

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

[INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE - IFC]

Exercício 2025

Relatório Final

Unidade de Auditoria Interna Governamental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense (UNAI/IFC)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Órgão: [INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE - IFC]

Unidade Auditada: [IFC- REITORIA E CAMPI]

Município/UF: [BLUMENAU]/[SC]

Relatório de Avaliação: [OS 011/2025]

04 de dezembro de 2025.

Missão

“Contribuir para o fortalecimento dos controles internos no IFC, agregando valor às práticas administrativas, cooperando para a aplicação regular dos recursos públicos e para o alcance da missão institucional”.

Avaliação

O trabalho de avaliação, como parte da atividade de auditoria interna, consiste na obtenção e na análise de evidências com o objetivo de fornecer opiniões ou conclusões independentes sobre um objeto de auditoria. Objetiva também avaliar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos relativos ao objeto e à Unidade Auditada, e contribuir para o seu aprimoramento.

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA UNAI/IFC?

A UNAI/IFC realizou auditoria no subprocesso “Execução e Acompanhamento de Serviços de Infraestrutura”, abrangendo a execução, fiscalização e controle de serviços de manutenção, construção e melhorias nas unidades do Instituto Federal Catarinense. Foram avaliados 10% dos 123 processos de contratação de infraestrutura vigente no ano de 2024, fornecidos pelos gestores, priorizando aqueles de maior materialidade. O trabalho concentrou-se na gestão e atuação dos fiscais de contrato; na adoção de critérios de sustentabilidade e na documentação das ações executadas, visando verificar a efetividade dos controles internos e a conformidade com a legislação vigente.

POR QUE A UNAI/IFC REALIZOU ESSE TRABALHO?

A auditoria foi realizada pela Unidade de Auditoria Interna Governamental do Instituto Federal Catarinense (UNAI/IFC), abrangendo todas as unidades do Instituto – campi e Reitoria, com o objetivo de avaliar o subprocesso Execução e Acompanhamento de Serviços Referentes à Infraestrutura, inserido no Macroprocesso *Gestão da Infraestrutura e Serviços*.

O trabalho foi previsto no item 11, Quadro 2, do Anexo I do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT 2025, cuja seleção foi baseada no Mapeamento de Processos e matriz de riscos do IFC, conforme metodologia descrita no Anexo II do referido Plano.

A avaliação foi conduzida em observância às normas e diretrizes aplicáveis à atividade de auditoria governamental, o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental – MOT/CGU e o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental no Poder Executivo Federal.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA UNAI/IFC? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

A auditoria identificou que, em geral, os processos analisados do IFC – abrangendo Reitoria e os Campi - encontram-se organizados e atendem aos requisitos básicos de acompanhamento contratual, embora existam alguns pontos específicos que



demandam/necessitam de ajustes.

Neste contexto a UNAI/IFC apresentou Recomendações voltadas, dentre outras, para o aprimoramento, formalização e Institucionalização de Pesquisa de Satisfação dos usuários referentes aos serviços contratados relacionados ao objeto de Auditoria – Infraestrutura.

Relatório Final

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

UNAI/IFC – Unidade de Auditoria Interna Governamental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense

IMR – Instrumento de Medição de Resultados

IFC – Instituto Federal Catarinense

PAINT – Plano Anual de Auditoria Interna

MOT/CGU – Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental da CGU

SEGES/ME – Secretaria de Gestão do Ministério da Economia

IN – Instrução Normativa

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

RBAISP/TCU – Referencial Básico de Auditoria Interna do Setor Público do Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Inexistência de Padronização e Atualização dos Procedimentos de Fiscalização de Contratos de Serviços de Infraestrutura	11
2. AUSÊNCIA DE MECANISMOS INSTITUCIONAIS PADRONIZADOS DE AVALIAÇÃO PARA AFERIR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.	12
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	17
ANEXOS	20
I – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA	20

INTRODUÇÃO

No âmbito da auditoria executada pela Unidade de Auditoria Interna do Instituto Federal Catarinense (IFC), examinou-se o Subprocesso “Execução e Acompanhamento de Serviços Referentes à Infraestrutura dos Campi e Reitoria”, com foco nos serviços de manutenção, construção e melhorias realizados nas unidades da instituição.

A auditoria abrangeu a Reitoria e os 15 campi do IFC, considerando os Processos vigentes no exercício de 2024, em consonância com o item 11, quadro 2, do Anexo I do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT 2025) e a Ordem de Serviço nº 011/2025.

