

RELATÓRIO DE CONSULTORIA

TIPO DE CONSULTORIA: Assessoramento/Aconselhamento.

OBJETO: Avaliações Internas e Externas dos Cursos de Graduação.

RECURSOS AUDITADOS: Não se aplica.

RELATÓRIO N°: 2022003

AUDITORES: Thaise Lamara Almeida (Auditora-Coordenadora) e Izaura C. Oliveira (Administradora)

PERÍODO: Agosto a outubro/2022

ORDEM DE SERVIÇO: 04/2022

1. INTRODUÇÃO

A Auditoria Interna – Audint é uma unidade técnica permanente de auditoria, independente, de caráter preventivo, corretivo e de consultoria à Alta Administração da Universidade. O serviço de consultoria é uma atividade de auditoria interna governamental que consiste em assessoramento, aconselhamento e outros serviços relacionados fornecidos à alta administração com a finalidade de respaldar as operações da unidade¹.

A atividade de consultoria compreendeu os meses de agosto a outubro de 2022 e foi originada pelo processo de elaboração do PAINT/2022, no qual foi indicado o processo de Avaliação Interna e Externa de Cursos de Graduação pelo Departamento de Avaliação Institucional – DEAVI (Memorando Eletrônico nº 231/2021) e, após a verificação de materialidade, relevância e criticidade, análise de riscos e o alto impacto do processo no âmbito institucional, a Audint incluiu a atividade em seu planejamento anual.

Neste contexto, o presente trabalho se trata de serviço de consultoria do tipo “Assessoramento/Aconselhamento”, que se caracteriza pela proposição de orientações em resposta a questões formuladas pela gestão. A atividade foi prestada ao DEAVI/PROPLAN, tendo por objetivo geral assessorar/aconselhar o processo de Avaliação Interna e Externa dos Cursos de Graduação e por objetivos específicos: assessorar na identificação dos riscos do processo de avaliação; assessorar no redesenho de controles internos; fortalecimento da importância do processo de avaliação para instituição.

Utilizou-se a metodologia de análise documental e de observação para a realização dos trabalhos.

¹ Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna - MOT/SFC/CGU (2017).

Não houve limitações ou restrições na execução do trabalho.

Adentrando o contexto das avaliações, segue-se o disciplinado na Lei 10.861/2004, a qual institui o SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior) e que apresenta um contexto permanente de avaliação em três componentes: avaliação institucional da IES, desempenho dos estudantes (Enade) e avaliação dos cursos de graduação.

No que tange às avaliações institucionais, essas consideram os procedimentos e instrumentos diversificados, entre eles a autoavaliação e avaliação externa *in loco*, presencial ou virtual (com georreferenciamento). A autoavaliação é realizada pela CPA (Comissão Própria de Avaliação), implantada e regulamentada na Unifap através da Resolução nº 25/2006-CONSU. Já as avaliações externas são realizadas pelas comissões de avaliadores do INEP, considerando os instrumentos de avaliações que identificam as diferentes dimensões (art. 3º da Lei 10.861/2004). A avaliação institucional ocorre para atos autorizativos: credenciamento e credenciamento. O resultado gera o Conceito Institucional – CI, graduado em cinco níveis, cujos valores iguais ou superiores a três indicam qualidade satisfatória.

Já as avaliações dos cursos de graduação ocorrem para conceder atos autorizativos como: **autorização** para iniciar suas atividades, para depois receberem o reconhecimento do curso; o **reconhecimento** que possibilita que as IES emitam diplomas aos graduados e; posteriormente, as instituições se submetem a processo avaliativo periódico (ciclos) para obter a **renovação do reconhecimento**, para continuar a oferta do curso. As avaliações dos cursos são feitas por meio de procedimentos e instrumentos diversificados, entre eles, obrigatoriamente, a avaliação externa por comissões constituídas pelo INEP.

A avaliação dos estudantes é realizada mediante aplicação do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE, sendo que esta atividade corresponde a 55% do Conceito Preliminar do Curso (CPC) e possui grande impacto na permissão ao “fluxo simplificado” de renovação de reconhecimento de curso (art. 38, §4º, da Portaria Normativa nº 23/2017 e Portaria nº 86/2021).

