

Relatório Final de Auditoria - RFA nº 2018007 - Ação de Auditoria nº 13 / PAINT 2018 – Gestão e Desenvolvimento do Acervo Bibliográfico

UNIDADE(S) ENVOLVIDA(S):

- **Direta(s):** Coordenação do Sistema de Bibliotecas da UFABC - SisBi
- **Indireta(s):** ProAd, ProGrad, ProPg e SUGEPE.

1. ESCOPO DOS EXAMES

Trata-se de auditoria de natureza “mista”, ou seja, com observação aos fundamentos inerentes à auditoria de conformidade e também de natureza operacional, prevista no Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT/2018, referente à **avaliação de operacionalização e controles quanto à gestão e desenvolvimento de coleções bibliográficas da UFABC**, sob os aspectos de sua formalização, conformidade e efetivação, sua gestão patrimonial e a adequação, transparência e clareza dos serviços de atendimento aos usuários.

Para tanto, a realização dos exames respeitou as normas de auditoria aplicáveis à administração pública, não havendo, por parte da área avaliada, qualquer restrição aos trabalhos da Auditoria Interna - AUDIN.

Cabe esclarecer que o Sistema de Bibliotecas da UFABC - SisBi é subordinado à Vice-Reitoria e ao Comitê Assessor do SisBi¹ e tem por finalidade o fornecimento de informações técnico-científicas à comunidade acadêmica junto aos programas de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade, sendo que seus serviços se apoiam no estabelecimento de políticas e estratégias para garantia da qualidade e melhoria contínua, expansão, promoção e o bom funcionamento do SisBi, com desenvolvimento de planejamento, avaliação do acervo e promoção de eventos socioculturais, além da gestão patrimonial e processo de atendimento ao usuário com apoio tecnológico (*software* Sophia) para o acesso e circulação do material bibliográfico².

A gestão patrimonial do material bibliográfico é fruto da aprovação do Comitê Assessor de Bibliotecas, em reunião extraordinária ocorrida em 29 de setembro de

¹ Portaria da Reitoria nº 717, de 15 de outubro de 2013;

² Baseado em informações dispostas no Relatório de Gestão da UFABC do Exercício de 2017;

2009³, a qual confirmou a atribuição de responsabilidade do SisBi para definir políticas e normas de recebimento e incorporação (patrimoniamento) de materiais bibliográficos, observando a legislação pertinente ao assunto.

Para maior entendimento sobre a área atualmente responsável pelo processo auditado, foi realizado um levantamento quanto à sua estrutura organizacional, como demonstrado na Figura 1 a seguir.

Figura 1 – Organograma do SisBi



Fonte: Site do SisBi⁴

De forma geral, a respectiva estrutura evidencia o primeiro nível ocupado pela Coordenação do Sistema de Bibliotecas a qual coordena 5 divisões no 2º nível de sua estrutura, sendo uma Divisão Administrativa, responsável pelo planejamento e execução das rotinas administrativas da área, uma Divisão de Desenvolvimento de Coleções, a qual planeja, avalia e executa as diretrizes previstas na Política de Desenvolvimento de Coleções – PDC, uma Divisão de Processamento Técnico responsável pelo emprego de métodos e técnicas de localização e recuperação de informações bibliográficas, além de duas Divisões de Atendimento e Referência em cada *campus* (Santo André e São Bernardo do Campo), as quais são responsáveis pelos processos de atendimento aos usuários e pelo planejamento e tratamento de eventos socioculturais.

O quadro de colaboradores que ocupam atualmente tal estrutura está expresso conforme Quadro 1 a seguir.

³ CI nº 46/2009, de 13 de outubro de 2009, encaminhada da Biblioteca para a ProAd (BS nº 91 de 2009);

⁴ Disponível em <<http://portal.biblioteca.ufabc.edu.br/a-biblioteca/organograma>>.

Quadro 1 – Distribuição de Colaboradores

Áreas	Qtde. de Colaboradores
Coordenação	4
Divisão Administrativa	4
Divisão de Desenvolvimento de Coleções	4
Divisão de Processamento Técnico	3
Divisão de Serviço de Referência e Atendimento - Santo André	10
Divisão de Serviço de Referência e Atendimento - São Bernardo do Campo	8
Total Geral	33

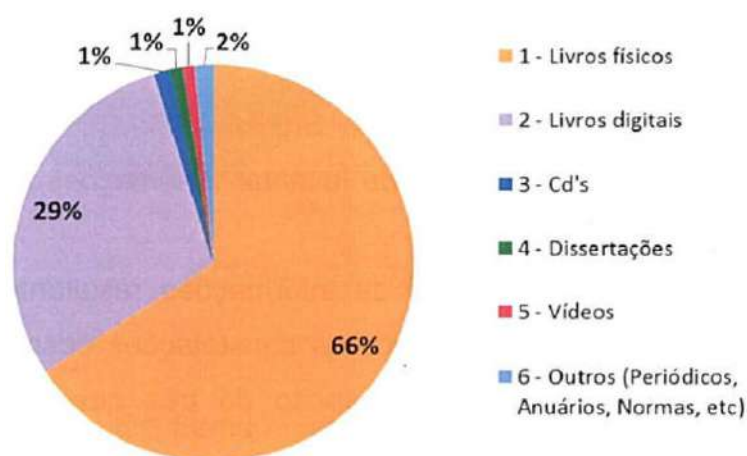
Fonte: Elaborado pela AUDIN⁵.

Assim, verifica-se que as funções do SisBi são apoiadas por 33 colaboradores, distribuídos entre sua Coordenação e as Divisões que o compõe.

2. DOS RECURSOS AUDITADOS

O SisBi atualmente possui uma coleção de 151.190 exemplares de materiais bibliográficos distribuídos nos seguintes tipos de coleções, segundo a figura abaixo:

Figura 2 - Distribuição do acervo por tipo de material bibliográfico



Fonte: Elaborado pela AUDIN⁶.

⁵ Formulado com base na resposta à SA n° 67/2018;

Assim, a presente ação de auditoria se desenvolveu sobre a base de maior quantitativo material, ou seja, dentre a distribuição das categorias, focou-se nos 'livros físicos' que representam 66% dos materiais bibliográficos existentes, portanto com maior relevância quantitativa no acervo, a fim de verificar a efetivação de sua política de desenvolvimento e ampliação, o controle patrimonial envolvido e aplicação dos procedimentos de atendimento e assistência ao usuário do SisBi.

3. METODOLOGIA

Os trabalhos transcorreram no período de 01/08 a 30/11/2018, por meio da aplicação das técnicas de análise documental, testes de observância, entrevistas, questionários e consulta aos sítios eletrônicos oficiais. Para tanto, esta ação de auditoria foi executada com base nos fundamentos inerentes à auditoria de conformidade, conceituada pelo Tribunal de Contas da União (TCU), como:

*“Auditoria de conformidade – auditoria que tem por objetivo o exame da legalidade e legitimidade dos atos de gestão em relação a padrões normativos expressos em normas técnicas ou jurídicas e regulamentos aplicáveis, bem como em relação a disposições de cláusulas de contratos, convênios, acordos, ajustes e instrumentos congêneres”.*⁷

Aplicou-se também os preceitos de uma auditoria operacional, conceituada pelo TCU como:

*“Auditoria operacional – auditoria que objetiva examinar a economicidade, eficiência, eficácia e efetividade de organizações, programas e atividades governamentais, com a finalidade de avaliar o seu desempenho e de promover o aperfeiçoamento da gestão pública”.*⁸

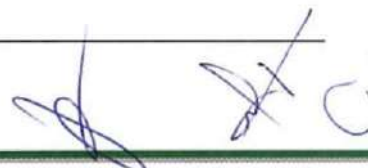
Para tanto, foram encaminhadas Solicitações de Auditoria (SAs) às unidades internas como: Comitê Gestor do SIG-UFABC, Ouvidoria, SUGPEPE, ProGrad e ProPg e o próprio SisBi a fim de levantar informações a respeito do objeto dessa auditoria.

Dessa forma, o elenco de informações resultantes de tais levantamentos lastrearam as análises e respectivas constatações descritas no presente relatório, concentrando os trabalhos a respeito de três questões de auditoria em foco, conforme descrito a seguir.

⁶ Formulado com base na resposta à SA n° 59/2018.

