UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA

UFRPE

Relatório de Avaliação de Auditoria Interna nº 03/2023

Avaliar as ações de governança, controles internos e gestão de risco da Assistência Estudantil no tocante à retenção, evasão e TSG.

Fevereiro de 2024

Universidade Federal Rural de Pernambuco

Auditoria Interna

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO (Relatório de Auditoria)
Órgão: Universidade Federal Rural de Pernambuco
Unidade Examinada:Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão
Município/UF: SEDE- RECIFE/PE
Relatório de Avaliação: **03/2023**

O que Auditamos?

Esta atividade de auditoria teve como escopo avaliar as ações de governança, controles internos e gestão de riscos da Assistência Estudantil no tocante à retenção, evasão e TSG AE (Taxa de sucesso na graduação assistência estudantil) . Dessa forma, foi avaliado, no período de 2022, o resultado da taxa de evasão e retenção e a TSG AE, além da avaliação de variáveis que podem impactar tais indicadores , como o apoio psicológico e pedagógico; descompasso entre o início do calendário acadêmico e a concessão do benefício dos programas de assistência estudantil e a infraestrutura das Residências Universitárias.

Porque Auditamos?

Agregar valor à gestão estudantil, sob o enfoque da governança, controles internos e gestão de riscos por meio da elaboração de Relatório de Auditoria com o resultado das análises e avaliações propostas nas atividades e emissão de recomendações com as oportunidades de melhorias nos processos internos analisados, bem como atender as diretrizes da IN n. 05/2021 da Controladoria Geral da União.

Quais resultados obtivemos?

Na avaliação dos controles internos verificamos oportunidade de melhoria por meio da implementação de uma gestão baseada em riscos nos principais processos, pois foram identificados riscos relevantes nos processos auditados. Implantação de controles para o acesso de eletrodomésticos dentro das residências estudantis, controles no acesso, manuseio e armazenamento adequado de botijões de gás.

Quanto à governança na gestão de pessoas e da avaliação dos programas, constatamos quantitativo insuficiente de profissionais da área de Pedagogia e Psicologia, o que gerou avaliações negativas desses serviços por parte dos beneficiários. É preciso implantar mudanças nos processos de avaliação da qualidade dos serviços, por meio de metodologias que analisem os aspectos peculiares de cada programa.

Observamos oportunidade de melhoria na governança de TI da PROGESTI através da implantação de instrumentos de gestão informatizados, com o suporte da STD, para que os processos de análise, controles, compartilhamento, publicação e monitoramento das ações sejam feitos de forma mais dinâmica, que concentre todas as informações das ações de Assistência Estudantil, com a segurança da tecnologia da informação.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AE	Assistência Estudantil
CGU	Controladoria-Geral da União
CGU/PE	Controladoria Geral da União no Estado de Pernambuco
CONSU	Conselho Universitário da UFRPE
DQV	Departamento de Qualidade de Vida
IA	Inteligência Artificial
IES	Instituto de Ensino Superior
Inep	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas
MEC	Ministério da Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PEI	Planejamento Estratégico Institucional
PNAES	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PREG	Pró-reitoria de Ensino da Graduação
PRUG	Programa de Residência Universitária para a Graduação
PROPLAN	Pró-reitoria de Planejamento e Gestão
PROGESTI	Pró-reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão
SA	Solicitação de Auditoria
STD	Secretaria de Tecnologias Digitais da UFRPE
SEDE	UFRPE em Dois Irmãos - Recife
SERES	Supervisão da Educação Superior
SIGAA	Sistema Integrado de Atividades Acadêmicas
SISU	Sistema de Seleção Unificada
TSG AE	Taxa de Sucesso da Graduação Assistência Estudantil
TCU	Tribunal de Contas da União
TP	Taxa de Preenchimento das Vagas
UACSA	Unidade Acadêmica do Cabo de Santo Agostinho
UAST	Unidade Acadêmica de Serra Talhada-PE
UABJ	Unidade Acadêmica de Belo Jardim-PE
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 6

RESULTADOS DOS EXAMES 10

1. Resultado da TSG, em 2022, abaixo da meta estabelecida no PDI, porém com dados incompletos; Taxa de Retenção e Evasão referente a 2022 apresentadas após reunião de busca conjunta. 10

2. A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Programas de Assistência Estudantil não contempla a percepção dos usuários acerca de diversas variáveis específicas de cada programa. 11

3. No Relatório de Satisfação dos Usuários não há avaliação específica quanto ao serviço de apoio pedagógico e psicológico. Ademais, há oportunidade de melhorias no serviço de apoio psicológico e pedagógico. 13

4. A PROGESTI não apresenta estudo ou plano de ação para mitigar o descompasso entre os resultados dos editais e o calendário acadêmico, bem como não aborda esse fato nos seus relatórios internos. 16

5. A residência Luiz Gonzaga funcionando com a ocupação abaixo da sua capacidade total, o que pode gerar demanda reprimida mesmo com vagas disponíveis no processo de seleção PRUG-UFRPE. 19

6. O apoio psicológico e pedagógico com baixas avaliações por parte dos estudantes beneficiados residentes. 21

7. Oportunidade de melhorias nas Residências Universitárias, como aspectos estruturais, de segurança, preventivos, acessibilidade, fornecimento da Internet, estoque inadequado de botijões de gás e sistema de gás encanado inoperante e em depreciação. 22

RECOMENDAÇÕES 32

PLANO DE AÇÃO 32

CONCLUSÃO 33

INTRODUÇÃO

Este trabalho de Auditoria foi realizado na Pró- Reitoria de Assistência Estudantil e Inclusão da UFRPE, e teve como escopo avaliar as ações e programas de Assistência Estudantil que impactam as taxas de evasão e retenção e a TSG dos estudantes assistidos do exercício de 2022 e 2023, sob a ótica da governança, controles internos e gestão de riscos.

A Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e Inclusão – PROGESTI é o órgão responsável pela assistência ao discente da UFRPE, sendo o setor institucional responsável pela implementação das atividades previstas no Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES (Decreto n. 7.234/2010). Esse decreto garante o repasse de recursos específicos para o desenvolvimento de ações locais nas áreas de: moradia estudantil, alimentação, transporte, atenção à saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche, apoio pedagógico e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

A UFRPE executa por meio da PROGESTI as ações de assistência estudantil, na estrutura da Sede e em suas nas Unidades Acadêmicas de Belo Jardim (UABJ), de Serra Talhada (UAST) e do Cabo de Santo Agostinho (UACSA).

Essa atividade teve como demanda o Paint 2023 Audin UFRPE, Atividade 03/2023, e teve sua metodologia de seleção baseada em riscos.

O objetivo do trabalho foi avaliar as ações da PROGESTI que impactam as taxas de retenção e evasão e a TSG, sob a ótica da governança, controles internos e gestão de riscos, verificando especificamente as seguintes questões e subquestões de Auditoria:

1. O processo de avaliação realizado pela PROGESTI tem contribuído positivamente para os resultados do desempenho da política de assistência estudantil na UFRPE?

1.1 As metas no PDI vigente para os indicadores oficiais utilizados (taxa de sucesso e retenção e evasão e desempenho acadêmico semestral) estão sendo atingidas?

1.2 Os resultados das pesquisas de satisfação do usuário estão sendo publicados e utilizados para melhorias dos programas / ações desenvolvidas pela PROGESTI?

1.3 A assistência psicológica e pedagógica fornecida pela assistência estudantil tem sido avaliada positivamente pelos beneficiários assistidos?

1.4 O descompasso entre os resultados dos editais e o início do calendário acadêmico contribui para o aumento nas taxas de retenção e evasão na Universidade?

2. O processo de acompanhamento dos beneficiários residentes realizado pela PROGESTI disponibiliza apoio psicossocial, pedagógico, segurança e estrutura adequada para sua permanência na Universidade?

2.1 As vagas disponibilizadas pela Progesti para residência estudantil têm sido suficientes para a demanda desse programa de assistência?

2.2 O apoio pedagógico e psicológico nas residências têm sido avaliado positivamente pelos residentes, contribuindo, com isso, para a integridade física e mental dos beneficiários?

2.3 As taxas de retenção e evasão dos residentes estão dentro das metas estabelecidas?

2.4 Existe adequado serviço de manutenção relacionado às demandas de serviços de infra-estrutural nas residências?

Como escopo foram avaliadas especificamente as ações de assistência psicológica e pedagógica fornecidas a todos os estudantes da Sede da UFRPE , no período de 2022 e 2023, assim como o Programa de Residências Universitárias PRUG, também na Sede, acerca de questões estruturais gerais das residências universitárias. Não foram feitas amostras nas demais Unidades Acadêmicas por limitações no quantitativo pessoal na Auditoria Interna.

A amostra foi constituída pelo total de estudantes assistidos, 71 estudantes assistidos pelo apoio psicológico, 114 pelo apoio pedagógico na sede da UFRPE, não residentes. Acerca dos estudantes beneficiados pelo programa de assistência estudantil, foram 138 estudantes residentes do PRUG, dos quais 32 tiveram o apoio psicológico e 10 pedagógico, durante o período de 2022 a 2023.

O trabalho foi direcionado por meio da técnica de análise documental; indagação e inspeção física, verificando no processo da gestão dos programas de Assistência Estudantil a conformidade com base na legislação, gestão de riscos e de boas práticas administrativas e de governança .

Também foram aplicados três questionários eletrônicos, numerados em 1, 2 e 3, os quais foram encaminhados por e-mail, e disponibilizados nas páginas Web da UFRPE e da PROGESTI/ UFRPE. Dessa forma, infere-se que os resultados dos questionário aplicados são provenientes das experiências dos estudantes assistidos.

Esses questionários tiveram como objetivo captar a percepção no aspecto avaliativo e opinativo dos estudantes assistidos pelas ações de apoio Psicológico, Pedagógico, assim

como de suas avaliações acerca das questões estruturais das residências estudantis. Portanto, o resultado da adesão do público alvo aos questionários aplicados foi de:

- O questionário n° 1 - Beneficiários do Programa de Residência Universitária para a Graduação (PRUG) - UFRPE possui como universo amostral 138 estudantes assistidos, avaliados os usuários do programa entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 68% de adesão ao questionário, resultando em 94 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023.
- O questionário n° 2 - Beneficiários dos Serviços de Psicologia - UFRPE, referente à avaliação do serviço de apoio psicológico da UFRPE, possui como universo amostral 71 estudantes assistidos, atendidos entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 56% de adesão ao questionário, resultado de 40 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023.
- O questionário n° 3 - Beneficiários dos Serviços de Pedagógico - UFRPE, referente à avaliação do serviço de apoio pedagógico da UFRPE, possui como universo amostral 114 estudantes assistidos, entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 41% de adesão ao questionário, resultado de 47 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023.

Assim, neste trabalho foi aplicado, no que se refere à gestão do processo de Assistência Estudantil na UFRPE:

a) Estudo da legislação interna e externa referente ao tema, Instruções normativas da CGU, Jurisprudência e Acórdãos Tribunal de Contas da União;

b) Em paralelo às ações anteriormente descritas, foram emitidas Solicitações de Auditoria (SAs), objetivando a disponibilização de documentos, a captação de justificativas e/ou esclarecimentos necessários quanto a possíveis inconsistências verificadas;

c) Análise documental nos arquivos fornecidos pelos gestores da PROGESTI/UFRPE, STD/IPÊ, DQV/UFRPE. Verificando a conformidade dos mesmos com as normas aplicáveis ao tema;

d) Através da aplicação de questionários foram coletadas informações e sugestões dos estudantes beneficiados, assim como as suas avaliações em quesitos e níveis pré estruturados acerca dos seguintes programas:

a) Serviços de apoio psicológico e pedagógico;
b) Aspectos gerais da estrutura, serviços de internet, salas para estudos, salas de informática e acessibilidade nas residências estudantis Luiz Gonzaga, Samyr Pessoa e na nova residência feminina que ainda não foi inaugurada.

Durante a execução da atividade não foram constatadas limitações/restrições ao andamento da atividade, no entanto o gestor solicitou prorrogação de prazos em algumas de suas respostas para as solicitações de auditoria. Esse fato fez com que a equipe de auditoria ficasse com um prazo apertado para a confecção do relatório preliminar.

RESULTADOS DOS EXAMES

1. Resultado da TSG, em 2022, abaixo da meta estabelecida no PDI, porém com dados incompletos; Taxa de Retenção e Evasão referente a 2022 apresentadas após reunião de busca conjunta.

Foi analisado o resultado dos indicadores da Taxa de Retenção e Evasão e a TSG da UFRPE, referente ao período de 2022. Diante disso, o objetivo da análise foi buscar saber se os resultados dos indicadores em questão contemplavam a conformidade com as metas estabelecidas no PDI UFRPE 2021 -2030 - META 2022, objetivo 45, "Alcançar 80% na TSG–AE e Diminuir para 12,5% e 3,0% as taxas de retenção e evasão da AE (Assistência Estudantil)". Sendo assim, de modo a evidenciar os elementos probatórios, foi realizada uma análise documental, obtendo-se o Relatório de Gestão de 2022 e a Solicitação de Auditoria n° 05 como as principais fontes de evidências de auditoria.

