

**Relatório AUDIN nº 11/2014**

**UNIDADE(S) ENVOLVIDA(S):**

➤ **Direta:** Pró-reitoria de Pós-graduação (PROPG)

**Ação de Auditoria nº 09 – PAINT 2014**

**Valor auditado (Base – Exercício de 2013)**

Dotação Orçamentária da Despesa - Pró-reitoria de Pós-graduação										
Conta - Plano Interno	Dotação Atualizada	% Dotação Atualizada em relação ao Total	Despesas Empenhadas	% Despesas Empenhadas em relação ao Total	Despesas Liquidadas	% Despesas Liquidadas em relação ao Total	Valores Pagos	% Valores Pagos em relação ao Total	Inscr. Restos a Pagar	% Inscr. Restos a Pagar em relação ao Total
MOBILIÁRIO	R\$ 229,40	0,00%	R\$ 229,40	0,00%	R\$ 229,40	0,00%	R\$ 229,40	0,00%	R\$ 0,00	0,00%
DIARIAS PARA SERVIDORES E COLABORADORES PROPG	R\$ 37.670,12	0,72%	R\$ 35.426,45	0,68%	R\$ 35.426,45	0,74%	R\$ 35.426,45	0,74%	R\$ 0,00	0,00%
EVENTOS	R\$ 36.502,50	0,70%	R\$ 36.502,50	0,70%	R\$ 36.502,50	0,77%	R\$ 36.502,50	0,77%	R\$ 0,00	0,00%
GESTÃO	R\$ 173.070,02	3,31%	R\$ 173.070,02	3,32%	R\$ 151.411,58	3,18%	R\$ 151.411,58	3,18%	R\$ 21.658,44	4,79%
AQUISICAO EQUIPAMENTO - LABORATORIO	R\$ 401.905,28	7,69%	R\$ 401.905,28	7,71%	R\$ 40.149,27	0,84%	R\$ 40.149,27	0,84%	R\$ 361.756,01	80,01%
EQUIPAMENTO	R\$ 28.720,53	0,55%	R\$ 28.720,53	0,55%	R\$ 0,00	0,00%	R\$ 0,00	0,00%	R\$ 28.720,53	6,35%
GESTÃO DA UNIDADE	R\$ 21.294,39	0,41%	R\$ 21.294,39	0,41%	R\$ 15.205,59	0,32%	R\$ 14.605,59	0,31%	R\$ 6.088,80	1,35%
PAGAMENTO DE AUXILIO	R\$ 67.063,96	1,28%	R\$ 67.063,96	1,29%	R\$ 51.893,28	1,09%	R\$ 50.906,80	1,07%	R\$ 15.170,68	3,36%
GESTÃO DA UNIDADE - PAGTO BOLSAS	R\$ 1.385.377,59	26,51%	R\$ 1.383.033,29	26,51%	R\$ 1.376.953,29	28,90%	R\$ 1.374.863,29	28,90%	R\$ 6.080,00	1,34%
GESTÃO DA UNIDADE - PAGTO BOLSAS	R\$ 1.414,13	0,03%	R\$ 1.414,13	0,03%	R\$ 0,00	0,00%	R\$ 0,00	0,00%	R\$ 1.414,13	0,31%
GESTÃO DA UNIDADE - PAGTO BOLSAS	R\$ 3.072.103,49	58,79%	R\$ 3.067.470,11	58,81%	R\$ 3.056.212,61	64,15%	R\$ 3.053.362,61	64,18%	R\$ 11.257,50	2,49%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 5.225.351,41</b>	<b>100,00%</b>	<b>R\$ 5.216.130,06</b>	<b>100,00%</b>	<b>R\$ 4.763.983,97</b>	<b>100,00%</b>	<b>R\$ 4.757.457,49</b>	<b>100,00%</b>	<b>R\$ 452.146,09</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI Gerencial e Operacional

**1. ESCOPO DOS EXAMES**

Os trabalhos transcorreram no período de 25/08 a 05/12/2014, por meio de consulta aos sistemas informatizados do Governo Federal, análise documental, exames das informações obtidas a partir de levantamentos realizados pela

Auditoria Interna (AudIn - UFABC) junto à Pró-reitoria de Pós-graduação (PROPG), Assessoria de Comunicação e Imprensa (ACI – Fale Conosco), Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLADI), Centro de Ciências Naturais e Humanas (CCNH), Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas (CECS), Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas (ProAP), Coordenação-Geral de Finanças e Contabilidade (CGFC) e Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE), bem como aos registros dos recursos orçamentários da área.

Conforme delimitado no Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT, a ação de auditoria teve por objetivo verificar os aspectos relativos à confiabilidade, integridade, eficácia, eficiência, efetividade, confidencialidade, disponibilidade, integração dos aspectos comunicacionais, além da conformidade da gestão realizada pela PROPG. Para tanto, a equipe de auditoria avaliou o conjunto de controles quanto à sua adequação, enfatizando, assim, aspectos de governança, políticas, procedimentos, estrutura organizacional e integração da PROPG para com as demais unidades organizacionais.

Ademais, do ponto de vista de classificação dos trabalhos de auditoria, registramos que se tratou de uma auditoria de natureza mista, pois envolveu exames de conformidade relativos à questão dois e de desempenho relativos às três questões formuladas, indicando assim o tipo de auditoria operacional.

Por fim, no que se refere ao escopo previsto no Programa de Auditoria, esta ação teve seu enfoque delimitado em três vertentes, conforme detalhado nas questões de auditoria a seguir:

#### **1. Estrutura Organizacional da PROPG;**

- Atribuições;
- Pessoal.

## **2. Análise de fluxo do processo “Auxílios financeiros a docentes e discentes”;**

- Identificação de normas e instruções internas que regulam as atividades do setor;
- Identificação de elementos organizacionais de planejamento e Execução;
- Mapeamento do fluxo processual de atividades;
- Identificação e avaliação de pontos de controles;
- Levantamento e avaliação amostral de auxílios concedidos no ano de 2013;
- Avaliação geral.

## **3. Comunicação e Integração entre a PROPG e demais setores da UFABC;**

- Tratamento da informação;
- Relação “cliente – fornecedor”.

Foram, então, encaminhadas à área auditada solicitações de auditoria - SAs, as quais apresentaram suas justificativas e esclarecimentos, tendo sido as respostas analisadas pela AudIn, compondo assim, a estrutura do presente documento em quatro eixos principais: as constatações, as manifestações, a análise da AudIn e as recomendações para as devidas correções que se fizerem necessárias.

Ademais, registramos que na realização desta ação foram respeitadas as normas de auditoria aplicáveis à administração pública, não havendo, por parte do auditado, qualquer restrição aos trabalhos desenvolvidos.

## 2. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE ORGANIZACIONAL

Segundo informações colhidas por meio do sitio eletrônico da PROPG (<http://ProPg.ufabc.edu.br/conheca-a-pos-graduacao-da-ufabc/>), é possível identificar se tratar de unidade organizacional responsável pelo oferecimento de cursos de pós-graduação “*stricto sensu*” (mestrado e doutorado). Tais programas têm como meta o desenvolvimento de pesquisa científica e tecnológica de fronteira.

Para tanto, os cursos oferecidos se propõem a formar pesquisadores com amplo domínio dos campos do saber e profissionais altamente qualificados para suprir a demanda do ensino superior e do desenvolvimento tecnológico regional e nacional.

Dessa forma, o mestrado de caráter acadêmico oferece condições para o desenvolvimento de estudos que demonstram o domínio dos instrumentos conceituais e metodológicos essenciais à área em pesquisa, o que qualifica o aluno como pesquisador e docente de nível superior, por meio de trabalhos de investigação e de ensino.

No que se refere ao mestrado profissional cria condições para o desenvolvimento de práticas empresariais transformadoras ao empregar nos estudos o método científico e aplicar os conhecimentos de novas técnicas e processos.

Já o doutorado aprofunda os objetivos do mestrado acadêmico pela produção de um trabalho que deve representar uma contribuição real, original e criativa na área investigada e que demonstre qualificação para formar outros mestres e doutores.

Desta feita, a materialização dos programas/cursos descritos somente é possível por meio da atuação da PROPG, sendo esta unidade o responsável pela coordenação e administração de 21 programas de pós-graduação, os quais contêm 21 cursos de mestrado e 09 de doutorado, além de 02 cursos de

mestrado profissional, possuindo assim, no mês de abril de 2014, 811 alunos matriculados nos cursos de mestrado e 261 alunos matriculados no curso de doutorado.

