



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA-RN
AUDITORIA INTERNA

RELATÓRIO DE AUDITORIA nº 04 /2021

Interessado: UFERSA- Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Assunto: Gestão Universitária na Pandemia COVID 19

1. INTRODUÇÃO

A Pandemia COVID 19 que impactou o mundo a partir de 2020, teve fortes repercussões na vida da UFERSA, com suspensão das atividades presenciais, por necessidade de distanciamento social dada a alta transmissibilidade do vírus SARS COVID 19 e a total ausência de meios conhecidos de combate as consequências da contaminação, o que ocasionou em 2020 quase duzentas mil mortes.¹

Nesse contexto, no PAINT 2021 a auditoria interna planejou realizar trabalho que abordasse avaliação quanto às medidas adotadas pela gestão da UFERSA no contexto pandêmico para manter o funcionamento da universidade de forma remota observando a eficiência e desafios enfrentados.

2. GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA PANDEMIA

2.1 Atuação do Comitê de Biossegurança

O comitê de biossegurança, inicialmente Comissão, foi instituído pela Portaria GAB/UFERSA nº 4, de 1º de outubro de 2021 para alicerçar as decisões administrativas a partir de análises técnicas de profissionais aptos a subsidiar tomada de decisões com informações fidedignas que conduzissem a melhor gestão de diversas áreas da instituição, em especial medidas sanitárias, de distanciamento social, e ações para retomada gradativa das atividades presenciais.

¹ <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/numero-de-mortes-por-covid-19-no-brasil-em-2021-ja-supera-todo-ano-de-2020/>

O comitê emitiu relatórios parciais, produziu informações relevantes que basearam decisões da alta gestão, tais como Conselhos Superiores e Reitoria. Ademais, o comitê ainda se reuniu com todos os diversos setores da universidade, tanto em nível acadêmico como administrativo, para orientar, tirar dúvidas e capacitar servidores e prestadores de serviços terceirizados quando as medidas protetivas, preventivas e de segurança sanitária a serem efetivadas durante o quadro pandêmico, tanto na fase amplamente remota de prestação dos serviços, quanto para os setores que se mantiveram presenciais por necessidade do serviço, assim como para observância das estratégias sanitárias de retomada gradativa das atividades presenciais nos setores em que houve distanciamento social pleno e trabalho remoto predominante.

A auditoria interna participou de reuniões com a Comissão COVID orientando inicialmente a formalizar e documentar seus atos administrativos, assim como a seguir o protocolo de biossegurança em todas as suas fases, de forma gradativa, o que colaborou para o aprimoramento da atuação da Comissão/Comitê, culminando por assessorar a gestão na condução do processo gradativo de aplicação de medidas para mitigar os impactos da pandemia na universidade, assim como auxiliou em reuniões de orientação e participou de reuniões de capacitação em conjunto com a Comissão/Comitê de Biossegurança, tendo alcançado boas práticas de gestão e aprimoramento da governança com a integração de diversos setores, acadêmicos e administrativos se comunicando e convergindo suas medidas, para padronização de atos administrativos e, por conseguinte, das medidas tomadas pela gestão aos administrados.

O Comitê emitiu diversos documentos técnicos orientativos, se destacando os que estão disponibilizados ao público no seguinte link: <https://assecom.ufersa.edu.br/2021/12/03/documentos-do-comite-permanente-de-biosseguranca-da-ufersa/>.

Desta feita, o Comitê se tornou permanente e é importante instrumento de controle e assessoramento da gestão para atendimento das normas sanitárias e enfrentamento das consequências da pandemia COVID 19 para a UFRSA.

2.2 Reitoria, Pró-Reitorias e Superintendências

No período imediatamente ao reconhecimento internacional e pelo governo federal do estágio de pandemia ocasionado pela COVID 19 em 2020, a UFRSA seguindo normas

nacionais tomou medidas de substituição das atividades não essencialmente presenciais para o modelo de atividades remotas, para cumprir medidas sanitárias de distanciamento social essenciais para não propagação do vírus SARS COVID, em contexto em que a transmissibilidade estava altíssima, assim como mortalidade, estrangulamento dos serviços de saúde e ausência completa de tratamento comprovado cientificamente para a doença decorrente do vírus, assim como inexistência de vacinas.

Desta feita, foram trasmutadas as atividades de ensino, pesquisa e extensão para atividades remotas predominantemente, mas sem prejuízo da continuidade dos serviços públicos ofertados. As aulas e demais atividades passaram a ser on line via plataformas virtuais de reuniões, tais como google meet, assim como o sistema já existente previamente do SIGAA em módulos específicos, também foram viabilizados para permitir a continuidade da atividade de ensino, com aulas on line.

Os Conselhos Universitário e Administrativo emitiram normas a regulamentar as atividades remotas, assim como a Reitora, o que permitiu o pleno funcionamento dos serviços, inclusive com colação de grau virtual, dentre outras atividades inerentes ao contexto do serviço oferecido.