⁷ Glossário de Termos do Controle Externo. Tribunal de Contas da União, 2012;

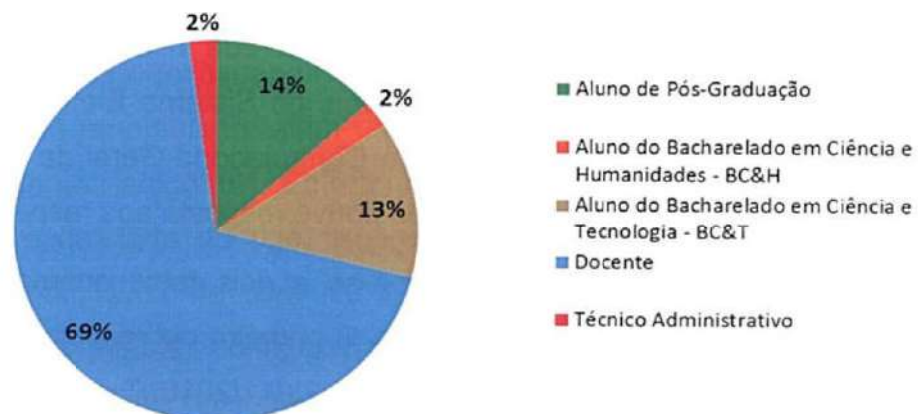
⁸ Glossário de Termos do Controle Externo. Tribunal de Contas da União, 2012.



- I. Os procedimentos de organização e ampliação do acervo bibliográfico estão em conformidade com a política e normativos estabelecidos na instituição?
- II. Os controles referentes à gestão patrimonial quanto aos materiais bibliográficos são efetivos e estão em conformidade com as normas vigentes?
- III. O atendimento oferecido aos usuários é seguro, claro, objetivo e transparente?

Além das mencionadas SAs encaminhadas às áreas, foram submetidos também questionários a uma amostra de 447 usuários de uma população de 17.567 cadastrados para fins de levantamento da percepção com relação aos serviços oferecidos pelo SisBi. Assim, foi aplicada pesquisa instrumentada por meio de uma escala *Likert* para capturar a concordância ou não do usuário com o rol de proposições previamente estabelecidas. Dos questionários encaminhados nesta pesquisa, obteve-se 45 respostas de usuários que apresentam o seguinte perfil, descrito na Figura 3.

Figura 3 - Perfil de usuário



Fonte: Elaborado pela Audin⁹.

Dessa maneira, de forma mais expressiva, é possível observar que os docentes representaram 69% dos respondentes, seguidos por 29% de discentes

⁹ Informações decorrentes a partir da resposta à SA n° 59/2018.

(soma das frações do BCH, BCT e pós-graduação).

Durante a execução da ação de auditoria foram também estabelecidas entrevistas com colaboradores que atuam no atendimento das bibliotecas dos *campi* de Santo André e São Bernardo do Campo a fim de verificar a uniformidade no desenvolvimento dos serviços de atendimento, além da existência e aplicação de procedimentos estabelecidos.

4. INFORMAÇÕES

Para a formulação das questões de auditoria, que teve por objetivo verificar a efetividade da Política de Desenvolvimento de Coleções – PDC – UFABC, em sua versão atual de 20/06/2017, além da adequação dos controles estabelecidos e inerentes ao patrimônio e os procedimentos relacionados ao atendimento quanto sua transparência, clareza e uniformidade na sua aplicação junto à comunidade acadêmica, a a equipe de auditores consultou o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) da CGU, em 13/09/2018, solicitando informações sobre os cursos avaliados na UFABC desde 2016, mais especificamente aos conteúdos curriculares, bibliografia básica e bibliografia complementar por unidade curricular, para efeitos de circularização destas informações. A resposta do INEP foi considerada insatisfatória pela AUDIN, que se utilizou de todos os recursos disponíveis no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), inclusive de alçar à Controladoria-Geral da União - CGU. Porém, até o fechamento deste relatório, não houve resposta aos respectivos recursos.

Outro aspecto relevante teve-se a dois fatos ocorridos após a etapa de fechamento dos achados de auditoria. O primeiro diz respeito à ocorrência de fortes chuvas na região de Santo André no dia 23/11/2018. Tal evento natural acabou por inundar parte do espaço da biblioteca local, que não danificou o material bibliográfico, mas expôs ao risco a integridade patrimonial da biblioteca, uma vez que tal fato tangencia com a segunda questão de auditoria desta ação. Já o outro fato é de cunho normativo, o qual o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão editou a Portaria nº 385, de 28 de novembro de 2018, que instituiu o Sistema Integrado de Gestão Patrimonial - Siads, no âmbito da Administração Pública Federal, com normas às quais devem ser observadas e verificadas quanto seu

impacto pelos controles administrativos internos patrimoniais dos órgãos públicos federais.

Observa-se que, no decorrer da presente ação de auditoria, uma das constatações inicialmente apontadas foi dirimida. Após a entrega do Relatório Preliminar de Auditoria – RPA, a área auditada esclareceu a necessidade de validação de cadastro no Sophia para acesso aos registros das bibliotecas, bem como a existência de orientação em sua página eletrônica, motivo pelo qual acatamos a manifestação.

5. CONSTATAÇÕES

5.1.1. **Constatação 01:** Ausência de previsão regulamentar de modalidade de "empréstimo permanente" descrito no manual de procedimentos do *software* Sophia.

O manual intitulado "Descritivo Básico de Procedimentos no *Software* Sophia"¹⁰, mais especificamente no seu item 2.6.7 prevê, dentre os possíveis motivos de retenção de material bibliográfico, o 'empréstimo permanente', o qual é utilizado basicamente para configurar livros que estão de posse e responsabilidade de áreas outras que não sejam as bibliotecas da UFABC.

Por outro lado, o Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFABC¹¹ dispõe sobre as categorias de usuários e respectivas quantidades máximas possíveis de itens e dias de empréstimo, além das modalidades de empréstimos previstas nos parágrafos de seu artigo 10°. Entretanto, o mesmo regulamento silencia no que diz respeito à modalidade do tipo 'empréstimo permanente', dispondo somente dos tipos: *overnight*, livros de consulta local, EEB (Empréstimos entre Bibliotecas) e empréstimo via malote, configurando assim, descompasso regulamentar com as previsões operacionais do *software* Sophia.

5.1.2. **Manifestação da área:** Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

A modalidade de empréstimo permanente ocorre, em sua maioria, devido aos projetos de pesquisas junto às agências de fomento, onde os bens adquiridos devem ser doados à instituição ao término do mesmo. Dessa forma, existe a prerrogativa dos materiais bibliográficos, ao longo do desenvolvimento da

¹⁰ Manual fornecido em resposta à SA nº 57/2018;

¹¹ Regulamento fornecido em resposta à SA nº 57/2018.



pesquisa, ficarem em posse do docente, ficando com isso, identificados como “empréstimo permanente”.

Cientes do descompasso regulamentar apontado, o SisBi desde 2017, vem atuando na busca de estabelecer procedimentos mais eficientes e transparentes, para posteriormente incluir em seu regulamento.

5.1.3. Análise da AUDIN: A própria área responsável está ciente quanto à necessidade de estabelecimento de controles para tal modalidade, reforçando a constatação apontada pela AUDIN e a necessidade de providências a respeito.

5.1.4. Recomendação: 1) Revisar e relacionar os eventos operacionais previstos pelo *software* 'Sophia' uma vez ser essa a plataforma tecnológica adotada pelo SisBi, de forma que o normativo do SisBi UFABC passe a regular todos os tipos de empréstimos possíveis no âmbito do SisBi.

5.1.5. Constatação 02: Falha de integração informacional das unidades funcionais da UFABC com o SisBi.

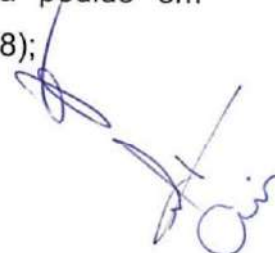
Foram realizados cotejos de informações provenientes desde o ano de 2016 oriundas da SUGPE¹², ProGrad¹³ e ProPg¹⁴ com o cadastro do SisBi, os quais revelaram as seguintes situações:

a) Com relação à SUGPE, 27 servidores dos 170 desligados da instituição não se cadastraram na biblioteca e 2 servidores reingressaram em outros cargos, portanto não tiveram seus vínculos quebrados com a instituição e, por consequência, foram excluídos da análise feita pela auditoria. Dessa forma, o foco dos exames se estabeleceu em 141 registros de servidores desligados da instituição, revelando que aproximadamente 74% desses estão com seus cadastros devidamente registrados na situação de 'inativos'. No entanto, aproximadamente 26% dos servidores continuam indevidamente 'ativos' no cadastro do SisBi. Essa desatualização ocorreu nos registros dos seguintes Siapes: [REDACTED] (vacância de cargo em fev/2016); [REDACTED] (exoneração à pedido em fev/2016); [REDACTED] (término de contrato de prof. visitante em mai/2018); [REDACTED] (exoneração à pedido em set/2017) e; [REDACTED] (término de contrato de prof. visitante em fev/2018);

