



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
Unidade de Auditoria Interna Governamental

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Reitoria

Comunicação Social Institucional– PAINT 2019

Santa Maria/RS

Ministério da Educação – MEC
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Unidade de Auditoria Interna Governamental

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Unidade Examinada: **Reitoria**

Ação PAINT: **13 – Gerenciamento do Gabinete - Comunicação Social Institucional**

Ordem de Serviço: **12/2019**

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

CF/1988 – Constituição Federal de 1988

CONSUP – Conselho Superior do IFFar

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

IFFAR – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha

IFSC - Instituto Federal de Santa Catarina

IN – Instrução Normativa

MPOG – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

OS – Ordem de Serviço

PAINT – Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

SA – Solicitação de Auditoria

SECOM – Secretaria de Comunicação

STN – Secretaria do Tesouro Nacional

UAIG – Unidade de Auditoria Interna Governamental

SCI - Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal

SUMÁRIO

MISSÃO DA UAIG	5
RESUMO	6
INTRODUÇÃO	7
RESULTADOS DOS EXAMES	9
Informações Extraídas das evidências.....	9
Achados.....	10
1- Falha de informação no sítio institucional sobre contratos administrativos celebrados	10
2- Ausência no sítio institucional de medidas de acessibilidade ao conteúdo para pessoas com deficiência, e conteúdo diverso do esperado na aba acessibilidade.....	10
3- Documentos legais institucionais desatualizados	11
4- Ausência de avaliação constante/periódica da Política de Comunicação da Instituição	12
5- Ausência de avaliação da comunicação interna	13
6- Ausência de informações sobre a prestação de serviços na Carta de Serviços ao Usuário	14
7- Ausência de publicação do rol e documentos com classificações/desclassificação de sigilo de informações	14
8- Ausência de publicação mensal do resumo dos dados gerais dos serviços de ouvidoria dos dois meses antecedentes.....	15
9- Ausência de Programas de Capacitação e/ou Diretrizes a respeito ao relacionamento com a imprensa/mídias sociais	16
10- Ausência de efetivação e publicações de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela instituição.....	17
11- Não há Planos Anuais de Comunicação para a Instituição, elaborados pela Secretaria de Comunicação – SECOM	18
12- Ausência de orientações de uso e de informações do formulário Simplifique nos locais de atendimento na Reitoria e nos campi do IFFar.....	18
13- Ausência do Manual de Serviços Gráficos, Manual de Criação de Gestão de Mídias Sociais, Manual de Rede Sociais e Manual de Cerimonial e Eventos.....	19
14- Falta de links e abas de fácil acesso às informações no sítio institucional, e ausência de dados na aba de consulta	20
RECOMENDAÇÕES.....	22
CONCLUSÃO.....	24

MISSÃO DA UAIG

A Unidade de Auditoria Interna Governamental (UAIG) do IFFar, conforme o seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução CONSUP n° 014/2019, é órgão singular responsável pela atividade de auditoria interna da Instituição, atuando também como auxiliar do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal (SCI), prestando apoio aos órgãos e às unidades que o integram, e tem por objetivo fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle, bem como adicionar valor e melhorar as operações institucionais, exercendo atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, com foco em governança, gestão de riscos e controles internos.

RESUMO

A ação de Auditoria em Comunicação Social Institucional tem como objetivo avaliar a conformidade dos procedimentos, a adequação e suficiência dos controles internos administrativos e o alcance dos objetivos propostos sobre a área em análise.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha no cumprimento de sua missão institucional em acordo ao PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional promove a educação profissional, científica e tecnológica, pública e gratuita, por meio do ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação integral do cidadão e no desenvolvimento sustentável.

Considerando o escopo do trabalho, os processos referentes à Comunicação Social Institucional, constatou-se a necessidade de melhorias e fortalecimento dos controles internos existentes, e o acompanhamento contínuo dos processos. Os achados apresentados neste relatório devem ser analisados pela gestão administrativa da entidade quanto a sua eficácia, uma vez que a efetividade dessa ação é primordial para a consecução das finalidades institucionais. Ainda, o atendimento as considerações ora propostas refletirão no comprometimento da gestão com o fortalecimento dos controles internos e com o acolhimento das disposições legais.

Destaca-se que a atuação da Auditoria Interna é indispensável para auxiliar no pleno funcionamento da Instituição, visto ser uma importante ferramenta de auxílio no seu processo de gestão, detectando e prevenindo possíveis falhas, bem como avaliando e examinando as atividades desempenhadas pela mesma.

Este relatório não tem a intenção de esgotar as possibilidades de inconsistências que podem ser observadas, mas sim servir como orientação para as boas práticas da administração pública.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho veio concretizar a Ação nº 13 – referente ao Macroprocesso Gerenciamento do Gabinete, prevista no Anexo III do PAINT, e tem por finalidade “avaliar a conformidade dos procedimentos, a adequação e suficiência dos controles internos administrativos no que tange à Comunicação Social Institucional, com foco na transparência”.

Os exames têm como escopo materiais e ações realizadas pela Comunicação Social Institucional compreendendo ações da Secretaria de Comunicação, Ouvidoria e Secretaria de Governança.

Como subsídio e suporte normativo, observou-se as regras e preceitos contidos na legislação vigente.

Os critérios estabelecidos se justificam e fundamentam a seleção do objeto deste exame a partir da definição dos principais processos institucionais que são a materialidade, relevância, criticidade e a oportunidade, conforme a matriz de análise de macroprocessos que deu origem ao PAINT 2019.