A reitoria informou a realização das seguintes medidas, de forma resumida:

RELATÓRIO

- 1) Criação da Assessoria Especial de Enfretamento à COVID19, através da portaria UFERSA/GAB Nº 183, DE 6 DE ABRIL DE 2021;
- 2) Conforme a fase 0 do plano foi realizada a aquisição de materiais, realização de treinamentos/capacitações, criação de página informativa pública na internet e de uma ferramenta de monitoramento. Dentre algumas demandas adotadas tivemos a implantação:
 - Uma pessoa treinada responsável na entrada de cada unidade ou órgão pela aferição da temperatura e fiscalização do uso de máscaras;
 - Equipe de limpeza e higienização capacitada nas estratégias de prevenção;
 - Cartazes na entrada de cada prédio, banheiros e murais sobre as orientações do protocolo de biossegurança da UFERSA;
 - Um totem de álcool em gel 70% na entrada de cada prédio;
 - Quantitativo suficiente de: água sanitária, hipoclorito de sódio, álcool em gel e líquido 70%, luvas, máscaras de proteção facial, face shields e outros materiais de limpeza em geral, de acordo com cada unidade ou órgão, a pedido de seu gestor;
 - Disponibilização de dispensers de álcool 70% líquido nas salas de aula e laboratórios.
- 3) Realização de compras de testes rápidos (em fase de conclusão);
- 4) Solicitação ao Ministério da Saúde de Testes rápidos, para que possamos está fazendo essa verificação quinzenalmente (Solicitação negada);

5) A Assessoria Especial de Enfretamento à COVID19, em articulação com a Comissão Especial de Emergência da COVID-19, PORTARIA UFERSA/GAB N.º 043, DE 26 DE JANEIRO DE 2021, tem realizado visitas in loco aos prédios da Universidade no Campus Mossoró já foram visitadas 26 prédios, o HOVET e a Residência Feminina e aos Campi: Pau dos Ferros, Caraúbas e Angicos, como forma de acompanhamento da implantação das etapas propostas pelo plano de Biossegurança;

6) Campanha virtual “Alerta nas redes sociais para conviver e superar a pandemia”.

As campanhas tiveram os títulos que as identificam: “**UFERSA COM VOCÊ**” para o público discente e, “**SER UFERSA**” direcionada para os técnicos-administrativos e docentes.

A veiculação das TAGs teve início no dia 03 de maio de 2021, prosseguindo até o dia 16 de junho de 2021, com a postagem de três TAGs semanais, de forma alternada, totalizando 20 publicações.

A primeira postagem UFERSA COM VOCÊ, direcionada para o público discente, com postagem no dia 03 de maio de 2021 (segunda-feira). Já a primeira postagem SER UFERSA, voltada para os técnico-administrativos e docentes, a ser publicada no dia 05 de maio de 2021 (quarta-feira) e assim sucessivamente conforma o cronograma abaixo:

Cronograma de postagem

Dia 03 de maio (segunda)
Dia 05 de maio (quarta)
Dia 07 de maio (sexta)
Dia 10 de maio (segunda)
Dia 12 de maio (quarta)
Dia 14 de maio (sexta)
Dia 17 de maio (segunda)
Dia 19 de maio (quarta)
Dia 21 de maio (sexta)
Dia 24 de maio (segunda)
Dia 26 de maio (quarta)
Dia 28 de maio (sexta)
Dia 31 de maio (segunda)
Dia 02 de junho (quarta)
Dia 04 de junho (sexta)
Dia 07 de junho (segunda)
Dia 09 de junho (quarta)
Dia 11 de junho (sexta)
Dia 14 de junho (segunda)
Dia 16 de junho (quarta)

7) Projetos em andamento de combate a COVID19:

- Dialogando com Ecologia e Biotecnologia: Quarentena sob Cuidados;
- Perfil epidemiológico dos pacientes hospitalizados com diagnóstico confirmado da COVID-19 no Município de Mossoró/RN-Brasil;
- Pandemia da COVID-19 - experiências mundiais e implicações para sua prevenção: uma revisão de escopo para evidência das medidas de quarentena, distanciamento e isolamento social;
- Organização Fluxo COVID para o município de Mossoró e treinamento dos profissionais da rede;

- Análise da automedicação, conhecimento e prescrição acerca dos medicamentos utilizados no tratamento na Covid-19 no Estado do Rio Grande do Norte;
- Mapeamento da prevalência de COVID-19 em profissionais de saúde da atenção primária do município de Mossoró;
- Decisão espacial para ações de controle e prevenção do Covid-19;
- Projeto integrado para informação e prevenção da COVID-19 com ênfase nos grupos de risco obesos e diabéticos;
- Investigação do COVID 19 em pacientes hansenicos no município de Mossoró / Rio Grande do Norte;
- Construção medidas protetivas para moradores em situação de rua na pandemia/Elaboração do plano estadual de assistência a população em situação de rua;
- Projeto de pesquisa epidemiológica COVID 19 em Mossoró;
- Unidos pela Vacina;
- Projeto de Pesquisa: Estudo qualitativo do escoamento de aerossol em um ambiente fechado no cenário da Covid-19.

- 8) Reivindicação da Reitoria pela vacina contra a COVID19 para a comunidade acadêmica, numa ação conjunta entre Reitores, ao Governo do Estado solicitando da governadora, Fátima Bezerra, vacinação para toda comunidade acadêmica. A ideia dos gestores das universidades é contemplar os professores, os estudantes, os técnicos administrativos e os servidores terceirizados no calendário de vacinação contra a covid-19;
- 9) Campanha Coleta Solidária promovida pelo Setor de Mudas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) - com o objetivo de ajudar as famílias em situação de vulnerabilidade social, agravada pela pandemia da Covid-19;
- 10) Publicação de estudo por Professores da sobre o impacto do lockdown nas vendas das firmas durante a pandemia da COVID-19;
- 11) Lançamento do Edital para projetos de Extensão. Valor final R\$ 40.000,00 (Quarenta mil reais); 9 projetos selecionados.
- 12) Disponibilização de Ultra freezer, bem como disponibilização de espaço físico, para o recebimento da vacina *pfizer* e posto de vacina, nos municípios de Mossoró, Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros;
- 13) Realização de webinários, que abordam todas as mudanças ocasionadas pelo momento pandêmico; (Cuidados com a doença - as questões do LUTO)
- 14) Apresentação do Projeto intitulado Enfrentamento da COVID-19 na UFERSA ao Ministério da Saúde – Secretaria de Vigilância em Saúde. (Resposta nº1970/2021/SVS/MS).
- 15) Articulação junto ao DCE, para o levantamento das necessidades e demandas dos alunos (reunião marcada para o dia 29 de julho).
- 16) Aplicação do questionário com os alunos da UFERSA (Angicos, Caraúbas, Mossoró e Pau dos Ferros).

