

## **RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA - RFA**

Ação de avaliação do processo de matrícula quadrimestral nas disciplinas de graduação da Universidade Federal do ABC – UFABC

**Exercício 2024**

**Fundação Universidade Federal do ABC (UFABC)**

**Auditoria Interna (AUDIN)**

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA Nº 2024010

Ação nº 03 do Planejamento Anual de Auditoria Interna - PAINT/2024

Unidade(s) Envolvida(s): DAC/PROGRAD

Unidade(s) de Envolvimento Indireto: CENTROS

## **Missão**

Promover o fortalecimento da gestão por meio de atuação independente de avaliação dos processos institucionais sob a perspectiva de riscos e racionalização dos controles internos, assessorando a governança da UFABC no alcance de seus objetivos.

## **Visão**

Ser reconhecida como uma entidade de referência em Auditoria Interna na esfera do serviço público federal, aprimorando cada vez mais seus processos e serviços, de forma ética, visando a excelência do controle interno como instrumento de gestão governamental.

## **Valores**

**Ética:** Praticar a ética, a verdade, a honestidade, a transparência e o respeito em todos os relacionamentos, especialmente nos que decorram do exercício da função;

**Competência e qualidade:** Atuar de forma dedicada, criativa e inovadora;

**Independência:** Atuar de forma independente e imparcial procurando sempre a clareza dos fatos apurados;

**Trabalho em equipe:** Desenvolver os trabalhos de forma conjunta buscando a unidade e a uniformidade dos pareceres;

**Clientes internos bem atendidos:** Buscar contribuir para a gestão como um todo por meio de apontamentos pertinentes;

**Excelência:** Busca incessante de melhoria contínua, assegurando alto padrão de desempenho no exercício de cada uma de nossas ações;

**Compromisso com resultados:** Dedicção plena para superação das metas assumidas com os órgãos de controle interno e externo, clientes internos e comunidade acadêmica.

# QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDIN?

Ação de avaliação do processo de matrícula quadrimestral nas disciplinas de graduação

## POR QUE A AUDIN REALIZOU ESSE TRABALHO?

A Divisão Acadêmica (DAC) da Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) é responsável pela execução dos processos acadêmicos relacionados a alunos e docentes da Universidade Federal do ABC (UFABC), tais como alocação didática, avaliação das atividades complementares, encaminhamento das solicitações de equivalências em disciplinas, publicação da lista dos alunos aptos à colação de grau/obtenção de diploma após análise dos coordenadores de cursos, editais de transferências externa, entre Bacharelados Interdisciplinares e de turno de ingresso, inscrições em cursos de formação específica, processos referentes às matrículas em disciplinas, análise ou encaminhamento de solicitações diversas, entre outros. O objeto em análise foi evidenciado como uma das ações de auditoria para o ano de 2024 a partir da Avaliação de Riscos para fins de elaboração do PAINT/2024 e de solicitação feita pela área, gerando a expedição da OS. nº 10/2024.

## QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDIN? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Concluimos pela necessidade de promover capacitações voltadas ao compartilhamento de informações entre os integrantes da recém-criada Seção de Integração Acadêmica, com o objetivo de tornar o processo de matrículas mais eficiente, transparente e alinhado às demandas institucionais. Essas iniciativas contribuirão para a otimização das etapas envolvidas, garantindo que todos os participantes adquiram o conhecimento necessário para gerenciar os dados de forma eficaz, atendendo às necessidades dos estudantes enquanto não é implantado um sistema informacional integrado (principal dificuldade relatada pela gestão da PROGRAD).

Para mitigar os riscos e sanar as deficiências evidenciadas, foi elaborado um Plano de Providências contendo recomendações específicas. Essas recomendações deverão ser implementadas conforme providências acordadas em reunião de Busca Conjunta de Soluções (BCS) e serão acompanhadas por monitoramento contínuo, de acordo com os prazos estabelecidos para cada recomendação.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

