INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

Relatório Final nº 03/2025

Interferência política em questões técnicas (Lei nº 14.129/21) – Governança Digital

2025

INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

SUMÁRIO

INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

I PLANEJAMENTO DOS TRABALHOS DE AUDITORIA

1.1. Análise preliminar do objeto de auditoria

A presente auditoria encontra respaldo no art. 37 § 3º, inciso I da Constituição Federal, que assegura a participação dos usuários na administração pública e determina a realização de avaliações periódicas, internas e externas, da qualidade dos serviços públicos prestados. Trata-se, portanto, de um mandamento constitucional que confere legitimidade e pertinência às ações de controle sobre a governança digital e a prestação de serviços eletrônicos pelo Instituto Federal do Espírito Santo (IFES).

No mesmo sentido, a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, estabelece direitos e deveres dos cidadãos perante a Administração, determinando a obrigatoriedade de disponibilização de Cartas de Serviços ao Usuário e de mecanismos de avaliação contínua da satisfação e da qualidade dos serviços.

Complementarmente, a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) instituiu princípios, regras e instrumentos para a transformação digital da Administração Pública, impondo diretrizes como: desburocratização, simplificação do acesso, transparência, integração de serviços e participação social no monitoramento e avaliação.

Nesse contexto, a auditoria no IFES justifica-se pela necessidade de verificar a aderência dos serviços digitais da instituição a esse marco legal e constitucional, especialmente no que se refere à efetividade da transformação digital, à experiência do usuário e à transparência na execução dos serviços públicos. A auditoria encontra respaldo também na matriz de riscos do Instituto, que identificou o risco “Interferência Política em questões técnicas” como sendo um risco relevante e sugerindo como ação “Aperfeiçoar os Processos de Governança de TIC”.

Ao analisar os sistemas em uso no IFES — notadamente o SIG-Ifes (Sistema Integrado de Gestão) e os serviços disponibilizados no portal institucional — pretende-se avaliar em que medida tais instrumentos estão alinhados com os princípios constitucionais e legais de governança digital, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública e para a melhoria da experiência dos cidadãos-usuários.

1.2. Objetivos e Escopo

OBJETIVO GERAL: Avaliar a aderência da governança digital e dos serviços públicos digitais do Ifes às disposições da Lei nº 14.129/2021, especialmente no que concerne à estrutura de governança e à observância dos princípios e requisitos para a prestação digital de serviços (arts. 3º e 50), de modo a verificar a efetividade da transformação digital, a experiência do usuário e a transparência na gestão pública, assegurando que as decisões técnicas ocorram de forma íntegra, fundamentada e livre de interferências indevidas.

1.2.1. Objetivos específicos

Objetivo 1 – Avaliar a estrutura e a efetividade das instâncias de governança digital do Ifes quanto ao cumprimento das disposições do Decreto nº 9.203/2017, da Estratégia de Governo Digital da União e da Política de Governança Digital do Ifes (Resolução CS nº 37/2020), verificando se há definição clara de papéis, responsabilidades, mecanismos de monitoramento e participação dos usuários, bem como se as decisões relacionadas à gestão da tecnologia da informação e à transformação digital ocorrem de forma técnica, transparente e livre de interferências indevidas.

Escopo:

- Verificar se o IFES possui comitê ou instância formal de governança digital, alinhado às diretrizes do governo federal, bem como examinar a definição de papéis, responsabilidades e a sua atuação;
- Verificar a atuação dos Comitês, no tocante ao gerenciamento de riscos nos processos de contratações de bens e serviços de TIC bem como os principais riscos identificados.
- Identificar as principais medidas propostas pelas instâncias de governança nos últimos doze meses a fim de cumprir seu papel relativamente à proposição de melhorias e ajustes porventura necessários, relacionados à governança, ao direcionamento da gestão de informações de TIC e ao acompanhamento de metas, indicadores e projetos
- Identificar e avaliar se há mecanismos formais de avaliação periódica dos serviços digitais e de participação dos usuários na melhoria dos serviços.

Objetivo 2 – Avaliar a aderência dos serviços e sistemas digitais do Ifes aos princípios do art. 3º da Lei nº 14.129/2021 e a realização de avaliações de satisfação dos usuários e ao atendimento aos padrões de qualidade e de consistência digital previstos para os serviços públicos digitais (Portaria SGD/ME nº 548/2022).

Escopo: Avaliar, por meio de formulário digital destinado aos usuários internos e externos, se os serviços digitais do IFES:

- Seguem os princípios da:
    - Desburocratização: redução de etapas e exigências desnecessárias.
    - Simplificação: linguagem clara e acessível.
    - Transparência: disponibilização de informações, acompanhamento de processos digitais e carta de serviços atualizada.
    - Participação do usuário: existência de mecanismos de feedback e avaliação de satisfação.
    - Segurança e privacidade: proteção de dados pessoais e autenticação adequada.
    - Interoperabilidade: integração entre os módulos do SIG (SIGAA, SIPAC, SIGRH etc.) e, se aplicável, com plataformas externas (gov.br).
    - Acessibilidade: conformidade com normas de acessibilidade digital.
- Verificar se os serviços são digitais ponta a ponta, sem necessidade de etapas presenciais ou uso de papel.
- Analisar a usabilidade e responsividade dos sistemas (compatibilidade com dispositivos móveis).
- Confirmar se há monitoramento de desempenho e indicadores sobre o uso dos serviços digitais (número de acessos, tempo de resposta, nível de satisfação do usuário).

1.3. Técnicas de Auditoria

Para a realização dos exames, foram aplicados procedimentos de rotina, também conhecidos como testes de auditoria, a fim de se obter resultados conclusivos sobre o objeto analisado. Segundo a Resolução nº 780/98, do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), os testes de auditoria subdividem-se em duas espécies:

a) Testes de observância – têm por finalidade verificar a segurança dos controles internos estabelecidos, quanto ao seu efetivo funcionamento e a sua aderência às normas em vigor.

b) Testes substantivos – objetivam comprovar a suficiência, exatidão e validade das informações produzidas, seja em sua totalidade ou por amostragem.

1.4. Legislação e normas aplicadas

Os trabalhos serão realizados em conformidade com a legislação e as normas vigentes abaixo relacionadas:

- **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988** – Lei fundamental e suprema do Brasil, servindo de parâmetro de validade a todas as demais espécies normativas, situando-se no topo do ordenamento jurídico;

- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo diretrizes para transparência, qualidade, avaliação e acessibilidade dos serviços;

- **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

- **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021** – Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, tratando da prestação digital de serviços públicos, simplificação, interoperabilidade, transparência, avaliação da satisfação dos usuários e uso de dados;

- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** – Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, estabelecendo normas para elaboração, atualização e divulgação das Cartas de Serviços ao Usuário no âmbito da administração pública federal.

- **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017** – Estabelece a Política de Governança da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, definindo mecanismos de liderança, estratégia e controle para a melhoria da gestão pública;

- **Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019** – Institui a Plataforma Digital do Poder Executivo Federal e dispõe sobre o uso de meios digitais para a execução de serviços públicos, prevendo a integração, racionalização e simplificação de serviços digitais;

- **Decreto nº 12.198, de 27 de maio de 2024** – Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.;

- **Portaria SGD/ME nº 548, de 19 de junho de 2022** – Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

- **Resolução Conselho Superior nº 37/2020** – Dispõe sobre a Política de Governança Digital no âmbito do Ifes;

- **Portaria Ifes nº 1.453/2020** – Aprova o Plano de Transformação Digital do Instituto Federal do Espírito Santo;

- **Acórdão nº 1.784/2021 – TCU – Plenário** – Avalia a governança da transformação digital em prol da desburocratização dos serviços públicos, identificando riscos, fragilidades e oportunidades de melhoria na integração, simplificação e eficiência da prestação digital de serviços no âmbito da Administração Pública Federal;

- **Acórdão nº 016.459/2021 – TCU – Plenário** – Relatório de acompanhamento sobre o funcionamento das estruturas de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação no Ministério da Saúde, abordando maturidade digital, interoperabilidade, segurança da informação e desempenho dos comitês internos de governança;

1.5. Riscos significativos

O objetivo da avaliação de riscos consiste em formar uma base prévia para o

desenvolvimento de estratégias (resposta ao risco) e de como os mesmos serão administrados, de modo a diminuir a probabilidade de ocorrência e/ou a magnitude do impacto. A avaliação de riscos é feita por meio de análises qualitativas e quantitativas, ou da combinação de ambas.

