INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

AUDITORIA INTERNA DO IFSC

Relatório de Auditoria n.º 006/2019

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO?

Foi realizada ação de auditoria cujo objetivo principal foi avaliar os controles internos da área de Registros Acadêmicos dos Câmpus da Regional Oeste e Sul do IFSC e na Reitoria.

A abordagem adotada pela Audin objetivou responder às seguintes questões de Auditoria:

* A gestão de documentos dos discentes está organizada de maneira adequada?

* Os controles aplicados na emissão de certificados e diplomas são suficientes para garantir a segurança dos processos?

* Em que medida é realizado o acompanhamento e a atualização das informações nos sistemas institucionais?

* Em que medida o ambiente de controle atual contribui para o atingimento dos objetivos dos processos e mitigação dos riscos?

POR QUE O TRABALHO FOI REALIZADO?

A escolha dos temas a serem auditados é realizada durante a construção do Plano Anual das Atividades de Auditoria Interna – PAINT – após aplicação de metodologia que leva em consideração critérios de relevância, materialidade, criticidade e oportunidade.

O tema "Gestão de Registros Acadêmicos" foi escolhido levando-se em conta os seguintes fatores, considerados indicativos de risco potencial nos processos auditáveis: a relevância dos processos envolvidos no desempenho da atividade finalística do IFSC; a inexistência de ações de auditoria na área nos últimos 10 anos; e, o tema auditado ser considerado estratégico para a Instituição considerando o PDI.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS?

Os trabalhos de auditoria revelaram, em relação ao ambiente de controle, que embora existam normas que sustentam os processos desenvolvidos pelos RAs e sistemas informatizados de utilização pelos setores de registros acadêmicos, este ainda carece de mapeamento de processos e gerenciamento de riscos.

Ademais, foi identificada a presença de fragilidade nos controles internos da Instituição, tais como, necessidade de correção de inconsistências encontradas nos dados apresentados pelo sistema SIGAA, necessidade de revisão das normas existentes e necessidade de adaptações de procedimentos internos aos processos acadêmicos como forma de torná-los mais completos e adequado às normas.

QUAIS RECOMENDAÇÕES FORAM EMITIDAS?

Considerando as fragilidades detectadas foram emitidas, dentre outras, as seguintes recomendações para superação das dificuldades: necessidade de implementar mapeamento de processos; necessidade de adequar o sistema SIGAA, corrigindo inconsistências e melhorando as funcionalidades já existentes; necessidade de atualização de normas internas; necessidade de fortalecer os controles internos no tocantes à adoção de mecanismo que possibilite acompanhar os processos realizados em formato digital; e, necessidade de aprimoramento da transparência das informações que necessitam de publicação, tais como os certificados expedidos com bases nos resultados do ENEM/ENCCEJA.

RELATÓRIO GERENCIAL DE AUDITORIA INTERNA

Nº 006/2019

Dirigente:

Magnífico Reitor Pró Tempore

Prof. André Dala Possa

Área:

Gestão Finalística

Subárea:

Gestão de Registros Acadêmicos

Origem da Demanda:

O presente Relatório de Auditoria trata dos trabalhos realizados na subárea de Gestão de Registros Acadêmicos, em conformidade com o Planejamento Anual das Atividades de Auditoria Interna – PAINT – ano 2019 e com a Ordem de Serviço n.° 006/2019/AUDIN/IFSC.

A. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O setor de Registros Acadêmicos (RA), via de regra, é o setor responsável pela alimentação do sistema interno de gerenciamento de informações acadêmicas, bem como dos sistemas de gerenciamento e acompanhamento ligados ao Ministério da Educação.

No âmbito do IFSC, segundo documento elaborado pela DEIA/PROEN intitulado "Trajetória do Processo de Construção da Resolução dos Registros Acadêmicos do IFSC", as atividades típicas dos setores de Registros Acadêmicos dos câmpus são:

- Alimentar o sistema acadêmico interno;
- Alimentar os sistemas de acompanhamento e gerenciamento do Ministério da Educação (Sistec, Sisu, E-Mec, Sisuab, Censup, Educacenso, etc);
- Disponibilizar ao RA Central as informações acadêmicas de que a instituição necessita para prestar contas aos órgãos de auditoria;
- Emissão de Certificação do Ensino Médio pelo ENEM e ENCCEJA;
- Efetuar o encerramento e a passagem de período letivo no sistema acadêmico interno;
- Elaborar os formulários de requerimentos de validação de unidade curricular, trancamento e cancelamento de matrícula, retorno, transferência interna (turno/curso), afastamentos, matrícula em pendência, revisão de avaliação e conceito final, entre outros que se fizerem necessários;
- Emitir parecer, no que lhe compete, nos requerimentos dos estudantes;
- Expedir certificados intermediários (qualificação profissional), diplomas de cursos técnicos e certificados de cursos de formação inicial e continuada (FIC);
- Alterar os conceitos dos estudantes, lançados pelo professor da Unidade Curricular, mediante o parecer de instância superior; e

- Participar da elaboração dos Projetos Pedagógicos de Curso (PPC), quando necessário.

Conforme dados divulgados na Plataforma Nilo Peçanha (PNP), publicados no site http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/, no ano de 2018 o IFSC possuía 50.335 matrículas ativas, 25.489 ingressantes e 10.522 concluintes. Do total de matrículas ativas, 33,53% correspondiam a cursos FIC, 35,52% a cursos técnicos, 22,29% a cursos de graduação e 8,81% em cursos de pós-graduação.

Nesse ínterim, considerando o vultuoso fluxo de discentes da instituição, bem como a quantidade de possíveis movimentações acadêmicas tais como ingresso, trancamento, cancelamento e conclusão, tornou-se essencial, portanto, verificar se a gestão documental dos discentes, assim como o registro e a atualização dos sistemas de informações acadêmicas, internos e externos, estão sendo realizados de forma satisfatória.

Por fim, acrescenta-se que os riscos inerentes à área auditada que motivaram a inclusão a realização da presente ação de auditoria estão relacionados aos seguintes fatores: a relevância dos processos envolvidos no desempenho da atividade finalística do IFSC; a inexistência de ações de auditoria no tema nos últimos 10 anos; e, o tema auditado ser considerado estratégico para a instituição considerando PDI.

B. OBJETIVOS

A presente ação de auditoria teve como objetivo principal avaliar os controles internos dos setores de Registros Acadêmicos dos Câmpus da Regional Oeste e Sul do IFSC.

E, como objetivos específicos, buscou:

I) Avaliar a gestão de documentos dos discentes;

II) Avaliar o processo de emissão de diplomas e certificados;

III) Avaliar o processo de acompanhamento do discente e atualização dos sistemas institucionais.

C. ESCOPO

Considerando os recursos humanos disponíveis na Audin, as análises foram realizadas nos seguintes Câmpus: Araranguá, Criciúma, Tubarão, Garopaba, Chapecó, São Carlos, São Lourenço do Oeste, São Miguel do Oeste e Xanxerê, Câmpus esses integrantes da Regional Sul e da Regional Oeste da Audin/IFSC.

A extensão e a profundidade dos exames foram definidas no escopo de cada um dos critérios elencados no programa de auditora, citados a seguir:

I. Ambiente e Atividades de Controle;

II. Gestão de documentos dos discentes;

III. Processo de emissão de diplomas e certificados;

IV. Processo de Certificação pelo Enem e Encceja; e

V. Processo de acompanhamento do discente e atualização dos sistemas institucionais.

D. RESULTADOS DOS TRABALHOS

Nas análises dos controles internos mantidos pelos Câmpus auditados na gestão de registros acadêmicos, observaram-se algumas inconsistências que passamos a apresentar de forma geral para que a Reitoria, como responsável pela regulamentação do funcionamento de todos os Câmpus do IFSC, possa normatizar, criar procedimentos e padronizar os entendimentos de forma a mitigar as fragilidades encontradas.