AIG – Auditor Interno Governamental

AUDIN – Auditoria Interna

BI – Bacharelado Interdisciplinar

CGRC – Comitê de Governança, Riscos e Controles

DAC – Divisão Acadêmica

DEAT – Divisão de Ensino e Aprendizagem Tutorial

MRC – Matriz de Riscos e Controles

OS – Ordem de Serviço

PADA – Programa de apoio ao Desenvolvimento Acadêmico

PAINT – Plano Anual de Auditoria Interna

PDP – Plano de Desenvolvimento de Pessoas

PNDP – Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas

PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação

SA – Solicitação de Auditoria

SIA - Seção de Integração Acadêmica

UFABC – Universidade Federal do ABC

## Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
2. ESCOPO DOS EXAMES	3
3. CONSTATAÇÕES	5
4. ENCAMINHAMENTOS	10

## 1. INTRODUÇÃO

Por meio da Ordem de Serviço (OS) nº 10/2024, foi deflagrada a ação de avaliação do processo de matrícula quadrimestral nas disciplinas de graduação, conforme estabelecido no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) da Fundação Universidade Federal do ABC (UFABC) para o exercício de 2024, visando identificar possíveis riscos e oportunidades de melhoria. Os exames, incluindo os preliminares, ocorreram entre 01/08/2024 e 06/12/2024, sendo esta última data definida pela Auditoria Interna (AUDIN) como o prazo final para análise da documentação apresentada pela área auditada.

A metodologia adotada consistiu em uma auditoria de conformidade baseada na avaliação de riscos e controles, com foco no processo de matrícula quadrimestral nas disciplinas de graduação e nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, que devem ser observados por todos os agentes públicos.

Inicialmente, foram realizadas reuniões com a Divisão Acadêmica (DAC), Divisão de Ensino e Aprendizagem Tutorial (DEAT) e os dirigentes da Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) para compreensão do tema. Com base nas informações iniciais, elaborou-se o documento de Análise Preliminar do Negócio, contendo a motivação, os pontos de avaliação e a metodologia pretendida. Em seguida, a equipe emitiu Solicitações de Auditoria (SA) visando coletar dados e documentação.

A partir da identificação do objetivo do negócio a ser auditado e da avaliação dos riscos relevantes, definiu-se o escopo da auditoria, com ênfase nos processos e princípios previamente descritos. Para responder às questões de auditoria derivadas da Matriz de Riscos e Controles (MRC), elaborou-se amostra com base em critérios de criticidade estabelecidos em colaboração com a área auditada.

Para tanto, foram realizadas pesquisas no sítio eletrônico da PROGRAD, Boletim de Serviços, legislação correlata e normativos internos, além do encaminhamento de Solicitações de Auditoria (SAs) à área responsável para a coleta de informações e esclarecimentos.

Durante a realização desta ação foram respeitadas as normas de auditoria aplicáveis à Administração Pública, não havendo restrição aos trabalhos de auditoria por parte dos responsáveis indagados.

Com base nas quatro constatações descritas no Relatório Preliminar de Auditoria (RPA), enviado por e-mail à PROGRAD, foi realizada a reunião de Busca Conjunta de Soluções (BCS). Os testes realizados nos documentos disponibilizados resultaram nas

conclusões apresentadas no presente Relatório, estruturado em quatro capítulos: capítulo 1 – Introdução, com informações sobre a origem da ação; capítulo 2 – Escopo dos exames, detalhando as questões avaliadas; capítulo 3 – Constatações identificadas nos exames realizados; e capítulo 4 – Encaminhamentos esperados após a ciência deste Relatório.



## 2. ESCOPO DOS EXAMES

A avaliação do processo de matrícula quadrimestral nas disciplinas de graduação teve seu escopo definido a partir da aplicação de metodologia própria que possibilitou, por parte da equipe de auditoria, a composição da matriz para identificação preliminar de riscos do processo.

Assim, diante da definição de escopo e da reflexão sobre a natureza dos respectivos eventos de riscos em face de suas possíveis fontes, conforme detalhamento no documento de Análise Preliminar do Negócio, buscou-se responder às questões de auditoria a seguir detalhadas:

**Q1 – O processo de matrícula é apoiado por informações atualizadas e integradas?**

**Q2 – Os servidores estão devidamente capacitados para a realização do processo de matrículas?**

Observa-se, por meio das respostas às SAs e das reuniões realizadas com a DAC, que o processo de matrícula de graduação utiliza diversos sistemas (associações, alocação didática, matrículas, SIGAA), os quais não são integrados entre si. Segundo a área *“as turmas são primeiramente cadastradas no sistema de alocação e, antes da matrícula, transferidas para o sistema de matrículas, onde os alunos fazem suas solicitações. Ao final do processo, as informações de turmas e as matrículas dos alunos são carregadas no Sigaa”*. Acrescenta ainda: *“As principais dificuldades estão relacionadas aos sistemas, pois cada um deles contém uma parte das informações, e algumas etapas do processo exigem o uso de planilhas para sua execução”*.

