



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL

Auditoria Geral - AG

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 003/2018

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço nº 007/2018, a Auditoria Geral da Universidade Federal de Alagoas apresenta **Relatório de Auditoria, relativa à ação de AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS DA OUVIDORIA GERAL DA UFAL**, em estrito cumprimento ao Plano Anual de Atividades da Auditoria Interna – PAINT 2018.

I) INTRODUÇÃO

O presente relatório de auditoria apresenta os resultados da Ação Global AG016/2018, cujo objetivo é proceder à análise e avaliação das atividades realizadas pela Ouvidoria Geral para apuração de denúncias e reclamações.

Considera-se Ouvidoria Pública Federal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Na Universidade Federal de Alagoas (Ufal), a Ouvidoria Geral é um órgão de controle social que atua como um canal de comunicação entre o cidadão e o Estado, de modo que as manifestações decorrentes do exercício de cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços prestados.

No organograma institucional, a Ouvidoria Geral da UFAL constitui-se como órgão de assessoria ao Conselho Universitário e à Reitoria (artigo 8º parágrafo 6º do Estatuto da UFAL).

A presente ação originou-se a partir da recomendação do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) quando, no exercício de 2017, avaliou a proposta do Plano de Auditoria Interna da UFAL, daquele mesmo exercício, e sugeriu que a unidade de auditoria interna procedesse com a execução do referido trabalho.

Em atendimento ao escopo sugerido pela CGU, a presente atividade de auditoria analisou

processos de denúncias e reclamações do ano de 2016 e 2017.

Como resultado dos trabalhos desenvolvidos, a equipe técnica de auditoria confeccionou o presente relatório de auditoria registrando todos os fatos constatados.

Os achados de auditoria foram extraídos de papéis de trabalho que estão devidamente organizados e arquivados no Sistema de Auditoria Interna (SADIN). Contudo, considerando que esta unidade de auditoria interna se encontra sem equipamento de digitalização, nem todos os papéis de trabalho foram inseridos no Sistema SADIN, sendo certo, entretanto, que a versão física dos mesmos está inserida no Arquivo desta unidade de auditoria (Processo Nº 23065.003460/2018-78).

II) ESCOPO DO TRABALHO

30% das dos processos e procedimentos executados pela Ouvidoria Geral da Ufal tendo como objeto a apuração de denúncias e reclamações nos anos de 2016 e 2017.

Nenhuma restrição foi imposta aos exames.

III) AMOSTRA AUDITADA:

Processo Nº 23065.002044/2017-71 (Reclamação sobre a falta de informações referente a editais publicados pela Copeve);

Processo Nº 23065.006865/2017-87 (Denúncia sobre acumulação de cargo público);

Processo Nº 23065.007705/2017-55 (Reclamação referente as notas que não aparecem no sistema);

Processo Nº 23065.005495/2017-61 (Denúncia referente à ausência de servidores no Campus Arapiraca);

Processo Nº 23065.004590/2017-47 (Reclamação sobre o barulho que ocorre na biblioteca);

Processo Nº 23065.014408/2017-66 (Denúncia sobre o uso do transporte no Campus Arapiraca);

Processo Nº 23065.009044/2017-01 (Denúncia referente à acumulação de cargos contra servidor lotado no Campus do Sertão);

Processo Nº 23065.014213/2017-16 (Reclamação do usuário sobre atendimento do HUPAA/UFAL);

Processo Nº 23065.013625/2017-39 (Denúncia de supostas irregularidades na aquisição de bolsa estudantil);

Processo Nº 23065.030199/2017-06 (Denúncia sobre supostas irregularidade em concurso público);

Processo Nº 23065.022613/2017-03 (Reclamação referente à convocação para ingresso no 2º semestre);

Processo Nº 23065.027504/2017-14 (Reclamação sobre o atraso na implementação da Retribuição por Titulação);

Processo Nº 23065.003400/2017-74 (Reclamação sobre o barulho na Biblioteca Central);

Processo Nº 23065.007721/2017-48 (Solicitação de carga ou cópia do processo 23065.023257/2016-56);

Processo Nº 23065.005490/2017-38 (Reclamação referente ao edital 13/2017 para professor substituto);