Identificação de Eventos de Riscos		**Análise dos Riscos**			
Nº	**EVENTO DE RISCO**	**PROBABILIDA DE INERENTE**	**IMPACTO INERENTE**	**SEVERIDADE DO RISCO**	**MEDIDA DE RISCO INERENTE**
01	Manutenção de atendimentos presenciais, com aumento de burocracia, custos adicionais e insatisfação dos usuários.	**Provável**	**Grande**	**Risco Alto**	**Adotar medidas para reduzir a probabilidade ou impacto dos riscos, ou ambos**
02	Inserção de dados incorretos, perda de tempo de servidores e ineficiência operacional devido ao retrabalho causado pela falta de interoperabilidade entre sistemas.	**Provável**	**Grande**	**Risco Alto**	**Adotar medidas para reduzir a probabilidade ou impacto dos riscos, ou ambos**
03	Não identificação de falhas e necessidades de melhoria dos sistemas e serviços digitais ofertados.	**Provável**	**Grande**	**Risco Alto**	**Adotar medidas para reduzir a probabilidade ou impacto dos riscos, ou ambos**
04	Escassez de recursos humanos e financeiros no monitoramento e desenvolvimento da transformação digital.	**Provável**	**Grande**	**Risco Alto**	**Adotar medidas para reduzir a probabilidade ou impacto dos riscos, ou ambos**

INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

TABELA DE SEVERIDADE

MATRIZ DE RISCOS

IMPACTO						
	Catastrófico	5	10	15	20	25
	Grande	4	8	12	16	20
	Moderado	3	6	9	12	15
	Pequeno	2	4	6	8	10
	Insignificante	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		Rara	Pouco provável	Provável	Muito provável	Praticamente certa
		< 10%	>=10% <= 30%	>=30% <= 50%	>=50% <= 90%	>90%

PROBABILIDADE

Tabela de Severidade	
Níveis	Pontuação
RC - Risco Crítico	13 a 25
RA - Risco Alto	7 a 12
RM - Risco Moderado	4 a 6
RP - Risco Pequeno	1 a 3

TRATAMENTO DE RISCO

Nível de Risco	Descrição do Nível de Risco	Parâmetro de Análise para Adoção de Resposta	Tipo de Resposta	Ação de Controle
Risco Crítico	Indica que nenhuma opção de resposta foi identificada para reduzir a probabilidade e o impacto a nível aceitável	Custo desproporcional, capacidade limitada diante do risco identificado	**Evitar**	Promover ações que evitem/eliminem as causas e/ou consequências.
Risco Alto	Indica que o risco será reduzido a um nível compatível com a tolerância a riscos	Nem todos os riscos podem ser transferidos. Exemplo: Risco de Imagem, Risco de Reputação	**Reduzir**	Adotar medidas para reduzir a probabilidade ou impacto dos riscos, ou ambos
Risco Moderado	Indica que o risco será reduzido a um nível compatível com a tolerância a riscos	Reduzir probabilidade ou impacto, ou ambos	**Compartilhar ou Transferir**	Reduzir a probabilidade ou impacto pela transferência ou compartilhamento de uma parte do risco. (seguro, transações de hedge ou terceirização da atividade).
Risco Pequeno	Indica que o risco inerente já está dentro da tolerância a risco	Verificar a possibilidade de retirar controles considerados desnecessários	**Aceitar**	Conviver com o evento de risco mantendo práticas e procedimentos existentes

1.6. Adequação e a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos da Unidade Auditada.

A análise realizada evidenciou que, embora o Ifes disponha de uma estrutura formal de governança digital composta pela Coordenadoria Geral de Governança de TI (CGGTI), Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI), Fórum de Tecnologia da Informação (FTI) e Diretoria de Tecnologia da Informação (DRTI), conforme disciplinado pela Resolução CS nº 37/2020 e pelo Regimento Interno da Reitoria, a atuação prática dessas instâncias não

tem ocorrido de forma regular e efetiva. Constatou-se a ausência de reuniões do Comitê Gestor de TI no período analisado, bem como a realização de poucas reuniões do Fórum de TI, com pautas desvinculadas da agenda de transformação digital. Não foram identificados relatórios de monitoramento da Política de Governança Digital, tampouco evidências de acompanhamento sistemático da execução do Plano Diretor de TIC (PDTIC) 2023–2025. Esses achados indicam baixa eficácia dos mecanismos de governança instituídos, resultando em desconexão entre o planejamento estratégico e a execução das ações de transformação digital.

No tocante ao gerenciamento de riscos, verificou-se que o Ifes possui, desde 2021, a Política de Gestão de Riscos (Resolução Consup nº 27/2021), que estabelece diretrizes, responsabilidades e mecanismos de governança para a gestão de riscos institucionais. Como desdobramento dessa política, foi elaborado o Mapa de Riscos das Pró-Reitorias e do gabinete do Reitor, identificando riscos inerentes às áreas finalísticas e administrativas. Contudo, observou-se que, apesar da existência de estrutura formal e matriz de riscos, não há evidências de monitoramento contínuo ou utilização sistemática dos riscos mapeados como insumo para a tomada de decisão no contexto da governança digital, o que fragiliza a capacidade institucional de prevenir falhas e de assegurar a continuidade dos serviços digitais.

Destaca-se, ainda, que a própria área de Tecnologia da Informação identificou em sua matriz institucional o risco “Interferência política em questões técnicas”, o que demonstra a existência de vulnerabilidades estruturais no processo decisório e reforça a necessidade de amadurecimento da governança digital. Esse risco também dialoga com a ausência de mecanismos formais de avaliação, de monitoramento e de retroalimentação identificados nesta auditoria, refletindo fragilidade dos controles internos aplicáveis à área de tecnologia, especialmente no que se refere à capacidade de assegurar decisões técnicas consistentes, fundamentadas e alinhadas às diretrizes federais de governo digital.

Por fim, quanto aos controles internos relacionados à transformação digital, a auditoria constatou a inexistência de instrumentos estruturados de avaliação da satisfação e da

experiência do usuário, em desacordo com o art. 21 da Lei nº 14.129/2021 e com a Portaria SGD/ME nº 548/2022. Também não foram identificadas evidências de integração dos sistemas institucionais com o login único do gov.br, como previsto no Decreto nº 9.756/2019 e no Plano de Transformação Digital do Ifes. Tais lacunas indicam que os controles internos vigentes não têm sido suficientes para garantir a conformidade institucional com as normas federais aplicáveis, nem para assegurar a efetividade e a continuidade das ações de transformação digital. De modo geral, os achados demonstram que os processos de governança, gestão de riscos e controles internos relacionados à área de tecnologia e aos serviços digitais se encontram em nível de maturidade incipiente, demandando ações estruturadas para fortalecer a governança, mitigar riscos e aprimorar a prestação de serviços públicos digitais.

1.7. Programa de trabalho

Ressalta-se que os trabalhos de avaliação foram realizados em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal, cujas técnicas de auditoria foram:

- Análise documental;
- Exame dos registros;
- Indagação escrita (solicitações de auditoria – SAs, questionários);
- Pesquisa com usuários internos e externos dos sistemas e serviços do Ifes;
- Correlação das informações obtidas;
- Consultas a sistemas informatizados: Site do Ifes, SIGRH, SIPAC, Gedoc;

1.8. Coordenação e Alocação da equipe de trabalho

A equipe de trabalho será composta da seguinte forma:

Nome	Formação	Função
Abdo Dias da Silva Neto	Direito	Auditor
Cintia Petri	Direito	Supervisora
Rafael Barbosa Mariano	Administração	Auditor
Candido Lovatti		Assistente Administrativo
Robson Schimidt Silva Pereira		Assistente Administrativo

Recursos humanos – 2 auditores e 2 auxiliares Tempo - 59 dias úteis

Total de horas trabalhadas – 840 horas

A coordenação dos trabalhos de auditoria foi designada ao servidor Rafael Barbosa Mariano.

1.9 Papeis de trabalho

Os Papeis de Trabalho (PT's) constituem um registro permanente do trabalho efetuado pela equipe de auditoria e é composto por um conjunto de documentos probatórios, registro de exames e anotações de informações que compõem as evidências obtidas ao longo da execução dos trabalhos e que contribuíram para a formação da nossa opinião. Essa documentação que deu suporte ao trabalho obedeceu aos seguintes preceitos básicos: lógica, concisão, correção linguística e clareza. Os papeis de trabalho desta auditoria foram:

- Solicitação de Auditoria à Diretoria de Tecnologia da Informação;
- Respostas às respectivas S/As.;
- Prints das telas de consulta ao site do Ifes, do Governo Federal;
- Respostas das pesquisas realizadas com os usuários dos sistemas e dos serviços do Ifes;
- Planilha contendo a distribuição dos sistemas utilizados pelos Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia no Brasil.

II. EXECUÇÃO DOS TRABALHOS DE AUDITORIA

2.1 OBJETIVO 1

Para a consecução do Objetivo 1 procedeu-se a análise dos instrumentos normativos e de planejamento do Instituto Federal do Espírito Santo para avaliar o grau de aderência da estrutura de governança digital da instituição às diretrizes estabelecidas pela Lei nº 14.129/2021, pelo Decreto nº 9.203/2017 e pelo Decreto nº 12.198/2024, que instituiu a Estratégia Federal de Governo Digital 2024-2027.

