



# MUDANÇA CAUSAS DE SAÍDA

**1. No erro de matrícula, nós devemos fazer o cancelamento via protocolo ou requerimento geral?**

A causa de saída ERRO DE MATRÍCULA serve somente para erros de cadastro (matrícula, turma, produto) e ajustes internos para os mesmos. Sendo assim o aluno não irá solicitar nem via protocolo web nem por requerimento geral. A escola pode, para os ajustes internos, redigir as informações em requerimento geral interno e arquivar nas pastas das turmas.

**2. Para o EaD a orientação é utilizar o afastamento EaD. Essa orientação permanecerá?**

Sim, para os processos EaD as causas de saída continuarão no sistema apenas com pequenas modificações na nomenclatura.

**3. Para o aluno Evadido também é necessário abrir protocolo de cancelamento?**

Sim, pois o aluno pode solicitar formalmente, ou a escola pode identificar a evasão e realizar o processo.

**4. Para a transferência de turma é necessário protocolo ou requerimento geral?**

Quando o aluno solicita a troca de turma ou turno sempre deve ser registrado via requerimento geral. Esse tipo de processo já procedimentado não foi alterado.

**5. Ao final do curso e chega o diário, a situação final está como reprovado por falta e essa situação não deixa ser alterada pelo GV (evadido).**

Ao se evidenciar a evasão a escola deve ajustar o fluxo interno de seus processos, pois todo acompanhamento pedagógico do aluno deve acontecer durante o processo educacional, ou seja, durante o curso e antes de seu término.

- 6. Nos casos de Evasão os alunos são cancelados via Web Protocolo. Na maioria das vezes aqui na Escola, a Secretaria não consegue afastar o aluno da turma, porque a turma já foi encerrada, pois o protocolo para a Secretaria foi encaminhado para a Conclusão após o término do curso.**

Para que isso não ocorra, a escola deve ajustar o fluxo interno de seus processos, pois todo acompanhamento pedagógico do aluno deve acontecer durante o processo educacional, ou seja, durante o curso e antes de seu término.

- 7. Se o aluno for afastado por evasão e já realizou pagamento, não iremos alterar as parcelas, somente se estiver inadimplente?**

O cálculo rescisório deve ocorrer da mesma forma, e havendo valores a serem devolvidos ao aluno, a devolução deverá ocorrer.

- 8. Para as transferências internas, como será a Causa de Saída?**

Para os ajustes internos (erros de processo, ou afins), deve ser utilizado a causa de saída **ERRO DE MATRÍCULA**.

- 9. Como deve ser feito para alunos evadidos e turmas que encerram no último dia do mês?**

A evasão pode, preferencialmente, ser identificada antes do final do curso, então esses processos serão feitos antes do último dia útil do mês. Entretanto, a turma deve ser encerrada respeitando a sua data de término. Caso seja o último dia útil do mês, a escola deve se programar para que o encerramento possa ser feito a tempo. É importante que a escola revise a programação (calendários) de turmas, a fim de evitar esse tipo de problema.

- 10. Se tivermos um aluno que não é evadido e nem desistente, foi frequente nas aulas, mas solicitou o cancelamento por alguma razão específica, qual a melhor causa de saída?**

Devemos partir do princípio de que TODOS os alunos serão ou desistentes ou evadidos. Para essa dúvida em questão, tendo o aluno participado das aulas até determinado período, a opção correta de afastamento é EVADIDO. A regra se dá a partir do comparecimento ou não nas aulas, e não da forma que o aluno solicitou o afastamento.

- 11. No caso da enfermagem nós remanejamos os alunos por grupo e em cada turma distinta. Como fica o remanejo?**

A opção remanejo foi bloqueada no sistema para cursos FIC, Técnico e Pós-Graduação. As matrículas devem ser afastadas e matriculadas em nova turma, conforme cada caso.

**12. Temos uma turma FIC de idiomas e vamos ter que dividir os alunos em duas turmas. Como proceder?**

Se tratando de um ajuste interno, a escola deve utilizar a causa de saída ERRO DE MATRÍCULA.

**13. Se tivermos troca de turno (mesmo curso) solicitada pelo aluno via R.G, a causa de saída será por transferência?**

Sim, a causa de saída a ser atribuída é TRANSFERÊNCIA FIC/TÉC/PÓS.

**14. Em caso de Erro de Matrícula, o aluno foi matriculado na turma incorreta. Usamos a Causa de Saída ERRO DE MATRÍCULA. É necessário preenchimento do Requerimento Geral e o Contrato da Matrícula incorreta deve ser arquivada ou pode ser descartada?**

Nenhum registro deve ser descartado sem o devido cuidado. Os processos já procedimentados não serão alterados. Caso a escola tenha impresso os contratos de matrícula errados, os mesmos devem ser reimpressos e assinados.