Processo Nº 23065.001842/2017-86 (Reclamação sobre o não funcionamento do ar condicionado da Biblioteca Central);

Processo Nº 23065.0029671/2017-50 (Denúncia sobre o não funcionamento da secretaria de curso);

Processo Nº 23065.27980/2017-95 (Solicitação de requerimento para análise recursal referente ao edital 12/2017);

Processo Nº 23065.016685/2017-11 (Denúncia referente ao desvio de função de funcionários terceiros);

Processo Nº 23065.0303325/2017-14 (Reclamação sobre suposto mau atendimento na biblioteca do Campus do Sertão);

Processo Nº 23065.018810/2017-10 (Reclamação sobre resultado da seleção de monitoria 2017.1);

Processo Nº 23065.017039/2017-63 (Reclamação sobre o não funcionamento do RU antes do final do semestre);

Processo Nº 23065.016500/2017-61 (Reclamação sobre a falta de atendimento no HUPAA);

Processo Nº 23065.006910/2017-01 (Denúncia sobre a falta de professor no Campus do Sertão);

Processo 23065.007440/2017-95 (Denúncia sobre a falta de professor no estágio supervisionado 4);

Processo Nº 23065.004239/2017-56 (Reclamação referente aos professores do curso de Administração);

Processo Nº 23065.012935/2017-36 (Denúncia referente à acumulação de cargos contra servidor lotado no Campus Sertão);

Processo Nº 23065.026230/2017-04 (Denúncia conduta de docente no Campus Arapiraca);

Processo Nº 23065.004659/2017-32 (Reclamação sobre vazamento de água);

Manifestação Nº 23546.017444/2017-79 (Denúncia);

Manifestação Nº 23546.015693/2017-20 (Reclamação);

Manifestação Nº 23546.015398/2017-73 (Reclamação);

Manifestação Nº 23546.019396/2017-53 (Reclamação);

Manifestação Nº 23546.017956/2017-35 (Reclamação).

Processo Nº 23065.000790/2017-21 (Reclamação referente à duração de andamento de processo de progressão funcional);

Processo Nº 23065.016528/2017-06 (Reclamação sobre desligamento do curso de letras - Português);

Processo Nº 23065.016448/2017-42 (Reclamação sobre a forma de realização do exame de Proficiência em inglês);

Processo Nº 23065.011903/2017-13 (Denúncia contra professores do Campus do Sertão - Unidade Delmiro Gouveia).

Processo Nº 23065.009170/2017-57 (Reclamação referente ao não atendimento de solicitação realizada através do e-SIC).

Processo Nº 23065.024075/2017-83 (Reclamação sobre a não emissão do certificado de participação no I CAITTE-2013).

IV) RESULTADO DOS EXAMES

1.1. INFORMAÇÕES RELEVANTES

1.1.1. INFORMAÇÃO 01

Nível adequado de instrução dos processos e procedimentos executados pela Ouvidoria Geral da Ufal, na apuração de denúncias e reclamações recebidas

a) Evidência:

Verifica-se que os processos se encontram devidamente instruídos de acordo com as formalidades legais, constando os documentos que comprovam a realização dos trâmites.

São eles:

Processo Nº 23065.002044/2017-71 (Reclamação sobre a falta de informações referente a editais publicados pela Copeve);

Processo Nº 23065.006865/2017-87 (Denúncia sobre acumulação de cargo público);

Processo Nº 23065.007705/2017-55 (Reclamação referente as notas que não aparecem no sistema);

Processo Nº 23065.005495/2017-61 (Denúncia referente à ausência de servidores no Campus Arapiraca);

Processo Nº 23065.004590/2017-47 (Reclamação sobre o barulho que ocorre na biblioteca);

Processo Nº 23065.014408/2017-66 (Denúncia sobre o uso do transporte no Campus Arapiraca);

Processo Nº 23065.009044/2017-01 (Denúncia referente à acumulação de cargos contra servidor lotado no Campus do Sertão);

Processo Nº 23065.014213/2017-16 (Reclamação do usuário sobre atendimento do HUPAA/UFAL);