O objetivo deste trabalho foi também o de responder às seguintes questões de auditoria, como segue:

- O IFFar se adequou e atende ao disposto da Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 7.724/2012?
- Como está a publicidade dos atos dos colegiados e direção de campus do IFFAR?
- Como é tratada a informação sigilosa no âmbito do IFFAR?
- Existe no IFFAR uma Política e um Plano de Dados Abertos? - Em caso afirmativo, está em conformidade com o que determina o Decreto nº 8.777/2016? - Em caso negativo, existe previsão para implementação da Política e para o Plano de Dados Abertos?
- O IFFar elabora e divulga Carta de Serviços ao Cidadão, com atualização periódica e contendo os critérios mínimos de informar ao cidadão os serviços prestados pela instituição, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público?

Para a realização da análise foi elaborada Matriz de Planejamento a partir de onde, por sua vez, foram formuladas outras questões, consideradas a legislação vigente aplicável e as boas práticas administrativas da gestão. Essas questões derivadas foram elencadas e constituíram o *checklist* de auditoria, que foi a base para a realização dos trabalhos de campo. Dessa forma, ainda foi possível identificar o ambiente de controle nos parâmetros quanto ao cumprimento das responsabilidades e da avaliação organizacional.

Cabe referenciar sobre a mensuração nos trabalhos executados: inicialmente, os riscos são apurados em uma matriz, que foi elaborada por este órgão de auditoria interna em relação a cada processo/temática, com a finalidade de estes serem classificados por

nível/intensidade. Na execução dos trabalhos, foram avaliados os controles internos adotados visando minimizar os riscos, provindos de erros ou de fraude.

Após a aplicação das técnicas de auditoria para coleta de dados e informações, estas foram processadas e avaliadas de forma a compor os “achados de auditoria”, aqui tratados como “resultados dos exames”. Após, é dada ciência ao(s) gestor(es) responsáveis para que emitam manifestação sobre cada um dos achados. Diante da resposta dos gestores, os auditores designados elaborarão as recomendações, que são preparadas para sanar os achados de auditoria.

Não houve limitações ou restrições ao trabalho que influenciaram nas respostas as questões de auditoria.

A equipe de auditoria solicitou mediante SA a disponibilização dos documentos referentes à Comunicação Social Institucional para verificação de registros que contemplam todo o processo dos projetos. Além disso, foi efetuada indagação escrita a Ouvidoria e a SECOM, onde foram feitos alguns questionamentos acerca da documentação, divulgação de dados no sítio institucional e demais questões que envolvem a Comunicação.

RESULTADOS DOS EXAMES

Informações extraídas das evidências

Informação: A Política de Comunicação da Instituição não possui numeração em suas páginas, estando em desconformidade ao que consta em normas Técnicas (ABNT) Brasil.

Informação: Atentar ao Decreto nº 9.094/2017 onde consta no seu art. 18-A parágrafo 1º e 2º, sobre a obrigatoriedade da divulgação dos serviços públicos, assim como, a criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público no Portal de Serviços do Governo Federal.

Informação: A equipe de auditoria verificou o Plano de Dados Abertos do IFFar e constatou-se que há necessidade de atualização, uma vez que se refere ao biênio 2017-2019.

Informação: Não foram encontrados no sítio institucional links de acesso a portais externos como Portal da Transparência do Governo Federal, uma vez que o inciso IV do art. 3º da Lei nº 12.527/2011 traz como diretriz à Administração Pública o fomento ao desenvolvimento a cultura da transparência, além do acesso a informação. Além do art. 48, II, da Lei Complementar nº 101/2000 que trata dos instrumentos de transparência da gestão.

ACHADOS

Achado 01: Falha de informação no sítio institucional sobre contratos administrativos celebrados.

Descrição: Ao consultar os contratos administrativos na aba Acesso a Informação consta Licitações e Contratos; ao abrir contratos, o link apresenta erro. O acesso aos contratos administrativos só é possível dentro da aba Administração, no link contratos que dá acesso ao SIPAC. Sendo que em obras contratadas não há informação disponibilizada.

Critério: Art. 8º, § 1º, IV da Lei nº 12.527/2011.

Condição: Durante a análise, a equipe de auditoria verificou que as informações constantes na parte indicativa de atividades a serem desenvolvidas não são de fácil acesso ao usuário externo, dificultando a efetiva verificação.

Causa: Fragilidades na conferência e aderência das informações disponibilizadas.

Consequência/Efeito: A ausência de informações viáveis aos usuários internos e principalmente externos e suas respectivas consultas impossibilita a efetiva utilização dos serviços.

Conclusão: Tendo em vista o constatado, identificaram-se fragilidades no sítio institucional referentes à divulgação de informações.

Manifestação da Gestão: Concordamos.

Informamos que a Diretoria de Compras, Licitações e Contratos foi notificada, conforme o Memorando Nº 125/2020, anexo.

Análise da auditoria: conforme constatado e manifestado pela gestão do IFFAR é possível de solução em curto/médio prazo a divulgação de informações sobre os contratos administrativos fechados para com a administração da autarquia, ficando, portanto, um fácil acesso aos usuários que manifestem interesse em consulta.

Achado 02: Ausência no sítio institucional de medidas de acessibilidade ao conteúdo para pessoas com deficiência, e conteúdo diverso do esperado na aba acessibilidade.

Descrição: Não foram encontradas no site medidas de acessibilidade para as pessoas com deficiência, não havendo, inclusive, tradução em libras no sítio institucional, pois ao consultar o sítio do Instituto Federal Farroupilha consta a visualização “acessível em libras”, mas ao clicar no respectivo ícone, mostra-se a mensagem “erro”. Também verificou-se que ao acessar a aba Acessibilidade constam dois links, um deles “Acesso Digital” (link externo) e ao acessar este link é remetido ao site: <https://all-best-betting-sites.com/>, ou seja, o conteúdo é diverso à acessibilidade. A auditoria interna, mediante Solicitação de Auditoria nº 21/2019, questionou sobre as medidas adotadas para garantir acessibilidade de conteúdo no sítio institucional para pessoas com deficiências, obtendo como resposta da Secretaria de Comunicação Institucional do IFFar o que segue: “a responsabilidade pela programação do site, incluindo acessibilidade é da DTI”.