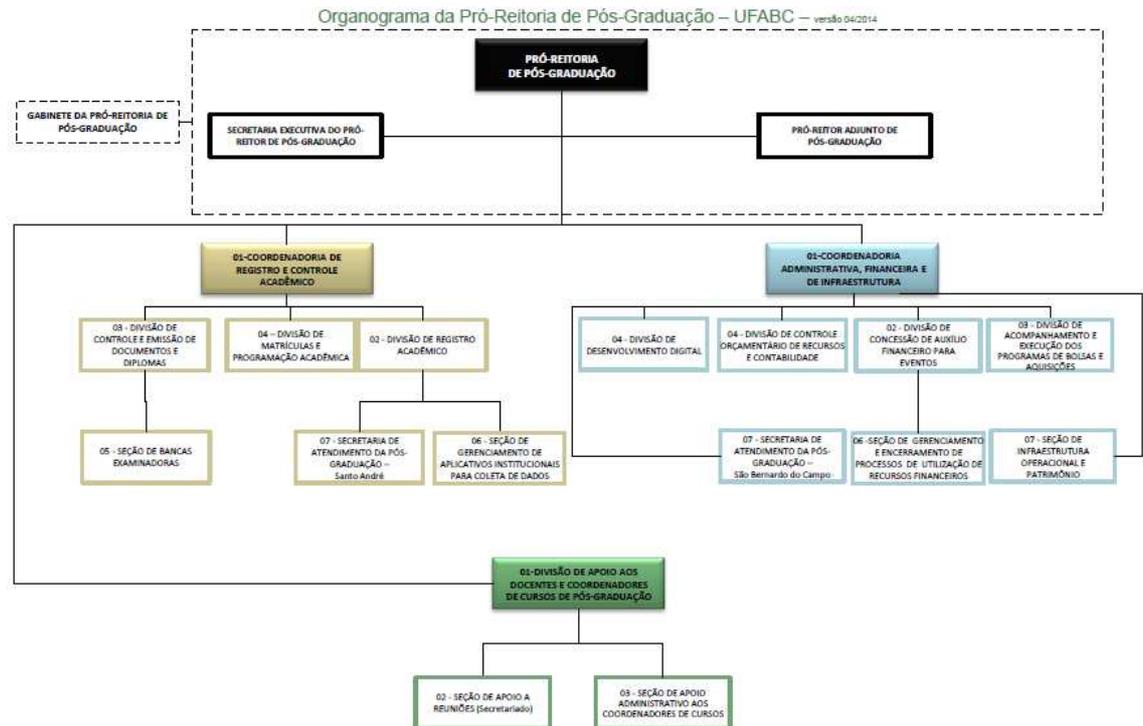
Ademais, tal unidade organizacional, para atendimento de seu *mister* é responsável por oferecer 223 bolsas institucionais (UFABC), das quais 159 são destinadas aos cursos de mestrado e 64 aos cursos de doutorado. Mais ainda, oferece e administra 174 bolsas CAPES que contemplam os mesmos programas, perfazendo um total de 110 bolsas para os cursos de mestrado e 64 para os cursos de doutorado, nesta modalidade.

Não obstante, por meio de recursos próprios e também de recursos provenientes do Programa de Apoio à Pós-graduação da CAPES, disponibiliza recursos financeiros a fim de viabilizar a participação de alunos e professores, vinculados aos programas, a apresentarem em eventos acadêmicos os trabalhos aceitos, transparecendo a clara finalidade de propiciar a divulgação das pesquisas científicas realizadas na Instituição à comunidade acadêmica nacional e internacional.

Por fim, tem-se ainda o oferecimento aos alunos de pós-graduação do subsídio de 60% no restaurante universitário.

Quanto a estrutura organizacional administrativa da PROPG, essa possui 41 colaboradores, sendo 2 professores, 32 técnicos administrativos e 7 estagiários, os quais apoiam 412 docentes que atuam nos programas de pós-graduação.

A figura abaixo dispõe o seu organograma:



Fonte: Resposta à solicitação de auditoria SA 82/2014

Diante do exposto, uma vez realizados os levantamentos necessários, a AudIn evidenciou as constatações a seguir detalhadas.

### 3. CONSTATAÇÕES

#### 3.1. QUESTÃO I: Estrutura Organizacional da PROPG.

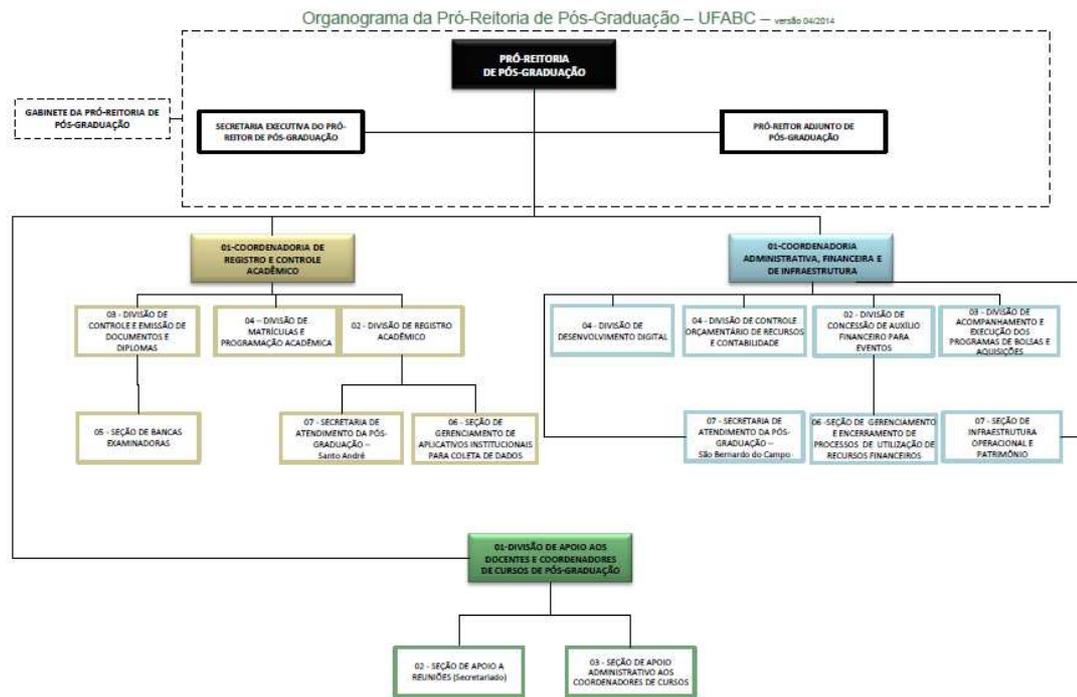
##### 3.1.1. **Constatação 1:** Divergências de informações quanto à estrutura organizacional do Centro.

A partir do levantamento das informações acerca da estrutura organizacional da PROPG, bem como do cruzamento interno dos dados obtidos por meio das solicitações de auditoria nº 76, 81 e 82/2014, e também, com a avaliação das informações disponibilizadas no sítio eletrônico do setor em

consultas realizadas entre os meses de setembro, outubro e novembro de 2014, foi possível observar que a Pró-reitoria em questão disponibiliza dados sobre sua estrutura organizacional de forma ativa, ainda que tal divulgação não aconteça por meio da utilização gráfica do organograma funcional, sendo veiculada apenas por intermédio de uma lista.

Em que pese as informações serem apresentadas com a devida transparência, objetividade e acompanhadas dos meios necessários para eventual contato do interessado para com a Pró-reitoria, o cruzamento das informações das SAs elencadas no parágrafo anterior evidenciaram uma estrutura organizacional diferente daquela enviada à Audin em resposta à SA nº. 82/2014.

