



UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA DO IFSC

Relatório de Auditoria n.º 005/2020

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO?

Foi realizada ação de auditoria para avaliação da Permanência e Êxito no IFSC.

O objetivo principal da ação foi avaliar a implementação, manutenção, e controle das ações constantes no Plano de Permanência e Êxito Institucional.

POR QUE O TRABALHO FOI REALIZADO?

A escolha dos temas a serem auditados é realizada durante a construção do Planejamento Anual das Atividades de Auditoria Interna – PAINT, onde é estabelecida uma relação de temas auditáveis que são avaliados por meio da matriz de risco. Tal avaliação tem por base critérios considerados importantes para a auditoria, tais como: relevância, materialidade, criticidade e oportunidade.

O tema “Permanência e Êxito” foi escolhido em virtude dos Riscos inerentes aos processos, que foram pontuados no PAINT/2020 considerando os seguintes fatores: a relevância do processo na atividade finalística do IFSC, a inexistência de ações de auditoria no tema nos últimos 10 anos, a sugestão de membros da gestão e dos conselhos e, pelo tema ser estratégico para a Instituição considerando o PDI.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS? QUAIS RECOMENDAÇÕES FORAM EMITIDAS?

Os trabalhos de auditoria revelaram que a Instituição precisa realizar ações imediatas para retomar a atenção quanto à Permanência e Êxito. Isso porque no passado já foram efetuadas ações relevantes no tema. Ficou evidenciado que a questão acabou em segundo plano nos últimos meses bem como carece de atualização e aprimoramentos.

Diante disso foram emitidas, dentre outras, as seguintes recomendações para superação das dificuldades: Estabelecer internamente cronograma de trabalho e divisão de tarefas entre membros da Cape buscando mensurar por exemplo, impacto das medidas e mantendo dados atualizados; Elaborar fluxograma de trabalho ou documento para conhecer as causas de evasão e retenção antes do aluno deixar a instituição; Divulgar em meio online informações quantitativas de alunos formados ano a ano, bem como evadidos, por curso e modalidade.

RELATÓRIO GERENCIAL DE AUDITORIA INTERNA

N.º 005/2020

Dirigente

Magnífico Reitor Pró Tempore

Prof. André Dala Possa

Área:

Gestão Finalística

Subárea:

Permanência e Êxito

Origem da Demanda: PAINT/2020

Relatório de Auditoria Interna referente aos trabalhos realizados na subárea de Permanência e Êxito, em conformidade com o Planejamento Anual das Atividades de Auditoria Interna – PAINT – ano 2020 e a Ordem de Serviço n.º 023/2020/AUDIN/IFSC, de 27 de agosto de 2020, realizado na Regional Planalto.

A. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O tema “Permanência e Êxito” vem ganhando cada vez mais espaço e discussão no meio educacional. O desafio está em garantir o sucesso do aluno nos estudos, evitando assim, a desistência dos mesmos.

Apenas garantir o acesso do estudante na escola não é suficiente. É necessário concretizar e fomentar ações que garantam o direito à educação. Com este objetivo, o Ministério da Educação – MEC, estabeleceu por meio da Nota Informativa n.º 138/2015/SETEC, que as Instituições de Ensino elaborem seus Planos Estratégicos de Permanência e Êxito dos Estudantes, sendo que as metas e as ações do plano deverão estar

alinhadas ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e os resultados deverão ser publicados no relatório anual de gestão institucional.

Segundo o Plano Estratégico de Permanência e Êxito do IFSC,

“Permanência e êxito são ações complementares e interdependentes entre si. Enquanto o acesso é a porta de entrada para os estudantes, a permanência com êxito diz respeito aos esforços educacionais envidados para a manutenção e integralização dos estudos”. (IFSC,2018, p. 19).

Em âmbito institucional, o Plano Estratégico de Permanência e Êxito dos Estudantes foi elaborado em 2018 em sincronia com as ações do Plano de Desenvolvimento Institucional vigente.

O documento traz um diagnóstico preocupante. Segundo o levantamento efetuado mostra um índice de egresso sem êxito na Instituição de 43,71%, correspondente ao período de 2009/2017.

