



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO CEARÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**



SHEILA DE SOUSA TEODOSIO

**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: INFORMATIZAÇÃO DE REGISTROS COMO
POSSIBILIDADE DE QUALIFICAÇÃO E MONITORAMENTO**

Fortaleza - CE

2021

SHEILA DE SOUSA TEODOSIO

ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: INFORMATIZAÇÃO DE REGISTROS COMO
POSSIBILIDADE DE QUALIFICAÇÃO E MONITORAMENTO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), *campus* Fortaleza, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Área de concentração: Educação Profissional e Tecnológica.

Área de avaliação: Ensino.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Régis Vieira
Alves

Fortaleza - CE

2021

SHEILA DE SOUSA TEODOSIO

ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: INFORMATIZAÇÃO DE REGISTROS COMO
POSSIBILIDADE DE QUALIFICAÇÃO E MONITORAMENTO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), *campus* Fortaleza, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Área de concentração: Educação Profissional e Tecnológica.

Área de avaliação: Ensino.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Régis Vieira Alves

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Francisco Régis Vieira Alves (Orientador)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)

Prof. Dr. Solonildo Almeida da Silva Araújo (Membro Interno)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)

Prof. Dr. Francisco Marconcio Targino de Moura (Membro Externo)
Secretaria Municipal de Educação de Fortaleza (SME)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Instituto Federal do Ceará - IFCE
Sistema de Bibliotecas - SIBI

Ficha catalográfica elaborada pelo SIBI/IFCE, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- T314a Teodosio, Sheila de Sousa.
 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: INFORMATIZAÇÃO DE REGISTROS COMO POSSIBILIDADE DE
 QUALIFICAÇÃO E MONITORAMENTO / Sheila de Sousa Teodosio. - 2021.
 159 f. : il.
- Dissertação (Mestrado) - Instituto Federal do Ceará, Mestrado Profissional em Rede Nacional de
 Educação Profissional e Tecnológica, Campus Fortaleza, 2021.
 Orientação: Prof. Dr. Francisco Régis Vieira Alves.
1. Políticas Públicas. 2. Assistência Estudantil. 3. Tecnologias da Informação e Comunicação. 4. Gestão
 da Informação. I. Título.

CDD 378.013

À Deus por me manter firme durante todo o processo.

À minha família pelo apoio constante.

À Daniel, meu amor, que tem sido meu grande companheiro.

Às minhas amigas que foram luz nessa caminhada.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela graça do dom da vida e por todas as bênçãos concedidas, principalmente pela força emanada nesse contexto tão adverso.

Aos meus pais Antonio Teodosio e Francisca Teodosio, pelo amor e cuidado, pela compreensão nas minhas ausências, pelo apoio incondicional as minhas escolhas, por terem feito todos os esforços para nos propiciar a melhor educação. A vocês dedico todas as minhas conquistas.

Aos meus irmãos Elaine Teodosio e Thiago Teodosio pelo companheirismo e irmandade. E por cada um à sua maneira, sempre se fazerem presente segurando a minha mão.

À Daniel, meu amor, com quem divido todos as angústias e vitórias. Obrigada pela sua paciência, dedicação e por ser parte da materialização deste sonho.

Ao meu orientador, professor Dr. Francisco Régis Vieira Alves pela autonomia e confiança dedicada ao desenvolvimento da pesquisa.

À Sandy Andreza, grande amiga, companheira, um ser humano de coração enorme e que desde a graduação tem segurado minha mão. Agradeço imensamente pelas contribuições na construção deste trabalho.

À amiga Jussara Chaves, presente da minha vida nômade. Dou graças por ter encontrado você na minha rápida passagem pela Paraíba, juntas aprendemos muito sobre a assistência estudantil na Educação Profissional. Agradeço pelo apoio e o incentivo no transcorrer da pesquisa.

À Denise Holanda, companheira de trabalho e de mestrado, juntas trilhamos esses desafios, que não foram poucos, mas também soubemos superá-los e as vezes até rir das situações.

À Dheysa Parente, companheira de orientação, luz na caminhada. Obrigada pelo carinho, compreensão e disponibilidade em ouvir.

À turma de 2019 do Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT) pelos momentos de trocas e compartilhamento, nosso contato presencial foi interrompido antes do esperado, mas mesmo na adversidade todos sempre estiverem presentes emanando energias.

Aos meus professores pela dedicação e empenho no meu processo de aprendizagem.

Aos sujeitos da pesquisa, que se dispuseram a participar, contribuindo na elucidação dos resultados da investigação, sem vocês esse trabalho não haveria se concretizado.

A todos que direta ou indiretamente fazem parte da construção dessa história.

“Talvez nossa reflexão deva começar por aí:
pelo fato que nossa sobrevivência está
ameaçada. [...]

Temos a chave do futuro da humanidade, mas
para poder usá-la temos que compreender o
presente. [...]

Não podemos nos permitir desviar os olhos”.

(Sebastião Salgado)

RESUMO

A assistência estudantil compreende um conjunto de princípios e diretrizes que tem por finalidade a democratização do acesso, a permanência e conclusão com êxito dos jovens na educação superior pública federal, e se materializa através do Decreto nº 7.234/2010, que dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil. No IFCE, a assistência estudantil é normatizada pela Resolução nº 24/2015 que aprova o Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE, dispondo sobre sua organização, os programas e serviços ofertados e os profissionais envolvidos em sua execução. Diante da importância dessa política para a permanência estudantil e com o objetivo de apresentar subsídios para sua qualificação é que se propôs o presente estudo. A pesquisa teve como questões norteadoras compreender a organização da política de assistência estudantil no IFCE, perceber como a equipe multidisciplinar da assistência estudantil realiza os registros dos atendimentos e identificar as ferramentas utilizadas para o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE. O objetivo geral é investigar as formas de registros dos atendimentos e as ferramentas utilizadas no monitoramento da política de assistência estudantil no IFCE e propor um sistema de registro de informações e dados integrados que venha contribuir com a melhoria do trabalho realizado. A pesquisa foi do tipo qualitativa, apoiada no método dialético. A coleta dos dados ocorreu a partir do tratamento analítico de documentos que discorrem sobre a temática, e da aplicação de questionário *on-line* com as equipes multidisciplinares de assistência estudantil dos seguintes *campi* do IFCE: Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte. Elaborou-se um produto educacional, que consiste em um sistema informatizado para o registro dos atendimentos e acompanhamento dos estudantes, denominado Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil, e com ele, visa-se sistematizar o fluxo de informações recebidas pelos profissionais da assistência estudantil e criar um banco de dados que subsidie o monitoramento da política de assistência estudantil, de forma a possibilitar um atendimento integral aos discentes, contribuindo para a permanência e formação com êxito. A partir da pesquisa, inferiu-se que atualmente a instituição não dispõe de um sistema informatizado de registro dos atendimentos da assistência estudantil, e que não há uma ferramenta que consiga realizar o monitoramento de todas as ações desenvolvidas de forma qualitativa.

Palavras – chaves: Políticas Públicas. Assistência Estudantil. Tecnologias da Informação e Comunicação. Gestão da Informação.

ABSTRACT

Student assistance comprises a set of principles and guidelines that aim to democratize the access, permanence and successful completion of young people in federal public higher education, and is materialized through Decree No. 7.234/2010, which provides for the National Program of Student Assistance. In IFCE, student assistance is regulated by Resolution No. 24/2015, which approves the Regulation of the Student Assistance Policy of IFCE, providing for its organization, the programs and services offered and the professionals involved in its implementation. Given the importance of this policy for student permanence and in order to present subsidies for its qualification, this study was proposed. The research had as guiding questions to understand the organization of the student assistance policy at IFCE, to understand how the multidisciplinary team of student assistance records the attendance and to identify the tools used for monitoring the student assistance policy at IFCE. The general objective is to investigate the ways in which assistance is recorded and the tools used to monitor the student assistance policy at IFCE and to propose an integrated information and data recording system that will contribute to the improvement of the work done. The research was qualitative, based on the dialectical method. The data collection occurred from the analytical treatment of documents that discuss the theme, and the application of an online questionnaire with the multidisciplinary teams of student assistance in the following campuses of IFCE: Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu and Juazeiro do Norte. An educational product was elaborated, which consists of a computerized system for recording student attendance and monitoring, called the Integrated System of Student Assistance Records. With it, we aim to systematize the flow of information received by student assistance professionals and create a database to subsidize the monitoring of the student assistance policy, in order to enable comprehensive care to students, contributing to their permanence and successful education. From the research, it was inferred that currently the institution does not have a computerized system for recording student assistance services, and that there is no tool that can monitor all the actions developed in a qualitative way.

Keywords: Public Policies. Student Assistance. Information and Communication Technologies. Information Management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Equipe multidisciplinar mínima

Figura 2: Equipe multidisciplinar completa

Figura 3: Organograma da Política de Assistência Estudantil do IFCE

Figura 4: Tela inicial do SIRAE

Figura 5: Tela de *login*

Figura 6: Funcionalidades do administrador

Figura 7: Funcionalidades do administrador – *campus*

Figura 8: Funcionalidades administrador – cadastro de usuário

Figura 9: Funcionalidades do administrador – lista de usuários

Figura 10: Funcionalidades do administrador – editar dados pessoais

Figura 11: Mensagem de erro quando o administrador acessa a lista de atendimentos

Figura 12: Funcionalidades do perfil profissional – Menu horizontal

Figura 13: Funcionalidades do perfil profissional – dados cadastrais

Figura 14: Funcionalidades do perfil profissional – editar senha

Figura 15: Funcionalidades do perfil profissional – encaminhamentos

Figura 16: Detalhamento do encaminhamento

Figura 17: Informações solicitadas no cadastro do aluno

Figura 18: Informações solicitadas no cadastro do aluno

Figura 19: Lista com os alunos cadastrados

Figura 20: Cadastro dos atendimentos

Figura 21: Lista dos atendimentos realizados

Figura 22: Tela do sigilo

Figura 23: Tela de encaminhamento

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Servidores da Assistência Estudantil do IFCE
Gráfico 2	Idade dos pesquisados
Gráfico 3	Quantitativo de participantes por <i>campus</i> de lotação
Gráfico 4	Quantitativo de participantes por categoria profissional
Gráfico 5	Setores que os profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil estão vinculados
Gráfico 6	Realização de registros dos atendimentos pelos profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE
Gráfico 7	Meios que os profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE realizam os registros dos atendimentos
Gráfico 8	Formas que os profissionais da equipe multidisciplinar do IFCE realizam os registros dos atendimentos
Gráfico 9	Acesso aos registros dos atendimentos pelo profissional de forma sistematizada
Gráfico 10	Possibilidade de emissão de relatórios consolidados a partir dos registros dos atendimentos
Gráfico 11	Possibilidade de construção de indicadores a partir dos registros dos atendimentos
Gráfico 12	Possibilidade de acesso aos registros dos atendimentos realizados por um profissional, pelos outros profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE
Gráfico 13	Integração nos atendimentos e intervenções pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE
Gráfico 14	Dados de evasão e retenção do IFCE
Gráfico 15	Avaliação dos profissionais da equipe multidisciplinar sobre a implantação de um sistema integrado de dados para registros e integração dos atendimentos
Gráfico 16	Conhecimento sobre os instrumentos e/ou ferramentas de monitoramento da Política de Assistência Estudantil no IFCE
Gráfico 17	Conhecimento sobre o monitoramento das ações, programas, projetos e serviços da assistência estudantil por <i>campi</i> pesquisado

Gráfico 18 Avaliação dos profissionais de como um sistema de registro de dados integrados subsidiaria o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE

LISTA DE SIGLAS

ANDES	Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
CAE	Coordenadoria de Assuntos Estudantis
CEFET	Centro Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Ceará
COAGRI	Coordenação Nacional de Ensino Agropecuário
CPA	Comissão Permanente de Acompanhamento
DAE	Diretoria de Assuntos Estudantis
DGTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
EP	Educação Profissional
ETFCE	Escola Técnica Federal do Ceará
FIC	Formação Inicial e Continuada
FIES	Fundo Financeiro Estudantil
FONAPRACE	Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis
ForPDI	Plataforma aberta para gestão e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Institucional
GI	Gestão da Informação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IES	Instituições de Ensino Superior
IF	Instituto Federal
IFAP	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá
IFBA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
IFCE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
IFG	Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Goiás
IFTO	Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins
LDB	Leis de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MP	Mestrado Profissional
OIAP	Oficina de Identidade e Atuação Profissional
ONG	Organização Não Governamentais

PAA	Programa de Aquisição de Alimentos
PAETEI	Plano de Assistência ao Estudante Técnico Industrial
PBP	Programa Bolsa Permanência
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PEBE	Programa Especial de Bolsas de Estudo
PNAES	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PPE	Plano Estratégico Institucional para Permanência e Êxito dos Estudantes
PROAP	Pró-reitoria de Administração e Planejamento
PROEJA	Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos
PROEN	Pró-reitoria de Ensino
PROEXT	Pró-reitoria de Extensão
PROFEPT	Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica
PROGEP	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas
PROTEC	Programa de Expansão e Melhoria do Ensino Técnico
PROUNI	Programa Universidade para Todos
PRPI	Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação
REUNI	Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RFEPCT	Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica
SESU	Secretaria de Educação Superior
SETEC	Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
SGBD	Sistemas Gerenciador de Banco de Dados
SI	Sistema de Informação
SIGPROEXT	Sistema de Gerenciamento da Pró-reitoria de Extensão
SIMEC	Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação
SIRAE	Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil
SISAE	Sistema Informatizado de Assistência Estudantil
SUAP	Sistema Unificado da Administração Pública
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNE	União Nacional dos Estudante
UNED	Unidade de Ensino Descentralizada

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	24
2.1 Políticas Públicas.....	24
2.1.1 Conceituando políticas públicas	24
2.1.2 Processos fundamentais na implementação de políticas públicas: planejamento, monitoramento e avaliação	28
2.1.2.1 O monitoramento na gestão das políticas públicas, dos programas e serviços.....	32
2.1.3 As tecnologias da informação e comunicação como possibilidade para a gestão da informação no âmbito das políticas públicas.....	36
2.1.3.1 Registro, dado, informação e conhecimento	40
2.2 Assistência Estudantil	42
2.2.1 Contexto histórico da assistência estudantil no Brasil.....	42
2.2.2 A política de assistência estudantil na Rede Federal: um olhar para os Institutos Federais	50
2.2.3 Conhecendo a organização da assistência estudantil no IFCE	52
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	64
3.1 Caracterização da pesquisa.....	64
3.2 Local da pesquisa	66
3.2.1 <i>Campus Cedro</i>	68
3.2.2 <i>Campus Crato</i>	68
3.2.3 <i>Campus Fortaleza</i>	69
3.2.4 <i>Campus Iguatu</i>.....	70
3.2.5 <i>Campus Juazeiro do Norte</i>	71
3.3 Participantes da pesquisa	72
3.4 Coleta e análise dos dados	72
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	74
4.1 Perfil básico dos sujeitos da pesquisa	75
4.2 Sobre o registro dos atendimentos da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE	79
4.3 Sobre o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE.....	95
5 PRODUTO EDUCACIONAL	111

5.1 O mestrado profissional e produto educacional.....	111
5.2 Elaboração do produto educacional.....	112
5.3 Desenvolvimento do produto educacional	115
5.4 Avaliação do produto educacional.....	116
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	121
REFERÊNCIAS	126
APÊNDICE.....	136
APÊNDICE A – PRODUTO EDUCACIONAL.....	137
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL	151
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA A COLETA DOS DADOS	154

1 INTRODUÇÃO

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a educação passou a ser direito de todos, com destaque para educação básica que obrigatoriamente deve ser ofertada pelo Estado de forma gratuita. No que se refere à educação superior, essa é garantida pelo art. 208, inciso V, na qual consta como dever do Estado o acesso “aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um” (BRASIL, 1998). O Estado assume essa responsabilidade através das universidades federais e mais recentemente com a oferta desse nível de ensino pelos Institutos Federais (IFs).

A Constituição Cidadã e as legislações (re)formuladas no contexto da redemocratização garantem democratização do acesso à educação. No entanto, verificou-se que somente a garantia do acesso ao ensino não era suficiente para os discentes lograrem êxito no percurso acadêmico, percebeu-se a necessidade de implementar ações que possibilitem a permanência e conclusão exitosa dos estudantes.

Desse modo, com intuito de garantir a permanência do educando, a Constituição Federal estabeleceu como ação que o Estado tem o dever de garantir em todas as etapas da educação básica, programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde, ações que ficaram conhecidas como assistência ao educando (BRASIL, 1988). Para o nível superior esse documento não previu nenhuma ação relacionada a assistência ao estudante no decorrer do processo formativo.

Contudo, na educação superior, desde a década de 1930, é possível verificar ações de assistência estudantil, ocorriam de forma pulverizada e não havia normatização específica, tão pouco orçamento próprio para esse fim. Era possível encontrar algumas regulamentações nas Constituições Federais ou nas Leis de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBs), porém até sua sistematização em portaria normativa as ações e serviços eram descontínuos, ficando a cargo das universidades decidirem, e centravam-se principalmente em moradia estudantil, alimentação, transporte escolar e bolsas de estudos em forma de pecúnia (ARAÚJO, 2018).

Após anos de reivindicações pelo movimento estudantil as ações de assistência estudantil para o ensino superior foram regulamentadas pela Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007, que normatiza o Programa Nacional de Assistência Estudantil. O PNAES surge como estratégia de combate às desigualdades sociais e regionais, visando a ampliação e a democratização das condições de acesso e permanência dos jovens no ensino superior público federal (BRASIL, 2007). Essa portaria anos depois foi transformada no Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, permitindo a assistência estudantil alcançar o status de política de Estado.

O Decreto nº 7.234/2010 apresenta algumas alterações, dentre elas tem-se a abrangência explícita dos IFs. Conforme Araújo (2018), na sua primeira versão ele foi pensado apenas para as universidades públicas federais, visto que na data de sua promulgação os Institutos Federais ainda não existiam, sendo instituídos somente no final de 2008, através da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. É importante destacar que a inserção dos Institutos Federais no PNAES decorre em razão da oferta de cursos de graduação, no entanto como a instituição oferta cursos do ensino básico e superior, os estudantes desses dois níveis de ensino são atendidos pela assistência estudantil.

O Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES (Decreto nº 7.234/2010), que “tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal” (BRASIL, 2010) é sucinto, apenas apresenta normas gerais e não sinaliza em seu texto como deve ser sua execução, tampouco apresenta as ferramentas de avaliação. O programa expõe os objetivos e diretrizes, os principais eixos de atuação e o público alvo que as Instituições Federais de Ensino Superior públicas devem priorizar ao implementar suas políticas de assistência estudantil.

Segundo Imperatori (2017), essa legislação traz uma lacuna, pois não aponta como será realizada a verificação dos critérios socioeconômicos, da permanência e nem a articulação do acesso com a finalidade do programa. Deixa a cargo das IFES “definir os critérios e a metodologia de seleção dos alunos” e os “mecanismos de acompanhamento e avaliação do PNAES” (BRASIL, 2010). Assim, cabe a cada instituição, com base nas diretrizes do PNAES desenvolver políticas próprias de assistência estudantil, indicando os planos, programas e serviços ofertados; o público a ser atendido por cada uma das ações desenvolvidas e as estratégias de monitoramento e avaliação.

No âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), instituição que será *locus* da pesquisa, em termos de normativas, tem-se: o Regulamento da Política de Assistência Estudantil, Regulamento de Concessão de Auxílios Estudantis, o Regimento de Moradias, o Programa de Alimentação e Nutrição e os Referenciais de Atuação dos Profissionais da Assistência Estudantil.

O Regulamento da Política de Assistência Estudantil, aprovado pela Resolução nº 24, de 22 de junho de 2015, é o documento que organiza e orienta as ações dos diversos profissionais que a compõem, ou seja, reúne os princípios, diretrizes e objetivos que orientam os serviços, programas, projetos e ações da assistência estudantil do IFCE, com o objetivo de

contribuir com o desenvolvimento integral do discente e sua permanência e conclusão com êxito.

Os princípios, diretrizes e objetivos têm por foco garantir assistência aos estudantes de forma que esses disponham de condições de permanecer e concluir com êxito seus cursos, participem do planejamento e avaliação dos programas, projetos e ações desenvolvidos, e que o atendimento prestado ocorra de forma multidisciplinar. Ainda, normatiza os profissionais que participam da organização e execução dos serviços ofertados, e indica que as Coordenadorias de Assuntos Estudantis (CAEs) de cada *campus* devem realizar acompanhamento e avaliação da política de assistência estudantil de forma sistemática e contínua (IFCE, 2015).

Sabe-se que a assistência estudantil é um ponto estratégico para permanência do estudante nos cursos e fator diferencial no combate ao abandono escolar e retenção. De acordo com Vasconcelos (2010) a assistência estudantil,

Visa prover os recursos necessários aos estudantes de baixa condição socioeconômica para que os mesmos possam desenvolver seus estudos com um bom desempenho curricular, minimizando o percentual de abandono, trancamento de matrículas e evasão nos cursos de graduação (VASCONCELOS, 2010, p. 600 – 601).

Desse modo, para alcançar os objetivos propostos pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil, as instituições precisam conhecer a realidade do seu público, e para isso podem utilizar da gestão da informação, visto que essa possibilita a organização dos dados produzidos na execução dos serviços e programas da assistência estudantil. O gerenciamento das informações possibilita o mapeamento das necessidades do público atendido gerando informações que podem subsidiar o planejamento das ações.

Para constituir um banco de dados sobre a realidade dos discentes acompanhados pela assistência estudantil é preciso que sejam realizados registros. Esses podem ocorrer de forma física (papel) ou virtual (software). Nesse caso, consideramos as duas formas de registros válidas, no entanto para otimizar a sistematização das informações e possibilitar a integração entre os serviços, a utilização de sistema de informação de forma virtual tem se mostrado uma ferramenta mais efetiva, pois permite a aplicação de filtros, facilitando a busca por informações específicas, a visualização dos dados de forma otimizada, a consolidação de informações contribuindo para a elaboração de relatórios, dentre outras vantagens.

O registro e sistematização dos dados são de suma importância para organização da informação e o acompanhamento integrado dos estudantes pelos diversos profissionais, proporcionando intervenções multidisciplinares a fim de garantir a permanência e êxito dos

discentes. Esse compilado de informações é necessário também para subsidiar o monitoramento, e consequentemente o planejamento e avaliação da política de assistência estudantil.

Monitorar constitui-se em um processo sistêmico e contínuo das ações, que permite a produção de dados para realizar avaliações situacionais (NOGUEIRA, 2002). Ou seja, o monitoramento é o acompanhamento constante das ações desenvolvidas, e tem por fim fornecer dados para a avaliação e o planejamento.

Não há condições mínimas de prospecção de tendências e de previsão de situações e necessidades quando não há dados suficientemente organizados que possam fornecer informações sobre perfil, repetições, fenômenos, fatores comuns, etc. E sem essas condições torna-se inviável atuações e ações de intervenções preventivas em relação a situações e problemas que podem ser comuns e repetitivos, pois não há condições de prever devido à ausência de dados estruturados que forneçam as informações necessárias.

É através da informação organizada que os profissionais que atuam na assistência estudantil podem observar os fenômenos que se repetem num determinado contexto, e com o conhecimento poderão (re)planejar as ações com vista a atender as demandas postas pelo público assistido. Para uma melhor compreensão explicitamos a diferenciação entre dado, informação e conhecimento.

Os dados sobre a política de assistência estudantil são tidos como o valor sem significado e são componentes da informação. A informação é o dado com significado e que se apresenta organizado, processado ou estruturado e o conhecimento sobre assistência estudantil seria, neste caso, a informação com valor agregado e um elemento que habilita a tomar decisões, ou seja, é tudo que deve ser conhecido para começar um curso de uma ação (TERENCIANO; SALIÃO; PEDRO, 2018, p. 58).

A proposta deste trabalho originou-se em razão da importância da assistência estudantil para a permanência e êxito no processo formativo dos discentes e por observar no cotidiano do trabalho que não há uma possibilidade otimizada de acompanhamento sistemático do público atendido pelos profissionais que a operacionalizam. Ainda, identificamos alguns estudos que apontam para a necessidade de instrumentalizar a assistência estudantil com ferramentas inteligentes, dentre os quais destacamos as pesquisas de Araújo (2018), Santos (2019) e Góis (2020).

A não sistematização das informações dificulta o acompanhamento dos discentes e a compilação dos dados para identificar as demandas e planejar as intervenções. Assim, para qualificar o atendimento, faz-se necessário focar na gestão da informação.

A gestão da informação e do conhecimento mostra-se relevante, pois permite o mapeamento dos fluxos formais de informação, a coleta, análise e armazenamento das informações, com objetivo de verificar a efetividade na implantação da política pública da assistência estudantil (TERENCIANO; SALIÃO e PEDRO, 2018, p. 51).

Assim, para ofertar serviços em conformidade com as demandas do público atendido, é necessário conhecer suas necessidades, e o conhecimento somente é possível através da informação, que deve estar armazenada e organizada.

Conforme Araújo (2018) em seu trabalho sobre a Análise da Efetividade da Política de Assistência Estudantil do Instituto Federal do Ceará - *campus* Iguatu, na garantia das condições de permanência no ensino superior, “a instituição tem uma sistematização de dados ainda insuficiente em alguns casos, e em outros uma ausência destes dados, pois não conta com sistemas de registro unificado e integrado para todos os serviços” (ARAÚJO, 2018, p. 186). A autora aponta que teve dificuldades de coletar dados no decorrer de sua pesquisa, e indica que se a instituição dispusesse de um sistema de informação para registro dos dados seria mais fácil localizar e tratar as informações necessárias para seu estudo.

Neste trabalho nos propomos investigar as formas de registros dos atendimentos e as ferramentas de monitoramento da política de assistência estudantil no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará e propor um sistema de registro de informações e dados integrados que venha contribuir com a melhoria do trabalho realizado. Desse modo, visa-se estabelecer uma sistemática de acompanhamento dos discentes organizada, criando um banco de dados estruturado, na qual todos os profissionais possam acompanhar os tipos de atendimentos realizados a cada estudante, as intervenções propostas, e o histórico de demandas postos a equipe por cada estudante.

Para nortear a pesquisa partimos dos seguintes questionamentos, quais sejam: como ocorre a organização da Política de Assistência Estudantil no IFCE? Como são realizados os registros dos atendimentos pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE? E quais os instrumentos utilizados para o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE?

Para responder os questionamentos levantados e nortear a pesquisa, delineamos os seguintes objetivos específicos: analisar como ocorre a organização da política de assistência estudantil no IFCE; caracterizar como são realizados os registros dos atendimentos pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil; apresentar quais os instrumentos utilizados para o

monitoramento da política de assistência estudantil e propor um sistema informatizado de registro de informações e dados integrados para melhor qualificar o monitoramento.

Realizamos a pesquisa no IFCE, instituição pertencente a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica - RFEPCT. O IFCE atualmente possui 33 *campi*, 1 Polo de Inovação e a Reitoria. Oferta ensino presencial e à distância, nos níveis básico, técnico e tecnológico, com cursos técnicos (integrado, concomitante e subsequente), superiores (tecnólogo, licenciatura e bacharelado), pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado) e cursos de Formação Inicial e Continuada, ou seja, atende um público diversificado.

Os sujeitos da pesquisa são os profissionais que compõem a equipe multidisciplinar completa da assistência estudantil, conforme preconiza a Resolução nº 24/2015, lotados nos seguintes *campi* do IFCE: Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte. De forma a compreender a operacionalização da política e identificar as formas de registros e os instrumentos utilizados no monitoramento.

A partir dos dados coletados, foi elaborado um Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil (SIRAE), o qual consiste em um Sistema de Informações (SI), para o registro dos atendimentos dos discentes, funcionando também como ferramenta de monitoramento da política de assistência estudantil, pois com a inserção dos registros das equipes multidisciplinar será criado um banco de dados com informações sobre as demandas apresentadas, o volume de acesso, os serviços e programas utilizados, e o perfil do público demandante, etc, viabilizando a tomada de decisão rápida e fundamentada com dados da realidade.

O presente trabalho está estruturado em seis capítulos, incluindo a introdução e a conclusão. O primeiro capítulo consiste nesta introdução, na qual apresentamos a relevância e justificativa para o desenvolvimento do estudo e a forma como o trabalho está estruturado.

No segundo capítulo apresentamos o referencial teórico, o qual discorreremos sobre políticas públicas, visto que nesta pesquisa abordamos a assistência estudantil, programa da política de educação que tem por finalidade garantir a permanência estudantil no processo formativo. Conceituamos políticas públicas; descrevemos sobre os processos fundamentais na implementação de políticas públicas: planejamento, monitoramento e avaliação, aprofundamos um pouco a importância do monitoramento na gestão das políticas públicas; abordamos as tecnologias da informação e comunicação como possibilidade para a gestão da informação no âmbito das políticas públicas, e apresentamos a definição de registro, dado, informação e conhecimento.

Ainda no referencial teórico expomos sobre a assistência estudantil, no qual abordamos o contexto histórico da assistência estudantil no Brasil; apresentamos a política de assistência estudantil na Rede Federal, com foco nos Institutos Federais; e explanamos sobre a organização da assistência estudantil no IFCE.

O terceiro capítulo refere-se aos procedimentos metodológicos, no qual consta quatro seções e cinco subseções. Iniciamos a primeira seção com a caracterização da pesquisa; na segunda apresentamos o local da pesquisa, e como o estudo foi realizado em 05 *campi* do IFCE expomos um pouco sobre a história de cada unidade, por essa razão essa seção está dividida em cinco subseções; a terceira explicitamos quem são os participantes da pesquisa; e na quarta descrevemos como foi realizado a coleta e análise dos dados.

No quarto capítulo apresentamos os resultados e discussões em três seções. Na primeira seção detalhamos o perfil básico dos sujeitos da pesquisa; na segunda expomos sobre o registro dos atendimentos da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE; e na terceira sobre o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE.

No quinto capítulo desenvolvemos sobre o produto educacional proposto neste trabalho, que está dividido em quatro seções. Na primeira abordamos sobre mestrado profissional e o produto educacional; na segunda apresentamos sobre elaboração do produto educacional; na terceira sobre o desenvolvimento do produto educacional; e na quarta sobre sua avaliação.

O sexto capítulo, refere-se as considerações finais, na qual apresentamos as conclusões do estudo realizado. Nesse destacamos que a assistência estudantil do IFCE está normatizada por resoluções e regulamentos, se materializa em programas e serviços e dispõe de profissionais específicos para sua operacionalização; destacamos sua importância para permanência estudantil no decorrer do processo formativo; sobre os registros dos atendimentos concluímos que a instituição não dispõe de uma ferramenta inteligente para os profissionais inserirem o registro dos atendimentos, de forma a sistematizar e integrar os dados; e sobre o monitoramento constatamos que a instituição dispõe de instrumentos de acompanhamento da política, mas que esses não conseguem compreender todos os programas e serviços de forma qualitativa.

Por fim, são apresentadas as referências utilizadas para a construção do presente trabalho e os apêndices, no qual consta um manual com a descrição detalhada do produto educacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Políticas Públicas

Nesta seção é apresentado o conceito e as fases de formulação e implementação de uma política pública. É realizada uma explanação sobre os mecanismos fundamentais para execução de políticas, programas, projetos e serviços, que são: planejamento, monitoramento e avaliação. Utiliza-se Miotto e Nogueira (2009), para definir planejamento, destacando sua importância para execução das ações e a necessidade de delimitar métodos e técnicas. Para conceituar e explicar o monitoramento e avaliação se utiliza da concepção de Carraro (2012).