Critério: Art. 8º, § 3º, VIII da Lei nº 12.527/2011.

Condição: Não foram encontradas ou descritas quando solicitadas as medidas adotadas para garantir o livre acesso ao conteúdo por pessoas com deficiências no sítio da instituição. Nos momentos da consulta não foi possível ter acesso à tradução em libras, pois somente mensagens de erro eram exibidas impossibilitando a visualização por parte desta auditoria. Quando consultada por esta auditoria, não foi possível determinar a acessibilidade através dos links que constam na aba em pesquisa.

Causa: Falta de descrição das medidas necessárias à acessibilidade no sítio. Falha de tradução e interpretação em libras dos conteúdos disponibilizados no sítio. Falha na apresentação do conteúdo dos links.

Consequência/Efeito: A falta de condições de acessibilidade no sítio da Instituição, além de não estar em conformidade com a legislação, implica na impossibilidade de acesso as informações por parte das pessoas com deficiência. A situação identificada impossibilita o cumprimento da normativa vigente, que determina que é dever dos órgãos e entidades públicas promover e adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Conclusão: Tendo em vista o constatado, identificou-se fragilidades no sítio institucional referentes à divulgação acessível de informações. A falta de tradução em libras contribui para a dificuldade de acesso ao conteúdo por pessoas com deficiência, demonstrando, assim, fragilidades nos controles internos administrativos no que se refere à acessibilidade. Além de ferir as determinações constantes na legislação, isto compromete também a imagem institucional perante usuários que necessitam dos recursos de acessibilidade.

Manifestação da gestão: Concordamos parcialmente.

O ícone "acessível também em libras" é disponibilizado pela vinculação à barra de informações da rede federal, entretanto há uma incompatibilidade entre o sistema de gerenciamento de conteúdo utilizado na instituição desde 2016, Joomla, e a aplicação disponibilizada pela barra GOV.BR.

No que diz respeito à indicação de não existência de formas de acessibilidade no site, o visitante pode utilizar softwares externos de leitura de telas, a exemplo do vLibras. Além disso, a locução dos conteúdos está disponível no site.

Em relação ao link referido, informamos que o link registrado no sistema é <http://acessodigital.net/links.html>, o qual, aparentemente, deixou de existir e acaba redirecionado. É necessário que seja revisto o conteúdo ali expresso. Informamos que solicitamos à Diretoria de Tecnologia da Informação verificar o referido link, conforme o Memorando Nº 125/2020, anexo.

Análise da auditoria: Em análise a resposta apresentada, num primeiro momento pós consulta, os links e abas de acesso continuam apresentando erros conformes mencionados na ocasião. Portanto a equipe de auditoria recomenda nesse sentido.

Achado 03: Documentos legais institucionais desatualizados.

Descrição: A Carta de Serviços ao Usuário encontra-se desatualizada, tendo em vista que é de 2016, havendo legislação atualizada em anos posteriores, que regulamenta seus dispositivos. A Política de Comunicação do Instituto Federal Farroupilha também está desatualizada, e constam informações remetendo ao IFSC (Instituto Federal de Santa Catarina).

Critério: Decreto nº 9.094/2017 e Art. 8º, § 3º, VI da Lei nº 12.527/2011.

Condição: A Carta de serviços ao Usuário, quando pesquisada no sítio institucional, encontrou-se fora das normativas atuais vigentes, inclusive a nominativa, a qual houve mudanças. A Política de Comunicação quando pesquisada no sítio institucional também encontrou-se fora das normativas atuais vigentes, bem como fora dos padrões estabelecidos pelo Manual de Redação Oficial do Instituto Federal Farroupilha.

Causa: Falta de atualização no atendimento referente à legislação.

Consequência/Efeito: Documentos importantes desatualizados geram riscos de imagem quando se trata de instituições que prestam serviços de natureza pública.

Conclusão: Sendo a Carta de Serviços ao Usuário um documento importante quando se trata da apresentação da instituição aos usuários e os serviços prestados por esta, é de extrema importância que todo conteúdo e forma estejam atualizados e regidos pelos normativos. A Política de Comunicação possui extrema relevância para a instituição, assim, sua elaboração e utilização precisam estar em constante revisão e atualização.

Manifestação da gestão: Concordamos parcialmente.

A Política de Comunicação do IFFar passa por revisão neste primeiro semestre de 2020, conforme cronograma de atividades da Secretaria de Comunicação (Secom). Essa ação tem como objetivo atualizar informações, realizar correções necessárias e alinhar o documento ao atual Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Conforme cronograma da Secom, a versão revisada e atualizada da Política de Comunicação seria submetida para apreciação do Conselho Superior no dia 28 de abril de 2020, encaminhando-se para análise, dessa forma, na reunião agendada para o dia 28 de maio de 2020. Contudo, por causa dos impactos da adoção do trabalho remoto, em resposta aos riscos da Covid-19, e da priorização de ações de enfrentamento ao Coronavírus, o envio precisou ser postergado.

Após a aprovação do Consup, a respectiva resolução (em conformidade com as normas de redação oficial) e a versão diagramada da Política de Comunicação (com a devida numeração de páginas e as demais formatações ABNT) serão disponibilizadas no portal do IFFar.

A menção ao IFSC em alguns trechos justifica-se pelo fato de a Política de Comunicação daquele Instituto ter sido uma importante referência, à época, para a elaboração da política do IFFar — conforme explicitado na terceira página do documento.

