Percebemos que a Instituição ainda caminha em direção à promoção da Transparência e do controle social, questões tão importantes em dias atuais. Ressaltamos que, no entendimento desta Unidade de Auditoria, as principais constatações decorrem ausência de manuais, procedimentos, cursos de capacitação e de um trabalho de fortalecimento junto a comunidade interna da importância do tema.

Informamos que a Unidade de Auditoria Interna acompanhará e monitorará o efetivo acolhimento das recomendações propostas, entretanto, esclarecemos que independente das recomendações que serão objeto de monitoramento, cabe à gestão à análise de cada item destacado neste Relatório, sendo que o acatamento das sugestões constitui interesse exclusivo dos gestores.

Chapecó, 24 de maio de 2018.

Tamara Maria Bordin
Auditora Interna
Região Oeste - UNAI/IFSC
Matrícula SIAPE: 1822044

De acordo,

João Clovis Schmitz
Auditor-Chefe
Matrícula SIAPE 1742259

*OBS: O documento original encontra-se assinado.