Realiza-se o aprofundamento do conceito de monitoramento a partir de Brasil (2016), explicitando os métodos e instrumentos utilizados para monitorar os programas e projetos, e a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e dos Sistemas de Informação (SI) como ferramenta para o acompanhamento das ações, visto que essas facilitam o processo de gestão da informação.

Por último, é realizada a apresentação das TICs como possibilidade para gerir as informações no âmbito das políticas públicas, nesse caso específico da política de assistência estudantil, visto que facilitam a coleta, armazenamento e sistematização das informações produzidas nas organizações e políticas públicas. A discussão exposta é corroborada por Terenciano, Salião e Pedro (2019). Ainda, explicita-se sobre registro, dado, informação e conhecimento a partir de Tonsig (2008).

2.1.1 Conceituando políticas públicas

O Estado Democrático Social é o regime político vigente a partir de meados do século XX, e modelo em que há maior participação da população nos espaços de decisão (BRESSERT-PEREIRA, 2010). Nesse modelo, é função do Estado a garantia do bem-estar da sociedade, e para alcançar seu objetivo é necessário a implementação de ações que proporcionem qualidade de vida a sua população, atuando numa diversidade de áreas, como: saúde, segurança, educação, lazer, cultura, dentre outras.

Para efetivar as ações, atender as demandas e atuar nas diversas áreas demandadas pela população, o Estado utiliza-se das políticas públicas. E o que são as políticas públicas? De forma sucinta, podemos dizer que políticas públicas são ações implementadas pelo Estado que

atinge o conjunto da sociedade, visando proporcionar bem-estar. Partindo para conceituação teórica há diversos autores que abordam a temática, apresentando uma multiplicidade de conceitos para o termo. Com isso, podemos dizer que não existe um consenso sobre sua definição.

Por exemplo, Mincato (2012, p. 83) aponta que “políticas públicas são todas as decisões e também as não decisões políticas que afetam assuntos e questões de interesse público”. Para o autor fazer algo ou não tomar uma decisão sobre as questões colocadas é uma decisão política que afeta o conjunto da sociedade. Lopes e Amaral (2008, p. 5) pontuam de forma mais detalhada e definem políticas públicas como “a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público”. Já Hellmann, Boas e Jannuzi (2014, p. 99) definem como “empreendimentos complexos, operados por milhares de agentes e instituições, envolvendo decisões cotidianas que afetam, no Brasil, milhões de pessoas”.

No geral, pode-se dizer que políticas públicas são as ações desenvolvidas pelo Estado para atender as necessidades da população, visando proporcionar qualidade de vida. Essas ações se materializam em planos, programas, projetos, serviços, dentre outras ações. Ou seja, “política pública geralmente envolve mais do que uma decisão e requer diversas ações estrategicamente selecionadas para implementar as decisões tomadas” (RUA, 2014, p. 17).

A demanda por políticas públicas advém do contexto de surgimento da questão social¹, ou seja, dos problemas que se originam na própria dinâmica da sociedade capitalista. Diante das necessidades materiais, a população através da sociedade civil organizada (sindicatos, associações, Organizações Não Governamentais (ONGs), dentre outras) pressionam os governantes por soluções para os problemas que os cercam (LOPES; AMARAL, 2008).

A implementação de políticas públicas historicamente advém das necessidades da população, no entanto é com a promulgação da Constituição de 1988 que a sociedade se torna partícipe desse processo, deixando de ser apenas demandantes das ações do Estado, e passando a participar ativamente do processo de constituição e controle das políticas públicas.

A Constituição de 1988 apresenta, com efeito, uma nova configuração da gestão das políticas públicas, instituindo novos mecanismos nos processos de tomada de decisões, o que faz emergir um regime de ação pública descentralizada, no qual são

1 Conforme Iamamoto (2004) a “questão social” é entendida como expressão das disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formação regional, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal, tendo por base a disputa pela riqueza produzida socialmente e apropriada de forma desigual.

criadas formas inovadoras de interação entre governo e sociedade, através de canais e estratégias de participação social, como se dá com os Conselhos Gestores (ROCHA, 2009, p.43).

Apesar da sociedade ter papel ativo no processo de formulação e implementação de uma política pública, sua constituição não ocorre sem conflito. Segundo Mincato (2012) o reconhecimento das demandas e a implementação de uma política pública pelo governo é um processo de disputa, na qual temos vários atores envolvidos. O autor destaca que de um lado tem-se o Estado, que interessa realizar as ações que visam garantir o desenvolvimento capitalista; do outro os governantes, que buscam sua legitimação na política; e os indivíduos organizados em grupos de interesses comuns pressionando pela efetivação de suas propostas. Destacamos que há correlação de forças dentro das próprias instituições citadas.

Diante dos conflitos de interesses presentes no processo de definição e constituição de uma política pública, Costa destaca (2010, p. 34) que “não basta simplesmente reconhecer um problema para que esse entre na agenda das formulações de políticas. O seu reconhecimento nem sempre indica que propostas serão feitas para solucioná-lo”. Ou seja, da identificação do problema a sua materialização em política pública, há um longo caminho a ser percorrido, sem a garantia que as decisões tomadas foram as mais convenientes para atender as problemáticas vivenciadas pela população.

Na efetivação e formulação de uma política pública, além da disputa de interesse entre os atores envolvidos no processo, outros diversos fatores são considerados, como por exemplo o humor nacional, o fluxo político e mudanças dentro do próprio governo (COSTA, 2010), ainda se considera as influências dos organismos multilaterais, pois segundo Estevão e Ferreira (2018, p. 172) esses “interferem na elaboração das políticas públicas dos países periféricos”. O processo de implementação e concretização de uma política pública é complexo, visto que há diversas instituições envolvidas, numa correlação de forças, com propostas e interesses distintos.

No processo de disputa de interesses, a sociedade civil organizada e a organização popular possuem papel primordial, pois “a participação social é condição indispensável tanto para a formulação de demandas quanto para a própria interação política entre a sociedade e as instituições governamentais” (ROCHA, 2009, p. 51), como também buscam impedir que os interesses das classes dominantes prevaleçam na formulação das políticas públicas (ESTEVÃO; FERREIRA, 2018).

Como apresentado acima a elaboração das políticas públicas é permeada por conflitos de interesses, e eles não se encerram com a sua implementação, é um ciclo constante, na qual

há o envolvimento de diversos sujeitos com objetivos e interesses distintos. Ou seja, nesse jogo de correlação de forças, são considerados os aspectos dos diversos grupos envolvidos, podendo uma política pública agregar aspectos de distintos grupos. Como afirma Estevão e Ferreira (2018, p. 173) “a política pública desde sua elaboração até a sua operacionalização, segue um ciclo inerte num contexto social, onde há conflitos e necessidades a serem harmonizadas”. Por isso a importância de representatividade de segmentos diferentes da sociedade, numa tentativa de equilibrar os interesses.

Passado a fase de reconhecimento da necessidade de implementação de uma política pública, vem o processo para sua formulação, que Lopes e Amaral (2008) apresentam em fases, que são elas: formação da agenda, formulação de políticas, processo de tomada de decisões, implementação e avaliação. Essa divisão é apresentada para facilitar a compreensão do processo, no entanto não há uma relação de linearidade entre as fases, apesar de estarem interligadas, não seguem uma ordem de execução, podendo alguns eventos acontecerem simultaneamente ou haver sobreposição das fases.

A formação de Agenda é o momento, na qual será listada as demandas da sociedade, decidindo as que poderão ser acatadas e as que serão excluídas; na formulação de políticas se definirá os objetivos da política, as ações e programas que serão executados e as metas que se almeja alcançar; o processo de tomada decisões ocorre durante todo o ciclo, a todo momento precisa decidir as intervenções que serão realizadas para que as ações obtenham sucesso; implementação é quando o planejamento é executado, se torna ato; e por fim, a avaliação, que apesar de constar como a última fase, deve ocorrer durante todo o processo, pois é através dela que se consegue constatar o êxito ou as falhas das ações, possibilitando o (re)planejamento (LOPES; AMARAL, 2008).

Após a implementação de uma política pública, ela se efetiva por meio de programas, planos, serviços, benefícios e ações, e visam solucionar problemas que afetam a sociedade. Assim, as políticas públicas podem ser: “políticas sociais (nas esferas de saúde, educação, assistência social, por exemplo), políticas econômicas (incentivos fiscais e tributários, por exemplo) ou políticas de desenvolvimento de infraestrutura (energia, indústria, telecomunicações, por exemplo)” (HERINGER, 2018, p. 18).

Para garantir que as políticas públicas sociais, econômicas ou de desenvolvimento, se efetivem com qualidade e transparência, faz-se necessário realizar planejamento, monitoramento e avaliação de todas as ações efetuadas, para isso é imprescindível a realização de registros sobre as atividades desenvolvidas de forma a construir dados sobre a realidade.

Enfatizamos que esses três processos estão interligados, ocorrem simultaneamente e perpassam todo o desenvolvimento das atividades. Por isso, a seguir explicitaremos cada um deles, conceituando-os.

2.1.2 Processos fundamentais na implementação de políticas públicas: planejamento, monitoramento e avaliação

Neste tópico abordaremos os três processos fundamentais no desenvolvimento, organização e implementação de políticas públicas e de seus planos, programas, projetos, serviços e ações, que são: planejamento, monitoramento e avaliação.

Antes de apresentar o conceito de cada um desses mecanismos destacamos que “no Brasil a cultura de planejar, monitorar e avaliar de forma sistemática ainda é incipiente e enfrenta resistências” (HELLMANN; BOAS; JANNUZZI, 2014, p. 88). No entanto, mesmo caminhando a passos lentos esses processos vêm sendo desenvolvidos, e se tem investido em pesquisas e capacitações para uma melhor apreensão e implementação do planejamento, monitoramento e avaliação no âmbito das políticas públicas, visto que a realização desses processos possibilita uma melhor gestão e transparência dos serviços ofertados.

Mas afinal o que é planejamento, monitoramento e avaliação? Planejar é o ato de criar um plano de ações, com o objetivo de alcançar as metas propostas (MICHAELIS, 2020). Normalmente, quando há a pretensão que as ações sejam bem-sucedidas realiza o planejamento, visto que ele permite a criação de um detalhamento das atividades a serem executadas e as soluções para os possíveis erros que possam aparecer.

Para Giacobbo (1997, p. 78) “o planejamento, visto como instrumento gerencial, auxilia os administradores no processo desde as decisões mais simples, relativas ao dia-a-dia, às mais complexas que dizem respeito ao futuro da organização”. É uma função básica da administração pública, pois é a partir dele que se delinea como a atividade será executada, que meios serão utilizados e os objetivos que se almejam alcançar. E no âmbito das políticas públicas, o planejamento deve ser um processo cíclico, contínuo e dinâmico, possibilitando realizar ajustes e traçar novas estratégias, caso seja necessário (MIOTO; NOGUEIRA, 2009).

Apesar do planejamento constituir um instrumento fundamental e apresentar diversas vantagens para as organizações e para o desenvolvimento das políticas públicas, dos planos, programas, projetos e serviços, todavia encontra barreiras na sua efetivação. Giacobbo (1997) apresenta as vantagens e as limitações existente no processo de implementação do

planejamento. Dentre as vantagens o autor destaca a possibilidade de coordenação entre as diversas áreas da organização ou dos serviços ofertados; maior interação entre os ambientes e/ou profissionais; organização proativa, com visão de futuro, buscando antever os erros; orienta e agiliza o processo decisório; possibilita rápida adequação a mudança de ambientes; permite a obtenção de melhores resultados e orienta e agiliza o processo orçamentário, possibilitando melhor aplicação dos recursos.

No que concerne as limitações o autor aponta a dificuldade em realizar análise ambiental adequada; a resistência interna, visto que o processo de planejamento implica mudanças na maneira de fazer as coisas; é dispendioso, pois exige tempo da alta administração, no levantamento das informações necessárias e investimento em treinamento dos funcionários; e o considera difícil, porque é um trabalho árduo que exige dedicação, criatividade, capacidade analítica, disciplina e coragem para estabelecer e implementar as mudanças (GIACOBBO, 1997).

Apesar das limitações apresentadas o ato de planejar é necessário, e para o seu desenvolvimento é necessário ter clareza da metodologia a ser seguida, pois conforme Miotto e Nogueira (2009, p. 17) “os processos de planejamento contêm em si componentes técnicos e metodológicos (enquanto métodos e caminhos a percorrer) e atuam como dispositivos que contribuem para imprimir racionalidade às decisões e das ações”, ou seja ao planejar é preciso ter claro os objetivos que visa alcançar, para assim traçar o métodos adequados e apontar como será o percurso para atingi-los.

No desenvolvimento do planejamento alguns pontos precisam ser considerados, como o conhecimento sobre o ambiente, a definição clara dos objetivos, as estratégias a serem utilizadas e as metas a serem alcançadas, ainda é de suma importância ter uma comunicação clara e objetiva e definir sistemas de gerenciamento de responsabilidades (GIACOBBO, 1997), e também de gestão e sistematização dos dados das informações criadas no ambiente, que subsidie a tomada de decisões.

Assim, fica claro que o planejamento, conjuntamente com o monitoramento e a avaliação possibilita aos gestores organizacionais e de políticas públicas ofertar um serviço de qualidade, atendendo os objetivos e metas propostas. Lembrando que o planejamento não deve ser estático, mas flexível, se adequando aos resultados obtidos pelo monitoramento e avaliação e se adaptando as condições ambientais que estão em constante evolução.

No que diz respeito ao monitoramento e a avaliação, observa-se que esses caminham juntos, permitindo dar transparência às ações e subsidiando a tomada de decisões. São

instrumentos que possibilitam a verificação do desempenho² e dos resultados alcançados no desenvolvimento das políticas públicas (HELLMANN; BOAS; JANNUZZI, 2014). Para verificar os resultados é necessário possuir dados sobre as atividades executadas, e isso só é possível a partir de um bom sistema de monitoramento e avaliação que armazene e sistematize as informações coletadas para posterior análise.

O monitoramento e a avaliação apesar de serem interdependentes são processos diferentes. Segundo Carraro (2012, p. 109) monitorar “é uma atividade sistemática e contínua, efetuada durante a execução de determinada atividade, com a finalidade de produzir dados que subsidiem a análise dos envolvidos no processo de tomada de decisões atinentes ao planejamento de ações vinculadas”. É no acompanhamento que se mede o desempenho das atividades/ações desenvolvidas, esse processo ocorre durante a execução dos programas, projetos, serviços.

O ato de monitorar produz dados para acompanhar as ações e propor intervenções, ou seja, produz informações, que organizadas podem ser publicizadas constituindo fonte de consulta pública e garantido a transparência das políticas públicas. Ainda, produz elementos que subsidiam a avaliação e o (re)planejamento das políticas, programas e serviços.

Já a avaliação conforme definição do Michaelis (2020) é o mesmo que calcular ou determinar um valor a algo ou alguém, também pode ser o ato de qualificar a competência. Neste estudo, a avaliação não se reduz a mensuração de valor, a quantificação ou qualificação de objetos, a constatação de competências, mas conjugará a esses aspectos constantes reflexões, subsidiando intervenções qualificadas e proporcionando estratégias para que os serviços sejam prestados com eficácia.

Refletindo um pouco sobre o conceito de avaliação, podemos observar que o ato de avaliar é intrínseco ao cotidiano e a vida dos sujeitos, normalmente para nossas ações corriqueiras realizamos uma avaliação de todas as implicações possíveis, para depois decidirmos que caminho seguir.

No âmbito das políticas públicas não é diferente, a avaliação é fator determinante para o desenvolvimento das ações, e deve estar presente em todas as suas fases: no diagnóstico, no planejamento e na execução. De acordo com Carraro (2012), para avaliar uma política pública é necessário ter um método científico, identificar os instrumentos e as técnicas que serão

2 Desempenho significa realizações reais medidas em relação as metas, padrões e critérios definidos (HELLMANN; BOAS; JANNUZZI, 2014, p. 84).

utilizadas e os indicadores adotados. A determinação da forma e dos meios utilizados na avaliação é fundamental, visto que os resultados obtidos precisam ser justificados.

São diversos os motivos que justificam a necessidade da avaliação: subsidiar o planejamento e execução das ações; avaliar e refletir sobre o trajeto das ações, verificando os pontos bem sucedidos, as dificuldades encontradas, se os objetivos propostos no planejamento foram alcançados; permite pensar coletivamente como intervir no meio; proporciona o constante *feedback* do desempenho, de forma a melhorar os erros; fornece informações que subsidiam a tomada de decisões; proporciona o aperfeiçoamento constante dos serviços ofertados, melhorando as intervenções da política pública, dentre outras vantagens que a avaliação proporciona (CARRARO, 2012).

Para a execução com qualidade de qualquer política pública é essencial que estas três fases: planejamento, monitoramento e avaliação estejam presentes e se conectem entre si, principalmente o monitoramento e a avaliação, em que o primeiro permite a compilação dos dados das ações, servindo de subsídio para o segundo que possibilita um retorno para o planejamento.

No âmbito da Política de Assistência Estudantil, a questão do monitoramento e avaliação está em constante discussão, visto que não é claro os instrumentos utilizados para esse fim. Conforme consta no Decreto nº 7.234/10, cabe às IFES pensar os mecanismos de acompanhamento e avaliação da política.

Ou seja, cada instituição deve prever como realizar o monitoramento e a avaliação da assistência estudantil. Hellmann, Boas e Jannuzzi (2014) indicam a necessidade de desenvolver instrumentos de gestão da informação para auxiliar no monitoramento e na avaliação, pois possibilitam sistematizar os dados, e servem como suporte na tomada de decisão, promovendo mudanças qualitativas na gestão dos serviços.

No caso do IFCE, o Regulamento da Política de Assistência Estudantil (2015), aponta que o acompanhamento ocorre por meio de registros em relatórios pelas CAEs, que são remetidos para a Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE) semestralmente, e essa se encarrega de realizar a avaliação anual da política.

Entretanto, essa é uma política que possui uma diversidade de profissionais atuando, com várias ações ao mesmo tempo, e para garantir que os serviços alcancem seu público de forma eficaz é necessário conhecer como ocorre sua organização no cotidiano. Por ser uma política institucional, mas desenvolvida em *campi* com realidades distintas, as estratégias utilizadas para planejamento, monitoramento e avaliação acontecem respeitando a

peculiaridade de cada espaço, como as condições técnicas e operacionais e as diferenças sociais e regionais.

Dessa forma, queremos problematizar como tem ocorrido a gestão das informações produzidas no âmbito da assistência estudantil, verificando como as equipes multidisciplinar vêm realizando os registros dos atendimentos, quais instrumentos utilizam, se a forma como o realizam possibilita sua sistematização, permite a elaboração de indicadores, a integração dos atendimentos e o monitoramento da política, subsidiando a tomada decisões, o (re)planejamento das ações, a realização de pesquisas.

2.1.2.1 O monitoramento na gestão das políticas públicas, dos programas e serviços

Neste ponto, discorreremos sobre o monitoramento como mecanismo de gestão das políticas públicas, visto que um dos objetivos deste trabalho é apresentar os instrumentos utilizados para o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE, e para tanto o apresentaremos com mais detalhe, conceituando-o e explicitando como tem se constituído no Brasil.

Primeiro, relembremos que o planejamento, o monitoramento e a avaliação são processos interligados, e que a execução de um desses processos por si só não possibilitará a efetividade da gestão da política pública e de seus programas, produtos e serviços. Ainda, destacamos que o monitoramento e a avaliação apesar de serem distintos, são interdependentes, um serve de subsídio para o outro.

Conforme já mencionado no tópico anterior, o ato de planejar, monitorar e avaliar no Brasil, todavia é incipiente. No que se refere ao monitoramento, sua institucionalização tem ocorrido de forma gradual. Segundo Brasil (2016) o monitoramento começou a ganhar espaço na administração pública em meados dos anos 1980, mas como uma ação restrita às auditorias contábeis. Foi com a promulgação da Constituição Federal que seu desenvolvimento decolou, quando o governo inicia a organização de suas ações em planos e metas, e passa a exigir integralização das ações e avaliação do cumprimento das metas previstas nos planos. Para lograr tal efeito é necessário um acompanhamento contínuo e sistêmico.

É nos anos 2000 que se observa “melhorias nas regras e parâmetros de M&A³” (BRASIL 2016, p. 12), ou seja, apesar de existirem a tempos, esses passam a se destacar na

3 Esta sigla se refere a monitoramento e avaliação.

gestão das políticas públicas apenas no fim do século XIX e início do XX, quando aumenta os investimentos na sua implementação, em ferramentas que possibilite o acompanhamento e no desenvolvimento de estudos sobre a temática.

Para conceituar monitoramento, utilizamos a concepção abordada por Brasil (2016), que o define como:

O acompanhamento contínuo ou periódico de um programa ou política pública. É realizado por meio da coleta e análise sistemática de dados e informações sobre a execução do programa, com a finalidade de verificar se o desenvolvimento de sua implementação está de acordo com os padrões esperados (p. 10).

O mencionado autor ainda destaca que o monitoramento pode ser dividido em dois: gerencial e analítico. O primeiro possibilita o “acompanhamento dos processos” (BRASIL, 2016, p. 14), servindo de auxílio na (re)formulação das estratégias implementadas. Enquanto o segundo permite “a análise e a comparação de indicadores ao longo do tempo, já que tem foco no resultado e impacto da intervenção” (BRASIL, 2016, p. 15). O monitoramento analítico auxilia o acompanhamento das ações a longo prazo, sendo possível identificar diversos aspectos no passar do tempo.

Para o monitoramento analítico é necessário a existência do arquivamento de dados no decorrer da execução dos programas, produtos e serviços, pois será através da comparação entre os dados que a análise será realizada. Para facilitar o processo, é de suma importância que as informações registradas estejam sistematizadas.

Dessa forma, a utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como ferramenta de registros das informações e monitoramento das ações se mostram como um instrumento eficaz, dado que essas possibilitam o armazenamento, uma melhor organização dos elementos, acesso mais rápido as informações, aplicação de filtros e produção de gráficos, permitindo a disposição e visualização das informações de forma mais abrangente.

A inexistência de sistemas de informações de apoio à gestão torna o monitoramento extremamente difícil e oneroso. Na prática, consome-se muito tempo garimpando dados isolados, insuficientes e incompatíveis. Produzem-se incontáveis tabelas e relatórios que pouco contribuem para um acompanhamento e avaliação adequados da eficácia dos planos ou ações desenvolvidas. O tempo despendido com essas atividades prejudica as funções mais nobres do planejamento, como a formulação de estratégias e a coordenação e integração do processo de planejamento (GIACOBBO, 1997, p. 95).

O autor apresenta a importância da utilização de sistemas de informação para o armazenamento e disposição dos dados coletados, e como suporte no planejamento,

monitoramento e avaliação. Ainda, destaca que os meios mais utilizados para a sistematização das informações são as reuniões, relatórios e planilhas. Porém, na época que desenvolveu seu estudo apontou que as instituições pesquisadas já sentiam necessidade de implementar novos sistemas de informações e acompanhamento, que contribuísse com uma organização eficaz dos dados, pois as informações sistematizadas auxiliam na tomada de decisões.

E como ocorre o monitoramento? Segundo Vaitsman (2009) envolve quatro etapas, que compreendem: a) a coleta de dados, produzidos no decorrer da execução do programa; b) o processamento e a transmissão dos dados, esses uma vez coletados devem ser armazenados e sistematizados, nessa etapa a utilização de sistemas de informação facilitaria o processo (BRASIL, 2016); c) produção de indicadores com base nos dados brutos e d) acompanhamento e análise dos indicadores, esse possibilita a verificação se as metas e objetivos estão sendo alcançadas, e subsidia a tomada de decisão, adequando a oferta dos serviços as necessidades do público atendido.

A coleta de dados é realizada pelos profissionais que operacionalizam as ações, quando nos seus atendimentos individuais e coletivos realizam o registro das demandas individuais, como também a partir de anotações de informações que apreendem ao desenvolverem suas atividades. O processamento dos dados ocorre quando os elementos coletados na execução dos serviços são armazenados e sistematizados. A partir do tratamento dos elementos é possível identificar os indicadores, levantar informações importantes sobre o público atendido, identificando os mais relevantes para acompanhar os aspectos pertinentes ao desenvolvimento da política pública.

Por último, o acompanhamento e análise dos indicadores, quando a partir dos dados coletados na execução das ações, programas, produtos ou serviços ofertados, visualiza, se a partir dos indicadores, as metas e objetivos propostos estão sendo atingidos.

As atividades de monitoramento são contínuas e realizadas com o concurso de dados primários coletados sobre o conjunto de programas e serviços nos municípios. Os dados produzidos pelas gerencias locais constituem a matéria-prima para a produção de indicadores de monitoramento dos programas e serviços. Esses dados não apenas fornecem informações para a atuação do gerente, mas também podem subsidiar avaliações sobre situações específicas no município (VAITSMAN, 2009, p. 164).

Ou seja, o cerne do monitoramento está na construção e alimentação dos indicadores, que possibilitam verificar se as metas e objetivos propostos estão sendo alcançados, e isso somente é possível através da sistematização das informações produzidas nos programas. Assim, a coleta de dados é tarefa primordial, pois são eles que produzem as informações.

Sobre os indicadores, destacamos que são instrumentos de suma importância no processo de monitoramento, são eles que possibilitam “acompanhar o comportamento de determinados aspectos da realidade e o desenvolvimento de programas” (BRASIL, 2016, p. 19). Os indicadores consistem em um valor utilizado para medir e/ou acompanhar o andamento dos serviços (VAITSMAN, 2009), verificando se alcançam os resultados propostos. Para garantir esse processo é necessário possuir dados relacionados ao programa, política ou serviço ofertado. No caso da política estudada, algumas informações consideradas relevantes dizem respeito ao perfil dos discentes, condição socioeconômica, permanência no curso.

Em posse dos dados, delinea-se variáveis que resultam na construção dos indicadores, para esse procedimento a utilização de ferramentas tecnológicas, como os sistemas de informação facilitaria o acompanhamento, uma vez que processam as informações com maior rapidez e de forma mais fidedigna, dispondo-as em formatos visuais que favorece a observação e análise, possibilitando a seleção das informações necessárias a tomada de decisão.

Retomando a questão dos indicadores e suas variáveis, exemplificamos com base na política estudada para uma melhor compreensão. A partir dos registros realizados sobre a política de assistência estudantil obtém-se variáveis relacionada ao público atendido, neste caso os discentes (idade, renda, curso matriculado, tempo no curso, serviços utilizados, se é beneficiário de auxílio). De posse desses dados é possível construir os indicadores que se almeja acompanhar, por exemplo quantidade de discentes que utilizam os serviços da assistência estudantil, proporção por curso, relação da utilização dos serviços com a conclusão com êxito, dentre outros.

Conforme explicitado a informação é um ponto chave no monitoramento, visto que esse as utiliza para acompanhar a execução dos serviços ao mesmo tempo que produz informação sobre as ações (BRASIL, 2016). É por essa razão que as tecnologias da informação vêm sendo utilizadas por algumas políticas públicas e/ou instituições como ferramentas para monitorar as ações, pois facilitam a organização e sistematização dos dados.

Reforçamos que o monitoramento é uma etapa do ciclo das políticas públicas, a partir dele os gestores dispõem de informações que subsidiam a avaliação das ações permitindo o constante acompanhamento, na qual se certificam que estão atingindo os objetivos propostos, ou verificam a necessidade de revisão das ações, corrigindo-as, situação que requer (re)planejamento.

2.1.3 As tecnologias da informação e comunicação como possibilidade para a gestão da informação no âmbito das políticas públicas

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) compreendem um conjunto de ferramentas tecnológicas, e para Santos (2011, p. 130) o termo “refere-se à conjugação da tecnologia computacional ou informática com a tecnologia das telecomunicações”. São ferramentas utilizadas cotidianamente para diversas ações, como registro e gerenciamento de informações, controle orçamentário, instrumento de publicidade, comunicação, como suporte no processo de aprendizagem, dentre outros.

No decorrer do tempo, as tecnologias vêm conquistando espaço e se mostrando úteis como instrumento de suporte no desenvolvimento das atividades nos ambientes organizacionais. O advento dos recursos tecnológicos possibilitou um aumento da produção e disseminação das informações. Segundo Marchiori (2002, p. 78) “o século XXI se inicia com a continuidade do paradoxo do excesso de dados e de informação, tornados acessíveis por um número crescente de canais de acesso e comunicação, e com a premente necessidade de um gerenciamento eficaz de tais recursos”, apresentando, dessa forma, uma demanda para que estes recursos sejam eficazmente analisados.

Atualmente vivenciamos um contexto de geração de conteúdo e informação de forma constante. A todo momento, nos diversos lugares é produzido uma infinidade de dados de diversas áreas. Há uma descentralização das informações e cada pessoa de alguma forma é responsável pela produção da informação que acessamos cotidianamente.

o volume de dados criado nos últimos dois anos é maior do que a quantidade produzida em toda a história da humanidade; o número de dados armazenados na internet vem crescendo mais rápido do que nunca e tudo indica que até 2020 cerca de 1,7 megabyte de novas informações serão criadas por segundo para cada uma das pessoas no planeta; a quantidade de dados armazenados atualmente é de aproximadamente 4,4 zettabytes (ZiB) e, em até 5 anos, esse volume deve passar para cerca de 44 zettabytes (ZiB) ou 44 trilhões de gigabytes; a cada segundo nós criamos um novo dado; em 5 anos, haverá mais de 50 bilhões de dispositivos conectados pelo mundo, desenvolvidos para a coleta, análise e compartilhamento de dados; atualmente, menos de 0,5% de todos os dados existentes no mundo são analisados (MARR, 2015).

Corroborando com essas ideias, Marchiori (2002, p.72) aponta que o século que se inicia, no caso se refere ao século XXI, traz “uma proposta de ampla conectividade”, na qual haverá uma preocupação com a criação, manipulação e disseminação dos conteúdos gerados, visto que haverá uma heterogeneidade de informações circulando, havendo a necessidade de

um direcionamento para os diferentes públicos, principalmente no âmbito das organizações públicas ou privadas.

Por essa razão, é importante desenvolver estratégias para gerenciar as informações produzidas no cotidiano de trabalho, possibilitando agilidade na aplicação de filtros e organização dos dados, pois o objetivo é otimizar o máximo possível o trato dos conteúdos produzidos no espaço organizacional. Nesse sentido, no âmbito da política de assistência estudantil a criação de um banco de dados a partir do registro das informações poderá subsidiar a tomada de decisões dos profissionais e gestores e facilitar a análise, armazenamento e compartilhamento das informações recebidas.

As TICs estão cada vez mais presentes no nosso cotidiano, e são ferramentas essenciais na gestão da informação, como instrumento de trabalho, de decisão e de produção de informação e conhecimento. No âmbito de algumas políticas públicas as TICs têm desempenhado papel primordial no que concerne a implementação, o acompanhamento e a avaliação, visto que facilitam a organização e acesso às informações que subsidiam a tomada de decisões. Assim, têm se investido num arsenal tecnológico visando sustentar o acesso, a produção, disseminação e gerenciamento das informações, de forma a possibilitar o aprendizado e fortalecendo a sociedade e os processos democráticos.

As inovações tecnológicas, a informação e o conhecimento desempenham função importante nas transformações econômicas e sociais (BARBOSA, 2008). A tecnologia hoje é encontrada em todas as áreas da sociedade, permitindo impulsionar a economia, mudar as relações sociais, são fundamentais no desenvolvimento da ciência e permitem acesso e produção de informação e conhecimento como nunca visto antes.

No Brasil, nos últimos anos se intensificou a discussão em torno das Tecnologias da Informação e Comunicação e da regulação do seu uso, para tal, foi promulgada a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, mais conhecida como Marco Civil da Internet.