De maneira preliminar, no âmbito da Governança, é preciso destacar o Decreto 9.203/2017 que dispõe especificamente sobre a política de governança da administração pública federal. Nele está estabelecida a base na qual a governança pública deve ser conduzida e atribui a alta administração dos órgãos a implementação e a manutenção de mecanismos, instâncias e práticas de governança.

Já na esfera do Governo Digital, a Lei nº 14.129/2021 também dedica atenção especial ao tema, ao instituir, em seu Capítulo VII, diretrizes específicas para a estruturação e o

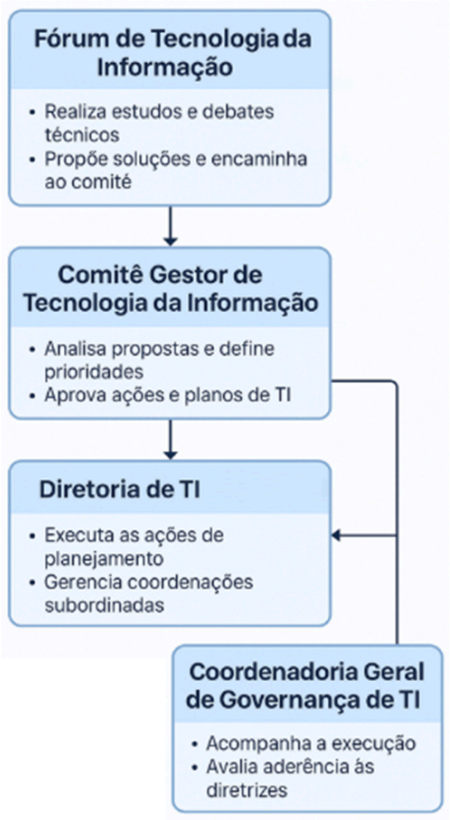
funcionamento dessas instâncias. O referido capítulo determina que os órgãos e entidades da administração pública devem implementar e manter mecanismos, instâncias e práticas de governança, os quais devem contemplar, no mínimo: 1) formas de acompanhamento de resultados, 2) instrumentos voltados à melhoria do desempenho organizacional e 3) processos decisórios baseados em evidências.

No âmbito do Ifes, a Resolução CS nº 37/2020, que institui a Política de Governança Digital do Ifes, é o principal normativo interno sobre o tema. Nela, a Coordenadoria Geral de Governança de TI (CGGTI) é designada para atuar na operacionalização da Governança de TIC no Ifes, além também estar previsto no art. 60 do Regimento Interno da Reitoria a atribuição de planejar, coordenar e supervisionar a implantação da governança de tecnologia da informação. A CGGTI atua como instância executiva, responsável por apoiar a elaboração e o acompanhamento do PDTIC, gerir riscos e segurança da informação e promover a melhoria dos serviços digitais.

O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI), previsto no parágrafo único do art. 3º da Resolução, é a instância deliberativa da governança digital, responsável pelas decisões estratégicas da área. Presidido pelo Reitor e integrado por pró-reitores e diretores-gerais, o CGTI assegura representatividade institucional e cumpre o disposto no art. 5º do Decreto nº 12.198/2024, funcionando como o comitê de governança digital do Ifes.

Seu assessoramento técnico é prestado pelo Fórum de Tecnologia da Informação (FTI), composto pelos gestores de TI dos campi, da Reitoria e do CEFOR, cuja atuação visa uniformizar práticas, propor soluções técnicas e subsidiar decisões estratégicas. Por fim, a Diretoria de Tecnologia da Informação (DRTI), conforme o Regimento Interno da Reitoria, atua como órgão central de formulação, coordenação e supervisão da política de tecnologia da informação, cabendo-lhe coordenar o Planejamento Estratégico e o Plano Diretor de TIC (PDTIC), apoiar o Comitê Gestor de TI (CGTI) na definição de prioridades e supervisionar as coordenações vinculadas, entre elas a Coordenadoria Geral de Governança de TI (CGGTI).

Portanto, verifica-se que há instâncias formais de governança digital alinhadas às diretrizes do governo federal, estabelecidas no fluxograma abaixo.



Quanto à definição de papéis e responsabilidades, outro tópico do Objetivo 1, verificou-se que a Resolução CS nº 37/2020 não descreve detalhadamente as atribuições das unidades envolvidas na governança. No entanto, o Regimento Interno da Reitoria, o Regimento do Comitê e o Regimento do Fórum de TI, delimita as competências de cada uma das instâncias mencionadas, conferindo-lhes as responsabilidades no âmbito da governança de TI e dos serviços digitais.

Observou-se também que a Resolução CS nº 37/2020 determina expressamente que a Política de Governança Digital do Ifes deve estar alinhada às políticas e estratégias de governo digital da União, reforçando a necessidade de haver alinhamento às estratégias e diretrizes federais. Nesse sentido, verificou-se que o Ifes possui três instrumentos institucionais definidos no Decreto 12.198/2024, que institui a estratégia federal de governo digital: o Plano de Transformação Digital (embora seja de 2020 e careça de atualização), o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2023-2025) e o Plano de Dados Abertos.

Em relação a avaliação da satisfação dos usuários, não foram identificadas evidências de que o Ifes possua mecanismos estruturados de avaliação ou de coleta sistemática de feedback

sobre os serviços e sistemas digitais disponibilizados à comunidade acadêmica e à sociedade. No Painel de Monitoramento de Serviços Federais[1], por exemplo, não foram localizadas informações ou registros de serviços vinculados ao Ifes, conforme se verifica nas imagens abaixo:

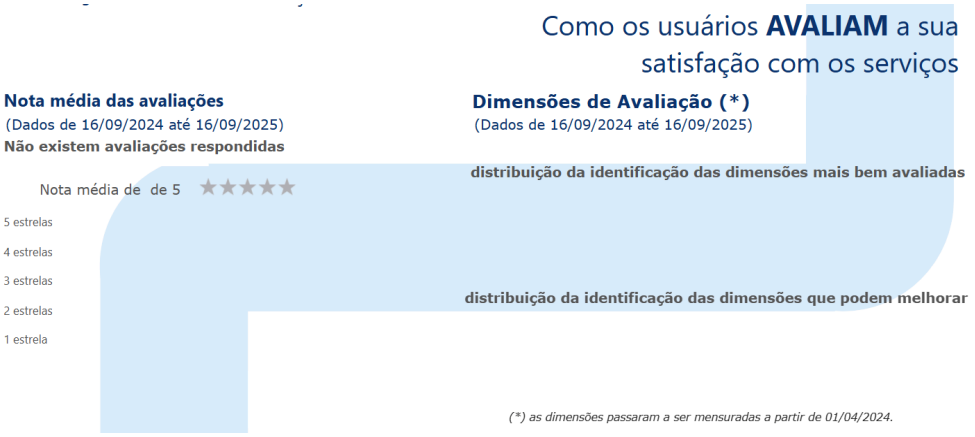


Imagem 1: Avaliação da Satisfação dos Serviços do Ifes - Acesso em 17/09/2025

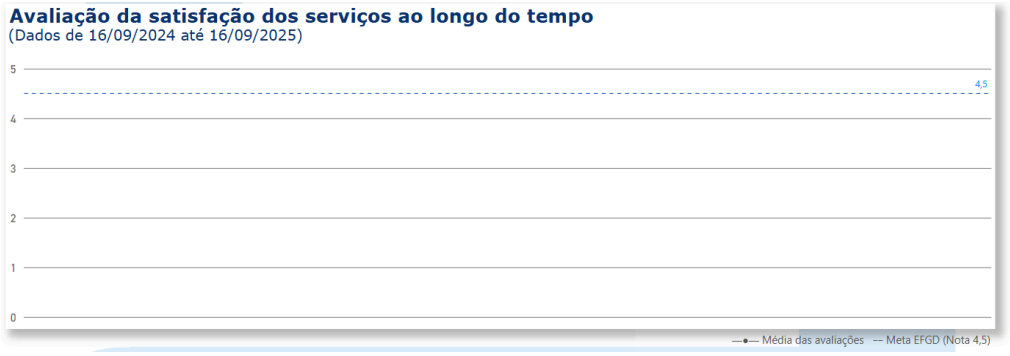


Imagem 2: Avaliação da Satisfação dos Serviços do Ifes - Acesso em 17/09/2025

[1] Disponível no endereço eletrônico https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2

Imagem 3: Avaliação da Satisfação dos Serviços do Ifes - Acesso em 17/09/2025

Também não foram localizadas avaliações publicadas, relatórios consolidados ou instrumentos disponíveis na página do Ifes que permitam ao usuário registrar sua percepção quanto à qualidade, eficiência ou acessibilidade dos serviços prestados.