Dessa forma, foram evidenciados os achados de auditoria, destacando-se que o resultado da TSG AE, em 2022, foi de 70%, porém com dados incompletos, retratando apenas a situação da SEDE da UFRPE e da Unidade Acadêmica de Serra Talhada - UAST. Além disso, abaixo da meta estabelecida no PDI vigente, que era de 80%. Diante desse fato, a justificativa do gestor, conforme Relatório de Gestão 2022 - Meta 17 - Meta parcialmente atingida (+ 50%) em 2022, é devido ao atraso nos semestres letivos regulares (em decorrência da pandemia), uma vez que a TSG AE foi calculada como referência o ano letivo de 2021. Ademais, além da descrição dos efeitos negativos da pandemia, houve o esclarecimento de que não foi possível calcular a TSG AE na UACSA por não haver disponibilidade de Servidor(es) com atribuição para realizar essa atividade. Ao passo que na UABJ, ainda não há egressos.

Já em relação às Taxas de Retenção e Evasão AE, referente ao mesmo período (2022), no momento dos testes de auditoria, não foram apresentadas. Assim, o setor apresenta como justificativa, segundo a resposta a SA n° 05, pergunta 01**,** empecilhos provenientes da transição entre sistemas implantados, do SIG@ para o SIGAA. No entanto, o gestor não apresentou a metodologia/métrica que será implantada, assim como um prazo ou plano de ação para essas adequações.

Nota-se que os principais efeitos decorrentes da não integridade desses indicadores podem refletir no não alcance das metas do PDI UFRPE, além de que o resultado da TSG-AE com dados incompletos e a ausência do cálculo da Taxa de Retenção e Evasão AE pode dificultar a

tomada de decisão na gestão dos programas de assistência estudantil, tudo isso resultando em dificuldades no cumprimento dos objetivos do PNAES.

Por conseguinte, observamos a oportunidade de melhoria por meio da indicação de servidor (es) responsáveis pelo levantamento das informações nas unidades acadêmicas de Serra Talhada - UAST e Belo Jardim- UABJ, que irão subsidiar a confecção das taxas de retenção, evasão e TSG -EA 2.

Após a reunião de busca conjunta de soluções, realizada com os gestores da Progesti no dia 06/02/2024, foram fornecidas novas informações que complementam as análises acerca do achado em tela. As mesmas também foram encaminhadas por e-mail pela PROGESTI.

O setor informa que, atualmente, o técnico de informática da PROGESTI tem realizado a TSG e Taxa de Retenção e Evasão da Assistência Estudantil de forma informatizada. Foram apresentados os resultados de diversos indicadores relativos aos resultados dos semestres letivos de 2022, os quais podem ser visualizados no Relatório de Gestão de 2023 (http://www.progesti.ufrpe.br/br/node/1030).

O setor informou também que a TSG e a Taxa de Retenção da UABJ só poderão ser realizadas após a integralização da primeira turma, ou seja, em 2027.1.

Com isso, concluímos que o achado em tela será discriminado como informação no presente relatório de Auditoria, pois com essas novas informações o gestor demonstra que está realizando o acompanhamento desses indicadores, contribuindo para o planejamento e tomada de decisão da gestão.

2. A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Programas de Assistência Estudantil não contempla a percepção dos usuários acerca de diversas variáveis específicas de cada programa.

Foi analisado se os resultados das pesquisas de satisfação do usuário estão sendo publicados e utilizados para melhorias dos programas e ações desenvolvidas pela PROGESTI. Obteve-se como critério base o macroprocesso presente no Manual de Processos e Procedimentos da PROGESTI - 8 macroprocesso: Avaliação; 8.1.1 Avaliação da satisfação dos usuários. Assim, como forma de subsidiar os achados de auditoria foi realizada uma análise no relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2021, o mais recente até então, com o intuito de captar informações sobre os programas de assistência estudantil e como os estudantes avaliam tais serviços prestados pela PROGESTI.

Dessa forma, foi identificado que a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Programas de Assistência Estudantil é realizada a cada dois anos e que há de fato a devida publicação. No entanto, percebe-se que a Pesquisa de Satisfação dos Usuários publicada em 2021, a mais recente e com dados do ano de 2020, não contempla a percepção dos usuários acerca de diversas variáveis específicas de cada programa. O gestor informou que a pesquisa com dados do ano 2022 está em fase de sistematização dos dados pela equipe de comissão.

A pesquisa de 2021 objetivou conhecer o perfil dos usuários, os possíveis impactos da política na trajetória acadêmica. Obteve-se com isso, o levantamento de variáveis a nível macro, como o perfil dos estudantes beneficiários, localização geográfica, dentre outros com características mais gerais. No entanto, essa avaliação não contempla a percepção dos usuários acerca de diversas variáveis específicas de cada programa, a nível micro, bem como sugestões de melhorias desses programas.

Portanto, uma abordagem com a avaliação de variáveis mais específicas de cada programa, irá contribuir para o atendimento das metas do PNAES, ao passo que aproxima mais seus resultados das demandas dos usuários finais, contribuindo para tomada de decisões gerenciais.

Devido a isso, o principal efeito da avaliação voltada apenas a nível macro é uma percepção global do perfil dos estudantes assistidos. Tal evidência é importante para tomada de decisões, no entanto, avaliar a satisfação dos usuários perpassa pela oportunidade de levantar informações sobre a qualidade dos programas e serviços ofertados pela PROFESTI. Nessa perspectiva, observa-se que averiguar a avaliação qualitativa dos programas de assistência estudantil é de suma importância, uma vez que a percepção do usuário final torna-se uma informação valiosa para agregar valor às ações gerenciais preventivas e corretivas.

Desse modo, ficou evidente que a não percepção de variáveis específicas de cada programa a nível micro não são avaliadas, assim como sugestões de melhorias desses programas não são levantadas, atribuindo a isso dificuldades no cumprimento dos objetivos do PNAES.

Portanto, observamos oportunidade de melhorias no processo de avaliação dos diversos programas realizados pela PROGESTI, por meio da implementação de uma abordagem com a avaliação de variáveis mais específicas de cada programa, o que irá ajudar no atendimento das metas do PNAES, ao passo que aproxima mais seus resultados das demandas dos usuários finais, contribuindo para tomada de decisões gerenciais.

Após a reunião de busca conjunta de soluções, realizada com os gestores da Progesti no dia 06/02/2024, foram fornecidas novas informações que complementam as análises acerca do achado em tela. As mesmas também foram encaminhadas por e-mail pela PROGESTI.

O Setor informou que na última Pesquisa de Satisfação, realizada em 2022, contemplou questões específicas sobre os programas a exemplo de:

11. Por qual (is) Programa (s) você é assistido(a)?
11.a Se for do seu interesse, justifique a importância desses programas.
12. Qual a sua avaliação em relação ao programa pelo qual você é assistido(a)?
12.a Se for do seu interesse, justifique a resposta da pergunta 12.

A PROGESTI também informou que irá considerar os apontamentos da Auditoria Interna na elaboração do próximo Relatório Final da Pesquisa, a qual será realizada no segundo semestre de 2024.

Com isso, concluímos que o achado em tela será discriminado como informação no presente relatório de Auditoria, pois com essas novas informações o gestor demonstra seu processo de Avaliação de Satisfação dos Usuários vem contemplando em sua metodologia a percepção de alguns aspectos e variáveis específicas de cada Programa de Assistência Estudantil. Somado a isso, irá incrementar seus próximos levantamentos com mais questões específicas como orientado pela Auditoria Interna.

3. No Relatório de Satisfação dos Usuários não há avaliação específica quanto ao serviço de apoio pedagógico e psicológico. Ademais, há oportunidade de melhorias no serviço de apoio psicológico e pedagógico.

Foi analisado se a assistência psicológica e pedagógica fornecida pela assistência estudantil tem sido avaliada positivamente pelos beneficiários assistidos. Para tanto, foi utilizado como critério o macroprocesso avaliação presente no Manual de Processos e Procedimentos da PROGESTI - 8 macroprocesso: avaliação; 8.1.1 Avaliação da satisfação dos usuários. Sendo assim, foi analisado o relatório de Pesquisa de Satisfação de 2021.

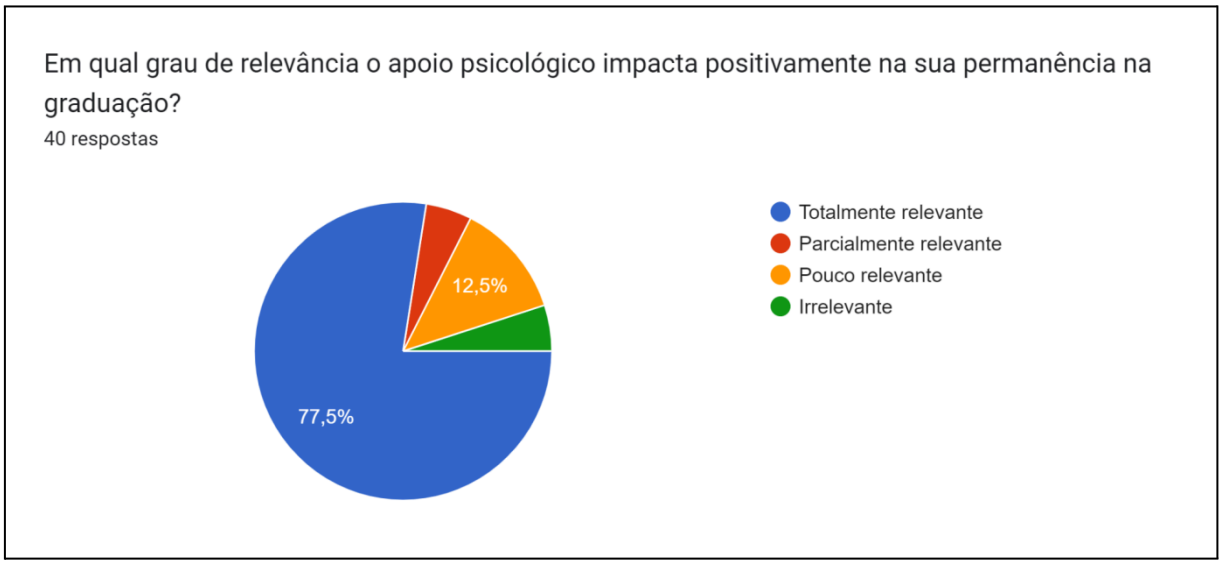
Percebe-se que a Pesquisa de Satisfação de 2021 objetivou conhecer o perfil dos usuários, os possíveis impactos da política na trajetória acadêmica. Obteve-se com isso, o levantamento de variáveis a nível macro, como o perfil dos estudantes beneficiários e localização geográfica dentre outras variáveis gerais. Com isso, a mesma não apresenta avaliação qualitativa específica quanto aos serviços de apoio psicológico e pedagógico.

Com isso, de modo complementar, para dar suporte aos testes de auditoria, foram aplicados dois questionários, da seguinte forma: Um específico para avaliar o apoio psicológico (questionário n° 2) e o outro para avaliar o apoio pedagógico (questionário n° 3). Esses questionários foram aplicados com os estudantes assistidos com o intuito de avaliar a percepção desses usuários quanto ao serviço psicológico e pedagógico prestado pela PROGESTI.

O questionário n° 2 - Beneficiários dos Serviços de Psicologia - UFRPE, referente à avaliação do serviço de apoio psicológico da UFRPE, possui como universo amostral 71 estudantes assistidos, atendidos entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 56% de adesão ao questionário, resultado de 40 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023. Já o questionário n° 3 - Beneficiários dos Serviços de Pedagógico - UFRPE, referente à avaliação do serviço de apoio pedagógico da UFRPE, possui como universo amostral 114 estudantes assistidos, entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 41% de adesão ao questionário, resultado de 47 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023.

A seguir, detalham-se as questões e os resultados dos questionários aplicados, apresentados através de gráficos para melhor visualização, acompanhados das análises para cada ponto abordado.