Apesar da Lei nº 12.965/2014 abordar com mais veemência a questão da regulação do uso da internet, ela também traz em seu texto questões que envolvem a importância do uso dos dados pelo governo local, por suas instituições e como forma de melhorar o desenvolvimento das políticas públicas.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:
II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e

IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade⁴ entre aplicações e bases de dados.

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

VI - publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;

VII - otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no País, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa (BRASIL, 2014).

É notório que as inovações tecnológicas têm ganhado espaço como ferramenta de gerenciamento da informação e suporte no apoio a decisão nas políticas públicas. Os sistemas de informação têm se mostrado eficientes na otimização, organização e análises dos dados produzidos pelos entes governamentais, e ainda permitem maior transparência para a população das ações desenvolvidas.

De acordo Terenciano, Salião e Pedro (2018) é importante fomentar o debate sobre gestão da informação e do conhecimento, seja em instituições públicas ou privadas, visto que são essenciais na compreensão da implantação das políticas públicas. Ainda, reconhece-se a partir de Marchiori (2002, p. 73) que “a informação, para ser acessível, deve ser organizada e gerenciada”. E a utilização de ferramentas inteligentes que possibilitem a sistematização e integração dos dados pode facilitar esses processos.

A informação e o conhecimento vêm se mostrando relevantes no âmbito das políticas públicas, pois permitem compreender e mapear os fluxos das informações coletadas, facilitando suas análises, ou seja, os dados coletados e organizados dentro de um contexto determinado geram informações que podem ser transformadas em conhecimento.

A organização do fluxo das informações possibilita às instituições conhecer a realidade em que estão inseridas, no caso da política de assistência estudantil proporciona conhecer as demandas postas do cotidiano de trabalho, o perfil de seus usuários, suas demandas reprimidas, o perfil da demanda reprimida, bem como a identificação hábil de estratégias frente aos cenários possíveis.

⁴ É a integração de sistemas, integração de redes, troca de dados entre sistemas e a definição de tecnologia, ou seja, é um legado de sistemas, de plataformas de hardware e software instaladas. Parte de princípios que tratam da diversidade de componentes, com a utilização de produtos diversos de fornecedores distintos. Têm por meta a consideração de todos os fatores para que os sistemas possam atuar cooperativamente, fixando as normas, as políticas e os padrões necessários para consecução desses objetivos.

Para que se conquiste a interoperabilidade, as pessoas devem estar engajadas num esforço contínuo para assegurar que sistemas, processos e culturas de uma organização sejam gerenciados e direcionados para maximizar oportunidades de troca e reuso de informações, interna e externamente ao governo federal (BRASIL, 2020).

As informações podem ser organizadas nas formas física (papel) ou virtual (programas, sistemas). Consideramos, ainda, a existência da informação criada, mas não publicizada, pois não se materializou em dado. Com relação a organização das informações, observamos que as sistematizadas de forma física, encontram-se muito mais difíceis de serem articuladas, tratadas, pois o tempo para tabulação, tratamento, sistematização é infinitamente superior aos bancos de dados contidos e extraídos de programas e sistemas.

No âmbito da Política de Assistência Estudantil do IFCE, até o ano de 2015, o Programa de Auxílios Estudantis era operacionalizado por meio do registro e organização de informações de forma física. Então, cada *campus*, em meio a centenas de solicitações em papel tinha uma extrema dificuldade para organizar essas informações em banco de dados que identificasse o perfil dos discentes solicitantes, a demanda reprimida, dentre outros aspectos.

A partir do Sistema Informatizado de Assistência Estudantil (SISAE), que é exclusivo para a operacionalização e gestão do Programa de Auxílios, cada *campus* tem de maneira muito mais rápida e consistente, a possibilidade de extração e construção de banco de dados com as informações mais diversas possíveis sobre os estudantes solicitantes de auxílios estudantis. Ainda, deve-se considerar o processo de melhoramento na inscrição, divulgação de resultados e solicitação de recursos, podendo tudo ser realizado de forma remota.

Dessa forma, a utilização de um Sistema de Informação (SI) para o registro dos atendimentos e monitoramento da política de assistência estudantil poderá permitir maior agilidade e interação em tempo real entre os diversos profissionais que operacionalizam a mencionada política.

Utilizar-se-á a expressão Sistemas de Informação como sistemas formados por pessoas, processos e recursos de tecnologia da informação, que coletam, armazenam, processam e disseminam dados e informações, a fim de produzir informações relevantes e precisas, disponibilizá-las para as pessoas certas e em tempo hábil (QUINTELLA; SOARES JÚNIOR, 2003, p. 85).

A utilização de um SI na assistência estudantil permitirá construir uma base de dados que subsidie os processos organizacionais e de gestão da política, desde a tomada de decisão, monitoramento e avaliação. As informações organizadas facilitarão as intervenções no cotidiano tanto pelos gestores como pelas equipes que operacionalizam a assistência estudantil em cada *campus*. Assim, objetiva-se com o produto educacional proposto desenvolver um sistema que permita “criar, armazenar e recuperar dados facilmente” (QUINTELLA; SOARES JÚNIOR, 2003, p. 88).

Desta forma, um sistema possibilitará aos profissionais que compõem a equipe de assistência estudantil da instituição realizar o registro dos atendimentos com informações variadas que perpassam esse processo, ou seja, as informações recebidas no atendimento devem ser armazenadas na plataforma, no prontuário individual do aluno, possibilitando que outros profissionais consultem informações de tipo não sigilosa, a fim de subsidiar uma intervenção interdisciplinar e integrada junto ao estudante; traçar perfis do público atendido; criar informações sobre as demandas cotidianamente postas, gerar relatórios diários, mensais, anuais de acompanhamento, que subsidiem o monitoramento, e conseqüentemente servirá de suporte ao planejamento e avaliação da política em questão.

2.1.3.1 Registro, dado, informação e conhecimento

Para compreender o funcionamento do sistema e o fluxo desde o registro na plataforma até as informações agregadas tornar-se conhecimento, servindo como base para o monitoramento, é necessário entender o que é registro, dado, informação e conhecimento.

O ato de registrar é o primeiro passo para o gerenciamento das informações produzidas, é a partir do registro padronizado que se constrói banco de dados com elementos sobre o público atendido, possibilitando aos profissionais conhecer a realidade que atuam e propiciando melhores intervenções. A existência de dados sistematizado contribui para que as organizações melhorem seus serviços.

Como já mencionado, para a produção de informações úteis, antes é necessário armazená-la, através do registro. Para Michaelis (2020) registrar significa “fazer lançamento por escrito em livro de registro”, nesse caso específico, é o ato de inserir os dados coletados durante o atendimento no sistema de informação.

No que concerne aos dados, Tonsig (2008) explica que “os dados podem ser considerados características ou propriedades básicas de algo (pessoas, documentos, objetos, situações e concatenações destas coisas), cujo conteúdo deve ser unívoco” (p. 34). No entanto, o dado precisa estar conectado com um contexto, ele inserido no sistema de forma aleatória não gera as informações necessárias. Ou seja, os dados organizados passam a apresentar significado, de forma que é possível interpretá-los, produzindo informação (TONSIG, 2008).

Diante do exposto observamos que as TICs facilitam o processo de registros dos atendimentos e monitoramento da política de assistência estudantil, pois armazenam e organizam as informações, permitindo que as pessoas envolvidas na operacionalização da

política acessem ou insira novos dados com agilidade. No entanto, as TICs somente serão úteis se todos os envolvidos tiverem o compromisso de realizar a inserção dos dados dos atendimentos.

Com isso, enfatizamos que o objetivo do sistema não é de apenas registrar informações, mas também utilizá-las para monitorar, avaliar e planejar as ações da assistência estudantil, ou seja, com as informações extraídas do sistema de informação busca-se obter conhecimento.

A informação e o conhecimento são indissociáveis e complementares, e no âmbito da gestão da informação possuem uma relação dialética, na qual “o conhecimento, uma vez registrado, transforma-se em informação e essa uma vez internalizada, torna-se conhecimento” (BARBOSA, 2008, p. 21), é um processo cíclico e contínuo, no qual a partir da informação registrada e analisada produz-se conhecimento sobre a situação analisada, nesse caso a condição de permanência dos estudantes, situação que gera novas informações.

A informação que advém a partir do dado pode ser entendida como significado atribuído a um determinado dado com base no contexto, nas necessidades ou no domínio de um assunto, o que vai possibilitar a tomada de decisão nas atividades humanas. Enquanto o conhecimento é compreendido como informação em sua natureza interpretada, estruturada e aplicada (TERENCIANO; SALIÃO; PEDRO, 2018, p. 56).

Dessa forma, a informação e o conhecimento se apresentam como fator essencial nas organizações e na gestão das políticas públicas. Para execução e acompanhamento das ações é necessário conhecer a realidade que está trabalhando, o público que está atendendo, e isso apenas é possível se os envolvidos dispuserem das informações necessárias para suas intervenções.

As organizações ou políticas públicas precisam constantemente serem atualizadas com os acontecimentos que perpassam seus espaços organizacionais, e o registro de dados em sistemas de informação viabiliza o tratamento da informação de diversas formas em um menor espaço de tempo; outra vantagem é o armazenamento desses dados, que ficam acessíveis de qualquer lugar desde que haja uma conexão com a internet.

Desta forma, “o objetivo principal da gestão de informação sobre políticas públicas de assistência estudantil deve ser de identificar e potencializar os recursos e a capacidade informacionais de uma organização, bem como ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais” (TERENCIANO; SALIÃO; PEDRO, 2018, p. 57). Pois, diante da constante produção de informações nas organizações, há a necessidade de pensar estratégias de

gerenciamento e organização desses dados que transitam no âmbito institucional, e que por vezes se perdem por não haver uma estrutura que os organize.

2.2 Assistência Estudantil

Nesta seção é apresentada a assistência estudantil a partir de Costa (2010), Kowalski (2012) e Imperatori (2017). As autoras realizam seu resgate histórico desde as primeiras ações identificadas até a normatização em programa pelo Decreto 7.234/2010. Na ocasião, faz-se a descrição do Programa Nacional de Assistência Estudantil, apresentando sua finalidade, objetivos, ações a serem desenvolvidas, público específico e as estratégias de acompanhamento e avaliação.

Com base em Almeida (2017), Gomes e Passos (2018) e Pordeus (2019) descreve-se como a assistência estudantil se constitui na RFEPCT, com um olhar para os IFs e a educação profissional. Em seguida, discorre-se sobre a organização da política de assistência estudantil do IFCE, utilizando por base os regulamentos institucionais. A partir desse é realizada a descrição das diretrizes, objetivos e princípios que compõem a oferta dos serviços, programas, projetos e ações; público alvo; profissionais que operacionalizam e os mecanismos utilizados para gestão da assistência estudantil na mencionada instituição.

2.2.1 Contexto histórico da assistência estudantil no Brasil

A assistência estudantil compreende um conjunto de princípios e diretrizes, e tem por objetivo democratizar o acesso e nortear as ações para permanência e êxito dos estudantes na educação. Atualmente, ao abordamos essa temática o assunto é direcionado para a educação superior. Porém, conforme as legislações vigentes existem ações de assistência ao educando na educação básica.

De acordo com a Constituição Federal de 1988, é dever do Estado o “atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde” (BRASIL, 1998). Na educação superior, a assistência estudantil é regulamentada pelo Decreto nº 7.234/2010, referente ao Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), com ações que visam garantir a permanência e conclusão com êxito dos discentes da educação superior pública

federal, assim este programa é o guia para o desenvolvimento deste estudo, visto que regulamenta as ações nos Institutos Federais.

Para compreender como a política de assistência estudantil se materializa nos dias atuais explicitamos o contexto de expansão da educação superior, pois foram os sujeitos envolvidos (organizações estudantis e dirigentes das Instituições Federais de Educação Superior⁵ (IFES)) nesse processo que iniciaram a luta pela institucionalização da assistência estudantil na perspectiva do direito.

O movimento para legitimação da assistência estudantil foi levantado pelos movimentos estudantis e de docentes, com destaque para o papel do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis⁶ (FONAPRACE), em conjunto com a União Nacional dos Estudantes (UNE) e o Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior (ANDES) (NASCIMENTO, 2013).

Desde o surgimento das primeiras ações até o reconhecimento da assistência estudantil como política de Estado foi um longo período de disputas. As autoras Costa (2010) e Kowalski (2012) apresentam esse percurso histórico separado por fases. Costa (2010), aponta duas fases distintas, a primeira que inicia com a criação da Casa do Estudante do Brasil, em 1929 até o período de redemocratização e a segunda, iniciada com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e segue até o momento atual. Enquanto Kowalski (2012), divide este processo de formalização da assistência estudantil em três momentos distintos.

A primeira fase compreende um longo período, que vai desde a criação da primeira universidade até o período de democratização política. A partir desse momento, identifica-se uma segunda fase na qual há um espaço propício para uma série de debates e projetos de leis que resultaram em uma nova configuração da PAE nas universidades brasileiras. Em decorrência, a terceira fase abrange um período de expansão e reestruturação das IFES seguindo até os dias atuais (KOWALSKI, 2012, p. 82).

Apesar das autoras realizarem a divisão histórica da assistência estudantil em períodos diferentes, o contexto explicitado é o mesmo. Assim, apresentamos o percurso de desenvolvimento da assistência estudantil, dialogando com a política de educação, visto que seu surgimento está atrelado as demandas advindas da mencionada política.

5 Compõem as IFES as universidades federais e os Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia (NASCIMENTO, 2013, p. 17).

6 Foi criado no ano de 1987 e congregava Pró-Reitores, Sub-Reitores, Decanos, Coordenadores e Responsáveis pelos assuntos comunitários e estudantes das IFES no Brasil (COSTA, 2010, p. 63).

A fim de explicar o surgimento das primeiras ações de assistência ao estudante, destacamos que historicamente, o acesso à educação superior era restrito a uma classe social. Conforme Dutra e Santos (2017) a elite do país detinha o privilégio do acesso à educação superior. Essa situação decorre da organização sociopolítica e econômica do país, em que a classe abastada possuía melhores condições de frequentar o ensino básico e lograr êxito nas seleções de acesso ao ensino superior.

As primeiras ações de assistência ao estudante remontam ao final dos anos 1920.

A primeira manifestação com o intuito de apoiar os estudantes universitários, ocorreu, em 1928, com a inauguração da Casa do Estudante Brasileiro. O estabelecimento se localizava em Paris e era destinado a auxiliar estudantes brasileiros que estudavam na capital francesa e tinham dificuldades em fixar residência (COSTA, 2010, p. 55).

No território brasileiro, a primeira manifestação no sentido de assistência aos estudantes da educação superior ocorreu no Governo de Getúlio Vargas, na década de 30, com os programas de moradia e alimentação. Os instrumentos normativos que regulamentaram as ações supramencionadas foram a Reforma Francisco Campos e a Constituição de 1934.

Em 1931, através da Reforma Francisco Campos, que instituiu a Lei Orgânica do Ensino Superior pelo Decreto n. 19.851/1931, são propostas medidas de providência e beneficência aos corpos discentes dos institutos universitários, incluídas bolsas de estudos para amparar os estudantes reconhecidamente pobres (IMPERATORI, 2017, p. 286).

Segundo Costa (2010) a mencionada reforma se configurou como a primeira tentativa de regulamentação da assistência estudantil no Brasil, no entanto não se consolidou. Outras legislações abordaram medidas destinadas a permanência estudantil, as Constituições de 1946 e 1967 (COSTA, 2010; NASCIMENTO, 2013), o Decreto nº 20.302/1946, a LDB de 1961 e 1971 e o Decreto nº 69.927/1972 (COSTA, 2010; IMPERATORI, 2017), esses documentos não definiam as regras e critérios para acesso aos serviços ofertados pela assistência estudantil, apenas possuíam artigos que a normatizava.

A Constituição de 1946 dispunha que “cada sistema de ensino deveria ter o serviço de assistência estudantil educacional de modo a garantir o sucesso escolar dos alunos necessitados” (COSTA, 2010, p. 57). Nesse momento, as ações são pensadas para todos os níveis de ensino, porém não há uma exposição das ações a serem desenvolvidas.

O Decreto 20.302/1946 “estabelecia que a Seção de Prédios, Instalações e Estudos dos estabelecimentos de Ensino Superior deveriam pensar alternativas para os problemas

relacionados com a assistência médico-social destinados a alunos” (COSTA, 2010, p. 57). O Decreto expõe a preocupação de atender demandas sociais e de saúde dos discentes, mostrando que suas necessidades estão para além da alimentação e moradia.

A LDB de 1961 respalda o desenvolvimento de ações que compreenda as questões sociais e de saúde do alunado, e acrescenta a oferta de bolsas gratuitas para custeio dos estudos. É importante destacar que estas bolsas tinham o caráter de financiamento, devendo o estudante reembolsar o valor recebido no prazo estabelecido (COSTA, 2010). Essa nova ação visava garantir o acesso do discente ao ensino superior, dando início ao processo de financeirização das políticas de acesso e permanência, como também um direcionamento de investimento de recursos públicos na iniciativa privada.

A Constituição de 1967 segue a dinâmica da LDB/1961, enfatizando a oferta de bolsas de estudos. A LDB/1971 trazia a proposta de assistência ao educando, priorizando os programas de alimentação, moradia e médico-odontológica, e o Decreto nº 69.927/1972 instituiu “o programa assistencial ‘Bolsa Trabalho’, destinado a discentes de baixa condição financeira, de todos os níveis de ensino, que desenvolvessem atividades profissionais” (IMPERATORI, 2017, p. 288). Era o pagamento em pecúnia a estudantes de todos os níveis de ensino que fosse selecionado para o desenvolvimento de atividades laborais em instituições privadas e públicas.

Neste momento, as ações realizadas destinavam-se a atender as necessidades básicas dos discentes (COSTA, 2010), o foco era a garantia de alimentação e moradia. Foi um período de ações pontuais, descontínuas, fragmentadas e de cunho clientelista, visto que a administração da assistência aos estudantes ficava a cargo das universidades, cabendo aos gestores definirem os serviços e critérios de acesso a assistência estudantil.

Conforme Nascimento (2013, p. 13) “historicamente, a assistência estudantil se desenvolveu nas universidades públicas federais de forma pontual e residual, dependendo da sensibilização dos gestores destas instituições sobre a temática”. Costa (2010, p. 3) destaca que antes da redemocratização as ações da assistência estudantil eram consideradas de caráter “pontual, descontínuo e com escassez de recursos”, não havia uma continuidade das ações.

Entre as décadas de 1950 e 1970 houve a expansão da educação superior, permitindo maior acesso dos jovens das classes menos favorecidas socialmente ao espaço universitário (IMPERATORI 2017). Com o aumento da oferta de vagas o ensino superior alcançou diversas classes sociais, situação que demandou ações específicas, visando garantir a permanência do público ingressante.

Para atender às novas necessidades, o Ministério da Educação e Cultura (MEC), implantou programas de assistência ao estudante, os quais priorizavam os programas de alimentação, moradia e assistência médico-odontológica (IMPERATORI, 2017). Esse foi o período em que a assistência estudantil recebeu maior atenção pelos órgãos governamentais, sendo criado um Departamento de Assistência ao Estudante, vinculado ao MEC.

Em meados da década de 1970, as bases do regime militar começam a se desestruturar, propiciando espaço para a discussão das legislações vigentes, em especial sobre a temática da assistência estudantil. Junto ao processo de redemocratização iniciou-se o que Costa (2010) e Kowalski (2012) denominaram de segunda fase da assistência estudantil.

Na conjuntura da redemocratização do país, iniciou-se o debate em torno dos direitos sociais, no qual se discutia a reformulação e elaborações de leis que possibilitassem a democratização dos direitos. Nesse contexto, a política de educação adentrou a pauta, pois até esse momento seu acesso era restrito, principalmente ao ensino superior. Eram grandes as desigualdades no acesso a esse nível de ensino.

Assim, a discussão sobre acesso, permanência e êxito estudantil é incorporada as discussões governamentais. Diante da efervescência das discussões no meio acadêmico e da pressão do movimento estudantil, a assistência ao educando se torna tema, nos anos 1980, dos “Encontros Nacionais de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis e nas Reuniões realizadas pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior” (COSTA, 2010, p. 62), o debate sobre a temática ganha força.

Notadamente o FONAPRACE foi fundamental na elaboração de estudos e na formulação de legislações para subsidiar a implementação e institucionalização da assistência estudantil. De acordo com Costa (2010), o Fórum foi responsável pela elaboração do Plano Nacional de Assistência Estudantil, que foi implementado pelo MEC em 2007. O desenvolvimento desse plano foi fruto de intensos estudos e debates coletivos, com destaque para as pesquisas sobre o Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das IFES realizadas nos anos de 1996/1997 e 2003/2004, que foram utilizadas para subsidiar a justificativa de elaboração do mencionado plano.

Antes da materialização da assistência estudantil em plano, tivemos alguns marcos regulatórios que precisam ser mencionados, como a promulgação da Constituição Federal de 1988 que efetiva os direitos fundamentais, universalizando a educação básica, com oferta de programas suplementares (material didático, transporte, alimentação e assistência à saúde) aos educandos. No que concerne ao ensino superior o art. 208, inciso V, da Constituição de 1988

aponta ser papel do Estado garantir o acesso a outros níveis de ensino e a pesquisa. (BRASIL, 1998), essa ação se materializa a partir da oferta da educação superior pelas universidades públicas e mais tarde pelos Institutos Federais.

Desse modo, após a efetivação da garantia do ensino superior público pela Constituição Federal de 1988 e pela LDB/1996, adentramos no que Kowalski (2012) denominou de terceira fase da assistência estudantil. Período de expansão e reestruturação das IFES e regulamentação das políticas de acesso e permanência no ensino superior público.

Iniciou-se a discussão em torno da democratização do acesso ao ensino superior, como também foram implementadas ações nesse sentido, tanto para o ingresso nas instituições públicas quanto nas privadas. Dentre as ações podemos destacar a expansão das vagas nas Instituições de Ensino Superior – IES públicas, através do Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais⁷ (Reuni), a instituição e expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica⁸ (RFEPCT) e a Lei de Cotas⁹. Para as instituições privadas têm-se o Programa Universidade para Todos¹⁰ (Prouni) e o Fundo Financeiro Estudantil¹¹ (FIES).

No entanto, o acesso por si só não era suficiente, necessitava-se de políticas que garantissem a permanência estudantil. Segundo Costa (2010, p. 20) “somente o ingresso na educação superior não garante o sucesso educacional do estudante, são necessários mecanismos que colaborem para sua permanência e conclusão do curso”. Diante das demandas foram

7 Instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, tem como principal objetivo ampliar o acesso e a permanência na educação superior (BRASIL, 2010). Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>. Acesso em: 19 nov. 2019.

8 Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, institui que a RFEPCT é constituída pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia - IF'S; Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR; Centros Federais de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ e de Minas Gerais - CEFET-MG; Escolas Técnicas Vinculadas às Universidades Federais; e Colégio Pedro II (BRASIL, 2008). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm. Acesso: 28 fev. 2020.

9 Lei nº 12.711/2012 dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Através da reserva de vagas por curso e turno, no mínimo 50% (cinquenta por cento) de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas (BRASIL, 2012). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/12711.htm. Acesso em: 19 nov. 2019

10 Foi criado em 2004, pela Lei nº 11.096/2005, e tem como finalidade a concessão de bolsas de estudos integrais e parciais a estudantes de cursos de graduação e de cursos sequenciais de formação específica, em instituições privadas de educação superior (BRASIL, 2020). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/prouni-sp-1364717183#:~:text=O%20Programa%20Universidade%20para%20Todos,institui%C3%A7%C3%B5es%20privadas%20de%20educa%C3%A7%C3%A3o%20superior>. Acesso em 29 de out. 2020.

11 É um programa do Ministério da Educação (MEC), instituído pela Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001, que tem como objetivo conceder financiamento a estudantes em cursos superiores não gratuitos, com avaliação positiva nos processos conduzidos pelo MEC e ofertados por instituições de educação superior não gratuitas aderentes ao programa. (BRASIL, 2020). Disponível em: <http://portalfies.mec.gov.br/>. Acesso: 29 out. 2020.

implementados o Programa Bolsa Permanência¹² (PBP), e o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

Apresentadas as políticas de acesso e permanência desenvolvidas para a educação superior, nos deteremos a compreender o PNAES, e como esse tem funcionado na Rede Federal, mais especificamente no IFCE.

Sobre as medidas de permanência estudantil, essas começam a se legitimar a partir dos anos 2000. Nesse contexto, o primeiro documento identificado foi o Plano Nacional de Educação de 2001, que trazia em seu texto a destinação de orçamento para execução em ações de assistência aos estudantes (NASCIMENTO, 2013), a assistência estudantil avança, visto que passa a dispor de recursos específico para o desenvolvimento de suas ações.

A consolidação da assistência estudantil nas IFES ocorreu com a aprovação do Plano Nacional de Assistência Estudantil, em 2007, formulado pelo FONAPRACE e aprovado pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES). Esse plano possibilitou a estruturação da política de assistencial estudantil nas universidades federais, criando uma obrigatoriedade na sua oferta. No entanto, mesmo com a existência do plano a oferta da assistência estudantil ainda permanece possuindo um caráter restritivo em razão dos repasses orçamentários, o aumento da oferta de vagas de ingresso, e em razão do próprio projeto educacional vigente (NASCIMENTO, 2013).

Logo em seguida é publicada Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007 instituindo o Programa Nacional de Assistência Estudantil, dando as ações de permanência o status de direito social. Com a instituição do PNAES, o programa passa a ter abrangência nacional, e define as ações a serem executadas pelas diversas IFES do país, respeitando a autonomia universitária e as diversidades regionais.

A Portaria mencionada foi alterada pelo Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, e segundo Nascimento (2013, p. 107) “este Decreto atribuiu à assistência estudantil força de lei, elevando-a à condição de uma política de Estado”, visto que é um instrumento jurídico que dá maior força e estabilidade ao PNAES.

Esse Decreto apresenta algumas modificações, dentre as quais uma que merece destaque é o fato das ações estudantis do referido programa ter abrangido os IFs - Art. 4º “as ações de assistência estudantil serão executadas por instituições federais de ensino superior, abrangendo

12 Instituído pela Portaria nº 389, 09 de maio de 2013, tem por finalidade minimizar as desigualdades sociais, étnico-raciais e contribuir para permanência e diplomação dos estudantes de graduação em situação de vulnerabilidade socioeconômica das instituições federais de ensino superior (BRASIL, 2013). Disponível em: http://sisbp.mec.gov.br/docs/Portaria-389_2013.pdf. Acesso em: 19 nov. 2019

os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia” (BRASIL, 2010), ou seja, atualmente 65 universidades e 38 institutos federais são regulamentados pelo Decreto nº 7.234/2010, e recebem orçamento exclusivo para execução na política de assistência estudantil.

Sobre o PNAES, destacamos que é um programa. Nacionalmente não existe uma política de assistência estudantil (NASCIMENTO, 2013), mas um programa que tem por objetivo orientar “as IFES na elaboração e execução de suas políticas de assistência estudantil” (NASCIMENTO, 2013, p. 15). Sua finalidade é garantir a permanência e conclusão com êxito dos discentes matriculados na educação superior pública federal, suas ações devem ser implementadas articuladas com as atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2010).

É um documento orientativo, que deixa a cargo das IFES à definição dos critérios de participação nos programas e serviços ofertados pela assistência estudantil, mas deve priorizar os discentes oriundo de escolas públicas ou com renda per capita de até um salário mínimo e meio. Cabe também as instituições o planejamento, execução, monitoramento e avaliação da política de assistência estudantil, regulamentando os projetos, programas, serviços e ações ofertados.

Para a execução da assistência estudantil o PNAES aponta quais objetivos e ações as IFES devem seguir e desenvolver. Dentre os objetivos estão: a democratização do acesso; redução dos efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão com êxito; redução das taxas de retenção e evasão e contribuir para promoção da inclusão social pela educação (BRASIL, 2010).

As ações consistem na oferta de programas, projetos e serviços nas seguintes áreas: moradia, 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 (BRASIL, 2010).

O Programa Nacional de Assistência Estudantil oferta uma multiplicidade de ações de forma a exigir a intervenção de profissionais de diversas áreas, como também transita por diversas políticas. Diante da sua importância para a permanência estudantil levanta-se a necessidade de implementação de uma política de gestão da informação para assistência estudantil que utilize como suporte às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), visto que essas facilitam a integração das informações e a sistematização dos dados, o que otimizará a implementação da referida política.

2.2.2 A política de assistência estudantil na Rede Federal: um olhar para os Institutos Federais

A Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica possui uma longa trajetória, com mais de cem anos de história, data de 1909, quando o então presidente Nilo Peçanha criou as Escolas de Aprendizes e Artífices. E os primeiros registros de assistência estudantil no âmbito da Educação Profissional (EP) também remetem a esse período. As ações eram pontuais, com foco na saúde, orientação familiar e auxílios transporte, alimentação e vestuário (ALMEIDA, 2017).

No transcorrer do tempo as ações de assistência estudantil na EP se mantiveram, de forma pulverizada e com cunho assistencialista. É a LDB de 1961 a primeira legislação que em seu texto, dedica especial atenção a área social na educação, com destaque para a educação profissional, visto que “responsabiliza os sistemas de ensino técnico a proverem, bem como orientarem, fiscalizarem e estimularem os serviços de assistência social, médico-odontológica e de enfermagem aos alunos” (ALMEIDA, 2017, p. 54).

Anos depois, em 1967, é implementado pelo Ministério da Educação o Plano de Assistência ao Estudante Técnico Industrial (PAETEI), com o objetivo de atender as necessidades dos estudantes carentes, essa ação exige a inserção de profissional habilitado para operacionalizar o plano, é nesse contexto que ocorre a inserção dos Assistentes Sociais nas instituições de educação profissional (PORDEUS, 2019).

Outra ação voltada à assistência aos educandos desse nível de ensino é instituída pela LDB de 1971, “que referenda as medidas assistenciais com a concessão de Bolsas de Estudo, através do Programa Especial de Bolsas de Estudo (PEBE)” (PORDEUS, 2019, p. 71). Essas ações objetivavam garantir a permanência dos educandos na trajetória escolar profissionalizante.

A história da assistência estudantil na Rede Federal é anterior aos Institutos Federais, as Escolas Agrotécnicas Federais e Escolas Técnicas Federais, de uma forma geral, em muitos casos desenvolviam ações de assistência estudantil, embora de forma não sistematizada, sendo as principais: a oferta de residência estudantil e alimentação escolar. Embora, em alguns casos existissem o pagamento de taxas. Após, transformarem-se em IFs, esses programas de residência estudantil foram incorporados a política de assistência estudantil que foi sistematizada normativamente.

As ações de assistência ao educando acompanharam toda a trajetória da RFECPT, no entanto a existência de uma política de assistência estudantil sistematizada em forma de programa e normatizada é recente, data da instituição do Decreto nº 7.234/2010, antes desse as ações eram pulverizadas e fragmentadas.

Com a edição do decreto não só o PNAES adotou formato de política de governo, como também se definiu como uma estratégia voltada para todas as instituições federais de ensino superior. Foi por responder por parcela da oferta da educação superior que os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia foram incluídos no programa (TAUFICK, 2013, p. 38).

Claramente os IFs adentram no PNAES por terem dentre suas modalidades de ensino a educação superior. O Decreto nº 7.234/2010 mostra um direcionamento para as universidades, não respondendo pelas peculiaridades apresentadas pelos Institutos Federais, no qual atende aos níveis de ensino básico, técnico e superior.