Esse cenário foi corroborado pela pesquisa aplicada aos usuários internos e externos (que será abordada no tópico 2.2) a qual indicou que a maioria dos participantes nunca foi convidada ou estimulada a avaliar os serviços ou sistemas utilizados, evidenciando a ausência de um ciclo formal de retroalimentação e melhoria contínua. Essa lacuna representa o descumprimento de prerrogativas expressamente previstas no art. 6º, inciso I, do Decreto nº 9.203/2017, no o art. 47, inciso I, da Lei nº 14.129/2021 e no art. 22 da Resolução CS 37/2020, que determina:

> Art. 22. Os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ifes deverão ser avaliados de acordo com os seguintes itens:
>
> I. Métricas técnicas de desempenho do serviço;
>
> II. Questionário de Medição de Satisfação do Usuário do Serviço;
>
> III. Cumprimento do Acordo de Nível de Serviço
>
> Art. 23. Os serviços serão avaliados anualmente
>
> Art. 24. A qualidade dos serviços de TIC será determinada pelo resultado de sua avaliação.

No que se refere à integração com a plataforma gov.br e à interoperabilidade entre sistemas, o Decreto nº 9.756/2019 instituiu o portal único gov.br como meio centralizado de disponibilização de informações e serviços públicos digitais, determinando que todos os

órgãos da administração pública federal deveriam migrar seus portais e serviços para o domínio gov.br até 31 de dezembro de 2020 (Parágrafo 3º, Art. 3º). Essa prerrogativa foi prevista também na Lei nº 14.129/2021, que prevê em seu art. 3º a disponibilização de serviços públicos em plataforma única como um dos princípios e diretrizes a serem seguidos. Entretanto, não há evidências de que o Ifes tenha implementado a integração de seus sistemas institucionais ao login único do gov.br.

Verificou-se que o Plano de Transformação Digital (PTD) do Ifes previa a vinculação dos sistemas institucionais (SIGAA, SIPAC e SIGRH) ao login único do gov.br e ao módulo de avaliação de satisfação dos serviços digitais, conforme o eixo denominado *"Unificação de Canais Digitais"*. Entretanto, não foram encontradas evidências de que tal integração tenha sido efetivamente implementada, uma vez que o acesso aos serviços digitais do Ifes não requer autenticação pelo sistema gov.br.

Em relação a publicização e disponibilização das informações sobre a Governança de TIC, o art. 16 da Resolução 37/2020 determina que deverão ser disponibilizadas por meio do Portal da área de TIC, contendo no mínimo seções dedicadas a:

I. Princípios e diretrizes que orientarão o uso de TIC;

II. Objetivos;

III. Planos, projetos, ações e processos;

IV. Editais, contratos e execução orçamentária; e

V. Segurança da informação e riscos relacionados à TIC.

Em visita ao site do Ifes, foi encontrado no endereço eletrônico https://prodi.ifes.edu.br/drti links para informações a respeito do Fórum de TI, do Comitê Gestor de TI, da Carta de Serviços, da Governança de TI, dentre outros. Embora esses links encaminhem o usuário para acesso a documentos, como as atribuições elencadas no Regimento Interno de tais instâncias, documentos e normativos aprovados pelo Comitê Gestor de TI, percebe-se que não há observação ao que determina o art. 16 supra citado. Também não foram disponibilizados documentos gerados pelo Fórum de TI, além de se verificarem informações desatualizadas referentes à composição da equipe de trabalho.

Com o objetivo de avaliar a efetividade de atuação das instâncias de governança e o nível de maturidade da implantação das ações previstas no Plano de Transformação Digital do Ifes, foi encaminhada uma Solicitação de Auditoria à Diretoria de Tecnologia da Informação,

responsável pela coordenação e supervisão das estruturas de governança digital. As respostas obtidas e as percepções da auditoria indicam fragilidades relevantes na execução das funções atribuídas às instâncias responsáveis.

Verificou-se que, embora o Plano de Transformação Digital do Ifes (PTD) de 2020 preveja a digitalização de diversos serviços, ainda há oferta de serviços em formato presencial ou parcialmente digital, variando conforme o campus, o que evidencia ausência de padronização e descompasso com a estratégia de transformação digital proposta. Não foram localizados relatórios de acompanhamento ou execução do PDTIC 2023–2025, e nem registros formais de monitoramento da Política de Governança Digital, conforme relatado pela DRTI.

Em relação à avaliação de satisfação e experiência dos usuários, foi informado que existe apenas um mecanismo vinculado ao sistema de suporte técnico (help desk), limitado a medir a qualidade do atendimento em chamados. Essa prática, contudo, não atende aos dispositivos da Lei nº 14.129/2021 e da Portaria SGD/ME nº 548/2022, que determinam a avaliação periódica da satisfação dos usuários quanto aos serviços públicos digitais.

A Carta de Serviços ao Usuário do Ifes, considerada um dos instrumentos de governança dos serviços públicos, também foi objeto de avaliação. Verificou-se, preliminarmente, que sua última atualização ocorreu em janeiro de 2019, o que indica desatualização frente às obrigações legais vigentes. A Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a elaboração e divulgação das Cartas de Serviços no âmbito da administração pública federal, estabelecem requisitos mínimos que devem ser observados. Tais normativos determinam que cada serviço oferecido pelo órgão seja descrito de forma clara e objetiva, indicando seu público-alvo, requisitos e documentos exigidos, etapas do atendimento, prazos de execução, formas de acesso presencial e digital, prioridades legais, eventuais custos, mecanismos de consulta e acompanhamento da solicitação, canais de manifestação do usuário e padrões de qualidade mensuráveis.

No entanto, a Carta de Serviços do Ifes não atende a grande parte dessas exigências legais e regulamentares. O documento concentra-se predominantemente na apresentação institucional da Reitoria, dos campi, dos cursos ofertados e de informações gerais sobre pesquisa, extensão, assistência estudantil e canais de comunicação, sem estruturar os serviços públicos em conformidade com os parâmetros normativos. Faltam, por exemplo, a identificação formal dos serviços prestados, os requisitos e documentos exigidos para cada serviço, a descrição de fluxos e etapas, os prazos de atendimento, a indicação de prioridades legais, os mecanismos de acompanhamento das solicitações, os padrões e compromissos de qualidade e os indicadores correspondentes. Assim, apesar de possuir informações relevantes sobre a instituição, a Carta não cumpre sua finalidade legal de orientar o usuário sobre os serviços do

órgão e sobre a forma adequada de acessá-los, configurando situação de não conformidade com o marco normativo vigente.

Quanto ao funcionamento das instâncias de governança, constatou-se que o Comitê Gestor de TI (CGTI) não se reuniu no período dos últimos 12 meses, descumprindo sua função deliberativa e estratégica, enquanto o Fórum de TI realizou apenas três reuniões no mesmo período, abordando pautas internas administrativas, sem tratar de temas diretamente relacionados à governança digital ou aos serviços prestados. A CGGTI, embora formalmente prevista como unidade de acompanhamento e supervisão da política, não elaborou relatórios periódicos sobre o desempenho da governança digital.

Essas constatações demonstram que, apesar da existência de estrutura formal e instrumentos de planejamento (como PTD, PDTIC e PDA), a governança digital do Ifes não está operando de forma efetiva, resultando em uma interrupção entre a formulação estratégica e a execução prática. A ausência de monitoramento, de avaliação de resultados e de retroalimentação das decisões configura risco de descontinuidade das ações e compromete a efetividade da Política de Governança Digital.

O art. 14 e 15 da Resolução CS nº 37/2020 estabelece níveis progressivos de maturidade a serem alcançados pela instituição, com prazos definidos e foco na consolidação de práticas de governança, gestão de riscos, segurança da informação e transformação digital. Entretanto, os resultados apurados nesta auditoria indicam que o nível de maturidade atual da governança digital do Ifes corresponde ao **Nível 2 – "Inicial"**, conforme modelo simplificado adotado nesta análise.

Nesse estágio, existem instâncias formais e planos institucionais, mas sem monitoramento sistemático, evidências documentais regulares ou mecanismos de avaliação efetivos. Embora haja iniciativas pontuais e documentos de planejamento, não se identificaram práticas consolidadas de acompanhamento, de mensuração de desempenho ou de integração entre as instâncias de governança.

Considerando o prazo estabelecido na Resolução CS nº 37/2020 e as diretrizes dos normativos federais, o Ifes ainda não atingiu o nível de maturidade esperado para o estágio atual de implementação da Política de Governança Digital. A instituição apresenta uma estrutura formal consolidada, mas carece de efetividade operacional, transparência ativa e cultura de avaliação, permanecendo, portanto, em um nível de governança incipiente e predominantemente reativo, o que requer ações estruturadas para alcançar patamar mais avançado de integração, monitoramento e aperfeiçoamento contínuo.

Recomendação 1: Recomenda-se à Diretoria de Tecnologia da Informação (DRTI), em articulação com a Coordenadoria Geral de Governança de TI (CGGTI) e com as instâncias colegiadas competentes (CGTI e FTI), que implemente a atuação regular e documentada da governança digital, com reuniões periódicas, registros formais, monitoramento da Política de Governança Digital, elaboração de relatórios de acompanhamento do PDTIC e instituição de mecanismos permanentes de avaliação da satisfação dos usuários. Essa recomendação fundamenta-se no art. 5º do Decreto nº 12.198/2024, no art. 6º, inciso I, do Decreto nº 9.203/2017, no art. 47 da Lei nº 14.129/2021 e nos arts. 7º e 14 da Resolução CS nº 37/2020, que determinam a necessidade de monitoramento, avaliação, tomada de decisão baseada em evidências e evolução da maturidade em governança.