No contexto das avaliações internas e externas dos cursos de graduação (escopo), observa-se que as avaliações internas ocorrem também pela atuação da CPA enquanto indicadores avaliados pelas comissões do INEP/MEC como item avaliativo da avaliação interna *in loco*, sobretudo quanto aos aspectos que envolvem o PDI e a Gestão do Curso considerando a autoavaliação institucional, vez que esta avaliação interna tem como objetivos produzir conhecimentos, refletir sobre as atividades cumpridas pela instituição, identificar as

causas dos seus problemas, aperfeiçoar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo, fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais, tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade, além de prestar contas à sociedade (INEP).

Justifica-se que a consultoria foi prestada ao DEAVI, visto que, no contexto atual, é o departamento que orienta e coordena operacionalmente as atividades e trabalhos do processo de avaliação no âmbito Unifap. Desta forma, em alinhamento junto ao setor, foram definidas as atividades de consultoria, nas quais a Audint assessorou na identificação dos riscos do processo de avaliação; no redesenho de controles internos, propondo a melhoria e fortalecimento da importância do processo de avaliação para a instituição.

A observação do processo avaliativo para embasamento desta consultoria se deu através do processo de avaliação externa de reconhecimento do curso de Letras/Português (EAD), que ocorreu no mês de agosto e setembro de 2022 e obteve o conceito 4 (quatro) e o Ciclo Enade 2022.

Os trabalhos de consultoria foram executados conforme descrito abaixo, com suas entregas e produtos relacionados, seguindo o escopo definido conjuntamente com o DEAVI:

Entregas finais (produtos)	Eventos de acionamento	Data da conclusão	Etapas e resultados
Contextualização sobre as avaliações para embasar o planejamento da ação de consultoria	Reunião com o DEAVI	10/08/2022	Diagnóstico da situação atual do processo de Avaliação Interna e Externa de Curso
Assinatura do Termo de Compromisso	Reunião com o DEAVI	22/08/2022	Definição conjunta do planejamento da consultoria e a definição do escopo, objetivos, cronograma, em conjunto com o DEAVI
Diagnóstico sobre a metodologia adotada pelo DEAVI, CPA e membros do curso	Acompanhamento de Reunião do DEAVI com membros do curso Letras-Português	23/08/2022	Acompanhamento da reunião de preparação da avaliação interna do curso Letras-Português
Apresentação das considerações sobre a Matriz de Riscos	Reunião com o DEAVI	09/09/2022	Reformulação da Matriz de Riscos
Continuidade sobre as considerações sobre a Matriz de Riscos	Reunião com o DEAVI	14/09/2022	Reformulação da Matriz de Riscos
Diagnóstico sobre a metodologia adotada em relação ao ENADE e embasamento para o eixo sobre esta etapa na Matriz de Riscos	Participação na apresentação do DEAVI sobre o ENADE à coordenação e alunos do curso de Direito do Campus Oiapoque	15/09/2022	Observação dos procedimentos de apresentação do ENADE
Diagnóstico da autoavaliação desempenhada pela CPA	Reunião com a presidente da CPA	20/09/2022	Esclarecimentos dos procedimentos e instrumentos elaborados pela CPA no processo de autoavaliação institucional

Acompanhamento da auditoria interna na avaliação externa dos avaliadores do MEC	Participação da auditoria interna no acompanhamento da avaliação externa na infraestrutura	27/09/2022	Observação da etapa de avaliação externa para auxiliar nos controles internos
Diagnóstico da atuação desempenhada pela PROGRAD	Reunião com PROGRAD	29/09/2022	Esclarecimentos dos procedimentos e atuação da PROGRAD no processo de avaliação dos cursos
Entrega do relatório de consultoria e do Mapeamento de Riscos ao DEAVI	Finalização do serviço de Consultoria	10/10/2022	Construção de relatório de consultoria, contendo as principais atividades desenvolvidas e produtos entregues à unidade e entrega de sugestão de aprimoramento de mapeamento de riscos para análise do DEAVI

2. RESULTADO DA CONSULTORIA

2.1 MAPEAMENTO DOS RISCOS

A primeira etapa da consultoria consistiu na redefinição do mapeamento de risco em vigência do processo de avaliação e elaborado pelo DEAVI. O objetivo foi propor sugestões para aprimorar o mapeamento para planejar e construir controles internos como resposta aos principais riscos.