Apontamos que mesmo as universidades e IFs estando regulamentados pelo PNAES, o fato de se responsabilizarem por níveis de ensino diferentes os colocam em condições distintas no que concerne a administração e repasse do orçamento da assistência estudantil. As universidades são administradas pela Secretaria de Educação Superior (SESU) e os Institutos Federais pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC). Da mesma forma ocorre com os recursos para execução do programa, os orçamentos provêm de ações distintas, as primeiras recebem pela Ação 4002 - Assistência ao Estudante do Ensino de Graduação, e os segundos da Ação 2994 - Assistência ao Educando da Educação Profissional.

Destacamos essas diferenças a fim de esclarecer que mesmo o texto do PNAES definindo o público da assistência estudantil como sendo o ensino superior, a inserção dos IFs no documento permite a abrangência do público específico dessa instituição, a educação profissional.

A implementação da assistência estudantil através do PNAES conferiu discricionariedade aos IFs, pois sua efetivação foi ratificada pelo Ofício nº 42, de 03 de maio de 2011 do Ministério da Educação, no qual indicava que as ações da assistência estudantil nessas instituições fossem implementadas a partir de regulamentações próprias (GOMES; PASSOS, 2018). Esse feito concedeu várias configurações da assistência estudantil no âmbito dos Institutos Federais, dado que cada instituição estabeleceu suas políticas de assistência estudantil considerando suas especificidades.

A própria forma de normatizar as ações da assistência estudantil ocorreu de forma diferente nas 38 unidades dos IFs, utilizaram para regulamentação Resoluções, Portarias,

Instruções Normativas e até Editais (GOMES; PASSOS, 2018). A constituição desses documentos varia de acordo com cada Instituto, porém no geral eles estabelecem os princípios, objetivos, ações, público, critérios de acesso, formas de monitoramento e avaliação da assistência estudantil.

Com relação aos objetivos, de acordo com Gomes e Passos (2018, p. 423), “seguem, em geral os elencados no art. 2º do Decreto, adaptando-os as suas necessidades ou ampliando o escopo de atuação”. Quanto às ações, se dividem em programas e serviços, no qual se tem os focalizados conforme a vulnerabilidade social, destinados aos estudantes com renda per capita de até um salário mínimo e meio; e os considerados universais, que abrangem todos os estudantes regularmente matriculados. E sobre o monitoramento e a avaliação, algumas unidades os preveem em suas regulamentações, mas não especificam a forma como realizarão o acompanhamento, enquanto outros determinam, especificando que formarão comissão para tal, ou se utilizarão de relatórios e reuniões (GOMES; PASSOS, 2018).

Em resumo, a assistência estudantil dos Institutos Federais é regulamentada pelo PNAES, que é uma legislação orientativa, e conforme Ofício MEC nº 42/2011 cabe a cada Instituto estabelecer sua política interna de assistência estudantil, considerando as diretrizes constantes do Decreto nº 7.234/2010.

Desde então os IFs recebem orçamento específico para execução das ações e programas de assistência ao educando, e também têm investido na contratação de profissionais técnicos especializados, como assistentes sociais, pedagogos, psicólogos, enfermeiros, nutricionistas, dentre outros, para a operacionalização da mencionada política.

2.2.3 Conhecendo a organização da assistência estudantil no IFCE

No IFCE, a primeira normatização sobre a assistência estudantil, após publicação do PNAES, foi o Regulamento de Auxílios aos Discentes através da Resolução nº 23, de 20 de junho de 2011. Era uma regulamentação bem sucinta, composta por oito capítulos e quatorze artigos, os quais dispunham sobre as disposições preliminares; os objetivos; as definições das modalidades de auxílios; os critérios para concessão de auxílio; a manutenção do auxílio; os valores dos auxílios e disposições finais. Como é possível observar o documento tinha por objetivo normatizar a oferta dos auxílios estudantis.

Em 2014, a instituição aprova por meio da Resolução nº 008, de 10 de março de 2014 o Regulamento de Assistência Estudantil, revogando a Resolução nº 23/2011. O documento se

dividia em sete capítulos e trinta e nove artigos, que dispunham sobre princípios, objetivos e finalidades; definições da modalidade de auxílio; concessão dos auxílios; critérios para concessão dos auxílios; acompanhamento e manutenção dos auxílios; valores dos auxílios e disposições finais.

Apesar desse regulamento se referir a assistência estudantil como um todo, observa-se que o texto do documento ainda estava voltado para a normatização dos auxílios estudantis, esquecendo que a assistência estudantil envolve uma diversidade de serviços e profissionais. Apenas no Art. 3º faz referência aos outros serviços ofertados.

Art 3º As ações da Assistência Estudantil possuem dois eixos norteadores, sendo o primeiro definido como “serviços” que visam a atender toda a comunidade discente, e o segundo, como “auxílios” que se destinam ao atendimento prioritário ao discente em situação de vulnerabilidade social.

§ 1º Entende-se por “serviço” uma ação continuada como: atendimento biopsicossocial, merenda escolar e acompanhamento pedagógico, sendo ofertada a todos os discentes (IFCE, 2014, p. 3).

Os serviços são citados no documento de forma ampla, não há uma definição de como seriam ofertados. No que concerne, aos profissionais o texto faz referência aos profissionais de Serviço Social, os da CAE e a equipe multiprofissional¹³. No Art. 16 consta que “os discentes atendidos pela assistência estudantil deverão ser acompanhados pelas equipes multiprofissionais da assistência estudantil dos *campi*” (IFCE, 2014, p. 16), no entanto não define os profissionais que compõem a equipe.

A Resolução nº 008/2014 traz como novidade a proposta de revisão anual do regulamento da assistência estudantil, e propõe que nas próximas reformulações a participação seja democrática, envolvendo a Diretoria de Assuntos Estudantis - DAE, as CAEs e um representante discente de cada *campus*.

Assim, em 2015, após ampla discussão, na qual participaram os gestores, profissionais das equipes multidisciplinar e as representações estudantis foi aprovado o Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE, através da Resolução nº 24, de junho de 2015. Esse regulamento é o que está em vigência atualmente e “compreende as diretrizes, objetivos e princípios que compõem a oferta dos serviços, programas, projetos e ações” (ARAÚJO, 2018, p. 90). O documento é composto por dez capítulos e vinte e cinco artigos, na qual versam sobre a definição; os princípios; as diretrizes; os objetivos; o planejamento e gestão da política de

13 Informamos que a expressão equipe multiprofissional utilizada algumas vezes no decorrer do texto foi empregada como sinônimo de equipe multidisciplinar.

assistência estudantil; os recursos humanos; os serviços, o público alvo; os programas; o financiamento; o acompanhamento e avaliação e as disposições finais.

Essa resolução compreende a assistência estudantil numa perspectiva ampla, define os programas e serviços ofertados e a equipe que a compõem. A partir deste documento outras regulamentações foram aprovadas com intuito de melhor organizar e orientar a execução das ações da política de assistência estudantil e a atuação dos diversos profissionais que atuam na política.

As demais normatizações são o Regulamento de Concessão de Auxílios Estudantis, o qual já está em sua segunda versão, o primeiro foi aprovado pela Resolução nº 52, de 24 de outubro de 2016, e o que está em vigência atualmente foi aprovado pela Resolução nº 14, de 18 de fevereiro de 2019, são documentos utilizados na normatização do Programa de Auxílios, e coloca como necessidade sua revisão bienalmente, pois compreende que sua atuação é na realidade, e esta é dinâmica, necessitando continuamente de avaliações e outras intervenções.

O Regimento de Moradias, aprovado pela Resolução nº 54, de 14 de dezembro de 2015, tem por objetivo regulamentar a concessão de alojamento com o mobiliário básico e utensílios, por parte dos *campi* que já possuem estrutura física, logística e recursos humanos, e o público são os discentes regularmente matriculados e que tenham passado previamente por seleção (IFCE, 2015).

O Programa de Alimentação e Nutrição, aprovado pela Resolução nº 56, de 28 de maio de 2018, objetiva proporcionar uma alimentação saudável e adequada, com intuito de favorecer a permanência do estudante no espaço escolar, busca contribuir com hábitos alimentares saudáveis, desenvolvendo ações em conjunto com a equipe multidisciplinar visando a promoção da saúde e da segurança alimentar e nutricional.

O Referenciais de Atuação dos Profissionais da Assistência Estudantil, documento publicado em 2016, organizado pela DAE do IFCE, foi construído pelos diversos profissionais que compõem a política de assistência estudantil, através da metodologia denominada Oficina de Identidade e Atuação Profissional (OIAP), criada pelos psicólogos do IFCE.

A ideia é criar uma orientação despojada de cristalizações da atuação, evitando polarização de modelos específicos ou generalizantes, permitindo aos gestores acolher melhor os potenciais locais da Assistência Estudantil do *campus*, sem que se perca a referência de atuação escolhida para a instituição IFCE (IFCE, 2016, p.7).

O Referenciais de Atuação tem o objetivo de gerar reflexões e orientar os profissionais no que concerne às ações interventivas, para que essas estejam em consonância com a política

de assistência estudantil do IFCE, ainda orienta os novos servidores e proporciona uma melhor compreensão sobre assistência estudantil.

Retomando a Resolução nº 24/2015, realizaremos uma apresentação geral percorrendo sobre os principais pontos do documento, pois é esse que atualmente normatiza e organiza a política de assistência estudantil do IFCE.

O Capítulo I compreende a assistência estudantil da instituição como “a base, constituída pelos princípios, diretrizes e objetivos, sobre a qual se edificam programas, projetos e ações que contribuam para o desenvolvimento integral e integrado do estudante” (IFCE, 2015, p. 2) e define como público das ações todos os estudantes regularmente matriculados.

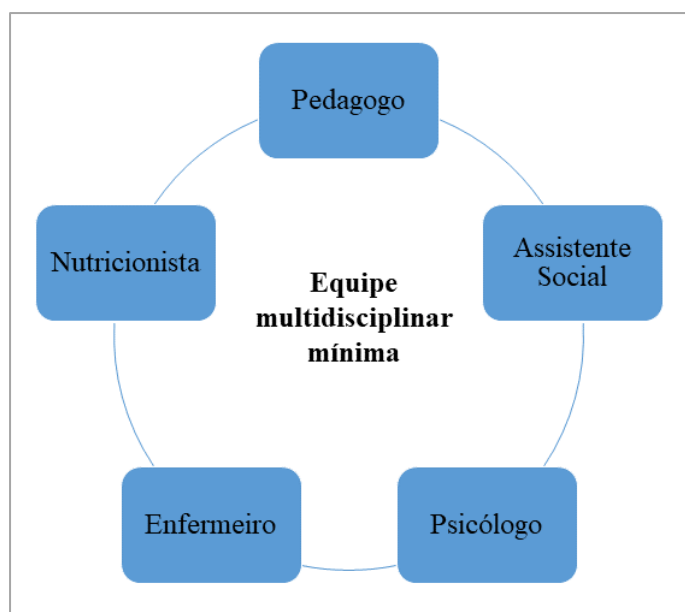
Entretanto, cabe notar que o Programa de Auxílios Estudantis, um dos programas que compõe a política de assistência estudantil do IFCE, tem um público prioritário, qual seja, especificamente estudantes com renda per capita não superior a um salário mínimo e meio, e somente abrange os discentes do ensino básico e superior. Ou seja, no caso do programa de auxílios há o recorte de renda quanto ao público alvo, não bastando estar apenas matriculado, como é o caso dos demais serviços e programas ofertados pela referida política.

No que concerne aos princípios, diretrizes e objetivos, estes são traçados em consonância com o disposto no PNAES - Decreto nº 7.234/2010. Em linhas gerais nesses tópicos a política de assistência estudantil se apresenta pautada no respeito à liberdade e dignidade humana; numa educação pública, de boa qualidade e como direito universal; defende a participação dos sujeitos na construção dos programas e projetos; a intersectorialidade entre as políticas sociais; a realização de avaliação para subsidiar o planejamento e execução das ações; redução das desigualdades sociais e valorização da permanência e conclusão com êxito dos discentes do ensino técnico e superior (IFCE, 2015).

O planejamento e a gestão da política de assistência estudantil do IFCE ficam a cargo da Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE), localizada na reitoria da instituição, sendo o setor responsável pelo gerenciamento sistêmico, enquanto a execução fica a cargo de cada *campus*. A operacionalização é de responsabilidade dos profissionais da equipe multidisciplinar, mesmo lotados em coordenadorias e diretorias que não sejam a de assuntos estudantis.

Conforme a Resolução nº 24/2015, os recursos humanos da assistência estudantil nos *campi* do IFCE podem ser compostos de equipe multidisciplinar mínima: pedagogo, assistente social, psicólogo, enfermeiro e nutricionista, vide Figura 1 (IFCE, 2015).

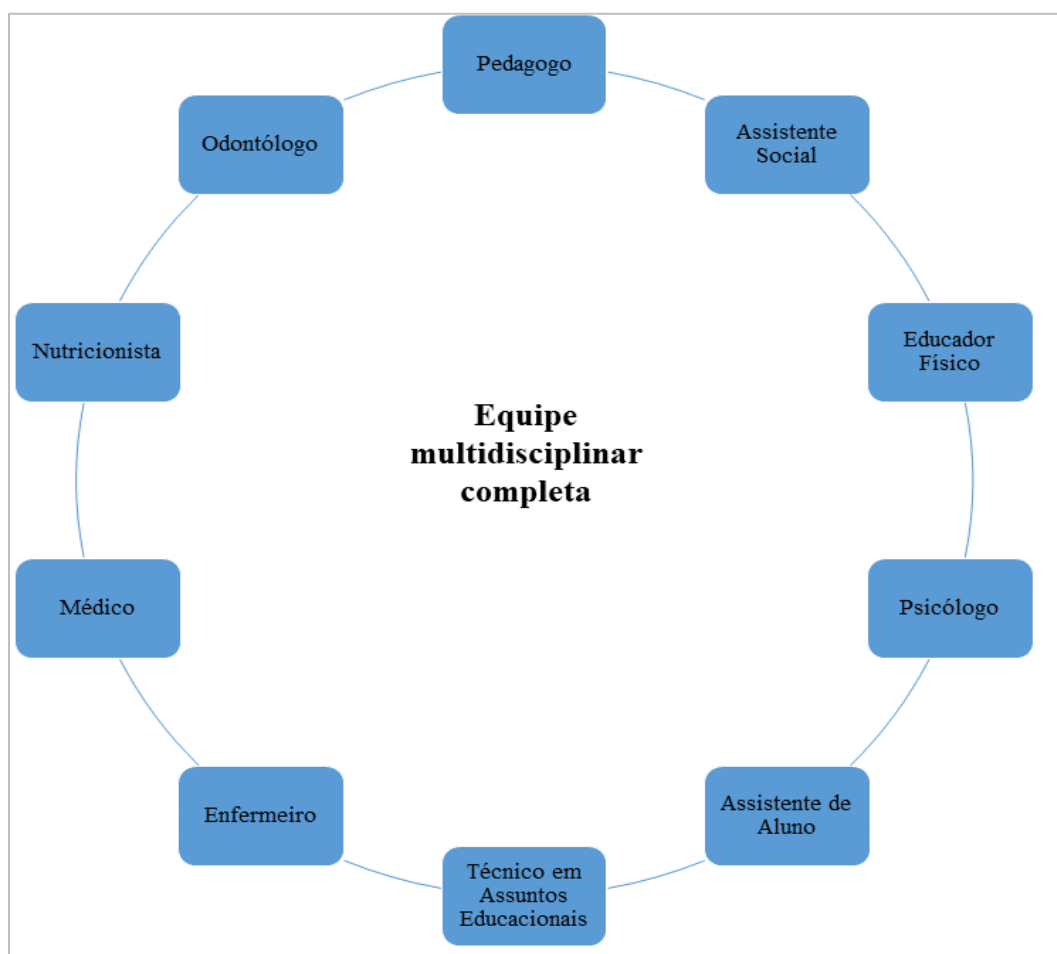
Figura 1: Equipe multidisciplinar mínima



Fonte: Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE – Resolução nº 24/2015. (Elaborado pela autora).

Ou equipe multidisciplinar completa: assistente social, educador físico, enfermeiro, médico, nutricionista, odontólogo, pedagogo, psicólogo, assistente de aluno e técnico em assuntos educacionais, vide Figura 2 (IFCE, 2015).

Figura 2: Equipe multidisciplinar completa



Fonte: Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE – Resolução nº 24/2015. (Elaborado pela autora).

Para uma melhor compreensão, segue de forma resumida, os serviços ofertados por cada um dos profissionais no âmbito da política de assistência estudantil do IFCE, com exceção do cargo de Educador Físico, por não ter localizado suas atribuições em nenhum dos documentos pesquisados.

Quadro 1 – Atribuições dos Profissionais da Equipe Multidisciplinar na Política de Assistência Estudantil - IFCE

Profissionais	Atribuição
Assistente Social	No âmbito da Assistência Estudantil, no IFCE, o acervo técnico-operativo dos assistentes sociais expressa-se, principalmente, em: 1. Ações de caráter individual: atendimento social, escuta qualificada, estudo social, análise socioeconômica, socialização de informações, orientações sociais, encaminhamento para outros serviços, seleção de estudantes para concessão de auxílios. 2. Ações de caráter coletivo: atendimento coletivo, formação de grupos, reuniões, encontros, seminários, oficinas para alunos e técnicos, campanhas, realização de atividades de acolhimento e integração dos

	discentes à comunidade acadêmica, confecção de materiais educativos, mobilização e organização social e política, apoio à constituição das entidades estudantis, capacitação dos alunos e técnicos, participação nos espaços de controle social. 3. Ações de caráter administrativo-organizacional: articulação intra e inter institucionais; elaboração de planos e projetos de intervenção; participação no planejamento do orçamento da assistência estudantil; criação de estratégias e rotinas de trabalho; esclarecimento das competências e atribuições privativas do assistente social; articulação com a equipe multiprofissional; atuação na gestão, no planejamento, no monitoramento e na avaliação de programas, projetos e serviços na área de Serviço Social; elaboração de relatório e pareceres sociais. 4. Ações de qualificação profissional, capacitação, pesquisa e extensão: promoção de grupos de estudos e pesquisas na área social e temas afins; participação em seminários, congressos, simpósios, palestras no âmbito do serviço social e áreas afins; inserção em programas de especialização, mestrado e doutorado; produção e sistematização de dados quantitativos e qualitativos supervisão direta de estágio em Serviço Social; realização de pesquisas socioeconômicas; investigação das demandas dos discentes; elaboração, execução e acompanhamento de projetos de extensão na área social (IFCE, 2016, p. 30-32).
Enfermeiro	A Enfermagem destina-se a promoção da saúde com foco na educação em saúde, bem como a oferecer cuidados de primeiros socorros em situações de urgência e emergência (IFCE, 2016, p. 22).
Nutricionista	O Serviço de Alimentação e Nutrição é responsável pela administração da Unidade de Alimentação e Nutrição, incluindo a responsabilidade técnica da produção e distribuição de refeições da mesma, de acordo com os parâmetros nutricionais e as normas sanitárias vigentes. Destarte, visa à oferta de uma alimentação adequada e saudável, favorecendo a permanência do estudante no espaço educacional, cooperando para o combate à evasão escolar e a promoção de hábitos alimentares saudáveis. E ainda atua nos programas de educação e assistência nutricional, desenvolvendo ações com a equipe multiprofissional tendo em vista a promoção da saúde e segurança alimentar e nutricional, prestando, também, assessoria às atividades de ensino, pesquisa e extensão (IFCE, 2016, p. 15).
Psicólogo	O Serviço de Psicologia destina-se a apoiar a promoção do processo educativo com vistas à integralidade dos sujeitos que compõem a comunidade escolar. A psicologia escolar e a educacional assumem o papel de contribuir para a construção de uma educação de qualidade, baseada nos princípios do compromisso social, do respeito à diversidade e dos direitos humanos (IFCE, 2016, p. 9).
Pedagogo	O serviço pedagógico envolve a orientação, no que concerne ao trabalho de conscientização, aconselhamento, informação aos pais e alunos; à supervisão, no que diz respeito ao acompanhamento das atividades do ensino e da aprendizagem; à pesquisa, enfocando o levantamento, o estudo e a análise de dados e demandas para o diagnóstico educacional (IFCE, 2015, p. 5).
Médico	Consultas de clínica médica e exame médico para avaliação de aptidão física em conformidade com as recomendações da Diretriz em

	Cardiologia do Esporte e do Exercício - Sociedade Brasileira de Cardiologia e da Sociedade Brasileira de Medicina do Esporte (IFCE, 2018, p. 15).
Odontólogo	Ações preventivas em saúde oral, tartarectomia, profilaxia e aplicação de flúor; consultas e tratamento odontológicos; realização de raio-x periapical; urgências odontológicas; restaurações, raspagem supra e subgengival, profilaxia e aplicação tópica de flúor, assegurando o seu retorno e acompanhamento, inclusive para fins de complementação do tratamento (IFCE, 2018, p. 15).
Técnico em Assuntos Educacionais	Coordenar as atividades de ensino, planejamento e orientação, supervisionando e avaliando estas atividades, para assegurar a regularidade do desenvolvimento do processo educativo. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (IFCE, 2016, p. 4).
Assistente de Aluno	As atribuições convergem para o resguardo da disciplina, bem como da integridade física do estudante. Sem desconsiderar esse aspecto nodal, no âmbito do IFCE, o papel do (a) Assistente de Alunos é, precipuamente, de natureza preventiva. Por isso, recomenda-se o uso de estratégias investigativas, utilizando-se de recursos diversos - sondagem e diagnósticos - à medida em que acompanha os (as) discentes, sobretudo nas áreas de circulação interna. Dessa maneira, o (a) Assistente de Alunos, identifica anseios e interesses dos (as) estudantes, orientando-os (as) e encaminhando-os (as) aos setores competentes (IFCE, 2016, p. 34).

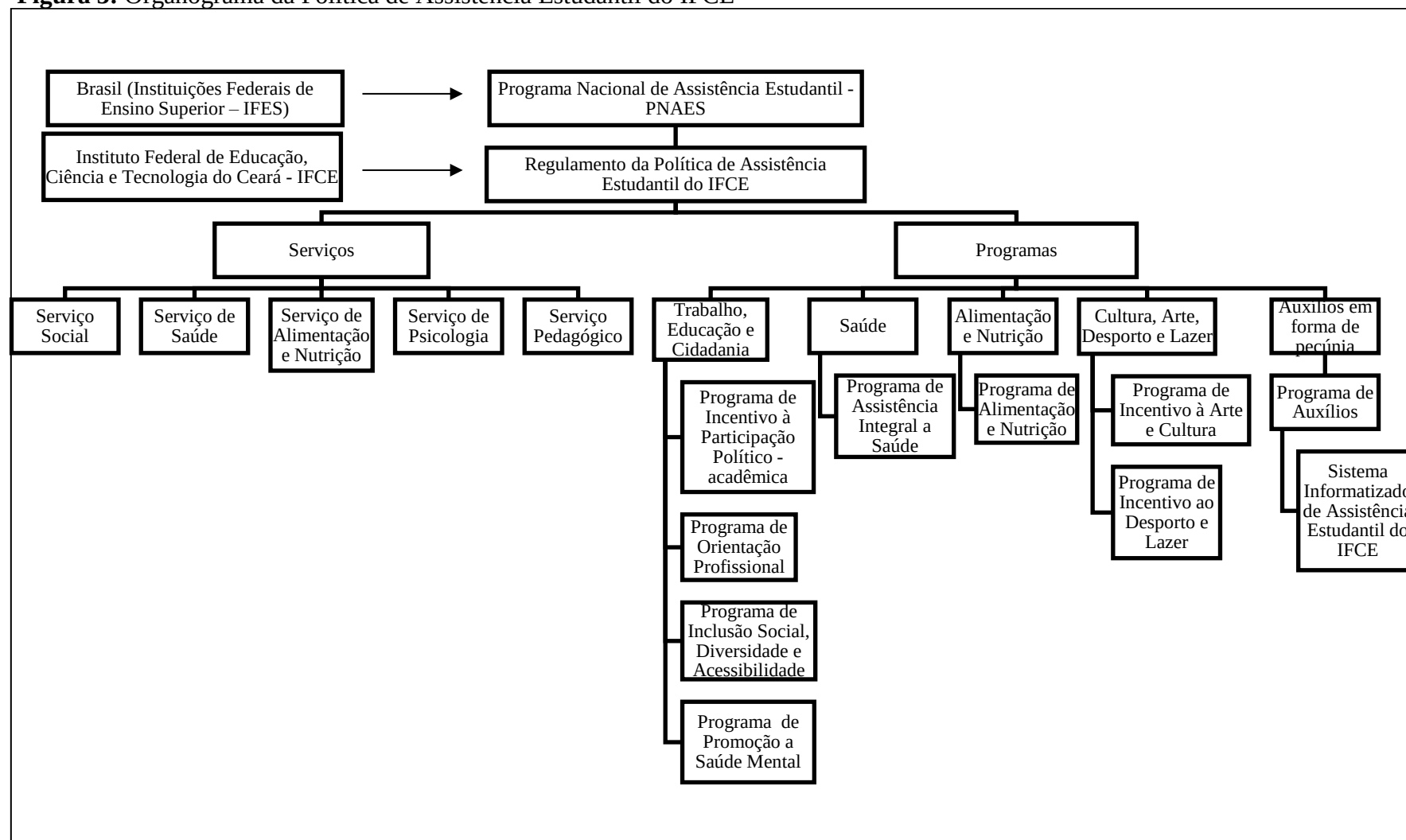
Fonte: Documentos oficiais do IFCE. (Elaborado pela autora).

No que diz respeito aos recursos humanos que compõem a assistência estudantil é necessário fazer algumas considerações. A primeira, é que apesar de não constar no Regulamento da Assistência Estudantil do IFCE, atualmente a assistência estudantil dispõe de mais um profissional, o técnico em enfermagem; o segundo é que de acordo com o Art. 7º do mencionado regulamento, cada *campus* terá equipe multidisciplinar mínima, no entanto conforme Gráfico 1 verificamos que dos 33 *campi* em funcionamento, 17 possuem os profissionais da equipe mínima, desses, 4 possuem a equipe completa (Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte).

A terceira consideração diz respeito ao cargo de educador físico, pois conforme podemos constatar pela Gráfico 1, nenhum *campus* dispõe do profissional, e ainda segundo a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) não foi possível incluir os educadores físicos na planilha com o quantitativo de profissionais, posto que não existe este cargo no IFCE. Entretanto, em alguns *campi* as CAEs realizam parceria para desenvolver algumas atividades com professores da área de educação física, os quais são incumbidos das Coordenadorias de Esporte e Lazer.

No que concerne aos programas implementados pela instituição o Regulamento da Política de Assistência Estudantil os apresentam divididos por áreas temáticas, quais sejam: I - Trabalho, Educação e Cidadania; II - Saúde; III - Alimentação e Nutrição; IV - Cultura, Arte, Desporto e Lazer e V - Auxílios em forma de pecúnia, conforme Figura 3.

Figura 3: Organograma da Política de Assistência Estudantil do IFCE



Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE (Elaborado pela autora).

O penúltimo Capítulo do Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE trata sobre o acompanhamento e avaliação da política de assistência estudantil, o qual prevê que será sistêmico e contínuo, sendo as coordenadorias de assistência estudantil de cada *campus* as responsáveis por essas ações, devendo ser registrado por meio de relatórios e enviados semestralmente a DAE por meio de sistema eletrônico. Atualmente, os coordenadores de assistência estudantil utilizam o Sistema Informatizado de Assistência Estudantil (SISAE), como sistema para informar dados sobre a assistência estudantil, que dispõe de uma aba gestor, exclusiva para os coordenadores.

Outro sistema que os coordenadores de assistência estudantil precisam informar dados é o Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação (SIMEC), no entanto ele não é próprio do IFCE, tão pouco é exclusivo para assistência estudantil. Os dados informados no SIMEC dizem respeito a diversas áreas da educação e são de propriedade do Ministério da Educação.

Neste ponto faremos um destaque: a instituição não dispõe de um sistema informatizado para os profissionais realizarem os registros dos atendimentos, cada profissional registra da forma que melhor lhe convém, ou seja, não há um modelo base que minimamente padronize os registros realizados, de forma a facilitar a identificação das demandas recorrentes.

O único programa que dispõe de um sistema informatizado, é o de auxílios em pecúnia, que utiliza o SISAE como suporte aos processos de seleção e no gerenciamento deste programa. A existência do sistema facilita a sistematização dos dados, a aplicação de filtros, proporcionando o monitoramento do programa. Ainda, simplifica a disposição de informações quantitativas sobre os auxílios que podiam serem publicadas para um melhor acompanhamento e transparência, no entanto até o momento não ocorre uma divulgação contínua e sistemática com informações sobre os auxílios estudantis.

No que concerne a avaliação da política em questão, cabe a DAE a responsabilidade por fazê-la anualmente, no entanto cada *campus* também tem a obrigação de avaliar anualmente os programas executados com a participação dos discentes. E as últimas disposições do regulamento da referida política indica como a assistência estudantil deve se organizar nos *campi*.

Ademais, o regulamento dispõe sobre a periodicidade mínima para sua revisão, que deve ser de dois anos, e ressalta a flexibilidade para inclusão ou exclusão de programas a qualquer tempo. Cabe destacar que o Regulamento da Assistência Estudantil do IFCE vigente tem seis

anos de publicação, não passando até o momento por revisão, esse fato explica algumas incompatibilidades entre o que está escrito no mencionado documento com a realidade, como a presença de novos profissionais na política e a inexistência de outros.

Assim, diante das mudanças transcorridas no decorrer do tempo, consideramos urgente a revisão do Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE, a fim de realizar os ajustes necessários, pois compreende questões que envolve o cotidiano escolar e os sujeitos nele inserido, e a realidade está em constante transformação, exigindo contínua análise e adaptações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa apesar de seu rigor técnico, é produto das inquietações postas no cotidiano ao pesquisador. Conforme Minayo (2009) a pesquisa constitui a atividade básica da ciência, e se materializa pelas indagações e construções da realidade. Assim, a partir do pensamento e da ação é possível a realização da pesquisa.

Para encontrar os resultados para os problemas levantados, faz-se necessário traçar um percurso metodológico, definindo a abordagem, métodos e técnicas a serem utilizadas. Afinal, “fazer ciência é trabalhar simultaneamente com teoria, método e técnicas, numa perspectiva em que esse tripé se condicione mutuamente” (MINAYO, 2012), possibilitando ao pesquisador compreender o objetivo que se propôs a estudar.

Neste tópico é apresentado o caminho percorrido para pesquisa, a caracterização da pesquisa, a partir da abordagem, método e técnicas utilizadas; o local de estudo, com uma descrição de todas as unidades pesquisadas; apresenta-se os sujeitos da pesquisa; e explana-se sobre os procedimentos realizados para a coleta e análise dos dados.

3.1 Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa tem como objeto de estudo a Política de Assistência Estudantil do IFCE. Esse é o espaço que a pesquisadora atua como Assistente Social, e diante das experiências cotidianas do exercício profissional observa que a assistência estudantil é determinante para permanência e êxito dos discentes nos cursos.

Para apreensão do objeto proposto utilizamos na pesquisa a abordagem qualitativa, visto que permite ao pesquisador coletar e analisar os dados de forma mais interativa, possibilitando

a análise de dados subjetivos. Para Prodanov e Freitas (2013), essa é uma abordagem que considera a relação sujeito e mundo real e utiliza o ambiente natural para coleta de dados. Entretanto, utilizamos dados quantitativos para subsidiar a compreensão do objeto, pois esses são “importante para dimensionar os problemas com os quais trabalhamos, para nos trazer grandes retratos da realidade” (MARTINELLI, 1999, p. 20). Enfatizamos, que essas duas abordagens não são excludentes no processo da pesquisa, ao contrário, se complementam.