¹² SA n° 60/2018;

¹³ SA n° 61/2018;

¹⁴ SA n° 62/2018.



b) No tocante à ProGrad, a unidade informou que não há procedimento formalizado que integre as informações da área ao SisBi. Entretanto, em função do fornecimento da relação de 3.916 discentes de graduação que passaram pela instituição, e após a equipe de auditoria desconsiderar os discentes formados/diplomados, uma vez que eles continuam na situação de 'ativo' no cadastro do SisBi como egressos, obteve-se um universo de 2.440 discentes da graduação evadidos por meio de matrícula eliminada, abandono e/ou cancelamento. A partir desse universo, foi selecionada uma amostra de 122 registros de discentes que foi confrontada com o cadastro do SisBi, revelando que 42 discentes não têm cadastro na biblioteca, portanto foram excluídos da análise. Dessa forma, o foco dos exames se estabeleceu em 80 registros, dos quais se constata que aproximadamente 39% dos cadastros estão devidamente 'inativos' no SisBi, contudo, aproximadamente 61% dos registros continuam desatualizados na situação de 'ativo'. Essa desatualização ocorre, por exemplo, nos registros dos discentes portadores dos seguintes CPFs: [REDACTED] (ano de evasão - 2016), [REDACTED] (ano de evasão - 2016), [REDACTED] (ano de evasão - 2017) e [REDACTED] (ano de evasão - 2016);

c) Quanto à ProPg, a unidade informou que para efetivar o desligamento, os alunos são orientados a entregar a carteirinha e apresentar declaração de inexistência de pendência na biblioteca. Além disso, a área encaminhou relação de 1.287 discentes desligados à Audin. Assim, foi selecionada uma amostra aleatória de 62 discentes para exames, que foi confrontada com o cadastro de usuários do SisBi, revelando que 43 discentes não tinham cadastro na biblioteca, portanto foram excluídos desta análise. Dessa forma, o foco dos exames se estabeleceu em 19 registros, dos quais 13 estão indevidamente 'ativos' no cadastro do SisBi, dentre eles, por exemplo, pode-se citar os registros dos discentes portadores dos CPFs n.ºs: [REDACTED] (desligado no ano de 2016), [REDACTED] (desligado no ano de 2017), [REDACTED] (desligado no ano de 2016) e [REDACTED] (desligado no ano de 2017).

Assim, em face dos resultados apresentados decorrentes dos cotejos realizados entre cadastros, evidenciou-se que os controles de integridade de informação cadastral do SisBi apresentam falhas, colocando em risco a retirada de materiais bibliográficos por pessoas não credenciadas, como postula o Regulamento

do SisBi em seu artigo 6º quanto à necessidade da comprovação de vínculo com a instituição.

5.1.6. Manifestação da área: Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

Estamos cientes da fragilidade dos controles cadastrais e acreditamos que, com o efetivo uso do SIG, e a integração do mesmo com o Sophia, o fluxo de controle se torne mais eficiente. Entretanto, ao verificarmos os registros apontados no relatório nos deparamos com situações que foram apontadas como falhas e que na realidade estão corretas, demonstrando equívocos na constatação apresentada.

Pode-se tomar como exemplo, o caso mencionado do registro do discente portador do CPF [REDACTED], onde o mesmo desligou-se como discente, entretanto, está ativo como servidor. Ou seja, ele ainda apto (sic) a retirar materiais bibliográficos por meio de seu cadastro como servidor.

5.1.7. Análise da AUDIN: O esclarecimento apresentado limita-se a apenas um apontamento exemplificado, assim, restando a necessidade de providências quanto aos demais registros da amostra que serviram como base de seus achados.

5.1.8. Recomendação:

3) Estabelecer procedimentos periódicos de atualização de informações com as demais áreas internas (SUGEPE, ProGrad e ProPg) ou ainda pelo próprio SIG¹⁵, de modo a aprimorar a comunicação a fim de evitar o risco de pessoas não efetivamente vinculadas à instituição (conforme previsão normativa) terem acesso ao acervo bibliográfico da instituição.

5.1.9. Constatação 03: Não conformidade de materiais bibliográficos com status de 'empréstimo permanente'.

A Instrução Normativa nº 205, de 08 de abril de 1988 (IN/SEDAP/PR/205/1988), a qual tem o objetivo de racionalizar o uso de material no âmbito do Sistema de Serviços Gerais do Governo Federal (SISG), prevê em seu item 7.11 que:

"Nenhum equipamento ou material permanente poderá ser distribuído à unidade requisitante sem a respectiva carga, que se efetiva com o competente Termo de Responsabilidade, assinado pelo consignatário, ressalvados aqueles de pequeno valor econômico, que deverão ser relacionados (relação carga), consoante dispõe a I.N./SEDAP nº142/83"

¹⁵ Sistema Integrado de Gestão.

Assim, a fim de verificar a conformidade dos documentos que suportam o controle patrimonial do 'empréstimo permanente' de materiais bibliográficos, a equipe de auditoria selecionou amostra aleatória contendo 37 tomos de materiais bibliográficos e solicitou as respectivas cópias dos 'Termos de Responsabilidade' (TRs) ao SisBi, por meio da SA nº 74/2018. Utilizando-se da mesma amostra, foram encaminhados *e-mails* aos respectivos responsáveis indicados pelos TRs no intuito de convalidar a localização dessas obras. Com base nas respostas e após análise, chegou-se ao descrito no Quadro 2, a seguir.

Quadro 2 – Materiais sob a condição de 'Empréstimo permanente'

Quadro Sinóptico Situacional do material bibliográfico sob a condição de 'Empréstimo permanente'						
Seq.	Tombo	Título	Termo	SIAPE (Responsável)	Situação documental	Pesquisa de posse do material
1	10.984	Monte Carlo methods in statistical physics			Cópia de Termo não entregue	Afastamento internacional
2	15.132	Practical Handbook of biochemistry and molecular biology	10/2009		Ausência de conteúdo no campo 'valor'	Confere
3	27.812	Ruido: Fundamentos e Controle - Gerges, Samir Y.	02/2011		Termo sem nome e assinatura (word)	Servidor desligado
4	27.819	Metrologia Dimensional: Teoria e Prática - Santos Jr., Manuel Joaquim dos; Irigoyen, Eduardo Roberto Costa	02/2011		Termo sem nome e assinatura (word)	Servidor desligado
5	27.820	CD - Life Span Motor Development - Haywood, Kathleen M.; Getchell, Nancy	02/2011		Termo sem nome e assinatura (word)	Servidor desligado
6	55.135	Princípios de Química: questionando a vida moderna e o meio ambiente	08/2012		Termo com nome e sem assinatura (word)	Confere
7	56.009	Magnetism and magnetic materials	13/2013		Cópia de Termo não entregue	Afastamento internacional
8	56.019	Introduction to the physics of diluted magnetic semiconductors	13/2013		Cópia de Termo não entregue	Afastamento internacional
9	64.963	Brain-Computer Interfaces: Principles and Practice	06/2014		OK	Confere (está com prof. Ricardo)
10	65.198	CD - The Rat Brain in Stereotaxic Coordinates (Spiral-bound)	06/2014		OK	Tombo apreendido nº 64985 c/
11	66.887	Introduction Linear Algebra - fourth edition	07/2014		OK	Confere
12	73.672	Matemática com projetos 9ºano	17/2014		OK	Contestou
13	74.417	Cadernos de Mathema-ensino fundamental	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
14	74.422	Tudo é Matemática - Ensino Fundamental	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
15	74.463	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
16	74.497	Geometria	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
17	74.528	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
18	74.551	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
19	74.559	Fundamental II - Livro texto	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
20	74.587	Fundamental II - Caderno de atividades	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou

Seq.	Tombo	Título	Termo	SIAPE (Responsável)	Situação documental	Pesquisa de posse do material
21	74.869	Matemática - História, Aplicações e Jogos Matemáticos	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° 1762416 e assinado pelo SIAPE 1679016	Contestou
22	74.901	História de Potências e Raízes	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] e assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
23	74.911	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
24	74.918	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] e assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
25	74.934	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] e assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
26	74.940	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
27	74.972	Medir é Comparar	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] e assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
28	74.998	** Título não encontrado na relação fornecida **	18/2014		termo redigido com nome do SIAPE n° [redacted] e assinado pelo SIAPE [redacted]	Contestou
29	75.282	An introduction to computational fluid dynamics	20/2014		OK	Sem manifestação
30	81.158	Petróleo e seus derivados	17/2015		OK	Confere
31	84.348	Matrix structural Analysis	19/2015		OK	Sem manifestação
32	84.350	Principles of Mechanics	19/2015		OK	Sem manifestação
33	84.359	Dynamics of structures	19/2015		OK	Sem manifestação
34	87.763	Amphiphiles: Molecular Assembly and Applications	02/2016		Termo sem assinatura	Sem manifestação
35	89.167	Matemáticas em Foco - Vol 3	06/2016		Termo sem assinatura	Sem manifestação
36	89.286	Molecular Cloning: A Laboratory Manual - vol 3	07/2016		Termo sem assinatura	Confere
37	98.994	Eletromagnetismo	01/2018		OK	Confere (está com prof. [redacted])