Análise da auditoria: em análise à manifestação da gestão, percebeu-se a confirmação da realidade encontrada em pesquisas anteriores em relação à desatualização dos documentos legais institucionais, porém como foi exposto, encontra-se em momento de atualização que será amplamente divulgada pela órgãos responsáveis após revisões e aprovações necessárias. Contudo não foi mencionado algo sobre a Carta de Serviços ao Usuário, documento este muito importante em uma instituição que presta serviços públicos.

Achado 04: Ausência de avaliação constante/periódica da Política de Comunicação da Instituição.

Descrição: Ausência de avaliação constante/periódica da Política de Comunicação da Instituição conforme consta no próprio documento.

Critério: Resolução CONSUP nº 010/2017, suposta página 13.

Condição: Em questionamento contido na Solicitação de Auditoria nº 21/2019 AUDIN quanto à periodicidade de avaliação da Política de Comunicação do IFFar, obteve-se como resposta “Não existe uma periodicidade, será reavaliada no início de 2020, em virtude das mudanças no PDI”.

Causa: Desconhecimento sobre a necessidade da periodicidade de avaliação da Política de Comunicação institucional.

Consequência/Efeito: Documentos importantes desatualizados geram riscos de imagem quando se tratando de instituições que prestam serviços de natureza pública, bem como fragilizam a governança da área.

Conclusão: A ausência de avaliação constante/periódica da Política de Comunicação da Instituição gera riscos de imagem, que devem ser evitados para uma boa governança.

Manifestação da gestão: Discordamos.

A necessidade de avaliação está prevista na Política de Comunicação; o documento não especifica, porém, a periodicidade com que essa avaliação — e, conseqüentemente, atualização — deve ser realizada.

De acordo com a Resolução Consup Nº 010/2017, "A Política de Comunicação precisa ser permanentemente avaliada e, sempre que necessário, incorporar novos objetivos institucionais e demandas de seus públicos de interesse" (p. 4, grifos nossos).

Essa necessidade foi identificada a partir da publicação do PDI 2019–2026. Por conta disso, a Política de Comunicação do IFFar passa por revisão neste primeiro semestre de 2020, conforme cronograma de atividades da Secom. Essa ação tem como objetivo atualizar informações, realizar correções necessárias e alinhar o documento ao PDI.

Análise da auditoria: conforme manifestação, a gestão reconhece que a Política de Comunicação precisa ser revista e avaliada sempre que necessário, com o objetivo de atualizar e alinhar as diretrizes do PDI institucional.

Achado 05: Ausência de avaliação da comunicação interna.

Descrição: A auditoria não encontrou instrumento de avaliação da comunicação interna do Instituto, como pesquisas de opiniões, questionários, entre outros.

Critério: Resolução CONSUP nº 010/2017, supostas páginas 12 e 13.

Condição: Quando indagada sobre se a instituição possui ou realiza algum meio de avaliação da comunicação interna, como pesquisas de opiniões de usuários, questionários direcionados para este fim, obteve-se como resposta “Não” (item 5.5. da Solicitação de Auditoria nº 21/2019; Memorando Eletrônico nº 945/2019 – Gabinete do(a) Reitor(a)/Reitoria/IF Farroupilha).

Causa: Desconhecimento sobre a necessidade de avaliação da comunicação interna.

Consequência/Efeito: Uma política ou processo adotado pela Instituição deve passar por avaliações periódicas a fim de serem medidas sua eficácia e efetividade; logo, quando não realizadas, podem comprometer o bom andamento dos fluxos institucionais.

Conclusão: Não havendo uma avaliação da comunicação interna, não é possível mensurar sua eficiência e contribuição para os usuários.

Manifestação da gestão: Concordamos.

A necessidade de constante avaliação da comunicação interna está prevista na atual versão da Política de Comunicação (Resolução Consup Nº 010/2017). Ações nesse sentido serão previstas no Plano de Comunicação Integrado Anual 2020, para o próximo exercício (2021). Observe-se que esse Plano é um documento interno de planejamento e alinhamento de ações a ser compartilhado entre a Secom (Reitoria) e as Assessorias de Comunicação dos campi; portanto, não se trata de um documento a ser publicado via portal.

Análise da auditoria: em conformidade com a resposta da gestão esta auditoria identifica a necessidade da constante avaliação da comunicação, pois este procedimento é um dos

balizadores da boa comunicação interna e por seguinte externa, podendo assim, auferir sobretudo a efetividade dos fluxos internos institucionais.

Achado 06: Ausência de informações sobre a prestação de serviços na Carta de Serviços ao Usuário.

Descrição: Ausência de informações na Carta de Serviços ao Usuário sobre a prestação dos serviços oferecidos pelas Direções/Departamentos ligadas à Reitoria e as Pró-reitorias.

Critério: Art. 11 do Decreto nº 9.094/2017. Carta ao Cidadão – Instituto Federal Farroupilha, 2016.

Condição: Quando pesquisada e revista pela equipe de auditoria interna, constatou-se que a Carta de Serviços ao Usuário apresenta de uma forma geral a Instituição como, por exemplo, a Reitoria e seus Campi, não divulgando por departamento/setores as atribuições, serviços que são oferecidos aos usuários internos e externos, a forma de acesso a estes serviços, e os requisitos que implicam a prestação de cada serviço oferecido pela Instituição.

Causa: Falha na descrição da prestação dos serviços oferecidos aos usuários pela Instituição.

Consequência/Efeito: Quando pesquisadas pelos usuários, serão incompletas as informações obtidas através da Carta.

Conclusão: O não atendimento e fornecimento de informações essenciais ao usuário geram riscos de imagem para a Instituição e conseqüente a desinformação dos mesmos.

Manifestação da gestão: Concordamos.