Instados, por meio da SA nº 02/1680922, sobre a quantidade de servidores que participam do processo de matrícula, obteve-se a seguinte resposta: *“Na DAC, duas servidoras trabalham diretamente no processo de matrículas, porém em algumas etapas, mais servidores são envolvidos”*. Entretanto, nas reuniões para conhecimento preliminar do negócio, foi informado que apenas uma servidora (SIAPE nº 1759286) detém o conhecimento necessário para operar a planilha *Excel*, tornando o processo vulnerável em caso de ausências ou afastamentos dessa profissional.

A Divisão Acadêmica (DAC) e a recém-criada Seção de Integração Acadêmica (PORTARIA DE PESSOAL Nº 685/2024) não dispõem de Política de Gestão de Riscos, conforme resposta à SA 01/1680922. Embora a UFABC possua o Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC), instituído pela Portaria da Reitoria nº 121/2017, e a Política de Gerenciamento de Riscos, estabelecida pela Portaria Reitoria

nº 353/2019, não foi identificada a previsão de situações relacionadas ao processo de matrículas de graduação. Isso evidencia a falta de definição de níveis adequados de exposição a riscos e a ausência de procedimentos de controle interno para a melhoria contínua desse processo.

Dessa forma, realizaram-se os exames, cujas evidências resultaram nas constatações detalhadas a seguir, organizadas por ordem de relevância.

### **3. CONSTATAÇÕES**

#### **3.1 Constatação 01: Ausência de sistemas de informação integrados.**

Durante reunião com servidores da PROGRAD, realizada em 15/08/2024 às 09:00 horas, foi apontado que a principal dificuldade na realização do processo de matrícula decorre da ausência de sistemas integrados que atendam às especificidades dos Bacharelados Interdisciplinares (BIs). Para suprir essa lacuna, é necessário utilizar quatro sistemas distintos, além de uma planilha eletrônica, o que inevitavelmente aumenta o risco de falhas humanas e exige maior tempo de execução, devido à necessidade de transferências de dados entre os sistemas.

Tal constatação traz como riscos associados: Falhas operacionais e de processamento; atrasos no processo de matrícula; impacto na qualidade do atendimento aos alunos, além de não conformidade.

##### **3.1.1 Manifestações da Gestão:**

Em reunião de Busca Conjunta de Soluções (BCS), realizada em 18/12/2024, a PROGRAD/DAC informou que está promovendo encontros regulares com o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) e o Comitê SIG para viabilizar a implementação das matrículas no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA). Ressaltou, porém, que ainda não há um prazo definido para a conclusão dessa etapa. Uma vez implementado, a maior parte do processo será conduzida diretamente no sistema em desenvolvimento, com apenas as etapas de alocação realizadas em um sistema próprio.

##### **3.1.2 Recomendações construídas em BCS:**

1 - Mapear os fluxos/etapas do processo de matrículas quadrimestrais para viabilizar a construção da integração do sistema.

2 - Realizar em conjunto com o NTI, as medidas necessárias em um plano de ação estruturado com prazos, metas e responsáveis de forma a permitir a implementação e acompanhamento.

##### **3.1.3 Prazo para monitoramento: 30/06/2025.**

#### **3.2 Constatação 2: Planilha que consolida as informações sobre o processo de matrículas sendo gerenciada por apenas uma servidora.**

Conforme verificado nas reuniões realizadas com a PROGRAD, a DAC mantém uma planilha em *Excel* que reúne informações acadêmicas gerenciais e integradas, desenvolvida para suprir a ausência de sistemas informatizados capazes de disponibilizar dados suficientemente compartilhados e que atendam às especificidades dos cursos da UFABC. Contudo, o processo apresenta fragilidades, uma vez que apenas uma servidora possui o conhecimento necessário para sua operação, o que expõe a gestão a riscos de descontinuidade em casos de ausências ou afastamentos.