Assim, primeiro verificou-se entender o contexto e maturidade da Gestão de Riscos no âmbito da Unifap, além de outros documentos que pudessem auxiliar na definição de responsáveis ou atribuições acerca do processo de avaliação dos cursos. Desse modo, para a redefinição do mapeamento de risco o trabalho levou em consideração a Política de gestão de risco no âmbito da Unifap, sendo localizados os seguintes documentos:

PORTARIA Nº 0661/2017-REITORIA - Institui o Comitê de Governança, Riscos e Controles na Universidade Federal do Amapá;

PORTARIA Nº 01, DE 09 DE MAIO DE 2017-CGRC - Dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos da Universidade Federal do Amapá;

PORTARIA Nº 02, DE 09 DE MAIO DE 2017-CGRC - Define normas e procedimentos para atuação do Comitê de Governança, Riscos e Controles no âmbito da Universidade Federal do Amapá;

PORTARIA Nº 03, DE 09 DE MAIO DE 2017-CGRC - Aprova o Regimento do Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC da Universidade Federal do Amapá.

Quanto aos normativos internos da política de gestão de risco, verificou-se a inexistência de um modelo e/ou detalhamento do processo de gestão de risco, dos fluxos, etapas, procedimentos ou instrumentos que pudesse ser diretriz para a redefinição do mapeamento de risco apresentada pelo DEAVI. Além do mais, não há normativos internos acerca do processo de avaliação dos cursos de graduação. Assim, as alterações foram elaboradas nos moldes da planilha já utilizada pela unidade.

Desta maneira, a redefinição do mapeamento de risco foram pautadas nos seguintes pontos: Observações da Audint durante o processo de avaliação do curso de Letras/Português (EAD); Conformidade com a legislação específica sobre o SINAES e processos de avaliação; Observações dos procedimentos adotados pelo DEAVI e sua atuação no processo de avaliação; Reuniões periódicas com o DEAVI para esclarecimentos pontuais sobre a matriz e a execução do processo de avaliação.

A partir deste contexto, o novo mapeamento possibilitou: Apresentar a realidade do processo com maior precisão; Prever controles que possam fortalecer o envolvimento das partes interessadas nas avaliações internas e externas no mapeamento de riscos, com vistas a resguardar o papel de cada setor e suas responsabilidades diante dos riscos observados; Fortalecer as respostas aos riscos identificados, com a previsão de controles internos eficazes; Fortalecer o mapeamento de riscos para que tenha finalidade essencial ao longo do processo de avaliação, de forma a ser documento base para a tomada de decisão operacional e estratégica.

Propostas/produtos:

- A Proposta de aperfeiçoamento do mapeamento de riscos, contendo as principais atividades que envolvem o processo de avaliação foi encaminhado ao DEAVI no dia 10/10/2022. Dentre as observações ao longo da análise do mapeamento de riscos, destacam-se as seguintes:
- Falta de regulamentação institucional da política de gestão de risco, com orientação detalhada e padronizada, fases, procedimentos e instrumentos a serem implantadas pelas unidades quando da construção de sua matriz/mapeamento de risco;
- Falta de regulamentação do processo de avaliação na instituição, uma vez que auxiliaria na definição de atribuições e responsáveis. Logo, a construção do mapeamento também teria participações de outros agentes importantes para o processo em tela;
- A matriz apresentada pelo DEAVI era restrita ao processo de avaliação externa do processo de autorização, reconhecimento e renovação de conhecimento de conceito 3 e ao ENADE. O mapeamento dos riscos aperfeiçoado pela Audint, juntamente com o setor supracitado, ocorreu em todo processo avaliativo disciplinado pela lei 10.861/2004, incluindo a avaliação institucional e adequando as atividades e controles conforme legislação específica;

- Flexibilidade do mapeamento, podendo ser alterado e aprimorado de acordo com a regulamentação da política de risco e do processo de avaliação institucional;
- Não foi preenchido por essa Audint as tabelas referentes à probabilidade e impacto, pois o entendimento é que esse julgamento deve ser feito pelos próprios setores que conduz o processo de avaliação, por se tratar de atos de gestão;
- Conceitos sobre gestão de riscos.

Atividade – termo genérico utilizado para expressar operações, ações ou transações que uma organização, pessoa ou entidade realiza com vistas ao alcance de objetivos determinados, refletindo os fluxos de trabalho cotidianos que formam os processos de trabalho (TCU, 2012).