O trabalho teve como referencial legal e normativo a Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos), o Decreto nº 11.246/2022, as Portarias Normativas IFC nº 20/2021, 04/2022 e 02/2022, bem como o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2024–2028) e a Política de Gestão de Riscos Institucionais (Portaria Normativa nº 004/2017).

O escopo compreendeu a avaliação da execução e acompanhamento de serviços de infraestrutura, da gestão e fiscalização contratual e dos mecanismos de controle e sustentabilidade adotados. Foram excluídas do escopo as fases de planejamento e licitação de obras, focando-se na etapa de execução, acompanhamento e fiscalização contratual.

A auditoria teve origem na avaliação de riscos constante do PAINT 2025, que definiu o subprocesso como objeto de trabalho a partir da matriz institucional de riscos. As materialidades e os riscos associados ao subprocesso orientaram a formulação das questões de auditoria e a definição dos testes aplicados, conforme metodologia prevista no PAINT e nas normas de auditoria governamental.

Foram considerados, ainda, riscos previamente mapeados, como a insuficiência ou fragilidades nos controles internos e a ausência de padronização nos fluxos de fiscalização.

O trabalho buscou, portanto, avaliar os controles, propondo se necessário medidas de aprimoramento e agregar valor à governança institucional, conforme estabelecido na Ordem de Serviço nº 011/2025.

O objetivo geral da auditoria foi avaliar a gestão do subprocesso “Execução e Acompanhamento de Serviços Referentes à Infraestrutura”, quanto à execução e acompanhamento de serviços de manutenção, construção e

melhorias, identificando oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento dos controles internos.

As **questões de auditoria** definidas na Ordem de Serviço foram as seguintes:

- **Q1** – A gestão de serviços de infraestrutura está atendendo às necessidades das unidades, avaliando ainda necessidades de melhoria do controle do acompanhamento das execuções?
 - **Q1.1** – A carga horária disponibilizada à fiscalização é adequada?
 - **Q1.2** – Há rotina, manuais ou fluxos de fiscalização definidos?
 - **Q1.3** – A quantidade de fiscais por contrato é adequada?
 - **Q1.4** – Os fiscais designados têm disponibilidade de tempo?
 - **Q1.5** – Há mecanismos para avaliar a satisfação dos usuários (alunos, professores e servidores) quanto aos serviços de infraestrutura realizados?
- **Q2** – Os serviços consideram critérios de sustentabilidade, como eficiência energética, gestão de resíduos e acessibilidade?
- **Q3** – As ações são documentadas e arquivadas de forma a permitir auditorias futuras?

Essas questões orientaram a execução do trabalho e a elaboração dos achados de auditoria, permitindo responder de forma estruturada aos objetivos estabelecidos.

O trabalho adotou a metodologia de amostragem, pelo critério da Materialidade dos processos referentes ao objeto, **coleta de evidências junto aos campi e cruzamento de dados** entre as informações repassadas com a base Legal.

Foram analisados 123 processos, sendo um total aproximado de 59.548 páginas, de um universo de R\$ 73.048.319,83 reais, onde foram auditados R\$ 21.495.293,69 representando uma amostra de 29,43%

As análises consideraram **critérios de materialidade, relevância e risco**, conforme metodologia da **Política de Gestão de Riscos Institucionais (Portaria Normativa 004/2017)**, e seguiram as orientações do Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria da CGU-MOT.

Foram utilizados, como fontes de evidência, os **processos administrativos relativos a serviços de manutenção e melhorias de infraestrutura, as portarias de designação de fiscais, relatórios de execução e informações prestadas pelos gestores dos campi**. As conclusões foram elaboradas a partir da análise de conformidade entre o **critério normativo** (o que deveria ser) e a **condição observada** (o que é), com base em evidências documentais.

Não foram identificadas restrições que comprometessem o alcance dos objetivos da auditoria.

O subprocesso auditado é essencial para a **continuidade das atividades acadêmicas e administrativas** do IFC, por envolver a manutenção da infraestrutura física de suporte às ações de ensino, pesquisa e extensão. A auditoria identificou **aspectos positivos**, como a existência de **normas internas atualizadas** (Portaria Normativa nº 20/2021). Contudo, observou-se **fragilidade no dimensionamento da capacidade operacional das equipes responsáveis pela fiscalização contratual, ausência de padronização de rotinas e fluxos, e carência de critérios formais para definir carga horária e quantidade de fiscais por contrato**. Essas constatações reforçam a necessidade de **fortalecimento da governança, da transparência e dos controles internos**, conforme o propósito definido na OS, de **orientar melhorias e agregar valor à gestão pública, estimulando o *compliance* e a governança institucional**.