Fonte: Elaborado pela AUDIN

Constatou-se que dos 37 tombos consultados, aproximadamente 43% (16 em números absolutos), tiveram o termo de responsabilidade redigido em nome da servidora de SIAPE n° [redacted] e assinado pela servidora de SIAPE n° [redacted]. Assim, foi solicitado esclarecimentos à primeira servidora, que respondeu:

Nunca retirei nenhum livro na Biblioteca, na verdade nunca nem consultei nenhum livro na biblioteca (só entrei duas vezes na biblioteca, e foi para doar livros), conforme informei a servidora [redacted] da Biblioteca. Fui coordenadora de curso e alguns livros foram colocados em meu nome (não sei o motivo disso), também adquiri alguns livros via projeto de pesquisa e doe para a biblioteca, informei isso a Servidora em outros momentos de cobrança, solicitei que fosse providenciada a mudança já que desde 2015 não coordeno a Licenciatura em Matemática e sim o prof. [redacted]. Estes livros estavam no Laboratório de Práticas de Ensino, apenas o professor [redacted] tem como confirmar, já que é o coordenador do curso de laboratório.

Outrossim, os termos de responsabilidade de 3 tombos (n°s 10.984, 56.009 e 56.019) não foram encaminhados; 4 tombos (55.135, 87.763, 89.167 e 89.286) foram encaminhados sem a assinatura dos responsáveis; 3 tombos (27.812, 27.819 e 27.820) foram recebidos pela equipe de auditoria em arquivo *word* sem a identificação (nome) e assinatura do servidor. Assim, os três casos representam aproximadamente 27% de não conformidade em razão da falta de documentos e/ou

falhas formais que suportam esse tipo de empréstimo. Os termos de responsabilidade dos 11 tomos restantes estão de acordo com o previsto na IN/SEDAP/PR/205/1988 (aproximadamente 30% da amostra).

Em relação à pesquisa de localização e confirmação de posse dos materiais bibliográficos da amostra, a servidora de SIAPE nº [REDACTED] não reconheceu a posse de 16 tomos, bem como 9 servidores não se manifestaram a respeito dos tomos pesquisados (nºs 10.984, 56.009, 56.019, 75.282, 84.348, 84.350, 84.359, 87.763 e 89.167), embora o servidor que detém 3 dessas obras tenha solicitado prorrogação em razão de 'afastamento internacional'. Um servidor informou o tomo nº 64.985 diverso do nº 65.198, que foi solicitado pela auditoria, apesar de conter o mesmo título, tanto quanto a servidora responsável por 3 tomos (nºs 27.812, 27.819 e 27.820), que permanecem retidos no *software* Sophia, não mais pertence ao quadro de servidores da UFABC. Por fim, responderam em conformidade os servidores responsáveis pelos tomos de nºs 15.132, 55.135, 64.963, 66.887, 81.158, 89.286 e 98.994.

Isto posto, constata-se que o controle de posse e localização dos materiais bibliográficos em situação de 'empréstimo permanente' necessita de correções, ajustes e melhorias, inclusive quanto ao registro formal de responsabilidade pela guarda de bens móveis como preceitua a IN/SEDAP/PR/205/1988.

5.1.10. Manifestação da área: Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

Como mencionado, a modalidade de empréstimo permanente está em discussão na biblioteca, tendo em vista os problemas enfrentados para se realizar o controle e responsabilização perante os materiais.

Para ilustrar, trazemos o caso mencionado da servidora de SIAPE nº 1762416 contestou as informações. Os materiais contestados em sua maioria foram adquiridos por meio de processo junto ao CMCC de nº 23006.000137/2014-94, para o curso de Licenciatura em Matemática, que à época era coordenado pela servidora em questão e como vice-coordenadora a servidora de SIAPE nº 1679016, que assinou o termo de responsabilidade. O procedimento previa neste caso, a responsabilização dos materiais ficaria a cargo da Coordenação do curso.

Em complemento ao termo, estuda-se o uso do *software* Sophia para vinculação dos materiais ao cadastro do responsável como medida de controle, inclusive aumentando a eficiência quando do desligamento da instituição.

5.1.11. Análise da AUDIN: Em que pese a manifestação apresentada, que denota alguma iniciativa da área, o assunto ainda encontra-se em discussão, necessitando de providências efetivas a respeito.

5.1.12. Recomendações:

4) Revisar e manter o processo de integridade dos termos de responsabilidade referentes aos materiais bibliográficos de acordo os mandamentos da legislação em vigor, considerando a aplicação de procedimento periódico (ex. quadrimestral, semestral ou anual) de renovação de solicitação pelo interessado, quanto à necessidade de continuar ou não com a posse de tais materiais;

5) Estudar e implementar rotina administrativa periódica (ex. quadrimestral, semestral ou anual) de verificação *in loco* das condições dos materiais bibliográficos que estejam de posse de unidades e/ou servidores sob a condição de 'empréstimo permanente';

6) Disponibilizar rol de títulos atualizados dos materiais bibliográficos que se encontram sob a condição de 'empréstimo permanente' e respectivas áreas responsáveis pela sua guarda, de forma a possibilitar sua publicização e fortalecimento da transparência ativa a toda comunidade acadêmica.

5.1.13. **Constatação 04: Fragilidade na integração informacional entre áreas após avaliação de cursos.**

A Política de Desenvolvimento de Coleções da UFABC (PDC-UFABC), editada em 20.06.2017, tem por objetivos específicos, dentre outros,

- B. viabilizar o crescimento racional e equilibrado dos acervos;
- C. estabelecer critérios para seleção (item 2.2, letras B e C, PDC UFABC)

Com base em tais objetivos, foi mapeado o conjunto de insumos informacionais para composição do regular processo de tomada de decisão para manutenção e desenvolvimento de coleções de forma racional e equilibrada, a partir das fontes previstas no PDC-UFABC, tais como o orçamento disponível, os projetos pedagógicos dos cursos, sugestões de usuários e docentes, *sites* especializados e catálogos das editoras, além de critérios gerais de seleção de caráter qualitativo e quantitativo.

Dentre os levantamentos referentes à existência material dessas fontes aliadas a seus procedimentos de tratamento formais, foi encaminhada a SA nº 65/2018 indagando sobre a existência de procedimento e tratamento de *feedback* informacional ao SisBi por parte dos atores internos da Universidade, no que se

refere aos indicadores relativos à bibliografia pontuados pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, concernentes à dimensão de infraestrutura. Foi exposta, pela área auditada, a seguinte citação:

Por ocasião das avaliações do SINAES os atores envolvidos, além da Biblioteca, são: Prograd, Propladi (através do Pesquisador Institucional) e Coordenação de Curso. Normalmente, após a visita da comissão de avaliação, a Biblioteca recebe a informação da nota obtida através desses atores, por comunicação através de e-mail.¹⁶

Entretanto, no que se refere à comunicação dos resultados avaliativos de cursos pelo SINAES, não restou evidenciada a existência de procedimento informacional formalmente estabelecido entre as áreas internas.

Ademais, em função da SA n° 63/2018 endereçada à ProGrad, a área relatou que de 2016 até a data de 13/09/2018 "...foram avaliados 4 cursos de graduação pelos avaliadores do INEP", sendo que, a título de exemplificação, passamos a relacionar os seguintes:

- 1º) Bacharelado em Relações Internacionais-SBC / bibliografia básica com conceito 1 / bibliografia complementar com conceito 1;
- 2º) Engenharia de Informação-SA / bibliografia básica com conceito 4 / bibliografia complementar com conceito 5;
- 3º) Bacharelado em Planejamento Territorial-SBC / bibliografia básica com conceito 1 / bibliografia complementar com conceito 1;
- 4º) Licenciatura em Filosofia-SBC / bibliografia básica com conceito 5 / bibliografia complementar com conceito 5.

Assim, o fluxo de informações resultantes de avaliações internas tanto quanto externas, como no caso do INEP por meio do SINAES, constituem conteúdo relevante para compor o processo decisório para a manutenção e desenvolvimento de coleções, uma vez que os conceitos emanados pelo referido instituto potencializam os objetivos supracitados e previstos na PDC, podendo indicar assim, parâmetros para estabelecimento de um processo de melhoria contínua do acervo bibliográfico.

