

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Plano de Comunicação Institucional do IFAC.

[Diretoria Sistêmica de Comunicação]

Exercício 2025

Auditoria Interna - AUDIN

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Órgão: **IFAC**

Unidade Auditada: **Diretoria Sistêmica de Comunicação**

Município/UF: **Rio Branco/Ac**

Relatório de Avaliação: **Auditoria n° 02/2025**

Número do Processo SEI: **23244.002614/2025-25**

Missão

Auxiliar o IFAC a alcançar seus objetivos e aprimorar suas operações, adotando, para tanto, uma abordagem sistêmica e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos.

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 AUDIN?

A Auditoria Interna (AUDIN) realizou, entre abril e agosto de 2025, auditoria sobre o Plano de Comunicação Institucional do IFAC, prevista no PAINT 2025 e no Programa de Trabalho nº 02/2025. O trabalho consistiu na análise documental, realização de reuniões com a unidade auditada e avaliação de conformidade, eficácia e eficiência das ações de comunicação, bem como da aderência aos normativos aplicáveis e aos objetivos estratégicos institucionais.

POR QUE A AUDIN REALIZOU ESSE TRABALHO?

A auditoria teve por finalidade avaliar a governança da comunicação institucional, considerando sua relevância para a transparência, a padronização da identidade institucional e o fortalecimento da imagem do IFAC perante a sociedade. O trabalho buscou identificar boas práticas já consolidadas, além de oportunidades de aprimoramento relacionadas a processos, controles internos, gestão de riscos e alinhamento das ações de comunicação ao planejamento estratégico.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDIN? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

O trabalho evidenciou avanços significativos, como a ampla divulgação tempestiva das entregas e oportunidades do IFAC em seus canais oficiais, assegurando transparência e eficiência. Também foram identificadas oportunidades de melhoria, como a necessidade de formalização da Política de Comunicação, definição e monitoramento de indicadores de desempenho, reestruturação do portal institucional para maior navegabilidade e fortalecimento da infraestrutura tecnológica da área. As recomendações apresentadas buscam apoiar a gestão na consolidação de uma comunicação institucional mais integrada, eficiente e alinhada aos princípios da governança pública e da melhoria contínua.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AUDIN	Auditoria Interna
DSCOM	Diretoria Sistêmica de Comunicação
IFAC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
MOT/CGU	Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PE	Plano Estratégico
SEI	Sistema Eletrônico de Informações

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	3
INTRODUÇÃO	5
ESCOPO E METODOLOGIA	6
RESULTADOS DOS EXAMES	7
1. Boas Práticas na divulgação das ações institucionais ao público externo	7
2. Avaliação e Oportunidade de Aprimoramento nos Processos de Comunicação entre a Diretoria de Comunicação e os Campi	7
3. Avaliação sobre a gestão de riscos na comunicação institucional	8
4. Avaliação e Oportunidade de Melhoria da Governança da Comunicação nas Redes Sociais	8
5. Avaliação sobre a inexistência de Política de Comunicação formalizada	9
6. Avaliação sobre o alinhamento das ações de comunicação ao PDI e o uso de indicadores de desempenho	9
7. Avaliação da tempestividade e transparência na publicação das informações institucionais	10
8. Avaliação da infraestrutura tecnológica da área de comunicação	10
RECOMENDAÇÕES	11
CONCLUSÃO	12

INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao item 5.1 do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT/2025) e ao Programa de Trabalho nº 02/2025, apresentamos os resultados preliminares da Auditoria nº 02/2025, que teve como objeto o Plano de Comunicação Institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre (IFAC).

A auditoria teve como objetivo avaliar a governança e os processos de comunicação institucional, considerando aspectos de conformidade, eficácia e eficiência; a aderência às normas e legislações aplicáveis; o alinhamento ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e ao Plano Estratégico (PE); bem como o cumprimento dos objetivos estratégicos do IFAC. Para tanto, foram formuladas as seguintes questões de auditoria:

1. As ações de comunicação são eficazes em alcançar o público externo?
2. Existem processos formalizados para a comunicação entre os setores e campi?
3. A área de comunicação possui mapeamento de riscos e plano de ação associado?
4. Existe normativa, orientação técnica ou manual institucional que regulamente o uso de redes sociais pelos campi?
5. A Instituição possui uma Política de Comunicação formalmente aprovada?
6. As ações de comunicação estão alinhadas ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)?
7. Quais indicadores de desempenho a área de comunicação utiliza?
8. As informações institucionais são publicadas com tempestividade e transparência?
9. A estrutura atual da DSCOM é suficiente para atender à demanda institucional?

Os trabalhos foram realizados no período de 1º de abril a 29 de agosto de 2025, mediante análise documental, consolidação de informações e reuniões presenciais, observando-se as normas aplicáveis à atividade de auditoria interna governamental no âmbito do Poder Executivo Federal.

Ressalta-se que não houve restrições à realização dos exames.

ESCOPO E METODOLOGIA

A Auditoria nº 02/2025 foi realizada no período de 1º de abril a 29 de agosto de 2025 e teve como escopo a análise do Plano de Comunicação Institucional do IFAC, com ênfase na atuação da Diretoria Sistêmica de Comunicação (DSCOM) e nas práticas de comunicação institucional adotadas pela Reitoria e pelos campi.

O trabalho abrangeu a análise da governança, da gestão de riscos e dos controles internos aplicados à comunicação institucional, bem como a verificação do alinhamento das ações aos objetivos estratégicos do IFAC e às disposições do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), do Plano Estratégico, da legislação vigente e das normas internas correlatas.

A metodologia utilizada contemplou:

- análise de documentos disponibilizados pela unidade auditada;
- exame das manifestações constantes no processo SEI nº 23244.002719/2025-84;
- encaminhamento de questionários por meio das Solicitações de Auditoria nº 106/2025 (SEI nº 1108098) e nº 108/2025 (SEI nº 1133343);
- realização de reuniões presenciais com representantes da unidade auditada;
- análise de registros e evidências extraídas dos perfis institucionais de comunicação.

Todos os procedimentos foram conduzidos em conformidade com o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal (MOT/CGU) e demais normativos aplicáveis.

RESULTADOS DOS EXAMES

1. BOAS PRÁTICAS NA DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES INSTITUCIONAIS AO PÚBLICO EXTERNO

A análise evidenciou que o IFAC tem realizado, de forma consistente, a divulgação de suas entregas, programas e oportunidades ao público externo. Foram observadas atualizações frequentes, quase diárias, no portal institucional e no perfil oficial no Instagram, assegurando a publicação de informações claras, acessíveis e tempestivas. Essas práticas demonstram aderência aos normativos vigentes e reforçam o compromisso da instituição com a transparência e a eficiência administrativa.

Esse resultado positivo decorre da existência de rotinas já consolidadas pela Diretoria Sistêmica de Comunicação (DSCOM), que prioriza a atualização dos canais oficiais com conteúdos de relevância para a sociedade. Como efeito, a instituição amplia o alcance de suas ações, fortalece sua imagem institucional e garante que a comunidade acadêmica e a sociedade em geral tenham acesso tempestivo às informações de interesse público.

Nesse contexto, recomenda-se a continuidade dessas práticas, incentivando, sempre que possível, o aperfeiçoamento das estratégias de comunicação. A ampliação do uso de diferentes canais e de recursos de acessibilidade pode contribuir para alcançar um público mais diversificado e aumentar ainda mais a efetividade da comunicação institucional.

2. AVALIAÇÃO E OPORTUNIDADE DE APRIMORAMENTO NOS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO E OS CAMPIS

Durante os exames realizados, constatou-se que, embora exista comunicação frequente entre a Diretoria Sistêmica de Comunicação (DSCOM) e os campi, não há documento formal que descreva, de maneira estruturada, o fluxo completo desse processo, incluindo etapas, responsáveis e mecanismos de acompanhamento. A ausência de fluxos formalizados e representados por fluxogramas pode gerar variações na execução das atividades e reduzir a clareza quanto aos procedimentos a serem seguidos.

O estabelecimento de processos documentados, com fluxos padronizados e listas de verificação (*Checklist*) das etapas, encontra respaldo na legislação e nas normas de governança da Administração Pública Federal, que preveem a necessidade de padronização, clareza, controle interno e adequada gestão de riscos.

A elaboração de um documento formal que consolide os fluxos de comunicação entre a DSCOM e os campi representa uma oportunidade de fortalecer a governança institucional, reduzir inconsistências, aprimorar a padronização e assegurar maior alinhamento às diretrizes normativas. Além disso, contribuirá para a melhoria contínua da comunicação e para a mitigação de riscos relacionados à divulgação de informações institucionais.

3. AVALIAÇÃO SOBRE A GESTÃO DE RISCOS NA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Durante os trabalhos, constatou-se que a área de comunicação ainda não dispõe de um mapeamento formal de riscos nem de um plano de ação associado. Embora a equipe desempenhe suas funções de forma dedicada, a ausência desses instrumentos impede que potenciais riscos relacionados à comunicação institucional sejam identificados, avaliados e tratados de maneira estruturada.

A inexistência de um processo formalizado de gestão de riscos fragiliza os mecanismos de prevenção e monitoramento, podendo expor a instituição a falhas de comunicação, inconsistências ou situações que comprometam a imagem do IFAC.

A formalização do mapeamento de riscos, alinhada à Política de Gestão de Riscos do IFAC e aos normativos vigentes, representa uma oportunidade relevante de aprimoramento. Esse instrumento permitirá não apenas maior clareza e controle sobre as atividades da Diretoria de Comunicação, mas também contribuirá para a eficácia, a continuidade e a segurança da comunicação institucional, reforçando sua aderência às práticas de governança e de gestão estratégica.

4. AVALIAÇÃO E OPORTUNIDADE DE MELHORIA DA GOVERNANÇA DA COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

Durante os exames realizados, constatou-se que o IFAC não dispõe de normativa interna específica que regulamente o uso das redes sociais pelos campi. Atualmente, a gestão dessas plataformas ocorre de forma descentralizada, cabendo a cada unidade estabelecer seus próprios procedimentos e critérios de divulgação, o que pode gerar práticas heterogêneas.

Embora exista o Guia de Comunicação da Rede Federal – Gerenciamento de Redes Sociais do Governo Federal, não foi identificada regulamentação institucional que adapte tais orientações à realidade do IFAC. Essa lacuna constitui uma oportunidade para aprimorar a uniformização da identidade institucional, fortalecer a governança da comunicação e assegurar o alinhamento das ações de divulgação com as diretrizes estratégicas da instituição, bem como as exigências constitucionais de publicidade e eficiência.

Recomenda-se que a Diretoria Sistêmica de Comunicação (DSCOM), em conjunto com a Reitoria, considere a elaboração de normativa institucional que regulamente o uso das redes sociais pelos campi. A definição de diretrizes claras sobre identidade visual, procedimentos de validação e mecanismos de monitoramento poderá contribuir para a padronização, o controle e a consistência das comunicações, reforçando a transparência e credibilidade institucional.

5. AVALIAÇÃO SOBRE A INEXISTÊNCIA DE POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO FORMALIZADA

Constatou-se que o IFAC ainda não possui uma Política de Comunicação Institucional formalmente elaborada, aprovada pela alta gestão e divulgada à comunidade acadêmica e administrativa. Embora existam práticas e esforços de comunicação em andamento, a ausência desse documento dificulta a padronização de diretrizes e responsabilidades, bem como o alinhamento das ações aos princípios de governança e às normas aplicáveis.

A inexistência de uma política formal limita a clareza quanto aos objetivos, ao público-alvo e aos instrumentos de comunicação a serem utilizados, podendo resultar em assimetrias nas práticas adotadas pelos diferentes setores e campi, além de restringir a capacidade de acompanhamento e avaliação sistemática das ações.

A elaboração e aprovação de uma Política de Comunicação Institucional constituem uma oportunidade estratégica para fortalecer a governança e valorizar a imagem do IFAC. Esse instrumento contribuirá para o alinhamento às orientações da Rede Federal e às exigências legais, promovendo maior uniformidade, transparência e eficiência na comunicação institucional, além de reforçar a credibilidade e a efetividade das ações desenvolvidas.

6. AVALIAÇÃO SOBRE O ALINHAMENTO DAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO AO PDI E O USO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Durante a análise, foi possível observar que as ações de comunicação ainda não estão plenamente integradas ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e ao Plano Estratégico (PE) do IFAC. Embora esses documentos prevejam objetivos, metas e indicadores voltados à comunicação, verificou-se que tais instrumentos não têm sido efetivamente utilizados como referência para o planejamento e a execução das atividades de comunicação.

Esse cenário decorre, em parte, da ausência de processos formais que estabeleçam uma vinculação direta entre o planejamento estratégico e as atividades de comunicação, bem como da definição de indicadores que apresentam dificuldades de aplicação prática.

Como consequência, a área de comunicação dispõe de menor suporte para mensurar resultados, avaliar avanços ou identificar oportunidades de melhoria, o que limita a contribuição dessa função estratégica para o alcance dos objetivos institucionais.

A integração entre planejamento, execução e monitoramento, com indicadores de desempenho mensuráveis e mais adequados à realidade da Diretoria de Comunicação, representa uma oportunidade de fortalecimento da gestão da comunicação. Ao estabelecer métricas claras e acompanhá-las de forma sistemática, será possível avaliar os resultados alcançados e direcionar esforços de maneira mais eficiente, garantindo que a comunicação contribua diretamente para o alcance das metas previstas no novo PDI e no Plano Estratégico do IFAC.

7. AVALIAÇÃO DA TEMPESTIVIDADE E TRANSPARÊNCIA NA PUBLICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

A auditoria identificou que, embora o IFAC disponibilize informações relevantes em seu portal institucional, existem dificuldades relacionadas à naveabilidade. A forma como os conteúdos estão organizados pode tornar a busca por informações menos intuitiva, impactando a clareza, a tempestividade e a transparência do acesso pelos usuários.

Esse cenário decorre, principalmente, da ausência de revisões periódicas e de um planejamento mais estruturado na disposição das informações no portal. Como consequência, os usuários enfrentam maior dificuldade para localizar conteúdos institucionais de interesse, o que pode reduzir a efetividade do portal como principal canal de comunicação e transparência da instituição.

Observa-se, nesse contexto, uma oportunidade de aperfeiçoamento por meio da reestruturação do portal institucional, organizando os conteúdos de maneira mais lógica e intuitiva, em conformidade com as normas de acessibilidade e boas práticas de usabilidade. Recomenda-se, ainda, a implementação de revisões periódicas, garantindo a atualização contínua das informações e a manutenção da naveabilidade, fortalecendo assim a transparência e o acesso à informação pública.

8. AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DA ÁREA DE COMUNICAÇÃO

A auditoria constatou que a infraestrutura tecnológica atualmente disponível na Diretoria Sistêmica de Comunicação apresenta limitações para atender plenamente às demandas institucionais. Foram identificadas dificuldades na execução de atividades que dependem de equipamentos, softwares ou serviços específicos, o que impacta diretamente a eficiência e a agilidade do setor.

Esse cenário decorre, em parte, da baixa priorização da área de comunicação na alocação de recursos tecnológicos, bem como da ausência de planejamento estruturado que contemple suas necessidades específicas. Ademais, as restrições orçamentárias enfrentadas pela instituição podem ter contribuído para a postergação de investimentos, resultando em um ambiente operacional que demanda maior esforço da equipe e aumenta o risco de atrasos ou perda de qualidade nas entregas.

Diante desse contexto, identifica-se oportunidade de aprimoramento por meio da realização de um estudo detalhado das necessidades tecnológicas da área de comunicação, visando mapear lacunas e estabelecer prioridades. Com base nesse diagnóstico, recomenda-se planejar e executar investimentos em equipamentos, softwares e serviços adequados, fortalecendo a infraestrutura disponível, aumentando a eficiência das atividades e assegurando maior qualidade e economicidade nas ações de comunicação institucional.

RECOMENDAÇÕES

Considerando os exames efetuados e as informações coletadas, bem como a necessidade de fortalecer a governança, a transparência e a credibilidade das informações divulgadas, recomenda-se:

1. Desenvolver estratégias para fortalecer, dar continuidade e, sempre que possível, aprimorar as ações de divulgação, ampliando o uso de diferentes canais e recursos de acessibilidade, a fim de garantir maior alcance e efetividade na comunicação com o público externo.
2. Considerar a viabilidade de formalizar o fluxo de comunicação institucional entre a Diretoria Sistêmica de Comunicação e os campi, por meio da elaboração de documento que descreva detalhadamente os procedimentos, etapas, responsáveis e checklist, assegurando padronização, clareza e aderência às normas de governança, controle interno e gestão de riscos.
3. Estudar a possibilidade de elaborar e formalizar o mapeamento de riscos da comunicação institucional, com identificação, avaliação e definição de medidas de controle, alinhado à Política de Gestão de Riscos do IFAC e aos normativos aplicáveis.
4. Desenvolver estratégias para formalizar, em normativo ou manual institucional, as diretrizes do Guia de Comunicação da Rede Federal, regulamentando o uso das redes sociais pelos campi e definindo fluxos de aprovação, padrões de linguagem e identidade visual.
5. Buscar soluções para elaborar, submeter à aprovação da alta gestão e divulgar amplamente a Política de Comunicação Institucional, em conformidade com a legislação e orientações vigentes, contemplando princípios, objetivos, diretrizes, responsabilidades, público-alvo e instrumentos de comunicação.
6. Considerar a possibilidade de elaborar indicadores de desempenho mensuráveis, alinhados aos objetivos e metas institucionais, adequados à realidade operacional, e implementar seu acompanhamento sistemático no novo PDI.
7. Estudar a viabilidade de reestruturar o portal eletrônico institucional, organizando os conteúdos de forma lógica e intuitiva, conforme normas de acessibilidade e boas práticas de usabilidade, e realizar revisões periódicas para manter a navegabilidade.
8. Realizar estudos das necessidades de infraestrutura tecnológica da área de comunicação e priorizar investimentos para aquisição, atualização ou contratação de equipamentos, softwares e serviços, garantindo eficiência, qualidade e economicidade nas ações institucionais.

CONCLUSÃO

A auditoria realizada sobre o Plano de Comunicação Institucional do IFAC permitiu identificar avanços significativos, bem como oportunidades de aprimoramento que podem fortalecer a gestão da comunicação e ampliar sua contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

Foram observadas boas práticas, como a divulgação tempestiva e frequente de informações e oportunidades no portal institucional e nos canais oficiais de redes sociais, assegurando transparência, acessibilidade e fortalecimento da imagem institucional. Essas iniciativas demonstram o compromisso da Diretoria Sistêmica de Comunicação com a eficiência e a clareza na comunicação com a sociedade.

Ao mesmo tempo, foram identificados aspectos passíveis de melhoria, incluindo a necessidade de formalização de processos, elaboração de uma Política de Comunicação Institucional, mapeamento de riscos, definição de indicadores de desempenho viáveis e integração mais consistente das ações de comunicação com o planejamento estratégico. Destaca-se, ainda, a importância de reestruturar o portal institucional para aprimorar a naveabilidade e investir em infraestrutura tecnológica que assegure maior eficiência e qualidade na execução das atividades da área.

As recomendações apresentadas ao longo deste relatório têm caráter propositivo e visam apoiar a gestão na construção de soluções que promovam maior alinhamento, padronização e eficácia nas ações de comunicação, em consonância com os princípios da governança pública, da transparência e da melhoria contínua.