Conforme resposta a SA nº 82/2014 o organograma se apresenta conforme figura abaixo:

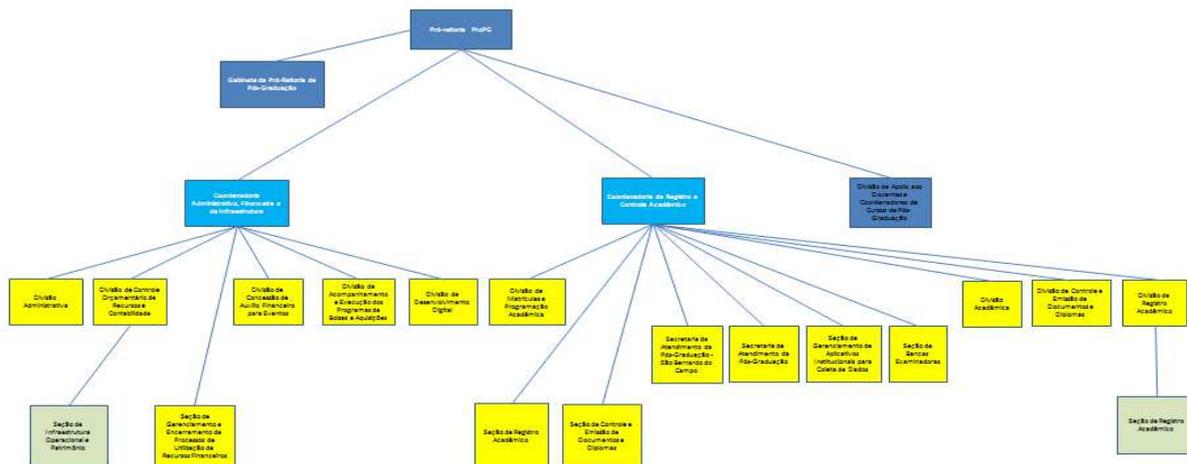


Fonte: Resposta à solicitação de auditoria SA 82/2014

Desta forma, são definidos 4 níveis hierárquicos, sendo uma pró-reitoria de 1º nível, duas coordenações de 2º nível, sete divisões de 3º nível e 1 divisão

de 2º nível, seis seções e duas secretarias de atendimento de 4º nível hierárquico.

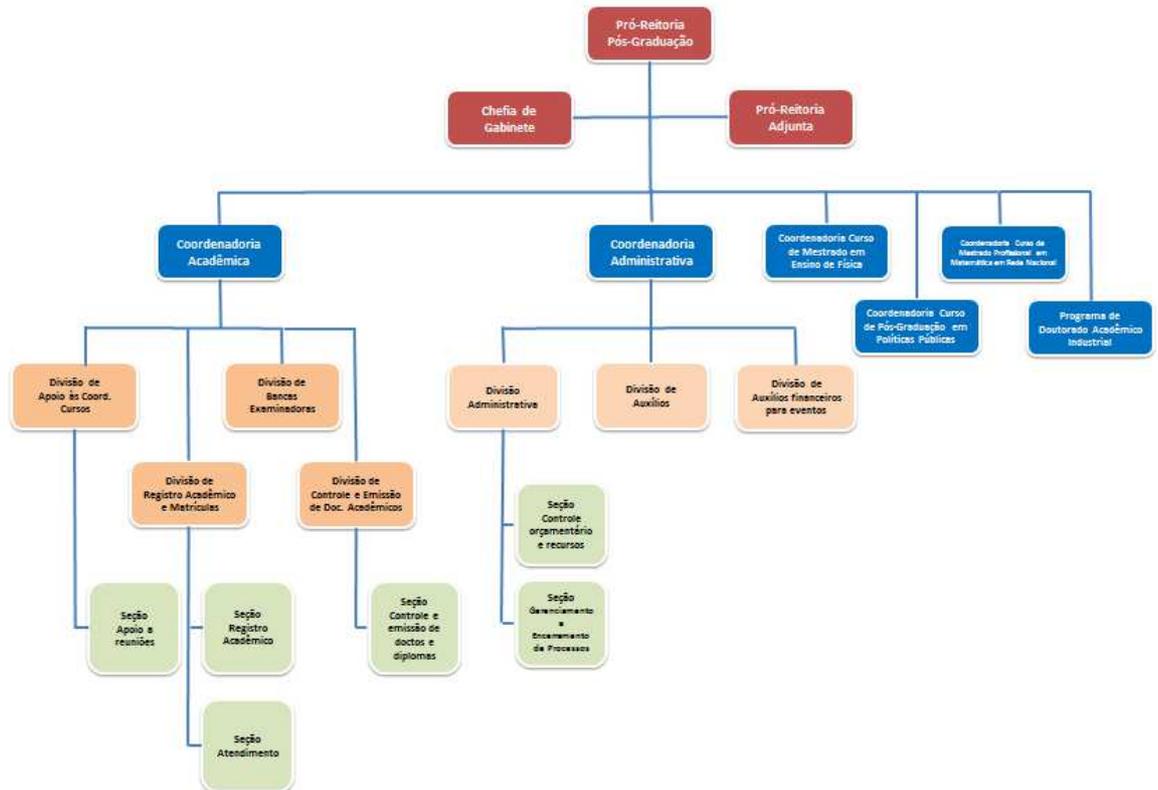
Entretanto, conforme interpretação de informações encaminhadas em razão da SA nº 81/2014 referente à descrição do quadro de pessoal da PROPG, depreendeu-se a interpretação da seguinte estrutura funcional:



Fonte: Estrutura interpretativa da SA 81/2014.

Tal estrutura apresenta 4 níveis hierárquicos, sendo uma pró-reitoria de 1º nível, duas coordenações de 2º nível, nove divisões de 3º nível e 1 divisão de 2º nível, cinco seções e duas secretarias de atendimento de 3º nível e 2 seções de 4º nível hierárquico em sua estrutura organizacional.

Além disso, por meio da SA nº 76/2014 encaminhada à Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE) foi fornecido o quadro de pessoal da PROPG, do qual se infere a seguinte estrutura funcional:



Fonte: Projeção realizada pela Audin com base na resposta da SUGPEP à SA 76/2014

A estrutura interpretada denota 4 níveis hierárquicos, sendo uma pró-reitoria de 1º nível, cinco coordenações e uma área de programa de doutorado acadêmico industrial de 2º nível, sete divisões de 3º nível e 6 seções de 4º nível hierárquico.

Do cotejo das informações apresentadas pelas respostas às SAs nº 81/2014 e 82/2014 pela PROPG, e da SA nº 76/2014 pela SUGPEP, evidencia-se a ausência de uniformidade entre os dados apresentados pela PROPG e fragilidade na integridade de informações entre a PROPG e SUGPEP.

Ademais, conforme resposta à SA nº 82/2014, a Divisão de Apoio aos Docentes e Coordenadores de Cursos de Pós-Graduação está alçada ao mesmo nível das Coordenadorias. Fato semelhante ocorre com a Seção de Infraestrutura Operacional e Patrimônio estando representada no mesmo nível das Divisões, contrariando as boas práticas da ciência da administração nas organizações e elaboração de organograma funcional.

Cabe ainda evidenciar a ausência de representação na estrutura/organograma da área funcional Comissão de Pós-Graduação (CPG), a qual desempenha papel de alta relevância administrativa, dividindo com a Pró-Reitoria, conforme o artigo 2º do Regimento dos Cursos de Pós-Graduação da UFABC, a gestão da PROPG. Tal evidência se estende também às Coordenações de Cursos de Pós-graduação, os quais possuem relacionamento estreito no exercício das atividades com a área em análise.

Com isso, enfatizamos que as divergências na disponibilização de informações quanto a suas funções e estrutura e quanto ao que acontece na realidade em relação ao que é divulgado na Internet, podem dificultar o acesso e o entendimento de quem busca a informação, contrariando, nesse caso, a Lei de Acesso à Informação (LAI) nº. 12.527/2011, bem como o Decreto que a regulamenta, nº. 7.724/2012, os quais determinam o dever dos órgãos públicos em facilitar o acesso e divulgar ativamente na internet informações íntegras e confiáveis a respeito de sua estrutura organizacional.

Não obstante aos achados descritos, destacamos, dentre outras diretrizes, o Referencial Básico de Governança (TCU, 2ª edição, 2014), que traz à luz a importância de *“realizar, efetivamente, as funções e os papéis definidos”* e *“definir claramente as funções das organizações e as responsabilidades da alta administração e dos gestores, certificando-se de seu cumprimento”*, institui-se como prática de boa governança.