Importante enaltecer que os trabalhos da auditoria interna são realizados por amostragem, sendo assim, estão sujeitos, dentre outros riscos, ao **risco de auditoria** que é a possibilidade de o auditor vir a emitir uma opinião tecnicamente inadequada sobre o processo, e ao **risco de detecção**, sob o qual os procedimentos executados pelo auditor não detectam uma distorção potencialmente relevante, individualmente ou em conjunto com outras distorções.

Outrossim, as análises estão sempre limitadas ao conhecimento técnico da equipe da Audin sobre o assunto, nesse sentido, pondera-se que os dados utilizados para embasar as análises provêm do site oficial do IFSC, dos sistemas informatizados utilizados pela Instituição, das informações e documentos apresentados pelas unidades auditadas em resposta às solicitações de auditoria e da utilização de técnicas da confirmação externa quando necessário.

A abordagem adotada pela AUDIN objetivou responder às seguintes questões de auditoria, para as quais passamos a apresentar nossas considerações e a propor recomendações estruturantes que visam fortalecer os controles internos do IFSC como um todo.

Questão 1: Em que medida o ambiente de controle contribui para o atingimento dos objetivos do processo e mitigação dos riscos?

Ambiente de controle, segundo COSO[1], é a consciência de controle da entidade. O Ambiente de controle é efetivo quando as pessoas da entidade sabem quais são suas responsabilidades, os limites de sua autoridade e têm a consciência, competência e o comprometimento de fazer o que é correto da maneira correta. Ou seja: os funcionários sabem o que deve ser feito? Se sim, eles sabem como fazê-lo? Se sim, eles querem fazê-lo? A resposta "não" a qualquer dessas perguntas é um indicativo de comprometimento do ambiente de controle.

1 **COSO®** (***Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission***) é uma organização privada criada nos EUA em 1985 para prevenir e evitar fraudes nos procedimentos e processos internos das instituições.

Já as Atividades de controle são aquelas atividades que, quando executadas a tempo e de maneira adequada, permitem a redução ou administração dos riscos. Nesse sentido, a Audin buscou verificar se a estrutura montada, as normas, a utilização dos sistemas informatizados, a presença ou não de mapeamento de processos com as responsabilidades de cada servidor, a segregação de funções, entre outros quesitos, estão adequados e garantem um controle efetivo de todo os processos componentes da gestão de registros acadêmicos.

Neste sentido, verificou-se, de modo geral, que a Instituição vem trabalhando na implantação de manuais e definições gerais dos fluxos dos principais processos na área de registros acadêmicos – RA, e que muitas das atividades desempenhadas são norteadas por normas e leis específicas. No entanto, por meio dos achados de auditoria pôde-se visualizar que ainda há deficiências nos controles internos da área, tais como, ausência de acompanhamento efetivo dos processos; fragilidades na gestão de documentos discentes; fragilidades nos processos de emissão de diplomas, certificados e certificação ENEM/ENCCEJA e também no acompanhamento dos discentes via sistemas informatizados utilizados pela Instituição.

Um dos destaques da avaliação recaiu sobre a situação de *déficit* de servidores atuantes em alguns dos RAs locais (Câmpus), condição que, por vezes, dificulta o controle de algumas atividades, visto que inviabiliza a segregação de funções, o rodízio de atividades e a realização de reuniões periódicas de planejamento.

Outrossim, verificou-se que o ambiente de controle carece de mapeamento de processos bem como de aprimoramento dos documentos de suporte utilizados na instrução de alguns processos cujos procedimentos sofreram alteração, somando-se a isso a inexistência de políticas e ações estabelecidas para transferência de conhecimentos, de modo a evitar o risco da perda do conhecimento organizacional. Assim, ressalta-se a necessidade de a Instituição aprimorar sua gestão de riscos, o que, como efeito trará "maior certeza de que os resultados serão atingidos, o que significa maior eficácia da gestão pública" (TCU, Relatório de Levantamento para Avaliação da Gestão de Riscos e Controle Internos na Administração Pública Federal Indireta, 2012).

Por fim, considerando as análises realizadas nos Câmpus das Regionais Sul e Oeste da AUDIN e utilizando os resultados dessa amostra como forma de visualizar, de modo geral, o panorama institucional, conclui-se que, ainda que grande parte das atividades desenvolvidas pelos RAs estejam amparadas em normas vigentes, a gestão desses setores apresenta fragilidades merecedoras de atenção e providências por parte dos gestores, visando assim minimizar a ocorrência das inconsistências encontradas.

Nesse ínterim, tendo em conta que a Auditoria Interna, por meios das análises técnicas, avaliações periódicas e recomendações que profere visa sempre agregar valor, melhorar as operações e maximizar os resultados da instituição, entende-se que o melhor a recomendar à gestão do IFSC, de forma geral, seja, num primeiro momento, gerenciar a estruturação do mapeamento de processos da área de registros acadêmicos dos Câmpus.

Para tanto, é recomendável que haja a participação dos setores diretamente envolvidos e que os servidores desses setores sejam orientados e capacitados durante toda a trajetória de construção, a fim de que estejam integrados a um sistema. É preciso fortalecer o ambiente de controle adotando práticas relacionadas a gestão de riscos e a boa governança, o que, na prática, começa por providenciar um ambiente no qual os processos, assim como as atribuições e responsabilidades dos envolvidos, estejam bem definidos.

Recomendações:

01. Gerenciar a elaboração de mapeamento dos processos desenvolvidos pelos setores de Registros Acadêmicos dos Câmpus, de modo que sejam identificadas as fases de cada processo, os responsáveis pela execução de cada fase, os prazos para início e conclusão de cada fase (quando aplicável), os documentos de apoio utilizados e/ou os documentos produzidos em cada fase e a forma de arquivamento dos documentos e informações.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Elaborar plano de trabalho onde constem diretrizes, identificação dos processos e cronograma de ações para a efetivação do mapeamento de todos processos identificados no âmbito dos RAs, bem com a situação dos processos

mapeados ao longo do tempo e demais encaminhamentos dados ao atendimento da recomendação (planilha com status de cada processo, conforme programado).

Como comprovar o atendimento: Apresentar documento (e anexos) em formato digital à Audin.

Prazo para atendimento: 180 dias.

02 – Promover a capacitação dos servidores dos Registros Acadêmicos dos Câmpus acerca dos processos que estão sob suas responsabilidades, de modo a padronizar entendimentos e procedimentos de controle interno.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Apresentar relatório demonstrando os instrumentos/estratégias de capacitação utilizados pela DEIA/PROEN, bem como plano/projeto de capacitação a ser desenvolvido em 2021, com vistas a suprir lacunas de padronização de entendimentos de atividades afins.

Como comprovar o atendimento: Apresentar à AUDIN comprovação a cerca de capacitações que estejam sendo realizadas e/ou planejadas acompanhada(s) do(s) respectivo(s) cronograma(s) de ações.

Prazo para atendimento: 180 dias.

Questão 2: A gestão de documentos dos discentes está organizada de maneira adequada?

Para responder a presente questão de auditoria foram analisados, nos Câmpus das Regionais Sul e Oeste da AUDIN, o rito de criação e o correto arquivamento de documentos integrantes dos processos acadêmicos previstos do Regulamento Didático Pedagógico do IFSC, em especial os documentos produzidos no ato da matrícula, se estavam de acordo com as exigências previstas nos editais de ingresso/IFSC.

Ademais, foi observada também a adequabilidade na formalização dos documentos utilizados/produzidos pelos RAs tanto para a efetivação de matrículas quanto para os demais processos acadêmicos previstos no RDP do IFSC, cujos documentos estavam arquivados nas pastas dos alunos.