¹⁶ Resposta à SA n° 65/2018 (CI n° 72/2018).



5.1.14. Manifestação da área: Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

O SisBi tem ciência e acordo que se faz necessária a formalização do fluxo de informações entre SisBi, ProGrad e ProPladi após a avaliação dos cursos. Entretanto, cientes dos conceitos recebidos nas avaliações realizadas entre 2016 e 2018, o SisBi passou a compor o fluxo de processos de criação e alteração de disciplinas da ProGrad. Essa iniciativa visa agregar maior qualidade ao processo decisório do desenvolvimento de coleções uma vez que o prognóstico das bibliografias é realizado pré-avaliação possibilitando a obtenção de melhores conceitos nas avaliações dos cursos.

Dessa forma, as análises das bibliografias com apontamentos e sugestões de adequações, bem como, as providências necessárias para aquisição de novos títulos, são realizadas em tempo hábil para garantir a disponibilidade e acesso aos títulos indicados no momento da oferta e avaliação das disciplinas.

5.1.15. Análise da AUDIN: Manifestação parcialmente acatada pela equipe de auditoria, uma vez que a área reconhece a necessidade de formalização de fluxo de informações com demais atores internos. Porém, necessita de monitoramento das ações necessárias para tanto.

5.1.16. Recomendação:

7) Formalizar, conjuntamente, com os demais atores internos procedimento para tratamento e encaminhamento adequado das informações oriundas da avaliação de cursos pelo SINAES para com o SisBi, mais especificamente quanto aos indicadores referentes à composição bibliográfica da Universidade para contemplar processo de decisão, e, dessa forma, aperfeiçoar o atendimento aos objetivos emanados pelo PDC.

5.1.17. Constatação 05: Vulnerabilidade dos sensores antifurto junto aos acessos às Bibliotecas.

A equipe de auditoria realizou visitas *in loco* nas bibliotecas dos campi Santo André e São Bernardo do Campo na data de 13/09/2018 pela manhã e à tarde, respectivamente, para a realização dos testes de observância de segurança das antenas antifurto. Sendo assim, foi selecionada previamente uma amostra aleatória de 15 materiais bibliográficos para cada campus.

Quanto aos acessos ao espaço das Bibliotecas, Santo André possui dois acessos, sendo um no pavimento inferior e o outro no superior, enquanto a

biblioteca de São Bernardo do Campo também possui dois acessos em um mesmo pavimento, um de frente (entrada principal) e o outro aos fundos (para uma porta de saída de emergência), sendo que há antenas antifurto dispostas em todos os acessos.

Cada material selecionado foi submetido a duas passagens simples em cada uma das antenas, nas alturas aproximadas de 1,10 m e 1,65 metros do nível do solo, no médio aproximado entre antenas, sendo que os resultados apurados foram sintetizados no Quadro 3, a seguir.

Quadro 3 – Ocorrências resultantes de testes de materiais bibliográficos

Rol de materiais bibliográficos selecionados aleatoriamente				
Campus	Seq.	Título	Tombo n°	Ocorrência
SA	1	A Sociedade em Rede	17.321	-
SA	2	Algebra	10.213	-
SA	3	Avaliação - Mito & Desafio: uma perspectiva construtiva	20.161	-
SA	4	Ensaio de promessa de Quicumbi	99.030	-
SA	5	Equações diferenciais	19.338	-
SA	6	Foundations of mobile radio engineering	31.785	-
SA	7	Functions and graphs	54.669	-
SA	8	Ingres	25.067	-
SA	9	Inteligência Artificial	13.975	-
SA	10	Lens Design Fundamentals	40.059	Antenas de acesso (piso superior e inferior) não detectaram.
SA	11	Manual de fórmulas técnicas 2	4.039	Antenas de acesso (piso superior e inferior) não detectaram.
SA	12	Handbook of Mathematical techniques for wave / Structure interations	31.999	Antenas de acesso (piso superior) não detectaram.
SA	13	Minidicionário da língua portuguesa	40.972	Antenas de acesso (piso superior e inferior) não detectaram.
SA	14	Rawls - Filosofia passo a passo	98.307	-
SA	15	SQL	73.768	Antenas de acesso (piso superior e inferior) não detectaram.



Rol de materiais bibliográficos selecionados aleatoriamente				
Campus	Seq.	Título	Tombo n°	Ocorrência
SBC	16	Arranjos produtivos locais	33.752	Antenas de acesso (fundos) não detectaram.
SBC	17	Cálculo: um novo horizonte	5.877	Antenas de acesso (frente à direita) não detectaram.
SBC	18	Capitalismo dependente e relações de poder no Brasil: 1889 - 1930	93.735	Antenas de acesso (fundos e frente) não detectaram.
SBC	19	Causation, Prediction and Search	60.827	Antenas de acesso (fundos à esquerda) oscilaram na detecção, ora sim, ora não.
SBC	20	Computation molecular biology	76.431	Antenas de acesso (fundos à direita) oscilaram na detecção e antenas de acesso (frente) não detectaram.
SBC	21	Direito socioambiental	79.057	Antenas de acesso (fundos) não detectaram.
SBC	22	Filosofia e ensino: um diálogo transdisciplinar	47.101	Antenas de acesso (fundos) oscilaram na detecção, ora sim, ora não.
SBC	23	Industry and environment in Latin America	65.506	Antenas de acesso (fundos) não detectaram.
SBC	24	Leis da Grécia Antiga	96.607	-
SBC	25	O Caso dos Exploradores de Cavernas	63.860	Antenas de acesso (fundos à direita) não detectaram.
SBC	26	O Estado e o Desenvolvimento Capitalista no Brasil	63.453	Antenas de acesso (frente à direita) não detectaram.
SBC	27	O Julgamento de Sócrates	100.934	-
SBC	28	Odisseia	94.958	Antenas de acesso (frente à direita) não detectaram.
SBC	29	S. Tomás de Aquino - Suma Teológica	103.107	-
SBC	30	The Theory of Industrial Organization	66.870	Antenas de acesso (fundos à esquerda e frente à direita) oscilaram na detecção, ora sim, ora não.

Fonte: Elaborado pela AUDIN

Assim, conforme demonstrado no Quadro 3 acima, os testes realizados evidenciaram falhas no sinal sonoro nas sequências de 10 a 13, de 15 a 23, 25 e 26, 28 e 30, ou seja, o quadro evidencia que em Santo André, 4 casos (representando aproximadamente 26% da amostra local) não foram detectados e, em São Bernardo do Campo, 12 casos (representando aproximadamente 80% da amostra local) não foram detectados, portanto o alarme não soou.

Cabe ainda constar, que na mesma oportunidade foi observado que na biblioteca de Santo André, próximo ao acesso do pavimento superior, existe uma mesa de atendimento que estava vazia com o seguinte recado: "Dirija-se ao piso inferior", portanto sem a cobertura de um colaborador junto à antena do acesso do pavimento superior.

Diante das colocações acima, constata-se a necessidade de verificação e ajuste dos sensores antifurto junto aos acessos físicos das bibliotecas ou, se for o caso, quanto à adequação funcional das etiquetas antifurto nos materiais bibliográficos.



5.1.18. Manifestação da área: Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

O sistema de segurança das Bibliotecas foi substituído recentemente por um sistema de tecnologia RFID, que apresenta maior eficiência e possibilita a automação dos processos, incluindo o processo de inventário do acervo físico. Com isso, está prevista a realização, neste recesso, do inventário do acervo, onde será o momento de observar possíveis incorreções no sistema decorrentes do processo de etiquetagem, que não foram constatados no momento da realização do serviço devido ao alto volume de materiais que compõem o acervo.

Entretanto, nos causa estranheza o resultado do teste realizado, mesmo com a pendência observada acima, não se esperava o percentual de livros não detectados.

Diante disso, a equipe da Biblioteca aplicou a metodologia adotada pela Auditoria, e o resultado divergiu do apontado. Assim, no entendimento da biblioteca, talvez seja interessante a realização de novos testes acompanhados por servidor indicado pela biblioteca.

5.1.19. Análise da AUDIN: Em que pese as ponderações a respeito do procedimento de inventário que, apesar de sua importância, se caracteriza como um controle instantâneo e com certa periodicidade realizado para o levantamento dos materiais físicos de bens patrimoniais, a fim de comparar com os registros cadastrais de materiais constantes do acervo, os sensores antifurto monitoram dinamicamente a saída de materiais bibliográficos não autorizados pelo atendimento da área. Cabe ainda observar que a aplicação do referido teste objetivou, a partir de uma amostra, verificar a existência e efetividade dos controles internos a fim de confirmar se esses são suficientemente seguros e confiáveis para a devida salvaguarda do patrimônio, no caso em questão, do material bibliográfico. Assim, a Auditoria Interna, valeu-se de métodos simples que dispunha de imediato, não cabendo a ela novos testes, mas sim o apontamento da necessidade de providências a respeito no intuito de sanar os riscos apontados que, mesmo com números divergentes dos posteriormente realizados, permaneceram, segundo a própria área responsável.