Atividades de controle – ações estabelecidas por meio de políticas e procedimentos que ajudam a garantir o cumprimento das diretrizes determinadas pela administração Referencial básico de gestão de riscos para mitigar os riscos à realização dos objetivos (COSO, 2013).

Consequência – resultado de um evento que afeta positiva ou negativamente os objetivos da organização.

Respostas a risco – opções e ações gerenciais para tratamento de riscos. Inclui evitar o risco pela decisão de não iniciar ou descontinuar a atividade que dá origem ao risco porque o risco está além do apetite a risco da organização e outra resposta não é aplicável; transferir ou compartilhar o risco com outra parte; aceitar o risco por uma escolha consciente; ou mitigar o risco diminuindo sua probabilidade de ocorrência ou minimizando suas consequências (INTOSAI, 2007).

Risco – possibilidade de um evento ocorrer e afetar adversamente a realização de objetivos (COSO GRC, 2004); possibilidade de algo acontecer e ter impacto nos objetivos, sendo medido em termos de consequências e probabilidades (BRASIL, 2010); efeito da incerteza nos objetivos (ABNT, 2009).²

2.2 CONTROLES INTERNOS

A segunda etapa também ocorreu, paralelamente, durante a construção e discussão do mapeamento de riscos, assim como observações das etapas de avaliação do curso Letras/Português (EAD), identificando alguns pontos:

2.2.1 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES / DISTRIBUIÇÕES DE RESPONSABILIDADES / FORTALECIMENTO DA CPA / PARTICIPAÇÃO DA PROGRAD.

Ao longo das observações das atividades de avaliação em andamento na Instituição, percebeu-se que o DEAVI pratica os atos operacionais referentes ao processo avaliativo. Esse departamento está ligado administrativamente à PROPLAN, entretanto, não possui previsão

² Referencial básico de Gestão de Riscos TCU (2018).

no Regimento Interno da Unifap. A unidade é dividida em duas divisões: Divisão de Pesquisa Institucional (DIPESQ) e Divisão de Estatísticas e Informações (DIEIS). O DEAVI, conforme previsto no PDI (2020-2024), atuaria no nível estratégico, com o objetivo de diagnosticar o estado dos cursos de graduação seguindo os instrumentos de avaliação utilizados pelo MEC/INEP para antecipar e corrigir possíveis problemas, com objetivos específicos, entre eles citam alguns:

- Propor a implantação do QlikSense (Ferramenta de Business Intelligence - BI proposta pelo NTI) para auxiliar no monitoramento visual e rápido dos indicadores do PDI 2020-2024, logo, com a Criação de Painel de Indicadores (Dashboard) e a consolidação do banco de dados institucional;
- Utilizar as Plataformas For: ForPDI e ForRisco;
- Avaliar os indicadores de qualidade do Inep (IGC, CPC, Conceito Enade, IDD, CC, CI, etc);
- RUF: utilizar e avaliar o Rank Universitário Folha (RUF) como indicador externo e comparativo do desenvolvimento institucional, ou seja, um elemento de acreditação do desenvolvimento institucional comparando a UNIFAP com ela mesma ao longo dos anos nas diferentes dimensões de composição dele, a saber: Ensino, Pesquisa, Mercado, Inovação e Internacionalização;
- Acompanhar e avaliar os indicadores:
- Índice de Cursos com Planejamento a partir da Autoavaliação;
- Índice dos Cursos com Autoavaliação Periódica.

Notou-se que, apesar de ser um setor que possui atribuições predominantemente estratégicas, o DEAVI tem desempenhado funções operacionais, sobretudo no processo de avaliações do SINAES, uma vez que é quem coordena efetivamente o processo avaliativo através da instrução das partes quanto ao processo de avaliação; coordenação do preenchimento de formulários, documentos, agendas, providências quanto aos pontos a serem avaliados; consolidação das informações e suporte as informações solicitadas e enviadas ao sistema do MEC/Inep; condução das avaliações *in loco*, entre outras.

Além disso, destaca-se que a operação de algumas atividades está voltada diretamente às coordenações de cursos, que são vinculadas à Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD, o que limita a competência do DEAVI/PROPLAN. A exemplo, vários itens da avaliação são voltados à própria atividade do curso como PPC, NDE, etc., que são atividades cotidianas do ensino.