Para o percurso metodológico, utilizamos o método dialético, visto que o objeto consiste em uma política pública de permanência estudantil, que visa superar as desigualdades sociais presentes no espaço educacional, e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico. Compreendemos que esse método é fundamental no desenvolvimento de pesquisas que visam apreender a realidade social, pois traz os princípios da totalidade, historicidade e contradição, que permitem uma análise de todas as dimensões do objeto.

Para Lakatos e Marconi (2003) a utilização desse método nas pesquisas permite a compreensão dos fenômenos como processos em movimento e interligados entre si.

Todos os aspectos da realidade (da natureza ou da sociedade) prendem-se por laços necessários e recíprocos. Essa lei leva à necessidade de avaliar uma situação, um acontecimento, uma tarefa, uma coisa, do ponto de vista das condições que os determinam e, assim, os explicam (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 102).

Ou seja, o método dialético permite compreender o objeto de estudo na sua totalidade, a partir de uma visão macro, de forma a interligar todas as esferas formando uma unidade; analisa os fenômenos na sua historicidade, visto que a história é dinâmica e está em constante movimento, sendo necessário entender cada momento histórico que perpassa o objeto; e utiliza a contradição como princípio básico, pois essa permite a (re)construção do objeto.

Assim, a dialética nos fornece a base para a interpretação da realidade considerando a estrutura e a dinâmica do objeto, de forma a apreender a essência dos fatos numa interação sujeito/objeto, considerando as influências políticas, econômicas e culturais.

Para compreender e explicitar o objeto proposto, utilizamos a pesquisa bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica consiste em “registros disponíveis, decorrentes de pesquisas anteriores, em documentos impressos como livros, artigos, teses etc” (SEVERINO, 2007, p. 122), que subsidiará a leitura permitindo compreender a realidade abordada e refleti-la. Para tal realizamos a seleção de livros, teses, dissertações e artigos que discorrem sobre a temática proposta.

A pesquisa documental, “vale-se de materiais que não receberam um tratamento analítico” (GIL, 2008, p. 51), ou seja filmes, tabelas, fotografias, pinturas, esculturas, vídeos, entre outros recursos. Na ocasião foram analisados documentos oficiais públicos, como leis, decretos, portarias, resoluções, regimentos, dentre outros dessa natureza, que subsidiaram a compreensão dos objetivos propostos; e registros presentes na base de dados da Gestão de Pessoas da instituição, a fim de dimensionar o número de profissionais que atuam na assistência estudantil.

Conforme já mencionado, como técnica para a coleta de dados aplicamos um questionário eletrônico *on-line*, no qual constava perguntas objetivas e subjetivas, permitindo uma coleta de dados qualificada. Foi decidido pela aplicação dos questionários *on-line*, por ser um meio de baixo custo, pela facilidade de uso, pelo tempo despendido, ausência de restrições espaciais e o índice de resposta, na qual o número de perguntas não respondida reduz nesse formato (FLICK, 2013).

3.2 Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada em cinco *campi* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), quais sejam: Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte. O recorte espacial da pesquisa foi necessário, visto que a instituição atualmente dispõe de 33 *campi*. A escolha destes não ocorreu de forma aleatória, justifica-se a escolha do *campus* Cedro por ser a unidade na qual a pesquisadora desenvolve suas atividades como assistente social, e os demais *campi* por possuir a equipe multidisciplinar completa da assistência estudantil.

Essa instituição possui uma longa trajetória histórica e teve sua denominação modificada diversas vezes, até se tornar IFCE. Sua origem remonta ao ano de 1909, quando o presidente Nilo Peçanha instituiu a Escola de Aprendizizes e Artífices. Em 1941, mudou de denominação, passando a se chamar Liceu Industrial do Ceará, e anos depois mudou para Escola Técnica do Ceará (1968), e por último, em 1994 passou a denominar Centro Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Ceará (CEFET/CE), nessa fase a instituição começou a ofertar a educação superior (IFCE, 2009), e finalmente IFCE, em 2009.

É necessário ressaltar que no processo de transição cada *campi* do IFCE eram modelos de Escolas Agrotécnicas (agrícolas) ou Centros Federais de Educação Profissional e Tecnológica (CEFET's). Com a publicação da Lei nº 11.892/2008 essas instituições foram transformadas em *campi* que constituem o Instituto Federal do Ceará.

Ou seja, o IFCE passa a ser oficialmente reconhecido por esta denominação, por meio da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e deriva da junção dos CEFET/CE (Fortaleza, Cedro e Juazeiro do Norte) e das Escolas Agrotécnicas de Crato e Iguatu. Observa-se que os *campi* participantes da pesquisa possuem uma trajetória histórica anterior à instituição do IFCE.

O Instituto Federal do Ceará é uma autarquia de natureza jurídica, detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. E é especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, com oferta de cursos básico, superior e de pós-graduação (IFCE, 2009).

O IFCE se consolida como instituição de ensino com a missão de “produzir, disseminar e aplicar os conhecimentos científicos e tecnológicos na busca de participar integralmente da formação do cidadão, tornando-a mais completa, visando a sua total inserção social, política, cultural e ética” (IFCE, 2019). Como visão, vislumbra até 2023, “ser referência no ensino, pesquisa, extensão e inovação, visando à transformação social e ao desenvolvimento regional” (IFCE, 2019). Ainda, possui valores que devem ser seguidos por todos que integram a instituição.

Nas suas atividades, o IFCE valorizará o compromisso ético com responsabilidade social, o respeito, a transparência, a excelência e a determinação em suas ações, em consonância com os preceitos básicos de cidadania e humanismo, com liberdade de expressão, com os sentimentos de solidariedade, com a cultura da inovação e com ideias fixas na sustentabilidade ambiental (IFCE, 2019).

O IFCE, atualmente possui 33¹⁴ *campi*, um Polo de Inovação e a Reitoria, e oferta cursos presenciais e à distância. Os cursos são ofertados nos níveis técnico (concomitantes, integrados, subsequentes e Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA)); superior (bacharelados, licenciaturas e tecnológicos); pós-graduação (*lato-sensu* – especialização e aperfeiçoamento e *stricto sensu* – mestrado acadêmico e profissional e doutorado); e de Formação Inicial e Continuada (FIC). Conforme o IFCE em Números a instituição, no semestre 2020.1, possuía aproximadamente um total de 41.346¹⁵ matrículas ativas¹⁶.

14 Dado com referência em 13/07/2020. Disponível em: <https://ifce.edu.br/aceso-rapido/campi/campi>.

15 Informação coletada do IFCE em números. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/matriculados/>. Acesso em: 01 maio 2021.

16 Compreende matrículas em curso, em conclusão e trancadas.

3.2.1 *Campus Cedro*

O IFCE *campus* Cedro é resultado do Programa de Expansão e Melhoria do Ensino Técnico (PROTEC), que visava promover a interiorização do ensino técnico. Sua trajetória iniciou no final da década de 1980, mais precisamente em 1989 quando teve sua construção iniciada. O prédio foi entregue em 1994, e no ano de 1995 seu funcionamento foi “autorizado pela Portaria Ministerial nº 526, de 10 de maio de 1995, do Gabinete do Ministro da Educação e do Desporto, publicada no Diário Oficial da União de 12 de maio de 1995, publicada no Boletim de Serviço do 3º Trimestre de 1995, pág. 54” (IFCE, 2018, p. 30-31).

Iniciou suas atividades com a configuração de Unidade de Ensino Descentralizada (UNED – Cedro) da Escola Técnica Federal do Ceará (ETFCE) e “com a oferta do Pró-Técnico, curso preparatório para ingresso de seus cursos de Mecânica e Eletrotécnica” (IFCE, 2018, p. 31). Em 1999, passou a se designar CEFET, mas seguia com o status de UNED. Em 2009, com a instituição da Lei nº 11.892/2008, torna-se *campus* do IFCE.

O *campus* está localizado na mesorregião Centro Sul, a 403 km da capital, e possui uma população estimada de 25.585 habitantes (IBGE, 2020). O IFCE – *campus* Cedro absorve a demanda de um total de 14 municípios, os quais se desatacam: Cariús, Icó, Iguatu, Lavras da Mangabeira e Várzea Alegre (IFCE, 2018).

Atualmente, oferece cursos Técnicos Integrados em Eletrotécnica, Informática e Mecânica Industrial; Técnicos em Eletrotécnica e Mecânica Industrial; superiores, Bacharelado em Sistemas de Informação, Licenciaturas em Física e Matemática e Tecnologia em Mecatrônica Industrial; e Especialização em Docência do Ensino Superior. Conforme dados do IFCE em números, referente ao semestre 2020.1, o *campus* possui 1.742¹⁷ matrículas ativas.

3.2.2 *Campus Crato*

A história do IFCE – *campus* Crato remonta a 1954, quando o Governo Federal e a prefeitura do Crato celebram o acordo para a instalação de uma Escola Agrotécnica na cidade, conforme Decreto Federal nº 22.470, de 20 janeiro de 1947, que fixa a rede de estabelecimento de ensino agrícola no território nacional (IFCE, 2018). O termo de instalação foi assinado em 1954, e as atividades da instituição iniciaram em 1955 com a oferta do curso de tratorista.

17 Informação coletada do IFCE em números. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/matriculados/>. Acesso em: 01 maio 2021.

No decorrer do tempo a instituição mudou sua denominação diversas vezes, até se tornar IFCE.

Nascemos com o nome de Escola Agrotécnica do Crato; depois, pelo Decreto nº 53.558, de 13 de fevereiro de 1964, mudou para Colégio Agrícola do Crato, em seguida, pelo Decreto nº 83.935, de 04 de setembro de 1979, passou a denominar-se Escola Agrotécnica Federal de Crato, último nome antes de se transformar em campus do IFCE (IFCE, 2018, p. 33).

O campus está localizado na Chapada do Araripe, na mesorregião Sul, a 512 km da capital, com uma população estimada de 133.031 habitantes (IBGE, 2020). O município está situado numa região que faz fronteira com três estados: Paraíba, Pernambuco e Piauí. O IFCE - *campus* Crato absorve a demanda de aproximadamente um total de 41 municípios (IFCE, 2018).

Segue com foco no ensino agropecuário. E atualmente oferta os cursos Técnicos Integrados em Agropecuária e Informática para Internet; Técnico em Agropecuária; superiores, Bacharelados em Sistema de Informação e Zootecnia; e Especializações em Gestão e Manejo em Recursos Ambientais, Produção Animal no Semiárido e Manejo Sustentável da Irrigação para o Desenvolvimento dos Sistemas Agrícolas. E conforme dados do IFCE em Números, referente ao semestre 2020.1, o *campus* possui 1.340¹⁸ matrículas ativas.

3.2.3 *Campus* Fortaleza

A história do IFCE – *campus* Fortaleza remonta ao princípio da Educação Profissional, com a promulgação do Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, que cria nas capitais dos Estados as Escolas de Aprendizizes Artífices, para o ensino profissional primário e gratuito. No Ceará, a instalação da instituição se efetivou no ano seguinte, em 1910, no prédio que antes funcionava a Escola de Aprendizizes Marinheiros, ofertando inicialmente o curso de tipografia e encadernação (CÂNDIDO, 2019).

No decorrer do tempo, a instituição mudou sua denominação algumas vezes. Intitulou-se Liceu Industrial de Fortaleza, em 1941; Escola Industrial de Fortaleza, em 1942; Escola Industrial Federal do Ceará, em 1965; Escola Técnica Federal do Ceará, em 1968, Centro

18 Informação coleta do IFCE em números. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/matriculados/>. Acesso em: 01 maio 2021.

Federal de Educação Tecnológica, em 1994; e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, desde 2009 (IFCE, 2018).

O campus está localizado na capital do Estado do Ceará, mais precisamente na Avenida Treze de Maio, nº 2081, no bairro Benfica. O município possui uma população estimada de 2.686.612 habitantes (IBGE, 2020). O IFCE – campus Fortaleza é referência na oferta de educação profissional e tecnológica, e absorve a demanda de toda a Região Metropolitana.

Atualmente, oferta os cursos Técnicos Integrados em Edificações, Eletrotécnica, Informática, Mecânica, Química e Telecomunicações; Técnicos em Edificações, Eletrotécnica, Guia de Turismo, Instrumento Musical, Manutenção Automotiva, Mecânica Industrial e Segurança do Trabalho; superiores, Bacharelados em Engenharia Civil, Engenharia da Computação, Engenharia de Mecatrônica, Engenharia de Telecomunicações e Turismo, Licenciaturas em Artes Visuais, Física, Matemática e Teatro e Tecnologia em Estradas, Gestão Ambiental, Gestão Desportiva e de Lazer, Hotelaria, Mecatrônica Industrial, Processos Químicos, Saneamento Ambiental e Telemática; mestrados em Artes, Ciência da Computação; Educação Profissional e Tecnológica, Engenharia de Telecomunicações, Ensino de Ciências e Matemática, Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação e Tecnologia e Gestão Ambiental; e Doutorado em Ensino. E conforme dados do IFCE em Números, referente ao semestre 2020.1, o *campus* possui 8.192¹⁹ matrículas ativas.

3.2.4 *Campus Iguatu*

A histórica do IFCE – *campus* Iguatu iniciou em 1955 com a denominação de Colégio de Economia Doméstica Rural Elza Barreto, “com o objetivo de formar professores para o magistério do curso de extensão em Economia Doméstica” (IFCE, 2018, p. 38). Em 1963, a instituição foi autorizada a ofertar o curso Técnico de Economia Doméstica. Em 1979, através do Decreto nº 83.935, de 04 de setembro de 1979, que alterava a denominação dos estabelecimentos de ensino subordinados à Coordenação Nacional de Ensino Agropecuário (COAGRI), denominou-se Escola Agrotécnica Federal de Iguatu (IFCE, 2018). E com esse nome permaneceu até a unificação da Rede Federal pela Lei nº 11.892/2008, quando passou a fazer parte do IFCE.

19 Informação coleta do IFCE em números. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/matriculados/>. Acesso em: 04 maio 2021.

O *campus* está localizado na região Centro-Sul do estado, a 369 km da capital, com uma população estimada de 103.074 habitantes (IBGE, 2020). É uma instituição reconhecida na região pela oferta de ensino de qualidade.

A instituição possui duas unidades, Areias e Cajazeiras. E atualmente, oferta os cursos Técnicos Integrados em Agroindústria, Agropecuária, Informática e Nutrição e Dietética; Técnicos em Agroindústria, Agropecuária, Comércio, Informática, Nutrição e Dietética e Zootecnia; superiores, Bacharelado em Serviço Social, Licenciaturas em Química e Geografia, Tecnologia em Irrigação e Drenagem e Especialização em Educação Profissional e Tecnológica. Conforme dados do IFCE em Números, referente ao semestre 2020.1, o *campus* possui 2.213²⁰ matrículas ativas.

3.2.5 *Campus Juazeiro do Norte*

O IFCE *campus* Juazeiro do Norte também é resultado do Programa de Expansão e Melhoria do Ensino Técnico (PROTEC), que visava promover a interiorização do ensino técnico. Com o status de UNED a instituição iniciou suas atividades em 1995 com a oferta dos cursos Técnicos Integrados em Eletrotécnica e Edificações. Em 1999, muda de denominação, tornando-se CEFET, e ampliando sua área de atuação com a oferta em 2002 de cursos superiores (IFCE, 2018).

O *campus* está localizado na Região Metropolitana do Cariri, na mesorregião Sul do estado, a 508 km da capital, com uma população estimada de 276.264 habitantes (IBGE, 2020). A instituição se consolidou na região pela oferta de ensino de qualidade.

Atualmente, oferece cursos Técnicos Integrados em Edificações, Eletrotécnica e Mecânica; Técnicos em Geoprocessamento e Sistemas de Energia Renovável; superiores, Bacharelado em Engenharia Ambiental, Licenciaturas em Matemática e Educação Física e Tecnologia em Construção de Edifícios e Automação Industrial; Especializações em Ensino da Matemática e em Educação Física, Saúde e Lazer; ainda oferta cursos na modalidade de educação à distância, quais sejam: Técnico em Edificações e o superior de Licenciatura em Matemática. E conforme dados do IFCE em números, referente ao semestre 2020.1, o *campus* possui 2.284²¹ matrículas ativas.

20 Informação coleta do IFCE em números. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/matriculados/>. Acesso em: 04 maio 2021.

21 Informação coleta do IFCE em números. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/matriculados/>. Acesso em: 04 maio 2021.

3.3 Participantes da pesquisa

Os participantes da pesquisa foram os profissionais que compõem a equipe multidisciplinar completa (Assistentes Sociais, Enfermeiros, Médicos, Nutricionistas, Odontólogos, Pedagogos, Psicólogos, Técnicos em Assuntos Educacionais e Assistentes de Alunos), conforme preconiza o Regulamento da Política de Assistência Estudantil do IFCE, dos *campi* Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte. Conforme dados coletados no SUAP/IFCE, nestes *campi* há um total de 117 servidores da equipe multidisciplinar da assistência estudantil.

Foram enviados questionários a todos os profissionais da assistência estudantil dos mencionados *campi*. Participaram voluntariamente da pesquisa 30 profissionais, dos quais tivemos representatividade de todas as categorias e de todos os *campi* pesquisados. A pesquisa foi enviada por e-mail a todos os participantes, e na ocasião explicamos o objetivo da pesquisa. Ressaltamos que antes da aplicação dos questionários o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, no qual foi aprovado.

No que concerne ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, a primeira seção do formulário consistia no mencionado termo, na qual o participante marcava se estava ou não de acordo em participar da pesquisa. Caso escolhesse a opção “aceito participar da pesquisa” seguia para as perguntas, e se escolhesse a opção “não aceito participar da pesquisa” o questionário era encerrado. Ao finalizar o questionário o participante recebia o resumo de suas respostas e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

3.4 Coleta e análise dos dados

A coleta dos dados ocorreu através da análise documental e aplicação de questionário eletrônico. Na análise documental, realizamos o tratamento analítico de legislações nacionais (leis, decretos, portarias, instruções normativas) e institucionais (regulamentos, planos, base de dados, dentre outros) sobre a assistência estudantil. Os principais documentos utilizados no âmbito institucional foram o Regulamento da Política de Assistência Estudantil, o Plano de Desenvolvimento Institucional, o Plano de Permanência e Êxito do IFCE e os Relatos da Assistência Estudantil, neles buscamos informações concernentes ao registro dos atendimentos e ao monitoramento da política de assistência estudantil.

O outro instrumento de coleta de dados foi o questionário *on-line*, composto por perguntas objetivas e subjetivas, elaborado na plataforma *Google Forms*. Segundo Alcoforado (2009), o questionário é um dos instrumentos que possibilita coletar relatos de pessoas, através das questões subjetivas que permitem que os questionados discorram por escrito sobre o assunto abordado. Ressaltamos que esse instrumento, possibilita uma maior agilidade na coleta das informações.

O objetivo quanto a coleta de informações juntos aos profissionais, foi de caracterizar como são realizados os registros dos atendimentos pela equipe multidisciplinar e apresentar quais os instrumentos utilizados para o monitoramento da política de assistência estudantil. Ainda, levantamos informações sobre as demandas relacionadas ao registro de informações, elaborando um banco de dados sobre os atendimentos, que integraram a construção do sistema proposto. Consideramos que se o sistema será construído para os profissionais da política, esse processo de construção deve estar relacionado as demandas apresentadas por eles, bem como deve ser construído a partir de um planejamento participativo e democrático, onde os sujeitos que irão utilizá-lo participem ativamente da sua construção e posteriormente de sua implementação.

Sobre a análise dos dados, nos apoiamos na concepção abordada por Minayo (2009), na qual apresenta que as pesquisas qualitativas se desenvolvem como uma espiral, que parte de uma hipótese e termina com uma resposta, que gera novas indagações. Para a autora o processo de desenvolvimento da pesquisa é um ciclo que se divide em etapas, quais sejam: “fase exploratória, trabalho de campo e análise e tratamento do material empírico e documental” (MINAYO, 2009, p. 26).

A fase exploratória compreende o processo de construção da pesquisa, é quando o pesquisador delimita o objeto, seleciona o material teórico que subsidiaria a compreensão da temática estudada, define a metodologia a ser desenvolvida, atentando para os instrumentos e técnicas a serem utilizadas para a coleta dos dados (MINAYO, 2009).

O trabalho de campo compreende o momento que o pesquisador “leva para a prática empírica a construção elaborada na primeira etapa” (MINAYO, 2009, p. 26). No entanto, neste estudo não desenvolvemos a etapa do trabalho de campo, pois estamos vivenciando a pandemia da Covid19, cujo o isolamento e distanciamento social são medidas para seu combate. Assim, a coleta de dados não ocorreu no ambiente dos sujeitos, mas através da aplicação dos questionários *on-line* e do levantamento do material documental.

A análise e tratamento do material empírico e documental “diz respeito ao conjunto de procedimentos para valorizar, compreender, interpretar os dados empíricos, articulá-los com a teoria que fundamenta o projeto ou com outras leituras teóricas e interpretativas, cuja necessidade foi dada pelo trabalho de campo” (MINAYO, 2009, p. 27), ou seja, é o momento que o pesquisador se debruça sobre as informações coletadas, dialogando com as leituras realizadas no esforço em apreender as nuances do objeto pesquisado.

De acordo com Minayo (2009), a análise de dados pode ser dividida em três momentos: ordenação dos dados, classificação dos dados e a análise propriamente dita. Nesta pesquisa, recorreremos a esses três procedimentos, na qual iniciamos pela **ordenação dos dados**, quando ao finalizar a pesquisa os sistematizamos em planilhas; em seguida **classificamos os dados** identificando as informações recorrentes e separando-as em categorias.

Por fim, a **análise propriamente dita**, quando a partir dos dados coletados e embasados pelos documentos e textos estudados desvelamos os objetivos propostos. Nesse estudo, a análise dos dados nos possibilitou inferir e discorrer sobre as formas de registros dos atendimentos e monitoramento desenvolvidos no âmbito da política de assistência estudantil do IFCE. A análise dos dados aconteceu em um processo dialético, no qual a partir das etapas descritas, fase exploratória, trabalho de campo e análise empírica e documental, a pesquisa e os dados coletados foram se desvelando, criando forma e significado, nos permitindo realizar inferências sobre a temática.

Após a análise dos dados, propomos um produto educacional, o Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil com o intuito de possibilitar aos diversos profissionais que operacionalizam a política um instrumento para registro dos atendimentos, que permita a integração dos serviços, a partir da visualização dos serviços que os discentes já buscaram e os encaminhamentos que foram realizados. Ainda, objetiva-se que essa ferramenta subsidie o monitoramento da política a partir da extração de relatórios e estatísticas que propicie a visualização de tendência e auxilie no planejamento integrado e prospectivo em relação ao perfil do público discente e às demandas por eles apresentadas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo realiza-se a discussão dos dados coletados no transcorrer da pesquisa, apresentando os resultados do objeto de estudo, dialogando com a revisão teórica realizada. Primeiro, realizou-se a descrição do perfil básico dos sujeitos da pesquisa. Em seguida, expõe-

se sobre os registros dos atendimentos realizados pelos profissionais da assistência estudantil, identificando os meios e formas utilizadas, as possibilidades de emissão de relatórios consolidados, de construção de indicadores e integração entre os serviços. Ainda, explana-se sobre os instrumentos e/ou ferramentas utilizadas para o monitoramento da política de assistência estudantil.

4.1 Perfil básico dos sujeitos da pesquisa

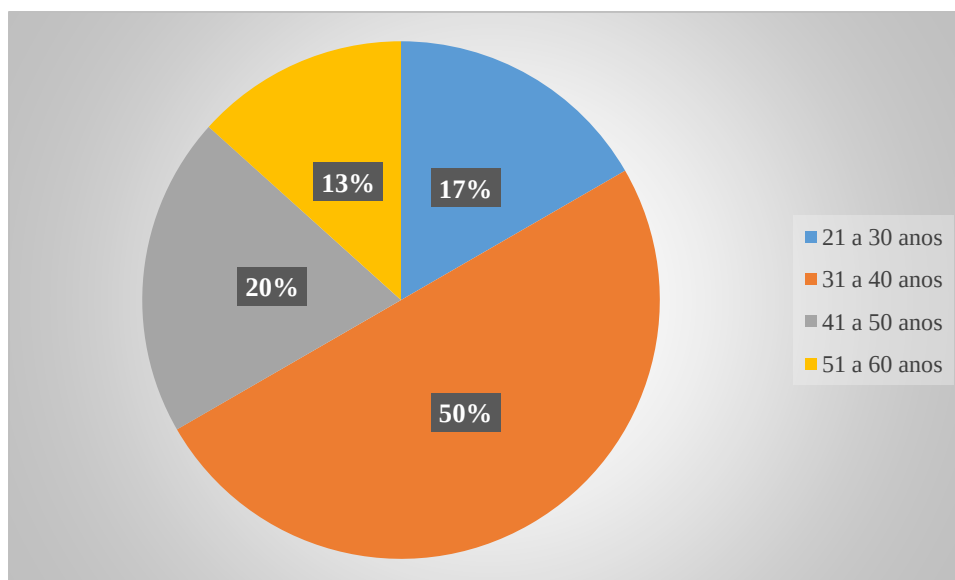
O perfil básico dos pesquisados foi construído a partir da análise dos dados obtidos com a aplicação de questionário eletrônico. O questionário foi enviado para todos os profissionais que compõem a equipe multidisciplinar completa da assistência estudantil, conforme define a Resolução nº 24/2015, dos *campi* Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte, independente do setor de lotação, visto que conforme a mencionada resolução “a operacionalização da política será de responsabilidade de profissionais da equipe multidisciplinar existente em cada campus, ainda que lotados em outras coordenadorias ou diretorias” (IFCE, 2015), ou seja, segundo o documento não há obrigatoriedade do profissional estar lotado em setores da assistência estudantil para operacionalizar seus programas e serviços.

Participaram da pesquisa 30 profissionais dos 117 que foram contabilizados no SUAP²² como pertencentes à equipe multidisciplinar dos referidos *campi*. E a partir dos dados coletados realizamos a análise a fim de delinear o perfil dos pesquisados e compreender os objetivos propostos nesta pesquisa.

Considerando a faixa etária, observou-se que a idade dos participantes varia entre 26 a 57 anos. E a fim de melhor apresentar esse dado, organizamos as idades por décadas, na qual inferimos que a maioria se concentra na faixa de 31 a 40 anos, representando 50%, conforme Gráfico 2. Ainda, destacamos que 87% das participantes da pesquisa são do sexo feminino e 13% do sexo masculino.

Gráfico 2 – Idade dos pesquisados

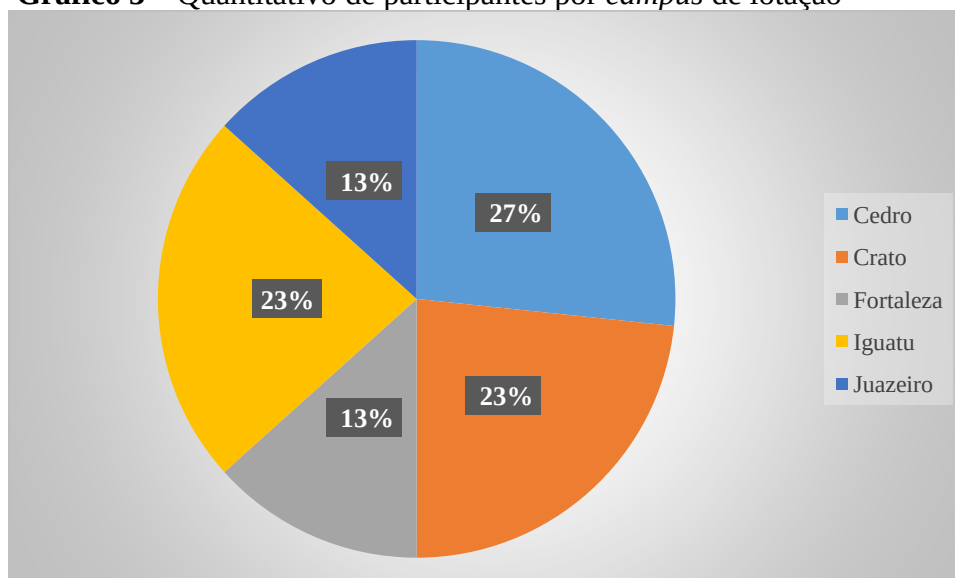
22 Dado com referência em 04 de agosto de 2020, quando foi realizado levantamento do quantitativo de profissionais da equipe multidisciplinar da política de assistência estudantil do IFCE.



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Obtivemos a participação de profissionais de todos os campi que foram definidos para aplicação da pesquisa, com destaque para os campi Cedro, Crato e Iguatu, conforme Gráfico 3. Destacamos que os *campi* pesquisados foram Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte e que cada um possui respectivamente 13, 27, 39, 24 e 15 profissionais dos cargos definidos como pertencentes a equipe multidisciplinar da assistência estudantil. Analisando a participação a partir do total de profissionais por *campi*, obtivemos as seguintes porcentagens 61,5% no Cedro; 25,9% no Crato; 10,25% em Fortaleza; 29,1% em Iguatu e 26,6% em Juazeiro do Norte.

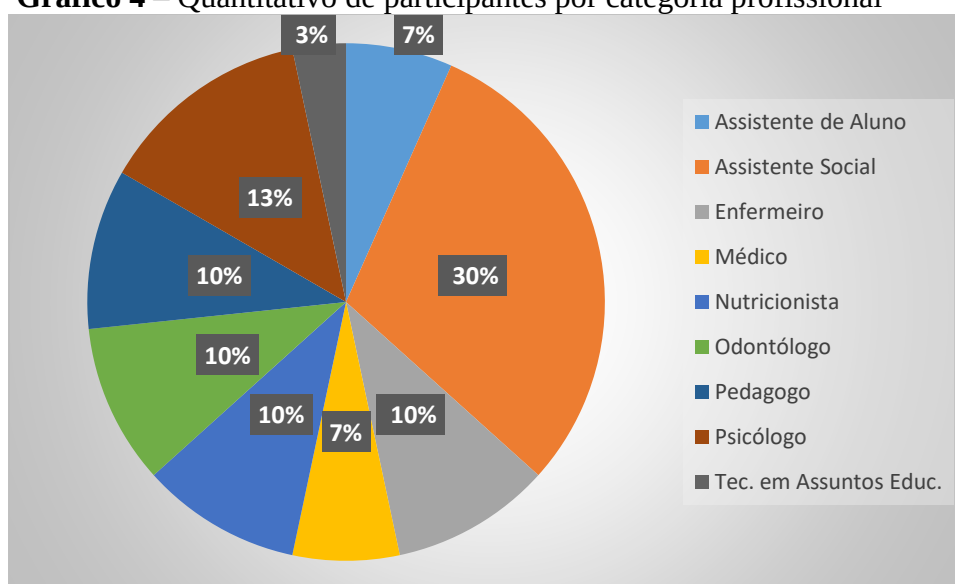
Gráfico 3 – Quantitativo de participantes por *campus* de lotação



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Com relação as categorias profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil, houve participação de todas as categorias, conforme Gráfico 4. No que diz respeito ao tempo de atuação desses profissionais, há uma variação de 1 a 25 anos havendo uma concentração no período de 1 a 10 anos, com uma representação de 80% dos profissionais nessa faixa de tempo atuando nos cargos da equipe multidisciplinar. Destacamos que o ingresso desses servidores são frutos da demanda posta pela institucionalização da assistência estudantil pelo Decreto nº 7.234/2010, e pela expansão da Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica, quando houve a necessidade de ampliar o quadro de profissionais que atuam na assistência estudantil.