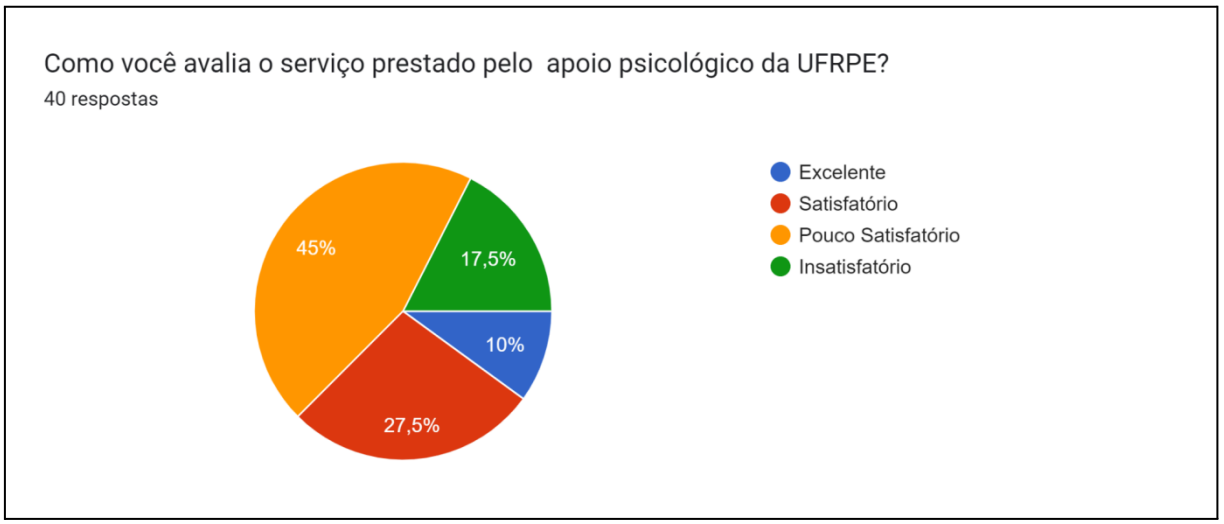
Gráfico 1 - Relevância do apoio psicológico



Fonte: Questionário n° 2 aplicado pela Audin

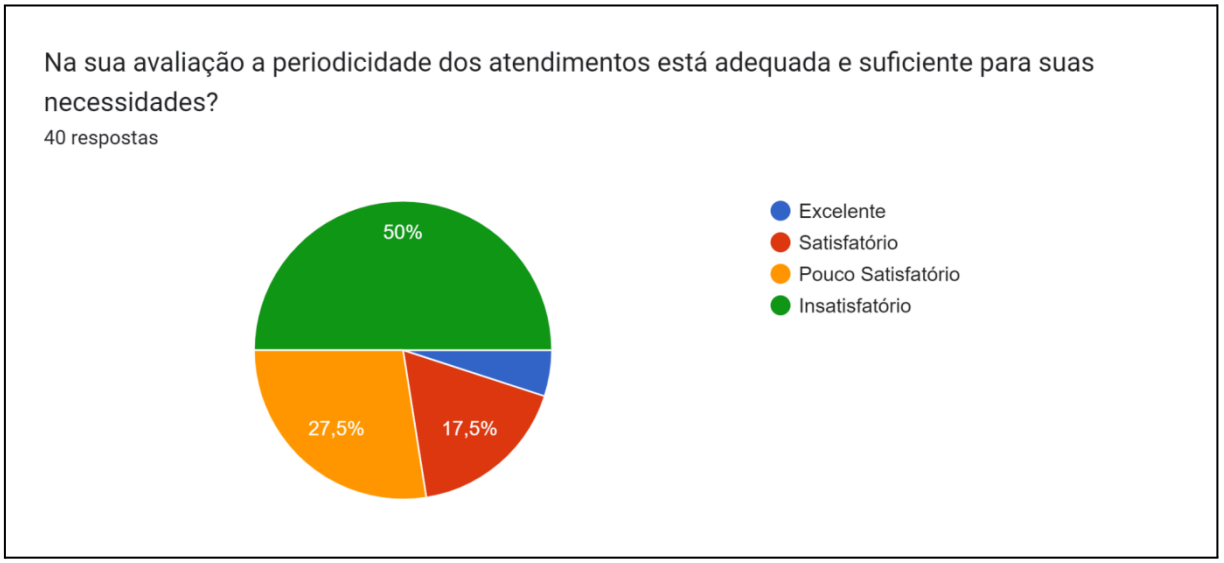
Os resultados dos questionários para avaliação do serviço psicológico expressam a relevante importância do apoio psicológico para a permanência e desenvolvimento acadêmico desses estudantes.

Gráfico 2: Avaliação do apoio psicológico



Fonte: Questionário n° 2 aplicado pela Audin

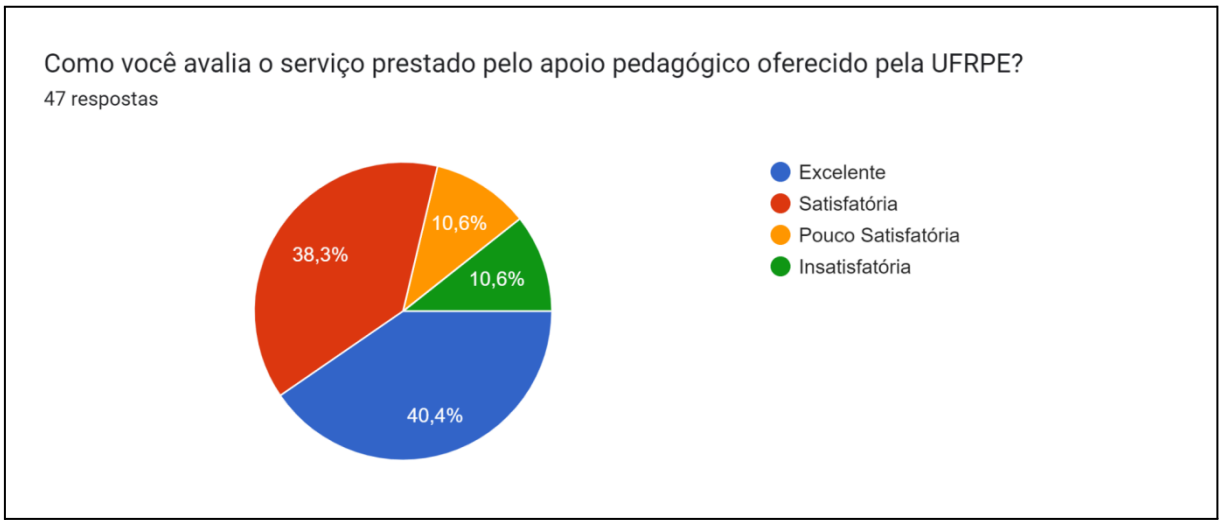
Gráfico 3: Periodicidade de atendimento do serviço psicológico



Fonte: Questionário n°2 aplicado pela Audin

Os resultados da avaliação apontam fragilidades do programa no tocante ao serviço prestado, principalmente no quesito divulgação e atendimento, com o atendimento sendo avaliado como pouco satisfatório por 45%, e 27,5 % insatisfatório. Ao passo que a periodicidade do atendimento resultou em 50% insatisfatório e 27,5% como pouco satisfatório.

Gráfico 4: Avaliação do apoio pedagógico



Fonte: Questionário n° 3 aplicado pela Audin

Em relação ao apoio pedagógico, os resultados demonstram o serviço prestado 40% como excelente e 38,3% como satisfatório. Acerca desse serviço, a sobrecarga dos profissionais e o tempo de espera foram pontos negativos apontados pelos estudantes avaliados.

As principais consequências detectadas por causa das fragilidades do apoio psicológico e pedagógico são: a dificuldade de acesso aos serviços de psicologia e pedagogia por parte dos estudantes residentes; a diminuição no desempenho acadêmico; o risco de piora nas condições emocionais dos estudantes assistidos; avaliações negativas dos serviços por parte dos beneficiários; e risco de piora dos indicadores de retenção e evasão EA.

Consequentemente, observamos oportunidade de melhorias no processo dos serviços de apoio psicológico e pedagógico, por meio de um plano para contratação de novos servidores profissionais das áreas de Psicologia e Pedagogia, em quantitativo adequado, para a criação de equipe multidisciplinar, com o objetivo de atender às necessidades da PROGESTI.

4. A PROGESTI não apresenta estudo ou plano de ação para mitigar o descompasso entre os resultados dos editais e o calendário acadêmico, bem como não aborda esse fato nos seus relatórios internos.

Foi analisado se o descompasso entre os resultados dos editais e o início do calendário acadêmico contribui para o aumento nas taxas de retenção e evasão na Universidade.

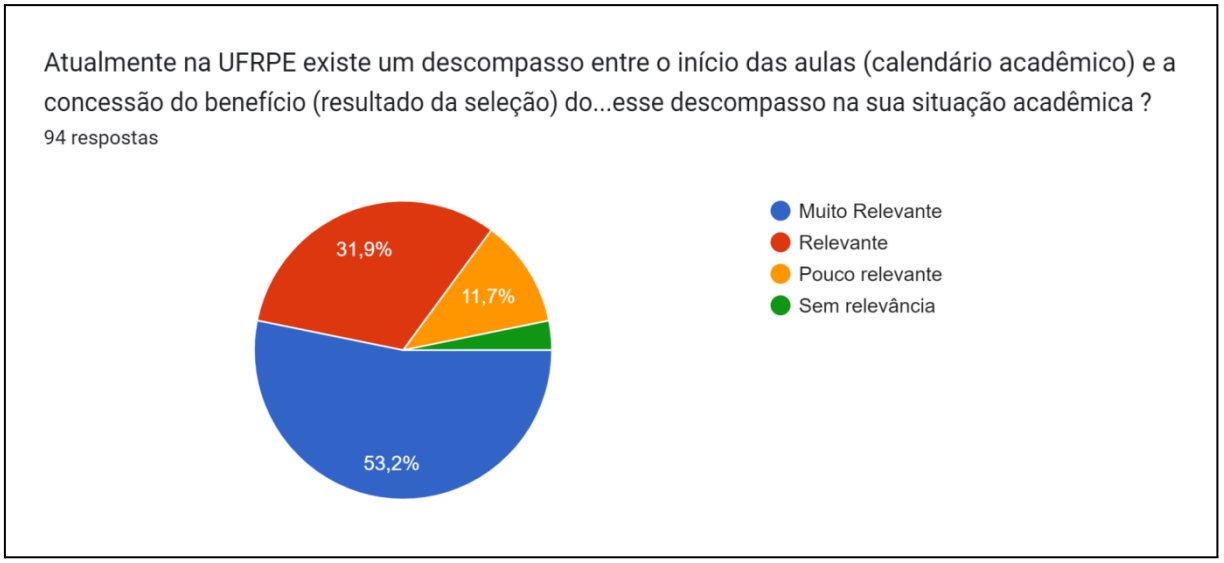
Observa-se que foi utilizado como critério o macroprocesso avaliação presente no Manual de Processos e Procedimentos da PROGESTI - 8 macroprocesso: avaliação; 8.1.1 Avaliação da satisfação dos usuários. Assim, foi analisado o relatório de Pesquisa de Satisfação de 2021. No entanto, como o mesmo não apresenta evidências sobre o tema em questão, de modo alternativo para subsidiar elementos para o achado de auditoria, foi aplicado um questionário de auditoria (questionário n° 1) aos estudantes residentes, como forma de diagnosticar os efeitos do descompasso entre os editais e o início do calendário acadêmico na rotina acadêmica desses estudantes.

Além disso, de modo geral, a PROGESTI não apresentou diagnóstico sobre os impactos do descompasso entre o resultado dos editais e o calendário acadêmico referente aos possíveis efeitos nas taxas de evasão, retenção e TSG.

Acerca do questionário n° 1 - Beneficiários do Programa de Residência Universitária para a Graduação (PRUG) - A UFRPE possui como universo amostral 138 estudantes assistidos, usuários do programa entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 68% de adesão ao questionário, resultando em 94 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023.

A seguir, detalham-se as questões e os resultados dos questionários aplicados, apresentados através de gráficos para melhor visualização, acompanhados das análises para cada ponto abordado.