Processo Nº 23065.013625/2017-39 (Denúncia de supostas irregularidades na aquisição de bolsa estudantil);

Processo Nº 23065.030199/2017-06 (Denúncia sobre supostas irregularidade em concurso público);

Processo Nº 23065.022613/2017-03 (Reclamação referente à convocação para ingresso no 2º semestre);

Processo Nº 23065.027504/2017-14 (Reclamação sobre o atraso na implementação da Retribuição por Titulação);

Processo Nº 23065.003400/2017-74 (Reclamação sobre o barulho na Biblioteca Central);

Processo Nº 23065.007721/2017-48 (Solicitação de carga ou cópia do processo 23065.023257/2016-56);

Processo Nº 23065.005490/2017-38 (Reclamação referente ao edital 13/2017 para professor substituto);

Processo Nº 23065.001842/2017-86 (Reclamação sobre o não funcionamento do ar condicionado da Biblioteca Central);

Processo Nº 23065.0029671/2017-50 (Denúncia sobre o não funcionamento da secretaria de curso);

Processo Nº 23065.27980/2017-95 (Solicitação de requerimento para análise recursal referente ao edital 12/2017);

Processo Nº 23065.016685/2017-11 (Denúncia referente ao desvio de função de funcionários terceiros);

Processo Nº 23065.0303325/2017-14 (Reclamação sobre suposto mau atendimento na biblioteca do Campus do Sertão);

Processo Nº 23065.018810/2017-10 (Reclamação sobre resultado da seleção de monitoria 2017.1);

Processo Nº 23065.017039/2017-63 (Reclamação sobre o não funcionamento do RU antes do final do semestre);

Processo Nº 23065.016500/2017-61 (Reclamação sobre a falta de atendimento no HUPAA);

Processo Nº 23065.006910/2017-01 (Denúncia sobre a falta de professor no Campus do Sertão);

Processo 23065.007440/2017-95 (Denúncia sobre a falta de professor no estágio supervisionado 4);

Processo Nº 23065.004239/2017-56 (Reclamação referente aos professores do curso de Administração);

Processo Nº 23065.012935/2017-36 (Denúncia referente à acumulação de cargos contra servidor lotado no Campus Sertão);

Processo Nº 23065.026230/2017-04 (Denúncia conduta de docente no Campus Arapiraca);

Processo Nº 23065.004659/2017-32 (Reclamação sobre vazamento de água);

Manifestação Nº 23546.017444/2017-79 (Denúncia);

Manifestação Nº 23546.015693/2017-20 (Reclamação);

Manifestação Nº 23546.015398/2017-73 (Reclamação);

Manifestação Nº 23546.019396/2017-53 (Reclamação);

Manifestação Nº 23546.017956/2017-35 (Reclamação).

b) Fato:

Instrução processual realizada em cumprimento às formalidades legais.

1.2. ACHADOS DE AUDITORIA

1.2.1. CONSTATAÇÃO 01

Descumprimento de prazo de manifestação do destinatário - a quem a denúncia ou reclamação foi dirigida - para atendimento da resposta do requerente.

a) Evidência:

Por meio da análise dos processos abaixo citados, identificou-se que o destinatário descumpriu o prazo concedido pela Ouvidoria para se manifestar acerca do fato apresentado.

Processo Nº 23065.000790/2017-21 (Reclamação referente à duração de andamento de processo de progressão funcional);

Processo Nº 23065.016528/2017-06 (Reclamação sobre desligamento do curso de letras - Português);

Processo Nº 23065.016448/2017-42 (Reclamação sobre a forma de realização do exame de Proficiência em inglês);

Processo Nº 23065.011903/2017-13 (Denúncia contra professores do Campus do Sertão - Unidade Delmiro Gouveia).

b) Fato:

Após análise dos processos descritos na evidência, constatou-se que ocorreram descumprimento dos prazos para resposta pelas unidade acadêmica/administrativa da UFAL destinatário da demanda despachada pela Ouvidoria.

c) Causa:

Não atendimento da demanda no prazo estabelecido pela Ouvidoria, causando prejuízo ao andamento do processo e ao atendimento do requerente.