Gráfico 4 – Quantitativo de participantes por categoria profissional

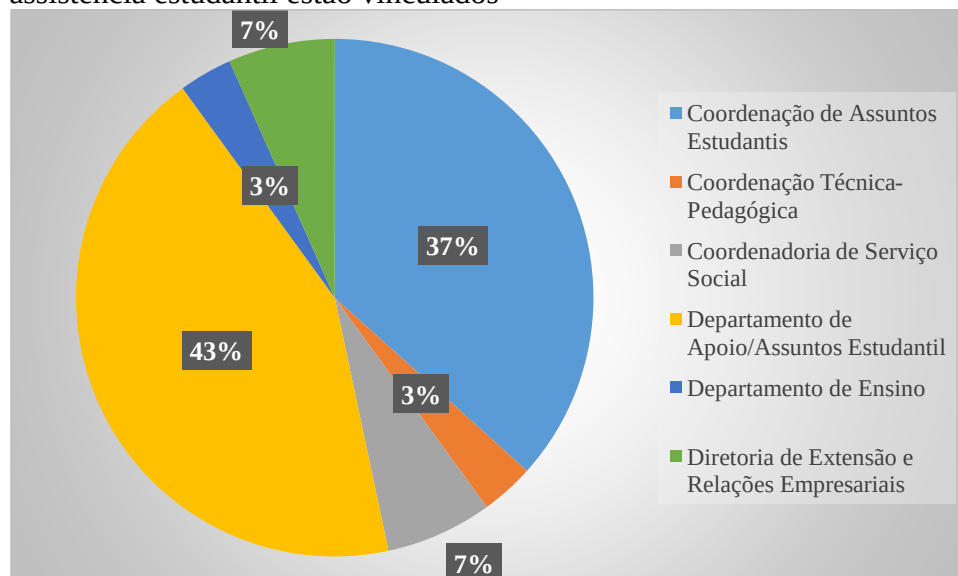


Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Desses profissionais, apenas 04 estão em cargos de direção ou função gratificada. Entre os entrevistados há ocupantes de cargos de direção, departamento e coordenação. O tempo que estão nos cargos ou funções não ultrapassam 03 anos. Destacamos nesse ponto, que a instituição não dispõe de um organograma padronizados dos setores nos diversos *campi*, visto que alguns possuem direções, departamentos e coordenações, enquanto outros apenas direções e coordenações, conforme explicitamos abaixo.

No que concerne aos setores de lotação a maioria estão em setores da assistência estudantil, 37% dos profissionais estão lotados na Coordenação de Assuntos Estudantis e 43% no Departamento de Apoio/Assuntos Estudantis, somando os dois temos 80% da lotação dos profissionais em setores da assistência estudantil, vide o Gráfico 5.

Gráfico 5 – Setores que os profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil estão vinculados



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Os dados apresentados nos três últimos gráficos serão detalhados, para uma melhor compreensão da organização da política de assistência estudantil no IFCE. Deste modo, explicamos sobre a estrutura organizacional dos *campi* pesquisados, embora não aprofunde esse debate, tendo em vista não ser parte do objeto de estudo, os setores de lotação dos profissionais e a operacionalização da política de assistência estudantil pelos profissionais que compõem a equipe multidisciplinar.

Primeiro, a estrutura administrativa dos *campi* do IF pode variar de tamanho e nomenclatura de acordo com as especificidades de cada *campus* (FERNANDES, 2009). No caso do IFCE, a organização ocorre por diretorias, departamentos e coordenações. Para uma melhor compreensão, apresentamos apenas as unidades organizacionais relacionadas diretamente a assistência estudantil.

De forma geral, a estrutura organizacional²³ do IFCE é verticalizada, onde existe a Direção Geral, a Diretoria de Ensino, nesse pode ter os Departamentos de Ensino e de Assuntos Estudantis, as Coordenações de Ensino, de Assuntos Estudantis e Técnico-Pedagógicas, setores que normalmente estão lotados os profissionais que operacionalizam a política de assistência

23 Para verificar a estrutura organizacional dos *campi* pesquisados, ver: https://ifce.edu.br/cedro/campus_cedro/contatos; https://ifce.edu.br/crato/campus_crato/contatos; <https://ifce.edu.br/fortaleza/contatos>; <https://ifce.edu.br/iguatu/menu/sobre-o-campus-iguatu/organograma-atualizado.pdf/view>; https://ifce.edu.br/juazeirodonorte/campus_juazeiro/cursos/tecnicos/integrados/edificacoes/pdf/organograma-do-campus-de-juazeiro.jpg/view. Acesso em: 08 dez. 2020.

estudantil. Dos *campi* pesquisados apenas Fortaleza não possui essa estrutura, visto que dentre as unidades organizacionais nenhuma possui a nomenclatura assuntos, assistência ou apoio estudantil, sendo na Diretoria de Extensão e Relações Empresariais que estão lotados alguns profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil, enquanto outros estão na Direção de Ensino.

Esse ponto merece uma reflexão, visto que no *campus* Fortaleza não há um setor específico da assistência estudantil, fator que pode incidir na construção de uma referência para o corpo discente sobre os serviços e programas ofertados para seu atendimento; e há uma quebra de paradigma com relação aos outros *campi*, na correlação ensino e assistência estudantil, pois nos demais *campi* pesquisados os setores de assistência estudantil pertencem a Diretoria de Ensino, esse fato pode dificultar a integração dos atendimentos, visto que temos profissionais da mesma equipe lotados em diretorias distintas.

Segundo, no que concerne a lotação dos profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil há uma divisão em departamentos e/ou coordenações diferentes, no geral os Assistentes de Alunos, Assistentes Sociais, Enfermeiros, Médicos, Odontólogos, Nutricionistas e Psicólogos estão lotados nos Departamentos ou Coordenações de Assuntos Estudantis e os Pedagogos e Técnicos em Assuntos Educacionais nos Departamentos ou Coordenações de Ensino ou Coordenações Técnicas Pedagógicas.

Apesar do Regulamento da Política de Assistência Estudantil apontar que independente do setor de lotação, os profissionais da equipe multidisciplinar são responsáveis pela operacionalização da mencionada política, pode-se observar que a própria estrutura organizacional, com profissionais lotados em setores distintos ou a inexistência de referência do setor de assistência estudantil, pode ser um entrave para o reconhecimento dos profissionais como participantes da execução dessa política e consecutivamente à integração dos atendimentos.

4.2 Sobre o registro dos atendimentos da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE

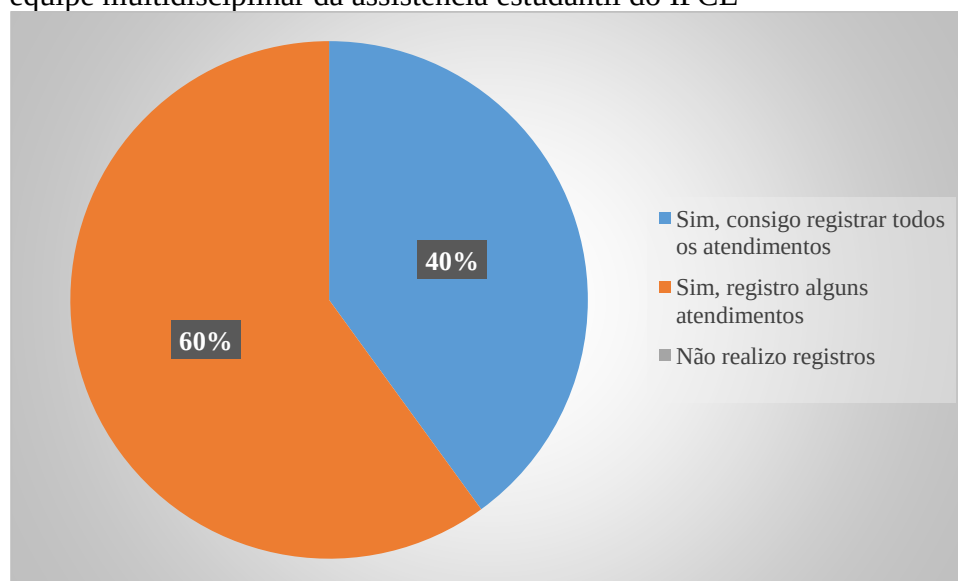
Neste tópico realizamos a análise de como a equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE realiza os registros dos atendimentos e o sistematiza. Ainda, buscamos compreender se a forma como os registros são realizados hoje possibilitam a integração dos

atendimentos, e demonstramos como os profissionais avaliam a informatização dos registros através de um sistema de informação.

O ato de realizar registros é uma ação comum entre as pessoas que precisam organizar e armazenar informações, essa ação se estende aos profissionais que realizam suas atividades atendendo ao público. Esse ato é necessário, pois possibilita o acompanhamento do público atendido e a gestão das informações que transitam nos serviços, a partir da criação de dados que subsidiam o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados.

Os profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE, por desenvolverem atividades de atendimento ao público, estão entre as categorias profissionais que devem ter o hábito de realizar o registro dos atendimentos, alguns desses profissionais tem por obrigação documentar seus atendimentos, pois é uma ação prevista em suas legislações profissionais. E, assim o fazem, visto que todos os participantes da pesquisa informaram registrar os atendimentos. Do total, 40% conseguem realizar o registro de todos os atendimentos, enquanto 60% realiza alguns registros, vide Gráfico 6.

Gráfico 6 – Realização de registros dos atendimentos pelos profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Ainda, com relação aos registros, é importante destacarmos que o fato de registrar todos ou alguns atendimentos depende de cada profissional, visto que há diversas situações que podem incidir na impossibilidade de realizar todos os registros, como: a quantidade de demandas do profissional que realizou o atendimento, o tipo de atendimento realizado, a forma como esse foi conduzido, são muitos os fatores. No entanto, consideramos que quanto mais

registros são realizados pela equipe multidisciplinar, maior é a produção de dados para monitorar as demandas postas cotidianamente pelos discentes.

Estudos apontam que a falta de ferramentas de acompanhamento e monitoramento tem sido determinante para a execução das políticas públicas com qualidade. A exemplo, apontamos Luna (2020), que ao trabalhar a temática da violência contra mulher, enfatiza que alguns dos desafios concernentes a rede de enfrentamento a violência versa sobre o monitoramento das ações, a precarização da conexão entre os serviços. A autora ainda destaca que para garantir o acompanhamento e efetividade de uma política, deve-se possuir um sistema de comunicação eficiente, e para tal sugere “o desenvolvimento de sistemas de informação capazes de gerar dados que contribuam para o gerenciamento dos serviços e a compreensão das dimensões da violência assim como possibilitem avaliar os esforços institucionais empreendidos” (LUNA, 2020, p. 123).

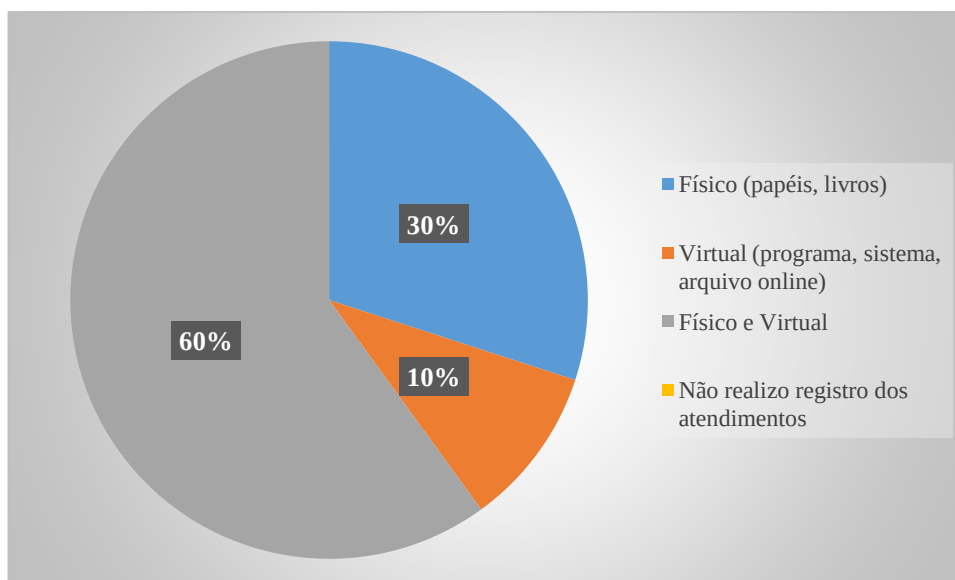
Apesar de citarmos um exemplo que envolve outra política pública que não a trabalhada neste estudo, destacamos que as questões abordadas pela autora se aplicam às diversas políticas públicas, ou seja quanto mais dados sistematizados houver sobre uma política, mais conhecimento se adquire sobre as demandas do público atendido, possibilitando intervenções mais qualificadas.

Ainda, sobre a importância da realização de registros e sistematização de dados para oferta de serviços eficientes, Rodrigues e Silva (2021) apresenta em artigo um sistema de informação que estão desenvolvendo visando a produção de dados e variáveis que possibilite aos profissionais da assistência estudantil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO) a elaboração de respostas eficientes às demandas postas cotidianamente pelos estudantes.

No que diz respeito ao meio utilizado pelos profissionais para realizar registros, há dois, o meio físico (papel) e virtual (softwares). A equipe multidisciplinar do IFCE utiliza os dois meios, conforme o Gráfico 7. Há um grupo que utiliza apenas o meio físico, 30%; outro apenas o virtual, 10%; e a grande maioria utiliza os dois meios, tanto o físico, como o virtual, 60%.

É notório que os profissionais já vêm aderindo ao meio virtual como uma forma de realizar registros. Nesse estudo, entendemos que a utilização de softwares (sistemas, programas, dentre outros) facilitam a sistematização dos registros e a integração dos atendimentos.

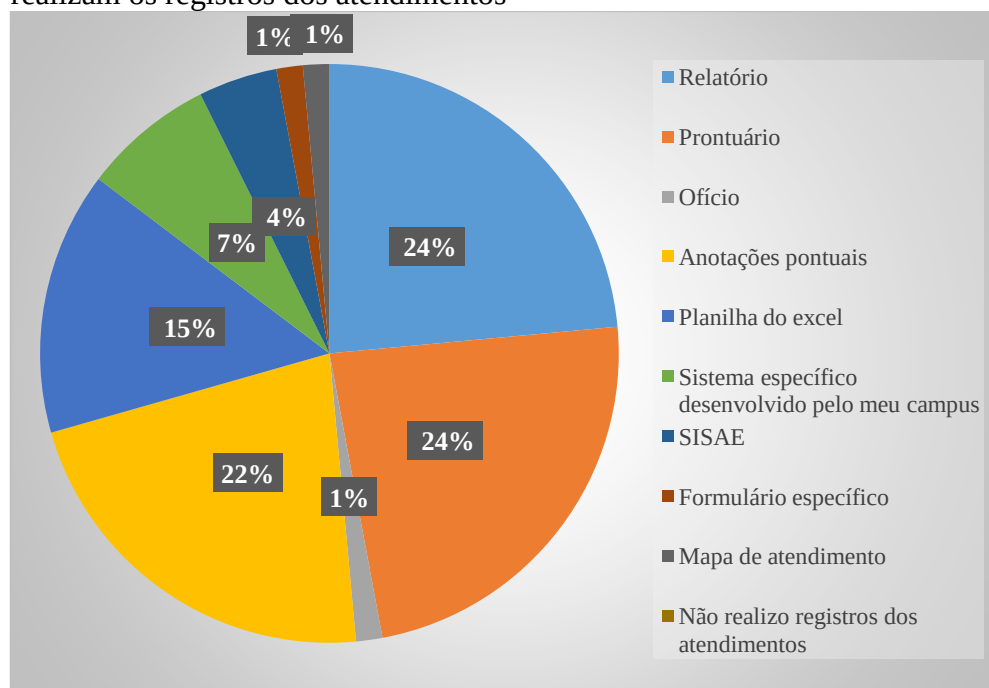
Gráfico 7 – Meios que os profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE realizam os registros dos atendimentos



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

A pergunta que se referia a forma que os registros são realizados permitia a seleção de mais de uma opção, o que nos possibilitou observar que um profissional utiliza mais de uma forma para registro dos atendimentos. Dentre as constantes inicialmente no questionário, estão: relatório, prontuário, ofício, anotações pontuais, planilha do Excel, sistema específico desenvolvido pelo *campus*, vide Gráfico 8. As demais opções que constam no mencionado gráfico, são referentes a opção ‘outros’ que foi disponibilizada na pergunta.

Gráfico 8 – Formas que os profissionais da equipe multidisciplinar do IFCE realizam os registros dos atendimentos



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Conforme o gráfico acima, as formas de registros mais utilizadas são relatórios, prontuários e anotações pontuais, ou seja, as formas apresentadas usualmente são utilizadas na forma física. No entanto, com o advento das tecnologias da informação, há softwares que possibilitam a realização desses registros de forma virtual, a partir de editores de textos. Contudo, apesar das facilidades disponibilizadas por esses aplicativos de textos, eles não possibilitam a integração dos registros de atendimentos e o acesso aos dados em tempo real por qualquer profissional.

Das opções constantes no questionário as que podemos confirmar serem sistemas, programas ou softwares são o Sistema Informatizado de Assistência Estudantil (SISAE), sistema desenvolvido “para a gestão dos processos de assistência estudantil da instituição” (IFCE, 2020). Entretanto, não são todos os profissionais da equipe multidisciplinar que possuem acesso, ele tem sido utilizado exclusivamente para auxiliar a seleção dos auxílios estudantis e para registros de informações de gestão da assistência estudantil, o acesso nos *campi* é restrito aos profissionais de Serviço Social e aos Coordenadores de Assuntos Estudantis.

Sobre os sistemas específicos desenvolvidos por alguns *campi*, na pesquisa não havia espaço para os profissionais descreverem esses sistemas, assim buscamos informações sobre esses sistemas a fim de apresentar suas funcionalidades e verificar se a partir deles existe a possibilidade de sistematizar e integrar os atendimentos da assistência estudantil. A utilização de sistemas específicos foi citada por 5 profissionais de três *campi* distintos, e no contato realizado apenas dois profissionais responderam especificando as funções dos sistemas utilizados.

Um dos sistemas citado é o RUTICKET, que foi desenvolvido no ano de 2019 por dois professores do *campus* Cedro. O sistema tem por finalidade a reserva e/ou cancelamento das refeições pelos discentes no restaurante universitário do mencionado *campus*. Alguns profissionais da assistência estudantil o operacionalizam realizando o cadastro dos discentes e exclusão quando do término do curso ou trancamento da matrícula, ainda o utilizam para registro de justificativa quando o discente não realiza a refeição reservada e fica impossibilitado de efetuar nova solicitação.

O outro sistema citado não é específico do *campus*, mas de utilização em todo o IFCE. O profissional se referia ao Sistema de Gerenciamento da Pró-Reitoria de Extensão (SIGPROEXT), “que tem como objetivo o gerenciamento das Ações de Extensão da Pró-

reitoria de Extensão do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Estado do Ceará” (IFCE, 2021). Informou que o utiliza para registro das atividades de extensão que participa; e também se referia ao próprio SISAE, visto que é utilizado pelos coordenadores ou chefias de departamento para informar o quantitativo de atendimentos individuais e coletivos realizados pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil. Conforme apresentado, nenhum dos sistemas específicos citados tem por finalidade o registro de atendimentos, tão pouco possibilitam a organização, sistematização e integração dos atendimentos pelos profissionais da assistência estudantil.

Outra forma virtual de registro bastante utilizada pelos profissionais entrevistados é a planilha do Excel, editor que possibilita a sistematização de dados e a realização de filtros com maior facilidade, mas também não permite uma integração dos atendimentos e acompanhamento dos registros de informações de forma organizada e segura.

Assim, observamos que apesar de haver uma hibridização das formas de registros dos atendimentos e uma tentativa de migração para as formas virtuais tanto pela gestão geral do IFCE, como pelas gestões locais, por categorias profissionais ou de forma individualizada por um profissional, a instituição ainda não dispõe de um sistema que possibilite o registro e integração dos atendimentos pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil.

Com relação as formas de realização dos registros, consideramos importante destacar as informações concedidas por alguns profissionais na opção ‘outros’ do questionário, mas que não foi possível inserir no gráfico, como o fato de haver profissionais que realizam apenas o quantitativo de registros, a preocupação com o sigilo profissional que as categorias profissionais devem ter ao repassar informações dos atendimentos, considerando o disposto nos Códigos de Ética Profissionais e a utilização do SISAE para registros de situações de discentes com auxílios estudantis.

“Registra apenas o número de atendimentos” (P3).

“Como na Psicologia o registro é sigiloso e de acesso apenas ao Psicólogo, eu faço pequenas anotações dos atendimentos realizados em arquivos individuais no programa Word e salvos no meu computador pessoal. O Psicólogo(a) pode fazer registro em prontuários desde que o acesso a este seja restrito e sejam colocadas informações estritamente necessárias” (P4).

“SISAE para os casos de auxílios” (P9).

“Alguns atendimentos e entrevistas são registrados no SISAE, quando o estudante recebe algum auxílio” (P18).

Diante das colocações expostas, destacamos as particularidades profissionais e a importância do sigilo profissional. Por essa razão, ao propor um sistema de dados integrados deve-se ter muito cuidado com a estruturação do sistema, e os profissionais com os registros realizados. No entanto, a ideia é que o registro do atendimento seja realizado de forma geral, permitindo que outro profissional ao realizar um atendimento verifique se o discente já passou por algum serviço da assistência estudantil, o motivo e se houve a realização de algum encaminhamento.

O objetivo é ter um panorama dos serviços que já foram ofertados ao discente, conhecer minimamente as razões que levaram ao atendimento, evitando repetições de ações não exitosas, como também expor o estudante a recontar toda sua situação nos diversos serviços. No sistema proposto neste trabalho, pensamos no sigilo profissional, e será disponibilizado um espaço para que os profissionais realizem o registro das informações sigilosas.

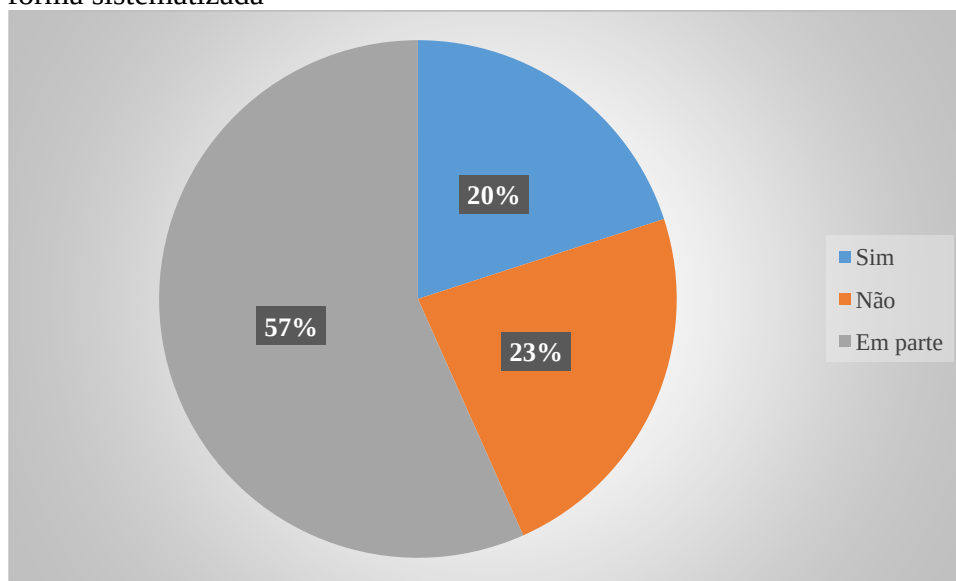
Apresentadas as formas de registros dos atendimentos utilizadas pelos profissionais da equipe multidisciplinar de assistência estudantil, adentramos na análise da organização/sistematização das informações produzidas nesse âmbito. Sabe-se que a organização das demandas recebidas na execução de uma política pública é fundamental para o melhoramento de sua execução. É a partir dos registros e dados gerados nos atendimentos que se cria subsídios para o planejamento, monitoramento e a avaliação dos programas, projetos, serviços e ações executadas. Desta forma, pensar estratégias para gerir as informações, mapeando-as, identificando os atores envolvidos e os fluxos recorrentes é essencial para o sucesso dos serviços ofertados.

Ou seja, conhecer as demandas mais recorrente do público da assistência estudantil é primordial para o sucesso na oferta dos serviços prestados, pois são as informações coletadas no cotidiano que permitirão o planejamento das intervenções em consonância com as demandas do público atendido. E a realização dos registros dos atendimentos pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil é uma ação chave neste processo. Assim, destacamos que um registro para ser capaz de gerar informações e conhecimento permitindo o constante melhoramento da política, programas e serviços ofertados precisa estar organizado de forma que o próprio profissional que o realizou consiga acessá-lo de maneira sistematizada, possibilitando a emissão de relatórios consolidados, a construção de indicadores, e as informações não sigilosas estejam acessíveis para intervenção dos demais profissionais da equipe multidisciplinar.

Com relação aos quesitos acima apresentados como essenciais para o processo de gestão das informações produzidas nos atendimentos realizados pelos profissionais da assistência

estudantil, verificamos se os registros realizados são acessíveis aos profissionais que o realizaram. E conforme respostas dos pesquisados, apenas 20% dos profissionais afirmam ser possível acessar seus registros de atendimentos de forma sistematizada, 23% informam não ser possível e 57% afirmam que é possível acessar parte dos registros de forma sistematizada, vide Gráfico 9.

Gráfico 9 – Acesso aos registros dos atendimentos pelo profissional de forma sistematizada



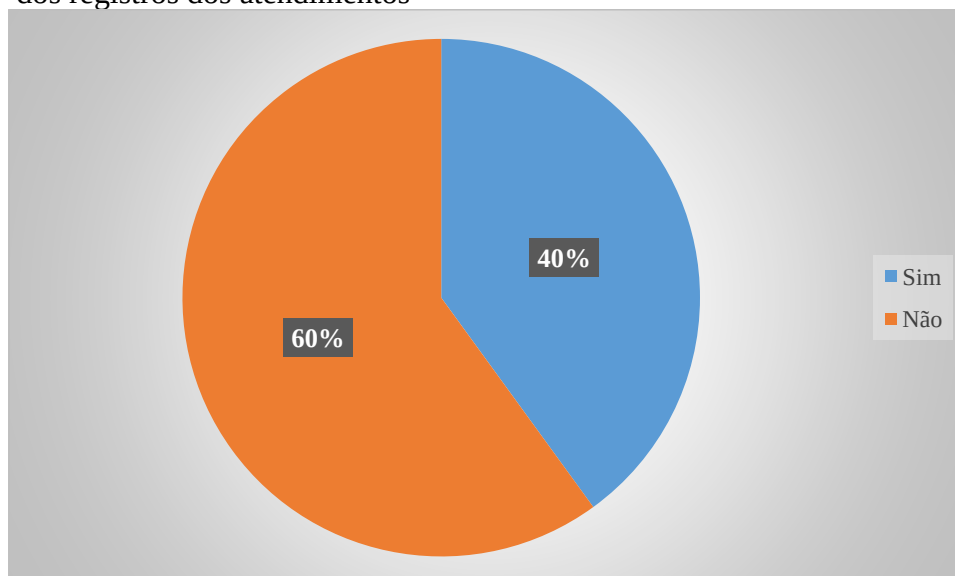
Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Diante do exposto destacamos a necessidade de criar ferramentas de gestão da informação, visto que é possível visualizar uma dificuldade de acesso sistematizado aos registros dos atendimentos pelos próprios profissionais que o fazem.

O processo de gerenciamento das informações produzidas no âmbito de uma instituição e nas políticas públicas são essenciais no suporte as decisões. Conforme Silva e Tomaél (2007), a informação é nos dias atuais o motor das organizações, sejam públicas ou privadas, visto que são essenciais na tomada de decisão. Por essa razão, as instituições devem pensar estratégias para gerencia-la.

No que concerne a emissão de relatórios consolidados a partir dos registros, 40% dos participantes da pesquisa afirmam conseguir gerar relatórios a partir dos seus registros, enquanto 60% informam não ser possível, vide Gráfico 10, ou seja um número significativo de dados produzidos nos atendimentos não são sistematizados, dificultando sua análise e compreensão.

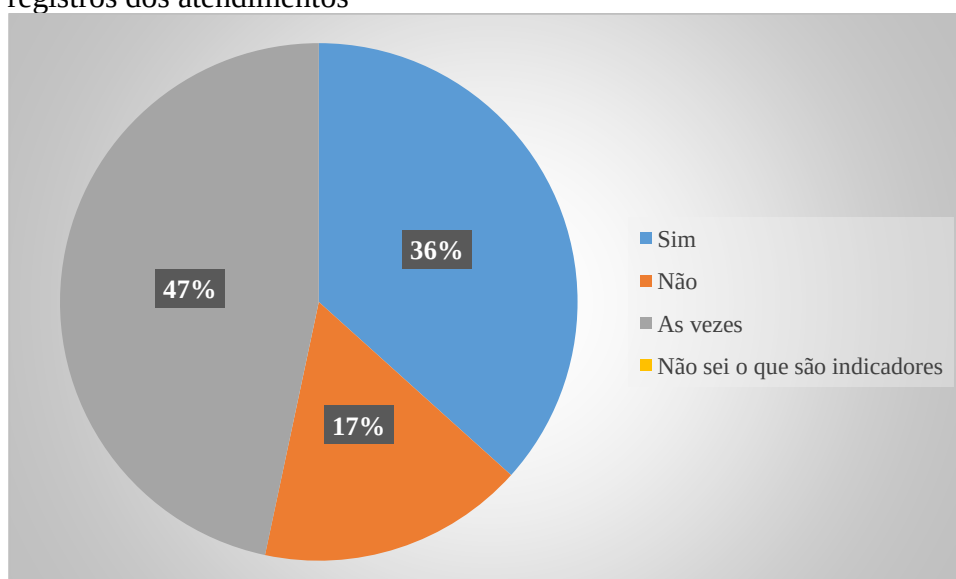
Gráfico 10 – Possibilidade de emissão de relatórios consolidados a partir dos registros dos atendimentos



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Sobre a construção de indicadores, 36% informam ser possível gerar dados a partir de seus registros, em contrapartida 17% afirmam não haver possibilidade, enquanto 47% dizem que conseguem em parte formular indicadores das demandas, conforme Gráfico 11. Ou seja, não são todos os registros realizados que estão organizados de forma que permita a construção de indicadores, fato que pode incidir negativamente no planejamento, monitoramento e avaliação da política de assistência estudantil.

Gráfico 11 – Possibilidade de construção de indicadores a partir dos registros dos atendimentos



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Os indicadores são os elementos recorrentes que se observa nos atendimentos, e que neste caso específico, podem apontar as possíveis causas de retenção e evasão dos discentes, e a elaboração de estratégias no âmbito da assistência estudantil a fim de amenizar essas causas, possibilitando a permanência e o êxito estudantil.

A partir dos indicadores gerados pelos atendimentos é possível a gestão da instituição e a equipe multidisciplinar da assistência estudantil antever as problemáticas recorrentes, qualificando o planejamento estratégico. Segundo Lages e França (2010, p. 15), os indicadores “permitem o estabelecimento de padrões, assim como o acompanhamento de sua evolução com o passar do tempo”.

Com os dados apresentados até agora, verificamos que no âmbito da política de assistência estudantil do IFCE não existe um fluxo de gerenciamento das informações produzidas nos atendimentos da equipe multidisciplinar, ficando a cargo de cada profissional decidir o meio e a forma que melhor lhe convém realizar os registros.

Notadamente, observamos que não é possível ter um panorama geral dos atendimentos realizados pelos profissionais da assistência estudantil, quiçá a equipe de algum *campus* possua esses dados bem consolidados, ou alguma categoria profissional ou um profissional individualmente possua os dados de seus atendimentos sistematizados, por exemplo: por tipo de demanda ou por tipo de intervenção realizada.