Quadro 1: média geral da situação das matrículas RFEPT e IFSC (2009/2017)

SITUAÇÃO DE MATRÍCULA	RFEPT*	%	IFSC	%
Egresso com êxito (EGCEX)	723.438	31,42	44.278	36,27
Em curso integralizada (ECINT)	37.402	1,62	554	0,45
Em curso (EMCUR)	407.867	17,71	16.862	13,81
Em curso retido (ECRET)	305.522	13,28	7.031	5,76
Egresso sem êxito (EGSEX)	724.915	35,97	53.346	43,71
Total	2.302.276	100,00	122.071	100,00

Fonte: Plano Estratégico de Permanência e Êxito, IFSC, 2018, p.27

*Considerando: RFEPT: Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica

Um das ações implementadas pelas Instituições com o objetivo de apoiar a permanência dos estudantes é a aderência ao programa PNAES – Programa Nacional de Assistência Estudantil. Oportuno, cabe relatar que em 2017 foi efetuado um trabalho de auditoria voltado à verificação da seleção e pagamento de auxílio aos estudantes por meio do programa PNAES, cujo resultado do trabalho pode ser visualizado por meio do Relatório n.º 04/2017 disponível na página oficial da Instituição, desta forma, não faz parte deste escopo de trabalho de auditoria uma nova avaliação do Programa, tendo em vista que o mesmo encontra-se em monitoramento de auditoria.

Com base nos dados preliminares, este trabalho de auditoria pretende avaliar a política de permanência e êxito na Instituição, as ações implementadas e os controles internos aplicados para garantir a segurança do processo.

Os Riscos inerentes ao processo auditado foram pontuados através do PAINTE/2020 tendo como principais fatores que elevaram o grau de risco: a relevância do processo na atividade finalística do IFSC, a inexistência de ações de auditoria no tema nos últimos 10 anos, a sugestão de membros da gestão e dos conselhos e, pelo tema ser estratégico para a Instituição considerando o PDI.

B. OBJETIVOS

Esta ação de auditoria tem como objetivo principal avaliar implementação, manutenção, e controle as ações constantes no Plano de Permanência e Êxito Institucional e, ainda, as rotinas para gerenciamento e controle das ações efetuadas pela Instituição para garantir o êxito escolar. Também contempla a verificação da existência das políticas educativas de ensino e indicadores que possibilitem a ampliação do acesso e assegure a permanência e conclusão com êxito dos discentes.

C. ESCOPO

O escopo foi delimitado em verificar as ações realizadas pelo IFSC voltadas à permanência e êxito dos discentes na Instituição, com o objetivo de verificar o cumprimento das atividades contidas no Plano Estratégico de Permanência e Êxito, aprovado pela Resolução CONSUP n.º 23/2018.

Segundo dados divulgados no PPE do IFSC, o egresso sem êxito na Instituição atingiu o percentual de 43,71% no período de 2009/2017, considerando um total de 122.071 matrículas para este período.

Uma das ações adotadas pela Instituição é a aderência ao Programa PNAE. O PNAES é um programa governamental implantado para apoiar a permanência de estudantes de baixa renda matriculados em cursos presenciais de instituições federais de ensino superior e técnico, viabilizando a igualdade de oportunidades entre todos os estudantes e contribuindo

para a melhoria do desempenho acadêmico, a partir de medidas que buscam combater situações de repetência e evasão.

Considerando a nova metodologia de trabalho da AUDIN, disciplina por meio da Resolução CONSUP/IFSC n.º 08/2020, a análise será realizada os Câmpus da Regional Planalto, a saber: Canoinhas, Lages, Caçador e Urupema, sendo que a extensão e profundidade dos exames foram definidos no escopo de cada um dos 5 critérios definidos abaixo.

As análises se darão com base nas informações e documentos disponibilizados através de manifestações da gestão e dos principais setores/servidores envolvidos em respostas às solicitações de auditoria.