Gráfico 5: Descompasso entre o início das aulas e a concessão do Benefício - PRUG

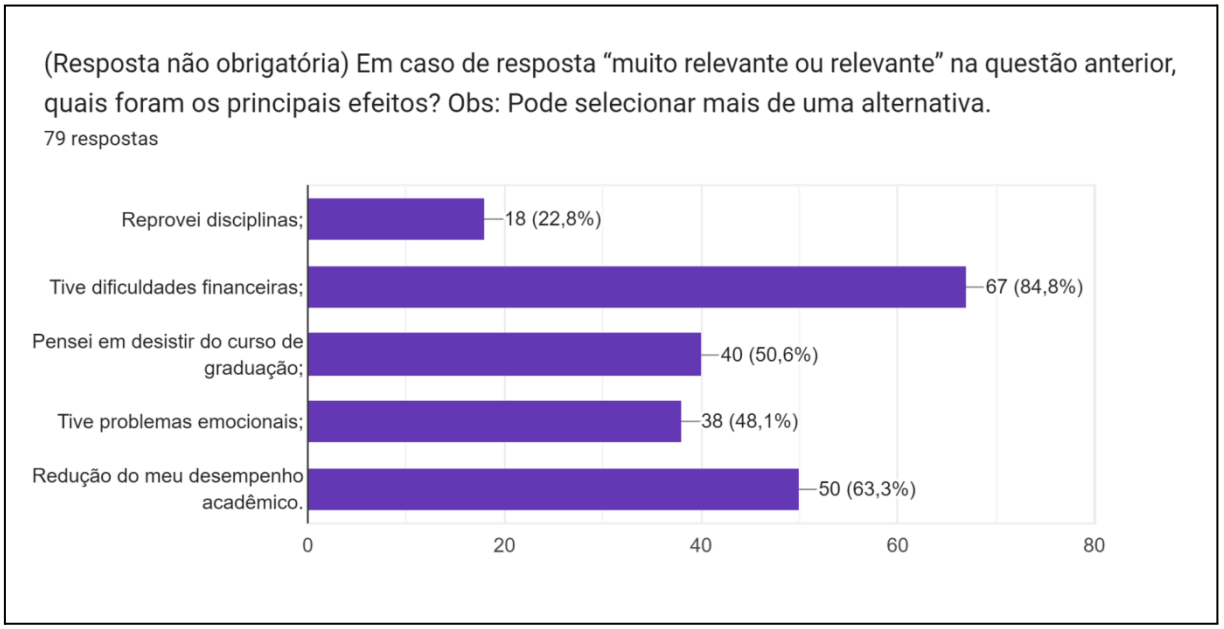


Fonte: Questionário n° 1 Aplicado pela Audin

A partir da aplicação desse questionário, ficou constatado que o descompasso entre o início das aulas (calendário acadêmico) e a concessão do benefício (resultado da seleção) do PRUG

acaba por impactar negativamente 85,1% dos estudantes residentes. Como resultado, 53% afirmaram que é “muito relevante” essa questão do descompasso, ao passo que 31% descrevem como “relevante” esses efeitos.

Gráfico 6: Consequências do descompasso



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela audin

Dentre aqueles que responderam como “muito relevante” e “relevante”, 84% afirmaram que “tiveram dificuldades financeiras”, ao passo que 63,3% confirmaram que tiveram “redução no desempenho acadêmico” e 50,3% “pensaram em desistir do curso”. Com isso, o problema tem um fator de risco elevado e pode afetar negativamente as taxas de retenção e evasão dos AE (Assistência Estudantil) na UFRPE.

Dessa forma, os principais efeitos desse contexto refletem em benefícios concedidos em descompasso com o início do calendário acadêmico e estudantes temporariamente em condições críticas para permanecerem em atividade na UFRPE.

Conforme o Questionário n° 1, dentre aqueles estudantes que consideraram o descompasso como “muito relevante” ou “relevante”, levantaram-se as principais consequências na vida dos estudantes residentes devido a: disciplinas reprovadas (22,8%); dificuldades financeiras (84,8%); problemas emocionais (48,1%); redução do desempenho acadêmico (63,3%); e desejo de desistir do curso (50,6%).

Observamos oportunidade de melhorias, no processo de concessão dos benefícios, por meio de um plano de ação, ou instrumento administrativo/normativo mais adequado, o qual garanta que o resultado das seleções dos programas de assistência estudantil seja divulgado

até o início do calendário acadêmico. Por meio do questionário aplicado ficou evidenciado que esse descompasso expõem os estudantes a situações críticas, as quais têm efeitos negativos diversos em seu desempenho acadêmico, elevando os riscos relacionados a uma piora nas taxas de retenção, evasão e TSG AE na UFRPE.

Após a reunião de busca conjunta de soluções, realizada com os gestores da Progesti no dia 06/02/2024, foram fornecidas novas informações que complementam as análises acerca do achado em tela. As mesmas também foram encaminhadas por e-mail pela PROGESTI.

O gestor informa que o descompasso deve-se a alteração do calendário acadêmico em virtude da pandemia da COVID-19, que a Universidade instituiu dois PLE (Período Letivo Excepcional), os quais não havia obrigatoriedade de matrícula, que impactou no atraso dos sucessivos semestres letivos, desencadeando no cancelamento do semestre letivo de 2023.2, sendo possível assim a normalização a partir de 2024.1.

O mesmo esclarece que a inscrição nos processos seletivos da PROGESTI é realizada diretamente no SIGAA, só sendo possível a partir da concretização da matrícula.

Com isso, o gestor justifica que só a partir da matrícula no SIGAA o estudante "de fato" poderá se candidatar aos programas de assistência estudantil. Ficando essa questão do descompasso com resolutividade além das suas atribuições, necessitando de ações complexas, pois seria preciso modificar o calendário acadêmico, além de questões legais acerca da relação "de fato" entre o estudante e a Universidade.

Portanto, concluímos que o achado em tela será discriminado como informação no presente relatório de Auditoria.

5. A residência Luiz Gonzaga funcionando com a ocupação abaixo da sua capacidade total, o que pode gerar demanda reprimida mesmo com vagas disponíveis no processo de seleção PRUG-UFRPE.

Foi analisado se as vagas disponibilizadas pela PROGESTI para residência estudantil têm sido suficientes para a demanda desse programa de assistência. Sendo assim, o critério estabelecido foi o Objetivo 45, do PDI/UFRPE 2021-2030 - meta 2022: "Priorizar o atendimento para reavaliação de benefícios para discentes em situação de agravo socioeconômico que comprometa o desempenho acadêmico". Dessa forma, a análise foi

canalizada para identificar a capacidade de vagas disponíveis no Programa de Residência Universitária para Graduação - PRUG, na unidade da Sede Dois Irmãos, no período 2022 e 2023, e suas respectivas demandas reprimidas. Para isso, obteve-se como fonte das evidências de auditoria as Solicitações de Auditoria n° 03 e 05.

A partir da análise de auditoria, o gestor informa, conforme resposta à SA n° 05**,** que a demanda reprimida do PRUG, na Sede Dois Irmãos, em 2022, foi de 7 estudantes. Já em 2023, esse número foi de 15 estudantes. No tocante à ampliação das vagas na residência estudantil na UFRPE, a PROGESTI informa, segundo Resposta à SA n° 05, que as vagas do PRUG são ofertadas de acordo com egressos do programa por uma questão de limite do orçamento e espaço do alojamento.

Atualmente (2023) na Sede da UFRPE estão sendo assistidos como residentes 138 estudantes. No entanto, a capacidade máxima na casa Luiz Gonzaga é de 160 estudantes, ao passo que uma nova casa feminina está em fase de finalização que irá ampliar mais as vagas disponibilizadas. Levando em consideração apenas o aspecto espaço físico, esses 15 estudantes em (2023) poderiam ser contemplados. Outros aspectos podem justificar a demanda reprimida, como questões relacionadas à capacidade da assistência social, por exemplo. Todavia, quanto a essas outras variáveis, a PROGESTI não apresentou um plano de ação para mitigar os efeitos da demanda reprimida do PRUG/UFRPE.

De acordo com os argumentos supracitados, podem-se inferir os seguintes efeitos: estudantes desassistidos com dificuldades de se manterem na graduação, podendo tal fato contribuir para o aumento da evasão e retenção; e residências universitárias funcionando abaixo da capacidade plena operacional.

Por conseguinte, observamos oportunidade de melhorias no processo de dimensionamento e ocupação das vagas nas residências estudantis, com planejamento da ocupação plena de sua capacidade para reduzir ao mínimo os casos de demanda reprimida do PRUG/UFRPE.

Após a reunião de busca conjunta de soluções, realizada com os gestores da Progesti no dia 06/02/2024, foram fornecidas novas informações que complementam as análises acerca do achado em tela. As mesmas também foram encaminhadas por e-mail pela PROGESTI.

O gestor informou que a capacidade plena das Residências Universitárias não é utilizada para permitir que, no próximo semestre letivo, seja possível absorver os ingressantes que demandem das respectivas vagas. Trata-se, portanto, de uma estratégia de gestão, para sempre oportunizar vagas em todos os semestres letivos (governança).

Portanto, com o complemento desta informação, concluímos que o achado em tela será discriminado como informação no presente relatório de Auditoria.

6. O apoio psicológico e pedagógico com baixas avaliações por parte dos estudantes beneficiados residentes.

Foi analisado se o apoio pedagógico e psicológico nas residências têm sido avaliado positivamente pelos residentes, contribuindo, com isso, para a integridade física e mental dos beneficiários. Obteve-se assim como critério o macroprocesso avaliação, presente no Manual de Processos e Procedimentos da PROGESTI - 8 macroprocesso: avaliação. Desse modo, para subsidiar os exames de auditoria, foi encaminhada Solicitação de Auditoria nº 08, além de aplicação de questionário com os estudantes assistidos. Constata-se, segundo a resposta a SA n° 08, pergunta 1 - "a"**,** que a PROGESTI é o órgão responsável pela assistência ao discente da UFRPE e que atualmente o setor possui dois Psicólogos, um na Sede e outro na UAST. O Psicólogo da Sede está afastado para qualificação "Doutorado". Em virtude da ausência, o DQV atendeu solicitação da PROGESTI para disponibilizar uma profissional de psicologia como referência para atendimento de discentes. Acerca do serviço pedagógico, consta na página da PROGESTI um Pedagogo disponível.

Na percepção dos estudantes residentes, conforme o questionário n° 1 de auditoria, a avaliação da disponibilidade do apoio pedagógico e psicológico oferecido pela PROGESTI revela-se com 39,4% em nível "Insatisfatório", 19,1% em nível "Pouco satisfatório" e 36,2% em nível "Satisfatório". Com isso, 58% dos estudantes residentes avaliaram essa disponibilidade abaixo do desejável.

Dessa forma, a quantidade insuficiente de profissionais na área de psicologia e pedagogia pode resultar em consequências negativas, como a dificuldade de acesso aos serviços por parte dos estudantes residentes, a diminuição no desempenho acadêmico, o risco de piora nas condições emocionais dos estudantes residentes, avaliações negativas dos serviços por parte dos beneficiários, risco de piora dos indicadores de retenção e evasão EA, dentre outros.

Como resultado, observamos oportunidade de melhorias no processo dos serviços de apoio psicológico e pedagógico aos estudantes residentes, por meio da criação de uma estrutura específica e multidisciplinar de apoio ao discente. Dessa forma, fica evidente a necessidade da contratação de novos servidores profissionais das áreas de Psicologia e Pedagogia, em quantitativo adequado e especialidade necessária, para viabilizar a formação de equipe multidisciplinar, com o objetivo de melhor atender às necessidades da PROGESTI.

Após reunião de busca conjunta, o gestor sugeriu incluir a profissão de Serviço Social na referida equipe multidisciplinar, com encaminhamento desta recomendação à Gestão Superior.

7. Oportunidade de melhorias nas Residências Universitárias, como aspectos estruturais, de segurança, preventivos, acessibilidade, fornecimento da Internet, estoque inadequado de botijões de gás e sistema de gás encanado inoperante e em depreciação.

Foi analisado se existe adequado serviço de manutenção relacionado às demandas de serviços de infraestrutura nas residências estudantis da UFRPE-SEDE. Nota-se que há como critério a RESOLUÇÃO nº 108/2016, no seu Art. 26, assim como o Manual de Processos e Procedimentos da PROGEST; 11. MACROPROCESSO: ACOMPANHAMENTO 11.1.2 Manutenção das residências.

Dessa forma, para subsidiar as evidências de auditoria, foi aplicado o questionário de auditoria n° 1, além da inspeção física nas residências universitárias da Sede Dois Irmãos, em que as evidências estão documentadas por meio do relatório fotográfico, e encaminhamento das solicitações de Auditoria n° 06 e 07.

De modo global os achados de auditoria evidenciam alguns pontos para melhorias, como acessibilidade, salas de informática desativadas e com uso diverso da sua finalidade, móveis desmontados, eletrodomésticos particulares abandonados e sem controle comprovado da entrada nas residências, estoque inadequado de botijões de gás e sistema de gás encanado nunca utilizado. Ademais, o serviço de internet foi avaliado negativamente pelos estudantes, conforme o questionário de auditoria n° 1. Acerca dessa questão a STD informou que na Residência Estudantil Luiz Gonzaga o acesso à internet é feito apenas por meio de rede cabeada e que existem projetos para melhorias, mas que dependem de recursos orçamentários.

Os principais achados evidenciados pela Inspeção Física, na Casa Luiz Gonzaga foram:

- Salas de informática desativadas e com seus espaços utilizados para funções diferentes da sua finalidade;
- Serviço de internet ineficiente;

- Sistema de gás de cozinha encanado nunca utilizado, desativado, sem manutenção e em processo de depreciação, dois cilindros grandes de gás de cozinha nunca utilizados, sem manutenção, expostos e em processo de ferrugem e depreciação;
- Grande estoque com botijões de gás de cozinha na escadaria de acesso ao telhado 34 (trinta e quatro) botijões, mais 05 (cinco) botijões de gás na sala de informática do térreo;
- Bens (Eletrodomésticos) sem utilidade, depreciados (geladeiras) e sem registro do patrimônio;
- Quatro fogões industriais depreciados localizados no térreo abaixo da rampa de acesso;
- Utilização de eletrodomésticos particulares (geladeiras, micro-ondas, roteadores) dentro dos quartos e sem comprovação de controles da entrada desses bens nas residências;
- Bens desmontados e sem uso (armários, cadeiras e mesas, em diversos locais);
- Extintores fora da validade;
- Quanto à acessibilidade: foram observadas rampas de acesso laterais, porém com grande extensão e inclinação bastante acentuada;
- Possui sistema de câmeras de segurança internas e externas, assim como sala de monitoramento.