Para o sucesso das intervenções da assistência estudantil a política precisa ser bem coordenada, e para isso é necessário conhecimento amplo e sistematizado das demandas postas pelos discentes, pois é a partir da sistematização das problemáticas colocadas cotidianamente que se pode melhorar os serviços ofertados. Assim, gerir as informações que transitam nesse âmbito é essencial.

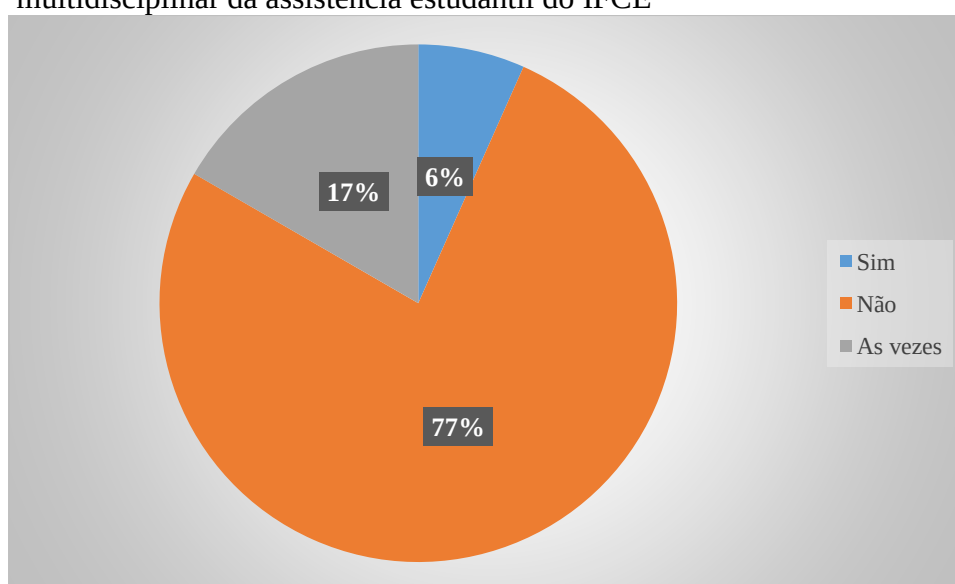
Os dados coletados indicam que o gerenciamento das informações precisa ser aprimorado. Uma solução para essa questão seria pensar estratégias para aperfeiçoar a realização dos registros. Nesse processo destacamos a importância da utilização de tecnologias da informação, de sistemas de informação, pois consideramos que a gestão da informação por meios virtuais facilita o processo de sistematização, aplicação de filtros, construção de indicadores e possibilita o monitoramento da política, programas, ações e serviços de forma ágil, eficiente e estratégica.

Outra questão que levantamos na presente pesquisa é a integração dos atendimentos, e destacamos que a partir dos registros de atendimentos sistematizados e consolidados, há a

possibilidade de integração entre os profissionais. De acordo com Michaelis (2020) um dos significados para a palavra integração é a “condição de construir um todo pela adição ou combinação de partes ou elementos”.

De acordo com os pesquisados, atualmente apenas 6% dos profissionais afirmam que outros profissionais da equipe multidisciplinar conseguem acessar seus registros de forma fácil e rápida, 77% dizem não ser possível esse acesso e 17% informam que às vezes é possível, conforme Gráfico 12.

Gráfico 12 – Possibilidade de acesso aos registros dos atendimentos realizados por um profissional, pelos outros profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE

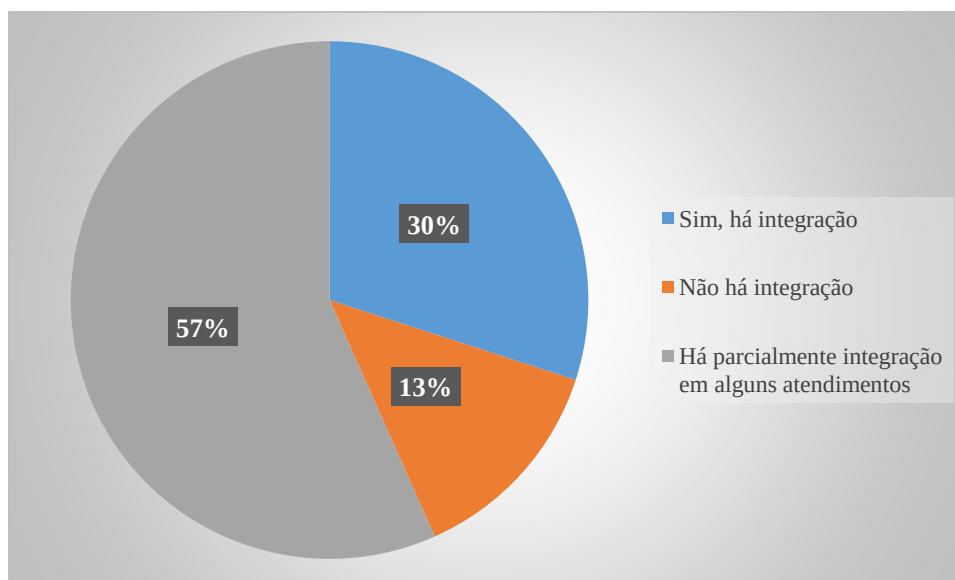


Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

A partir da análise dos dados, são poucos os profissionais que conseguem realizar registros de modo que outros profissionais da equipe multidisciplinar possam acessá-los com facilidade e rapidez.

No que se refere a integração dos atendimentos, 30% dos pesquisados afirmam haver integração dos atendimentos e intervenções conjuntas com os demais profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE, 13% afirmam não haver integração e 57% afirmam haver parcialmente integração em alguns atendimentos, vide Gráfico 13

Gráfico 13 – Integração nos atendimentos e intervenções pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

São diversas as limitações apresentadas pelos profissionais para a efetivação da integração dos atendimentos. Abaixo apresentamos os motivos indicados pelos profissionais que dificultam a integração dos atendimentos entre a equipe multidisciplinar. Separamos por categorias, no entanto algumas colocações se enquadram em mais de uma categoria. Na primeira destacamos as que indicam que ocorre integração em casos específicos.

“Há integração somente em casos especiais” (P3).

“A rotina de trabalho às vezes dificulta a discussão de casos, que é fundamental para a integração dos atendimentos. Às vezes é possível solicitar uma intervenção, mas se faz necessário um melhor compartilhamento de demandas. [...]. Muitas vezes as informações e demandas são repassadas via telefone, mas faz-se necessário uma maior discussão e conhecimento sobre o trabalho do colega trabalho, especialmente nas intervenções individuais” (P4).

O profissional 4 destaca a possibilidade de integração dos atendimentos, porém ressalta as barreiras que impedem a integração, como a rotina de trabalho, ainda cita a necessidade de melhor compartilhamento de informações.

Sabemos que a alta demanda limita o tempo dos profissionais, dificultando o repasse dos atendimentos para os demais membros da equipe, essas situações podem ser solucionadas através de reuniões periódicas, porém por esse método há uma demora para que os técnicos envolvidos na execução da política de assistência estudantil tenham acesso às informações, por isso as ferramentas de compartilhamento de dados em tempo real, como os sistemas de informações se mostram úteis para essa situação.

Destacamos que a utilização de um método não descarta o outro, pode-se realizar o registro no sistema, que além de possibilitar que outros profissionais acessem os dados a qualquer momento para subsidiar seu atendimento com o discente, possibilita a aplicação de filtros, a sistematização dos dados, o monitoramento da política, ainda facilita a compilação dos dados a fim de subsidiar a gestão da política; como também pode-se realizar as reuniões periódicas para uma melhor discussão dos casos.

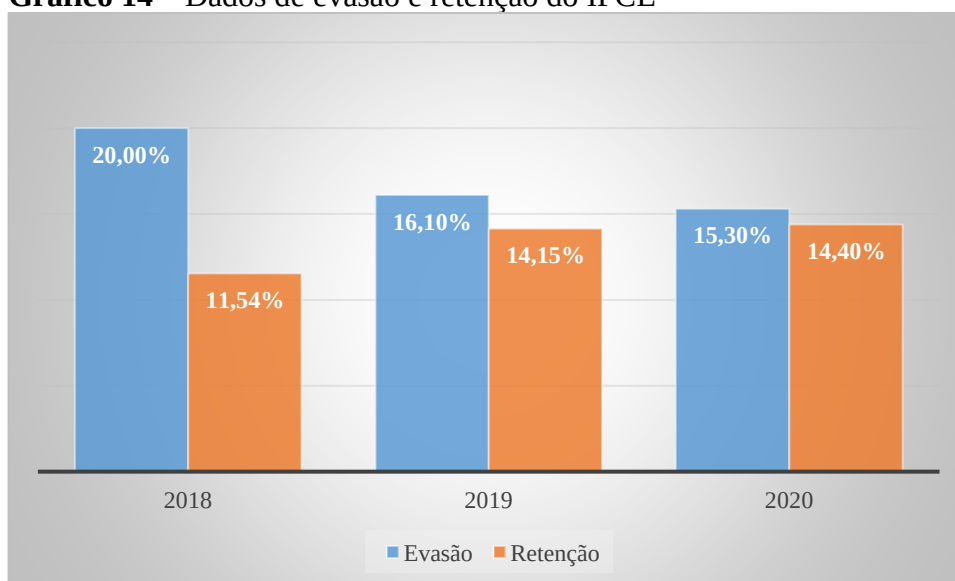
A segunda categoria que foi recorrente nas colocações dos profissionais, diz respeito aos aspectos éticos.

“A maioria dos atendimentos [...] tem caráter sigiloso, nem tudo pode ser compartilhado com a equipe. Por outro lado, quando o atendimento se inicia em outros setores não há um fluxo de atendimento definido, que possibilite a integração da demanda com os demais profissionais da AE” (P6).

“Manutenção do sigilo profissional; algumas categorias não sentem essa necessidade de integração; muita demanda individual” (P16).

Reafirmamos a importância do sigilo profissional, no entanto destacamos que a política de assistência estudantil tem por finalidade ampliar as condições de permanência dos estudantes, ou seja, visa reduzir os índices de retenção e evasão. Conforme o Plano Estratégico para Permanência e Êxito dos Estudantes do IFCE 2017-2024 as causas da retenção e evasão são diversas, podendo estarem relacionadas a questões individuais (adaptação à vida acadêmica, qualidade da formação escolar anterior, descoberta de novos interesses ou novo processo de seleção, questões pessoais e de saúde do estudante ou de familiar, compatibilidade entre a vida acadêmica e as exigências do mundo do trabalho, desmotivação com o curso); questões internas a instituição (atualização e flexibilidade curricular, infraestrutura física, material, tecnológica e de pessoal para o ensino, gestão administrativa e financeira da unidade de ensino, gestão acadêmica do curso, questões didático-pedagógicas, processo de seleção e política de ocupação de vagas, inclusão social e respeito à diversidade, relação escola-família); questões externas à instituição (conjuntura econômica e social) (IFCE, 2017), o que exige coordenação entre os setores da instituição para conseguir identificar com antecipação essas situações e intervir a tempo.

Apresentamos Gráfico 14 com dados da Plataforma Nilo Peçanha, com a média dos índices de retenção e evasão do IFCE dos últimos três anos (2018 – ano base 2017, 2019 – ano base 2018 e 2020 – ano base 2019), nos cursos que são atendidos pela política de assistência estudantil, cursos técnicos (integrados, subsequentes e concomitantes) e superiores (bacharelados, licenciaturas e tecnólogos).

Gráfico 14 – Dados de evasão e retenção do IFCE

Fonte: Dados coletados na Plataforma Nilo Peçanha e gráfico gerado pela autora.

Conforme gráfico apresentado, nos últimos três anos podemos visualizar um decréscimo da evasão, no entanto ocorre uma ascensão da retenção, fato que requer atenção, visto que o estudante retido, torna-se “um potencial candidato a evasão futura” (IFCE, 2021).

São muitos os determinantes que podem ocasionar a retenção e evasão, fator que exige da instituição uma política de gestão da informação para conseguir gerenciar os diversos aspectos e identificar os que costumam ser mais recorrentes. No caso da equipe multidisciplinar da assistência, respeitando os aspectos éticos de cada profissão a integração é necessária, pois com ela os profissionais conseguirão analisar a problemática como um todo, apresentando as soluções viáveis e qualificando o atendimento.

A terceira categoria que identificamos nas falas dos pesquisados, foi também a mais expressiva, dos 19 profissionais que explicitaram os motivos de não haver ou haver parcialmente integração dos atendimentos, 10 apontam que os problemas na comunicação e/ou ausência de um sistema de informação é um determinante que dificulta essa interação.

“Falta de comunicação/compartilhamento [...]. Algumas questões são imediatamente direcionadas ao dirigente geral, sem uma mediação/intermediação dos profissionais do DAE. [...]” (P8).

“Fragmentação das ações e atendimentos, barreiras das práticas profissionais, falta de planejamento visando trabalho interdisciplinar, altas demandas individuais de algumas categorias e dificuldade em um meio de comunicação e arquivo entre os profissionais para os atendimentos” (P21).

Conforme os pesquisados, a problemática que dificulta a integração dos atendimentos não decorre de um fator isolado, são diversos os determinantes, como: a falta de comunicação, a alta demanda, falta de planejamento, a preocupação com os aspectos éticos de cada categoria e o número reduzido de servidores. Dentre os determinantes apresentados, destacamos o planejamento, visto que é instrumento primordial de gestão, mas que, todavia, as organizações públicas encontram dificuldades para desenvolvimento e implementação.

São várias as limitações identificadas para a efetivação do planejamento: resistência interna, pois introduz mudanças na organização exigindo dos funcionários um constante processo de aprendizagem; é dispendioso, visto que exige a participação de pessoas capacitadas, e o investimento em capacitações; e dificultoso, porque necessita de um constante levantamento de dados, capacidade analítica, adaptação a mudanças e muita criatividade (GIACOBBO, 1997).

Destacamos o papel dos gestores no processo do planejamento, que devem ter função diretiva. São responsáveis pela organização do departamento que gerenciam, e necessitam de habilidades técnicas (comunicativas, liderança, agilidade, delegação), precisam ter expertise para acompanhar o desenvolvimento das ações e lidar com a equipe técnica, ou seja os gestores precisam ter tanto o conhecimento sobre a política e/ou programa que atua, como administrativo para condução dos processos gerenciais.

Diante da complexidade que é ser gestor, é necessário que possuam formação adequada para ocupação desse cargo, ou as instituições devem propiciar capacitações para os servidores ocupantes dessa função, para que dominem as funções básicas do gerenciamento que são: o planejamento, monitoramento e avaliação. Além da necessidade de possuírem habilidade técnica para condução da política ou programa.

Os sistemas de informação têm sido amplamente utilizados nas organizações como ferramenta de auxílio na tomada de decisão, com alto potencial de suporte aos gestores; para registro e sistematização dos dados produzidos. Ainda, é uma ferramenta que pode contribuir com a integração, conforme pontuam os profissionais pesquisados, pois consideram a inexistência de um sistema de informação como um limitador para integrar os atendimentos realizados pelos profissionais da assistência estudantil.

“Inexistência de um sistema integrado e de fluxo de informações entre os profissionais, a existência de duas unidades do mesmo campus, a falta de concepção do que é de fato atendimento multidisciplinar uma vez que muitos profissionais fazem questão de privatizar para si atendimentos que deveriam envolver outros profissionais” (P9).

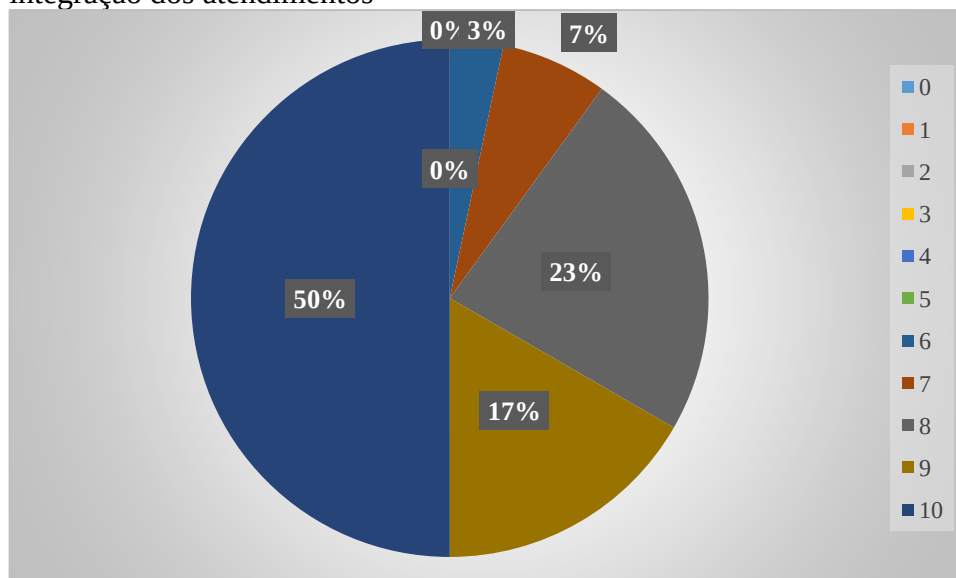
“Não há um sistema informatizado que integralize os atendimentos de cada estudante, a fim de que otimize a resolução de sua demanda” (P12).

“Barreiras de alguns profissionais, sobrecarga de alguns setores, falta de participação de alguns profissionais nas atividades integradas, falta de ferramentas de gestão” (P23).

“Não existe um sistema de registros único (que toda a equipe multiprofissional utilize) e a integração dos profissionais quando ocorre, fica na informalidade. Em tese o SISAEE deveria ter uma interface para isso mas nunca foi implantada” (P25).

Os pesquisados avaliam positivamente que um sistema integrado de dados facilitaria os registros dos profissionais da equipe multidisciplinar responsável pelo atendimento da assistência estudantil, possibilitando um atendimento integrado aos discentes, vide Gráfico 15. Conforme a avaliação dos pesquisados as notas variam de 6 a 10, na qual 50% avaliam com nota máxima a implantação de um sistema de dados integrados, e se considerarmos a partir da pontuação 7 como nota de corte para uma ótima avaliação, temos 97% avaliando que essa ferramenta facilitará os registros e integração dos atendimentos.

Gráfico 15 – Avaliação dos profissionais da equipe multidisciplinar sobre de como um sistema integrado de dados facilitaria o registro e integração dos atendimentos



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Conforme exposto no tópico 2.3 deste trabalho, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) vêm sendo amplamente utilizadas como ferramenta que facilita a sistematização dos registros, possibilita o compartilhamento das informações e como suporte de gestão das organizações e das políticas públicas. Destacamos sua importância, porém não devemos esquecer que elas são ferramentas de suporte, que facilitam a Gestão da Informação

(GI), organizando os dados produzidos e agilizando a interação entre os profissionais, mas, “as pessoas e suas relações, mais que qualquer outro elemento, são preponderantes para a efetivação da GI” (SILVA; TOMÁEL, 2007).

Assim, para que as tecnologias alcancem seu objetivo de facilitar e subsidiar a implementação dos programas, projeto e serviços os profissionais que operacionalizam as ações devem utilizá-la, visto que são eles que vão alimentar com as informações, como também são as pessoas que possuem a capacidade analítica para interpretar as informações expostas. É importante está claro que as TICs são instrumentos para auxiliar e facilitar a atuação dos profissionais e gestores.

A partir da análise dos gráficos e das ponderações apresentadas pelos pesquisados, verificamos que apesar de alguns profissionais conseguirem sistematizar os registros de seus atendimentos produzindo alguns dados relativos à assistência estudantil, não podemos afirmar que a instituição possui informações organizadas dos atendimentos do conjunto dos serviços da assistência estudantil. Conforme Silva e Tomáel (2007), “a informação é um importante ativo para o compartilhamento do conhecimento nas organizações”, e acessá-la de forma sistematizada possibilita a gestão da política e a oferta dos seus serviços com eficiência e eficácia.

4.3 Sobre o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE

Neste tópico temos por objetivo apresentar as ferramentas utilizadas para o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE. O monitoramento é o acompanhamento contínuo e sistemático das ações desenvolvidas, e tem por finalidade verificar se as metas e objetivos propostos no planejamento estão sendo alcançados ou se precisam ser corrigidos.

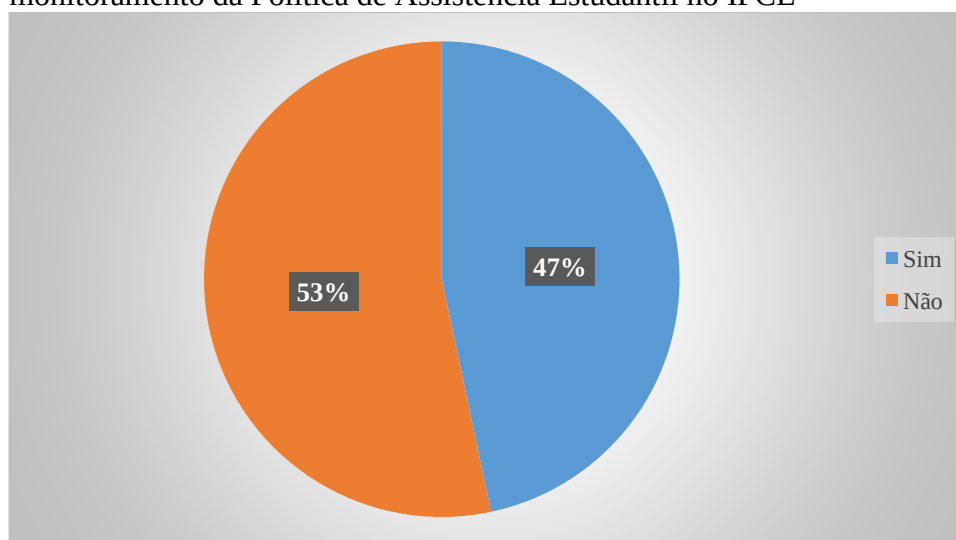
A fim de compreender como ocorre o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE realizamos algumas perguntas aos profissionais da equipe multidisciplinar sobre aspectos relacionado ao acompanhamento dos serviços, visto que para o bom desenvolvimento do monitoramento todos os profissionais envolvidos devem conhecer os instrumentos e métodos utilizados para tal fim.

No tópico anterior abordamos a questão dos registros dos atendimentos, pois conforme mencionado no tópico 2.2.1 sobre o monitoramento na gestão das políticas públicas, é

fundamental um banco de dados com informações sobre a política, programa ou serviço ofertado.

Na primeira pergunta indagamos aos profissionais da assistência estudantil se eles identificam os instrumentos e/ou ferramentas utilizados no monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE, e conforme suas respostas 53% afirmam não conhecer, enquanto 47% afirmam identificar os instrumentos e/ou ferramentas, vide Gráfico 16.

Gráfico 16 – Conhecimento sobre os instrumentos e/ou ferramentas de monitoramento da Política de Assistência Estudantil no IFCE



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

Aos participantes que afirmaram identificar os instrumentos e/ou ferramentas utilizados no monitoramento, solicitamos que os descrevessem. Segue os instrumentos apontados pelos profissionais: Sistema Informatizado da Assistência Estudantil do IFCE (SISAE), Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle do Ministério da Educação (SIMEC), Plataforma aberta para gestão e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Institucional (ForPDI), Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), Sistema para acompanhamento do Plano de Permanência e Êxito, Q-Acadêmico, Comissão Permanente de Acompanhamento (CPA), Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Plano Estratégico Institucional para Permanência e Êxito dos Estudantes (PPE), reuniões de equipe, relatórios, formulários de visita institucional e domiciliar, entrevistas, instrumentais de atendimento, frequências de atividades, atendimentos, relatório anual de assistência estudantil.

Conforme exposto, alguns dos instrumentos e/ou ferramentas descritas são sistemas de informação, enquanto outros são documentos físicos. Assim, é relevante entender os

instrumentos citados. Começaremos explicitando o que é cada um deles e sua finalidade dentro da política de assistência de estudantil do IFCE.

O SISAE como já definido em tópicos anteriores, é um sistema para gestão dos processos de assistência estudantil. No entanto, é manuseado exclusivamente pelos assistentes sociais e chefes de departamento e coordenadores de assuntos estudantis. Os assistentes sociais o utilizam nos processos de seleção e acompanhamento dos beneficiários de auxílios. Enquanto os chefes de departamentos e coordenadores utilizam a aba gestor para registro de informações concernentes a assistência estudantil.

O SIMEC “é um portal operacional e de gestão do MEC, que trata do orçamento e monitoramento das propostas *on-line* do governo federal na área da educação” (BRASIL, 2021). É um sistema do Ministério da Educação, utilizado para monitorar os diversos programas desenvolvidos no âmbito do governo federal. Dessa forma, o IFCE deve enviar dados a essa plataforma, porque recebe orçamento do governo federal e executa programas dessa esfera.

O ForPDI “é uma plataforma aberta para gestão e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Institucional” (ANDIFES, 2021). É um sistema novo, foi adotado em 2018 como ferramenta de gestão, e tem por objetivo proporcionar maior transparência e melhorar o acompanhamento do planejamento, possibilitando a integração entre o planejamento e a execução do orçamento. Resumindo, a plataforma é uma ferramenta de monitoramento das ações presentes no PDI de cada instituição, esse documento também foi citado como instrumento/ferramenta de monitoramento da política de assistência estudantil.

O PDI é uma ferramenta de gestão que define uma agenda estratégica para um período de cinco anos, e tem por objetivo orientar a filosofia de trabalho do IFCE, estabelecendo as principais diretrizes para os eixos do ensino, pesquisa, extensão e gestão (IFCE, 2018). É um documento imprescindível para existência de uma Instituição de Ensino Superior, em outros termos, para o credenciamento de uma IES, essa deve apresentar o PDI e para se manter ativa deve renová-lo no tempo determinado.

O PDI atual do IFCE tem vigência de 2019 a 2023, e apresenta os seguintes pontos: perfil institucional, projeto pedagógico institucional, desenvolvimento da instituição e dos cursos presenciais à distância, organização didático-pedagógica, cursos e programas de pós-graduação, perfil do corpo docente e técnico administrativo, organização administrativa da instituição e políticas de gestão, acervo acadêmico digital, infraestrutura, oferta de educação a distância e aspectos financeiros e orçamentários. Ainda traz um catálogo de objetivos, indicadores e metas, “que reúne informações sobre as estratégias que a instituição adotará,

durante o período 2019-23, para alcançar os resultados necessários à consolidação da sua imagem como instituição de referência no ensino, pesquisa e extensão” (IFCE, 2018).

O SUAP é utilizado “para a gestão dos processos administrativos e acadêmicos” (IFRN, 2021), e foi desenvolvido numa estrutura modular, na qual o objetivo é integrar diversos dados. Dentre os módulos constantes no SUAP IFCE²⁴ estão: documentos/processos, ensino, pesquisa, extensão, gestão de pessoas, tecnologia da informação, administração, central de serviços, saúde, comunicação social e segurança institucional. Ainda, há o módulo planejamento, que os coordenadores inserem as ações estratégicas planejadas para o ano corrente.

O Sistema para acompanhamento do Plano de Permanência e Êxito, conhecido como Gestão Proen²⁵, é “uma ferramenta de gestão para alimentação das ações registradas” (IFCE, 2017) no PPE, ou seja, é um instrumento usado para monitoramento das ações previstas no mencionado documento. Para uma melhor compreensão, explicitamos o objetivo do PPE, visto que esse também foi citado como instrumento/ferramenta de monitoramento da assistência estudantil.

a) compreender a contenção da evasão escolar como uma política institucional necessária à melhoria da qualidade educativa; b) mapear as causas e motivos que levaram os alunos a se evadirem e propor ações de redução da taxa de evasão; c) incentivar a reitoria e os *campi* quanto ao desenvolvimento de propostas educacionais inclusivas; d) controlar, acompanhar e conter a evasão estudantil e; e) sugerir intervenções que possam atenuar essas situações ou até resolvê-las (IFCE, 2017, p. 12).

Conforme descrito no PPE, para pensar as ações interventivas primeiro foi necessário realizar um levantamento das causas da retenção e evasão estudantil, ou seja, foi realizado um acompanhamento ativo dos discentes, buscando verificar as situações recorrentes que culminam na retenção e evasão, para depois traçar as ações a serem realizadas para prevenir essas situações, que são as medidas interventivas. Assim, fica claro a necessidade de monitoramento da política e/ou programa desenvolvido para conhecer a realidade e intervir nela de forma qualificada, planejando as ações.

Seguindo com os instrumentos/ferramentas citadas tem-se o Q-Acadêmico, sistema para o dia-a-dia dos alunos e professores, pois seu objetivo é facilitar o acesso às atividades escolares de forma organizada e prática (IFCE, 2005). O discente quando matriculado na instituição é

24 Informações que a pesquisadora consegue visualizar através do seu *login*. Verificação realizada em 05 de março de 2021.

25 Página de acesso público. Disponível em: <https://gestaoproen.ifce.edu.br/>. Acesso: 05 mar. 2021.

inserido nesse sistema, e a partir desse momento pode acompanhar sua vida acadêmica (notas, frequência, horários de aula, renovação de matrícula, emissão de declarações, dentre outras funcionalidades), também é um espaço muito utilizado pelos professores, visto que eles alimentam as informações para o discente consultar.

A CPA “é órgão colegiado de natureza deliberativa e normativa, no âmbito dos aspectos avaliativos acadêmicos e administrativos” (IFCE, 2013). Tem por finalidade a implementação do processo de autoavaliação do IFCE, e possui autonomia em relação aos demais conselhos e órgãos colegiados. São constituídas uma comissão e subcomissões por *campi*, na qual a comissão é composta por quatro representantes do corpo docente; quatro representantes do corpo técnico-administrativo; quatro representantes dos alunos; quatro representantes da sociedade civil organizada e as subcomissões devem possuir quatro membros, sendo um representante dos professores, um representante técnico-administrativo, um dos alunos e um da sociedade civil. O processo de escolha é realizado por meio de eleição, na qual cada um vota nos seus pares, com exceção do membro da sociedade civil. O mandato dos membros será de quatro anos, não sendo permitida recondução (IFCE, 2013).

O PAA é um programa “criado pelo art. 19 da Lei nº 10.696, de 02 de julho de 2003, possui duas finalidades básicas: promover o acesso à alimentação e incentivar a agricultura familiar” (BRASIL, 2021). O governo federal realiza repasses financeiros específicos para que as instituições que ofertam ensino básico realizem a compra de alimentos da agricultura familiar, incentivando o consumo de alimentação saudável.

Os participantes das pesquisas citaram a utilização de reuniões de equipe e relatórios como ferramentas de monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE, e conforme Giacobbo (1997) esses instrumentos juntamente com as planilhas são um dos meios mais utilizados para sistematização das informações sobre os programas, políticas e serviços. Também apontaram o relatório anual de assistência estudantil, os formulários de visita institucional e domiciliar, entrevistas, instrumentais de atendimento e frequências de atividades.

Sobre o relatório anual da assistência estudantil, realizamos uma pesquisa no site do IFCE na aba assistência estudantil, para identificar o relatório mencionado. Localizamos o Relatório de Gestão DAE 2013-2016, documento que apresenta as ações desenvolvidas no período citado; e os Relatos da Assistência Estudantil, documento que “traz um panorama geral das atividades socioeducativas desenvolvidas pela Assistência Estudantil do IFCE” (IFCE, 2016). O primeiro volume dos Relatos da Assistência Estudantil foi publicado no ano de 2016

apresentando as ações de 2014, atualmente está no volume IV. O volume II apresenta as ações de 2015, o III de 2016 e o IV do biênio 2017-2018.