5.1.20. Recomendações:

8) Verificar e ajustar a sensibilidade do sistema de sensores antifurto instalados (antenas e/ou etiquetas eletrônicas) e/ou a adequação das etiquetas nos materiais bibliográficos localizados nos espaços físicos das Bibliotecas de Santo André e São Bernardo;

9) Planejar e criar rotinas de testes periódicos de verificação da efetividade do funcionamento das antenas antifurto instaladas nos acessos das bibliotecas.

5.1.21. **Constatação 06:** Fragilidade na transparência do rol de materiais bibliográficos em situação de "empréstimo permanente".

Com relação ao tratamento dado aos materiais bibliográficos que estão em situação de 'empréstimo permanente', foi relatado pelo SisBi, em virtude do item '4' da SA nº 53/2018, que "[...] ficam indisponíveis para o uso da comunidade. Caso haja interesse, recomendamos que os responsáveis pela guarda dos mesmos sejam procurados[...]".

Assim sendo, passou-se à busca de informações a respeito do rol de materiais bibliográficos nessa situação, constatando-se não existir meios com fácil acesso para consulta do elenco de tais coleções pelo usuário de forma que possibilite, por hipótese, identificar e consultar o responsável e/ou unidade que detém a posse do material de interesse o qual se encontra na condição de 'empréstimo permanente', haja vista que foi simulado o acesso ao sistema Sophia aos tomos de nºs 10.984, 27.812 e 64.963, obtendo como resultado, a título de exemplificação, a seguinte informação, disposta na Figura 4.

Figura 4 – Consulta ao tomo nº 10.984 no sistema Sophia

The screenshot shows the 'Sistema de Bibliotecas da UFABC' interface. The search bar contains 'Monte Carlo methods in statistical physics'. The results table shows four copies of the book. The first copy (tomo 10.984) is in a 'Retido (Empréstimo permanente)' status at the CCNH campus. The other three copies are 'Disponível' at the BLOCO C / Biblioteca.

#	Tomo	Edição	Ano	Volume	Suporte	Campus/Unidade	Biblioteca	Situação
1	010984	c1999			Impresso	CCNH	Biblioteca SA - UFABC	Retido (Empréstimo permanente)
2	026320	c1999			Impresso	BLOCO C / Biblioteca	Biblioteca SA - UFABC	Disponível
3	026321	c1999			Impresso	BLOCO C / Biblioteca	Biblioteca SA - UFABC	Disponível
4	024122	c1999			Impresso	BLOCO C / Biblioteca	Biblioteca SA - UFABC	Disponível

Fonte: Sistema Sophia

Em vista da informação obtida, o material de tomo nº 10.984 está sob a guarda do CCNH. A mesma simulação foi repetida para os demais tomos citados anteriormente, sendo que o sistema indicou que o material de tomo nº 27.812 está sob a guarda do CECS e o material de tomo nº 64.963, sob a guarda do CMCC.

Para verificação e confirmação de localização de tais materiais, foram encaminhadas SAs para os Centros acadêmicos CMCC, CECS e CCNH, a fim de descreverem os acervos sob sua guarda e especificarem suas localizações físicas. Obtiveram-se as respectivas respostas:

Em resposta à Solicitação de Auditoria nº 71/2018, informo que o Centro de Matemática, Computação e Cognição não possui as informações solicitadas na referida SA¹⁷;

...em relação à SA nº 72 que nos foi enviada, informamos que não temos controle desses empréstimos e que a Direção do Centro informou não ter conhecimento destes empréstimos¹⁸;

Em atenção à SA 73/2018, recebida em 11/10/2018, informamos que o CCNH não adquire materiais bibliográficos. Assim, entendemos que os materiais em questão possam estar em posse de docentes deste Centro em decorrência do desenvolvimento de seus projetos de pesquisa. Uma vez que a Direção de Centro não detém informações sobre a compra de materiais bibliográficos para pesquisa, e tampouco sobre doação desses bens à UFABC, não é possível elaborar a lista solicitada.¹⁹

Assim, com base nas respostas dos Centros, evidencia-se que a localização dos materiais informada pelo sistema na coluna campus/unidade não condiz com as posições relatadas pelos Centros.

Outro aspecto relacionado à demonstração dos materiais foi quanto ao relatório intitulado "Relatório de Inventário - Exercícios 2015, 2016 e 2017", em resposta à SA nº 70/2018, no qual as figuras 1- "Dados de entrada dos inventários de Santo André" e figura 2- "Dados de entrada dos inventários de São Bernardo do Campo", apresentam o quantitativo anual de materiais emprestados (livros, CDs, DVDs e TDs), porém não discriminam o quantitativo de materiais na situação de 'empréstimos permanentes'.

A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação - LAI veio concretizar o princípio da publicidade, previsto no art. 37, *caput* da Constituição Federal de 1988, prevendo, dentre outros, a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações ou provocação por parte do cidadão, ou seja, disponibilização de transparência ativa. No presente caso, entende-se que o sujeito destinatário da informação é a comunidade acadêmica e as informações devem, preferencialmente, ser disponibilizadas por meio da tecnologia da informação, conforme preceitua o artigo 3º, incisos II e III da LAI, de forma a expor a coletânea

¹⁷ Resposta à SA nº 71/2018 (CI nº 127/2018/CMCC);

¹⁸ Resposta à SA 72/2018 (email encaminhado pelo CECS em 22/10/2018);

¹⁹ Resposta à SA nº 73/2018 (CI nº 285/2018/CCNH).

de obras, de cunho público, que estejam em posse de servidores e/ou de unidades internas sob a condição de 'empréstimo permanente'.

5.1.22. Manifestação da área: Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

Os materiais em situação de empréstimo permanente estão vinculados aos docentes e não a área, ou seja, responsabilidade e guarda do bem é do docente.

No Sophia, padronizou-se que no campo "Campus/Unidade", para os casos de empréstimo permanente, seja inserido o centro no qual o docente é vinculado. Por isso, no exemplo mencionado conforme figura 1 consta "CCNH". Para os casos dos materiais adquiridos para a área, adota-se como procedimento a vinculação ao dirigente da área.

No entanto, observa-se que o software Sophia apresenta limitação quanto às informações prestadas, como demonstrado na Figura 1, pois somente no balcão de atendimento é que o usuário conseguirá a informação com qual docente o material se encontra.

Em relação ao mencionado ao relatório de inventário, referente aos materiais em situação de empréstimo permanente, conforme exposto anteriormente, a biblioteca vem atuando para padronizar a informação quantificando os empréstimos.²⁰

5.1.23. Análise da AUDIN: Manifestação parcialmente acatada pela equipe de auditoria, uma vez que a área reconhece a limitação do sistema, ao mesmo tempo em que vem adotando iniciativa para implementar melhorias no controle de empréstimos.

5.1.24. Recomendações:

9) Elaborar processo para disponibilização de consulta pelos usuários da biblioteca de toda a coleção bibliográfica que estejam fora dos espaços físicos das bibliotecas sob condição de "empréstimos permanentes", contendo no mínimo a identificação do material bibliográfico, sua localização física e unidade ou servidor responsável pela sua guarda;

10) Passar a categorizar no relatório referente ao inventário físico, os quantitativos dos materiais bibliográficos que estão na condição de "empréstimo permanente".

²⁰ A figura 1 reportada na manifestação diz respeito ao RPA, sendo que a mesma corresponde à figura 4 do RA.

5.1.25. **Constatação 07: Ausência de implementação da função de desbaste de acervo prevista no PDC.**

A Política de Desenvolvimento de Coleções da UFABC (PDC-UFABC), editada em 20.06.2017, a partir de versão datada de 01/04/2016, prevê em seu item 8, dentre outras funções a serem exercidas pelo SisBi, a execução do processo de desbastamento de material bibliográfico. Entretanto, em razão da resposta ao item 4 da CI n° 72/2018²¹, o qual solicitou a descrição do processo de desbaste de materiais bibliográficos, a área relatou que ocorreram estudos a respeito, mas que ainda não foram colocados em prática, evidenciando, portanto, não haver procedimento formalizado para tal processo.

Dessa forma, resta claro que existe função prevista no PDC, mas que não está adequadamente operacionalizada por meio de procedimento formalizado.