Além disso, evidenciamos, a título de referência, o Guia de Modelagem de Estruturas Organizacionais do governo do Estado de São Paulo (<http://www.gestaopublica.sp.gov.br/Noticias/ViewNoticia.aspx?id=51>), o qual orienta gestores públicos quanto à construção, a transformação e o aperfeiçoamento das estruturas organizacionais.

### **3.1.2. Recomendação:**

a) Levantar, revisar e representar a estrutura funcional da PROPG, em conjunto com a SUGEPE, em formato único e com uniformização dos elementos

e informações internas que o compõe, com adequada demonstração de equilíbrio entre níveis na relação autoridade/subordinado e de uniformização de denominação de áreas funcionais, baseando-se em matriz funcional com clara identificação de papéis, responsabilidades e linhas de autoridade, proporcionando, assim, uma estrutura organizacional transparente e adequada, com publicação de seu organograma no sítio *web* e identificação de todas as estruturas funcionais, o qual sustenta o cumprimento da missão da pró-reitoria.

b) Que a pró-reitoria proponha, em conjunto com a SUGEP e NTI, estudo de sistemática que integre e expresse claramente os organogramas funcionais da instituição de forma ágil e transparente, com respectiva definição de processos de apoio para a sua adequada atualização e divulgação, seja ao público interno ou externo à administração, com as devidas permissões e níveis de atualização ou apenas de consulta. Como referência a práticas já adotadas na esfera federal, citamos o Sistema de Organograma da Universidade Federal Fluminense (SIORG-UFF), que pode ser consultado no link [https://sistemas.uff.br/nx/manuais\\_siorg/](https://sistemas.uff.br/nx/manuais_siorg/).

### **3.1.3. Constatação 2: Divergências de informações disponibilizadas na página eletrônica e nos registros internos da área.**

Com base no cotejo das informações disponibilizadas na página eletrônica (consultada em 29/09/2014), referente à estrutura organizacional da PROPG, e também com as informações fornecidas em face da SA nº 82/2014, foi constatada ausência de informações disponibilizadas na página eletrônica, a qual não demonstra a real estrutura formal da Pró-Reitoria, haja vista a ausência de representação das Divisões de Controle e Emissão de Documentos e Diplomas, de Bancas Examinadoras e Diplomas, de Registro Acadêmico, de Controle Orçamentário de Recursos e Contabilidade, de Concessão de Auxílio Financeiro para Eventos e de Acompanhamento e Execução dos Programas de Bolsas, além das seções de Gerenciamento de Aplicativos Institucionais, de Matrículas e Programação Acadêmica, de Apoio Administrativo às Coordenações de Cursos e de Apoio a Reuniões e Eventos.

Na tabela a seguir, evidenciamos as discrepâncias entre as informações apresentadas por meio da resposta à referida SA e as veiculadas no sitio *web* da PROPG.

SITE	SA nº 82/2014 (Organograma)
Pro-Reitoria (prof. Dalpian)	Pro-Reitoria (prof. Dalpian)
Coordenadoria de Registro e Controle Acadêmico (servidora Lídia)	Coordenadoria de Registro e Controle Acadêmico (servidora Lídia/subordinação ao prof. Dalpian)
	Divisão de Controle e Emissão de Documentos e Diplomas (servidora Jussara/subordinação à servidora Lídia)
	Divisão de Bancas Examinadoras e Diplomas (servidora Tassia/subordinação à servidora Jussara)
	Divisão de Registro Acadêmico (servidora Fujiko/subordinação à servidora Lídia)
	Seção de Gerenciamento de Aplicativos Institucionais (servidora Regina/subordinação à servidora Fujiko)
	Seção de Matrículas e Programação Acadêmica (servidor Jorge/subordinação à servidora Lídia)
Divisão de Apoio aos Docentes e Coordenadores dos Cursos de Pós-Graduação (servidor Wilson)	Divisão de Apoio às Coordenações de Cursos (servidor Wilson/subordinação ao prof. Dalpian)
	Seção de Apoio Administrativo às Coordenações de Cursos (servidora Lindalva/subordinação ao servidor Wilson)
	Seção de Apoio a Reuniões e Eventos (servidora Lindalva/subordinação ao servidor Wilson)
Secretaria de Atendimento e Apoio ao Discente de Pós-Graduação e Comunidade Externa (servidora Fujiko e servidora Jussara)	
Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura (servidor Kleber)	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura (servidor Kleber/subordinação ao prof. Dalpian)
	Divisão de Controle Orçamentário de Recursos e Contabilidade (servidor Arlindo/subordinação ao servidor Kleber)
	Seção de Prestação de Contas de Processos com Recursos Financeiros (servidor Airton/subordinação ao servidor Kleber)
	Divisão de Concessão de Auxílio Financeiro para Eventos (servidor Fabio/subordinação ao servidor Kleber)
	Divisão de Acompanhamento e Execução dos Programas de Bolsas (servidor Paulo/subordinação ao servidor Kleber)
	Seção de Infraestrutura Operacional e Patrimônio (servidor Freitas/subordinação ao servidor Kleber)

Tabela 01: Elaborada pela AudIn.

Dessa forma, fica evidenciada divergência entre as informações dos elementos que compõem a estrutura, seja quanto à comparação de áreas funcionais, seja quanto à uniformidade das denominações dessas.

**3.1.4. Recomendação:**

c) Revisar e manter o sítio *web* para que este reflita a atual estrutura organizacional praticada pela PROPG mediante a publicação do organograma vigente na unidade organizacional.

**3.1.5. Constatação 3: Divergências de informações sobre lotação no quadro funcional.**

Com base na análise do cruzamento realizado das informações fornecidas pelas áreas SUGEPE e PROPG, por meio das SAs nº 76/2014 e 81/2014, respectivamente, a respeito das nomenclaturas lotacionais foram constatadas as seguintes divergências exemplificadas no quadro abaixo:

Distinção de Nomenclatura entre Registros das Áreas		
Servidor	SA nº 76/2014	SA nº 81/2014
Siape nº	Nomenclatura de lotação1	Nomenclatura de lotação2
██████	Seção de Apoio a Reuniões	Divisão de Apoio aos Docentes e Coordenadores de Cursos de Pós-Graduação
██████	Seção de Atendimento	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura/Seção de Infraestrutura Operacional e Patrimônio
██████	Divisão de Registro Acadêmico e Matrículas	Coordenadoria de Registro e Controle Acadêmico / Divisão de Registro Acadêmico
██████	Divisão Administrativa	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura
██████	Divisão de Concessão de Auxílio Financeiro Para Eventos	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura / Seção de Gerenciamento e Encerramento de Processos de Utilização de Recursos Financeiros
██████	Controle Orçamentário de Recursos e Contabilidade / Seção de Gerenciamento e Encerramento de Processos	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura / Divisão de Desenvolvimento Digital
██████	Divisão de Apoio às Coordenações de Cursos	Divisão de Apoio aos Docentes e Coordenadores de Cursos de Pós-Graduação
██████	Coordenadoria Administrativa/Divisão de Auxílios	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura / Seção de Gerenciamento e Encerramento de Processos de Utilização de Recursos Financeiros
██████	Coordenadoria Administrativa/Divisão de Auxílios	Coordenadoria Administrativa, Financeira e de Infraestrutura / Divisão de Concessão de Auxílio Financeiro para Eventos

Fonte: Elaborado pela AudIn em outubro/2014.

A manutenção fidedigna e integrada das informações a respeito do quadro funcional real, seja quanto aos elementos que compõe sua estrutura, seja quanto à lotação dos colaboradores, é de fundamental importância para a gestão da transparência organizacional e do fortalecimento do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - SIORG, disposto nos artigos 20 à 25 do Decreto Federal nº 6.944 de 21 de agosto de 2009.