A Carta de Serviços ao Usuário está, de fato, desalinhada da legislação atual.

Será constituído um Grupo de Trabalho para identificar os serviços que o IFFar presta aos usuários de modo presencial e digital e atualizar o documento nos termos da legislação vigente.

Análise de auditoria: Conforme exposto pela gestão é preciso alinhar/atualizar a Carta de Serviços ao Usuários, documento este tão importante para o conhecimento e entendimento dos serviços aos quais a instituição se propõe a oferecer à comunidade.

Achado 07: Ausência de publicação do rol e documentos com classificações/desclassificação de sigilo de informações.

Descrição: Não consta na aba Acesso a informação o rol de documentos classificados em cada grau de sigilo com identificação para referência futura.

Critério: Art. 30, I, II, III, § 1º, § 2º Lei nº 12.527/2011 II.

Condição: No momento da pesquisa nada foi encontrado em relação à publicação do rol de documentos com classificação das informações.

Causa: Falha no atendimento do que rege a Lei nº 12.527/2011.

Consequência/Efeito: Comprometimento da atuação legal do Órgão.

Conclusão: Fica comprometida a boa governança institucional quando o órgão ou entidade deixa de publicar, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação, dados e informações administrativas.

Manifestação da gestão: Concordamos

“A Comissão Permanente de Sindicâncias e Inquéritos Administrativos (Copsia) está trabalhando para atender à demanda. Não obstante, a fim de dar celeridade a essa ação, solicitamos que a Coordenação de Gestão de Documentos, a Copsia e a Secom reúnam-se, com brevidade, para tratar da pauta, observando-se a legislação vigente, conforme o Memorando Nº 125/2020, anexo.”

Análise da auditoria: conforme manifestação, a ausência da classificação de documentos é passível de adequações para o correto exigido pela legislação.

Achado 08: Ausência de publicação mensal do resumo dos dados gerais dos serviços de ouvidoria dos dois meses antecedentes.

Descrição: Conforme art. 12 da Portaria nº 829/2012 do Instituto Federal Farroupilha a Ouvidoria, divulgará, mensalmente, na *home page* do IF Farroupilha na internet e intranet, resumo dos dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

Critério: Art. 12 da Portaria nº 829/2012 da Instituição.

Condição: Quando da pesquisa na *home page*, internet e intranet da Instituição, não foram encontrados os resumos dos dados conforme rege a Portaria nº 829/2012.

Causa: Falha de divulgação.

Consequência/Efeito: A transparência das informações resultantes das demandas da Ouvidoria é comprometida quando da não ocorrência desta ação.

Conclusão: Ausências, como esta, comprometem a imagem e a fidedignidade das informações que devam ser divulgadas pelo Órgão.

Manifestação da gestão: Discordamos

A Portaria Nº 829/2012 do Instituto Federal Farroupilha está superada pela legislação atual de Ouvidorias Federais. Quando a portaria citada foi publicada, não havia legislação federal que regresse as atividades de ouvidoria. Informamos que a Portaria Nº 829/2012 teve o inciso II revogado, conforme a Portaria Nº 431/2020, anexa.

Listam-se, a seguir, os atos legais que regem as atividades de ouvidoria atualmente:

Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 – regulamenta a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto Nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018 – estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Decreto Nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Quanto aos relatórios de ouvidoria, o artigo 14 da IN Nº 5/2018 determina:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Informamos que o relatório do ano de 2019 está publicado na página do IFFar, bem como os relatórios dos anos anteriores, que podem ser acessados no endereço <https://www.iffarroupilha.edu.br/ouvidoria-iff/relat%C3%B3rios>.

Análise da auditoria: conforme relato pela gestão, a Portaria que rege o regramento da Ouvidoria Interna do IFFAR encontra-se desatualizada e superada por legislações posteriores, no entanto, como nenhum documento foi apresentado, com teor de um novo regramento que estabeleça diretrizes elementares legais para com, mantém-se a constatação apresentada para que sirva de alerta à revisão.

Achado 09: Ausência de Programas de Capacitação e/ou Diretrizes a respeito ao relacionamento com a imprensa/mídias sociais.

Descrição: Conforme a resposta ao item 5.6 da Solicitação de Auditoria nº 21/2019 pela Secretaria de Comunicação do Instituto através do Memorando Eletrônico nº 945/2019 – Gabinete do(a) Reitor(a)/Reitoria/IF Farroupilha, não há programas de capacitação quanto ao relacionamento com a imprensa; bem como, não foram encontradas diretrizes de fluxos e encaminhamentos ao setor responsável pelo contato midiático entre autoridades e diretorias com a imprensa.

Critério: Resolução CONSUP nº 010/2017, suposta página 14.

Condição: Não foram identificados, no momento da realização da auditoria, programas e/ou capacitação dos servidores com relação à utilização dos meios de comunicação externos.

Causa: Fragilidades na política de capacitação a respeito de contatos midiáticos internos e externos.

Consequência/Efeito: Com base nesta ausência, pode ficar prejudicado o relacionamento da instituição com a comunidade, pois não havendo fluxo para relação com imprensa, informações podem virar notícias desproporcionais ao propósito estabelecido.

Conclusão: A falha nesse quesito, numa boa governança, se apresenta como um ponto crítico no tratamento do risco de imagem à Instituição de Ensino.

Manifestação da gestão: Concordamos parcialmente.

A fim de justificar esse item, é necessário separar as informações em tópicos:

- Acerca da ausência de programas de capacitação: a realização de programas de capacitação, a exemplo do media training, bem como a disponibilização de diretrizes mais específicas, aparece na Política de Comunicação como sugestão, não como obrigatoriedade. Tais ações e/ou materiais serão produzidos conforme a necessidade identificada pelo setor.