As análises efetuadas pelas Auditoras Regionais revelaram que a gestão dos documentos discentes arquivados nos setores de Registros Acadêmicos dos Câmpus encontra fragilidades merecedoras de atenção. De forma geral, foi identificado o não arquivamento de documentos obrigatórios, previstos em editais de ingresso e no RDP do IFSC, para fins de efetivação de matrícula de discentes ingressantes; a ausência de formalização de cancelamento de matrículas e/ou arquivamento dos documentos correspondentes na pasta do aluno, conforme disciplinado nos Arts. 30, 88 e 153 do Regulamento Didático Pedagógico do IFSC; e o preenchimento incompleto de formulários utilizados para instrumentalizar alguns dos processos previstos do RDP do IFSC, tendo em vista a ausências de dados necessários e assinaturas dos responsáveis nesses formulários.

De outro modo, durante o processo de busca por soluções conjuntas, no qual foram realizadas reuniões e troca de informações entre a AUDIN e a gestão dos Câmpus auditados, foi identificada a presença de fragilidades no sistema SIGAA. Foi identificada a ausência de campo apropriado para informar o cancelamento de matrículas nos cursos FIC, sobretudo quando esses cancelamentos, oriundos de reprovações acadêmicas, são realizados “em lote”, o que impossibilita informar no âmbito do sistema, o motivo do cancelamento, bem como indicação de documento autorizativo para o cancelamento, tal como o número da Portaria da Direção-Geral.

Outrossim, visando a otimização do citado sistema (SIGAA), as áreas de Registros Acadêmicos dos Câmpus auditados levantaram algumas necessidades de adaptação a fim de que o citado sistema possa melhor auxiliar a gestão dos documentos discentes de forma que os processos possam ser geridos de forma eletrônica, e se tornem mais completos e eficientes. São elas:

a) Inclusão de *"checklists"* eletrônicos, nos quais constem listados os documentos obrigatórios necessários para a efetivação da matrícula, via sistema, como forma de evitar a conclusão do processo de matrícula que esteja incompleta por ausência de documentação;

b) Inclusão de campo para identificação de matrícula condicional, com informação de data e estipulação de prazo automático, nos casos em que seja possível deixar a matrícula "em aberto" para a posterior complementação por meio de entrega de documentos faltantes ou novos documentos.

Nesse sentido, as recomendações estruturantes a serem proferidas pela AUDIN objetivam colaborar para que os processos possam ser aprimorados não apenas nos Câmpus auditados, mas em âmbito institucional.

Recomendações:

03 – Matrículas online. Providenciar a inclusão no sistema SIGAA, de formulário padrão para conferência de documentos recebidos e de conformidade do cumprimentos dos requisitos exigidos nos editais de ingresso e nas normas internas no IFSC. Tais informações devem estar disponíveis no cadastro de cada aluno quando realizadas consultas no referido sistema. Deve haver campo para a inclusão de situações específicas e campo para informação de matrícula condicional com informação de respectivo prazo.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Providenciar, por meio de articulação junto aos setores competentes, as adaptações necessárias no sistema SIGAA.

Como comprovar o atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 300 dias.

04 – Providenciar a inclusão de campo "informação" no procedimento eletrônico de cancelamentos de matrículas de alunos reprovados em curso FIC, no qual possa ser incluída informação acerca do motivo do cancelamento bem como possa ser referenciado o documento autorizativo do ato (nº da Portaria), ainda que o procedimento de cancelamento seja realizado "em lote" (quando são canceladas mais de uma matrícula concomitantemente).

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Providenciar, por meio de articulação junto aos setores competentes, as adaptações necessárias no sistema SIGAA.

Como comprovar o atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 90 dias.

Questão 3: Os controles aplicados na emissão de certificados e diplomas são suficientes para garantir a segurança dos processos?

De maneira geral, as análises efetuadas nos Câmpus das Regionais Sul e Oeste revelaram a presença de fragilidades nos processos de expedição de certificados e diplomas que precisam ser corrigidas pela gestão como forma de melhorar os controles internos.

Considerando o que consta nas normas internas do IFSC, que tratam sobre do tema, primeiramente as análises buscaram verificar se os documentos constantes nas pastas dos alunos regulares, arquivados no setor de RA, eram suficientes e adequados à expedição de diplomas. Posteriormente foram verificadas as informações constantes no Sistema SIGAA, para cada aluno selecionado em amostra, a fim de conferir se os diplomas emitidos ocorreram após a regular conclusão dos componentes curriculares obrigatórios de cada curso, em referido sistema interno.

Tendo em vista referidos critérios, foram identificadas inconsistências referentes ao não cumprimento de itens previstos em normas internas vigentes no IFSC para a expedição de diplomas, tais como, ausência de requerimento de diploma assinado pelo requerente; ausência de declaração negativa de débitos com o sistema de bibliotecas do IFSC e ausência de informações acerca da devolução da carteira estudantil do IFSC ou qualquer dos documentos enumerados no inciso VI, do Art. 1º da Resolução CEPE/IFSC nº 92, de julho/2017.

Importante citar que consta vigente na Instituição a Resolução n.º 92/2017/CEPE/IFSC e a Resolução n.º 62/2018/CEPE/IFSC, essas duas normas, a princípio, buscaram englobar todos os aspectos do processo de emissão de certificados e diplomas na instituição. Contudo, hodiernamente, consta vigente a Instrução Normativa nº 17/2020/IFSC, que revoga a Instrução Normativa nº 10/2020 e estabelece procedimentos para o registro e expedição de diplomas e certificados de forma digital no IFSC, enquanto durar as medidas de isolamento social associadas a pandemia Covid-19. Nessa última norma citada, constam algumas mudanças de procedimentos, tais como a emissão de diplomas e certificado em formato digital e sem a necessidade de solicitação dos interessados, em caso de turmas de formandos.

Em relação à ausência de apresentação de informações da carteirinha estudantil, verificou-se, por meio das informações apresentadas pelos Câmpus auditados, que estas não estão sendo mais produzidas para entrega aos discentes na maioria dos Câmpus do IFSC, o que denota a desatualização da norma que trata da devolução das carteirinhas pelos alunos no momento da conclusão do curso, necessitando, portanto, que a Resolução CEPE/IFSC nº 92, de julho/2017 seja atualizada.

De outro modo, durante a realização da auditoria, foram constatadas situações de expedição de diplomas para alunos cuja situação no sistema SIGAA apresentava pendências no cumprimento de componentes curriculares obrigatórios. Contudo, no processo de busca por soluções conjuntas, no qual foram realizadas reuniões e troca de informações entre a Audin e a gestão dos Câmpus auditados, foi identificada presença de inconsistências no sistema SIGAA, que, durante a migração de dados entre este e o sistema ISAAC, duplicou informações

de forma contraditória, apresentando no cadastro de determinados alunos componentes curriculares obrigatórios considerados “concluídos” e “pendentes” ao mesmo tempo. Essa inconsistência identificada nos dados do sistema precisa sem corrigida.

Ainda, no tocante às análises dos processos de certificação com base nos resultados no ENEM e ENCCEJA, buscou-se verificar se o setor de Registro Acadêmico mantém controle efetivo dos processos, se cumpre as determinações legais e normativas necessárias e se os dados dos participantes certificados estavam devidamente publicados, em atendimento ao que consta no § 2º do Art. 4º da Portaria INEP nº 179, de 28 de abril de 2014.

Das análises efetuadas na documentação entregue pelos requerentes para solicitar a certificação ou a declaração parcial de proficiência constatou-se a ausência de alguns documentos obrigatórios, tais como, requerimentos, declarações, documentos de identificação e cópias do extrato de desempenho dos requerentes, sendo esse último requisito indispensável à emissão de certificação do Ensino Médio.

Também foram constatadas situações de ausência de publicação da emissão dos certificados, contrariando ao que consta no § 2º do Art. 4º da Portaria INEP nº 179, de 28 de abril de 2014 e no Art. 22 da Resolução n.º 60/2018 – CEPE/IFSC, nesse contexto, reforça-se a necessidade da observância aos atos de transparência, devendo, os certificados emitidos pelo Câmpus, serem publicados no sítio institucional conforme estipulado nas citadas normas.