Em relação à Casa Samyr Pessoa, observou-se que:

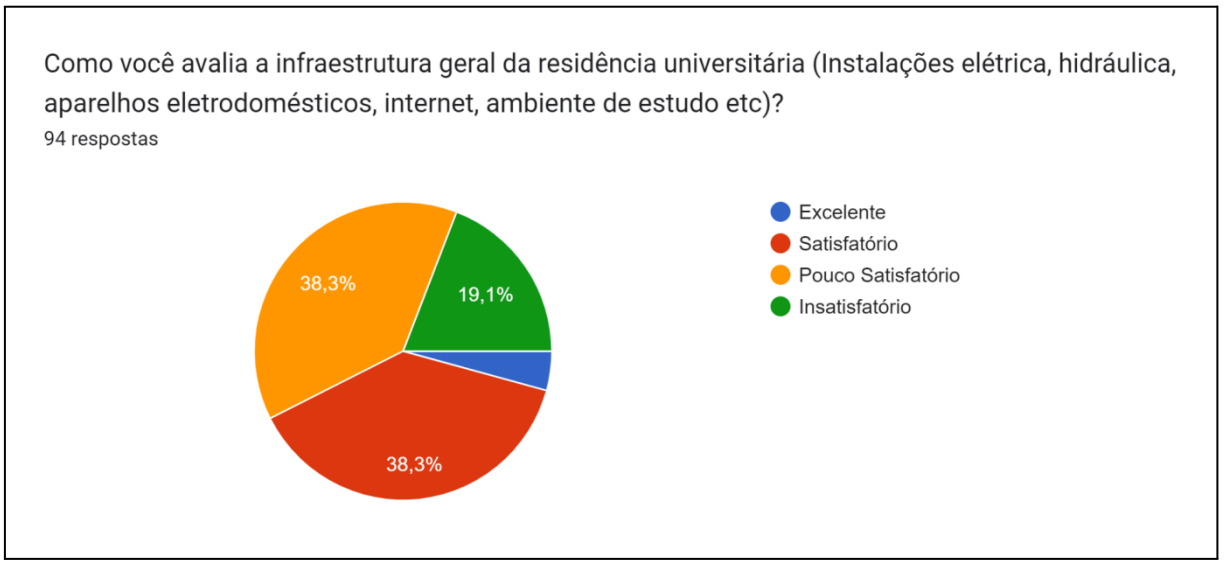
- Não há sala de estudo;
- Não há extintores de incêndio;
- Câmera de segurança apenas na parte externa, parte interna não possui;
- Quanto à acessibilidade: foi observada apenas uma barra de apoio no corredor principal, foi observado um banheiro adaptado para portadores de necessidades especiais, porém o mesmo estava desativado e sendo utilizado como apoio dos trabalhadores dos serviços gerais;
- Pontos de cupim no telhado;
- Banheiro sem o batente das cabines individuais.

Por fim, na Casa feminina destaca-se que ainda não se encontra em funcionamento. Na mesma, não foram identificadas câmeras de segurança. No quesito acessibilidade, foi observado um banheiro com instrumentos para pessoas com necessidades especiais, porém, não havia corrimão nos corredores com inclinação.

Destarte, no geral, pode-se concluir que as residências universitárias apresentam instalações elétricas, hidráulicas e banheiros aparentemente dentro das normalidades funcionais.

Somado a isso, foi aplicado o questionário n° 1 - Beneficiários do Programa de Residência Universitária para a Graduação (PRUG) - UFRPE. O universo amostral totaliza em 138 estudantes assistidos, usuários do programa entre o período de 2022 e 2023, dentre os quais, obteve-se 68% de adesão ao questionário, resultando em 94 respostas, coletadas no período de 17/11/2023 a 04/12/2023. Os principais meios de divulgação do questionário foram por meio dos sites oficiais da UFRPE, do Instagram da Progesti, dos grupos de Whatsapp e pelo envio de e-mails aos estudantes residentes. Além disso, infere-se que os resultados do questionário aplicado são provenientes das experiências dos estudantes assistidos.

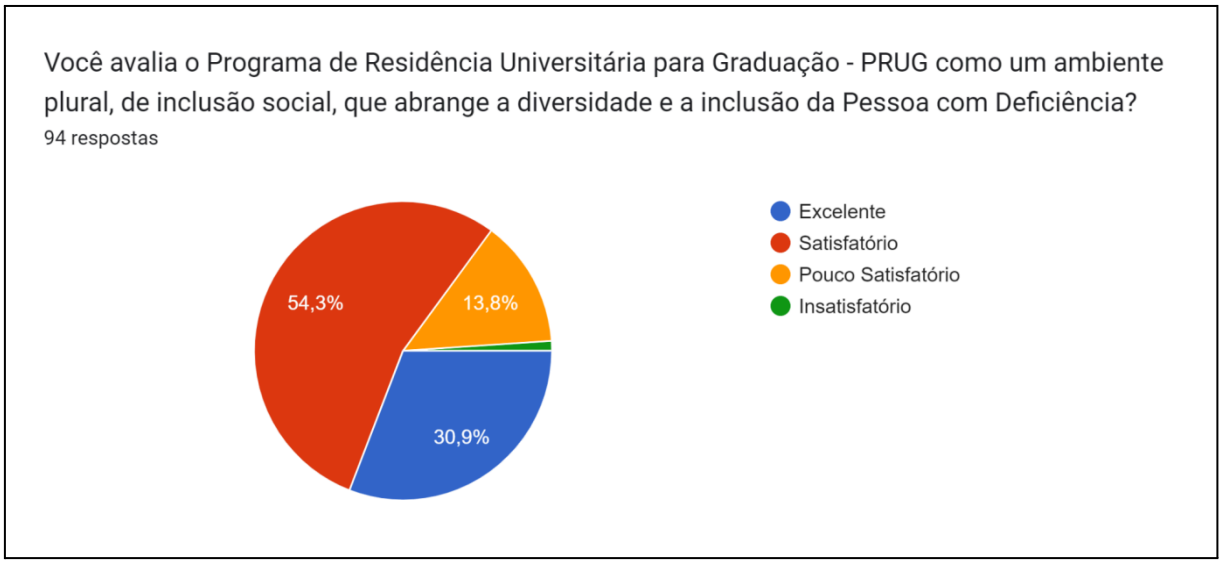
Gráfico 7: Avaliação da Infraestrutura das residências universitárias



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

A infraestrutura geral da residência universitária da UFRPE, quanto às instalações elétricas, hidráulicas, aparelhos eletrodomésticos, apresentou-se como regular. Tal fato fica evidente porque 38,3% dos usuários consideram satisfatório, outros 38,3% como pouco satisfatório, já os extremos, 4,3% excelente e 19,1% insatisfatório.

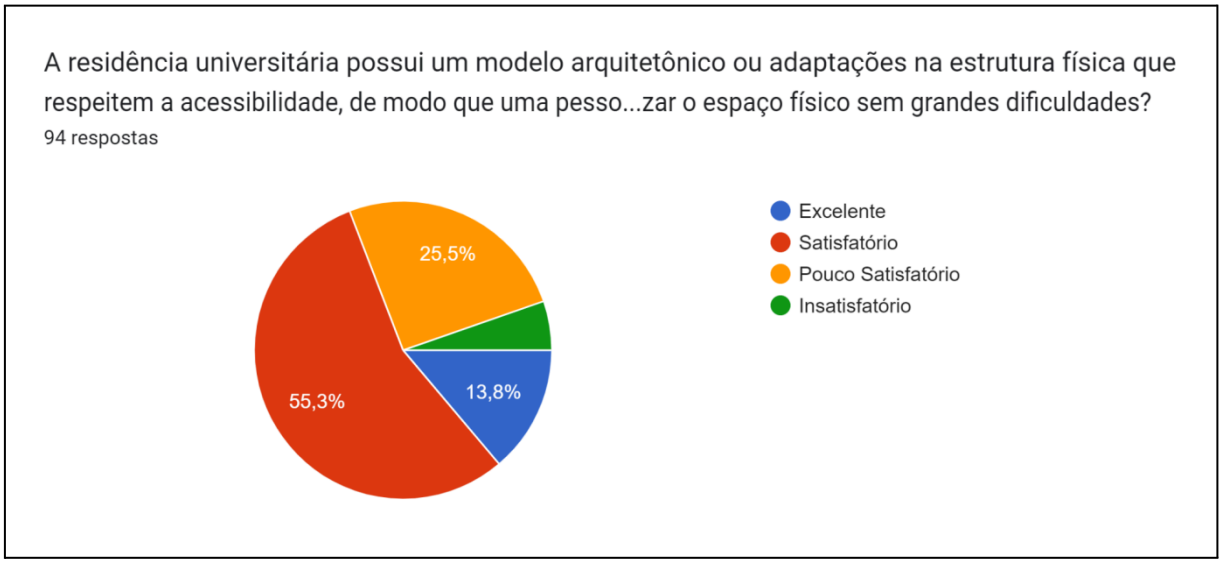
Gráfico 8: Avaliação do PRUG como um programa de inclusão social



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

Sendo assim, reforçam positivamente a avaliação da infraestrutura das residências, a concepção de um ambiente plural, de inclusão social, que abrange a diversidade e a inclusão da pessoa com deficiência. Outrossim, conforme a perspectiva dos estudantes, há um grau de excelência para 30,9% e satisfatório para 54,3%.

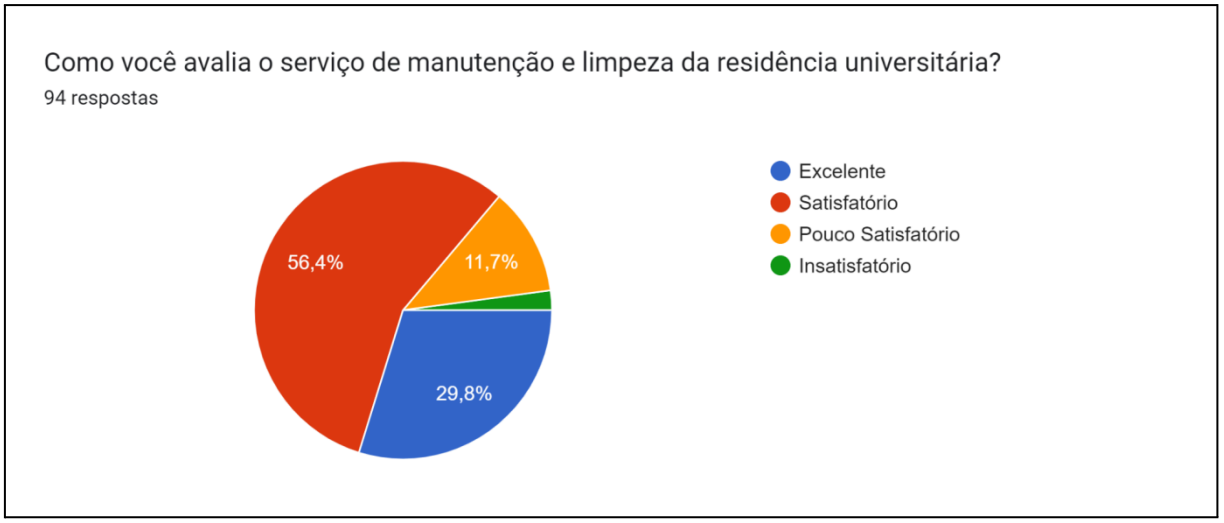
Gráfico 9: Avaliação da acessibilidade nas residências universitárias



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

Já o modelo arquitetônico que respeita a acessibilidade também foi bem avaliado apresentando 69,1% de relevância.