Para fins de avaliação dos controles, serão abordados os seguintes conteúdos:

I. Ambiente e Atividades de Controle;

II. Aderência aos objetivos estratégicos do PPE do IFSC;

III. Processo de acompanhamento das ações adotadas em relação aos objetivos estratégicos do PPE do IFSC

D. RESULTADOS DOS TRABALHOS

Nas análises dos controles internos mantidos pelos Câmpus/ Reitoria na gestão de ações de permanência e êxito, observaram-se algumas inconsistências que passa-se 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. Também o presente relatório será encaminhado para todos os Câmpus da Instituição, para conhecimento das fragilidades encontradas e providências a serem tomadas.

Importante esclarecer que os trabalhos da auditoria interna são realizados por amostragem e 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

deteção, onde 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, sendo que as informações coletadas para embasar as análises são provenientes do *site* oficial do IFSC, dos sistemas informatizados utilizados pela Instituição, assim como das informações e documentos repassados pela gestão e/ou setores e servidores em resposta às solicitações de auditoria, além da utilização de técnicas da confirmação externa.

A abordagem adotada pela AUDIN objetivou responder às seguintes questões de auditoria, que passa-se a responder e propor recomendações estruturantes que visam fortalecer os controles no 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 COSO¹, 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 se 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.

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, foi verificado 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 o processo de gestão de ações de permanência e êxito no IFSC.

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.

As análises mostraram que, embora exista um Plano Estratégico de Permanência e Êxito aprovado na Instituição, em se tratando de comissões e planos locais de gestão de ações de permanência e êxito, encontrou-se fragilidades.

O ambiente de controle carece de mapeamento de processos e gerenciamento de riscos, não deixando claro, ao menos, a definição dos responsáveis pelos diversos controles internos no processo de acompanhamento das ações de permanência e êxito. Pelas verificações realizadas não foi possível afirmar que a Instituição mantém uma cultura organizacional em que dissemina os conceitos relacionados à boa governança. Verificou-se que não há, por exemplo, preparo e esclarecimento nos Câmpus dos conceitos relacionados à gestão de riscos, conforme IN Conjunta MP/CGU nº 01/2016, que estipulou em seu art. 1º que “Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal deverão adotar medidas para a sistematização de práticas relacionadas à gestão de riscos, aos controles internos, e à governança”.

Outrossim, as análises mostraram que atualmente, em todos os Câmpus da Regional Planalto, as portarias de nomeação dos integrantes das Capes Locais estão desatualizadas, não consta ato com divisão e atribuições de tarefas para cada integrante; não há um plano local de permanência e êxito atual, específico e detalhado, constando uma planilha destacando as principais causas e ações locais, sem metodologia específica para tratamento das causas apontadas.

Considerando que o modelo adotado por estes Câmpus, ainda que amparado em normativo interno vigente, apresenta fragilidades, conforme exposto nas constatações expressas nos relatórios desses Câmpus, e considerando ainda que a Unidade de Auditoria Interna, por meios das análises técnicas e avaliações periódicas que realiza, visa sempre agregar valor, melhorar as operações e maximizar os resultados da instituição por meio das recomendações que profere, entende-se que o melhor a recomendar à gestão desses Câmpus para a melhoria dos controles internos referentes as ações de permanência e êxito, e visando minimizar a ocorrências das inconsistências encontradas, seja a normatização local de todo processo de permanência e êxito, definindo a estrutura, atribuições, periodicidade de levantamento das causas e padronização nas ações.

Recomendações:

01 - Recomenda-se que a Instituição fortaleça o ambiente de controle adotando práticas relacionadas a gestão de riscos e a boa governança na área de permanência e êxito.

Questão 2: O Plano Estratégico de Permanência e Êxito contempla a metodologia proposta pela IN 138/2015/DPE/DDR/SETEC/MEC?

Para responder essa questão de auditoria foi analisado a conformidade do Plano Estratégico de Permanência e Êxito da Instituição (Resolução Consup n.º 23/2018) com a IN 138/2015/DPE/DDR/SETEC/MEC, no que tange os objetivos, metodologia aplicada, diagnóstico e as ações propostas para mitigar as causas de evasão na Instituição.