RESULTADOS DOS EXAMES

Achado 01 – Inexistência de Padronização e Atualização dos Procedimentos de Fiscalização de Contratos de Serviços de Infraestrutura

No âmbito da auditoria sobre o subprocesso “**Execução e Acompanhamento de Serviços Referentes à Infraestrutura dos Campi/Reitoria do IFC**”, buscou-se verificar se existem **rotinas, manuais ou fluxos formalmente definidos (Q1.2)** que orientem a atuação dos fiscais de contratos e assegurem a uniformidade dos procedimentos de acompanhamento e registro da execução contratual. Foram examinadas as respostas encaminhadas pelos gestores das unidades auditadas e analisados os instrumentos normativos e orientativos mencionados, tais como o **Manual Institucional de Gestão e Fiscalização de Contratos (Versões 2018 e 2020)**, as **Portarias Normativas nº 02/2022 – PROAD/IFC e nº 04/2022 – ASTEC/REIT**, além de manuais e instruções federais, como a **IN SEGES nº 05/2017** e o **Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos (SEGES/ME, 2020)**.

A adequada gestão e fiscalização contratual no âmbito da Administração Pública encontra respaldo no **Decreto nº 11.246/2022**, cujo art. 8º determina que os órgãos e entidades devem estabelecer regras e procedimentos que assegurem a efetiva execução e o acompanhamento dos contratos. A **Instrução Normativa SEGES nº 05/2017** reforça a necessidade de adoção de procedimentos padronizados, com fluxos operacionais definidos e instrumentos formais de acompanhamento da execução. O **Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos (SEGES/ME, 2020)** complementa essas diretrizes ao descrever as responsabilidades, etapas e práticas recomendadas para atuação dos fiscais. Ademais, o **Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria – MOT/CGU** ressalta que procedimentos formais, atualizados e padronizados constituem elementos essenciais para a conformidade, a rastreabilidade e o fortalecimento dos controles internos. Nesse contexto, espera-se que o IFC disponha de manual institucional atualizado, fluxos operacionais definidos e rotinas formalizadas que orientem, de maneira uniforme, a atuação dos fiscais nos serviços de infraestrutura.

As manifestações dos gestores indicaram que o IFC possui o **Manual Institucional de Gestão e Fiscalização de Contratos (Versões 2018 e 2020)** e que alguns campi também se baseiam em normas federais (IN 05/2017,

Manual SEGES/ME 2020) e portarias internas (nº 02/2022–PROAD e nº 04/2022–ASTEC/REIT).

Contudo, **não há uniformidade entre as unidades quanto à aplicação e atualização desses instrumentos.**

Verificou-se que:

- **há divergência nas versões citadas** do manual institucional (2018 e 2020);
- o manual institucional possui **caráter genérico**, sem detalhamento de fluxos operacionais específicos para contratos de infraestrutura (obras e serviços de engenharia); e
- **nenhum instrumento foi atualizado à luz da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto nº 11.246/2022.**

Assim, embora exista um referencial institucional formal, **não há padronização, atualização normativa nem aplicação homogênea** entre as unidades, o que compromete a efetividade das orientações aos fiscais.

A situação decorre da **ausência de processo institucional de revisão e atualização periódica** dos instrumentos de gestão contratual e da **falta de definição de um fluxo unificado** para aplicação dos manuais e portarias. Também contribui a **fragmentação das práticas entre os campi**, que utilizam normas federais e documentos próprios de forma não integrada ao manual institucional de fiscalização.

A ausência de padronização e atualização dos instrumentos normativos de fiscalização pode resultar em:

- **interpretações divergentes** sobre responsabilidades e etapas da fiscalização;
- **inconsistência na execução e registro das atividades** entre os campi;
- **riscos de falhas e omissões** no acompanhamento das execuções contratuais;
- **redução da eficiência e rastreabilidade** das ações de fiscalização; e
- **dificuldade de responsabilização administrativa** em caso de irregularidades.

Essas fragilidades afetam diretamente a efetividade da gestão de contratos e a conformidade dos processos de infraestrutura.