Tal constatação traz como riscos associados: sobrecarga de trabalho; dependência da servidora; tendência de aumento de erros na condução das tarefas; falta de controles internos para melhoria contínua do processo, comprometimento da continuidade das atividades na ausência do servidor.

### **3.2.1 Manifestação da Gestão:**

Em reunião de Busca Conjunta de Soluções (BCS), a PROGRAD/DAC informou que, devido ao afastamento da servidora responsável pelo conhecimento das funcionalidades da planilha *Excel* utilizada para consolidar informações acadêmicas, foram realizadas reuniões com os servidores da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), do Comitê SIG e do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI). O objetivo dessas reuniões é desenvolver um sistema integrado que substitua as planilhas eletrônicas. Acrescentou que, durante o processo de matrículas do 3º quadrimestre, a planilha não está sendo utilizada.

### **3.2.2 Análise da AUDIN:**

Embora a planilha tenha sido uma solução paliativa eficiente frente à ausência de sistemas informatizados integrados, sua dependência de apenas uma pessoa expõe o processo a riscos operacionais significativos, como a interrupção das atividades em casos de afastamentos temporários ou definitivos.

Além disso, a falta de conhecimento compartilhado entre a equipe reduz a resiliência e dificulta a continuidade do trabalho, especialmente em períodos de maior demanda, como o início de novos ciclos acadêmicos. A ausência de sistemas informatizados permanentes, por sua vez, amplifica a necessidade de medidas para mitigar esses riscos.

### **3.2.3 Recomendação construída em BCS:**

3 - Capacitar os servidores da área no sistema e no programa em desenvolvimento,

que substituirão as planilhas utilizadas até o momento.

#### **3.2.4 Prazo para monitoramento: 30/06/2025**

### **3.3 Constatações 03: Ausência de treinamento e capacitação para os servidores envolvidos no processo de matrícula.**

Em atendimento à SA 02-1680922 - Processo de matrícula quadrimestral, a PROGRAD informa que “*não possui política de capacitação dos servidores envolvidos na realização de matrículas*”. No entanto, o Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, em seu art. 1º dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP), com o objetivo de promover o desenvolvimento dos servidores públicos nas competências necessárias à consecução da excelência na atuação dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Dessa forma, com base na previsão normativa, a capacitação e o treinamento dos servidores são processos fundamentais para o desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimentos necessários para que os profissionais do setor público desempenhem suas funções com eficiência, eficácia e qualidade. Esses processos têm como objetivo melhorar o desempenho individual e institucional, promover a inovação na gestão pública e garantir que as políticas e serviços atendam às necessidades da sociedade.

Tal constatação traz como riscos associados: Falhas processuais e operacionais; vulnerabilidade; dependência de servidores específicos; dificuldade de adaptação à mudanças; desmotivação de servidores e falta de valorização.

#### **3.3.1 Análise da AUDIN:**

A ausência de treinamento e capacitação em *Excel* para os servidores envolvidos no processo de matrícula representa um ponto crítico na gestão acadêmica da UFABC. Considerando que a ferramenta é amplamente utilizada para consolidar e manipular dados acadêmicos em substituição a sistemas informatizados, o desconhecimento ou o uso inadequado das planilhas eletrônicas podem levar a erros operacionais, perda de informações e ineficiência no gerenciamento das atividades.

Além disso, a falta de capacitação dificulta a descentralização de responsabilidades e a adoção de boas práticas, que poderiam otimizar os processos e reduzir a carga de trabalho manual. Essa carência não apenas compromete a eficiência do trabalho, mas também aumenta a vulnerabilidade do processo em momentos de

maior demanda, como nos períodos de matrícula e ajustes acadêmicos.

### **3.3.2 Recomendação construída em BCS:**

A recomendação de capacitação foi contemplada no item 3.2.3.