Neste sentido, observa-se que o processo de avaliação é: **Complexo**: envolve várias unidades e agentes dentro da Ifes; **Contínuo**: trata-se de um processo contínuo de atividades, visto que as avaliações são realizadas a cada 3 (três) anos e a preparação para a avaliação deve ocorrer de forma que o resultado reflita na realidade do curso; **Participativo**: demanda a

participação de todas as partes envolvidas (administrativo, docente e acadêmico); **Estratégico:** a avaliação torna-se base para a tomada de decisão em relação às providências a serem adotadas para melhoria e/ou manutenção de cada curso, o que envolve planejamento, alocação de recursos, providências de compras, entre outros.

No contexto da Autoavaliação das IFES, a Lei 10.861/2004, art. 11, dispõe sobre a instituição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) e suas atribuições, especialmente, da atribuição de condução dos processos de avaliação internos da instituição. É esta autoavaliação que embasará as decisões estratégicas da instituição. Assim, observou-se que conforme palavras de Galdino (2005, *apud* LIMA, 2018, p. 9)³:

“A avaliação funciona como um artifício que respalda as decisões tomadas pelos gestores, a gestão afirma sua eficiência, eficácia e efetividade ao se inserir e promover o processo auto avaliativo, ao aliar a seu planejamento os indicativos da avaliação, na busca por excelência. Sendo assim, a autoavaliação no ensino superior e sua finalidade no trabalho do gestor escolar podem ser consideradas como ferramentas que permitem o diagnóstico da realidade institucional, compõem um processo de autoconhecimento que leva o gestor a ter um olhar mais ampliado sobre as qualidades e fragilidades da instituição sob sua gestão”. (Grifamos)

No âmbito da Universidade Federal do Amapá, o regimento da CPA é apresentado através da Resolução Nº 025, de 27 de setembro de 2006, do CONSU. Segundo o art. 1º, §2º, a CPA está administrativamente subordinada à Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD, tendo como principais atribuições: elaborar e executar o processo de avaliação interna da Universidade Federal do Amapá; elaborar relatórios e pareceres, e sugerir providências às instâncias competentes para tomada de decisões; garantir a qualidade e coerência da auto-avaliação institucional, promovendo o seu permanente aperfeiçoamento; acompanhar permanentemente o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI e o Projeto Pedagógico da Instituição – PPI e apresentar sugestões; elaborar relatórios finais de avaliação interna para fornecer subsídios aos avaliadores externos designados pelo INEP e para o Parecer Conclusivo a ser emitido, entre outras.

Importante lembrar a importância de participação da PROGRAD no processo de avaliação externas dos cursos de graduação tendo em vista atribuição prevista no Regimento Interno da Unifap, o qual dispõe:

Art. 66: À Pró-Reitoria de Ensino de Graduação compete:

(...)

VI - coordenar os processos para a melhoria da qualidade do ensino;

VII – acompanhar e avaliar permanentemente o ensino de graduação na UNIFAP;

Art. 69: À Coordenadoria de Ensino de Graduação – COEG - compete:

³ LIMA, Jéssyka Pereira de. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/25191?mode=full>.

- I – assessorar o Pró-Reitor na coordenação geral dos cursos de graduação;
- II – assessorar no planejamento de ações, programas e projetos institucionais que conduzam à melhoria do ensino de graduação;
- III – estabelecer diretrizes gerais para análise e reformulação dos cursos de graduação;

Sendo o processo de avaliação de extrema importância para existência da Unifap, sobretudo o alinhamento de sua missão instituição, qual seja, de construir e compartilhar saberes e práticas de forma inovadora, com qualidade, nas ações de ensino, pesquisa e extensão, a necessidade imediata de redefinição do papel de cada parte envolvida no processo de avaliação, de modo que as responsabilidades, atribuições, prazos e papéis estejam estabelecidos e efetivamente executados, com vistas a não haver concentração de papéis em um único setor.