RECOMENDAÇÕES:

Recomendação 01: Que o Gabinete Reitoral expeça memorando circular cientificando todas as unidades acadêmicas e administrativas da UFAL da importância do atendimento tempestivo das demandas oriundas da Ouvidora Geral.

1.2.2. CONSTATAÇÃO 02

Encerramento do processo sem o devido atendimento da solicitação realizada pela requerente.

a) Evidência:

Por meio da análise do processo abaixo citado, o destinatário não forneceu a informação requerida.

Processo Nº 23065.009170/2017-57 (Reclamação referente ao não atendimento de solicitação realizada através do e-SIC).

Processo Nº 23065.024075/2017-83 (Reclamação sobre a não emissão do certificado de participação no I CAITTE-2013).

b) Fato:

Na análise processual verificou-se que o objeto da requisição não foi atendido.

c) Causa:

Encerramento por parte da Ouvidoria Geral sem o devido atendimento da solicitação da requerente.

RECOMENDAÇÕES:

Recomendação 01: Que a Ouvidoria Geral encaminhe solicitação à unidade acadêmica/administrativa da UFAL responsável (destinatário) para o devido e tempestivo atendimento do objeto do pedido do processo, encaminhando a demanda, acaso a unidade

acadêmica/administrativa continue inerte sem apresentar resposta, ao Gabinete Reitoral para ciência e manifestação.

V) CONCLUSÃO

É dever institucional da unidade de auditoria interna da UFAL prestar assessoramento à alta gestão, tendo por intuito o cumprimento legal de suas atividades e o funcionamento pleno desta Instituição. Para tanto, realiza ações previstas nos normativos aplicáveis às suas atribuições, com a finalidade de efetuar as prerrogativas impostas legalmente.

No que se refere à atividade de auditoria para desenvolver a Ação Global AG016/2018 - AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS DA OUVIDORIA GERAL, após análise dos processos disponibilizados pela Ouvidoria da UFAL foi constatado que, em alguns casos devidamente identificados, não foram observadas as formalidades legais da normativa aplicável, caracterizando a inobservância dos critérios legislativos em vigor.

Desta feita, em atendimento à Portaria N° 007/2018-AG/UFAL, a equipe técnica desta unidade de auditoria interna vem considerar que a presente atividade de gestão do controle e assessoramento fora realizada, orientando a Ouvidoria Geral a observar as recomendações constantes nesse relatório, adotando as providências devidas para sanar as inconsistências aqui identificadas, **sugerindo-se a remessa do presente relatório ao Gabinete Reitoral, para ciência e deliberação, retornando-se os autos a esta unidade de auditoria interna para posterior remessa à Ouvidoria para ciência e manifestação.**

Por fim, com vistas à **publicação do presente relatório de auditoria na internet** (sítio eletrônico www.ufal.br/transparencia), solicitamos manifestação do Gabinete Reitoral e da(a) unidade(s) auditada(s) quanto à eventual existência de informações ou trechos considerados sigilosos, indicando o enquadramento nas hipóteses legais de sigilo e as respectivas justificativas, no prazo de 15 (quinze) dias a contar de seu recebimento, **entendendo-se o silêncio como autorização para a publicação.**

VII) INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

a) **Áreas, unidades e setores auditados:**

b) **Cronograma executado:**

Fase de planejamento: 01/02/2018 a 05/02/2018.

Fase de execução: 06/02/2018 a 19/03/2018.

Fase de relatoria: 20/03/2018 a 30/03/2018.

c) Recursos utilizados:

Humanos: 02 servidores da Auditoria Geral (André Luiz Salgueiro Guedes e Mariana Melo de Almeida).

Materiais:

Financeiros:

Tecnológicos:

d) Técnicos Responsáveis pelo Relatório:

Coordenador: André Luiz Salgueiro Guedes

Equipe de Apoio: Mariana Melo de Almeida

Maceió, 23 de abril de 2018.

André Luiz Salgueiro Guedes
Coordenador da Equipe de Auditoria

Mariana Melo de Almeida
Membro da Equipe de Auditoria

Thyago Bezerra Sampaio
Auditor Geral *Pro Tempore* da UFAL