### **3.4 Constatação 04: Ausência de relatórios estatísticos anuais com os dados correspondentes ao desempenho acadêmico dos alunos atendidos pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Acadêmico – PADA (Art. 3º da Resolução ConsEPE nº 167, itens 1, 2 e 5).**

Em resposta à SA 02-1680922 - Processo de Matrícula Quadrimestral, a Pró-reitoria de Graduação - PROGRAD informa que os relatórios estáticos anuais não foram elaborados. No entanto, a Resolução ConsEPE 167, de 08 de outubro de 2013, que Institui o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Acadêmico (PADA) da UFABC, dispõem em seu art. 3º. incisos I, II e V, a seguinte previsão:

Art. 3º Caberá à ProGrad, em conjunto com as Coordenações dos Bacharelados Interdisciplinares e com a aprovação da Comissão de Graduação (CG), regulamentar e executar o PADA, com os objetivos de:

I - identificar os possíveis fatores que interferem no desempenho acadêmico dos alunos;

II - identificar os valores de índices de desempenho acadêmico e de reprovação, evasão, desligamento, cancelamento de disciplinas, trancamento de matrícula e condição para integralização de cursos, que permitam a detecção precoce dos alunos com potencial dificuldade acadêmica;

(...)

V - consolidar, em relatório estatístico anual e eventuais relatórios temáticos, os dados correspondentes ao desempenho acadêmico dos alunos atendidos pelo programa.

Deste modo, com base na previsão normativa, deduz-se que os relatórios estatísticos devem ser consolidados anualmente.

Tal constatação traz como riscos associados: ausência de dados consolidados públicos e gerenciais sobre prevenção ao desligamento dos cursos interdisciplinares; descumprimento da Resolução; decisões desinformadas; aumento da retenção e evasão e falta de transparência.

#### **3.4.1 Análise da AUDIN:**

A ausência de relatórios estatísticos anuais sobre o desempenho acadêmico dos alunos atendidos pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Acadêmico (PADA) representa uma falha significativa na implementação da Resolução ConsEPE nº 167, que estabelece a obrigatoriedade desses relatórios para garantir a transparência e a

gestão eficaz do programa.

De acordo com o Art. 3º da Resolução, a PROGRAD, em conjunto com as Coordenações dos Bacharelados Interdisciplinares, deve elaborar e consolidar anualmente dados sobre o desempenho acadêmico, permitindo a identificação de fatores críticos como reprovação, evasão, trancamento de matrícula e dificuldades acadêmicas. A não elaboração desses relatórios impede a avaliação precisa da eficácia do PADA, prejudica a tomada de decisões informadas e compromete a identificação precoce de alunos com dificuldades. Além disso, a ausência de dados consolidados dificulta a formulação de estratégias eficazes para a prevenção da evasão e do desligamento dos cursos.

Essa falta de relatórios também impacta diretamente a transparência da gestão, uma vez que a comunidade acadêmica e os gestores não têm acesso a informações relevantes para a melhoria contínua dos processos de apoio ao desenvolvimento acadêmico dos alunos.

#### **3.4.2 Recomendação construída em BCS:**

4 - Elaborar e publicar o relatório estatístico anual com os dados correspondentes ao desempenho acadêmico dos alunos atendidos pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Acadêmico – PADA, conteúdo previsto no art. 3º da resolução ConsEPE 167, itens 1, 2 e 5.


#### **3.4.3 Prazo para monitoramento: 30/06/2025**

## 4 ENCAMINHAMENTOS


Encaminhar cópia deste Relatório Final de Auditoria - RFA à PROGRAD/DAC para conhecimento e, nos prazos acordados, informar à AUDIN as providências realizadas, por meio do sistema próprio de auditoria (e-CGU). Por fim, para atendimento aos normativos aplicados à atividade de auditoria interna, cópias deste Relatório serão enviadas à Controladoria-Geral da União - CGU e à Reitoria, bem como se dará sua publicação na página eletrônica da AUDIN. Assim, a AUDIN permanece a disposição, para dirimir quaisquer dúvidas sobre o presente documento.

Santo André, 30 de dezembro de 2024.

À apreciação superior,


Documento assinado digitalmente  
 GILBERTO DA SILVA GUSMAO  
Data: 30/12/2024 11:46:29-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Gilberto da Silva Gusmão  
AIG-Economista

Documento assinado digitalmente  
 CRISTIANE TOLENTINO FUJIMOTO  
Data: 30/12/2024 11:32:59-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Cristiane Tolentino Fujimoto  
AIG-Auditora

De acordo. Remeta-se conforme proposto.

Documento assinado digitalmente  
 JEFERSON ALVES DOS SANTOS  
Data: 30/12/2024 12:56:03-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jeferson Alves dos Santos  
Auditor-Chefe