O questionário foi aplicado aos discentes pelo SIGAA, entre os dias 06 a 13 de agosto. O número de participantes foi 6637.

- ✓ No tocante ao perfil, 55,26% dos respondentes são do sexo masculino; 44,15% do sexo feminino; 0,48% preferiu não se identificar.
- ✓ O maior percentual no que se refere à faixa etária, são daqueles que estão com idades entre (21-25 anos), sendo estes 2.872 respondentes e em segundo vem a faixa etária entre (16-20 anos), com 1.633 respondentes; Entre (26-30), temos 902 e acima de 31 anos, fica os outros respondentes em menor escala.

- ✓ Em relação a vacinação, 57,92% estava esperando ser vacinado; 35,85% tinha tomado apenas a primeira dose; 4,36% já tinha tomado as duas doses; 4,36% tomou as duas doses; 1,24% já tomou uma dose única da vacina, e 0,63% optou por não tomar a vacina.
- ✓ Dos respondentes que precisam tomar a segunda dose, ela vai acontecer entre os meses de (Setembro à Novembro);
- ✓ Dos respondentes foi possível identificar que 555, apresentam algum tipo de comorbidade. Sendo 79 (Angicos); 78 (Caraúbas); 333 (Mossoró) e 65 (Pau dos Ferros);
- ✓ Dos que apontam ter comorbidades, 91,31% não especificam qual o tipo de comorbidade. Mas, dentre as existentes se destacam: Pneumopatas crônicas graves com 2,49% dos respondentes; Obesidade Mórbida com 1,65%; Hipertensão Arterial Resistente (HAR) com 1,48% dos respondentes e Diabetes Mellitus com 1,03%.
- ✓ No que se refere aos cuidados especiais para o retorno presencial, 80,22% não demanda cuidados especiais. 19,31% demanda cuidado especial e 0,47% não informou.
- ✓ Quanto a se sentirem seguros ao retorno presencial, 52,15% afirma que sim; 47,82% afirma que não e 0,03% não informou.

17) Aplicação do questionário com os servidores da UFERSA (Angicos, Caraúbas, Mossoró e Pau dos Ferros) (aberto para respostas de 10 à 20 de setembro). (Os dados estão sendo tratados estatisticamente).

18) Elaboração de um questionário para o acompanhamento dos alunos instalados nas vilas acadêmicas; (Em ajustes junto a PROAE para a aplicação).

19) Visita de orientação para abertura ao pavimento superior da biblioteca Orlando Teixeira, conforme parecer da Comissão Especial de Enfrentamento à COVID19. Com as seguintes orientações:

- a) No salão principal, cada mesa, deve conter apenas uma cadeira;
- b) No segundo salão, cada mesa poderá conter até duas cadeiras, sendo cada uma numa ponta;
- c) Nas cabines individuais, a ocupação deverá acontecer de forma intercalada, bem como, as cadeiras dos espaços que não serão utilizados, devem ser retiradas do local, evitando assim, o uso indevido. Outra observação ainda acerca desse compartimento é no que se refere ao uso das centrais de ar. Caso seja necessário ligar, considerando que o espaço é muito quente, e as janelas não podem ser abertas em virtude do silicone que as vedam, evitando que ao chover, não entre água, as portas deverão permanecer abertas;
- d) Para o pavimento superior, sugerimos ainda 3 totens. Sendo um, para cada porta de acesso, aos espaços disponíveis para estudo;
- e) Quanto ao uso do bebedouro, é necessário a orientação acerca do uso apenas com garrafa ou copo. Assim como, as torneiras devem estar afixadas na modalidade que só permita o uso para baixo;
- f) Nos banheiros, deve sempre está disponível detergente líquido e álcool;
- g) A higienização do local deverá ser uma etapa sistemática para que o espaço permaneça aberto de forma segura.

As pró-reitorias atuaram na mitigação dos efeitos da pandemia, a exemplo da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, em sua Diretoria de Atenção a Saúde do Servidor DASS, que realizou em suma as seguintes atividades, conforme informações encaminhadas à auditoria:

ATIVIDADES REALIZADAS PELA DIVISÃO DE ATENÇÃO A SAÚDE DO
SERVIDOR EM ENFRENTAMENTO A PANDEMIA DE COVID-19.

Desde o início da pandemia a Divisão de atenção à saúde do servidor - DASS vem trabalhando arduamente para melhorar ainda mais a saúde laboral dos servidores da Ufersa. Foram priorizadas as ações desenvolvidas de forma coletiva, com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos servidores. Dessa forma, as atividades educativas realizadas durante os anos de 2020 e 2021, tiveram como objetivo promover um espaço de discussão sobre temáticas pertinentes para o contexto que estamos vivenciando

Com a pandemia e em conformidade com a Portaria Ufersa/GAB nº 208/2020 as atividades da divisão foram adaptadas para a modalidade remota em março de 2020, retornando as atividades parcialmente presenciais em janeiro de 2021. Sendo assim encaminho ações realizadas pela DASS ao enfrentamento durante toda a pandemia da covid-19.