- Acerca das diretrizes a respeito do relacionamento com a imprensa: diretrizes em relação ao relacionamento com a imprensa podem ser encontradas na própria Política de Comunicação, nos itens "Relacionamento com a imprensa" e "Fontes". Manuais com diretrizes mais pontuais poderão ser produzidos conforme a necessidade, de forma a complementar o que já consta na Política.

- Acerca das diretrizes a respeito de mídias sociais: um manual de criação e gestão de mídias sociais está atualmente em produção pelo setor e será disponibilizado concomitantemente à versão atualizada da Política de Comunicação.

Análise da auditoria: em seguimento a manifestação da gestão esta auditoria entende que as passagens nos documentos supracitados estão contemplando o achado, mas de uma forma não tão específica conforme consulta, necessitando assim de uma revisão/atualização melhor aprofundada.

Achado 10: Ausência de efetivação e publicações de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela instituição.

Descrição: Conforme legislação atual, a instituição carece de realização e publicação de pesquisas e avaliações de satisfação de seus serviços prestados quanto à qualidade e cumprimento de compromissos e prazos definidos.

Critério: Artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 e art. 20 do Decreto nº 9.094/2017.

Condição: Não foi encontrada, no decorrer da auditoria realizada, pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela instituição, bem como consta no Artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 e art. 20 do Decreto nº 9.094/2017.

Causa: Falha na realização e publicação de pesquisas e avaliação do serviço público prestado.

Consequência/Efeito: A não realização e publicação de pesquisas de avaliação do serviço público prestado comprometem a boa governança, assim como, a imagem e a credibilidade institucional.

Conclusão: Conforme consta no achado a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos fica prejudicada.

Manifestação da gestão: Concordamos parcialmente.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), via sistema e-SIC, permite a avaliação de satisfação do usuário. Apenas em meados de 2018 o sistema desenvolvido pela CGU para as atividades de ouvidoria (e-OUV, plataforma Fala.BR) permitiu a avaliação da satisfação do usuário.

É importante esclarecer que tanto a avaliação da ouvidoria quanto a do serviço de informação ao cidadão são facultativas ao usuário nos sistemas correspondentes.

Nos relatórios da Ouvidoria e do SIC do ano de 2019 já constam a satisfação dos usuários que responderam as pesquisas. Tais informações podem ainda ser monitoradas em tempo real por meio de consulta nos portais:

Painel Resolveu: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Painel Lei de Acesso à informação: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

O Decreto Nº 9.094/2017, em seu artigo 20, estabelece que:

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

Desse modo, no que diz respeito à Ouvidoria e ao SIC, o disposto no decreto resta atendido. As adequações pendentes estão relacionadas com os serviços do Portal de Serviços do Governo Federal. Não é competência da Ouvidoria definir quais serviços ao usuário devem ser prestados de forma digital. O acesso da instituição à opinião dos

usuários dos serviços é uma importante ferramenta para a busca de melhorias e aprimoramento dos serviços ofertados.

Análise da auditoria: conforme exposto pela gestão são encontrados, em partes, as pesquisas de satisfação dos usuários disponibilizadas pelo Portal de Serviços do Governo Federal, porém carece de um documento próprio o qual essa possa ser realizada e amplamente divulgada em seu sítio institucional.

Achado 11: Não há Planos Anuais de Comunicação para a Instituição, elaborados pela Secretaria de Comunicação – SECOM.

Descrição: Os trabalhos de auditoria identificaram a inexistência de Planos Anuais Integrados de Comunicação no que se refere à Política de Comunicação do IFFar.

Critério: Resolução CONSUP nº 010/2017, supostas páginas 19 e 20.

Condição: Ao consultar o sítio institucional e os normativos existentes em relação à comunicação da Instituição a auditoria não vislumbrou os Planos de Comunicação com diagnóstico das questões comunicacionais, ações a serem desenvolvidas, e cronograma de execução.

Causa: Não aderência às ações descritas na Política de Comunicação do IFFar.

Consequência/Efeito: A ausência de um Plano Anual na área de comunicação dificulta a execução de ações de melhoria, uma vez que não se tem o levantamento de dados e a definição de ações a serem executadas.

Conclusão: É importante para a Instituição que se faça avaliações periódicas da comunicação institucional, analisando os dados e elaborando ações visando a melhoria da comunicação institucional.

Manifestação: Concordamos parcialmente.

Os Planos Integrados de Comunicação são documentos internos de planejamento e alinhamento de ações a serem compartilhados entre a Secom e as Assessorias de Comunicação dos campi; não são, portanto, documentos publicados ou disponíveis ao público externo via portal.

O Plano Integrado de Comunicação para o exercício 2021 será elaborado em conjunto com as Assessorias de Comunicação dos campi no Fórum Anual de Comunicação (conforme previsto na Política), a ser realizado no segundo semestre, presencialmente ou por videoconferência. Inviabilizando-se a realização do evento, o Plano será elaborado de forma integrada pelos profissionais de comunicação da Reitoria e dos campi, via e-mail.

Análise da auditoria: diante do manifesto apresentado pela gestão, o Plano Integrado de Comunicação para o exercício 2021 está sendo elaborado.

Achado 12: Ausência de orientações de uso e de informações do formulário Simplifique nos locais de atendimento na Reitoria e nos campi do IFFAR.

Descrição: Ao verificar a legislação sobre a divulgação aos usuários dos serviços públicos, constatou-se que não há nos locais de atendimento as orientações de uso e as informações quanto ao formulário Simplifique, constando somente algumas informações e o próprio formulário para download na aba Acesso à Informação no sítio do IFFar.

Critério: Art. 18, I, do Decreto nº 9.094/2017.