Ainda, em reuniões conjuntas realizadas entre Audin e gestão dos Câmpus auditados foi pontuado que os procedimentos para a solicitação e instrução dos processos de emissão de certificação com base no ENEM/ENCCEJA sofreram alterações, e que atualmente os processos são realizados digitalmente. Entretanto, tendo em vista a recenticidade das mudanças, não foi possível a essa Audin ter acesso a documentos que formalizam e orientam as fases e os procedimentos adotados para esse novo formato de processo (digital) no IFSC.

Considerando as situações apontadas, foram direcionadas aos Câmpus auditados recomendações referentes à melhoria dos procedimentos de forma local, e por meio do presente relatório encaminhamos à PROEN recomendações que visam a melhoria dos processos de forma institucional.

Recomendações:

05 – Propor ao(s) Órgão(s) Colegiado(s) competente(s) do IFSC a necessária revisão e atualização das normas que tratam sobre expedição de diplomas e certificados no âmbito da instituição, de modo que tais normas internas estejam adequadas à realidade institucional (novos procedimentos/processos digitais).

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Encaminhar ao(s) Órgão(s) Colegiado(s) competentes, documento de proposição de atualização das normas que tratam de expedição de diplomas e certificados no âmbito do IFSC.

Como comprovar o atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 180 dias.

06 – Providenciar a correção de inconsistências de dados no sistema SIGAA, de modo que não haja informações conflitantes referentes ao *status* (concluído/pendente) atribuído ao cumprimento dos componentes curriculares obrigatórios dos alunos formados, cujos dados foram migrados do sistema ISAAC para o SIGAA.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Providenciar, por meio de articulação junto aos setores competentes, as correções necessárias no sistema SIGAA.

Como comprovar o atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 90 dias.

07 – Providenciar, junto ao(s) Órgão(s) Colegiado(s) Competente(s), a atualização de normas internas que tratem dos processos de certificação com base no ENEM/ENCCEJA, e, a partir delas, estabelecer mecanismo de controle padronizado, em âmbito institucional, para registro de informações de recebimento e arquivamento dos documentos em formato digital, necessários à instrução dos processos incluindo procedimentos necessários ao cumprimento dos requisitos legais, tais como consultas em bancos de dados online, publicações, dentre outros.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Encaminhar ao(s) Órgão(s) Colegiado(s) competentes, documento de proposição de atualização das normas que tratam dos processos de certificação com base no ENEM/ENCCEJA. Estabelecer mecanismo de controle padronizado para o recebimento e arquivamento de documentos, bem como à guarda de informações referentes aos processos instruídos de forma digital.

Como comprovar atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 180 dias.

08 – Adotar mecanismos de fortalecimento da transparência e controle das publicações, de modo que as certificações baseadas no ENEM/ENCCEJA emitidos pelo IFSC sejam adequadamente publicados na página oficial da Instituição, atendendo ao disposto no § 2º do Art. 4º da Portaria INEP nº 179, de 28 de abril de 2014.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Apresentar mecanismo de controle que possibilite verificar a adequabilidade no atendimento dos prazos das publicações de certificados expedidos com base no ENEM/ENCCEJA.

Como comprovar atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 90 dias.

Questão 4: Em que medida é realizado o acompanhamento e a atualização das informações nos sistemas institucionais?

Para responder a essa questão de auditoria buscou-se verificar o processo de acompanhamento dos discentes matriculados nos Câmpus auditados por meio da atualização de dados no sistema SIGAA.

A análise baseou-se na verificação do preenchimento da frequência dos alunos no citado sistema de forma tempestiva, de modo a oferecer subsídios necessários para a tomada de providências cabíveis, a serem operacionalizadas, em última análise pelos RAs. No caso, a ausência de preenchimento adequado e tempestivo da frequência dos alunos não forneceria informações confiáveis à gestão da unidade, de modo que pudessem identificar alunos evadidos, casos de abandono, desistências, etc.

Outrossim, foram analisados os documentos produzidos no sistema SIGAA por meio do lançamento de dados dos docentes e do setor de Registro Acadêmico. Nesse ponto, observou-se que apesar de as turmas verificadas já estarem consolidadas no sistema, foram identificadas inconsistências no preenchimento e completude dos diários de turma, tais como:

a) Mapas de frequência incompletos por ausência de preenchimento (sem justificativa);

b) Conteúdos programáticos incompletos por ausência de preenchimento;

As situações encontradas fragilizam a confiabilidade dos dados apresentados no sistema SIGAA e demonstram que os controles internos ainda não são efetivos, vez que identifica-se a presença de falhas nas etapas de acompanhamento e supervisão das fases dos processos acadêmicos que envolvem setores internos dos Departamentos de Ensino, Pesquisa e Extensão, inclusive docentes, dos Câmpus auditados.

Acerca das providências a serem adotadas para a melhoria dos controles internos, durante o processo de construção conjunta de soluções entre a Audin e gestores das unidades auditadas, aventou-se a sugestão de adaptar o sistema SIGAA de modo que o docente só possa consolidar a turma no referido sistema se todos os campos de informações estiverem preenchidos (notas, frequências, conteúdos das aulas, etc).

Recomendações:

09 – Providenciar as necessárias adaptações no sistema SIGAA de modo que a consolidação de turmas, via sistema, pelos docentes, somente seja possível se todos os campos de informações, tais como notas, frequência, conteúdos das aulas, etc, estiverem preenchidos na íntegra.

Quem deve atender a recomendação: Pró-Reitoria de Ensino.

Como atender à recomendação: Providenciar, por meio de articulação junto aos setores competentes, as adaptações necessárias no sistema SIGAA.

Como comprovar o atendimento: Encaminhar à Audin informações acerca dos encaminhamentos adotados com vistas ao atendimento da recomendação (com documentos de comprovação).

Prazo para atendimento: 90 dias.

Outras situações relacionadas ao assunto, mas que não faziam parte do escopo inicial dos trabalhos.

Recentemente a AUDIN tomou conhecimento acerca do conteúdo de documento emitido pela ouvidoria do IFSC intitulado "RECOMENDAÇÃO Nº 001/2021 – OUVIDORIA". Referido documento, que a princípio foi direcionado ao Reitor Pró-Tempore do IFSC, narra, dentre outras, situações em que, no momento atual, usuários do IFSC tem encontrado dificuldades de acesso e compreensão das informações disponibilizadas do portal do IFSC.

Dentre os principais problemas enfrentados pelos usuários, levantados por meio do canal de recebimento de reclamações da ouvidoria do IFSC, estão os citados abaixo, tal como descrito no documento de RECOMENDAÇÃO Nº 001/2021 – OUVIDORIA, cujos fragmentos optamos por transcrever na íntegra:

> As reclamações, dúvidas e solicitações, no período de 01//02/2020 a01/02/2021, versam majoritariamente sobre o **ingresso**, processos seletivos, prazos estipulados em editais que não são honrados, **dificuldades com o sistema,** "erros", **falta de retorno de e-mails de setores dos Campus**, não atendimento ao telefone, falta de informações nas páginas da internet indicando os telefones e e-mails de contato dos responsáveis por setores dos Campus e por fim a **falta de disponibilização de link (de fácil acesso e compreensão) para emissão dos certificados do ENCCEJA** e outros.
>
> (...)
>
> Outro aspecto que ficou evidenciado, diz respeito as **atividades acadêmica por (ANP)**, entendemos que trata-se de um período excepcional, onde nossos docentes tiveram que adequar sua didática ao modelo de EAD da noite para o dia, sem um planejamento prévio, nem capacitação. Contudo **o que chamou a atenção dessa Ouvidoria foi o fato de relatos que dão conta da falta de retorno de docentes aos alunos, seja no ambiente virtual de interação acadêmica, quanto via e-mail.** (Grifamos).