Conclui-se que, embora o IFC possua instrumentos formais de referência (manual institucional, portarias normativas e orientações gerais), **não há uniformidade nem atualização normativa** na aplicação desses documentos entre as unidades auditadas. Os instrumentos vigentes **não contemplam fluxos operacionais específicos** para contratos de serviços de manutenção e **não foram adequados à nova legislação de licitações e contratos**, configurando fragilidade de padronização e de atualização institucional.

Achado 02 – AUSÊNCIA DE MECANISMOS INSTITUCIONAIS PADRONIZADOS DE AVALIAÇÃO PARA AFERIR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

No âmbito da auditoria sobre o subprocesso “**Execução e Acompanhamento de Serviços Referentes à Infraestrutura dos Campi do IFC**”, buscou-se verificar a existência de **mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários (Q1.5)** — compreendendo alunos, servidores e comunidade acadêmica — quanto aos serviços de infraestrutura contratados e executados nas unidades. O objetivo foi identificar práticas de monitoramento de resultados sob a perspectiva dos usuários e sua utilização como instrumento de melhoria contínua da gestão de serviços.

O princípio da **eficiência administrativa** (art. 37, caput, da Constituição Federal), aliado ao disposto no art. 7º, § 2º, inciso III, da Lei nº **14.133/2021**, impõe à Administração o dever de buscar a melhor relação entre custo e benefício na execução contratual, considerando a satisfação do interesse público. Os **Guias de Boas Práticas de Gestão Contratual da CGU (2019)** e o **Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos (SEGES/ME, 2020)** recomendam a adoção de **mecanismos de avaliação de desempenho e de percepção dos usuários**, como forma de subsidiar a gestão e o aprimoramento dos serviços contratados.

Portanto, espera-se que o IFC disponha de **instrumentos institucionais, sistemáticos e periódicos de avaliação da satisfação dos usuários**, especialmente em serviços contínuos ou de uso coletivo (limpeza, manutenção predial, jardinagem, climatização, etc.), com tratamento dos resultados para retroalimentar a gestão.

A análise das respostas dos gestores demonstrou que **quase 60% dos campi do IFC informaram não realizar pesquisas de satisfação junto à comunidade usuária, referentes aos serviços terceirizados de infraestrutura**. Os demais 40% relataram que, devido à natureza eminentemente técnica dos objetos avaliados e selecionados por critério de materialidade, utilizam prioritariamente o instrumento de **medição IMR** como forma de aferição documental dos resultados contratados. Em alguns casos isolados, verificou-se a existência de iniciativas pontuais. (aplicação de formulários on-line após reuniões de apresentação de relatórios de gestão, coleta informal de percepções durante o acompanhamento dos contratos)

Também se constatou que determinados objetos de contratação — como obras estruturais, reformas e serviços técnicos especializados — possuem natureza predominantemente técnica, sendo avaliados com base em parâmetros objetivos previstos nos contratos (atestes, medições, relatórios de fiscalização), o que reduz sua passibilidade de aferição direta via pesquisa de satisfação.

A falta de mecanismos institucionais de avaliação da satisfação dos usuários pode resultar em:

- **ausência de retroalimentação da gestão contratual** quanto à efetividade dos serviços prestados;
- **dificuldade em identificar pontos críticos de desempenho e de percepção da comunidade usuária;**
- **menor transparência e accountability nas ações;** e
- **redução da capacidade institucional de planejamento e priorização de investimentos.**

Essas fragilidades comprometem a gestão orientada a resultados e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

Conclui-se que o IFC **não dispõe de mecanismo institucionalizado e padronizado de avaliação da satisfação dos usuários** em relação aos contratos analisados.

Embora existam **iniciativas pontuais** em alguns campi (medição IMR, aplicação de formulários on-line após reuniões de apresentação de relatórios de gestão, coleta informal de percepções durante o acompanhamento dos contratos), elas **não seguem modelo uniforme, não geram indicadores consolidados e não abrangem a totalidade dos serviços**

contratados.

Ressalta-se que, para determinados tipos de contratos de natureza eminentemente técnica (como obras ou reformas estruturais), **a avaliação de satisfação não constitui instrumento aplicável**, devendo ser substituída por mecanismos de verificação técnica e documental da conformidade dos serviços.

Relatório Final

RECOMENDAÇÕES

Recomendação 01– Revisar, atualizar e institucionalizar um manual único de fiscalização com fluxos operacionais padronizados, com definição clara de responsabilidades e respectivos prazos sendo de observância mínima a ser seguida pelos Campi/Reitoria.