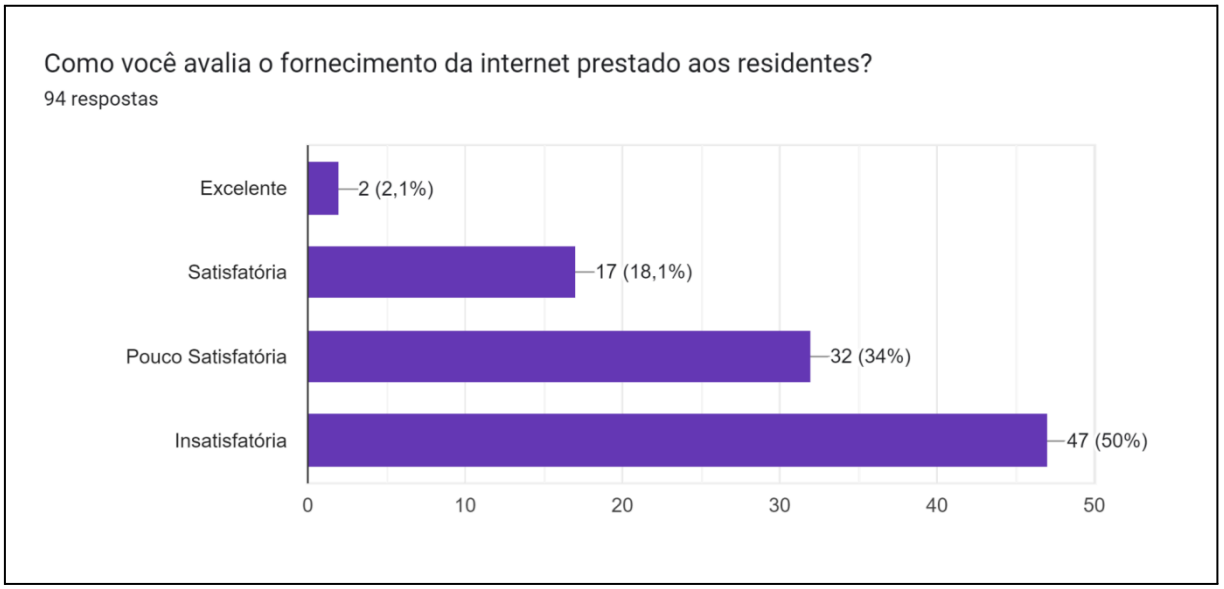
Gráfico 10: Avaliação da manutenção e limpeza da residência universitária



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

Por fim, a manutenção referente à limpeza das residências universitárias é excelente para 29,8% e para 56,4%, satisfatória.

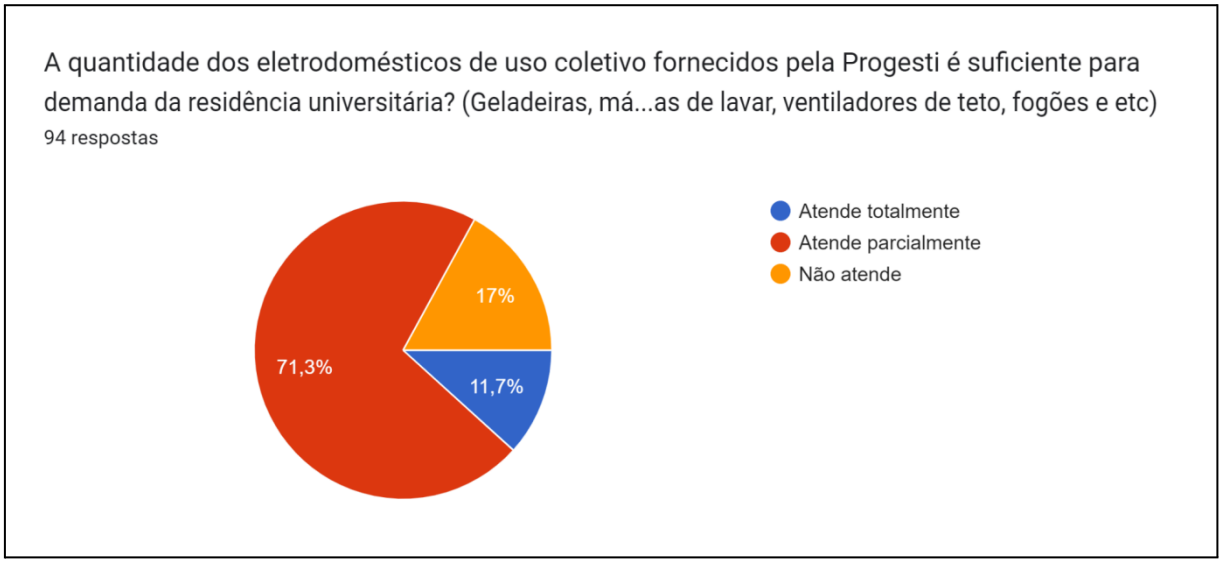
Gráfico 11: Avaliação do fornecimento da Internet



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

Por outro lado, na perspectiva dos estudantes, impacta negativamente na avaliação da infraestrutura da casa do estudante, principalmente, o fornecimento da internet, o qual há 84% de insatisfação.

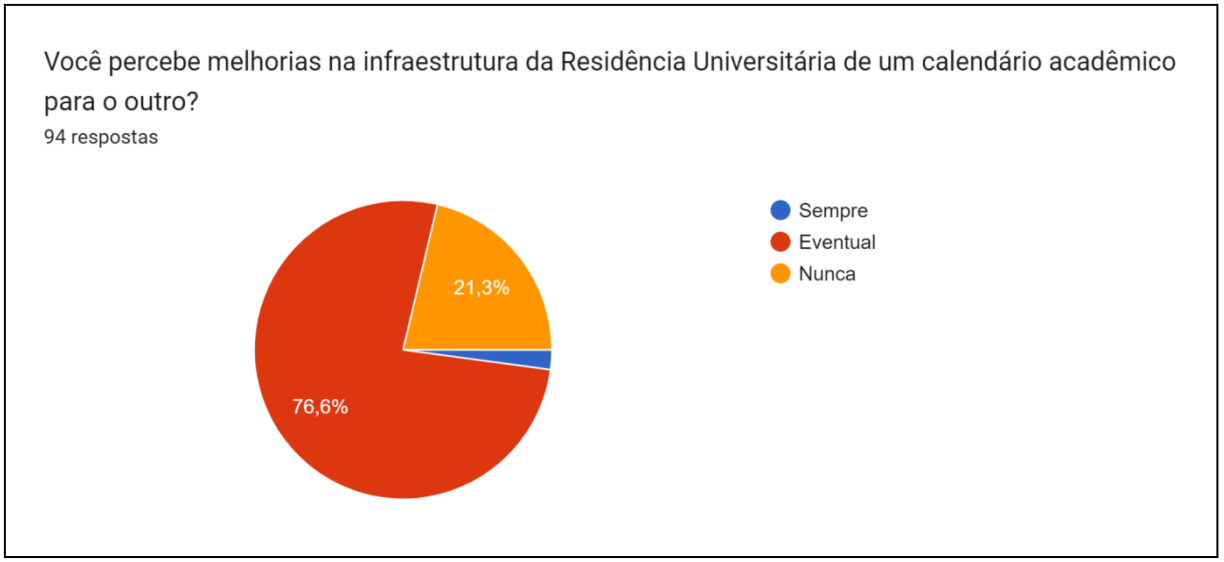
Gráfico 12: Suficiência da quantidade de eletrodomésticos fornecidos pela PROGESTI



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

Além disso, para 71,3% dos estudantes a quantidade de eletrodomésticos de uso coletivo fornecidos atende parcialmente a demanda dos usuários.

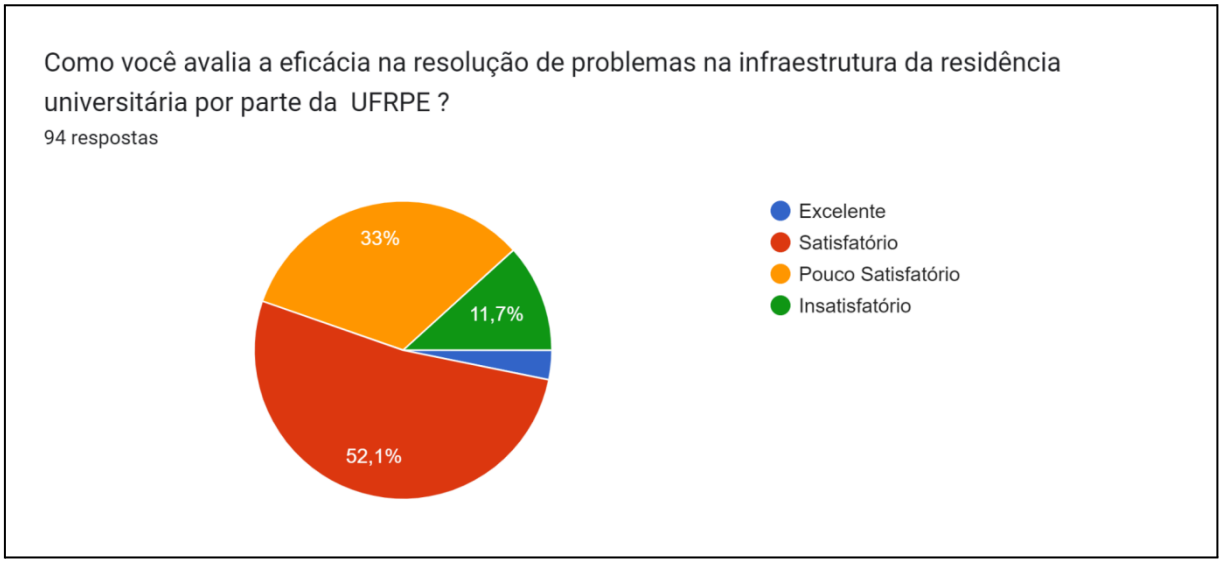
Gráfico 13: Melhorias periódicas na infraestrutura das residências universitárias



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela audin

No tocante a atuação da PROGESTI na promoção de melhorias nas residências universitárias de um calendário acadêmico para outro possui resultados negativos, avaliados como eventual para 76,6% dos estudantes e nunca para 21,3%.

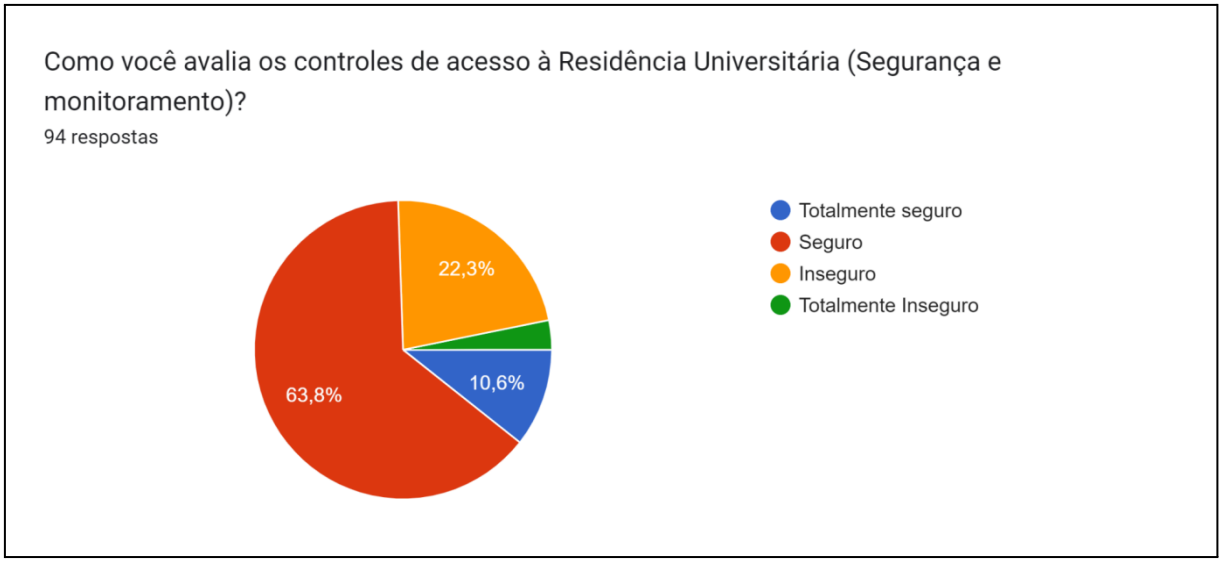
Gráfico 14: Eficácia na resolução de problemas eventuais na infraestrutura das residências universitárias



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

Em relação a eficácia na resolução de problemas de infra-estruturas nas residências universitárias por parte da UFRPE, foi avaliada como satisfatória para 52,1%, pouco satisfatório para 33% e insatisfatório para 11,7%.