- Liberação por ordem de serviço do corpo médico (2 servidores médicos) para o hospital Tarcísio Maia, campo de estágio do curso de medicina da Ufersa, uma vez que a força de trabalho foi reduzida por suspensão dos estágios do curso de medicina.
- Testagem rápida de 34 servidores e 8 terceirizados, conforme seleção prévia, mediante sinais e sintomas relatados.
- Informes aos servidores sobre sinais e sintomas, afastamento para tratamento de saúde, contato com familiares ou pessoas diagnosticadas com covid-19 e notificação ao setor competente. Disponível na página da Progepe e DASS no site da Ufersa, memorandos circulares e e-mails.
- Designação dos servidores da DASS Raianne Cristina Mourão Carlos e Wilton Teixeira Celestino como membros da Comissão Especial de Emergência da Covis-19 PORTARIA Ufersa/GAB N.º 043, DE 26 DE JANEIRO DE 2021.
- Acompanhamento social de 6 servidores acometidos pela Covid-19. O acompanhamento pela assistência social se deu da livre busca dos servidores e conhecimento de casos de maior vulnerabilidade.
- Escuta e aconselhamento psicológico realizado na modalidade remota e ininterruptamente durante a pandemia. Disponível para todos os servidores que solicitarem. A realização dos atendimentos foi divulgada para toda comunidade ufersiana, dessa forma, os servidores poderiam fazer a solicitação do acompanhamento.
- Realização de atividades:
 - Oficina de Gestão do tempo (abril/2020);
 - Palestra: Sono e qualidade de vida (abril/2021);
 - Material educativo: Pandemia e saúde mental (abril/2020);
 - Palestra: A finitude da vida e seus lutos (maio/2020);
 - Roda de conversa: Pandemia e saúde mental (julho/2020);
 - Palestra: Impactos da pandemia para saúde mental (agosto/2020);
 - Oficina de mindfulness (setembro/2020);
 - Palestra: Impactos do trabalho remoto para a saúde mental, bem-estar e desempenho;
 - Palestra: Impactos da pandemia da Covid-19 sobre a saúde mental (setembro/2021);

- Palestra: Saúde mental e autocuidado em tempos de pandemia (setembro/2021);
 - Palestra: A importância das emoções para o bem-estar (setembro/2021);
 - Palestra: Competências socioemocionais (setembro/2021);
 - Palestra: O amor como autocuidado nas dores do luto (setembro/2021);
- Distribuição de chaveiros com franco de álcool em gel para todos os servidores e Campus da Ufersa.
- Realização de visitas aos ambientes da Ufersa para verificação e adoção de medidas de biossegurança juntamente com Fernanda Kallyne (assessora de enfrentamento à COVID-19), tais como: disponibilidade de totens com álcool em gel, afixação de cartazes com orientações, materiais para higienização dos ambientes, instalação de barreiras em acrílico, dentre outras.

Ambientes em que foram realizadas as visitas:

LABORATÓRIO DE BIOTECNOLOGIA (NÚCLEO DE ESTUDOS AMBIENTAIS)
CENTRO DE PESQUISA DO SEMIÁRIDO (CPVSA)
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS VEGETAIS (DCA)
ANTIGO PRÉDIO DA MEDICINA – Instalações do NEAD
LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA DE ALIMENTOS
INSTALAÇÃO DO GRUPO DE PLANTAS (IGP)
PÓS-GRADUAÇÃO DE FITOTECNIA
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E CULTURA (PROEC)
LABORATÓRIO DE CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO (LCC)
LABORATÓRIO DE QUÍMICA, FÍSICA E MATEMÁTICA (LQFM)
CITED
CENTRO DE CONVIVÊNCIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS (CCSAH)
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS (CCSAH) – ANEXO 1
PRÉDIO DO CENTRO DE ENGENHARIAS
PRÉDIO DE BIOCIÊNCIAS I
PRÉDIO DE BIOCIÊNCIAS II
HOVET
PRÉDIO DE ANATOMIA VETERINÁRIA
PRÉDIO CENTRAL
CEPAS
PRÉDIO DE FITOSSANIDADE

- Entrega de máscaras de face Shields a todos os servidores.
- Campanha de vacinação contra a gripe realizada na UFERSA no dia 04/06/2021.
- Realização de pesquisa sobre “Trabalho remoto e qualidade de vida do trabalho” com o objetivo de avaliar a saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho dos servidores da instituição no período da pandemia da Covid-19. Os dados de tal estudo foram utilizados para embasar o planejamento das ações desenvolvidas e que ainda serão realizadas.
- Orientação e esclarecimento oferecidos ininterruptamente aos servidores através do e-mail: dass@ufersa.edu.br

- Acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados de Covid-19 notificados pelos servidores em todos os Campus da Ufersa.

Tabela de casos de Covid-19 dos servidores técnicos e docentes da Ufersa.

CAMPUS	CASOS INFORMADOS	CAMPUS	CASOS INFORMADOS (POR CATEGORIA)
ANGICOS	14	ANGICOS	14
CARAÚBAS	7	DOCENTE	10
MOSSORÓ	63	TAE	4
PAU DOS FERROS	12	CARAÚBAS	7
Total Geral	96	DOCENTE	3
		TAE	4
		MOSSORÓ	63
		DOCENTE	17
		TAE	45
		TERCEIRIZADO	1
		PAU DOS FERROS	12
		DOCENTE	6
		TAE	6
		Total Geral	96

** Dados atualizados em 21/09/2021. Os números são uma amostra dos casos, tendo em vista o trabalho remoto alguns casos foram subnotificados.*

Ademais, a PROGEPE atuou emitindo diversas orientações aos servidores docentes e técnicos, quando a realização das atividades de forma remota, disponíveis no link: <https://progepe.ufersa.edu.br/memorando-circular-no-300-2020-progepe-2/>.