Tendo em vista o conteúdo dos fragmentos de texto supra, pôde-se verificar que muitos dos assuntos tratados se coadunam com o tema auditado na ação de auditoria da qual resulta o presente relatório. Sendo assim, essa Audin julgou pertinente trazer ao trabalho atual as

recomendações que constam no citado documento e que são direcionadas à Pró-Reitoria de Ensino. São elas:

> **4. Solicitar a reavaliação do portal do IFSC, sob a ótica da Pró-Reitoria de Ensino (Departamento de Ingresso) para fins de avaliar sua funcionalidade, clareza, objetividade e transparência, por serem premissas básicas a serem observadas nas políticas institucionais de acesso ao serviço público. Sugerimos uma pesquisa de opinião, à ser desenvolvida pela PROEN, direcionada aos usuários do sistema de ingresso existente no portal;**
>
> **5. Solicitar à Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) que trabalhe juntamente com o CODIR as dificuldades suscitadas pelos discentes durante a ANP, visando o aprimoramento das técnicas e recursos didáticos em EAD, alertando os docentes quando a sua responsabilidade ética e legal de responder as demandas dos alunos em tempo hábil, conforme preconiza o Artigo 24 da Lei nº 9.784 de 29 de Janeiro de 1999;**

Nesse ínterim, tendo em vista a complementariedade do conteúdo citado ao tema auditado e relatado no presente relatório, cuja responsabilidade de atendimento é também da Pró-Reitoria de Ensino, **a Auditoria Interna reitera e reforça a necessidade de atendimento das recomendações supracitadas expedidas pela Ouvidoria do IFSC**, visando ao fortalecimento dos controles internos da Instituição e à eficiência na prestação de serviços públicos, de forma que atendam aos anseios e necessidades dos usuários.

E. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os exames relativos ao ambiente de controle, à adequabilidade e à efetividade dos controles internos aplicados na área de Gestão de Registros das Regionais Sul e Oeste da Audin foram realizados com base nas questões de Auditoria acima elencadas, estabelecidas no planejamento operacional e ordem de serviço n º 006/2019. Assim, os exames foram direcionados para que fossem respondidas as questões referidas com o fim de proporcionar uma visão geral dos controles relativos à área sob análise.

Nesse diapasão, informamos que as respostas às citadas questões foram sendo respondidas ao longo dos trabalhos por meio das constatações transcritas nos relatórios de avaliação já enviados aos Câmpus auditados. A partir das inconsistências identificadas em âmbito local (Câmpus), a Audin concluiu que os controles internos da área, como um todo, possuem fragilidades e, portanto, merecem atenção não somente por parte da gestão dos Câmpus, mas também pela gestão da Reitoria do IFSC.

Sendo assim, como forma de contribuir para o melhoramento dos controles internos e superação das fragilidades identificadas, a Audin propôs recomendações estruturantes que foram listadas ao longo do presente Relatório Gerencial, visando, em linhas gerais: i) à atualização de normas internas; ii) à implementação de ajustes e correções nas funcionalidades do sistema SIGAA; iii) à realização de ações de capacitação com vistas à padronização de entendimentos e procedimentos ligados à instrução de processos pelos setores de registros acadêmicos; iv) o fortalecimento das ações de transparência; e v) a construção de mapeamento de processos. Tudo isso como forma de aprimorar os controles internos e trilhar caminho na busca pela mitigação de riscos, tais como a perda de conhecimento organizacional e prejuízo na qualidade dos serviços prestados.

Do exposto, conclui-se que, para que haja fortalecimento efetivo dos controles internos é necessário empreender ações que visem mitigar às fragilidades detectadas e, com isso, evitar a reincidência das inconsistências levantadas pela Audin. Entretanto, entendemos que se somadas as ações a serem implementadas pelos Câmpus, com as providências cuja

implementação é de responsabilidade de setores da Reitoria, essas fragilidades poderão ser mitigadas com mais eficiência.

Por derradeiro, salientamos que o atendimento das recomendações registradas no presente relatório será acompanhado pela Audin, por intermédio de ações específicas de monitoramento, durante os próximos meses.

Tubarão, SC, 26 de março de 2021.

LUANA CRISTINA MEDEIROS DE LARA:06614733923

Assinado de forma digital por LUANA CRISTINA MEDEIROS DE LARA:06614733923
Dados: 2021.03.30 14:53:33 -03'00'

Luana Cristina Medeiros de Lara

Auditora

TAMARA MARIA BORDIN:00091929059

Assinado de forma digital por TAMARA MARIA BORDIN:00091929059
Dados: 2021.03.30 15:05:19 -03'00'

Tamara Maria Bordin

Auditora Chefe

ANEXO

Resumo das recomendações por Câmpus das Regionais Sul e Oeste/Audin.

Área: Gestão de Registros Acadêmicos.

Câmpus	Recomendação
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 1.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Chapecó que viabilizem e promovam a capacitação aos servidores do Registro Acadêmico do Câmpus, podendo ser capacitações de origem interna ou externa à Instituição. **Prazo para atendimento:** até dezembro/2020.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 1.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Chapecó que acione formalmente a Reitoria para que seja criada uma política de gestão de risco, mapeamento de processos e edição de normativos que disciplinem todas as lacunas relacionadas ao controle dos registros acadêmicos na Instituição. **Prazo para atendimento:** 30 dias.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 2.1:** Recomenda-se à Direção do Câmpus Chapecó que acione formalmente a Reitoria e o departamento de ingresso e estabeleça no documento intitulado "Declaração – Cursos superiores" ou outro documento que contém mesmo objetivo, item que declare que o aluno está quite com a justiça eleitoral e o servidor ateste a sua regularidade. **Prazo para atendimento:** 30 dias.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 2.2:** Recomenda-se ao Registro Acadêmico do Câmpus Chapecó providenciar a documentação ausente (relacionada na "análise de auditoria") dos alunos matriculados, encaminhado para baixa de constatação da auditoria. **Prazo para atendimento:** fevereiro/2020.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 2.3:** Recomenda-se à gestão do Câmpus Chapecó que acione os órgãos competentes para que se promova a alteração do RDP nos artigos que abordam o cancelamento de matrículas dos cursos de curta duração – FIC, tornando o processo mais ágil e menos burocrático. **Prazo para atendimento:** 30 dias.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 2.4:** Recomenda-se ao Câmpus Chapecó que passe a adotar arquivos para guarda dos requerimentos de cancelamento de matrícula por iniciativa do aluno. **Prazo para atendimento:** 30 dias.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 3.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Chapecó que adotem uma forma de evidenciar a negativa de débito dos cursos ofertados, podendo ser arquivado no modo digital para eventuais conferências que por ventura possam acontecer. **Prazo de atendimento**: abril/2020.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 3.2:** Recomenda-se à gestão do Câmpus Chapecó que acione os órgãos competentes para que se seja verificado as inconsistências encontradas entre os sistemas Sistec-Mec e SIGAA evitando extrair informações incorretas. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 4.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Chapecó que passem a exigir extrato do ENCCEJA/ENEM contendo o código de verificação para autenticar a veracidade das informações prestadas pelo requerente. **Prazo de atendimento**: imediato.
Chapecó	**RECOMENDAÇÃO 4.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Chapecó que atualize a publicação dos certificados ausentes apontados pela auditoria na página oficial da Instituição e promova controle das publicações a fim de evitar irregularidades. **Prazo para atendimento**: abril/2020.
São Carlos	**RECOMENDAÇÃO 1.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Carlos que viabilizem e promovam a capacitação aos servidores do Registro Acadêmico do Câmpus, podendo ser capacitações de origem interna ou externa à Instituição. **Prazo para atendimento:** até dezembro/2020.
São Carlos	**RECOMENDAÇÃO 1.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Carlos que acione