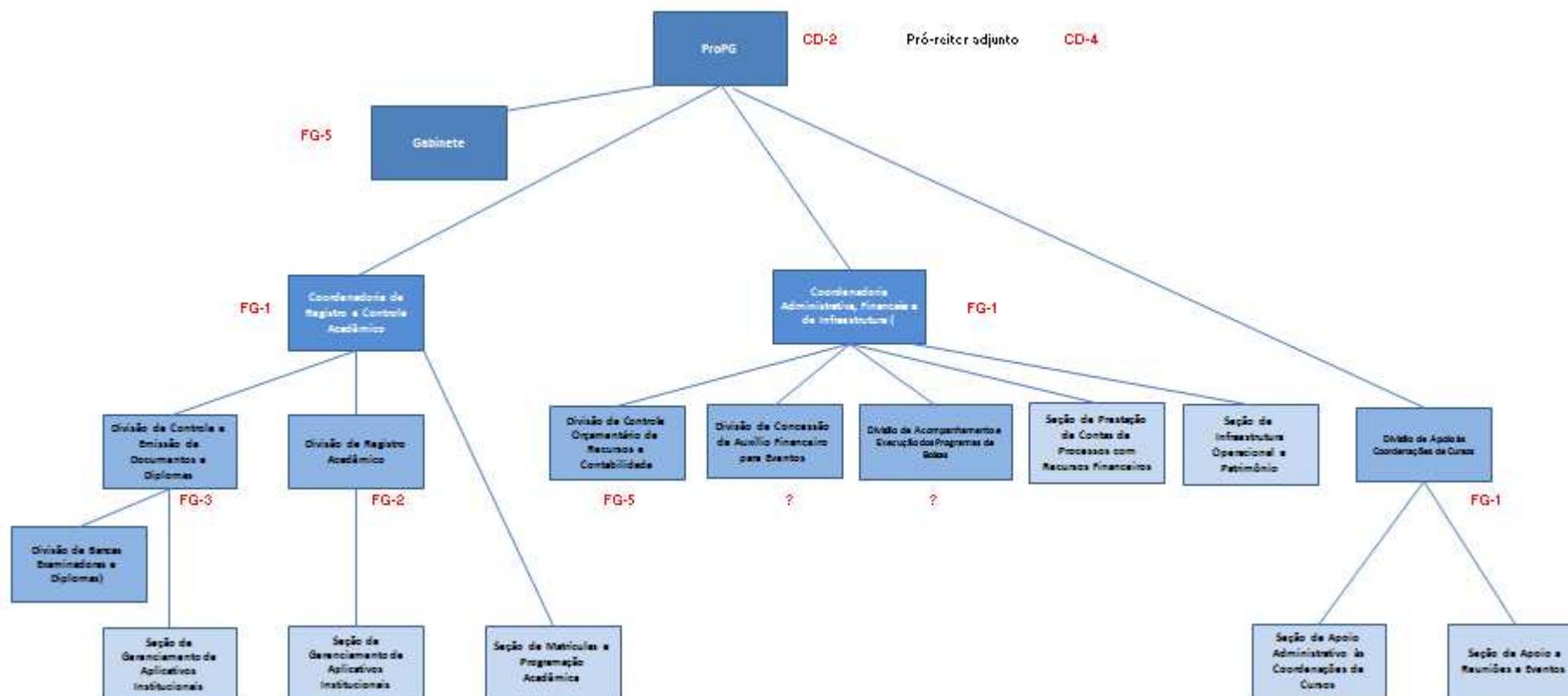
### **3.1.6. Recomendação:**

d) Revisar e manter processo de integração e padronização de informações institucionais a respeito de lotações dos servidores, garantindo a compatibilidade de dados entre a PROPG e a SUGEPE.

### **3.1.7. Constatação 4: Ausência de nivelamento de gratificações na estrutura hierárquica.**

No que se refere às informações obtidas por meio das SAs nº 76/2014 (quadro de FG's e CD's da área fornecido pela SUGEPE) e nº 82/2014 (Organograma da área fornecido pela PROPG), evidenciou-se desnivelamento entre as Funções Gratificadas (FG) atribuídas ao mesmo nível hierárquico.

Desta feita, citamos, como exemplo, o caso de atribuição de FG-3 ao titular da divisão de Controle e Emissão de Documentos e Diplomas, FG-2 ao titular da divisão de Registro Acadêmico, FG-5 ao titular da divisão de Controle Orçamentário de Recursos e Contabilidade e FG-1 ao titular da divisão de Apoio às Coordenações de Cursos, sendo que, quanto às divisões de Concessão de Auxílio Financeiro para Eventos, de Acompanhamento e Execução dos Programas de Bolsas e de Bancas Examinadoras e Diplomas, não foi possível identificar qualquer gratificação, conforme demonstrado no quadro a seguir:



Elaborado: AudIn em outubro/2014.

Diante desse contexto, ser desejável que a gratificação de função possua critérios mínimos para sua designação, devendo relacionar-se à função e grau de autoridade que essa representa na estrutura funcional, e, conseqüentemente, àqueles que porventura a exercerem, e não estar relacionada apenas em função de pessoas. Dessa forma, a manutenção de adequado balanceamento de funções e da existência de gratificações relacionadas a estas, com o mínimo de critérios para sua percepção por aqueles que venham a exercê-las, contribui para o fortalecimento do princípio constitucional da impessoalidade na administração pública.

### **3.1.8. Recomendação:**

e) Elaborar estudos para promover o nivelamento das funções gratificadas (FG) junto à SUGEPE, considerando grau de autoridade no organograma funcional.

Ademais, caso o nivelamento das FG's não seja possível em razão de restrições orçamentárias, sugerimos como alternativa o desenvolvimento de um estudo que identifique as responsabilidades, atividades e funções que devem ser rotineiramente desempenhadas por cada unidade organizacional, bem como evidencie as funções e atividades cujo desempenho seja necessário, porém, a assunção de responsabilidade por novas atribuições, além daquelas para as quais o servidor foi contratado, faz, conseqüentemente, com que tal servidor venha a assumir maior grau de responsabilidade, sendo desejável a ponderação da função gratificada.

### **3.2. QUESTÃO II: Análise de fluxo do processo “Auxílios financeiros a docentes e discentes”.**

#### **3.2.1. **Constatação 5:** Ausência de manual de procedimentos internos para concessão, tratamento e prestação de contas de auxílios à eventos.**

Com base em reunião de trabalho com a Divisão de Auxílios da ProPG, realizada em 09/10/2014, foi mapeado fluxo de atividades relacionadas à concessão de auxílios a eventos, com consequente identificação de seus principais pontos de controle que resultou em um rol de questões relativas aos mesmos.

Na oportunidade foi constatado que não há manual de procedimentos internos para concessão, tratamento e prestação de contas de auxílios a eventos de competência do setor, apesar de constar explicitação de procedimentos externos, ou seja, a quem tenha pretensão de utilizar tais benefícios, publicado em sua página eletrônica.

Tal situação expõe a área a riscos, uma vez que o manual de procedimentos internos deve visar a homogeneização na condução das atividades internas, com padronização do tratamento das informações e operações, promovendo, com base nas normas e conceitos envolvidos, claro entendimento das atividades, atores, papéis e responsabilidades, objetivando a melhoria do desempenho operacional inerente ao negócio da Pós-Graduação, por todos os colaboradores da área, além de favorecer a rápida integração de novos servidores à função de concessão de auxílio à eventos.

### **3.2.2. Recomendação:**

f) Elaborar, manter e publicar manual de procedimentos internos com identificação de seu fluxo de atividades, atores com descrição sucinta de papéis e responsabilidades.

### **3.2.3. Constatação 6: Fragilidade documental da regularidade de matrícula de beneficiário de auxílio.**

Em que pese a Resolução ConsEP nº 51, em seu item 1.2, preconizar que estão habilitados a se beneficiarem das bolsas auxílios constantes da resolução em questão, apenas os alunos regulares dos cursos de pós-graduação da UFABC. Na prática tal ponto de controle não é refletido na análise documental do processo de concessão. Não há, em nenhum momento, a indicação, conferência e ateste de que o solicitante encontra-se em situação regular perante à instituição, por parte do setor concedente.

Destacamos que dos 21 processos analisados (seleção amostral de 2013) em apenas 2 deles foi possível checar, ainda que parcialmente, a regularidade do solicitante, tendo em vista que o professor orientador forneceu declaração anuindo se tratar de aluno regularmente matriculado. Todavia, não houve qualquer indicação de conferência dessa regularidade por parte da PROPG.

### **3.2.4. Recomendação:**

g) O ponto de controle em questão deve permanecer por se tratar de controle precípua, conforme determinação normativa, verificando dessa forma se o candidato ao auxílio é discente habilitado a perceber o benefício. Entretanto, deve a PROPG indicar no processo de concessão, a situação de regularidade do

discente.