Recomendação 2: Recomenda-se à DRTI que atualize o Plano de Transformação Digital (Portaria nº 1.453/2020) e adote as ações necessárias para promover a digitalização progressiva dos serviços, a unificação de canais digitais, a gestão de dados, a segurança da informação, bem como a integração dos sistemas institucionais (SIGAA, SIPAC e SIGRH) ao login único e às funcionalidades do gov.br, em conformidade com o art. 6º, inciso I, alíneas "a" a "d", do Decreto nº 12.198/2024, com o art. 3º, inciso II, da Lei nº 14.129/2021 e com os arts. 1º e 4º do Decreto nº 9.756/2019, que estabelecem a disponibilização dos serviços públicos federais em plataforma única.

Recomendação 3: Recomenda-se à Reitora do Ifes a designação de Grupo de Trabalho para atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Ifes, de acordo com os parâmetros exigidos pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017.

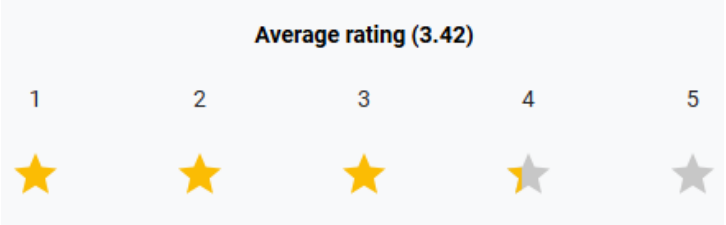
2.2 OBJETIVO 2

Com o intuito de atender ao segundo objetivo desta auditoria — avaliar a aderência dos serviços e sistemas digitais do Ifes aos princípios de governo digital e aos padrões de qualidade e consistência previstos para os serviços públicos digitais —, foi realizada uma pesquisa de satisfação dos usuários. Considerando que não foi identificada pesquisa de satisfação publicada pelo Instituto nos moldes previstos pela legislação e pela política interna de governança digital, a Auditoria Interna idealizou e aplicou um questionário próprio, baseado na Portaria SGD/ME nº 548/2022, visando preencher essa lacuna e permitir a análise da percepção dos usuários sobre a qualidade e a efetividade dos serviços e sistemas digitais disponibilizados.

A pesquisa teve como propósito principal evidenciar a experiência dos usuários internos (servidores) e externos (alunos) em relação aos serviços públicos digitais e aos sistemas utilizados no âmbito do Ifes, em conformidade com a prerrogativa legal de monitorar e avaliar a experiência do usuário nos serviços públicos digitais. O instrumento foi elaborado e aplicado por meio da plataforma Google Forms, assegurando anonimato aos respondentes e livre manifestação de opinião.

A Portaria SGD/ME nº 548/2022 estabelece que a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos deve ser realizada em uma escala de cinco pontos, refletindo o nível de contentamento do cidadão quanto à experiência de uso do serviço. De modo geral, considera-se:

- Ruim uma avaliação que receba **notas entre 1 e 2**, indicando insatisfação significativa quanto aos aspectos do serviço ou do sistema.
- Notas intermediárias, **próximas a 3**, refletem uma percepção mediana, na qual o serviço atendeu parcialmente às expectativas, mas apresenta oportunidades de melhoria.
- Já avaliações **entre 4 e 5** são consideradas boas ou muito boas, sinalizando elevado grau de satisfação e aderência do serviço aos princípios legais.



Para alcançar o público-alvo, foram utilizadas estratégias distintas de divulgação buscando ampliar o quantitativo de respondentes. No caso dos alunos, o link para participação foi encaminhado pela Pró-Reitoria de Ensino, por meio de notificação no Portal do Aluno, atendendo a solicitação da Auditoria Interna. Já para os servidores, o link foi divulgado no canal “Notícias Ifes” e também encaminhado por e-mail institucional a todos os servidores ativos, de modo a assegurar ampla participação. O formulário permaneceu disponível por 15 dias consecutivos, período em que foram coletadas respostas representativas de diferentes campi e perfis funcionais.

Considerando o expressivo volume de contribuições, esta seção apresenta a síntese dos principais achados e percepções evidenciadas pela pesquisa, com ênfase nos aspectos mais

recorrentes e relevantes à luz dos objetivos da auditoria. O resultado completo da pesquisa, incluindo todas as médias e respostas abertas, será disponibilizado na página institucional do Ifes como anexo a este relatório, a fim de garantir transparência e ampla publicidade. Ressalta-se, por fim, que, embora o questionário tenha segregado as respostas por sistema, a análise da auditoria busca avaliar o conjunto dos sistemas digitais do Ifes de forma integrada, destacando pontos específicos de cada sistema apenas quando apresentarem relevância particular para a conclusão dos achados

2.2.1 Análise dos Resultados da Pesquisa – Alunos

2.2.1.1 – Serviços Digitais

Ao todo, 577 alunos responderam às questões referentes aos serviços digitais e avaliaram os sistemas institucionais, como o SIGAA, SIGRH, SIPAC e AVA. De modo geral, os resultados demonstram boa percepção dos usuários quanto à eficiência e à clareza dos serviços digitais ofertados pelo Ifes. A média de satisfação geral situou-se em 4,2 pontos, indicando que a maioria dos discentes considera os serviços adequados e satisfatórios. A simplicidade e a navegação intuitiva obtiveram média próxima (4,1), revelando alinhamento aos princípios de desburocratização e simplificação previstos na lei.

A clareza das informações (média 4,26) e a linguagem acessível refletem aderência à diretriz de comunicação clara e objetiva, reforçada pela Portaria SGD/ME nº 548/2022, que estabelece que os serviços devem empregar linguagem simples e inclusiva. Entretanto, alguns comentários abertos apontaram dificuldade de compreensão em formulários e instruções de determinados serviços, o que indica espaço para aperfeiçoamento na padronização textual das interfaces.

No quesito disponibilidade e estabilidade, a nota média de 4,09 demonstra que, embora os sistemas sejam majoritariamente estáveis, há relatos de intermitências e lentidão, especialmente em horários de pico. Tais aspectos impactam o princípio de eficiência e o indicador de qualidade do serviço digital, previsto na Resolução CS nº 37/2020 (art. 22, I e II).

Em relação à redução de barreiras e esforço do usuário, as respostas indicam que os serviços são predominantemente digitais “ponta a ponta”: a média de 4,27 para o item sobre “baixo esforço e ausência de etapas presenciais” evidencia conformidade com o requisito de

digitalização previsto na Lei 14.129/2021, embora parte dos respondentes tenha relatado ainda a necessidade de entrega física de documentos em alguns processos administrativos.

No aspecto da participação e feedback, cerca de 45% dos alunos afirmaram não se sentirem incentivados a avaliar os serviços, e a média de percepção sobre o atendimento às manifestações dos usuários foi inferior às demais dimensões. Esse ponto evidencia fragilidade na retroalimentação das políticas de melhoria contínua, conforme evidenciado no objetivo 1.

De forma geral, as evidências apontam que, para os discentes, os serviços digitais do Ifes se mostram coerentes com os princípios estruturantes dos normativos sobre o tema, mas demandam avanços em comunicação, estabilidade técnica e mecanismos de feedback para consolidar práticas de governança digital.

2.2.1.2 – Sistemas

No eixo referente aos sistemas institucionais, é importante registrar que o SIGRH teve apenas uma resposta e, por isso, foi desconsiderado da análise, evitando distorções estatísticas. Restaram, assim, as respostas referentes ao SIGAA, ao SIPAC e, majoritariamente, ao "site do Ifes" (75,3% das respostas) — cuja análise sugere que os alunos interpretaram tal opção como o Ambiente Virtual de Aprendizagem (Moodle), uma vez que as menções abertas tratam de navegação, aulas e uso em dispositivos móveis. Essa interpretação é consistente e será adotada nesta análise.

De forma geral, os sistemas digitais receberam avaliações intermediárias a positivas. A usabilidade e interface obtiveram média global próxima de 4,0, com melhor desempenho percebido no SIGAA (4,00) e no "site/Moodle (4,15)". Apesar disso, os comentários das respostas abertas apontaram a necessidade de modernização da interface e maior compatibilidade móvel, sobretudo no SIPAC, citado como "confuso", "pouco fluido" e "difícil de operar em celulares".

A organização e facilidade de localização das informações (questão 13) também apresenta médias distintas: o SIGAA teve 4,05, enquanto o SIPAC ficou em 3,29. Essa diferença mostra que, embora haja padrões de qualidade mais consolidados no sistema acadêmico, a gestão administrativa digital ainda carece de simplificação e uniformização, conforme previsto no art. 20 da Lei nº 14.129/2021, que estabelece requisitos mínimos de usabilidade e integração em plataformas de governo digital.