Prazo para Implementação da Recomendação pela Gestão: 15/07/2026

Recomendação 02 - Instituir procedimento institucional de avaliação da satisfação dos usuários relativo aos serviços de manutenção da infraestrutura contratados, observadas as seguintes diretrizes:

- **aplicação periódica e padronizada** de instrumentos de coleta de percepção (formulários, pesquisas on-line, e/ou outros);
- **análise e consolidação dos resultados** para subsidiar o planejamento e as ações de melhoria dos serviços;
- **integração dos indicadores de satisfação** aos relatórios de gestão e de execução contratual; e
- **dispensa da aplicação em objetos de natureza eminentemente técnica**, cuja aferição se dê por meio de ateste de conformidade e medições.

Prazo para Implementação da Recomendação pela Gestão: 15/07/2026

CONCLUSÃO

A auditoria no subprocesso “**Execução e Acompanhamento de Serviços Referentes à Infraestrutura dos Campi do Instituto Federal Catarinense (IFC)**” teve como objetivo avaliar se a gestão de serviços de infraestrutura atende às necessidades das unidades e se os mecanismos de controle e fiscalização asseguram a efetividade da execução contratual, observando os aspectos de sustentabilidade e documentação.

A seguir, são respondidas, de forma objetiva, as subquestões de auditoria que balizaram a realização do presente trabalho:

Subquestão 1.1 – A carga horária disponibilizada à fiscalização é adequada?

A análise dos processos indica que embora não haja registro da carga horária disponibilizada à fiscalização nas portarias, observa-se que são compatíveis com o porte, o risco e a complexidade dos serviços, sem evidências de sobrecarga ou insuficiência.

Subquestão 1.2 – Há rotina/manuais/fluxos de fiscalização definidos?

Os instrumentos (Manual Institucional de Gestão e Fiscalização de Contratos do IFC — Versões 2018 e 2020) existentes **não estão atualizados**, possuem versões divergentes e **não contemplam fluxos padronizados alinhados à Lei 14.133/2021 e ao Decreto 11.246/2022**

Subquestão 1.3 – A quantidade de fiscais por contrato é adequada?

A análise dos processos indica que **a quantidade de fiscais designados é compatível com o porte, o risco e a complexidade dos serviços**, sem evidências de sobrecarga ou insuficiência.

Subquestão 1.4 – Os fiscais designados têm disponibilidade de tempo?

A análise dos processos indica que embora não haja registro da carga horária disponibilizada à fiscalização nas portarias, observa-se que são compatíveis com o porte, o risco e a complexidade dos serviços, sem evidências de sobrecarga ou insuficiência.

Subquestão 1.5 – Há mecanismos para avaliar a satisfação dos usuários com os serviços de infraestrutura realizados?

Não existe um mecanismo institucional padronizado; **aproximadamente 60% dos campi não realizam avaliação**, e os demais utilizam práticas pontuais e não consolidadas.

Subquestão 1.6 – Os serviços consideram critérios de sustentabilidade, como eficiência energética, gestão de resíduos e acessibilidade?

Os processos analisados **atendem adequadamente aos requisitos de sustentabilidade**, conforme as normas e diretrizes aplicáveis.

Subquestão 2 – As ações são documentadas e arquivadas de forma a permitir auditorias futuras?

A documentação está **organizada, íntegra, acessível e com rastreabilidade completa**, garantindo condições adequadas para auditorias futuras.

A análise permitiu concluir que **a gestão da fiscalização de contratos ainda apresenta fragilidades estruturais, especialmente ausência de padronização e atualização dos procedimentos de fiscalização (Q1.2) e inexistência de mecanismo institucional de avaliação da satisfação dos usuários (Q1.5).**

Essas situações, embora não tenham gerado dano material identificado, **representam vulnerabilidades de controle interno** e demandam o aperfeiçoamento das normas e práticas de gestão contratual.

Verificou-se que **todas as unidades auditadas atendem satisfatoriamente aos critérios de sustentabilidade, eficiência energética, gestão de resíduos e acessibilidade**, conforme previsto na legislação vigente (Q2).

Constatou-se que **os processos analisados estão adequadamente instruídos no sistema SIPAC/IFC**, com documentação suficiente para assegurar rastreabilidade, controle e auditorias futuras (Q3).

As fragilidades verificadas nos achados do Q1 decorrem, em essência, de:

- **falta de atualização dos instrumentos existentes** (manuais e portarias) em relação à nova legislação de licitações e contratos;
- **inexistência de processo de avaliação sistemática da satisfação dos usuários** como insumo para aprimoramento da gestão.