### **3.2.5. Constatação 7: Fragilidade na motivação para concessão de auxílio para participação em eventos.**

A Resolução ConsEP nº 51, em seu item 4.1 - dispõe que: "fica vedado o acúmulo do benefício desta bolsa-auxílio com o de qualquer outra entidade para a mesma finalidade". Tem-se, portanto, o entendimento cristalino de que a intenção da norma foi vedar o recebimento de recursos duplicados para uma mesma finalidade. Da análise do processo nº 23006.001658/2013-45, apurou-se que tal norma foi excetuada quando da liberação de recursos da UFABC juntamente com o recebimento de recursos provenientes da The International Union of Pure and Applied Physics (IUPAP). A seguir reproduzimos trecho de despacho do Ordenador de Despesas constante da folha nº 11 do referido processo:

*“Diante do exposto pelo Chefe da Divisão de Administração Financeira da CGFC, fica evidenciado que realmente o item 4.1 da Resolução ConsEP nº 51 não está sendo observado no caso específico.*

*No entanto, no sentido de evitar prejuízos à discente em questão, que de resto já está sendo prejudicada em razão da redução de diárias ser superior ao recebido da entidade externa (IUPAP), em caráter excepcional, delibero pelo pagamento da concessão de auxílio para participação no evento, conforme demonstrado no despacho da fls. 28.” (grifo nosso)*

Desta forma, o auxílio se restringiu apenas à locomoção do discente, uma vez que as diárias foram garantidas pela entidade científica externa.

Ademais, destacamos, ainda, a motivação utilizada pelo Ordenador de Despesas que fundamentou a decisão pela concessão do auxílio com a justificativa de ser o caso em tela exceção à norma, pois, do parecer do Pró-reitor de Pós-graduação e do despacho do Ordenador de Despesas, é possível evidenciar que os recursos seriam utilizados em objetos distintos de maneira

complementar, a fim de viabilizar a participação do discente no evento, tendo em vista que se assim não o fosse, tal participação não ocorreria, prejudicando, em última instância, o aluno que teve o mérito de ser agraciado com uma bolsa de entidade no exterior.

Por fim, registramos que a constatação em questão não está amparada no item 4.6 da Resolução ConsEP nº 51, referente a eventualidade de casos omissos, pois não se trata de caso excepcional, mas sim de uma redação do item 4.1 da mesma norma, que permite dúbia interpretação.

### **3.2.6. Recomendação:**

h) Com relação à Resolução ConsEP nº 51 e observando o princípio da legalidade, deve a Pró-reitoria abster-se de conceder auxílio que denote acúmulo de benefício com o de qualquer outra entidade para a mesma finalidade;

i) Em se considerando o princípio da finalidade o qual exprime que norma administrativa deve ser interpretada e aplicada de forma que melhor garanta a realização do fim público a que se dirige e de possibilidade de cotejo de interpretação teleológica do item 4.1 da Resolução ConsEP nº 51, pode-se, neste caso, inferir que a intenção do legislador não foi de coibir o acúmulo de bolsas de auxílio, quando os objetos distintos que a compõe são utilizadas de forma complementares para a viabilização da participação do discente em eventos. Dessa forma, recomendamos que a PROPG articule representação junto ao ConsEP para rever o item 4.1 da Resolução nº 51, a fim de que o referido comando normativo se expresse com maior clareza.

### **3.2.7. Constatação 8: Não conformidade de prazo de concessão de benefícios.**

A análise por meio do fluxograma vertical do rol amostral de processos de 2013 revelou que o tempo médio, compreendido entre a protocolização do pedido

de abertura e entrega do formulário de solicitação de auxílio, acompanhado dos documentos e o encerramento do processo com a recomendação para aprovação da prestação de contas e eventual devolução de valores, decorrem, em números inteiros, em média 65 dias úteis. No mais, a análise também revelou que existem extremos de tratamento, quanto ao andamento, pois há processos que demoraram 35 dias úteis, enquanto outros 138.

Tal fato é demonstrado no quadro abaixo:

Prazo médio de duração dos processos		
Seqüência	Processos	Prazo do processo (dias úteis)
1	23006.000288/2013-91	86
2	23006.000389/2013-61	58
3	23006.000608/2013-11	138
4	23006.001658/2013-15	77
5	23006.001958/2013-96	86
6	23006.001959/2013-31	72
7	23006.001960/2013-65	67
8	23006.001999/2013-82	64
9	23006.002010/2013-58	47
10	23006.002217/2013-22	44
11	23006.002217/2013-22	62
12	23006.002220/2013-46	38
13	23006.002222/2013-46	38
14	23006.002226/2013-13	35
15	23006.002228/2013-11	54
16	23006.002230/2013-81	37
17	23006.002233/2013-15	138
18	23006.002249/2013-28	82
19	23006.002270/2013-23	39
20	23006.002284/2013-47	45
	Total de dias	1307
	<b>Prazo médio</b>	<b>65</b>

Fonte: Elaborado pela AudIn em novembro/2014.

Observou-se, ainda, que em alguns casos, o que se tem de fato é um “reembolso” e não um adiantamento do benefício, como, por exemplo, o ocorrido no processo 23006.002226/2013-13.

Outro fato observado é quanto a demora de deferimento/indeferimento na aprovação da concessão do auxílio referente ao ponto de controle desempenhado

pele Pró-reitor, o qual não observou o lapso temporal referente a 7 dias para deferimento ou indeferimento, como nos processos: 23006.002222/2013-46; 23006.002270/2013-23; 23006.002220/2013-46; 23006.001658/2013-15 e 23006.001999/2013-82 conforme preconiza a Resolução ConsEP nº 51.

### **3.2.8. Recomendação:**

j) Estabelecer procedimento interno que garanta que o pagamento da bolsa auxílio ocorra antes do início do evento, bem como que assegure a razoável duração do processo concessivo do benefício.

### **3.2.9. Constatação 9: Não conformidade de prazo de realização de prestação de contas.**

A partir da análise da Planilha 2013, encaminhada em resposta à SA nº 85/2014, constatou-se que o item nº 1.8.1, da Resolução ConsEP nº 51, *in verbis*: "*o beneficiário da bolsa auxílio será obrigada a ressarcir à UFABC a totalidade do valor da bolsa auxílio recebida caso não realize a prestação de contas no prazo estabelecido*", não está sendo aplicado pela PROPG, pois, da análise da planilha em questão, é possível identificar que muitos beneficiários entregaram a prestação de contas em prazo diferente daquele de entendimento da PROPG, qual seja, após 10 dias do término do evento, conforme apresentado na planilha de controle.

Outrossim, observa-se que o item 1.8 da mesma norma, assim dispõe: "*O beneficiário da bolsa-auxílio deverá apresentar a prestação de contas em até 10 (dez) dias corridos após seu retorno à UFABC, não excedendo a 30 (trinta) dias corridos após o encerramento das atividades financiadas pela bolsa-auxílio*" (grifo nosso), ficando claro que o prazo de dez dias se refere ao "retorno" do discente e não do término do evento.

### 3.2.10. **Recomendação:**

k) Observar a referência normativa no item 1.8 da Resolução ConsEP 51, qual seja de até 10 (dez) dias corridos após o **retorno do discente** à UFABC;

l) Caso tal referência não se apresente factível devido à impossibilidade de condições operacionais para se detectar a data real de retorno do discente à instituição, recomendamos a revisão normativa da Resolução ConsEP nº 51 com o objetivo de formalizar o prazo com a referência praticada pela PROPG, qual seja, **10 dias após o término do evento**, e não do regresso do discente;

m) Que em situações semelhantes futuras, se efetive processo de restituição dos recursos concedidos caso a prestação de contas não seja apresentada no referido prazo normativo.