A linguagem empregada nos sistemas também apresenta contraste: no SIGAA, 42,5% consideram-na clara e acessível; já no SIPAC, predominam avaliações de que os termos são técnicos e pouco intuitivos. Esse aspecto toca diretamente o princípio da simplificação da linguagem administrativa (art. 3º, VII da Lei nº 14.129/2021) e as diretrizes do TCU sobre experiência do usuário, que ressaltam a importância da comunicação inclusiva e centrada no cidadão.

A acessibilidade aos canais de suporte (questão 17) e a integração com outras plataformas (questão 22) configuram outro eixo crítico. No SIGAA, 62,5% avaliam ter alguma facilidade em encontrar canais de suporte, enquanto no SIPAC esse percentual cai para cerca de 42%. Além disso, a interoperabilidade é percebida como "razoável" ou "difícil" por mais da metade dos usuários, o que indica deficiências na integração entre sistemas internos e externos (como gov.br e SIAPE).

Quanto à segurança e privacidade dos dados pessoais, os alunos atribuíram níveis médios de confiança, sem registro expressivo de incidentes, mas com sugestões de maior transparência sobre o uso e proteção das informações, o que se conecta às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

Em relação às respostas sobre feedback e atenção institucional verifica-se que a maioria dos alunos percebe baixo retorno às suas manifestações, o que reforça a necessidade de institucionalizar rotinas de avaliação periódica e comunicação de resultados — conforme previsto nos arts. 22 a 27 da Resolução CS nº 37/2020, que determinam a avaliação anual dos serviços e da gestão de TIC com base em métricas técnicas e na satisfação dos usuários.

Por fim, quanto à acessibilidade em múltiplos dispositivos (questão 24), o SIGAA mostrou-se melhor adaptado (67,5% relatam bom funcionamento em tablets e celulares), enquanto o SIPAC é descrito como pouco responsivo.

Em síntese, a análise dos sistemas digitais do Ifes pelos discentes revela boa percepção de usabilidade e segurança, porém heterogeneidade entre os sistemas: o SIGAA e o AVA/Moodle concentram as avaliações mais favoráveis, enquanto o SIPAC destaca-se negativamente em fluidez, linguagem e interoperabilidade. As fragilidades observadas indicam que, embora o Ifes tenha avançado na oferta de sistemas digitais aderentes à legislação de governo digital, ainda é necessário padronizar a experiência do usuário, ampliar a integração entre sistemas e reforçar a comunicação institucional sobre privacidade e suporte, de modo a alcançar os níveis de maturidade preconizados pela Política de

Governança Digital (Resolução CS 37/2020) e pela Estratégia Nacional de Governo Digital 2024-2027 (Decreto 12.069/2024).

2.2.2 Análise dos Resultados da Pesquisa – Servidores

2.2.2.1 – Serviços Digitais

A análise das 203 respostas de servidores indica um nível médio de satisfação global de 3,17, inferior ao obtido entre os discentes (4,20). Essa diferença reflete um maior grau de exigência e criticidade do público interno, que utiliza os serviços digitais não apenas como destinatário, mas também como executor de processos administrativos. As percepções apontam um contexto de digitalização parcial, ainda distante da prestação "ponta a ponta" prevista na Lei nº 14.129/2021, que estabelece como princípio a eliminação de etapas presenciais e uso de papel.

As médias das perguntas sobre clareza das informações (2,97), simplicidade e navegabilidade (2,52) e estabilidade (3,12) demonstram que há uma percepção de falta de padronização e de excesso de burocracia digital, contrariando os princípios de desburocratização e simplificação previstos no art. 3º, incisos I e VII da referida Lei. Vários servidores relatam a necessidade de múltiplos cliques e etapas redundantes para realizar tarefas simples:

"*Há um excesso de etapas para cumprir ações simples*" e "*a quantidade de informações que precisam ser inseridas no SIPAC para cadastrar um documento é absurda*".

No tocante à acessibilidade e suporte, a avaliação (média 3,25) sugere que, embora existam canais de atendimento, estes não são percebidos como resolutivos ou de fácil acesso. Há críticas quanto à ausência de retorno institucional:

"*Os servidores responsáveis não atendem ao telefone ou não retornam para ajudar*".

Um ponto recorrente é o baixo incentivo à participação do usuário: apenas 19,9% dos respondentes afirmaram sentir-se estimulados a dar feedback, e a maioria percebe que o Ifes "não dá atenção" às manifestações. Essa carência de mecanismos de retroalimentação contraria a Portaria SGD/ME nº 548/2022, que prevê a avaliação contínua da experiência do usuário como elemento obrigatório dos serviços públicos digitais.

Quanto à segurança e privacidade, as respostas evidenciam um sentimento de incerteza. Embora a maioria não tenha identificado incidentes graves, há menções explícitas a infrações à LGPD e à falta de orientação institucional:

"*Processos com peças mal inseridas, exibindo dados pessoais*"; "*Tem processo de progressão funcional aberto como restrito e isso está errado, e outros com dados bancários abertos como ostensivos*".

Essas falhas apontam para um déficit de capacitação sobre tratamento de dados pessoais e classificações documentais, contrariando o art. 25 da Lei nº 14.129/2021 e os princípios da segurança e prevenção previstos no art. 6º, incisos VII e VIII, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

Por fim, nota-se que os servidores demonstram descrença na capacidade de inovação institucional. Há críticas diretas ao ritmo de modernização dos sistemas, à comunicação insuficiente e à ausência de integração entre áreas técnicas e usuários: "*É difícil entender como uma instituição de ciência e tecnologia não consegue inovar nos seus próprios processos e ferramentas*". Essa percepção reforça a necessidade de uma governança digital mais estratégica e participativa, buscando a melhoria contínua e a inovação nos serviços digitais.

2.2.2.2 – Sistemas

As 203 respostas válidas de servidores se dividiram da seguinte forma na avaliação dos sistemas utilizados por eles: SIPAC (44,3 %), SIGRH (20,7 %), Q Acadêmico (26,1 %) e site do Ifes (6,4 %). O sistema SIGAA obteve apenas uma resposta e por não ter representatividade suficiente será desconsiderada da análise que se segue.

A seguir, apresentam-se as médias atribuídas aos principais aspectos avaliados:

Sistema	Usabilidade e Interface	Organização e Clareza das Informações	Interoperabilidade	Confiança na Segurança dos Dados
SIPAC	2,98	2,8	69,6% consideram Difícil ou Razoável	65,6% demonstram ausência de confiança positiva
SIGRH	2,35	2,45	83,4% consideram Difícil ou Razoável	69% demonstram ausência de confiança positiva
Q-Acadêmico	2,4	2,56	76,9% consideram Difícil ou Razoável	69,7% demonstram ausência de confiança positiva
Site Ifes	2,46	2,31	69,3% consideram Difícil ou Razoável	61,6% demonstram ausência de confiança positiva

A percepção dos servidores em relação aos sistemas institucionais apresenta convergência em torno de alguns eixos críticos: baixa interoperabilidade, fragilidade na segurança e privacidade dos dados, limitações de acessibilidade, usabilidade deficiente e ausência de padronização entre plataformas. Embora as médias variem entre os sistemas, os resultados convergem para uma avaliação predominantemente insatisfatória. Dadas as numerosas percepções, os resultados serão apresentados por eixo temático.

Usabilidade e navegação

A maioria das respostas abertas reforça a baixa intuitividade e o excesso de complexidade operacional. O SIPAC é o mais citado como exemplo de sistema "difícil e cansativo":

"O Sipac é confuso e denso. Cansativo e desestimulante pra usar"; *"Não saber nem por onde começar a usar o sistema, qual caminho possibilita edição ou visualização"*.

Essas percepções evidenciam a ausência de design centrado no usuário, princípio previsto no art. 3º da Lei nº 14.129/2021, que exige usabilidade, acessibilidade e experiência digital consistente. O Q-Acadêmico, por sua vez, é criticado por sua interface ultrapassada, instabilidade e falta de integração com outras plataformas.

"O Q-Acadêmico é um sistema antigo que praticamente não possui comunicação com os demais sistemas; apresenta erros e é ineficiente".

"Os sistemas têm a usabilidade e a praticidade dos anos 90".

Há, ainda, críticas à ausência de funcionalidade em dispositivos móveis — *"O sistema acadêmico não funciona adequadamente no celular"* —, o que demonstra descumprimento parcial do Decreto nº 9.756/2019, que determina que os serviços públicos digitais devem observar critérios de acessibilidade, simplicidade e responsividade.