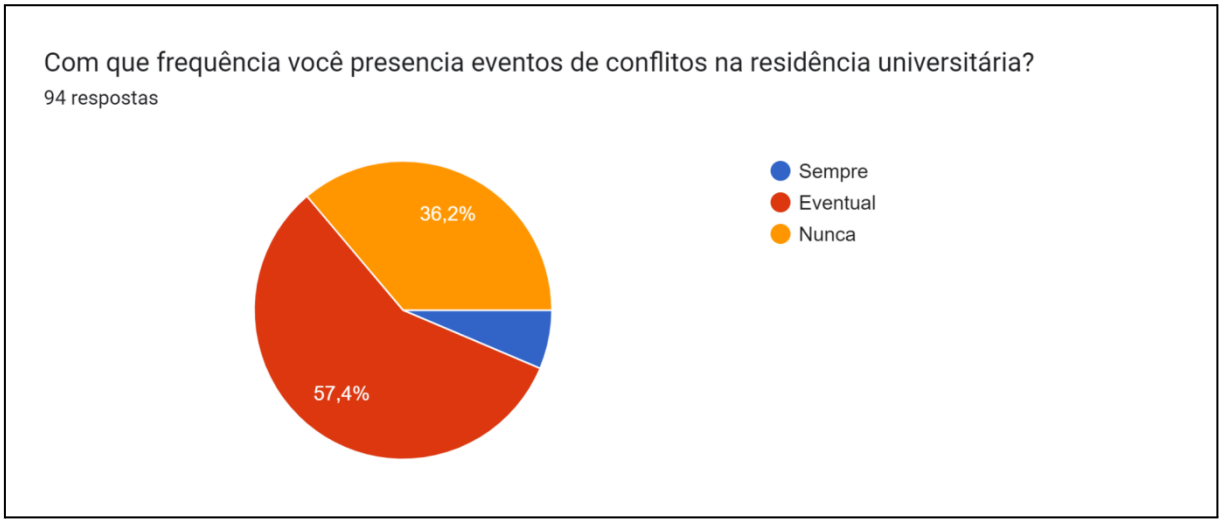
Gráfico 15: Avaliação dos controles de acesso às residências universitárias



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela Audin

No quesito segurança, os controles de acesso à Residência Universitária são bem avaliados por boa parte dos estudantes residentes, há para 74,4% algum grau de segurança, sendo para 10,6% totalmente seguro e para 63,8% seguro.

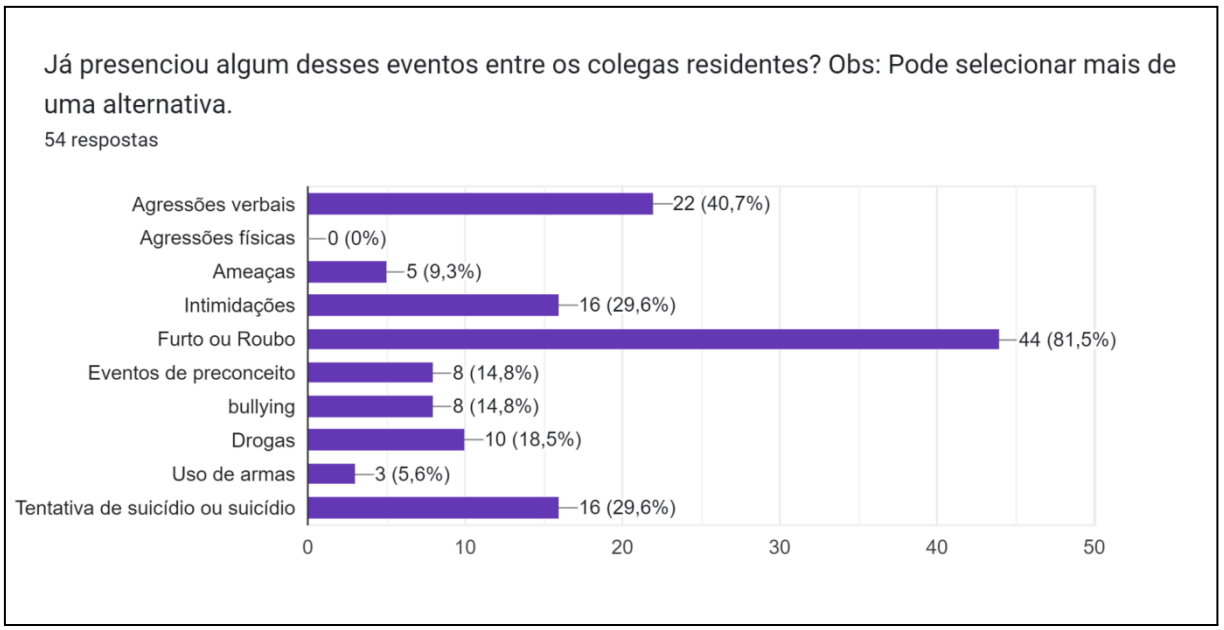
Gráfico 16: Frequência dos conflitos internos



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela audin

Por outra análise, observa-se que existe uma certa frequência dos conflitos internos na residência universitária, o qual fica evidente com o resultado da presença eventual para 57,4% dos estudantes.

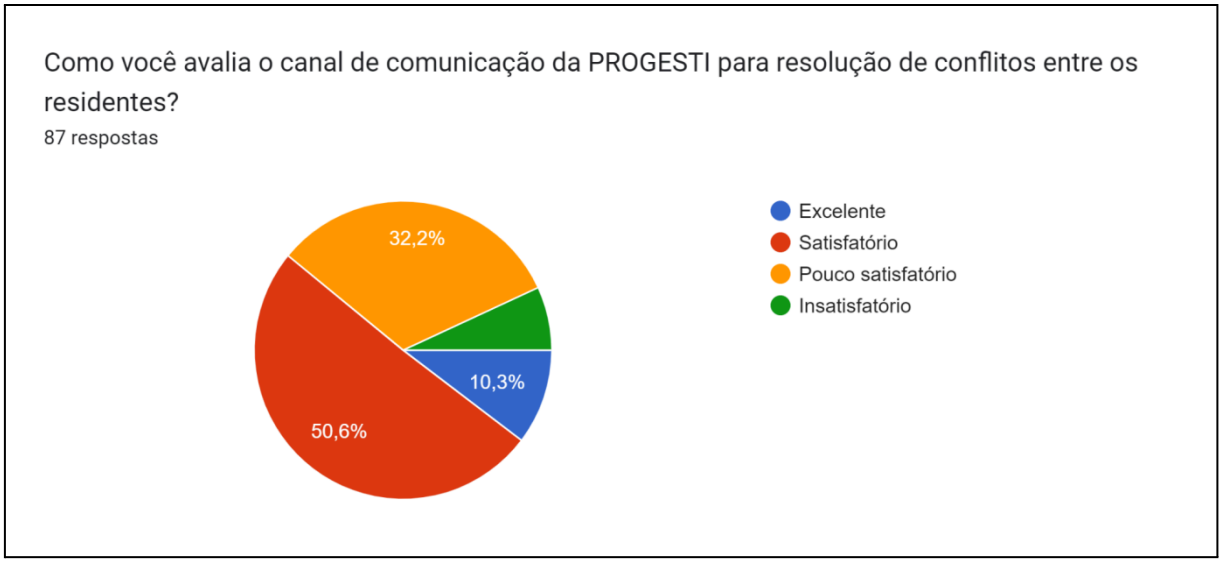
Gráfico 17: Principais eventos de conflitos internos



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela audin

Desses eventos de inconformidades, para 54 respostas coletadas, destacam-se agressões físicas (40,7%); intimidações (29,6%); furto ou roubo (81,5%), uso de drogas (18,5%) e tentativa de suicídio ou suicídio (29,6%).

Gráfico 18: Avaliação do canal de comunicação da PROGESTI



Fonte: Questionário n° 1 aplicado pela audin

Apesar das evidências supracitadas, o canal de comunicação da PROGESTI para resolução desses conflitos é apontado pelos estudantes como excelente (10,3%) e satisfatório (50,6%).

Segundo os estudantes os principais apontamentos de aperfeiçoamento da infraestrutura da residência universitária perpassam pela implantação das salas de estudos e informática, melhoria do fornecimento da internet, ambiente de estudo adequado, troca periódica dos filtros de água (consumo), infraestrutura elétrica não suporta todos os eletrodomésticos da residência universitária ocasionando queda de energia frequente e manutenção periódica dos quartos devido a infiltrações e pontos de mofo.

De acordo com os achados de auditoria, destacam-se os principais efeitos negativos alusivos ao PRUG: riscos relacionados ao estoque inadequado e manuseio de botijões de gás, riscos relacionados a sobrecargas elétricas ocasionados pelo uso de diversos eletrodomésticos particulares utilizados pelos residentes como consequência de deficiências nos controles da entrada desses bens dentro das residências, risco de propagação de incêndio pela ineficiência dos extintores de incêndio vencidos em caso de emergência, a Internet não atende as necessidades dos discentes, o que pode impactar diretamente no rendimento acadêmico e resultar negativamente nas taxas de retenção e evasão, ausência de salas de estudos e de informática operacional. Somado a isso, outro ponto que pode impactar diretamente as taxas de retenção e evasão e a TSG é a dificuldade de acesso para pessoas com necessidades especiais de locomoção.

Dessarte, observamos oportunidade de melhorias no processo de gestão das residências universitárias por meio de um plano de ação para a melhora de aspectos estruturais relacionados à acessibilidade, segurança, prevenção de acidentes, mobiliário, salas de estudos e de informática, serviço de internet ampliado e adequado, implantação de controles para mitigação de riscos relacionados a incêndios e sobrecarga de eletricidade.

Após a reunião de busca conjunta de soluções, realizada com os gestores da Progesti no dia 06/02/2024, foram fornecidas novas informações que complementam as análises acerca do achado em tela. As mesmas também foram encaminhadas por e-mail pela Progesti.Com isso o gestor informou que a PROGESTI já iniciou a retirada dos eletrodomésticos quebrados e espalhados e dos bens públicos desmontados. Quanto à ausência de extintores e extintores vencidos, já foi solicitado ao Departamento de Qualidade de Vida (DQV) a substituição dos mesmos, conforme captura de tela a seguir.

Sobre as salas de informática desativadas, até 30/04/2024 serão ativadas e estarão em pleno funcionamento. A respeito da ausência das salas de estudos, o Condomínio Luiz Gonzaga possui sala de estudos em todos os andares, em pleno funcionamento. No que tange a Casa Samyr Pessoa, devido a sua construção antiga, não há possibilidade de reformulação. Na Casa Maria de Fátima Santiago possui sala de estudo individual e coletivo. Que acerca das questões referentes à internet insuficiente, foram realizados diversos chamados junto à STD.

RECOMENDAÇÕES

1 - Que a UFRPE planeje e execute a criação de uma estrutura específica e multidisciplinar de apoio Psicológico, Pedagógico e Serviço Social, voltada para os estudantes assistidos (EA), com a contratação de novos servidores profissionais das áreas de Psicologia e Pedagogia, em quantitativo adequado e especialidades necessárias. (Achados nº 03 e 06.)

2 - Que a PROGESTI elabore e execute um plano de ação para resolver os achados relacionados à infraestrutura das residências estudantis: salas de informáticas desativadas, ausência de sala de estudos, questões de acessibilidade, eletrodomésticos quebrados e espalhados, bens públicos desmontados, controle no acesso de eletrodomésticos particulares no interior das residências, ausência de extintores e extintores vencidos, assim como outros pontos estruturais relatados neste relatório. (Achado n° 07).

3 - Que a PROGESTI urgentemente providencie local adequado e externo, dentro dos padrões normativos exigidos, para o armazenamento seguro dos botijões de gás que estão no interior da Residência Luiz Gonzaga na UFRPE. (Achado n° 07).

4 - Que a PROGESTI providencie parecer técnico acerca da viabilidade operacional da utilização do sistema de gás encanado instalado na residência Luiz Gonzaga. (Achado n° 07).

5 - Que a STD elabore e execute um plano de ação para o fornecimento de internet "Wi-Fi – Wireless Fidelity " que atenda às demandas das Residências Estudantis, ao passo que elabore junto com a PROGESTI o levantamento das principais demandas dessa Pró Reitoria na área de tecnologia aplicada a gestão dos Programas de Assistência Estudantil na UFRPE. (Achado n° 07).

PLANO DE AÇÃO

Disponível no Anexo 01 ao Relatório.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo avaliar as ações de governança, controles internos e gestão de riscos da Assistência estudantil, no tocante à retenção, evasão e TSG-AE, verificando o PDI da UFRPE, normativos relacionados com a assistência estudantil e os processos internos da PROGESTI, de modo a avaliar as ações que impactam as taxas de retenção e evasão e a TSG-AE.

Para essa finalidade, foram elaboradas questões de auditoria, cujas respostas obtidas são destacadas a seguir:

1) As metas no PDI vigente para os indicadores oficiais utilizados (taxa de sucesso e retenção e evasão e desempenho acadêmico semestral) estão sendo atingidas?

O processo de avaliação realizado pela PROGESTI quanto os resultado do desempenho da política de assistência estudantil na UFRPE, quando analisados pela ótica do resultado da taxa de retenção e evasão e a TSG AE, nota-se que a UFRPE obteve como resultado da TSG AE, em 2022, o percentual de 70%. No entanto, com dados incompletos, além disso, abaixo da meta estabelecida no PDI, que é de 80%. No tocante às taxas de Retenção e Evasão AE referentes a 2022, no momento dos testes de auditoria, não foram apresentadas. No entanto, após reunião de busca conjunta, o gestor apresentou novas evidências com informações que a PROGESTI está acompanhando esses indicadores. Com isso, a gestão possui dados para tomada de decisão no sentido de melhorar os programas de assistência estudantil.

2) Os resultados das pesquisas de satisfação do usuário estão sendo publicados e utilizados para melhorias dos programas/ ações desenvolvidas pela PROGESTI?