No decorrer dos anos de 2020 e 2021, desta feita, houve uma atuação importante da PROGEPE na gestão dos servidores, garantindo o distanciamento social com efetividade na prestação do serviço público, preservando assim a continuidade dos serviços públicos prestados pela Ufersa, tanto as atividades meio como as atividades finalísticas.

2.2.1 Gestão de Sistemas na pandemia COVID 19 – ensino e trabalho técnico administrativo remoto

O ensino e trabalho técnico administrativo foi executado plenamente de forma remota, tendo as limitações existentes sido superadas, com resultados alcançados, o que se dessume da avaliação do Plano de Desenvolvimento Institucional, mesmo em contexto que

envolveu transição de gestão administrativa (mudança do gestor máximo e conselhos) e a pandemia COVID 19.

Nesse sentido, destaca-se a atuação da Superintendência de Tecnologia da Informação, que viabilizou o uso efetivo de sistemas e plataformas virtuais, tanto para aulas como para serviços administrativos, tendo tido resultados e avaliações satisfatórias conforme relatórios de atendimentos e serviços, conforme informações fornecidas pelo Memorando Eletrônico nº63/2021-SUTIC :



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

**MEMORANDO ELETRÔNICO Nº 63/2021 - SUTIC (11.01.08)
(Identificador: 202193494)**

Nº do Protocolo: 23091.013282/2021-85

Mossoró-RN, 27 de Outubro de 2021.

UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA

Título: RE.: RE.: RE.: Solicitação de Auditoria

À Auditora Chefe da AUDINT-UFERSA,
Sra. MARÍLIA DE LIMA PINHEIRO GADÊLHA MELO.

1. Sobre os documentos que demonstram o convênio com o TRF e as pendências para a liberação da chave e as providências necessárias, informamos que como órgão técnico executor não temos acesso aos trâmites administrativos desta pauta, sendo estes tratados diretamente pelo Gabinete da Reitoria com os entes externos.

2. Sobre reuniões com os representantes do TRF, não temos conhecimento de agendamento.

3. Sobre a os prazos de Implantação, fases e cronograma do processo, eles são gerenciados pela PROAD. No que cabe ao corpo técnico desta superintendência, informamos que as máquinas virtuais foram instaladas de acordo com o manual de instalação disponível em <https://softwarepublico.gov.br/social/articles/0004/7168/SEI-Instalacao-v3.0.pdf>, estando funcional a infraestrutura necessária para o funcionamento do sistema.

4. Sobre a aquisição de plataformas para disponibilização do serviço de aulas on line, informamos que os SIGs (SIGAA, SIPAC, SIGRH, etc) foram adquiridos em convênios geridos pela PROAD em momento anterior a pandemia; o ambiente virtual de aprendizagem moodle é open source sem necessidade de formalização; já os

contratos com a Microsoft e do Google, para utilização do office 365 online e outras ferramentas, foram celebrados através do aceite de seus contratos on-line de forma gratuita para a instituição.

5. Sobre os altos índices de prestação de serviço e satisfação são medidos pelo nosso sistema de gestão de chamados o GLPI e disponíveis ao público através do endereço: <https://glpi.ufersa.edu.br/plugins/dashboard/front/metrics/index.php>. O índice de satisfação dos usuários que respondem os chamados em 96%. Os chamados respondidos no prazo vem caindo devido ao aumento no número de chamados e falta de contingente de pessoas para atender.

6. Estamos avaliando reorganizar os prazos de atendimento, caso não haja novos servidores ou terceirizados para atender a demanda. Precisamos urgentemente de investimentos, tanto de pessoas, quanto equipamentos, pois nossa eficiência não diminuiu, o serviço é que vem aumentando desproporcionalmente em relação ao nosso quantitativo de pessoas e equipamentos.

Sem mais para o momento, pomonos à disposição para futuros esclarecimentos.

Para realizar o download do arquivo em anexo, clique:

[GLPI - Chamados by SLAs \(1\).pdf summary report.pdf](#)

(Autenticado em 27/10/2021 11:15)

JOAO PHELLIPE DE FREITAS PINTO
SUPERINTENDENTE - TITULAR
Matrícula: 1958841

RECOMENDAÇÃO 1:

A gestão de sistemas tem sido avaliada com excelente eficiência. Desta feita, apenas resta pendente de solução a viabilização do sistema de virtual pleno de processos virtuais administrativos, SEI, o qual está em fase de implantação, além da implantação de novas funcionalidades do já existente SIPAC, para melhoria da virtualização dos processos.

A gestão de sistemas é área estratégica no atual contexto de virtualização dos processos, o que se tornou ainda mais evidente e necessário na constância da pandemia e necessidade de distanciamento social, que potencializou esta necessidade.

Desta feita, merece especial atenção e investimento de ordem material e pessoal o setor estratégico da gestão de informações, o que será objeto de recomendação.