### 3.2.11. **Constatação 10: Ausência de conformidade na autuação processual**

Em face de análise amostral de processos mantidos pela PROPG, foram evidenciadas as seguintes não conformidades processuais:

Processo	Folha	Situação
23006.000545/2013-94	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.001678/2013-88	20	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do beneficiário e coordenador de curso
23006.001679/2013-22	20	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do beneficiário
23006.001712/2013-14	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.001715/2013-58	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.001976/2013-78	29	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.001997/2013-93		Falta de numeração de sequenciamento de folhas
23006.001999/2013-82	24	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002010/2013-58	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002217/2013-22	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002220/2013-46	2 e 22	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002222/2013-35	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002222/2013-35		Falta de numeração de sequenciamento de folhas de parte do processo
23006.002228/2013-11	2 e 22	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio

23006.002230/2013-81	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002233/2013-15	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
23006.002249/2013-28	2	Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente solicitante do auxílio
SCDP n. 1205/13		Assinatura postada não corresponde ao docente requerente (campo "D")
SCDP n. 1205/13		Docente requerente não fazia parte do quadro de docentes da UFABC em 2013
SCDP n. 1205/13		Carta convite sem assinatura do vice-coord. do programa de pós-graduação em energia
SCDP n. 818/13		Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente requerente no relatório de viagem
SCDP n. 818/13		Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do coord. de curso no relatório de viagem
SCDP n. 909/13		Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente requerente
SCDP n. 909/13		Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente requerente
SCDP n. 1205/13		Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente requerente
SCDP n. 1345/13		Falta de identificação de assinatura (siape, nome) do docente requerente
SCDP n. 1345/13		Falta de comprovação de bilhetes (ticket's) aéreos

Fonte: Elaborado pela AudIn em novembro/2014.

### 3.2.12. **Recomendação:**

n) Quanto à falha de sequenciamento processual, revisar os respectivos processos, a fim de conformá-los à Portaria Normativa nº 05, SLTI/MPOG, de 19 de dezembro de 2002, ajustando a sequência dos referidos processos;

o) Quanto à ausência de identificação de signatários, orientar periodicamente os colaboradores para que identifiquem suas assinaturas com nº Siape e nome por extenso;

p) Quanto à assinatura que não pertence ao requerente, que a administração da ProPG se abstenha de aceitar formulários com prática dessa natureza, sob pena de sanções administrativas, e que haja orientação periódica aos docentes de boas práticas funcionais; e ainda,

q) Quanto ao requerente que não mais faz parte do quadro de servidores da UFABC, e também quanto a ausência de comprovantes de ticket's aéreos, revisar os procedimentos internos a fim de aperfeiçoá-los, evitando assim novas ocorrências.

### **3.2.13. Constatação 11: Ausência efetiva de aprovação da prestação de contas apresentada pelo beneficiário.**

Da análise da amostra dos processos de concessão, verificou-se que não há um fluxo de trabalho que denote, no processo documental, que este se findou. Infere-se que, com a apresentação do certificado de participação no evento e com a entrega do relatório de prestação de contas o processo de concessão, tenha chegado ao seu fim.

Nessa mesma esteira, quando há a instrução para que seja emitida a Guia de Recolhimento da União (GRU), em virtude da necessidade de devolução de valores, ainda que haja a anexação do comprovante de pagamento, não se tem qualquer despacho documental no processo de que a prestação de contas e a eventual devolução está a contento, ou seja, não há declaração de aprovação da prestação de contas e finalização do processo em si.

Citamos, como exemplo, a análise do formulário de prestação de contas, em que o docente Coordenador do Curso apenas recomenda a aprovação da prestação de contas proposta pelo discente. Registramos que recomendar é diferente de aprovar.

### **3.2.14. Recomendação:**

r) Que a PROPG institua ponto de controle de efetiva aprovação das prestações de contas. Na prática, o ponto de controle desempenhado pelo Coordenador de Curso não é efetivo, pois esse apenas efetua a recomendação para a aprovação e não a aprovação em si. É preciso que a área em questão institua procedimento que garanta a efetiva aprovação das prestações de contas.

s) Que haja emissão de declaração no processo de que este se findou a contento, ou seja, que a prestação de contas foi aprovada acompanhada do respectivo recolhimento da GRU, quando necessário for.

### **3.2.15. Constatação 12: Ausência de datas nas cartas emitidas pelos docentes.**

Da análise documental dos processos selecionados para a composição da amostra, constatou-se que, em alguns casos, o docente emite declaração que tem por escopo externar a importância da participação do discente no evento, bem como enfatizar a relevância do trabalho ora realizado, todavia algumas das cartas não estão datadas.

### **3.2.16. Recomendação:**

t) Adotar um modelo padrão de declaração docente que contemple a data de sua emissão.

## **3.3. QUESTÃO III: Comunicação e Integração entre a PROPG e demais Setores da UFABC:**

### **3.3.1. Constatação 13: Ausência de padronização na apresentação de páginas eletrônicas dos Cursos de Pós-Graduação oferecidos**

Com base em consultas realizadas às páginas de cursos oferecidos por meio do link <http://ProPg.ufabc.edu.br/cursos/>, constatou-se ausência de padronização de apresentação dessas, ou seja, na página inicial da Pró-reitoria são disponibilizados os *links* para cada um dos cursos, que, por sua vez, possuem páginas próprias, sendo essas diferentes umas das outras, sem o atendimento a qualquer padronização para disponibilização de informações na página apresentada, bem como desconexas com a identidade adotada pelas

páginas da PROPG, dificultando o acesso às informações entre as páginas de cursos seu entendimento pelo usuário final.

### **3.3.2. Recomendação:**

u) Formular procedimento para que sirva de guia na construção e manutenção de páginas dos cursos de Pós-Graduação para que esses possuam mínima identidade e padronização de navegação;

v) Verificar junto ao NTI a adoção de política de acessibilidade à informação, nos termos do Decreto Federal 5.296 de 2 de dezembro de 2004.

### **3.3.3. Constatação 14: Ausência de gerenciamento de registro enviado ao Fale Conosco.**

A partir de seleção amostral aleatória, foram destacados cinco registros relacionados à PROPG no sistema Fale Conosco interno da UFABC. O objetivo foi avaliar os controles internos pertinentes a PROPG no que se refere ao assunto em questão, para tanto foi formulada a SA nº 90/2014 solicitando, por conseguinte, a solução adotada pela área em razão do registro no sistema Fale Conosco.

Da análise da resposta depreendeu-se que a área em questão não efetua os controles dos questionamentos que chegam via Fale Conosco e que são, aparentemente, solucionados por meio de contato telefônico. Ficou evidente também que, quando a dúvida é específica em relação a determinado programa, a PROPG não possui as informações para saná-las. É certo que encaminha o questionamento para quem de direito, porém não acompanha (*follow up*) se a dúvida foi ou não esclarecida. Quando questionada a respeito, a área assim se manifestou:

*Em atenção à SA nº 90/2014, informamos que as demandas foram respondidas*

*pelo setor responsável pelo Fale Conosco, solicitando que os demandantes entrassem em contato diretamente com a Pró-reitoria de Pós-graduação, pelo e-mail institucional ou por contato telefônico.*

*Lembramos que os atendimentos realizados por telefone não são registrados na PROPG.*

É preciso lembrar que o Sistema Fale Conosco não é um sistema autônomo, mas tão somente um dos elementos que compõem o modelo institucional maior projetado para garantir um valor organizacional que suporta a missão da UFABC. Esse valor pode ser extraído do artigo intitulado “**Para que serve a Comissão de Ética da UFABC**” de autoria do presidente da CE-UFABC, que passamos a citar o seguinte trecho:

*Através da criação do **fale conosco, da Ouvidoria, da Corregedoria e da CE-UFABC**, a UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC expressa o seu compromisso em ser uma instituição que se modela pelos mais elevados ideais do espírito humano (grifo nosso)*

Nesse contexto, que a simples resposta enviada ao destinatário para que este entre em contato com a Pró-reitoria em questão não sana a dúvida que motivou o acionamento do sistema. Pelo contrário, acaba por configurar-se em mais um “filtro” na busca de informação, servindo apenas para esclarecer ao usuário onde e para quem perguntar.

Ademais o simples registro da resposta no sistema Fale Conosco não garante a efetividade da solução ao questionamento, isto porque, em decorrência do cruzamento dos registros do sistema com os registros fornecidos pela PROPG (SA nº 90/2014), verificou-se a existência de descompasso entre os cadastros. Tal posição evidencia-se no fato de que 4 registros encaminhados em resposta a SA referenciada, denota que no sistema Fale Conosco indicam uma situação regular, enquanto que nos registros fornecidos pela PROPG, 2 questionamentos estão com *indicação “sem registro de contato”* e os outros 2 foram encaminhados às

respectivas áreas de conhecimento que se vinculam a pós-graduação, todavia a PROPG desconhece a resposta encaminhada, ou se até mesmo houve resposta.