5.1.26. Manifestação da área: Por meio da CI n° 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

Conforme informado pelo SisBi à SA n° 65/2018, até o momento o desbaste do acervo não está implementado. Entretanto, no último quadrimestre, as Divisões de Desenvolvimento de Coleções e Atendimento de São Bernardo, desenvolveram e aplicaram no desbaste realizado no acervo da biblioteca de São Bernardo metodologia de análise de circulação. A mesma será aplicada no acervo da biblioteca de Santo André previsto de acontecer nos próximos recessos a fim de certificar sua implementação.

5.1.27. Análise da AUDIN: Manifestação parcialmente acatada pela equipe de auditoria, visto que atualiza a posição encontrada inicialmente, demonstrando iniciativas quanto à execução do desbaste pelo SisBi. Entretanto, tais procedimentos, em função dos levantamentos realizados, não estão formalizados em manual, fluxo ou roteiro, de forma a orientar sua realização com critérios e atividades pré-estabelecidas, padronizando e uniformizando sua aplicação.

5.1.28. **Recomendação:**

11) Implantar controles internos orientando os procedimentos necessários ao cumprimento do item 8 PDC e seus subitens da referente ao "Desbastamento de material bibliográfico".

²¹ Resposta à SA n° 65/2018.

5.1.29. Constatação 08: Fragilidade nos processos de atendimento e serviços disponibilizados segundo a percepção do usuário.

Com base na resposta à SA n° 59/2018, referente ao fornecimento do cadastro de usuários do SisBi, foi selecionada amostra aleatória de 447 usuários a fim de desenvolver pesquisa por meio de questionário com o objetivo de aferir o alinhamento dos serviços de atendimento aos procedimentos existentes e as diretrizes e previsões do PDC nas bibliotecas dos campi da instituição, conforme já detalhado na metodologia deste relatório. Desta forma, foram evidenciados os seguintes aspectos quanto ao atendimento do SisBi:

1° Aspecto evidenciado: Foram propostas, no questionário, 14 declarações sobre o atendimento geral e solicitado ao usuário que registrasse sua percepção em relação a cada declaração, pontuando-a com uma das seguintes posições: 'concordo plenamente', 'concordo parcialmente' e 'discordo totalmente', sendo que as respostas estão conjugadas no Quadro 4.

Conforme demonstrado, o Quadro 4 representa a percepção dos respondentes às declarações propostas (itens), sendo que 7 itens merecem destaque (vide Itens: 4, 5, 7, 8, 9, 12 e 13), pois o somatório das percepções registradas nas posições dos que 'concordam parcialmente' e 'discordam' atingiram grau de percepção próximos ou superiores a 50%, evidenciando assim, a necessidade e o cabimento de periódicas avaliações de modo a apoiar processos de melhorias no atendimento e serviços relacionados.



Quadro 4 – Consolidação geral das respostas dos usuários

Quadro de Respostas dos Usuários (qtde. de respondentes = 45 Docentes, discentes e TA)					
Seq.	Afirmações propostas	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Discordo	Não respondeu
1	As dúvidas são esclarecidas adequadamente pelos atendentes.	89%	9%	0%	2%
2	Os atendentes mostram-se atentos às necessidades dos utilizadores da Biblioteca.	78%	20%	0%	2%
3	O sistema de reserva de material bibliográfico circulante funciona satisfatoriamente.	69%	20%	2%	9%
4	A comunicação e divulgação sobre as aquisições de novos materiais bibliográficos são claras e tempestivas.	16%	64%	20%	0%
5	Os procedimentos relacionados às normas da Biblioteca (ex. uso dos espaços, perdas/danos e doação de materiais bibliográficos, etc) são facilmente acessíveis e claros.	29%	64%	7%	0%
6	Os dados constantes no meu cadastro na Biblioteca estão sempre atualizados e não tive qualquer problema.	71%	24%	2%	2%
7	O website da Biblioteca dispõe de todas as informações necessárias, sem que precise de outro tipo de ajuda.	47%	38%	11%	4%
8	Os instrumentos oferecidos para recuperação da informação (ex. ferramentas de busca, catálogos, etc) são fáceis de usar e permitem encontrar o que necessito sem outro tipo de ajuda.	40%	51%	7%	2%
9	Os recursos digitais disponíveis cobrem as minhas necessidades de informação (ex. ebooks, base de dados de publicações, etc).	22%	64%	9%	4%
10	As sinalizações internas relacionadas a comunicação visual (ex. placas de orientação, de identificação de estantes, de ambientes, etc) são de fácil visualização e entendimento.	71%	27%	2%	0%
11	Os materiais bibliográficos (ex. livros, cd's, revistas, etc) que procuro estão sempre organizados nas prateleiras e nos locais apropriados.	76%	18%	4%	2%
12	Não tenho problemas com a disponibilidade de material bibliográfico de que necessito.	36%	47%	18%	0%
13	Os canais para sugestões, reclamações ou elogios são facilmente encontrados no sítio eletrônico da Biblioteca.	40%	53%	0%	7%
14	O horário de funcionamento atende minhas necessidades.	76%	18%	4%	2%

Fonte: Elaborado pela Audin.

Da mesma forma, foram aplicadas 2 declarações específicas a usuário com perfil de docência e discência, as quais foram explicitadas no Quadro 5 abaixo.

Quadro 5 – Materiais sob a condição de 'Empréstimo permanente'

Quadro de Respostas dos Usuários (qtde. respondentes = 44 Docentes e discentes)					
Item	Afirmações propostas	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Discordo Totalmente	Não respondeu
1	O acervo bibliográfico se apresenta atualizado, ou seja, os títulos existentes no acervo estão alinhados às exigências das disciplinas que frequento (se você é professor considere a afirmação com relação à(s) disciplina(s) que ministra.	33%	49%	18%	0%
2	O acervo bibliográfico possui boa abrangência e variedade de coleções com relação as disciplinas que estou cursando (se você é professor considere a afirmação com relação à(s) disciplina(s) que ministra.	31%	58%	11%	0%

Autor: Elaborado pela AUDIN.

Em geral, o Quadro 5 evidencia que aproximadamente 2/3 dos respondentes (docentes e discentes), caracterizaram de baixa para média a percepção (resultado da soma das percepções registradas dos que 'concordam parcialmente' e 'discordam totalmente' próximas ou superiores a 50%), quanto ao alinhamento e variedade do acervo com relação às disciplinas oferecidas.

2º Aspecto evidenciado: A pesquisa levantou se há ou não relação entre o processo de elaboração do plano de ensino (PE) das disciplinas, uma vez considerado o conteúdo de sua bibliografia com o acervo bibliográfico da instituição, ou seja, se na elaboração do PE o acervo existente é considerado na sua formulação, sendo que o resultado demonstrou que 52% dos docentes 'concordam plenamente', 42% 'concordam parcialmente' e 6% 'discordam', evidenciando que tecnicamente a percepção está dividida entre os que concordam plenamente e os que discordam em alguma medida ou totalmente com a proposição.

Ainda no tocante ao assunto, mais especificamente quando indagados se existe orientação institucional a respeito da utilização de material bibliográfico já existente na formulação do PE, seguem alguns relatos dos respectivos respondentes docentes:

- a) "Não há orientação...";
- b) "Não, nunca recebi orientação sobre este tema";
- c) "Documentada eu não sei, mas já escutei em reuniões de conselhos da universidade a recomendação de avaliar o material já existente nas bibliotecas da UFABC para revisão de planos de ensino";
- d) "Raramente";
- e) "Acredito que não haja uma orientação direta, mas o assunto da disponibilidade sempre surge nas discussões sobre como mudar as bibliografias sugeridas";
- f) "Não";
- g) "Existe essa orientação e nem todos professores a seguem";
- h) "Sim, no momento da revisão e atualização do projeto pedagógico, a coordenação de curso reforça essa necessidade".

Assim, fica demonstrado que não há uniformização no entendimento dos respondentes a respeito, denotando que há espaço para melhorias no estabelecimento de canais de comunicação e maior integração entre docentes e o SisBi.

3º Aspecto evidenciado: A inexistência de um processo ativo de pesquisa de satisfação também foi corroborada por meio de entrevistas realizadas entre 09/10 e 11/10/2018 com 4 servidores selecionados aleatoriamente das áreas de atendimento das bibliotecas dos *campi* de Santo André e São Bernardo do Campo, conforme reprodução de respostas a pergunta de "como são identificadas e percebidas as necessidades dos usuários das bibliotecas e como são encaminhadas?", sendo que foram relatadas as seguintes posições:

Atendente 1: "Não há enquete e/ou avaliação dessas percepções...";

Atendente 2: "Não há enquetes, mas já vi elogios nas redes sociais...";

Atendente 3: "Necessidades por observações, balcão, e-mail's ou ouvidoria ... "; e

Atendente 4: "Quaisquer necessidades dos usuários são informadas no balcão ou via e-mail..."