Nesse sentido recomenda-se a aplicação de todos os esforços para **implantação do sistema SEI no prazo de 180 dias**, assim como a ***realização de diagnóstico de necessidade de investimentos e contratação de servidores e terceirizados para manutenção e expansão da SUTIC, mesmo prazo***, com a atualização do Plano de

Desenvolvimento Institucional relativo à Tecnologia da Informação, em parceria entre a SUTIC e o Comitê de Governança digital da Ufersa, bem como PROAD e demais setores competentes.

2.2.2 Gestão de Auxílios Estudantis na pandemia COVID 19

Quanto à gestão de auxílios estudantis na pandemia COVID, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis PROAE disponibilizou as seguintes informações:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS**

**MEMORANDO ELETRÔNICO Nº 128/2021 - PROAE (11.01.05)
(Identificador: 202194044)**

Nº do Protocolo: 23091.014133/2021-97

Mossoró-RN, 17 de Novembro de 2021.

UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA

Título: RE.: Solicitação de Auditoria

Prezada Senhora Chefe de Auditoria Interna – Audint;

Em resposta ao memorando eletrônico nº 61/2021 – AUDINT, vimos, através deste, apresentar o relatório com todas as ações realizadas nos anos de 2020 e 2021, bem como a execução do respectivo orçamento e contratos relacionados, com indicação das destinações de recursos.

Documentos Enviados no Relatório	Páginas
Execução Orçamentária PNAES 2021 (até o dia 16/11/2021)	01
Execução Orçamentária PNAES 2020 (até o dia 31/12/2020)	02
Acompanhamento de Execução PNAES de Restos a Pagar	03 e 04
Acompanhamento de Execução PNAES Total	05
Acompanhamento de Execução PNAES Bolsas e Auxílios	06
Acompanhamento de Execução PNAES Outras contratações	07
Acompanhamento de Execução PNAES por empenho 2021	8,9,10
Acompanhamento de Execução PNAES por empenho 2020	11,12,13,14,15 e 16

Sobre os resultados obtidos com mensuração de índices de atingimento de metas, a Proae aguarda a aprovação do novo Plano de Desenvolvimento Institucional para o devido monitoramento e acompanhamentos das metas pertinentes à assistência estudantil, todavia, adianta-se que a partir do exercício de 2021, direcionamos nossos esforços para a permanência dos estudantes inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e para os beneficiários do Auxílio Brasil (antigo Programa Bolsa Família). Dessa forma, o principal indicador utilizado será a evasão desse público alvo, que será consolidada com o encerramento do período de matrícula para o semestre letivo previsto para ocorrer de 01 a 16 de dezembro de 2021.

Sobre a supressão de serviços em razão da pandemia COVID 19, destaca-se o fechamento dos quatro restaurantes universitários, das moradias estudantis e o encerramento da oferta do auxílio transporte. O orçamento destes serviços foi alocado para o pagamento de novos serviços mediante editais, como auxílio inclusão digital (equipamento e internet), oferta de cursos de idiomas (inglês e espanhol) e pagamento de auxílio alimentação.

Sem mais para o momento, estamos à disposição para eventuais esclarecimentos. Para realizar o download do arquivo em anexo, clique: [Relatório Audint.pdf](#)

(Autenticado em 17/11/2021 08:52)

JULIO CESAR RODRIGUES DE SOUSA

PRO-REITOR

Matrícula: 1824016

A PROAE administrou a supressão dos serviços presenciais de assistência estudantil, substituindo-os por auxílios para a permanência virtual, e os dados de avaliação quanto evasão devem ser indicadores da eficiência dessas medidas.

RECOMENDAÇÃO 2:

Recomenda-se que seja realizada a análise de resultados quanto a evasão em 2020/2021 a fim de avaliar se as medidas tomadas para permanência foram eficazes, bem como para viabilizar a busca ativa dos evadidos no retorno as atividades presenciais em fevereiro de 2022. **Esta recomendação deve ser realizada em 30 (trinta) dias contados da emissão deste Relatório, com emissão do primeiro relatório parcial sobre evasão e demonstração de realização de busca ativa.**

2.2.3 Gestão de Manutenção estrutura física

A superintendência de infraestrutura manteve suas atividades de preservação e manutenção prediais, a fim de permitir a adequação dos espaços físicos da universidade quando do retorno das atividades presenciais, conforme informações fornecidas pela SIN

via Memorando Eletrônico nº 03/2022 SIN:

❖ **Divisão de Manutenção e Instalações Físicas (DMIF)**

Este documento tem como objetivo responder ao memorando eletrônico N°68/2021 – AUDINT, sobre os seguintes questionamentos:

- 1) *Manutenções realizadas nos campi (central e descentralizados) durante o período de 2020-2021 – indicar local, tipo do serviço, data de realização;*
- 2) *Detalhar os impactos (negativos e positivos) gerados pela paralisação das atividades presenciais em razão da pandemia no período 2020-2021, explicitando em que medida isto impediu ou ajudou o setor a realizar e planejar ações de manutenção.*

Resposta aos questionamentos

As rotinas de manutenção da Divisão de Manutenção e Instalações Físicas são efetuadas conforme as demandas solicitadas via SIPAC pelos servidores da instituição, no qual são geradas ordens de serviços que posteriormente são encaminhadas à empresa terceirizada responsável pela execução. Os serviços realizados classificam-se em 2 tipos: manutenção corretiva e preventiva. A corretiva visa reparar algum dano nos equipamentos ou instalações físicas da instituição, em decorrência de falhas, desgastes, acidentes, erros no manuseio, entre outros fatores que possam prejudicar o desempenho dos equipamentos ou uso das instalações, sendo executada após a ocorrência do problema. Como exemplos deste tipo de serviço, citamos o reparo em um aparelho de ar condicionado que parou de resfriar, a troca de uma lâmpada que queimou, realização do reboco de uma parede danificada e a troca de uma torneira que não está fechando. Já a manutenção preventiva é empregada pelo setor com objetivo de evitar falhas nos equipamentos ou instalações físicas, depois de um tempo ou volume de uso. Nesta tarefa são executadas ações preventivas antes que as falhas possam acontecer, como exemplo citamos, limpeza das calhas dos prédios, inspeção dos telhados visando detectar telhas quebradas, lavagem dos filtros e serpentinas dos aparelhos de ar condicionado, inspeção mensal nas plataformas de acessibilidade e elevadores, inspeção em caixa d'água, entre outras ações.