	formalmente a Reitoria para que seja criada uma política de gestão de risco, mapeamento de processos e edição de normativos que disciplinem todas as lacunas relacionadas ao controle dos registros acadêmicos na Instituição. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
São Carlos	**RECOMENDAÇÃO 2.1:** Recomenda-se ao Registro Acadêmico do Câmpus São Carlos providenciar a documentação ausente (relacionada na "análise de auditoria") dos alunos matriculados, encaminhado para baixa de constatação da auditoria. **Prazo para atendimento**: fevereiro/2020.
São Carlos	**RECOMENDAÇÃO 3.1:** Recomenda-se à gestão do Câmpus São Carlos que acione os órgãos competentes para que se seja efetuada a adequação à legislação em relação a nova carteirinha estudantil no formato digital. Conquanto, recomenda-se ao RA do Câmpus que adote a declaração de não recebimento de carteirinha estudantil aos alunos concluintes. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
São Carlos	**RECOMENDAÇÃO 4.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Carlos que passem a emitir os certificados do ENCCEJA/ENEM mediante ao preenchimento de requerimento adotado institucionalmente. **Prazo de atendimento**: imediato.
São Carlos	**RECOMENDAÇÃO 4.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Carlos que atualize a publicação dos certificados ausentes apontados pela auditoria na página oficial da Instituição e promova controle das publicações a fim de evitar irregularidades. **Prazo para atendimento**: abril/2020.
São Lourenço do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 1.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Lourenço do Oeste que viabilizem e promovam a capacitação aos servidores do Registro Acadêmico do Câmpus, podendo ser capacitações de origem interna ou externa à Instituição. **Prazo para atendimento:** até dezembro/2020.
São Lourenço do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 1.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Lourenço do Oeste que acione formalmente a Reitoria para que seja criada uma política de gestão de risco, mapeamento de processos e edição de normativos que disciplinem todas as lacunas relacionadas ao controle dos registros acadêmicos na Instituição. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
São Lourenço do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 2.1:** Recomenda-se ao Registro Acadêmico do Câmpus São Lourenço do Oeste providenciar a documentação ausente (relacionada na "análise de auditoria") dos alunos matriculados, encaminhado para baixa de constatação da auditoria. **Prazo para atendimento**: fevereiro/2020.
São Lourenço do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 3.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Lourenço do Oeste que adotem os documentos exigidos em regulamento, como declaração negativa de débito da biblioteca, requerimento e declaração de não entrega de carteirinha estudantil para os próximos diplomas/certificados emitidos pelo Câmpus. Ademais, excetuando-se os documentos acima relacionados, uma vez que o Câmpus não vinha exigindo-os, os demais documentos ausentes que estão contidos na Tabela n.º 3 deverão ser entregues a auditoria para baixa de constatação. **Prazo de atendimento**: abril/2020.
São Lourenço do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 3.2**: Recomenda-se à gestão do Câmpus São Lourenço do Oeste que acione os órgãos competentes para que se seja efetuada a adequação à legislação em relação a nova carteirinha estudantil no formato digital. Conquanto, recomenda-se ao RA do Câmpus que adote a declaração de não recebimento de carteirinha estudantil aos alunos concluintes. **Prazo para atendimento:** 30 dias.
São Lourenço do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 4.1:** Recomenda-se ao Registro Acadêmico do Câmpus São Lourenço do Oeste que providencie a documentação apontada como ausente pela auditoria,

	aprimorando os controles internos sobre a documentação entregue pelos requerentes e os prazos determinados em regulamento. **Prazo para atendimento**: abril/2020.
São Miguem do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 1.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Miguel do Oeste que viabilizem e promovam a capacitação aos servidores do Registro Acadêmico do Câmpus, podendo ser capacitações de origem interna ou externa à Instituição. **Prazo para atendimento:** até dezembro/2020.
São Miguem do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 1.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus São Miguel do Oeste que acione formalmente a Reitoria para que seja criada uma política de gestão de risco, mapeamento de processos e edição de normativos que disciplinem todas as lacunas relacionadas ao controle dos registros acadêmicos na Instituição. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
São Miguem do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 2.1:** Recomenda-se à Direção do Câmpus São Miguel do Oeste que acione formalmente a Reitoria e o departamento de ingresso e estabeleça no documento intitulado "Declaração – Cursos superiores" ou outro documento que contém mesmo objetivo, item que declare que o aluno está quite com a justiça eleitoral e o servidor ateste a sua regularidade. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
São Miguem do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 2.2:** Recomenda-se ao Registro Acadêmico do Câmpus São Miguel do Oeste providenciar a documentação ausente (relacionada na "análise de auditoria") dos alunos matriculados, encaminhado para baixa de constatação da auditoria. **Prazo para atendimento**: fevereiro/2020.
São Miguem do Oeste	**RECOMENDAÇÃO 2.3:** Recomenda-se ao RA do Câmpus São Miguel do Oeste que se abstenha de efetuar quebra de pré-requisitos nas vagas remanescentes dos cursos ofertados, e em casos futuros, que seja acionado o CEPE ou órgão equivalente para regulamentação da situação. **Prazo para atendimento**: imediato.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 1.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Xanxerê que viabilizem e promovam a capacitação aos servidores do Registro Acadêmico do Câmpus, podendo ser capacitações de origem interna ou externa à Instituição. **Prazo para atendimento:** até dezembro/2020.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 1.2:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Xanxerê que acione formalmente a Reitoria para que seja criada uma política de gestão de risco, mapeamento de processos e edição de normativos que disciplinem todas as lacunas relacionadas ao controle dos registros acadêmicos na Instituição. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 2.1:** Recomenda-se à Direção do Câmpus Xanxerê que acione formalmente a Reitoria e o departamento de ingresso e estabeleça no documento intitulado "Declaração – Cursos superiores" ou outro documento que contém mesmo objetivo, item que declare que o aluno está quite com a justiça eleitoral e o servidor ateste a sua regularidade. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 2.2:** Recomenda-se ao Registro Acadêmico do Câmpus Xanxerê aprimorar o controle interno a respeito da obtenção de toda documentação do ingresso dos cursos FIC's, de curta duração, até o término do curso. **Prazo para atendimento**: abril/2020.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 3.1:** Recomenda-se ao RA do Câmpus Xanxerê que providencie a documentação ausente relacionada no item "Análise de Auditoria" para baixa desta constatação. **Prazo para atendimento**: abril/2020.

Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 3.2:** Recomenda-se ao RA do Câmpus Xanxerê que providencie uma forma de controle interno, podendo ser uma declaração assinada pelo aluno concluinte, atestando que houve a entrega da carteirinha estudantil por ele e esta será descartada. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 3.3:** Recomenda-se à gestão do Câmpus Xanxerê que acione os órgãos competentes para que se seja verificado as inconsistências encontradas entre os sistemas Sistec-Mec e SIGAA evitando extrair informações incorretas. **Prazo para atendimento**: 30 dias.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 3.4**: Recomenda-se ao RA do Câmpus Xanxerê que adote o requerimento utilizado no modelo Institucional para solicitações de emissão de certificados e diplomas dos alunos concluintes. **Prazo para atendimento**: imediato.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 4.1:** Recomenda-se aos gestores do Câmpus Xanxerê que promovam capacitações periódicas aos servidores que atuam no RA do Câmpus, podendo ser de origem interna ou externa à Instituição, com o intuito de sanar dúvidas, marcar procedimentos e evitar irregularidades referente ao processo de certificação ENCCEJA/ENEM. **Prazo de atendimento**: dezembro/2020.
Xanxerê	**RECOMENDAÇÃO 4.2:** Recomenda-se ao RA do Câmpus Xanxerê encaminhar histórico do CEJA do requerente evidenciado acima na constatação, para fins de análise e baixa de auditoria. **Prazo para atendimento**: abril/2020.
Araranguá	**RECOMENDAÇÃO 1.** Adotar formulário de conferência de documentos recebidos e de conformidade do cumprimentos dos requisitos exigidos nos editais de ingresso e nas normas internas no IFSC, a ser inserido nas pastas dos alunos, no qual conste campo adequado para inclusão de itens específicos a serem cumpridos conforme previsão de cada edital, e campo para inclusão de informações acerca de situações que eventualmente possam ocorrem nos processos de matrícula, de acordo com as especificidades de cada caso. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de formulário (checklist), que pode ser padronizado no que couber, contendo campos para a inclusão de situações específicas, tais como informação de matrícula condicional, dentre outras. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin, o modelo de formulário criado pelo setor de Registros Acadêmicos ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.1 e 2.1.5.
Araranguá	**RECOMENDAÇÃO 2.** Adotar documento único de ateste de conformidades, que possibilite a verificação de cumprimento dos requisitos constantes nas normas internas do IFSC e necessários à expedição de diplomas, com datas e assinaturas dos responsáveis pelas informações, quando cabível, a ser arquivado nas pastas dos alunos. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de documento contendo no cabeçalho os dados do discente e do curso, e no corpo do documento o ateste quanto à situação do aluno perante cada setor do IFSC (a ser providenciado pelos RA); ateste quanto à situação da carteirinha estudantil; campo próprio para assinatura do requerente (quando for o caso) e campo para informação quanto à expedição automática de turma formada, nesse caso

	assinado pelo servidor responsável. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar à Audin modelo de formulário criado pelo setor ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.2 e 2.1.5.
Araranguá	**RECOMENDAÇÃO 3.** Adotar mecanismo de controle para registro das informações referentes ao recebimento e arquivamento de documentos, bem como dos demais procedimentos adotados necessários ao cumprimento dos requisitos para a expedição de certificação com base nos resultados no ENEM e ENCCEJA, tais como consultas em bancos de dados online, dentre outros. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar mecanismo de controle de recebimento de documentos e guarda de informações referentes aos processos instruídos de forma digital, bem como definir formato de arquivamento dos documentos recebidos. **Como comprovar atendimento:** Apresentar à Audin modelo de controle de informações e documentos recebidos, que pode ser planilha online, ou outro formato julgado pertinente, bem como informar acerca do formato adotado para o arquivamento dos documentos recebidos. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.3 e 2.1.5.
Araranguá	**RECOMENDAÇÃO 4.** Elaborar mapeamento dos processos desenvolvidos pelo setor de Registros Acadêmicos identificando as fases de cada processo, os responsáveis pela execução de cada fase, os prazos para início e conclusão de cada fase (quando aplicável), os documentos de apoio utilizados e/ou os documentos produzidos em cada fase e a forma de arquivamento dos documentos e informações. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenador do Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar documento, que pode ser em formato de planilha ou outro considerado pertinente, podendo conter como anexos, modelos de esquema que demonstrem os fluxos de cada processo. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar documento (e anexos) em formato digital à Audin. **Prazo para atendimento:** 180 dias. Achados n° 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 e 2.1.5.
Criciúma	**RECOMENDAÇÃO 1.** Adotar formulário de conferência de documentos recebidos e de conformidade do cumprimentos dos requisitos exigidos nos editais de ingresso e nas normas internas no IFSC, a ser inserido nas pastas dos alunos, no qual conste campo adequado para inclusão de itens específicos a serem cumpridos conforme previsão de cada edital, e campo para inclusão de informações acerca de situações que eventualmente possam ocorrem nos processos de matrícula, de acordo com as especificidades de cada caso. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de formulário (checklist), que pode ser

	padronizado no que couber, contendo campos para a inclusão de situações específicas, tais como informação de matrícula condicional, dentre outras. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin, o modelo de formulário criado pelo setor de Registros Acadêmicos ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.1 e 2.1.5.
Criciúma	**RECOMENDAÇÃO 2.** Adotar documento único de ateste de conformidades, que possibilite a verificação de cumprimento dos requisitos constantes nas normas internas do IFSC e necessários à expedição de diplomas, com datas e assinaturas dos responsáveis pelas informações, quando cabível, a ser arquivado nas pastas dos alunos. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de documento contendo no cabeçalho os dados do discente e do curso, e no corpo do documento o ateste quanto à situação do aluno perante cada setor do IFSC (a ser providenciado pelos RA); ateste quanto à situação da carteirinha estudantil; campo próprio para assinatura do requerente (quando for o caso) e campo para informação quanto à expedição automática de turma formada, nesse caso assinado pelo servidor responsável. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar à Audin modelo de formulário criado pelo setor ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.2 e 2.1.5.
Criciúma	**RECOMENDAÇÃO 3.** Adotar mecanismo de controle para registro das informações referentes ao recebimento e arquivamento de documentos, bem como dos demais procedimentos adotados necessários ao cumprimento dos requisitos para a expedição de certificação com base nos resultados no ENEM e ENCCEJA, tais como consultas em bancos de dados online, dentre outros. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar mecanismo de controle de recebimento de documentos e guarda de informações referentes aos processos instruídos de forma digital, bem como definir formato de arquivamento dos documentos recebidos. **Como comprovar atendimento:** Apresentar à Audin modelo de controle de informações e documentos recebidos, que pode ser planilha online, ou outro formato julgado pertinente, bem como informar acerca do formato adotado para o arquivamento dos documentos recebidos. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.3 e 2.1.5.
Criciúma	**RECOMENDAÇÃO 4.** Identificar as fases dos processos acadêmicos das quais participem os demais setores do ensino, inclusive os docentes, com definição dos procedimentos de acompanhamento e supervisão a serem adotadas em cada etapa, sobretudo naquelas referentes ao preenchimento de informações e documentos no sistema SIGAA, bem como, efetuar levantamento de necessidades e planejamento de ações de capacitação/orientação, visando difundir os procedimentos de supervisão adotados, dentre os interessados.

	Quem deve atender a recomendação: Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus. **Como atender à recomendação:** Elaborar documento no qual constem os fluxos definidos para cada processo, bem como o plano para aprimoramento dos controles interno incluindo as etapas de orientação e supervisão. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin, documentos, em formato digital, que podem ser, dentre outros: Planilhas, planos, esquemas, manuais, informativos, orientações, atas de reunião, lista de presença, etc. **Prazo para atendimento:** 180 dias. Achados n° 2.1.4 e 2.1.5.
Criciúma	**RECOMENDAÇÃO 5.** Elaborar mapeamento dos processos desenvolvidos pelo setor de Registros Acadêmicos identificando as fases de cada processo, os responsáveis pela execução de cada fase, os prazos para início e conclusão de cada fase (quando aplicável), os documentos de apoio utilizados e/ou os documentos produzidos em cada fase e a forma de arquivamento dos documentos e informações. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenador do Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar documento, que pode ser em formato de planilha ou outro considerado pertinente, podendo conter como anexos, modelos de esquema que demonstrem os fluxos de cada processo. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar documento (e anexos) em formato digital à Audin. **Prazo para atendimento:** 300 dias. Achados n° 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 e 2.1.5.
Garopaba	**RECOMENDAÇÃO 1.** Adotar formulário de conferência de documentos recebidos e de conformidade do cumprimentos dos requisitos exigidos nos editais de ingresso e nas normas internas no IFSC, a ser inserido nas pastas dos alunos, no qual conste campo adequado para inclusão de itens específicos a serem cumpridos conforme previsão de cada edital, e campo para inclusão de informações acerca de situações que eventualmente possam ocorrem nos processos de matrícula, de acordo com as especificidades de cada caso. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de formulário (checklist), que pode ser padronizado no que couber, contendo campos para a inclusão de situações específicas, tais como informação de matrícula condicional, dentre outras. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin o modelo de formulário criado pelo setor de Registros Acadêmicos ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.1 e 2.1.5.
Garopaba	**RECOMENDAÇÃO 2.** Adotar documento único de ateste de conformidades, que possibilite a verificação de cumprimento dos requisitos constantes nas normas internas do IFSC e necessários à expedição de diplomas, com datas e assinaturas dos responsáveis pelas informações, quando cabível, a ser arquivado nas pastas dos alunos.