As análises efetuadas pelo Auditor da Regional Planalto revelaram que o Plano Estratégico de Permanência e Êxito do IFSC está em conformidade com a regulamentação proferida pela Setec/MEC

Questão 3: Os controles aplicados nas ações de permanência e êxito são suficientes para garantir a segurança do processo?

De uma maneira geral, as análises efetuadas nos Câmpus da Regional Planalto revelaram que os controles são escassos e estão desatualizados, em muitos casos, se tornando ineficientes.

Durante a realização da auditoria, foi constatado ausência de cronograma estabelecendo periodicidade de encontros, diagnósticos e ações para sanar as causas encontradas.

Porém, ficou revelado a relação equivocada entre os objetivos estratégicos e as ações implementadas, ou seja, algumas soluções apontadas para o atendimento dos objetivos estratégicos não são eficientes.

De forma semelhante, evidenciou-se que em algumas ações, as metas e indicadores propostos são de caráter muito subjetivo, o que dificulta a mensuração e apresentação de resultados.

Ao se tratar de resultados, não ficou evidente para a auditoria se todas as ações de permanência e êxito elaborada pelos Câmpus da Regional Planalto possuem um indicativo que mensure os resultados alcançados, servindo como boa prática de governança. Muitas ações, ao decorrer da execução, são descontinuadas, não favorecendo uma mensuração de sua eficácia.

Por fim, devido a atenção que o tema transparência vem ganhando dos órgãos de controles interno e externos, em todas as ações de auditoria a AUDIN verificará o nível de transparência em que a gestão vem adotando para aquela área.

Assim, não foram localizados no site institucional dos Câmpus informações a respeito das CAPE's locais e das ações efetuadas com o objetivo de melhorar os índices de evasão.

Recomendações

02 - Recomenda-se a Pró-Reitoria de Ensino que promova ações de capacitação com as CAPE's Locais, instruindo sobre ações que visam a melhora nos índices de evasão.

Questão 4: Em que medida é realizado o acompanhamento das ações oriundas do retorno dos discentes nos conselhos intermediários?

O relato dos alunos apresentados durante os conselhos intermediários pode ser considerado para diagnóstico de possíveis causas de evasão.

De uma maneira geral, as análises efetuadas nos Câmpus da Regional Planalto revelaram que os acompanhamentos de forma geral são efetuados, porém, nem sempre há formalização, o que dificulta os controles na área.

Também neste quesito foi constatado falha de comunicação nas ações oriundas de demandas dos alunos nos conselhos, não ficando evidenciado se houve um retorno aos

discentes em relação aquela demanda e efetividade quanto a busca de solução para as demandas levantadas nos conselhos intermediários pelos alunos.

Recomendações

03 - Recomenda-se a Pró-Reitoria de Ensino que instrua as Coordenadorias Pedagógicas dos Câmpus que formalizem todas as ações oriundas dos conselhos intermediários dos cursos ofertados, dando um retorno ao corpo discente da demanda levantada.

E. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os exames relativos ao ambiente de controle, à adequabilidade e à efetividade dos controles internos aplicados na área de permanência e êxito da Regional Planalto foram realizados com base nas questões de Auditoria acima elencadas, estabelecidas no planejamento operacional e ordem de serviço n.º 023/2020. Dessa forma, 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.

Verificou-se, por meio do presente trabalho, que a Instituição precisa realizar ações corretivas para mitigar algumas fragilidades, as quais estão ocorrendo em demasia nos Câmpus. Isso porque os trabalhos de auditoria evidenciaram que, embora os Câmpus possuem adequação a Resolução Consup n.º 023/2018, em alguns casos a efetividade se mostra prejudicada por não haver um cuidado com a formalização e as ações efetuadas para combater as causas levantadas de evasão.

Contudo, com algumas ações tanto dos Câmpus quanto da reitoria, essas fragilidades podem ser mitigadas, bastando o fortalecimento dos controles e o atendimento das recomendações da auditoria.