3. Boas práticas observadas

- **Formalização de portarias de designação de fiscais** em todos os contratos analisados, assegurando a rastreabilidade das responsabilidades;
- **Utilização do Sistema SIG – SIPAC**, como plataforma única de tramitação e arquivamento, garantindo transparência e acesso às auditorias;
- **Inserção de cláusulas e exigências relacionadas à sustentabilidade e acessibilidade** em todos os processos de contratação de serviços de infraestrutura.

A implementação das recomendações propostas deverá resultar em:

- **padronização e maior eficiência da fiscalização contratual;**
- **melhoria do controle interno e da rastreabilidade das ações;**
- **adequação normativa à Lei nº 14.133/2021 e ao Decreto nº 11.246/2022;**
- **fortalecimento da governança institucional** na gestão de contratos de manutenção e serviços;
- **maior transparência e credibilidade dos processos de acompanhamento e execução da fiscalização.**

Não foram identificados **danos materiais ou financeiros** relacionados aos achados de auditoria. As constatações dizem respeito a **fragilidades de natureza procedimental e normativa**, cujo risco potencial está associado à **ineficiência ou inconsistência de acompanhamento da execução contratual**, e não a prejuízo financeiro efetivo.

A gestão de serviços de infraestrutura do IFC **atende parcialmente** aos requisitos avaliados.

Há **conformidade plena** nos aspectos de sustentabilidade e documentação (Q2 e Q3) e **boas práticas consolidadas de designação e registro processual.**

Entretanto, permanecem **fragilidades estruturais na definição dimensionamento, padronização e retroalimentação da fiscalização contratual**, cujas correções contribuirão significativamente para o aprimoramento da gestão e a mitigação de riscos institucionais.

ANEXOS

I – MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

ACHADO Nº 1- INEXISTÊNCIA DE PADRONIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

Manifestação da unidade auditada – Prazo para Implementação da Recomendação pela Gestão: Tendo tomado ciência do contido no achado e, principalmente, na recomendação, manifestamo-nos concordantes com as orientações e informamos que o trabalho de elaboração de um regramento que institucionalize as rotinas, fluxos e documentos já se encontra pautado nesta Pró-Reitoria, e em conformidade com os setores envolvidos estabelecemos o prazo de JULHO/2026, como prazo necessário para confecção do documento e tramitações. Tal estabelecimento de prazo levou em consideração o número efetivo de servidores e volume real de demanda que tramita nas pastas vinculadas. Algumas ações nesse sentido já existem, como aliás discorre o próprio relatório, mas a compilação de um documento único que contemple as contribuições das ferramentas legais balizadoras, bem como reflita a realidade das unidades demandará a dedicação mais criteriosa, para possibilitar, inclusive, maior ganho de escala em outras áreas conexas, que não só a estabelecida diretamente no objeto da presente auditoria.

Análise da equipe de auditoria - A gestão concorda com a recomendação e informa que o regramento institucional já está em elaboração, prevendo conclusão até julho/2026. A manifestação é considerada adequada, pois reconhece a lacuna apontada e apresenta prazo compatível com a capacidade operacional. Neste sentido e contexto a UNAI/IFC acompanhará a implementação até a entrega do documento consolidado.

ACHADO Nº 2- AUSÊNCIA DE MECANISMOS INSTITUCIONAIS PADRONIZADOS DE AVALIAÇÃO PARA AFERIR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

Manifestação da unidade auditada - Prazo para Implementação da Recomendação pela Gestão: Manifestamos nosso acolhimento à sugestão e iremos elaborar mecanismo(s) de pesquisa que possam refletir a opinião do consumidor dos serviços, a fim de pautar as discussões e escolhas para pleitos subsequentes. Inclusive, que estabeleça a periodicidade e o alcance, dado que há diferentes tipos de contratações e a mesma

ferramenta/período não necessariamente contemple o todo. A ideia é que o mecanismo já esteja presente no corpo das orientações descrito na Recomendação 1, acima, e esteja pronto para entrega em JULHO/2026, como todo o material e anexos cabíveis.

Análise da equipe de auditoria - A gestão acolhe a recomendação e compromete-se a desenvolver instrumento de avaliação integrado ao regramento do Achado 1, com implementação prevista para julho/2026. A manifestação é coerente com o achado e demonstra intenção de estruturar mecanismo institucional. A UNAI/IFC acompanhará o cumprimento do prazo e a efetiva implantação da ferramenta.

SANDRO BORGES
Auditor
SIPAE 2163385