	Quem deve atender a recomendação: Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de documento contendo no cabeçalho os dados do discente e do curso, e no corpo do documento o ateste quanto à situação do aluno perante cada setor do IFSC (a ser providenciado pelos RA); ateste quanto à situação da carteirinha estudantil; campo próprio para assinatura do requerente (quando for o caso) e campo para informação quanto à expedição automática de turma formada, nesse caso assinado pelo servidor responsável. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar à Audin o modelo de formulário criado pelo setor ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.2 e 2.1.5.
Garopaba	**RECOMENDAÇÃO 3.** Adotar mecanismo de controle para registro das informações referentes ao recebimento e arquivamento de documentos, bem como dos demais procedimentos adotados necessários ao cumprimento dos requisitos para a expedição de certificação com base nos resultados no ENEM e ENCCEJA, tais como consultas em bancos de dados online, dentre outros. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar mecanismo de controle de recebimento de documentos e guarda de informações referentes aos processos instruídos de forma digital, bem como definir formato de arquivamento dos documentos recebidos. **Como comprovar atendimento:** Apresentar à Audin modelo de controle de informações e documentos recebidos, que pode ser planilha online, ou outro formato julgado pertinente, bem como informar acerca do formato adotado para o arquivamento dos documentos recebidos. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.3 e 2.1.5.
Garopaba	**RECOMENDAÇÃO 4.** Identificar as fases dos processos acadêmicos das quais participem os demais setores do ensino, inclusive os docentes, com definição dos procedimentos de acompanhamento e supervisão a serem adotadas em cada etapa, sobretudo naquelas referentes ao preenchimento de informações e documentos no sistema SIGAA, bem como, efetuar levantamento de necessidades e planejamento de ações de capacitação/orientação, visando difundir os procedimentos de supervisão adotados, dentre os interessados. **Quem deve atender a recomendação:** Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão. **Como atender à recomendação:** Elaborar documento no qual constem os fluxos definidos para cada processo, bem como o plano para aprimoramento dos controles interno incluindo as etapas de orientação e supervisão. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin, documentos, em formato digital, que podem ser, dentre outros: Planilhas, planos, esquemas, manuais, informativos, orientações, atas de reunião, lista de presença, etc. **Prazo para atendimento:** 180 dias. Achados n° 2.1.4 e 2.1.5.

Tubarão	**RECOMENDAÇÃO 1.** Adotar formulário de conferência de documentos recebidos e de conformidade do cumprimentos dos requisitos exigidos nos editais de ingresso e nas normas internas no IFSC, a ser inserido nas pastas dos alunos, no qual conste campo adequado para inclusão de itens específicos a serem cumpridos conforme previsão de cada edital, e campo para inclusão de informações acerca de situações que eventualmente possam ocorrem nos processos de matrícula, de acordo com as especificidades de cada caso. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de formulário (checklist), que pode ser padronizado no que couber, contendo campos para a inclusão de situações específicas, tais como informação de matrícula condicional, dentre outras. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin, o modelo de formulário criado pelo setor de Registros Acadêmicos ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.1 e 2.1.5.
Tubarão	**RECOMENDAÇÃO 2.** Padronizar informações a serem inseridas no campo "observação" do sistema SIGAA referentes a trancamentos e cancelamentos de matrícula, especificando a modalidade pela qual referido processo ocorreu (iniciativa do aluno, reprovação, etc), a data, a norma autorizativa e o documento de referência, tais como a portaria de cancelamento, dentre outros. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Estabelecer padronização estabelecendo quais dados devem ser inseridos no campo "observação" do sistema SIGAA em casos de trancamento e cancelamento de matrículas. **Como comprovar atendimento:** Apresentar à Audin modelo e exemplos de informações padronizadas para cada caso. **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.1 e 2.1.5.
Tubarão	**RECOMENDAÇÃO 3.** Adotar documento único de ateste de conformidades, que possibilite a verificação de cumprimento dos requisitos constantes nas normas internas do IFSC e necessários à expedição de diplomas, com datas e assinaturas dos responsáveis pelas informações, quando cabível, a ser arquivado nas pastas dos alunos. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar modelo de documento contendo no cabeçalho os dados do discente e do curso, e no corpo do documento o ateste quanto à situação do aluno perante cada setor do IFSC (a ser providenciado pelos RA); ateste quanto à situação da carteirinha estudantil; campo próprio para assinatura do requerente (quando for o caso) e campo para informação quanto à expedição automática de turma formada, nesse caso assinado pelo servidor responsável. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar à Audin modelo de formulário criado pelo setor ou adaptado a partir de outro modelo já existente. **Prazo para atendimento:** 90 dias.

	Achados n° 2.1.2 e 2.1.5.
Tubarão	**RECOMENDAÇÃO 4.** Adotar mecanismo de controle para registro das informações referentes ao recebimento e arquivamento de documentos, bem como dos demais procedimentos adotados necessários ao cumprimento dos requisitos para a expedição de certificação com base nos resultados no ENEM e ENCCEJA, tais como consultas em bancos de dados online, dentre outros. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenadoria de Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar mecanismo de controle de recebimento de documentos e guarda de informações referentes aos processos instruídos de forma digital, bem como definir formato de arquivamento dos documentos recebidos. **Como comprovar atendimento:** Apresentar à Audin modelo de controle de informações e documentos recebidos, que pode ser planilha online, ou outro formato julgado pertinente, bem como informar acerca do formato adotado para o arquivamento dos documentos recebidos **Prazo para atendimento:** 90 dias. Achados n° 2.1.3 e 2.1.5.
Tubarão	**RECOMENDAÇÃO 5.** Identificar as fases dos processos acadêmicos das quais participem os demais setores do ensino, inclusive os docentes, com definição dos procedimentos de acompanhamento e supervisão a serem adotadas em cada etapa, sobretudo naquelas referentes ao preenchimento de informações e documentos no sistema SIGAA, bem como, efetuar levantamento de necessidades e planejamento de ações de capacitação/orientação, visando difundir os procedimentos de supervisão adotados, dentre os interessados. **Quem deve atender a recomendação:** Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus. **Como atender à recomendação:** Elaborar documento no qual constem os fluxos definidos para cada processo, bem como o plano para aprimoramento dos controles interno incluindo as etapas de orientação e supervisão. **Como comprovar o atendimento:** Encaminhar à Audin, documentos, em formato digital, que podem ser, dentre outros: Planilhas, planos, esquemas, manuais, informativos, orientações, atas de reunião, lista de presença, etc. **Prazo para atendimento:** 180 dias. Achados n° 2.1.4 e 2.1.5.
Tubarão	**RECOMENDAÇÃO 6.** Elaborar mapeamento dos processos desenvolvidos pelo setor de Registros Acadêmicos identificando as fases de cada processo, os responsáveis pela execução de cada fase, os prazos para início e conclusão de cada fase (quando aplicável), os documentos de apoio utilizados e/ou os documentos produzidos em cada fase e a forma de arquivamento dos documentos e informações. **Quem deve atender a recomendação:** Coordenador do Registros Acadêmicos. **Como atender à recomendação:** Elaborar documento, que pode ser em formato de planilha ou outro considerado pertinente, podendo conter como anexos, modelos de esquema que demonstrem os fluxos de cada processo. **Como comprovar o atendimento:** Apresentar documento (e anexos) em formato digital à

	Audin. **Prazo para atendimento:** 180 dias. Achados n° 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 e 2.1.5.