Para que o sistema funcione corretamente é preciso que as áreas fins entendam a importância dos contatos, bem como acompanhem a solução efetiva destes, pois de pouco adianta definir um canal de comunicação para coletar informações/dúvidas e não haver garantias de que estas estão sendo solucionadas a contento, contrariando, assim, a Lei nº 12.527/2011 e o direito do cidadão de obtenção da informação primária, íntegra, autêntica e atualizada.

#### **3.3.4. Recomendação:**

x) Elaborar modelo de gerenciamento integrado de dúvidas a respeito de seu negócio organizacional, desde a captura do questionamento até a entrega da solução efetiva, considerando que as coordenações de curso como um dos atores que compõem o processo de negócio organizacional da PROPG.

#### **3.3.5. Constatação 15: Fragilidade na definição de competência de área entre a PROPG e demais atores organizacionais.**

Com base na CI nº 340/2014/PROPG foi identificada as relações na perspectiva "cliente-fornecedor" interno da PROPG com os demais atores organizacionais. Dessa forma, a PROPG como unidade organizacional, se apresenta ora como demandante de informações e ora demandada por informações. Assim sendo, foram selecionadas duas dessas relações com atores internos, ou seja, com o Centro de Ciências Naturais e Humanas (CCNH) e com a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas (ProAP).

Desta feita, por meio do desenvolvimento de entrevistas com essas áreas, foram na ocasião abordadas as seguintes questões: clareza de competências na condução de atividades; clareza no esclarecimento de dúvidas, cumprimento de prazos acordados, fornecimento de *feedback* às solicitações; facilidade de acesso

às pessoas que detém a informação; fácil percepção dos canais de comunicação; tempestividade de atualização de informações; pró-atividade em face de cronograma corporativo; qualidade de informação, integridade informacional entre fontes distintas. Em decorrência de tal entrevista evidenciou-se que:

1) não há clareza na definição de competência entre o Centro e a ProPG para o desenvolvimento de eventos de iniciativa das coordenações de cursos de pós-graduação. Como exemplificação citamos, mais recentemente, o "III Workshop da Química - 29/09 a 02/10" e "Atividades do curso de Pós Graduação em Evolução e Diversidade - 03/11 e 12/11", sendo que a gestão logística dos referidos eventos ficaram a cargo do Centro;

2) existência de fragilidade no encaminhamento de ações que se utilizam de fontes de recursos provenientes de outras áreas para fins de pós-graduação, como foi o caso da utilização de recursos da ProAP/CAPEL, uma vez que o Centro foi procurado para auxiliar o docente no encaminhamento do processo, apesar do objeto em questão ter a finalidade de atender programas de pós-graduação;

3) fragilidade de comunicação quadrimestral e tempestiva com o Centro, sobre a oferta de disciplinas da ProPG para fins de alocação didática;

4) inexistência de integração entre cadastros mantidos pela ProGrad e PROPG, no que se refere a correlação de identificação de registros acadêmicos para o mesmo aluno, dificultando adequado acompanhamento histórico à provisão de apoio tempestivo à pessoa portadora de deficiência;

### **3.3.6. Recomendação:**

y) Elaborar levantamento e mapeamento do processo do desenvolvimento e acompanhamento de eventos, que sejam de iniciativa das coordenações de cursos de pós-graduação, preferencialmente com devida consulta aos demais atores organizacionais que possam ter interesse no objeto em questão, a fim de

estabelecer uma matriz de responsabilidades, com definição clara de atores, atividades e atribuições envolvidas, com apoio da SUGEPE, dando-lhe, ao final, adequada divulgação institucional;

w) Promover avaliação interna de qualidade da comunicação com os Centros dentro de uma visão "cliente-fornecedor" interno, principalmente quando a ProPG estiver no papel de fornecedora interna de informações, com o objetivo de subsidiar a elaboração de um plano executivo de melhorias na área de sua comunicação com a organização;

z) Elaborar estudos conjuntamente com a ProAP, ProGrad e NTI, a fim de desenvolver um plano de melhorias na configuração de informações cadastrais de discentes, proporcionando sua devida integração.

## 4. INFORMAÇÃO:

### 4.1 - Análise dos registros de informações demandados no Sistema Fale Conosco em relação à ProPG.

A análise dos registros geridos pela ACI acerca do Sistema Fale Conosco destinado a servir de canal de comunicação entre a Instituição e o público externo revelou que, no ano de 2013, foram efetuadas 87 consultas à Pró-reitoria, das quais 41 foram respondidas com a resposta padrão.

As dúvidas que apareceram com maior frequência remontavam à existência de programas de mestrado e doutorado em áreas específicas do conhecimento e também solicitavam a indicação dos prazos de inscrição para a candidatura aos processos seletivos, acesso à editais e matriz curricular dos cursos oferecidos.

Todavia, no decorrer do desenvolvimento dos trabalhos de auditoria, verificou-se que a área em questão atualizou o seu sítio *web*, o qual expõe de forma clara e direta as informações que foram objetos dos questionamentos efetuados por meio do canal Fale Conosco. É possível observar que a página da PROPG destinou espaço específico para a publicação dos processos seletivos em andamento, dos seus respectivos editais, assim como facilitou a compreensão de quais são os cursos de pós-graduação oferecidos pela UFABC.

Ademais, no mesmo período verificou-se que foi veiculada na página principal da Instituição notícia acerca dos processos seletivos abertos, cujo título era: “Inscrições abertas para Mestrado e Doutorado”, que figurou como notícia principal da página por duas semanas, além de indicar, ao seu final, os *links* específicos para os cursos oferecidos, editais abertos e perguntas frequentes.

Dessa forma, registramos os apontamentos constatados no transcorrer do desenvolvimento dos trabalhos e também a mudança ora verificada, razão pela qual não mais subsistem os motivos para a formulação de quais quer recomendações, uma vez que o novo portal já as incorporou.

Espera-se, portanto, que com as ações tomadas pela Pré-reitoria, em razão

de seu novo portal, os registros às dúvidas frequentes interpostas ao Sistema Fale Conosco sofram redução.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta ação de auditoria evidenciou que quando a questão de auditoria I – qual seja, estrutura organizacional, a gestão da PROPG deve, de um modo geral, empenhar esforços para que a estrutura hoje praticada no dia a dia seja a mesma refletida em seus documentos internos.

Ainda, com relação a essa questão, registramos a forma pró-ativa em que a área disponibilizou não só a informação da estrutura organizacional no sítio *web*, mas também outras informações pertinentes ao seu ramo de atuação, evidenciando que o sítio *web* foi desenvolvido pensando no usuário final da informação, quem seja, o discente.

No que se refere à questão de auditoria II - Avaliação dos fluxos de concessão de auxílios a eventos, registramos que, de um modo geral, os documentos refletem a realidade do que ora é praticado, todavia a norma que rege tal procedimento deve ser revista, pois, em alguns casos, a interpretação de alguns itens é dúbia.

Por fim, quanto à questão III – Comunicação e Integração, avaliamos que a ProPG deve dedicar esforços no sentido de entender que não é apenas uma área receptora de informações e que, em alguns processos organizacionais, o fornecimento tempestivo das informações por ela geradas revela-se crucial ao procedimento em questão.

Diante de tais constatações, evidencia-se a necessidade de revisão de processos e procedimentos relacionados às situações descritas, devido à relevância dos serviços prestados pela ProPG na participação direta de atividade-fim junto ao cliente final, o discente.

Concluimos que a gestão pode implementar as recomendações emanadas

neste relatório, por meio de um plano de melhorias, com cronograma estabelecido, datas pontuais e objetivos alcançáveis, observando as normas e legislação vigentes e sempre integrando as demais áreas envolvidas nos processos. Utilizando, como ferramenta principal, o ciclo de gestão PDCA, o qual envolve o planejamento (**Plan**), a execução (**Do**), o monitoramento (**Check**) e a ação (**Action**), corrigindo as falhas, prevenindo o aparecimento de novas e mantendo o ciclo de forma a se autoconduzir, realizando e priorizando os controles internos como intrínsecos em todas as suas atividades.

Santo André, 05 de dezembro de 2014.

À apreciação superior,

Bruna Armonas Colombo  
Administradora

Gebel Eduardo M. Barbosa  
Administrador

De acordo. Encaminhe-se, conforme o proposto.

Adriana Maria Couto  
Chefe da Auditoria Interna