Além do atendimento do objetivo da ação, ficou evidenciado que:

Com relação ao ambiente de controle, as análises mostraram que, embora existam normas definidas e sistemas informatizados, este carece de mapeamento de processos e gerenciamento de riscos, uma vez que não está claro, ao menos, a definição dos responsáveis pelos diversos controles internos no processo de ações de permanência e êxito.

Quanto a efetividade, ficou comprovado que, em muitos casos, as ações definidas para sanar a causa da evasão nem sempre são formalizadas ou são consideradas eficientes.

Nesse contexto, conclui-se que, para que as ações de permanência e êxito sejam realmente efetivas é necessário aprimorar os controles no que se refere às fragilidades indicadas a fim de evitar sua reincidência.

As recomendações registradas neste relatório serão acompanhadas por ações específicas de monitoramento durante os próximos meses.

Chapecó, SC, 20 de fevereiro de 2020.

Rodrigo De Costa
Auditor- Regional Planalto

Tamara Maria Bordin
Auditora Chefe
ORIGINAL ASSINADO

ANEXO

Resumo das recomendações por Câmpus da Regional Planalto

Área: Permanência e Êxito

Câmpus	Recomendação
Lages	Recomendação 1 Elaborar o Plano Local de Permanência e Êxito, em atendimento a Resolução do Consup nº 23/2018. Como comprovar o atendimento: apresentar o plano finalizado. Prazo para atendimento: 10 meses.
Lages	Recomendação 2 Definir uma estrutura mínima com mapeamento de processos, normas, manuais, fluxogramas e/ou procedimentos que formalizam e detalham as atividades de permanência e êxito. Como comprovar o atendimento: apresentar normas, manuais e/ou procedimentos elaborados. Prazo para atendimento: 06 meses.
Lages	Recomendação 3 Estabelecer internamente cronograma de trabalho e divisão de tarefas entre os membros da Cape buscando mensurar por exemplo, impacto das medidas e mantendo dados atualizados. Como comprovar o atendimento: apresentar ata de reuniões ou equivalente, relacionados a Cape. Prazo para atendimento: 08 meses.
Lages	Recomendação 4 Elaborar fluxograma de trabalho para análise das demandas relevantes dos usuários no pré conselho e também por outros meios. Como comprovar o atendimento: apresentar ata fluxo, ata de reunião, e-mail. Prazo para atendimento: 09 meses.
Lages	Recomendação 5 Elaborar fluxograma de trabalho ou documento para conhecer as causas de evasão e retenção antes do aluno deixar a instituição. Como comprovar o atendimento: apresentar fluxograma ou ata de reunião, relacionados ao tema. Prazo para atendimento: 06 meses.
Lages	Recomendação 6 Divulgar informações quantitativas de alunos formados ano a ano, bem como evadidos, por curso e modalidade. Como comprovar o atendimento: apresentar documentos, preferencialmente print do site. Prazo para atendimento: 06 meses.
Caçador	Recomendação 1 Expedir portaria da Cape local mantendo-a ativa e atualizada, preferencialmente com vigência anual. Como comprovar o atendimento: apresentar portaria editada por autoridade competente. Prazo para atendimento: 04 meses.
Caçador	Recomendação 2 Elaborar o Plano Local de Permanência e Êxito, em atendimento a Resolução do Consup nº 23/2018. Como comprovar o atendimento: apresentar o plano finalizado. Prazo para atendimento: 08 meses.
Caçador	Recomendação 3 Definir uma estrutura mínima com mapeamento de processos, normas, manuais,