Condição: A legislação determina que as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique estejam impressas nos locais de atendimento, assim como nos portais institucionais. Ocorre que tais orientações e informações não foram encontradas nos locais de atendimento do IFFar.

Causa: Não aderência à totalidade do que determina a legislação referente ao tema.

Consequência/Efeito: A ausência de informações do formulário Simplifique nos locais de atendimento do IFFar dificulta o acesso dessa ferramenta pelos usuários do serviço público, tendo em vista seu possível desconhecimento.

Conclusão: O Decreto em comento traz a obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique aos usuários dos serviços públicos, que devem estar visíveis e acessíveis.

Manifestação da gestão: Concordamos

Entendemos que a falha ocorra pela não identificação dos serviços prestados aos usuários e dos setores que os prestam, tanto presencial quanto digitalmente. A atualização da Carta de Serviços ao Usuário deve colaborar na correção desse item

Análise da auditoria: conforme constatado a gestão reconhece a falha e se propôs a corrigir o achado, preservando a necessidade e obrigação da divulgação de informações requeridas.

Achado 13: Ausência do Manual de Serviços Gráficos, Manual de Criação de Gestão de Mídias Sociais, Manual de Rede Sociais e Manual de Cerimonial e Eventos.

Descrição: Ao pesquisar no sítio institucional não foram encontrados os manuais descritos no achado. A equipe de auditoria enviou SA solicitando a disponibilização por meio digital de tais documentos. Em sua resposta a SECOM informa mediante Memorando Eletrônico nº 945/2019 – Gabinete do(a) Reitor(a)/Reitoria/IF Farroupilha: “Manual de cerimonial e eventos: não está disponibilizado ainda, pois está em fase de produção e revisão. Manual de redes sociais/Manual de criação e gestão de mídias sociais: está sendo discutido para publicação no próximo ano. Manual de Serviços Gráficos da Secretaria de Comunicação do IFFAR: não há. O que temos planejando para 2020 é a publicação do Manual de Identidade Visual do IFFAR (manual de identidade visual da rede federal que já existe complementado com as aplicações da marca do IF Farroupilha.)”.

Critério: Resolução CONSUP nº 010/2017, supostas páginas 17, 18 e 19. Sítio institucional.

Condição: Conforme consta na Política de Comunicação divulgada pela Instituição, a produção de conteúdos devem estar em conformidade com os manuais já descritos no achado, portanto, é basilar que se tenha os Manuais elaborados e publicados para sua utilização.

Causa: Manuais divulgados na Política de Comunicação do IFFar ainda em fase de planejamento e produção, ou a não elaboração dos mesmos.

Consequência/Efeito: Impossibilidade de cumprimento das disposições da Política de Comunicação do IFFar, uma vez que não se tem as ferramentas (manuais) que norteiam a produção de conteúdos. Inviabilização da padronização de documentos e divulgações do IFFar.

Conclusão: A padronização é fundamental para o bom andamento das atividades, assim, os manuais tem a função de auxiliar nesse sentido. Ao inserir a exigência de cumprimento de manuais específicos, é fundamental que eles já estejam a disposição dos servidores.

Manifestação da gestão: Concordamos.

Sobre os materiais citados, seguem detalhamento e cronograma (quando aplicável):

Material/Ação	Status/Previsão (O calendário sofrerá alterações, devido à pandemia de Covid-19.)
Submissão da nova versão da Política de Comunicação para apreciação do Consup e posterior publicação	28 de abril de 2020
Publicação da versão diagramada da Política de Comunicação, após aprovação pelo Consup e publicação de nova resolução	Prevista para junho de 2020, se aprovada na reunião de 28 de maio de 2020
Publicação do Manual de Criação e Gestão de Mídias Sociais Publicação do Manual de Serviços Gráficos	Concomitante à publicação da Política de Comunicação Não haverá publicação de um Manual de Serviços Gráficos, mas de um Manual de Identidade Visual do IFFar. O item da Política que faz menção ao primeiro será retificado quando da submissão de uma nova versão.
Manual de Cerimonial e Eventos	Em produção. Está em fase de revisão pelos profissionais de relações públicas do IFFar. Publicação prevista para junho de 2020.

Análise da auditoria: conforme manifesto da gestão e quadro de cronograma das realizações dos documentos acima citadas, os mesmos encontram-se em fase de elaboração/realização.

Achado 14: Falta de links e abas de fácil acesso às informações no sitio institucional, e ausência de dados na aba de consulta.

Descrição: Ao efetuar a consulta aos dados abertos do IFFAR, a equipe de auditoria não encontrou uma aba que proporcionasse acesso aos dados diretamente. Para encontrar tais informações foi preciso acessar 1- “Acesso a informação” 2- “Plano de Dados Abertos” 3- “endereço eletrônico (<http://dados.iffarroupilha.edu.br/>)” 4- link “API de Dados Abertos do IFFAR” 5- “Recursos da API” 6- Recurso (exemplo: Cursos) 7- <http://dados.iffarroupilha.edu.br/api/v1/cursos.html?nivel=G>. Portanto, verifica-se que

não está em fácil acesso, o que dificulta a obtenção das informações. Ao consultar informações no menu de consulta “buscar no portal” a maioria dos dados buscados não aparecem. Além das abas e links não serem intuitivas, as informações e dados buscados também não podem ser acessadas com facilidade e objetividade necessária.

Critério: Práticas administrativas. Art. 6º, inc. I, e art. 8º, §3º, inc. I. da Lei nº 12.527/2011.

Condição: A legislação disciplina quanto ao acesso à informação, destacando que a ferramenta de pesquisa deve permitir o acesso de forma objetiva, clara e transparente, os quais requisitos não foram constatados pela equipe em consulta.