Foi identificado que a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Programas de Assistência Estudantil é realizada a cada dois anos e que há de fato a devida publicação. No entanto, percebe-se que a Pesquisa de Satisfação dos Usuários publicada em 2021, a mais recente e com dados do ano de 2020, não contempla a percepção dos usuários acerca de diversas variáveis específicas de cada programa.

Nessa pesquisa detectamos uma análise macro do perfil dos estudantes assistidos, ou seja, uma perspectiva que não avalia diversas particularidades qualitativas dos programas de assistência estudantil, principalmente na percepção do respectivo público alvo. Portanto, percebe-se que a pesquisa de satisfação do usuário de 2021 contribui parcialmente para diagnósticos de melhorias para os programas e ações gerenciais da PROGESTI. No entanto, após reunião de busca conjunta, o gestor apresentou novas evidências com informações que

a PROGESTI está acompanhando a avaliação desses programas com algumas questões específicas, e que irá ampliar questões mais específicas no próximo relatório de avaliação.

3) A assistência psicológica e pedagógica fornecida pela assistência estudantil tem sido avaliada positivamente pelos beneficiários assistidos?

A partir da aplicação dos questionários de auditoria n° 2 e 3, observaram-se fragilidades no fornecimento do apoio psicológico e pedagógico pela PROGESTI. Dessa forma, segundo a percepção dos estudantes assistidos, os principais pontos críticos são a divulgação e o atendimento, especificamente em função da quantidade insuficiente de profissionais dessas áreas, gerando sobrecarga dos que estão atuando, ao passo que eleva o tempo de espera.
A assistência psicológica e pedagógica apresentaram também pontos positivos, sendo serviços inerentes à permanência e ao desenvolvimento acadêmico dos assistidos.

4) O descompasso entre os resultados dos editais e o início do calendário acadêmico contribui para o aumento nas taxas de retenção e evasão na Universidade?

A PROGESTI não apresentou diagnóstico sobre os impactos do descompasso entre o resultado dos editais e o calendário acadêmico referente aos possíveis efeitos nas taxas de evasão, retenção e TSG. De modo alternativo, o questionário de auditoria n° 1 evidenciou o impacto negativo dessa questão, desde consequências temporárias enquanto não são divulgados os resultados dos editais e a concessão dos benefícios, como dificuldades financeiras e desejo de desistir do curso, quanto efeitos diretamente relacionados com as taxas de retenção e evasão e a TSG AE, como a redução no desempenho acadêmico; disciplinas reprovadas e problemas emocionais. Portanto, fica evidente a possível contribuição do descompasso entre o resultado dos editais e o calendário acadêmico como um fator de risco para as taxas de retenção, evasão e TSG AE da UFRPE. Porém o gestor esclareceu, após reunião de busca conjunta, que a inscrição nos processos seletivos da PROGESTI é realizada diretamente no SIGAA, só sendo possível aos estudantes se candidatarem aos programas a partir da concretização da matrícula.

5) As vagas disponibilizadas pela PROGESTI para residência estudantil têm sido suficientes para a demanda desse programa de assistência?

Foi observado que no período de 2022 e 2023 o PRUG obteve demanda reprimida após conclusão do seu processo seletivo. Enquanto isso, ficou evidente que a UFRPE não utilizava a capacidade máxima das residências universitárias, o que poderia ampliar o quantitativo de vagas do programa, ao passo que há uma casa do estudante feminina, porém ainda sem seu efetivo funcionamento operacional. Dessa forma, fica caracterizado que as vagas disponibilizadas pela PROGESTI para residência estudantil não são suficientes para a

demanda desse programa de assistência estudantil, uma vez que ao analisar apenas pelo viés do espaço físico, a UFRPE não utiliza sua plena capacidade operacional. O gestor, após reunião de busca conjunta, informou que a capacidade plena das Residências Universitárias não é utilizada para permitir que, no próximo semestre letivo, seja possível absorver os ingressantes que demandem das respectivas vagas.

6) O apoio pedagógico e psicológico nas residências têm sido avaliado positivamente pelos residentes, contribuindo, com isso, para a integridade física e mental dos beneficiários?

Conforme o questionário de auditoria n° 1, o apoio pedagógico e psicológico tem sido avaliado negativamente por 58% dos estudantes residentes. Dessa forma, ficou evidente a quantidade insuficiente de profissionais na área de psicologia e pedagogia, resultando em efeitos negativos; como a dificuldade de acesso aos serviços por parte dos estudantes residentes, a diminuição no desempenho acadêmico, o risco da piora nas condições emocionais dos estudantes residentes e risco de piora dos indicadores de retenção e evasão EA.

7) Existe adequado serviço de manutenção relacionado às demandas de serviços de infraestrutura nas residências?

Ao analisar se há adequada infraestrutura nas residências universitárias, da Sede Dois Irmãos, notou-se que as instalações elétricas, hidráulicas e banheiros apresentaram-se em bom estado de funcionamento e de conservação. No quesito segurança, há vigilância constante e câmeras de segurança, ressalta-se que a Casa Samyr Pessoa não possui câmera de segurança internamente. Foram constatados pontos para melhorias como: acessibilidade, salas de Informática desativadas e com uso diverso da sua finalidade, móveis desmontados, eletrodomésticos particulares abandonados e sem controle da entrada nas residências, relatos de constante falta de energia elétrica, possivelmente pela sobrecarga da quantidade de eletrodomésticos, extintores de incêndio fora da validade, estoque inadequado de botijões de gás e sistema de gás encanado não utilizado e em depreciação. Esse fato é considerado emergencial, pois eleva os riscos internos de acidentes. Foi relatado e descrito pelos residentes que o serviço de internet não atende às suas necessidades acadêmicas, sendo, com isso, um serviço bastante criticado pelos estudantes. Esse serviço é fornecido apenas por meio de rede cabeada, método que dificulta o amplo acesso pelos estudantes. Portanto, quanto à adequação do serviço de manutenção das residências universitárias, essa questão de auditoria foi considerada parcialmente adequada.

Como informação, conforme a resposta a SA n° 05, não existe a prática e sistemática interna na PROGESTI para o levantamento dos dados sobre a taxa de evasão, retenção e a TSG EA individualizado por programa de assistência estudantil. Dessa forma, observamos possível oportunidade de melhorias no processo de levantamento das taxas de retenção, evasão e TSG AE, por meio de indicadores específicos dos beneficiários PRUG. Espera-se que essa nova

sistemática obtenha dados mais consistentes e específicos para tomada de decisão da gestão acerca das ações no PRUG- UFRPE.

Além disso, também a título de informação, observamos oportunidade de aprimoramento na governança de TI da PROGESTI através da implantação de instrumentos de gestão informatizados, com o suporte da STD, para que os processos de análise, controles, compartilhamento, publicação e monitoramento das ações sejam feitos de forma mais dinâmica, que concentre todas as informações das ações de Assistência Estudantil, com a segurança da tecnologia da informação.

A partir das informações recebidas/coletadas e amostras analisadas conclui-se:

As Políticas de assistência estudantil executadas pela PROGESTI têm contribuído para o atingimento das metas do PNAES, assim como para a melhora dos indicadores de retenção, evasão e TSG AE na UFRPE. No entanto, foram observadas algumas oportunidades de melhorias em pontos com riscos elevados. Ainda nesse contexto, a PROGESTI tem a oportunidade de inovar suas ações com boas práticas administrativas recomendadas neste relatório de auditoria.

As recomendações contidas neste relatório de auditoria serão monitoradas no sistema e-Aud/CGU.

Recife, 16/02/2024

Documento assinado digitalmente
JULIANA SIQUEIRA SERCUNDES
Data: 16/02/2024 13:37:17-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Equipe de Auditoria

Coordenação e Supervisão da Atividade

Documento assinado digitalmente
ANDERSON FLAVIO GOMES DA SILVA
Data: 16/02/2024 14:15:44-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Documento assinado digitalmente
EMANUEL LUCAS MATIAS DE AGUIAR
Data: 16/02/2024 13:47:30-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

PLANO DE AÇÃO – PROGESTI

Conforme solicitado pelo setor de Auditoria Interna a UFRPE, segue abaixo Plano de Ação da PROGESTI em relação às Residências Universitárias:

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	OBJETIVOS-RESULTADOS ESPERADOS	CRONOGRAMA-PRAZOS	RESPONSÁVEIS (setor)	OBSERVAÇÃO
SALAS DE INFORMÁTICA	MOBILIAR E ADEQUAR AS SALAS	PLENO FUNCIONAMENTO DAS SALAS	ATÉ O DIA 06/04 AS SALAS DEVEM ESTAR FUNCIONANDO.	CAMILA (CGR)	
AUSÊNCIA DE SALAS DE ESTUDOS					O CONCOMÍNIO LUIZ GONZAGA E CASA PROF MARIA DE FÁTIMA SANTIAGO POSSUEM SALAS DE ESTUDO. A ESTRUTURA FISICA DA CASA SAMYR

					PESSOA NÃO PERMITE SALA DE ESTUDO.
QUESTÕES DE ACESSIBILIDADE	ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA	RESIDÊNCIAS COM INFRA ESTUTURA ACESSÍVEL			AVALIAÇÃO DO NEMAM REVELA QUE A DECLIVIDADE DAS RAMPAS ESTÃO EM CONFORMIDADE COM A NBR 9050.
ELETRODOMESTICOS QUEBRADOS E ESPALHADOS					JÁ FORAM RETIRADOS.
BENS PÚBLICOS DESMONTADOS	ENVIAR PARA GALPÃO DE BENS INSERVIVEIS	ARMAZENAR NO GALPÃO DA PROGESTI NA ESTAÇÃO EXPERIMENTAL DE CANA DE AÇUCAR, JÁ QUE A UNIVERSIDADE (SEDE) NÃO DISPONIBILIZA VAGA	ATÉ DIA 30/03	CAMILA (CGR)	
CONTROLE DE ELETRODOMÉSTICOS PARTICULARES	CRIAÇÃO DE PLANILHA DE IDENTIICAÇÃO DE ITENS	REALIZAR MONITORAMENTO	ATÉ DIA 20/04	CAMILA (CGR)	
AUSÊNCIA DE EXTINTORES E/OU VENCIDOS	TROCA E INSTALAÇÃO DE EXTINTORES	GARANTIR SEGURANÇA CONTRA CHAMAS			NO DIA 22/11/2023 ENVIAMOS EMAIL AO DQV SOLICITANDO A TROCA E INSTALAÇÃO. ESTAMOS NO AGUARDO

ARMAZENAMENTO SEGURO DE BOTIJÕES DE GAS	SOLICITAR PLACA DE IDENTIFICAÇÃO.	IDENTIFICAR O LOCAL DE ARMAZENAMENTO.	ATÉ DIA 15/04.		DE ACORDO COM RELATÓRIO DO NEMAM, SOLICITADO APÓS APONTAMENTO DA AUDIN, OS BOTIJÕES ESTÃO EM ÁREA ABERTA E VENTILADA, E COM ACESSO RESTRITO, FALTANDO APENAS PLACA DE IDENTIFICAÇÃO.
PARECER TÉCNICO SOBRE SISTEMA DE GÁS ENCANADO					EM RELAÇÃO A TUBULAÇÃO DE GÁS EXISTENTE NO LOCAL, O NEMAM INDICA EM SEU RELATÓRIO: NÃO FOI POSSÍVEL REALIZAR TESTES OU AVALIAR AS CONDIÇÕES ESTRUTURAIS, PARA LIBERAÇÃO DE SEU USO, POIS NÃO DISPOMOS DE FERRAMENTAS ESPECÍFICAS. FAZ-SE ENTÃO NECESSÁRIO O

					ENVIO DE PROFISSIONAL DEVIDAMENTE HABILITADO OU EMPRESA ESPECIALIZADA PARA QUE SEJA CONFECCIONADO LAUDO TÉCNICO PARA LIBERAÇÃO E ATIVAÇÃO DO SISTEMA DE GÁS COM SEGURANÇA.

Documento assinado digitalmente
SEVERINO MENDES DE AZEVEDO JUNIOR
Data: 27/02/2024 11:18:50-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

RESPOSTA DA MENSAGEM ENVIADA AO DQV

Solicitação Residências Estudantis

Caixa de entrada ×

PROGEST CGR <cgr.progest@ufrpe.br>
para Departamento

Boa Tarde, venho através solicitar a revisão dos extintores de incêndio do Condomínio Luiz Gonzaga e a colocação de extintores nas casas Samyr Pessoa da Silva e Casa Pro

Desde já agradeço

Departamento de Qualidade de Vida DQV PROGEPE UFRPE <dqv.progepe@ufrpe.br>
para Seção, CSS, mim

Prezados, boa tarde.

Para conhecimento e providências em torno da demanda apresentada pela Coordenação de Gestão de Residências da PROGESTI.
Atenciosamente,

...
--
Karla Pinheiro
Assistente Social - Siape 1478990
Diretora do Departamento de Qualidade de Vida
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Universidade Federal Rural de Pernambuco

Ciente. | Boa tarde. | Ok, ciente.

Responder | Responder a todos | Encaminhar