	<p>fluxogramas e/ou procedimentos que formalizam e detalham as atividades de permanência e êxito. Como comprovar o atendimento: apresentar normas, manuais e/ou procedimentos elaborados. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Caçador	<p>Recomendação 4 Estabelecer internamente cronograma de trabalho e divisão de tarefas entre membros da Cape buscando mensurar por exemplo, impacto das medidas e mantendo dados atualizados. Como comprovar o atendimento: apresentar ata de reuniões ou equivalente, relacionados a Cape. Prazo para atendimento: 04 meses.</p>
Caçador	<p>Recomendação 5 Elaborar fluxograma de trabalho para análise das demandas relevantes dos usuários no pré conselho e também por outros meios. Elaborar fluxograma de trabalho ou documento para conhecer as causas de evasão e retenção antes do aluno deixar a instituição. Como comprovar o atendimento: apresentar ata fluxo, ata de reunião, e-mail, relacionados ao tema. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Caçador	<p>Recomendação 6 Divulgar no site do Câmpus informações quantitativas de alunos formados ano a ano, bem como evadidos, por curso e modalidade. Como comprovar o atendimento: apresentar documentos. Prazo para atendimento: 06 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 1 Expedir portaria da Cape local mantendo-a ativa e atualizada, preferencialmente com vigência anual. Como comprovar o atendimento: apresentar portaria editada por autoridade competente. Prazo para atendimento: 04 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 2 Elaborar o Plano Local de Permanência e Êxito, em atendimento a Resolução do Consup nº 23/2018. Como comprovar o atendimento: apresentar o plano finalizado. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 3 Definir uma estrutura mínima com mapeamento de processos, normas, manuais, fluxogramas e/ou procedimentos que formalizam e detalham as atividades de permanência e êxito. Como comprovar o atendimento: apresentar normas, manuais e/ou procedimentos. Prazo para atendimento: 06 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 4 Estabelecer internamente cronograma de trabalho e divisão de tarefas entre membros da Cape buscando mensurar o impacto das medidas adotadas e mantendo dados atualizados. Como comprovar o atendimento: apresentar ata de reuniões ou equivalente relacionados a Cape. Prazo para atendimento: 05 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 5 Elaborar fluxograma de trabalho para análise das demandas relevantes dos alunos levadas no pré conselho e também por outros meios. Como comprovar o atendimento: apresentar ata fluxo, ata de reunião, e-mail, etc. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 6 Elaborar fluxograma de trabalho ou documento para conhecer as causas de evasão e retenção antes do aluno deixar a instituição. Como comprovar o atendimento: apresentar fluxograma ,ata de reunião ou</p>

	<p>documento equivalente, relacionados ao tema. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Canoinhas	<p>Recomendação 7 Divulgar no site do Câmpus informações quantitativas de alunos formados ano a ano, bem como evadidos, por curso e modalidade. Como comprovar o atendimento: apresentar print do site. Prazo para atendimento: 06 meses.</p>
Urupema	<p>Recomendação 1 Elaborar o Plano Local de Permanência e Êxito, em atendimento a Resolução do Consup nº 23/2018. Como comprovar o atendimento: apresentar o plano finalizado. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Urupema	<p>Recomendação 2 Definir uma estrutura mínima com mapeamento de processos, normas, manuais, fluxogramas e/ou procedimentos que formalizam e detalham as atividades de permanência e êxito. Como comprovar o atendimento: apresentar normas, manuais e/ou procedimentos elaborados. Prazo para atendimento: 06 meses.</p>
Urupema	<p>Recomendação 3 Estabelecer internamente cronograma de trabalho e divisão de tarefas entre membros da Cape buscando mensurar por exemplo, impacto das medidas e mantendo dados atualizados. Como comprovar o atendimento: apresentar ata de reuniões, ou equivalente, relacionados a Cape. Prazo para atendimento: 04 meses.</p>
Urupema	<p>Recomendação 4 Elaborar fluxograma de trabalho para análise das demandas relevantes dos usuários no pré conselho e também por outros meios. Elaborar fluxograma de trabalho ou documento para conhecer as causas de evasão e retenção antes do aluno deixar a instituição. Como comprovar o atendimento: apresentar ata fluxo, ata de reunião, e-mail, relacionados ao tema. Prazo para atendimento: 08 meses.</p>
Urupema	<p>Recomendação 5 Divulgar no site do Câmpus informações quantitativas de alunos formados ano a ano, bem como evadidos, por curso e modalidade. Como comprovar o atendimento: apresentar documentos. Prazo para atendimento: 06 meses.</p>