Diante disso, destacam-se as seguintes conclusões:

- Processo de avaliação de cursos isolados sem integração de todos os setores, sem a necessidade de condução por um setor específico e competente, devendo as distribuições de funções e responsabilidades restarem bem definidas;
- Aprimoramento e fortalecimento no processo de Autoavaliação conduzida e executada pela CPA, de forma a documentar as atividades e trabalhos desenvolvidos pela comissão, conforme previsto no PDI (2020-2024). As ações executadas, atualmente, são a elaboração do relatório anual enviado ao MEC/Inep e reunião prévia com as coordenações dos cursos quando da preparação para as avaliações externas. Assim, necessário fortalecimento da CPA dentro da Unifap;
- A ausência de regulamentação do processo de avaliação prejudica o acompanhamento e execução do próprio processo avaliativo, uma vez que as atribuições e responsabilidades não estão definidas;
- Concentração das atividades operacionais ao DEAVI, prejudicando a condução dos trabalhos estratégicos de competência dessa unidade, que auxiliam na tomada de decisões, bem como na visão macro da realidade da qualidade de ensino de graduação;
- Ausência de atuação permanente da CPA e da PROGRAD;
- Os fluxos (enviados pelo DEAVI) não envolvem todos os setores e atividades do processo de avaliação.

Sendo assim, o redesenho dos controles internos no processo de avaliação foram pautados em: Normativos internos que auxiliam na definição de atribuições e competências dos setores envolvidos: Regimento Interno e Resolução 25/2006- CONSU; Observações da

Audint durante o processo de avaliação do curso de Letras/Português (EAD), sobretudo da atuação exclusiva do DEAVI na condução do processo avaliativo.

Propostas/produtos:

- Reunião com a presidente da CPA acerca da atuação da comissão, com diagnóstico da possibilidade de renovação de seus membros;
- Reunião com a PROGRAD para tratar dos atos competentes ao processo avaliativo, com diagnóstico de atuação, atualmente, quase inexistente, porém com o compromisso de alinhamento com o DEAVI para construção do plano de ação para processo de avaliação de cursos de graduação.
- Discussão de controles internos durante o mapeamento de risco com o DEAVI, sendo os principais: instrução de processo administrativo no SIPAC para acompanhamento dos processos avaliativos de cada curso de graduação; elaboração de plano de ação após a publicação do relatório pelo MEC/INEP do conceito de curso (CC) com os coordenadores, com indicativo do cronograma e ações para melhoria do CC;
- Elaboração da regulamentação interna do processo de avaliação e, posteriormente, do fluxograma. Entende-se que essa ação é a longo prazo, mas é primordial para aprimoramento do processo avaliativo;
- *Benchmarking* é técnica voltada para a identificação e implementação de boas práticas de gestão. Seu propósito é determinar, mediante comparações de desempenho e de boas práticas, se é possível aperfeiçoar o trabalho desenvolvido em uma organização (CGU). Assim, sugeriu-se que fosse avaliadas as IFES que possuem boas práticas no quesito de avaliação, para aderir aos procedimentos adotados, adaptados à realidade da Unifap.

2.3 FORTALECIMENTO DA CULTURA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO.

Durante a consultoria, observou-se fragilidade no envolvimento das partes no contexto da avaliação e no comprometimento com resultados positivos que este procedimento pode corroborar na Ifes, bem como ausência da ciência da comunidade acadêmica sobre o alto impacto das avaliações no contexto da Universidade.

Observou-se que a condução do processo de avaliação dos cursos, institucionalmente, se dá predominantemente por um setor administrativo (DEAVI). Todavia, trata-se de um processo complexo e contínuo, que necessita da atuação conjunta de diversos agentes e unidades.

As etapas e os procedimentos para as avaliações dos cursos não são de conhecimento e participação por todos os setores administrativos e acadêmicos. Por vezes, notou-se que a ciência à submissão da avaliação ocorre faltando pouco tempo para a avaliação *in loco*. Muitos servidores como docentes, discentes, equipe multidisciplinar, coordenadores, diretores de departamento, NTI, biblioteca, prefeitura não conhecem a fundo o processo avaliativo, tendo que a cada avaliação prepará-los e instruí-los para eficácia do processo de avaliação.

Ressalta-se, portanto, que as ações tomadas para a avaliação não devem ser uma resposta a ela, mas ações contínuas que, se executadas regularmente, obedecendo os critérios de planejamento e de melhoria do serviço de qualidade, consequentemente refletirão positivamente no resultado das avaliações.