Interoperabilidade e integração

A interoperabilidade – ou, mais precisamente, sua ausência – figura como um dos principais entraves à eficiência administrativa e à maturidade da governança digital no Ifes, conforme se verifica nas respostas dos servidores. Esse diagnóstico se baseia nas diretrizes do Decreto nº 9.203/2017, que estabelece em seu art. 4º, inciso II, que a integração dos serviços públicos, especialmente os prestados por meio eletrônico, constitui diretriz essencial da boa governança. Do mesmo modo, a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) reforça a interoperabilidade como princípio estruturante e obrigação legal (arts. 3º, 24 e 39), impondo aos órgãos públicos o dever de assegurar a eliminação de redundâncias, o compartilhamento seguro de informações e a unificação dos meios de identificação de usuários e cadastros.

A pesquisa realizada com servidores do Ifes confirma que a fragmentação tecnológica dos sistemas – em especial o SIGRH e o SIPAC – constitui um obstáculo direto à consolidação de uma governança digital eficiente. Os relatos indicam que tais sistemas funcionam de forma isolada, com bases de dados que não se comunicam entre si e sem integração plena com os sistemas estruturantes do Governo Federal, como o SIAPE e o SIAFI. Essa condição leva a duplicações, inconsistências e vulnerabilidade.

"*O SIPAC não comunica com sistemas como SIAFI, Contratos.Gov e SEI, e por isso temos retrabalho. Além disso, o SIADS não conversa com o SIG, e somos obrigados a usar ambos*."

Além das implicações operacionais, a ausência de interoperabilidade acarreta impactos legais, normativos e econômicos. O art. 24, inciso IV, da Lei nº 14.129/2021 determina expressamente que os órgãos públicos devem eliminar exigências desnecessárias aos usuários

mediante a integração de bases de dados. Quando servidores precisam inserir manualmente as mesmas informações em diferentes sistemas – como lançar dados funcionais no SIGRH e novamente no SIAPE ou SouGov –, a instituição incorre exatamente na redundância que a norma visa eliminar. Essa situação não apenas compromete a eficiência administrativa, mas também contraria os princípios de economicidade e racionalização do gasto público, previstos no art. 70 da Constituição Federal e reiterados no Decreto nº 9.203/2017.

É possível perceber o impacto dessa fragmentação nas respostas dos usuários. A duplicação de cadastros, o retrabalho e a alimentação manual de informações foram as queixas mais recorrentes nas respostas abertas, frequentemente acompanhados da percepção de perda de produtividade e aumento do risco de erros humanos:

"O SIGRH não se comunica com o GOV.BR, nem com o SIAPE; isso gera retrabalho e sobrecarga, especialmente nas equipes de gestão de pessoas."

"Ter um sistema que não se comunica com o SISTEC é ter retrabalho. Precisamos repetir cadastros em mais de um sistema e ainda conferir manualmente."

A manutenção de múltiplos sistemas desconectados também eleva custos operacionais, seja pelo tempo adicional despendido pelos servidores, seja pela necessidade contínua de suporte técnico, correções e conciliações manuais. Além disso, o transporte manual de informações entre plataformas — geralmente por meio de planilhas ou exportações não automatizadas — fragiliza o controle, aumenta o risco de perda de integridade dos dados e compromete a segurança da informação, na medida em que multiplica logins, senhas e políticas de acesso divergentes.

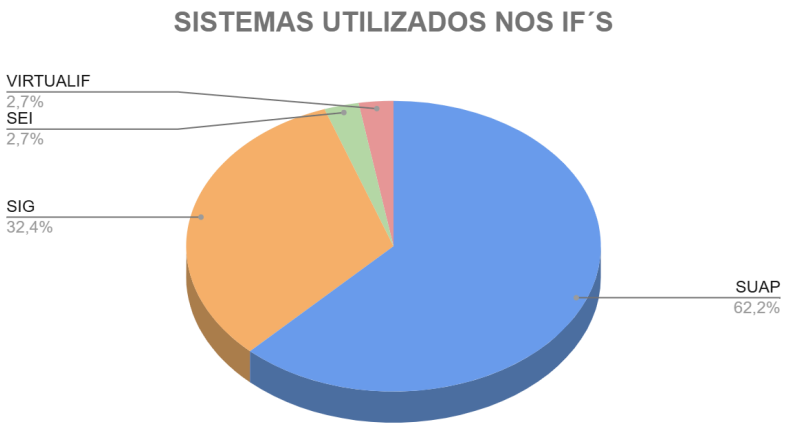
Esses problemas atingem também a governança de dados e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, pois a fragmentação e o tratamento descentralizado das informações pessoais reduzem a rastreabilidade e dificultam a aplicação uniforme das diretrizes de proteção e classificação documental.

Além disso, diversos respondentes alertaram para o subaproveitamento de módulos e sistemas contratados que permanecem inativos ou parcialmente utilizados, o que representa ineficiência na gestão de recursos públicos e ausência de retorno do investimento. Essa situação reflete um padrão recorrente na Rede Federal, onde sistemas legados, concebidos para estruturas administrativas distintas (como universidades federais), não se adaptam plenamente à realidade descentralizada e multissetorial dos Institutos Federais.

E conforme se pode observar nas respostas dos usuários internos, no caso específico do Ifes, a arquitetura do Sistema Integrado de Gestão (SIG), desenvolvido originalmente pela

Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), não têm possibilitado mecanismos de interoperabilidade com os sistemas centrais da União. A consequência direta é o retrabalho nas áreas de pessoal e finanças, com lançamentos manuais, conciliações demoradas e riscos de inconsistências contábeis.

Em contraponto a esse cenário, diversos Institutos Federais vêm buscando soluções mais integradas e adequadas às suas necessidades, com destaque para o SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública), desenvolvido pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN). Para evidenciar como está o balanço dos sistemas utilizados pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Brasil, foi realizado um levantamento pela Auditoria Interna cujo resultado se verifica no gráfico abaixo.



O SUAP destaca-se como o sistema mais amplamente utilizado, estando presente em 62,2% dos Institutos Federais do Brasil. Desenvolvido pelo IFRN, apresenta arquitetura modular que integra diferentes áreas administrativas e acadêmicas, favorecendo sua adoção por diversas instituições da Rede Federal, conforme informações disponíveis no portal institucional daquele instituto. A plataforma reúne módulos interoperáveis e mantém integração com sistemas federais como o SIAPE e a Plataforma Lattes, possibilitando a importação de dados curriculares, além de oferecer autenticação via Gov.br, conforme evidenciado em sua própria página de acesso. Essa estrutura integrada permite a redução do retrabalho, promove o reuso de informações, centraliza o controle de acessos e favorece a uniformização das políticas de segurança da informação.

Classificação e gestão documental

As manifestações dos servidores evidenciam que a classificação inadequada de documentos e processos no SIPAC e demais sistemas do Ifes decorre não apenas de falhas humanas ou falta de treinamento, mas, sobretudo, de limitações tecnológicas dos próprios sistemas digitais utilizados. As respostas abertas mostram que os mecanismos eletrônicos de classificação, sigilo e controle de acesso não são suficientemente claros, automatizados ou seguros, o que aumenta o risco de tratamento inadequado de dados pessoais e sensíveis.

O SIPAC, principal sistema de tramitação processual eletrônica, foi apontado como um dos maiores pontos de vulnerabilidade. Diversos servidores relataram que o sistema não possui interface intuitiva nem mecanismos que alertem o usuário sobre o nível de sigilo dos documentos anexados. Na prática, isso significa que um documento que contém dados pessoais pode ser publicado de forma ostensiva sem qualquer aviso prévio ou bloqueio automatizado. Como relatou um dos participantes:

"*Tem processo de progressão funcional com dados bancários abertos como ostensivos, e outros de diárias marcados como restritos; o sistema não avisa nem impede esses erros.*"

A ausência de controles automáticos de consistência pode ser um dos fatores que explicam denúncias recebidas via Sistema FalaBr sobre essa temática. Em dois dos casos, houve exposição de dados pessoais de cidadãos e servidores, sendo que, em um deles, houve a exposição de doença do servidor, fato que causou enorme constrangimento. Já em outro caso ocorreu o contrário, a restrição de acesso a informações que deveriam ser públicas em relação a processos de remoção, que são de interesse público.

Esses episódios ilustram a fragilidade dos sistemas do Ifes no cumprimento da LGPD, que exige que os controladores de dados adotem medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados. Além disso, existe ainda a possibilidade de aplicação de sanções e multas em caso de violação. A inexistência de alertas, logs auditáveis e classificadores automáticos nos sistemas institucionais indica baixa maturidade tecnológica em proteção de dados pessoais e expõe o Ifes a riscos jurídicos e reputacionais significativos.

Outro ponto levantado por diversos respondentes diz respeito à ferramenta de classificação por código CONARQ, incorporada ao SIPAC. Embora esse código tenha como função identificar a natureza, temporalidade e grau de sigilo de cada documento público, na prática ele é descrito pelos usuários como "confuso, pouco adaptado à realidade do Ifes e de difícil uso". Segundo os relatos, a tela de seleção de código não oferece explicações claras, nem

filtros intuitivos, obrigando o servidor a escolher entre dezenas de opções sem referência contextual.