As tabelas a seguir foram extraídas do SIPAC com objetivo de demonstrar os números de requisições solicitadas nos anos de 2020 a 2021 pelos servidores de todos campi e departamentos da UFERSA via SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos). Nestes números estão inseridos tanto as manutenções preventivas e corretivas realizadas no período indicado, nos diversos prédios e salas da instituição. Infelizmente, o sistema ainda não nos permite filtrar por “tipo de manutenção” ou pelo “local do atendimento”, para que assim pudéssemos apresentar melhor estes números, entretanto, estamos buscando outras alternativas que possibilitem melhorar esse gerenciamento, no qual já está sendo testado pelo setor o uso do GLPI (sigla francesa: Gestionnaire Libre de Parc Informatique) como novo software de gerenciamento da manutenção.

1/5

TABELA 1: ATENDIMENTO DOS CHAMADOS POR CATEGORIA PROFISSIONAL EM 2020

Denominação	Solicitadas	Finalizadas	% DE ATENDIMENTO
AGENTE DE COLETA	2	2	100
AGENTE DE COLETA DE RESÍDUOS	4	4	100
AGENTE DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO	18	16	88,89
AUXILIAR DE AGRICULTURA	135	131	97,04
AUXILIAR DE CAPINAGEM	4	4	100
AUXILIAR DE LIMPEZA	17	16	94,12
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	38	35	92,11
CARREGADOR	113	108	95,58
CHAVEIRO	18	17	94,44
ELETRICISTA	673	646	95,99
ELETROTÉCNICO/ELETRICISTA	4	0	0
ENCANADOR	557	467	83,84
ESGOTADOR DE FOSSA SÉPTICA	3	3	100
GESSEIRO	55	0	0
INSTALADOR DE BRISES	3	0	0
INSTALADOR DE PERSIANAS	50	3	6
JARDINEIRO	43	27	62,79
MARCENEIRO	323	307	95,05
MECÂNICO BOMBAS HIDRAULICAS	27	24	88,89
OPERADOR DE MÁQUINAS	4	1	25
OPERADOR DE PÁ CARREGADEIRA	37	26	70,27
PEDREIRO	253	187	73,91
PINTOR	55	18	32,73
SERVENTE DE LIMPEZA EXTERNA	28	19	67,86
TÉCNICO DE CONTROLE DE PRAGAS	26	23	88,46
TÉCNICO DE LABORATÓRIO	186	150	80,65
TÉCNICO DE REFRIGERAÇÃO	938	831	88,59
TRATORISTA	1	0	0
VIDRACEIRO	38	11	28,95
Total	3653	3076	84

FONTE: SIPAC (2020)

A Tabela 1 demonstra o quantitativo dos chamados abertos pelos usuários distribuídos por categoria profissional de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020. Como observado, foram solicitadas 3653 requisições de manutenção neste período, aos quais foram atendidas 3076, o que demonstra um indicador de 84% de atendimento.

TABELA 2: ATENDIMENTO DOS CHAMADOS POR CATEGORIA PROFISSIONAL EM 2021

DENOMINAÇÃO	SOLICITADA	FINALIZADA	% DE ATENDIMENTO
AGENTE DE COLETA	1	1	100,00
AGENTE DE COLETA DE RESÍDUOS	22	15	68,18
AGENTE DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO	87	47	54,02
AUXILIAR DE AGRICULTURA	158	111	70,25
AUXILIAR DE LIMPEZA	108	53	49,07
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	67	55	82,09
CARREGADOR	150	111	74,00
CHAVEIRO	27	27	100,00
ELETRICISTA	957	885	92,48
ENCANADOR	373	165	44,24
ESGOTADOR DE FOSSA SÉPTICA	1	1	100,00
GESSEIRO	34	0	0,00
INSTALADOR DE BRISES	30	0	0,00
INSTALADOR DE PERSIANAS	11	0	0,00
JARDINEIRO	100	56	56,00
MARCENEIRO	380	330	86,84
MECÂNICO BOMBAS HIDRAULICAS	10	8	80,00
OPERADOR DE MÁQUINAS	2	1	50,00
OPERADOR DE PÁ CARREGADEIRA	57	25	43,86
PEDREIRO	171	85	49,71
PINTOR	16	8	50,00

3/5

SERVENTE DE LIMPEZA EXTERNA	75	40	53,33
TÉCNICO DE CONTROLE DE PRAGAS	95	83	87,37
TÉCNICO DE LABORATÓRIO	40	3	7,50
TÉCNICO DE REFRIGERAÇÃO	836	620	74,16
TÉCNICO EM AGROPECUÁRIA	1	0	0,00
TÉCNICO MANUTENÇÃO EM BALANÇAS	7	3	42,86
TÉCNICO MANUTENÇÃO FORRAGEIRAS	1	1	100,00
TRATORISTA	2	2	100,00
VIDRACEIRO	33	7	21,21
Total	3852	2743	71,21

FONTE: SIPAC (2021)

A Tabela 2 demonstra o número dos chamados atribuídos por categoria profissional no período de 1 janeiro a 10 de dezembro de 2021. Como observado, foram solicitadas 3852 requisições de manutenção neste período, aos quais foram atendidas 2743, o que demonstra um indicador de pouco mais de 71% de atendimento.