Diante disso, destacam-se as seguintes conclusões:

- Processo de avaliação de cursos sem integração de todos os setores competentes;
- Processo de avaliação dos cursos descontínuo, uma vez que se após a divulgação do resultado final, de modo, que não há plano de ação para melhoria das fragilidades apontadas como insatisfatórias nas avaliações. a serem trabalhadas e melhoradas até o próximo ciclo;
- As informações sobre o processo de avaliação estão atreladas aos agentes administrativos e a troca de coordenadores de curso e servidores ocupantes de cargos administrativos acarretam em ruptura ao processo de avaliação, sem que o processo esteja documentado;
- Os procedimentos de avaliações ocorrem no curto tempo antes das avaliações *in loco*, a exemplo das reuniões de preparação com a equipe multidisciplinar, diretores de departamentos, docentes, etc.;
- A comunidade acadêmica não tem ciência sobre o processo avaliativo e, muitas vezes, tomando conhecimento pouco tempo antes das avaliações *in loco*;
- Necessidade de maior atuação contínua da CPA quanto à promoção de fóruns, audiências, seminários acerca do processo avaliativo à comunidade acadêmica, conforme previsto no PDI (2020-2024).

Propostas/produtos:

- Proposta de que o controle interno seja realizado através de processo administrativo para cada ciclo de avaliação, como meio de fortalecimento da expansão do conhecimento dos procedimentos do processo avaliativo e, consequentemente, da

importância para manutenção da oferta de cursos e promoção de ensino de qualidade. Além disso, que as informações sejam documentadas, de forma que a mudança de coordenação de cursos e/ou servidores não caracterize perda das informações sobre as ações até então desenvolvidas;

- Proposta de construção de uma cartilha informativa com as principais etapas e instrumentos avaliativos;
- Composição do processo administrativo, com a seguinte documentação, por exemplo:

PROCESSO DE AVALIAÇÃO CURSO LETRAS-PORTUGUÊS (EAD) - CICLO 2025

DOCUMENTO: Cartilha informativa.

DOCUMENTO 2: Resultado da Avaliação Ciclo 2022.

DOCUMENTO 3: Manual detalhado ao coordenador do curso prevendo todas as providências que devem estar atreladas ao cargo de Coordenação ao longo de sua gestão, sobretudo o acompanhamento contínuo dos requisitos que serão observados no próximo ciclo de avaliação, com vistas a estar ciente de tudo que será construído ao longo da preparação, incluindo previsão de visita mensal, por Departamento, com o DEAVI ou CPA para orientação. Objetivo: fortalecer a avaliação interna contínua e preventiva das atividades que são rotineiras à coordenação.

DOCUMENTO 4: Plano de ação, com base no resultado do ciclo 2022, com vistas a atingir melhor nota na próxima avaliação ou manter a qualidade do resultado obtido.

3. CONCLUSÃO

A principal missão da instituição é proporcionar ensino de qualidade. Esse serviço deve ser mantido e aprimorado para, com isso, refletir positivamente nas avaliações externas junto ao MEC/INEP. O trabalho de consultoria ao DEAVI, teve o intuito de aprimorar os controles internos visando atingir a melhoria da qualidade de ensino. Para tanto, tiveram como entregas e produtos: mapeamento de risco do processo de avaliação, a construção conjunta de controles internos, bem como ações para fortalecer a cultura acerca da importância do processo avaliativo.

A consultoria foi eficaz, tendo total suporte da equipe do DEAVI, com encaminhamento de documentos, informações, participações em reuniões e esclarecimentos de dúvidas necessárias para construção desta auditoria.

Entende-se que o aprimoramento do processo avaliativo dependerá principalmente da regulamentação institucional, porém essa é uma demanda a longo prazo, mas que deve fazer

parte do planejamento da UNIFAP, sobretudo, pelos gestores ligados administrativamente aos cursos de graduação. Desse modo, as entregas e produtos construídos nessa consultoria podem ser implementadas, gerando resultado imediato para o aprimoramento do processo em tela.

Pelo exposto, o trabalho que se encerra foi uma oportunidade mútua de desenvolvimento para os setores. Para esta Audint foi possível iniciar uma atividade pioneira, qual seja, o serviço de consultoria, executando um trabalho em um processo de extrema importância para missão institucional, com entrega de produtos concretos. Para o DEAVI, foi possível inserir práticas novas para melhoria do processo de avaliação.

Assim, finalizamos a consultoria ressaltando a importância das avaliações para a IFES, por ser um norteador para a atividade fim e o serviço de qualidade.

Macapá/AP, 10 de outubro de 2022.

Thaise Lamara A. Carvalho
(Auditora-Coordenadora)



Izaura C. O. da Silva Ferreira
(Administradora)