Causa: Falha na verificação das abas, links e menu de consulta quanto ao acesso e disponibilização dos dados e informações.

Consequência/Efeito: A ausência de abas e links de fácil acesso, e a falta de disponibilização de dados no menu consulta, dificulta aos usuários tanto internos quanto externos a obtenção das informações, além de não estar alinhado aos propósitos de acesso a informação que a legislação determina.

Conclusão: Percebe-se que além de estar cumprindo a lei é de extrema importância que o acesso à informação esteja veiculada de forma descomplicada, auxiliando os servidores da Instituição no seu trabalho, e levando as informações aos usuários externos. Importante sempre salientar que a mera disponibilização das informações no sítio não significa transparência – as informações devem ser compreensíveis e de fácil acesso.

Manifestação da gestão: Concordamos parcialmente.

Conforme Memorando N° 125/2020, anexo, já agendamos reuniões para tratar dessa demanda, de forma a atender o Achado nº 14.

Em síntese, informamos que já notificamos a Secretaria de Comunicação e agendamos reuniões virtuais envolvendo a alta gestão para tratar de ações institucionais que assegurem a adequação do IFFar à Lei N° 12.527/2011 e ao Decreto N° 7.724/2012.

Análise da auditoria: em análise, verificou-se que a situação encontra-se conforme resposta da gestão, em fase de estudo, adequações e definições a serem implantadas futuramente, permitindo assim, como recomenda a legislação o amplo e fácil acesso às informações no sítio institucional.

RECOMENDAÇÕES

1. Que a integralidade dos contratos administrativos celebrados pela instituição passe a ser divulgada em local de fácil acesso no sítio do IFFAR.
2. Sejam aprimoradas as medidas de acessibilidade ao conteúdo no site do IFFAR e corrigidas as inconsistências da aba “acessibilidade”.
3. Em relação ao achado: documentos legais institucionais desatualizados, que sejam dados os encaminhamentos oportunos de revisão, atualização e divulgação dos documentos supra citados, e que, posteriormente, possam fazer parte da essência institucional como uma forma de comunicação singela com os usuários internos e externos.
4. Que a Política de Comunicação do Instituto Federal Farroupilha passe a ser atualizada e alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI do IFFAR contendo avaliações sempre que necessário conforme Resolução CONSUP nº 010/2017.
5. Que a comunicação interna do IFFAR contenha meios periódicos de avaliação e mensuração de indicadores e da sua abrangência no âmbito institucional.
6. Que a Carta de Serviços ao Usuários seja revista, alinhada aos princípios organizacionais e atualizada conforme legislação vigente, contemplando todos serviços que são oferecidos aos usuários internos e externos, a forma de acesso a estes serviços, e os requisitos que implicam a prestação de cada serviço oferecido pela Instituição.
7. Que seja atendida a publicação do rol e documentos com classificações/desclassificação de sigilo de informações que rege o Art. 30, I, II, III, § 1º, § 2º da Lei nº 12.527/2011.
8. Recomenda-se a criação/revisão de um novo regimento/regulamento legal da Ouvidoria Interna do IFFAR, conforme legislação atualizada e vigente.
9. Que sejam contempladas em um mesmo documento as seguintes informações: Programas de Capacitação e/ou Diretrizes a respeito ao relacionamento com a imprensa/mídias sociais e que possam ser direcionadas sobretudo a todos(as) servidores(as) da instituição envolvidos com a temática.
10. Seja elaborado um documento que contemple, além dos quesitos disponibilizados pelo Portal de Serviço do Governo Federal, outros que possam servir para a realização da pesquisa de satisfação dos usuários voltados a íntima realidade dos serviços prestados pelo IFFAR; e que, possam ser divulgados em seu sítio institucional para pesquisas e consultas.

11. Que seja elaborado o Plano Integrado de Comunicação da Instituição e, quando finalizado, divulgado aos meios interessados.
12. Recomenda-se cumprir com as exigências legais, disponibilizando informações do formulário Simplifique nos locais de atendimento do IFFAR, tanto no portal institucional quanto nos locais físicos.
13. Sejam elaborados, e finalizados caso já estiverem em processo de elaboração, os seguintes documentos: Manual de Serviços Gráficos ou correlato, Manual de Criação de Gestão de Mídias Sociais, Manual de Rede Sociais e Manual de Cerimonial e Eventos e posteriormente amplamente divulgados.
14. Recomenda-se que a Instituição realize revisão da disposição das informações no site, de forma a priorizar a disponibilidade de abas e *links* de fácil acesso às informações, e que permitam que ao buscar pelas informações em local próprio de busca as mesmas estejam disponíveis, transparentes e compreensíveis.

CONCLUSÃO

Com o intuito de avaliar a conformidade dos procedimentos, a adequação e suficiência dos controles internos administrativos no que tange à Comunicação Social Institucional, com foco na transparência” esta auditoria foi realizada.

Num primeiro momento, percebeu-se a falha de atualização de muito documentos institucionais que precisam estar sempre alinhados ao propósito da instituição juntamente com a legislação vigente. Nesse sentido este trabalho serviu mais como um alerta para revisão e atualização desses documentos.

Mister expor, também, a preocupação da gestão em atender essas constatações e comprometer-se a corrigir as informações e falhas apresentadas.

Por fim, para uma boa governança, é necessário, além de uma aderência completa de controles internos na área de imagem e comunicação social, que estes documentos estejam sempre atualizados e revisados para que possam serem mitigados os riscos de imagem que comprometem os serviços prestados pelo Instituto Federal Farroupilha.

Santa Maria, 28 de maio de 2020.

Gustavo Reis Pinto
Auditor

Cristiane de Lima Geist
Auditora

De Acordo
Daiana de Freitas Carpenedo
Auditora-Chefe
Portaria nº 049/2018