**15. O remanejamento que está disponível somente para educação superior vale também para a pós-graduação?**

Não, pois somente na Graduação há um calendário acadêmico fixo. Para cursos onde não há calendário acadêmico o sistema não prevê remanejamento.

**16. No caso de aluno que liga dizendo que não vai mais frequentar as aulas, podemos abrir interno o protocolo de cancelamento? No caso, podemos solicitar por ele?**

Assim como o aluno que vai até a escola e tem dificuldades em acessar o Portal, a escola pode sim formalizar a solicitação de cancelamento via protocolo (a ser preenchida diretamente no ERP), evidenciando nas observações, que ficam transparentes ao aluno via Portal do Aluno.

**17. Se o aluno não cancela e a escola afasta ele como evadido e ele retorna antes do término justificando suas faltas, como fica?**

Os processos já procedimentados não serão alterados. Caso o aluno retorne, a escola deve ofertar o conteúdo para o aluno. No sistema há a opção em manutenção de matrícula "retornar", que atende essa demanda.

**18. A partir de amanhã devemos fazer o processo de fechamento da turma para as turmas que serão canceladas também? Após reabrir, afastar as matrículas dos alunos e efetuar o cancelamento da turma. Certo?**

Sim, a partir de 14/03 esse deverá ser o procedimento a seguir. O passo a passo é: realizar o fechamento da turma, realizar o afastamento de todas as matrículas utilizando a causa de saída TURMA CANCELADA POLO/SENAC, reabrir a turma e proceder com o cancelamento da mesma.

**19. O Remanejamento agora é somente para Educação Superior?**

Sim, o remanejamento sempre foi somente para a Educação Superior, porém como o botão estava disponível algumas escolas acabavam utilizando.

**20. Nas situações de evasão de alunos da Aprendizagem, em que além de vínculo com o Senac existe um vínculo com a empresa, mantemos o processo atual, que é aguardar a comunicação da empresa para proceder com o afastamento. Ou podemos efetivar o afastamento no sistema sem essa pendência da comunicação da empresa. Existem situações em que os alunos frequentam uma unidade curricular e acabam ficando reprovados por falta até o final do curso, pois não existe oficialização de sua saída.**

Nos casos de Aprendizagem o processo não muda. Deve-se sempre respeitar a legislação envolvida no programa. Nesse caso, o afastamento somente deve ser feito após a formalização da empresa com a entrega dos documentos de rescisão do aluno à escola.

**21. Aluno que reprovar por falta terá que ficar como evadido sempre?**

Não. O que deve ser observado é se o aluno compareceu ou não às aulas para atribuir a causa de saída correta.

**22. Como fica o cálculo de multa para o aluno desistente?**

O cálculo de multa rescisória não é alterado. A multa é aplicada de acordo com o contrato de prestação de serviços.

**23. No caso de cursos com períodos longos como o Cozinheiro, precisamos esperar o fim da turma para afastar o aluno por desistência ou evasão?**

Não. A partir do momento que é identificado que o aluno não atingiu 75% de frequência, já se pode atribuir a causa de saída adequada na matrícula do aluno.

**24. Transferência para alunos poderá ser para qualquer turma independente do plano ou período?**

A transferência deve ser feita somente para o mesmo curso de mesmo valor. Do contrário, é considerado que o aluno não quer mais cursar um determinado curso, e assim deve ser aplicado as regras para evasão ou desistência.

**25. Para erro de matrícula, conforme vocês falaram, guarda-se a matrícula em outra turma? Ex.: Vou guardar uma matrícula da turma XYZ na turma XXX, e na auditoria como explicamos?**

Sim, deve-se explicar por meio de evidências. Requerimento geral interno, sistema acadêmico etc.

**26. Para os alunos de idiomas que alteramos a CH (exemplo: 54 para 45 pelo número de matrículas), qual a melhor opção de afastamento?**

Deve ser considerado ajuste interno, então deve ser utilizado a opção ERRO DE MATRÍCULA.

**27. E se a empresa não formaliza? (Nos casos de Aprendizagem)**

A escola deve cumprir sua parte enviando a infrequência para a empresa. Caso a mesma não rescinda o contrato, o aluno ficará como reprovado por falta.

**28. Por que nos cursos FIC, quando o plano de curso e período eram iguais, utilizávamos remanejo conforme o tutorial?**

A opção remanejo foi bloqueada no sistema para cursos FIC, Técnico e Pós-Graduação. As matrículas devem ser afastadas e matriculadas em nova turma, conforme cada caso.