"*O código CONARQ é um mistério; não sabemos qual usar e o sistema não ajuda. É tentativa e erro.*"

Essa deficiência de interface gera erros frequentes na atribuição de códigos e níveis de acesso, resultando tanto em exposição indevida de dados sensíveis quanto também em restrição indevida de documentos públicos.

Além disso, as respostas também indicam que o SIPAC não oferece recursos de reclassificação automatizada, o que torna o processo de correção lento e dependente de intervenção manual. Quando um erro de classificação é identificado, o sistema não permite facilmente alterar o nível de acesso ou corrigir o código CONARQ, exigindo a abertura de novo processo ou o envolvimento da área de TI.

Autenticação e acesso digital

A análise das respostas dos servidores evidencia que uma das principais fragilidades de segurança percebida nos sistemas digitais do Ifes está na ausência de autenticação centralizada, contrariando o modelo de login único via gov.br, previsto na legislação federal de governo digital. Atualmente, os diversos sistemas institucionais exigem credenciais próprias, sem integração entre si, o que gera múltiplos logins, senhas redundantes e políticas de acesso não uniformes, o que compromete a experiência do usuário e aumenta significativamente o risco de acessos indevidos e de vazamento de dados.

Além disso, essa situação contraria diretamente o Decreto nº 9.756/2019, que instituiu o portal único gov.br como plataforma central de acesso a serviços e informações do Estado, determinando que todos os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional migrassem seus serviços e portais para o domínio gov.br até 31 de dezembro de 2020 (art. 4º, §2º). A Lei nº 14.129/2021, em seu art. 3º, inciso II, também reforça esse comando ao estabelecer que os serviços públicos devem ser ofertados em plataforma única de acesso, ressalvadas as exceções legais.

As manifestações dos servidores refletem essa lacuna:

"*Falta login único*"

"*Precisamos digitar SIAPE e senha várias vezes, para cada sistema diferente*"

Essa percepção traduz o impacto prático da ausência de interoperabilidade entre os módulos do SIG e o ambiente gov.br, e evidencia que a segurança da informação e a usabilidade são dimensões interdependentes. Sistemas fragmentados ampliam o risco de ataque, dificultam o rastreamento de acessos e comprometem a eficiência operacional. A autenticação unificada via gov.br, por sua vez, garantiria acesso seguro e simplificado, reduzindo vulnerabilidades, padronizando perfis de usuário e elevando o nível de confiança digital.

Percepção sobre atenção institucional e satisfação geral

As respostas às questões 18 e 19 — referentes à atenção ao feedback e à existência de pesquisas de satisfação —, analisadas globalmente, evidenciam descrença na cultura de escuta institucional. A maioria dos servidores avalia que o Ifes dá "pouca ou nenhuma atenção" às sugestões, mas demonstra disposição em participar de novas pesquisas.

Essa disposição dos servidores, mesmo diante da insatisfação, representa uma oportunidade para fortalecer a governança digital participativa, conforme preveem o art. 3º, V e XXIII da Lei nº 14.129/2021 e o art. 22 da Resolução CS nº 37/2020, que tratam da importância do diálogo contínuo entre gestão, usuários e áreas técnicas.

Portanto, a análise dos resultados dos servidores revela um cenário crítico de usabilidade e integração digital, com forte demanda por simplificação, interoperabilidade e conformidade à LGPD. O SIPAC e o Q-Acadêmico emergem como os principais pontos de insatisfação, tanto pela complexidade e instabilidade quanto pela falta de comunicação com outras plataformas.
As manifestações também evidenciam falhas na governança de dados e na gestão documental, especialmente quanto à classificação de processos e à aplicação do código CONARQ, o que representa risco potencial à privacidade e à segurança da informação.

De forma geral, o Ifes apresenta avanços na digitalização de processos, mas carece de maturidade em experiência do usuário e interoperabilidade sistêmica, devendo priorizar, nos próximos ciclos de planejamento da governança digital, ações estruturantes voltadas à simplificação dos sistemas, integração de plataformas, acessibilidade, gestão documental adequada e fortalecimento da cultura digital participativa.

III. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS DOS TRABALHOS DE AUDITORIA

A comunicação dos resultados dos trabalhos foi realizada por meio de reunião de busca conjunta com a Reitora, o Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional, a Diretora de Tecnologia da Informação e demais partes interessadas. Após conhecimento do relatório preliminar, os destinatários acima mencionados puderam se manifestar caso houvesse alguma

informação relevante que pudesse vir a alterar as constatações e/ou recomendações decorrentes dos levantamentos realizados pela equipe de auditoria.

A finalização deste trabalho, portanto, se deu com a elaboração e encaminhamento do relatório final por esta Audin, que estará disponível aos órgãos de controle externo e à sociedade, conforme preceitua Instrução normativa nº 03/2017 do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.

3.1 Recomendações

Recomendação 1: Recomenda-se à Diretoria de Tecnologia da Informação (DRTI), em articulação com a Coordenadoria Geral de Governança de TI (CGGTI) e com as instâncias colegiadas competentes (CGTI e FTI), que implemente a atuação regular e documentada da governança digital, com reuniões periódicas, registros formais, monitoramento da Política de Governança Digital, elaboração de relatórios de acompanhamento do PDTIC e instituição de mecanismos permanentes de avaliação da satisfação dos usuários. Essa recomendação fundamenta-se no art. 5º do Decreto nº 12.198/2024, no art. 6º, inciso I, do Decreto nº 9.203/2017, nos arts. 47 e 50 da Lei nº 14.129/2021 e nos arts. 7º e 14 da Resolução CS nº 37/2020, que determinam a necessidade de monitoramento, avaliação, tomada de decisão baseada em evidências e evolução da maturidade em governança.

Recomendação 2: Recomenda-se à DRTI que atualize o Plano de Transformação Digital (Portaria nº 1.453/2020) e adote as ações necessárias para promover a digitalização progressiva dos serviços, a unificação de canais digitais, a gestão de dados, a segurança da informação, bem como a integração dos sistemas institucionais (SIGAA, SIPAC e SIGRH) ao login único e às funcionalidades do gov.br, em conformidade com o art. 6º, inciso I, alíneas "a" a "d", do Decreto nº 12.198/2024, com o art. 3º, inciso II, da Lei nº 14.129/2021 e com os arts. 1º e 4º do Decreto nº 9.756/2019, que estabelecem a disponibilização dos serviços públicos federais em plataforma única.

Recomendação 3: Recomenda-se à Reitora do Ifes a designação de Grupo de Trabalho para atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Ifes, de acordo com os parâmetros exigidos pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017.

Recomendação 4: Recomenda-se que o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação avalie a manutenção do atual sistema SIG no Ifes ou a implementação de ações estruturantes para aprimorar os sistemas institucionais (SIPAC, SIGRH, Q-Acadêmico e site do Ifes), com foco na melhoria da interoperabilidade, usabilidade, acessibilidade e segurança de dados, alinhando-se aos princípios da Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital), Lei nº 13.709/2018

(LGPD), Lei nº 12.527/2011 (LAI) e Decreto nº 12.069/2024. Pontos Importantes a serem observados:

- **Interoperabilidade e eficiência operacional**: Desenvolva integrações automatizadas entre os sistemas internos e plataformas externas (ex.: SIGRH com SIAPE e SouGov; Q-Acadêmico com Sistec, Educacenso e Plataforma Nilo Peçanha; SIPAC com mecanismos de classificação de documentos), visando eliminar o retrabalho manual, reduzir inconsistências de dados e otimizar a produtividade, com impacto estimado na redução de custos operacionais e no atendimento ao interesse público de eficiência administrativa. **Prazo sugerido: 12 meses para planejamento e implementação inicial, com avaliação de materialidade baseada na análise de volume de transações duplicadas.**
- **Usabilidade e acessibilidade**: Realize redesign das interfaces para torná-las intuitivas e acessíveis, incluindo navegação simplificada, correção de classificações de documentos e recursos para usuários com deficiência, promovendo o acesso universal aos serviços digitais e reduzindo barreiras para servidores e cidadãos, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 13.460/2017. Priorize o site institucional para padronização visual e de busca, com mensuração de materialidade via métricas de satisfação do usuário (ex.: pesquisas periódicas).
- **Segurança e privacidade de dados**: Adote políticas de anonimização automática, controles de acesso robustos e auditorias regulares de cibersegurança, incluindo armazenamento claro de dados e mecanismos para tarjar informações sensíveis, mitigando riscos de violações à LGPD e LAI. Isso atende ao interesse público de proteção de dados pessoais e transparência, com foco material em processos com dados sensíveis (ex.: administrativos e acadêmicos). Integre treinamento para servidores e monitoramento contínuo.

Vitória, 21 de Janeiro de 2026.

Atenciosamente,

Abdo Dias da Silva Neto
Auditor

Rafael Barbosa Mariano
Auditor

Cíntia Petri
Supervisora