Essas entrevistas abordaram 20 pontos relacionados ao exercício do cargo e atribuições, observação de procedimentos formalizados, encaminhamento de empréstimos e doações, treinamento, processo de propostas de melhoria, desenvolvimento de pesquisas de satisfação e comunicação interna.

Em que pese o cotejo das respostas demonstrarem que os colaboradores possuem, em geral, conhecimento uniforme a respeito das funções de atendimento, evidenciou-se, no entanto, de que inexistente procedimento de pesquisa de satisfação em relação aos serviços oferecidos pelo SisBi, apesar de haver canais de recepção de manifestações dos usuários, entretanto, são todos de caráter reativo, ou seja, aguarda-se que o interessado se manifeste.

A importância da coleta periódica da percepção dos usuários a respeito do atendimento e serviços fornecidos pelo SisBi é elemento fundamental para a composição de um processo de melhoria contínua, sendo que tal prática proporciona a revisão e uniformização de procedimentos e práticas, com ajustes e alinhamento às políticas estabelecidas, além de antecipar potenciais riscos na execução de atividades operacionais e gerenciais, com melhor aproveitamento dos recursos disponibilizados nas bibliotecas a toda comunidade acadêmica.



5.1.30. Manifestação da área: Por meio da CI nº 082/2018/SISBI-UFABC, de 14 de dezembro de 2018, a gestora informa que:

O SisBi entende que avaliações periódicas são importantes para o processo de melhoria dos seus serviços portanto, adotará medidas para que isso se torne constante. Incluindo àquelas necessárias para identificar as necessidades dos usuários.

Considerando o quadro 2 relacionado às duas declarações específicas ao usuário com perfil de docência e discrição cabe observar que o acervo bibliográfico pertinentes às disciplinas é adquirido com base nos projetos pedagógicos dos cursos e que portanto, a biblioteca tem trabalhado juntamente com a Prograd para minimizar situações como as apresentadas nas afirmações propostas pelo quadro. Aliado a isso, em 2017 o SisBi por meio de edital, oportunizou o recebimento de indicações, bem como, a aquisição de títulos para dar maior abrangência e variedade às coleções que compõem seus acervos.²²

5.1.31. Análise da AUDIN: Manifestação parcialmente acatada pela equipe de auditoria, uma vez que a área reconhece a importância de avaliações periódicas, citando iniciativa realizada em 2017. Em que pese a boa prática relatada, a Auditoria Interna mantém a o apontamento quanto à necessidade de providências, haja vista que a qualidade dos serviços públicos - recentemente regulamentada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que entrou em vigor em 2018 – deve ser o objetivo de uma instituição pública. Assim, a atualização periódica do perfil e necessidades dos usuários do SisBi, fortalece o processo de melhoria contínua em seus serviços.

5.1.32. Recomendações:

12) Elaborar e aplicar procedimento periódico de pesquisa de satisfação sobre o atendimento e serviços oferecidos pelo SisBi de forma a proporcionar mapeamento das percepções de seus usuários, no que tange a qualidade dos serviços e ao conteúdo de suas coleções;

13) Envidar esforços junto às coordenações de disciplinas, de modo a estabelecer procedimento formal periódico para identificação e conjugação de materiais bibliográficos para fins de apoio na formulação e/ou revisão de planos de ensino de disciplinas e assim, compor processo de melhoria contínua no desenvolvimento de coleções.

²² O quadro 2 reportado na manifestação diz respeito ao RPA. Neste documento, o mesmo corresponde ao quadro 5.

6. CONCLUSÃO

As atividades da Auditoria Interna da UFABC são planejadas para produzir informações tempestivas e apropriadas que auxiliem os gestores nos processos de tomada de decisão e no gerenciamento de riscos, na forma prevista no referencial técnico de atividade de auditoria interna governamental.

Nesse sentido, foram constatadas necessidades de aprimoramento e oportunidades de melhorias nos processos e procedimentos realizados pela área em questão, podendo ter seus controles otimizados sem a adição de custos extras aos já existentes.

O desenvolvimento e ajustes adequados dos controles internos são de fundamental importância ao aprimoramento dos processos relacionados a operacionalização das funções do SisBi de forma a mitigar ou até mesmo eliminar riscos no cumprimento de sua missão institucional com observância às políticas e normas aplicáveis, aperfeiçoamento de seus controles internos e adoção de boas práticas.

Assim, as recomendações propostas pela AUDIN podem servir de parâmetro para essa implementação de melhoria e impactar positivamente neste ramo da atividade-fim da UFABC.

Diante do exposto, finaliza-se o presente Relatório Final de Auditoria – RFA esperando-se, portanto, que a área responsável, com o devido apoio e patrocínio da Alta Gestão, possa realizar as melhorias propostas e continuar a contribuir com a excelência em seus trabalhos para a UFABC.




7. ENCAMINHAMENTOS:

Encaminha-se três vias deste Relatório Final de Auditoria - RFA:

a) À Coordenação do Sistema de Bibliotecas da UFABC para conhecimento e manifestação final do gestor **no prazo de 15 dias**, acerca das conclusões e recomendações da Auditoria Interna, bem como o **preenchimento do documento intitulado “Plano de Providências” – PP**, conforme modelo Anexo I deste relatório, indicando as ações e os prazos previstos para sua respectiva implementação;

b) Ao Magnífico Reitor, para ciência e atuação que julgar necessária, em face do teor deste Relatório; e

c) À Controladoria-Geral da União - CGU, em atendimento ao disposto no artigo 15, da IN/CGU nº 9, de 9 de outubro de 2018 e, em atendimento ao item 27, do Capítulo II, do Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, aprovado pela IN/CGU nº 3/2017.

Santo André, 21 de dezembro de 2018.



Gebel Eduardo Mendonça Barbosa
Administrador



Cristiane Tolentino Fujimoto
Auditora

De acordo. Encaminhe-se, conforme o proposto.



Patrícia Alves Moreira
Gerente da Auditoria Interna – em substituição.

Anexo I - Modelo de Plano de Providências - PP

Relatório de Auditoria nº 2018007 – Ação de Auditoria na Gestão do Desenvolvimento de Acervo Bibliográfico da UFABC.

Unidade responsável: Coordenação do Sistema de Bibliotecas da UFABC – SisBi

1.a. Constatação 1: Ausência de previsão regulamentar de modalidade de "empréstimo permanente" descrito no manual de procedimentos do software Sophia.

1.b Providência a ser Implementada: _____.

1.c. Prazo de Atendimento: ____/____/____.

2.a. Constatação 2: Falha de integração informacional das unidades funcionais da UFABC com o SisBi.

2.b Providência a ser Implementada: _____.

2.c. Prazo de Atendimento: ____/____/____.

3.a. Constatação 3: Não conformidade formal de materiais bibliográficos com 'empréstimo permanente'.

3.b Providência a ser Implementada: _____.

3.c Prazo de Atendimento: ____/____/____.

3.d Providência a ser Implementada: _____.

3.e Prazo de Atendimento: ____/____/____.

3.f Providência a ser Implementada: _____.

3.g Prazo de Atendimento: ____/____/____.

4.a. Constatação 4: Fragilidade na integração informacional entre áreas após avaliação de cursos.

4.b Providência a ser Implementada: _____.

4.c Prazo de Atendimento: ____/____/____.

5.a. Constatação 5: Vulnerabilidade dos sensores antifurto junto aos acessos às Bibliotecas.

5.b Providência a ser Implementada: _____.

5.c Prazo de Atendimento: ____/____/____.

5.d Providência a ser Implementada: _____.

5.e Prazo de Atendimento: ____/____/____.

6.a. Constatação 6: Fragilidade na transparência do rol de materiais bibliográficos em situação de "empréstimo permanente".

6.b Providência a ser Implementada: _____.

6.c Prazo de Atendimento: ____/____/____.

6.d Providência a ser Implementada: _____.

6.e Prazo de Atendimento: ____/____/____.

7.a. Constatação 7: Não implementada função de desbaste de acervo prevista no PDC.

7.b Providência a ser Implementada: _____.

7.c. Prazo de Atendimento: ____/____/____.

8.a. Constatação 8: Fragilidade nos processos de atendimento e serviços disponibilizados segundo a percepção do usuário.

8.b Providência a ser Implementada: _____.

8.c Prazo de Atendimento: ____/____/____.

8.d Providência a ser Implementada: _____.

8.e Prazo de Atendimento: ____/____/____.

Santo André, ____ de _____ de 2018.

(assinatura do responsável)

Nome do responsável por extenso:

Cargo/Função: