

**Universidade Federal de Pernambuco - UFPE**

**Unidade de Auditoria Interna - AUDINT**

# ACESSIBILIDADE NA UFPE



**2022**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA - AUDINT**

**RELATÓRIO FINAL**

**ESPÉCIE DA AUDITORIA** : **CONFORMIDADE DE GESTÃO E OPERACIONAL**  
**UNIDADE GESTORA** : **NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE DA UFPE - NACE**  
**NUMERAÇÃO DO RELATÓRIO** : **6/2022**

**ACESSIBILIDADE NA UFPE**

**I. INTRODUÇÃO**

Este relatório apresenta o resultado dos exames realizados pelos Auditores Internos da UFPE. Os trabalhos foram realizados considerando o conjunto de legislações aplicáveis<sup>1</sup> e boas práticas.

**a) Objeto da análise**

Os trabalhos tiveram como objeto de análise a avaliação da conformidade e da operacionalidade das atividades do Núcleo de Acessibilidade da UFPE, buscando tanto identificar os riscos relacionados às atividades da área e realizar testes substantivos ou de controles internos para os riscos mais relevantes, quanto avaliar a adequação e suficiência dos controles voltados para garantir a acessibilidade em todos os seus aspectos, no âmbito da Instituição.

**b) Escopo**

Os trabalhos foram realizados no período de agosto a dezembro de 2022, abrangendo a avaliação do processo de trabalho Acessibilidade na UFPE, gerenciado pelo Gabinete do Reitor. A extensão dos trabalhos compreendeu a análise dos controles internos existentes no processo de trabalho, realizados pelo Núcleo de Acessibilidade da UFPE - NACE,

---

<sup>1</sup>Portaria Normativa 04/2016 – Institui o Núcleo de Acessibilidade da UFPE; Resolução nº 11/2019 – Dispõe sobre o atendimento em acessibilidade e inclusão educacional na UFPE; Portaria Normativa 40/2020 – Aprova a Estrutura Regimental do Gabinete do Reitor, e dá outras providências; Relatório de Auditoria da UFPEL nº 07/2018/AUDIN.

para garantir adequada qualidade na acessibilidade da UFPE. A profundidade dos exames procurou verificar a adequação, suficiência e regularidade (conformidade) dos controles internos a aspectos normativos vigentes que versam sobre a questão da acessibilidade em Instituições públicas.

## II. RESULTADO DOS EXAMES

### 1. CONSTATAÇÃO – Fragilidades nos instrumentos de controle utilizados para identificação da população alvo da acessibilidade na UFPE.

De acordo com as informações levantadas junto à gestão do Núcleo de Acessibilidade da UFPE, bem como verificações realizadas no SIGA (Sistema de Informações de Gestão Acadêmica) e no SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas), verifica-se que o principal meio de identificação da população alvo da acessibilidade na UFPE é a autodeclaração.

Nesse sentido, no que se refere ao sistema SIGA, os exames realizados possibilitaram verificar que na opção de atualização cadastral dos usuários do sistema, existe a possibilidade de autodeclarar a deficiência existente. Já no sistema SIGAA, verificando as opções disponíveis do sistema, não foi possível identificar tal possibilidade.

Adicionalmente, a gestão relatou que solicitou à Superintendência de Tecnologia da Informação, a implementação de um novo modelo para atualização dos dados e informações coletadas na autodeclaração via SIGA ou SIGAA em decorrência das especificidades dos (as) usuários (as) dos Sistemas, da legislação em vigor, da otimização dos dados e informações coletadas visando o planejamento das ações do Núcleo e a agilização do contato dos (as) usuários (as) com as equipes de atendimento dos campi Agreste, Vitória e Recife por intermédio dos Sistemas. Esse novo modelo, ainda está em fase de implementação, portanto, carecendo de finalização dessa demanda, para que possa melhorar, tornando-o mais adequado e suficiente, melhorando o controle interno já existente no NACE.

Uma vez que não foi encontrado o formulário de autodeclaração no sistema SIGAA, solicitamos que a unidade esclareça como é feita essa identificação da população alvo da acessibilidade por meio desse sistema (Podem ser encaminhadas prints das telas do sistema como evidência).

Solicitamos também que informe a previsão de implementação do novo modelo de atualização dos dados e informações coletadas na autodeclaração.

### MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

*No que se refere à ausência do formulário de autodeclaração no sistema SIGAA, a gestão do NACE se manifestou no sentido de que não possui acesso a esse sistema, estando previsto a sua liberação de utilização pela Superintendência de Tecnologia da*

*Informação (STI) para teste e conhecimento das funcionalidades durante o segundo semestre de 2022.*

*Nesse sentido, por meio de chamado à Central de Serviços de TIC, o NACE obteve da STI a informação de que a identificação da população alvo da acessibilidade por meio do sistema SIGAA é realizada quando o discente solicita apoio através de formulário disponível no sistema (Foram encaminhados prints das telas do sistema, demonstrando o passo a passo para essa realização).*

*Adicionalmente, no que se refere a previsão de implementação do novo modelo de atualização dos dados e informações coletadas na autodeclaração, a gestão se manifestou no sentido de que a implementação da nova autodeclaração no SIGAA, nos moldes desejados pelo NACE e requerida à STI, não tem possibilidade de ser implementada no curto prazo, tendo em vista a necessidade de customização dos códigos do sistema SIGAA.*

## **CAUSA**

Ausência de acesso do NACE ao sistema SIGAA, para observação dos procedimentos de autodeclaração.

Necessidade de customização dos códigos do sistema SIGAA para proporcionar implementação de nova autodeclaração de necessidades de acessibilidade.

## **AVALIAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA**

Considerando relevante o Núcleo de Acessibilidade da UFPE – NACE ter acesso a todos os sistemas que lhe proporcionem extrair informações gerenciais sobre a identificação e as características da população alvo da acessibilidade na UFPE, bem como a importância dessas informações estarem atualizadas conforme as legislações vigentes e necessidades gerenciais do NACE, proporcionando dados fidedignos para uma eficiente tomada de decisão, a auditoria interna da UFPE faz as seguintes recomendações:

**Recomendação 01: Que o NACE, junto às instâncias competentes, garanta o acesso necessário ao sistema SIGAA, de modo que possa realizar de forma eficiente a extração de dados e o constante acompanhamento da população alvo da acessibilidade na UFPE.**

**Recomendação 02: Que o NACE, junto às instâncias competentes, garanta que os sistemas corporativos (SIGA e SIGAA) estejam customizados no sentido de proporcionar formulário de autodeclaração de população alvo de acessibilidade compatíveis com as necessidades informacionais atuais da gestão.**

**2. CONSTATAÇÃO – Fragilidades nos mecanismos de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados por solicitação do público-alvo da acessibilidade na UFPE.**

Identificamos que o processo de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados por solicitação do público-alvo da acessibilidade na UFPE é realizado ao final de cada semestre letivo, por meio de e-mail de avaliação encaminhado à comunidade acadêmica cadastrada como público alvo da acessibilidade. Do levantamento de respostas, o NACE propõe aos envolvidos possíveis soluções aos problemas relatados.

Destaca-se como boa prática, o mecanismo de controle utilizado pela setorial de acessibilidade do Centro Acadêmico de Vitória – CAV/UFPE, voltado para proporcionar uma melhor avaliação da qualidade dos atendimentos realizados pelo público-alvo da acessibilidade, que é a disponibilização no site do respectivo centro acadêmico, de um formulário para sugestões, elogios e reclamações, bem como, outro formulário para contato direto com a coordenação setorial do NACE naquele centro.

**Nesse sentido, solicitamos posicionamento do NACE sobre a possibilidade de incorporar a prática realizada pelo CAV nos demais núcleos (Recife e CAA), como forma de aperfeiçoar o processo de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados por solicitação do público alvo da acessibilidade na UFPE e, adicionalmente, informe quais as principais ações foram tomadas diante dos problemas relatados nessas avaliações.**

#### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA**

*A gestão se manifestou no sentido de que está tratando junto às coordenações setoriais do Centro Acadêmico de Vitória (CAV) e Centro Acadêmico do Agreste (CAA,) o processo de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados por solicitação do público-alvo da acessibilidade na UFPE, bem como as possíveis ações que são tomadas diante dos problemas identificados.*

*A pauta inicial de tratativas com relação a essa questão visa apresentar instrumentos virtuais de avaliação sobre a qualidade do atendimento pelo NACE disponíveis na página principal da Unidade Setorial de Acessibilidade - CAV: sugestões e Elogios e Fale com a Coordenação; Avaliação e sugestões de melhorias dos instrumentos virtuais; Viabilidade da padronização dos instrumentos virtuais de avaliação do atendimento do NACE nos campi do CAA, CAV e Recife; Definição de cronograma de implantação e divulgação dos instrumentos virtuais de avaliação do atendimento do NACE nos campi de CAA, CAV e Recife; Definição de avaliação periódica (semestral) dos instrumentos virtuais implantados nos três campi e devolutiva ao usuário com as principais ações que foram tomadas diante dos problemas relatados.*

*Adicionalmente, a gestão ressaltou que irá incorporar a prática de disponibilização no site do respectivo centro acadêmico, de um formulário para sugestões, elogios e reclamações, bem como, outro formulário para contato direto com a coordenação setorial do NACE naquele centro.*

#### **CAUSA**

Mecanismo de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados por solicitação do público-alvo da acessibilidade sendo realizado de forma intempestiva.

### **AVALIAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA**

Considerando as tratativas previstas que serão discutidas pelo NACE reitoria e as coordenações setoriais de acessibilidade dos *campi* CAV e CAA para estabelecimento de instrumentos virtuais de avaliação do atendimento no NACE, e considerando que a coordenação geral do Núcleo entende a importância de se implementar mecanismos de controle mais eficientes nesse sentido, a auditoria interna faz a seguinte recomendação:

**Recomendação 03: Que o NACE incorpore a prática realizada pelo CAV nos demais núcleos (Recife e CAA), como forma de aperfeiçoar seus mecanismos de avaliação da qualidade do atendimento, proporcionando soluções tempestivas para os problemas relatados pela população-alvo da acessibilidade na UFPE.**

### **3. CONSTATAÇÃO – Não cumprimento de metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional.**

Verificando o cumprimento das metas estabelecidas pelo NACE no PDI 2019 - 2023, constatamos que apenas 33% das metas foram cumpridas.

Com relação às metas estabelecidas no Plano de Ação Institucional mais recente disponível para consulta da auditoria, identifica-se o cumprimento de apenas 12,12% das metas estabelecidas. As possíveis situações para o não cumprimento total das metas, podem ser consideradas riscos ao atingimento dos objetivos estratégicos do NACE e da Instituição em si.

Diante disso, **solicitamos que a unidade comente quais as causas para o não alcance das metas estabelecidas no PDI e no PAI e o que tem feito para alcançar tais objetivos.**

### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA**

*A gestão se manifestou no sentido de que as metas não foram atingidas pois as principais ações para o seu atingimento estavam voltadas para uma execução no formato presencial de trabalho, o que inviabilizou a execução dessas ações nos anos de 2020, 2021 e parte de 2022.*

*Adicionalmente, a gestão do NACE informou que apesar das ações inicialmente planejadas não terem sido realizadas, outras ações como vários atendimentos aos estudantes e capacitações e orientações de coordenadores e professores foram realizadas ao longo desse período.*

*A gestão ressaltou ainda que irá atualizar os dados de cumprimento de metas estabelecidos no PDI junto à DEPLAG.*

## CAUSA

Trabalho remoto inviabilizou finalizar as ações e atingir as metas estabelecidas no PDI

### **AVALIAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA**

Considerando as alegações da gestão quanto à inviabilidade de atingimento das metas estabelecidas no PDI por causa do formato remoto de trabalho, bem como o retorno à modalidade presencial das atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão da UFPE, estabelecido pela Resolução nº 05/2022 CONSUNI, a Auditoria Interna da UFPE faz a seguinte recomendação:

**Recomendação 04: Que o NACE crie mecanismos capazes de garantir o fiel cumprimento das metas estabelecidas em planejamento, independentemente do formato de trabalho instituído pela Instituição (Trabalho remoto ou presencial), bem como atualize junto à DEPLAG, os dados referentes ao cumprimento dessas metas.**

#### **4. CONSTATAÇÃO – Fragilidades na acessibilidade digital da UFPE**

A lei de acesso à informação (Lei nº 12.527/11), em seu artigo 8º, § 3º, inciso VIII, exige que os sítios oficiais adotem “as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência”. Na mesma linha, o Estatuto das Pessoas com Deficiência estabelece no art. 63 que:

“É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente”.

Buscando convergência com normas internacionais e complementando o caráter genérico da legislação sobre o tema, o Governo Federal fixou recomendações de acessibilidade a serem seguidas nos sítios e portais de órgãos públicos. As recomendações constituem o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMAG (Anexo 1), que é destinado aos autores de páginas, projetistas de sites e aos desenvolvedores de ferramentas para criação de conteúdo, com o propósito de tornar o conteúdo Web acessível a todas as pessoas.

Nesse contexto, analisamos a acessibilidade digital do site da UFPE junto ao STI com o objetivo de verificar o cumprimento das recomendações contidas no eMAG. De tal forma, identificamos que das 45 recomendações previstas no eMAG, 11 são adotadas completamente, 5 são adotadas parcialmente (Anexo 2), 21 não são adotadas (Anexo 2) e as 8 restantes, conforme informado pela gestão, não são aplicáveis ao site da UFPE. Nesse sentido, considerando apenas as recomendações aplicáveis, podemos concluir que

ainda há um percentual de 56,75% de recomendações do eMAG ainda sem estarem implementadas.

**Diante dessa realidade, solicitamos ao NACE que informe o que tem feito junto ao STI para implementar essas outras recomendações do eMAG que visam melhorar a acessibilidade digital.**

### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA**

*A gestão do NACE se manifestou no sentido de que vem realizando reuniões com representantes da Superintendência de Comunicação (SuperCom) e Superintendência da Informação (STI) para tratar da acessibilidade no site da UFPE e no sistema SIGA. Contudo, esclareceu que depende exclusivamente dos profissionais dessas unidades para conseguir executar as recomendações do eMAG.*

*Adicionalmente, o NACE consultou a STI sobre o que a unidade tem feito para implementar o conjunto de recomendações do eMAG que visam melhorar a acessibilidade digital. Em resposta, a STI alegou que a administração do portal institucional é uma atividade coletiva e descentralizada, realizada por técnicos da própria SUPERCOM, da STI, da ASCOM e das centenas de unidades da UFPE (pré-reitorias, departamentos, cursos, centros acadêmicos, entre outras). Nesse aspecto, a STI esclareceu que a maior parte dos usuários com perfil de editor de conteúdo do portal institucional não dispõe de formação em comunicação ou web design e acessibilidade digital.*

*Para mitigar a situação, a STI vem oferecendo capacitações sobre o uso do portal institucional tanto na perspectiva do conteúdo, quanto na perspectiva da ferramenta CMS (content management system), no caso o CMS Liferay. Entre março e outubro de 2022, foram oferecidas 60 vagas e preenchidas 30. Nessas formações são tratadas questões que envolvem acessibilidade em nível básico, sobretudo no que diz respeito ao uso de imagens.*

*A perspectiva é que a SUPERCOM realize esforços para, em 2023, promover formação específica em acessibilidade digital para que seus técnicos se habilitem a atuar como replicadores dentro do seu programa de formação de editores de conteúdo, reforçando-o e aumentando a oferta de vagas. O objetivo da unidade será incorporar o conteúdo de acessibilidade digital ao programa de formação a partir do segundo semestre de 2023.*

*Nesse sentido, o NACE informou que espera que os resultados de acessibilidade sejam aperfeiçoados em 30% até o final de 2023.*

### **CAUSA**

A atividade de administração do portal institucional é descentralizada e os usuários com perfil de editor de conteúdo não dispõem de formação específica para garantir que portais e sistemas estejam com sua acessibilidade digital de acordo com as recomendações do eMAG.



## **AVALIAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA**

Considerando tanto a manifestação do NACE quanto a encaminhada pela STI, identifica-se que as unidades vêm realizando esforços no sentido de aumentar a capacidade ou formação dos usuários contuidistas do portal institucional no tocante a garantir a implementação das recomendações do eMAG sobre a acessibilidade digital deste. Nesse sentido, no intuito de continuar com essa tratativa em conjunto com as unidades envolvidas, a auditoria interna faz a seguinte recomendação:

**Recomendação 05: Que o NACE, junto às instâncias competentes, atue de modo a verificar se os portais digitais institucionais estão atendendo às recomendações do eMAG e, caso não estejam, tome medidas junto às respectivas pró-reitorias/unidades a fim de que os responsáveis pela operacionalização da página sejam devidamente capacitados e implementem as melhorias estabelecidas no eMAG.**

### **III. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Concluídos os exames de auditoria e recebidas as justificativas/esclarecimentos acerca das constatações apontadas, observa-se que as fragilidades encontradas residiram, fundamentalmente, nos instrumentos de controle utilizados para identificação da população alvo da acessibilidade na UFPE, nos mecanismos de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados por solicitação do público-alvo da acessibilidade, no não cumprimento de metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional e na acessibilidade digital da UFPE.

Para sanar essas fragilidades, a Auditoria Interna emitiu nesse relatório final de Auditoria, 5 (cinco) recomendações que serão objeto de monitoramento de sua implementação por meio do Plano de Providências Permanente (PPP). Ficamos, por fim, à disposição para, a qualquer tempo, dirimir dúvidas relacionadas a esta auditoria.

Recife, 23 de dezembro de 2022.

**Lyndon Jhonson Soares**  
**Auditor Adjunto**  
**SIAPE 1804933**

**Deivisson Rattacaso Freire**  
**Auditor Titular**  
**SIAPE 2104125**



---

Emitido em 29/12/2022

**RELATORIO DE AUDITORIA INTERNA Nº 68/2022 - AUDINT (11.01.10)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 29/12/2022 13:16 )*

DEIVISSON RATTACASO FREIRE

AUDITOR - TITULAR

AUDINT (11.01.10)

Matrícula: 2104125

*(Assinado digitalmente em 29/12/2022 12:56 )*

LYNDON JHONSON SOARES DOS SANTOS

AUDITOR GERAL ADJUNTO - TITULAR

AUDINT (11.01.10)

Matrícula: 1804933

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número: **68**, ano: **2022**, tipo: **RELATORIO DE AUDITORIA INTERNA**, data de emissão: **29/12/2022** e o código de verificação: **63a9e4e1c1**