Percebe-se que tivemos uma queda de 13% na capacidade de resolução dos chamados durante o ano de 2021 em relação à 2020. Quando comparamos os índices de 2021 (71%) ao ano de 2019 (92%), ou seja, um ano antes do início da pandemia da COVID-19 que iniciou-se em março de 2020, a percentual de queda é ainda maior, o equivalente a cerca de 21%.

Os resultados demonstram que a pandemia da COVID-19 afetou diretamente o desempenho do setor de manutenção em suas metas de atendimento desde o seu início no ano de 2020. Uma justificativa para essa ocorrência se dá pelos problemas relacionados aos vários contratos de manutenção, cujas empresas pediram rescisão amigável ou não forneceram o serviço de maneira adequada, todas motivadas pelo aumento dos custos dos insumos e despesas que a pandemia provocou. Podemos citar os contratos 26-2019 (Prestação de serviços de vidros e esquadrias), 27-2019 (Prestação de serviços de forro), 08-2020 (Prestação de serviços de confecção e instalação de brises), 09-2020 (Prestação de serviços de confecção e instalação de persianas), 27-2020 (Manutenção predial) e 45-2019 (Manutenção em equipamentos de Refrigeração e Climatização). Por esse motivo, todos os serviços relacionados ao objeto desses contratos foram prejudicados, o que justifica os baixos níveis de atendimento nestes grupos de trabalho, quando se compara os anos anteriores ao início da pandemia ou entre 2020 e 2021.

Para o ano de 2022, espera-se uma melhora nos nossos indicadores de manutenção, visto que a Divisão de Manutenção junto a PROAD (Pro-reitoria de Administração) já estão trabalhando na

4/5

elaboração dos novos termos de referência dos contratos problemáticos apresentados durante a pandemia, para que estes fiquem mais atrativos economicamente às empresas licitantes, trazendo a normalidade do fornecimento destes respectivos serviços.

Uma outra melhoria esperada, é o emprego do GLPI como novo sistema de gerenciamento de manutenção, em substituição ao SIPAC, cujas funcionalidades não estavam mais atendendo de maneira eficiente as expectativas do setor. O GLPI foi escolhido como alternativa por ser um sistema de código aberto, empregado no gerenciamento de ativos de TI já consolidado nos chamados de informática da UFERSA. A sua utilização trará novos recursos de gestão e transparência nas informações entre o usuário e o setor de manutenção. Para tal implementação, nossos técnicos em colaboração com a SUTIC realizaram adaptações na interface do sistema, deixando-o mais adequado as necessidades da divisão de manutenção. Esperamos que, a partir de janeiro de 2022, todos os chamados inerentes à manutenção sejam abertos via GLPI, melhorando a eficiência da nossa gestão.

Atenciosamente

Bruno Maia da Costa

Diretor da Divisão de Manutenção e Instalações Físicas – SIN/UFERSA

5/5

A gestão de manutenção teve dificuldades e prejuízo dada a descontinuidade de contratos de prestação de serviços essenciais, sendo de extrema relevância a célere solução

dessas contratações, a fim de que seja viabilizados os serviços para retorno adequado das atividades presenciais, previstas para fevereiro de 2022.

RECOMENDAÇÃO 3:

Nesse sentido, recomenda-se que com a máxima brevidade (prazos mínimos legais) se realizem os processos típicos para contratação dos serviços descontinuados em virtude de quebras contratuais, para que se evite prejuízos a prestação da atividade fim com o retorno das atividades presenciais previsto para fevereiro de 2022, **enviando demonstrativo de contratação para a auditoria em até trinta dias da realização das contratações.**

2.3 Serviços Suspensos e retomada – restaurantes, residências e bibliotecas

De acordo com dados enviados pela PROAE e pelo sistema de bibliotecas, assim como por documentos emitidos pelo Comitê de Biossegurança da UFERSA, as atividades presenciais suspensas no período pandêmico serão retomadas de forma gradativa a partir de fevereiro de 2022, com a exigência da vacinação e medidas de biossegurança especificadas pelas autoridades de segurança sanitária da UFERSA simetricamente atendendo a recomendações de comitês científicos sanitários de autoridades públicas do Estado do RN.

Nesse sentido, a auditoria interna acompanhará a implantação das medidas recomendadas no retorno das atividades presenciais, e fica disponível para assessorar no monitoramento dos riscos inerentes ao não cumprimento das medidas recomendadas aos discentes, docentes, técnicos administrativos e toda a comunidade universitária.

3. CONCLUSÃO

A auditoria interna emite o presente relatório com as recomendações pertinentes, ao Conselho de Administração, por meio de sua Presidente, a Magnífica Reitora, às unidades auditadas e à Alta Administração da UFERSA (gestores) e monitorará o atendimento e adesão ao recomendado em fase de monitoramento que se segure a este momento.

Mossoró, 01 de fevereiro de 2022.

MARILIA DE LIMA
PINHEIRO GADELHA
MELO: 

Assinado de forma digital por
MARILIA DE LIMA PINHEIRO
GADELHA MELO:
Dados: 2022.02.01 12:33:45 -0300'

Auditora Chefe

Matrícula SIAPE 1895233