No que se refere aos últimos documentos elencados, são instrumentais de registros utilizados pela equipe multidisciplinar no desenvolvimento das ações. Esses instrumentos servem para coletar dados dos atendimentos realizados e ações desenvolvidas. E a coleta de dados consiste em uma das etapas do monitoramento.

Apresentado os instrumentos/ferramentas de monitoramento identificados pelos sujeitos da pesquisa, vamos agora refletir se todos eles de fato servem para tal fim. Iniciamos explicitando que instrumentos comumente são utilizados nas políticas e programas para realização do monitoramento. Segundo Brasil (2016), o instrumento chave no monitoramento das políticas, programas e serviços são os indicadores. Porém, delimitá-los não é suficiente, é necessário possuir estratégias para verificação e acompanhamento.

Para o acompanhamento, Jannuzzi (2014) afirma que a utilização de painéis ou sistemas de indicadores de monitoramentos são excelentes mecanismos para visualização das informações de forma sintética. A autora aponta que o monitoramento parte da seleção de indicadores produzidos na execução dos serviços.

Sistemas efetivos de monitoramento partem de modelos lógicos de intervenção que retratam, de fato, o desenho do programa, a partir do qual torna-se possível selecionar indicadores-chave com os dados gerados na operação e atividades do próprio programa, em seus sistemas de gestão (JANNUZZI, 2014, p. 32).

A partir dos elementos apresentados sobre monitoramento podemos avaliar quais dos instrumentos citados pelos pesquisados subsidiam o acompanhamento das ações da política de assistência do IFCE.

Iniciamos pela CPA, que conforme descrito no regimento da comissão, essa é responsável pela a autoavaliação da instituição, ou seja, seu objetivo principal é avaliação dos aspectos administrativos e pedagógicos. Apesar da avaliação e do monitoramento serem interdependentes, são processos diferentes, pois enquanto o monitoramento é uma ação contínua que visa acompanhar a execução das atividades com objetivo de melhorar e adequar as ações, a avaliação pode acontecer em diversos momentos, antes do início da ação, durante ou depois, e tem por objetivo mensurar quanti-qualitativamente a relação entre os objetivos e metas propostas e os resultados alcançados com as ações desenvolvidas. Assim, apesar de no processo avaliativo ser utilizado dados do monitoramento, e ao final produzir informações que

subsidiar o planejamento, esses são processos distintos, o que nos leva a concluir que a Comissão Própria de Avaliação não é propriamente um instrumento de monitoramento.

Ainda, foram citados os planos e programas como ferramentas de monitoramento.

PLANO – É o documento mais abrangente e geral, que contém estudos, análises situacionais ou diagnósticos necessários à identificação dos pontos a serem atacados, dos programas e projetos necessários, dos objetivos, estratégias e metas de um governo, de um Ministério, de uma Secretaria ou de uma Unidade. PROGRAMA – É o documento que indica um conjunto de projetos cujos resultados permitem alcançar o objetivo maior de uma política pública (TEIXEIRA, 2009, p. 4).

No caso, o PDI, PPE e PPA também não estão no rol dos instrumentos de monitoramento, esses documentos sistematizam as ações que serão desenvolvidas para alcançar os objetivos, sendo que cada um deles tem seus propósitos específicos. Neles constam o planejamento das intervenções, as metas e estratégias para lograr êxito no desenvolvimento da política ou programa. São as ações desenvolvidas nesses documentos que serão monitoradas.

Já os sistemas ForPDI e o Gestão Proen, são apresentados como instrumentos de acompanhamento das ações propostas nos planos acima mencionados. No ForPDI são inseridas as metas constantes no PDI e no decorrer do ano é realizado o monitoramento das ações a fim de verificar se as metas estão sendo atingidas, caso não, é necessário justificar as razões. E cabe aos gestores justificar quando os objetivos propostos não são alcançados, como também repensar as estratégias de intervenção.

No que concerne à assistência estudantil, o PDI em vigência traz 04 objetivos estratégicos, que são: fortalecer a articulação entre a Política de Assistência Estudantil e o Plano de Permanência e Êxito; aprimorar os serviços de alimentação e nutrição do IFCE; melhorar a aplicabilidade dos recursos da assistência estudantil e implantar ações para a educação em direitos humanos (IFCE, 2018). Ainda, apresenta os indicadores para cada um dos objetivos, instrumento primordial do monitoramento, e as metas a serem atingidas.

O Gestão PROEN é o sistema de monitoramento do PPE. Nesse, quando um servidor desenvolve uma ação visando combater a evasão e retenção, realiza o cadastro da atividade, especificando a medida interventiva que será utilizada, conforme previsto no Plano de Permanência e Êxito. Na área da assistência estudantil constam as seguintes ações de intervenção e monitoramento para superação da evasão e retenção, vide Quadro 2, com os responsáveis pela execução e o período. No mesmo documento, encontram-se as ações específicas e medidas interventivas que devem ser realizadas.

Quadro 2 – Ações de intervenção e monitoramento para superação da evasão e retenção

Dimensão: ASSISTÊNCIA SOCIAL Ações Propostas	Responsável	Período
83 Ampliar a assistência social aos estudantes em situação de vulnerabilidade social inclusive o valor do repasse do recurso destinado aos campi referente ao auxílio estudantil.	PROEN, DAE e <i>Campi</i>	A partir de 2017 Anualmente
84 Elevar gradualmente o investimento em programas de assistência estudantil visando a garantir as condições necessárias à permanência dos estudantes.	<i>Campi</i> e Reitoria	A partir de 2017 Anualmente
85 Aperfeiçoar os critérios de descentralização dos recursos da assistência estudantil aos campi assim como, o sistema de armazenamentos de dados dos estudantes que recebem bolsas ou auxílios financeiros.	Reitoria PROAP e DAE	2017
86 Acompanhar o processo de empenho dos auxílios estudantis e de bolsas destinados aos estudantes, a fim de utilizar complementarmente o recurso para esses fins.	PROEN, DAE, PRPI, PROEXT	Continuamente, a partir de 2017
87 Criar um sistema integrado de armazenamento de dados de todos os estudantes bolsistas e que recebem algum tipo de auxílio.	PROAP, PROEN, DGTI DAE	2017
88 Garantir a regularidade e a agilidade do repasse dos recursos às unidades de ensino, em particular os destinados à assistência estudantil.	PROAP, DAE e <i>Campi</i>	A partir de 2017
89 Estreitar a articulação e o planejamento entre a gestão administrativa, direção de ensino e assistência estudantil.	PROAP, DAE, <i>Campi</i>	A partir de 2017.2
90 Otimizar o acesso aos estudantes dos recursos destinados aos diversos tipos de auxílio.	DAE e <i>Campi</i>	A partir de 2017
91 Aprimorar o acompanhamento da frequência dos estudantes que recebem auxílios e bolsas com a finalidade de observar a permanência e êxito dos mesmos nos cursos e adotar providências cabíveis em caso de abandono ou de reprovações.	<i>Campi</i>	Continuamente, a partir de 2017
92 Aperfeiçoar a gestão do monitoramento de pagamento dos auxílios financeiros aos estudantes.	<i>Campi</i>	A partir de 2018
93 Avaliar a possibilidade de conceder auxílio transporte a todos os estudantes com perfil adequado para recebê-lo.	<i>Campi</i>	A partir de 2018 anualmente
94 Avaliar a possibilidade de ampliar a oferta de merenda escolar a todos os estudantes e documentar decisão sobre esse item.	PROAP, DAE, PROEN e <i>Campi</i>	Até 2017.2

Fonte: Plano Estratégico para Permanência e Êxito dos Estudantes do IFCE 2017-2024 (IFCE, 2017).

Em conformidade com o quadro apresentado, a instituição já prevê a necessidade de criação de sistemas de gerenciamento, integração e monitoramento do programa de auxílios. Para essa finalidade a instituição dispõe do SISAIE. Nesse ponto necessitamos realizar um

destaque, conforme Quadro 2, as ações de assistência estudantil propostas no PPE do IFCE reduz a assistência estudantil ao programa de auxílios.

Salientamos a importância dos benefícios pecuniários para a permanência e o êxito estudantil, e destacamos que eles por si só não conseguem resolver as problemáticas que incidem para retenção e evasão dos discentes. Ainda, explicitamos que a assistência estudantil se materializa em programas e serviços que compreende múltiplas dimensões do sujeito (social, saúde, pedagógica, cultural). Todos os serviços ofertados devem ser acompanhados para verificação de sua efetividade.

O SIMEC também é apresentado como sistema de monitoramento e é alimentado com as informações inseridas na aba gestor do SISAE. Os dados enviados sobre assistência estudantil são o quantitativo de auxílios ofertados por modalidade, a demanda reprimida deles e o total de atendimentos realizados pelos profissionais, esses dados são informados por *campi* mensalmente.

O SISAE, sistema de gerenciamento da política de assistência estudantil do IFCE, utilizado pelos profissionais de Serviço Social para seleção de auxílios estudantis e acompanhamento dos beneficiários dos auxílios, também utilizado pelas chefias de assuntos estudantis para registros de informações sobre a assistência estudantil do *campus*. O SISAE é considerado um sistema de monitoramento do programa de auxílios, visto que nele há dados sobre os discentes participantes da seleção, e está estruturado de forma que permite a aplicação de filtros e extração de informações úteis que possibilita o acompanhamento dos discentes beneficiados com esse programa.

Uma ressalva a ser feita em relação ao SISAE é o fato de ser restrito ao programa de auxílios, sendo os assistentes sociais os únicos profissionais que o operacionalizam, e existe uma aba para acesso dos gestores da assistência estudantil, onde eles inserem informações concernentes ao acompanhamento dos serviços e auxílios. Essa restrição de acesso ocorre por haver informações pessoais dos discentes que devem ser mantidas em sigilo. No entanto, no sistema poderia ter uma aba de acesso a todos os profissionais da equipe multidisciplinar com informações necessárias sobre este grupo de discentes, que subsidiassem suas intervenções, como também poderia possuir uma aba pública com gráficos e dados sobre o programa facilitando o acompanhamento e transparência.

Os demais instrumentos citados possuem características de ferramentas para a coleta de dados, são os instrumentos de registros e o Q-acadêmico. Esse último é um sistema que atualmente funciona mais como suporte na coleta de dados do que no monitoramento. É uma

ferramenta que subsidia o monitoramento a partir da sistematização das informações, possibilitando a verificação de dados pessoais sobre os discentes e sua situação acadêmica (número de matriculados, situação de matrículas, origem, rendimento, situação de permanência, dentre outros elementos). No entanto, seu acesso também é restrito a alguns profissionais da equipe multidisciplinar.

Alguns dados do Q-acadêmico podem ser encontrados de forma compilada no site IFCE em Números, página pública, facilitando a visualização e o acompanhamento. A forma como os dados estão organizados nessa página, apresenta a configuração de um sistema de monitoramento, conforme descrição apresentada por Jannuzzi (2014). No entanto, nele não há dados sobre a assistência estudantil do IFCE.

O IFCE em Números surgiu a partir da percepção dos gestores sobre a forma que estão organizadas as informações no Q-acadêmico, visto que o formato que atualmente se apresenta nesse sistema não colabora para o acompanhamento da situação dos discentes, e consequentemente encontravam dificuldades em traçar estratégias de intervenção no combate a retenção e evasão (IFCE, 2017).

Para diagnosticar a situação detalhada da evasão na instituição, percebeu-se a necessidade de se consolidar os dados dos sistemas acadêmicos num local único, de uso simplificado para que os próprios educadores (docentes, técnico-administrativos, entre outros) conseguissem acessar e manusear as informações de acordo com as suas necessidades específicas (IFCE, 2017, p. 13).

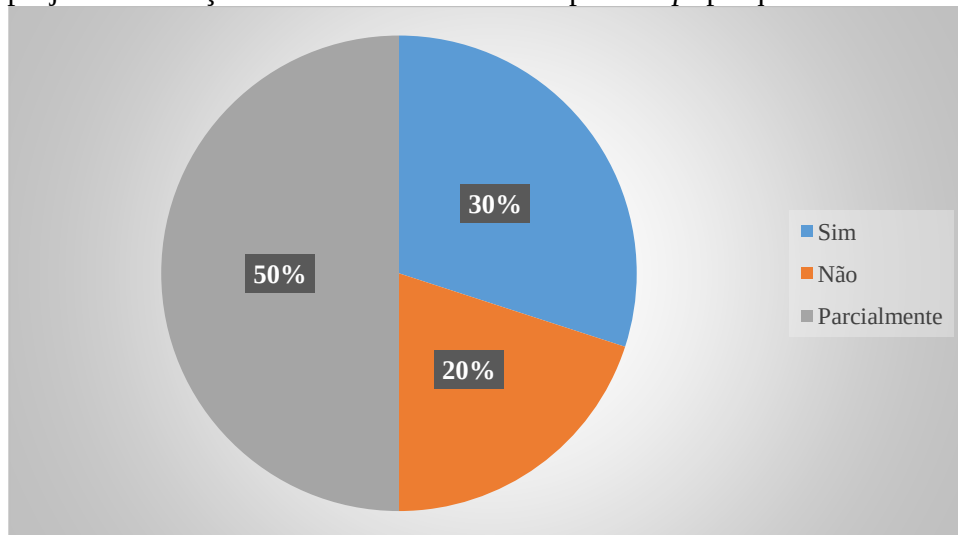
Por último, explicitamos sobre o relatório da assistência estudantil, que apresenta dados sobre alguns programas e ações da assistência estudantil do IFCE em formatos de tabelas e gráficos proporcionando uma melhor visualização, acompanhamento e análise dos dados.

Em síntese, de todos os instrumentos/ferramentas apresentadas, nenhum deles conseguem monitorar todos os programas e serviços ofertados pela política de assistência estudantil do IFCE. Podemos afirmar que ocorre o monitoramento de ações específicas, com foco nos auxílios estudantis, serviço de alimentação e número de atendimentos, e muitos dos dados produzidos destacam informações quantitativas em detrimento da qualitativa. Além disso, dos instrumentos mencionados alguns não são próprios do IFCE, apesar de neles serem inseridas informações da instituição, como também têm os que não são exclusivos da assistência estudantil, mas compreendem as diversas ações de gestão da mencionada instituição.

Na pergunta seguinte indagamos se nos *campi* dos pesquisados ocorre o monitoramento das ações, programas, projetos e serviços da assistência estudantil, e conforme Gráfico 17, 30%

afirmam ocorrer o monitoramento, 20% dizem não ocorrer e 50% apontam que esse acontece de forma parcial.

Gráfico 17 – Conhecimento sobre o monitoramento das ações, programas, projetos e serviços da assistência estudantil por *campi* pesquisado



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

A análise desse gráfico corrobora com os dados coletados nas duas perguntas anteriores, na qual a maioria dos profissionais desconhecem os instrumentos utilizados para monitoramento da política de assistência estudantil, e os instrumentos/ferramentas existentes não conseguem abranger todas as ações realizadas pela assistência estudantil.

Aos pesquisados que responderam conhecer como ocorre o monitoramento das ações, programas, projetos e serviços ofertados, solicitamos que descrevessem como acontece o monitoramento. Desses, 29,1% apontam que esse acontece através da coleta de dados quantitativos, como o número de atendimentos realizados pelos profissionais e de auxílios ofertados.

“Através da informação do quantitativo de atendimentos mensais e na participação na publicação relatos da assistência” (P2).

“Periodicamente (mensalmente) a chefe do Departamento do Assistência estudantil do campus solicita o quantitativo de atendimentos realizados e relatórios/descrição de atividades coletivas desenvolvidas” (P5).

“Mensalmente envio para a chefia o número de atendimentos realizados, a chefia também faz registro em uma plataforma dos atendimentos e ações que o dae realiza” (P11).

“Mediante a descrição da quantidade de atendimentos do setor e quantidade de auxílios concedidos repassados mensalmente a coordenação de assuntos estudantis” (P13).

De acordo com as colocações além da coleta de dados quantitativos outras ações para monitorar são realizadas, como a elaboração de relatórios e descrição das atividades socioeducativas desenvolvidas. No entanto, outro determinante é identificado nos trechos acima, que os profissionais apesar de serem os responsáveis pelos atendimentos e a produção dos dados necessários para o monitoramento, não participam ativamente desse processo, apenas realizam os repasses das informações para os chefes de departamentos ou coordenadores. Outros participantes em suas considerações reafirmam a situação explicitada acima.

“A coordenação do setor é responsável por acompanhar os trabalhos e realizar os registros no sistema próprio” (P3).

“Através dos setores e Coordenações do Departamento e Assuntos Estudantis” (P14).

“O sistema é alimentado pela chefia do Departamento de Apoio Estudantil, depois que cada categoria a informa” (P16).

Os relatórios e as reuniões de equipe também foram recorrentes nas ponderações dos pesquisados, como forma de monitorar as ações.

“Através de reuniões e contato interprofissional” (P4).

“Por meio de acompanhamento dos relatórios apresentados” (P17).

“Reuniões periódicas com a equipe” (P20).

“É realizada reuniões periódicas com a Equipe de Assistência Estudantil para estabelecer ações, programas e projetos” (P24).

Na pergunta 2, dessa seção, na qual solicitamos aos pesquisados que descrevessem os instrumentos e/ou ferramentas que visualizavam sendo utilizadas para o monitoramento da política de assistência estudantil, foram elencados diversos. Em contraponto, ao indagarmos sobre como ocorre o monitoramento das ações, serviços e programas da assistência estudantil no *campus* de atuação dos pesquisados, os instrumentos anteriormente citados pouco aparecem nas respostas. Com exceção dos relatórios, reuniões e o SISAE, que foram pontuados de forma recorrente.

“Através do SISAE e os formulários que são respondidos após as ações” (P21).

“Registro das ações de acordo com o SISAE” (P23).

No geral, observamos que os serviços que são acompanhados com mais intensidade são o programa de auxílios estudantis e serviços de alimentação, visto que esses dispõem de valores orçamentários para sua execução, e as ações socioeducativas. Ao adentrarmos no universo dos atendimentos dos profissionais esbarramos em dados quantitativos que não possibilitam uma análise qualitativa da realidade.

Outro ponto que nos traz a reflexão é a disposição desses dados registrados. É notório que boa parte dos profissionais têm conhecimento que são produzidos dados e que parte deles são registrados em algum lugar. No entanto, pelas colocações dos pesquisados inferimos que esses não têm conhecimento de onde essas informações são inseridas, e que tão pouco há retorno do compilado dessas informações. Enfatizamos que o registro por si só não consiste no monitoramento das ações, é necessário a sistematização dos dados e análise para verificar se as metas e objetivos estão sendo atingidos.

“Não tenho pleno conhecimento sobre o monitoramento das ações da Assistência Estudantil como um todo, pois as informações não socializadas de forma sistemática. Posso descrever como ocorre o monitoramento das ações no âmbito do Serviço Social, o qual ocorre por meio do acompanhamento de discentes atendidos pelo programa de auxílios, pela emissão de relatórios, de estatísticas de atendimentos, de análises de demandas e de diálogos estabelecidos entre a equipe de Serviço Social” (P10).

Mais uma vez observamos que o programa de auxílios estudantis está no centro da assistência estudantil, e destacamos que essa, não se resume aos auxílios, sem diminuir sua importância para a permanência estudantil, mas compreende uma diversidade de programas e serviços, com atuação de uma equipe multidisciplinar. Ressaltamos que todas as ações desenvolvidas devem ser monitoradas de forma quantitativa e qualitativa a fim de possibilitar um atendimento integral, em consonância com os objetivos da política de assistência estudantil, que é a garantia da permanência e conclusão com êxito.

Para os sujeitos da pesquisa que marcaram ‘não’ na pergunta 3 - no seu *campus* ocorre o monitoramento das ações, programas, projetos e serviços da Assistência Estudantil, solicitamos que explicitassem as dificuldades que visualizam para a não realização do monitoramento. Segue os apontamentos dos profissionais.

“Chefia do departamento não gerencia o andamento da política no campus” (P6).

“Ausência de dados integrados; falta de capacitação dos gestores e da equipe técnica em gestão para realizar planejamento, monitoramento e avaliação de alguma coisa” (P9).

“Não há um planejamento no Departamento para descrever como deve ser realizado o monitoramento. Cada profissional faz o atendimento de sua demanda. Penso que a falha inicial está na chefia do Departamento” (P12).

“Não tenho certeza se há o monitoramento” (P19).

“Falta de dados integrados através de plataformas” (P29).

A partir das colocações dos pesquisados, infere-se que a ausência do monitoramento perpassa uma questão de gestão, na qual destacamos no tópico anterior, que para a ocupação de cargos de gestão é necessário que o profissional tenha formação técnica e conhecimento mínimo em gestão. Apontamos a necessidade de capacitação dos gestores, mas conforme destaca o profissional P9, deve-se investir também na formação da equipe técnica, pois para o pleno desenvolvimento da política todos os profissionais envolvidos devem conhecer os processos que executam.

É primordial o investimento em capacitação em gestão, englobando os gestores e a equipe técnica para o bom desenvolvimento dos processos. Nesse ponto, destacamos a importância de formação para os gestores, pois eles são os responsáveis por gerenciar as políticas, programas e ações, ainda que o trabalho seja desenvolvido coletivamente, é necessária a figura que sintetizará as informações para junto com a equipe técnica realizar as avaliações e correções das ações caso seja necessário.

Outro ponto destacado pelos pesquisados como dificuldade para acompanhamento das políticas, programas e serviços nos *campi* é a ausência de dados integrados. Araújo (2018) traz esse destaque em sua pesquisa, quando aponta que a instituição que pesquisa, que faz parte da rede IFCE, não dispõe de dados qualitativos dos sujeitos atendidos pela política de assistência estudantil, aponta a inexistência da sistematização das informações coletadas nesse âmbito, exclui dessa afirmação apenas o programa de auxílios, visto que esse dispõe de um sistema para seu gerenciamento que facilita o acesso aos dados produzidos, a construção de variáveis e indicadores, e consequentemente seu acompanhamento.

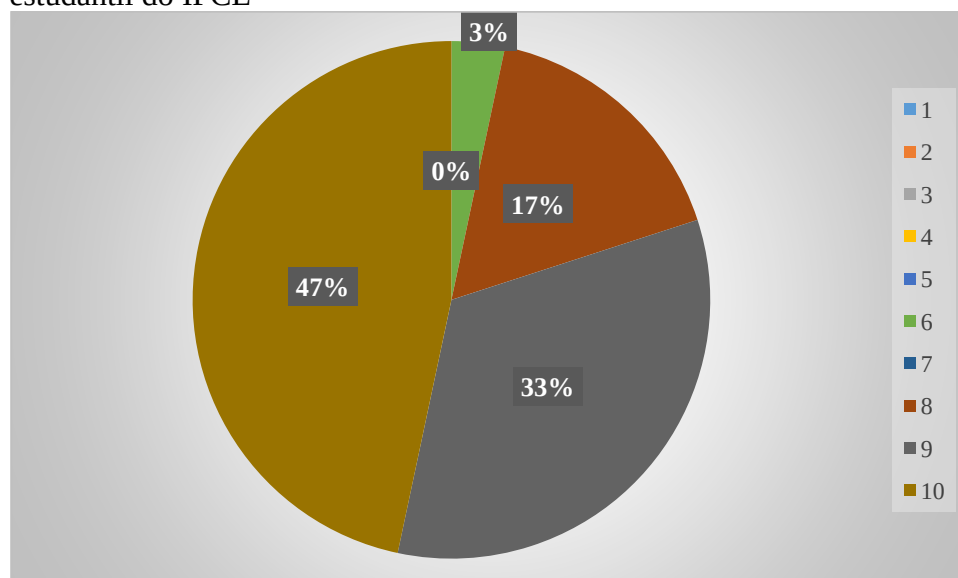
No decorrer da pesquisa, observamos no discurso dos participantes a existência de uma produção de dados no âmbito da assistência estudantil, porém não há uma sistematização, falta um direcionamento de como registrar, organizar e armazenar essas informações. Há uma produção de dados individualizadas, e que não são sistematizadas, dificultando a análise dos dados existentes e o acompanhamento das ações.

Conforme Araújo (2018, p. 19), “nos *campi* do IFCE, especificamente no campus Iguatu, não existe, aparentemente, um sistema de monitoramento e avaliação que elucide o

acesso a Política de Assistência Estudantil e os impactos desta sobre os indicadores escolares como retenção ou abandono”. Corroboramos com a conclusão de Araújo (2018), pois com a pesquisa inferimos que tanto nos *campi* pesquisados, como no âmbito do IFCE não há um sistema que possibilite a integração dos dados produzidos no âmbito da política de assistência estudantil, tão pouco que possibilite o monitoramento de todas as ações e serviços compreendidos pela mencionada política.

Para avaliar a percepção dos pesquisados se um sistema de registro de dados integrados subsidiaria o monitoramento da Política de Assistência Estudantil do IFCE, solicitamos que desse uma nota de 0 a 10, na qual 0 seria a pontuação mínima e 10 a máxima. Para essa pergunta obtivemos a seguinte avaliação, vide Gráfico 18.

Gráfico 18 – Avaliação dos profissionais de como um sistema de registro de dados integrados subsidiaria o monitoramento da política de assistência estudantil do IFCE



Fonte: Dados coletados e organizados pela autora através dos questionários.

A partir da avaliação dos participantes da pesquisa analisamos que um sistema de registro de dados integrados servirá de suporte para o monitoramento da assistência estudantil, pois a equipe multidisciplinar fez uma boa avaliação, na qual não houve nenhuma nota abaixo de 5, e as notas acima de 7 equivalem a 94% da avaliação realizada.

Considerando as duas perguntas do questionário que solicitava avaliações sobre o sistema de registros proposto como produto educacional, ponderamos que esse terá uma boa recepção pelos profissionais da assistência estudantil. Também consideramos que a equipe

demonstra a necessidade de um instrumento tecnológico de registro dos atendimentos, integração de dados e monitoramento das ações desenvolvidas.

Salientamos que a instituição dispõe de sistemas para o desenvolvimento e monitoramento de programas e ações específicas. E que há uma produção de dados, porém eles não dialogam entre si. Essa é uma questão que foi levantada pelos pesquisados no espaço disponibilizado para realização de considerações relativas ao objeto da pesquisa que avaliassem pertinente.

“Considerando que estamos em uma rede, um Sistema Integrado de Registro deveria ser uma demanda dos campi ao Departamento de Assuntos Estudantis da Reitoria, vários sistemas diferentes dentro da mesma rede enfraquece a rede” (P14).

“O SISAE tem potencial para ser reformulado e estendido para todas as categorias e há profissionais no IFCE com experiência vasta em sistemas de prontuários utilizados em grandes serviços. A diversidade dos sistemas também é uma dificuldade” (P21).

“Considero o objeto desta pesquisa pertinente, necessário e urgente na Política de Assistência Estudantil do IFCE. Entendo que não seria necessário a criação de um novo sistema de registros mas uma adequação/expansão do já existente (SISAE), bem como, a adesão de um fluxograma de integração de dados entre o SISAE e o Sistema Q-Acadêmico para uma visão mais ampliada do discente e sua família” (P25).

É notório que há demanda por um sistema de registro dos atendimentos para a política de assistência estudantil do IFCE, no entanto há a preocupação que não seja mais um sistema para inserção de dados, sem diálogo com a realidade.

Atualmente, existe o SISAE, que é utilizado para gerenciamento do programa de auxílios e monitoramento de algumas ações da assistência estudantil, e a sugestão dos pesquisados é que o sistema proposto neste trabalho seja incorporado ao SISAE.

Outras pontuações foram realizadas nesse ponto, a maioria delas indicando a necessidade da existência de um programa ou sistema de registro dos atendimentos que compreenda as diversas ações e serviços da assistência estudantil, permitindo um monitoramento mais abrangente.

“Muito importante o desenvolvimento de uma ferramenta que otimize os registros. Parabéns pela iniciativa” (P5).

“Necessário e urgente um instrumento de registro e monitoramento que integre as ações dos diversos profissionais que integram a equipe de assistência estudantil. Um instrumento que permita perceber a totalidade do sujeito singular que busca o nosso atendimento; que não se restrinja a planilha numérica, mas dê vazão à construção de indicadores e à análise qualitativa das ações no âmbito da Assistência Estudantil” (P8).

“A existência de um sistema integrado de registro de informações referentes aos atendimentos realizados pelas equipes multiprofissionais nos campi, seria de extrema relevância para que as diferentes ações voltadas ao público estudantil possam ser realmente integradas. Além disso, seria uma ferramenta de acompanhamento da execução dos recursos financeiros destinados à AE, bem como representaria um importante banco de dados para fundamentar pesquisas e estudos que viabilizem o melhoramento da Política de Assistência Estudantil do IFCE” (P10).

As considerações dos pesquisados corroboram que a necessidade de um sistema de registro de dados integrados para a política de assistência estudantil é imprescindível. Destacamos que como produto educacional, nos propomos a desenvolver um *software web* que permita o registro dos atendimentos e ações desenvolvidas pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil, no entanto não podemos garantir a integração com os demais sistemas existentes, visto que para essa ação é necessário o acesso a esses sistemas, o que não é possível no momento por questões burocráticas e de segurança.

5 PRODUTO EDUCACIONAL

Este capítulo abordará a criação, aplicação e avaliação do produto educacional desenvolvido a partir dos resultados desta pesquisa. O produto é um *software web* que tem por denominação Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil (SIRAE).

Para contextualizar o capítulo foi realizada a descrição de mestrado profissional e produto educacional; explicitou-se sobre sua elaboração, na qual se justifica pelo estudo realizado e por pesquisas desenvolvidas por Araújo (2018), Batista *et al* (2018), Santos (2019), Góis (2020) e Rodrigues e Silva (2021) que apontam a necessidade da utilização de ferramentas inteligentes como uma demanda crescente na operacionalização da assistência estudantil.

Realizou-se a descrição dos passos executados para o desenvolvimento do SIRAE. E por fim, expôs-se como foi realizada a avaliação do produto educacional, na qual compreendeu sua apresentação e posterior avaliação por meio de questionário *on-line*.

5.1 O mestrado profissional e produto educacional

O Mestrado Profissional (MP) é uma modalidade de pós-graduação *stricto sensu* que tem por objetivo capacitar profissionais das diversas áreas do conhecimento (MEC, 2019), através de métodos e técnicas que possibilitem o aprofundamento sobre questões reais do cotidiano de trabalho do profissional, culminando em proposições para demandas levantadas.

Segundo Ribeiro (2005) os MPs possuem por objetivo a formação de sujeitos para o mundo profissional, o intuito é a utilização da pesquisa como forma de agregar valor a suas atividades, sendo capazes de reconhecer as problemáticas que perpassam o exercício profissional, e que com expertise consigam apresentar soluções. É justamente nesse ponto que os mestrados profissionais se diferenciam dos mestrados acadêmicos, visto que no MP o discente deve apresentar um produto educativo que possa ser aplicado em situações reais.

Conforme previsto no Documento Orientador ACPN - área: 46: ensino, nos MPs os discentes necessitam ao final dos dois anos de curso apresentar uma dissertação e um produto educacional (BRASIL, 2019). O mencionado documento explicita que o produto a ser desenvolvido no decorrer da pesquisa pode ser “uma sequência didática, um aplicativo computacional, um jogo, um vídeo, um conjunto de vídeo-aulas, um equipamento, uma exposição, entre outros” (BRASIL, 2019, p. 5-6), contanto que seja viável sua aplicação na realidade, ou seja, o produto educacional deve ser elaborado, aplicado e validado.

Os produtos educativos explicitados acima são os indicados para os Mestrados Profissionais na área de ensino, na qual o pesquisador deve propor algo que seja de utilização viável em espaços de ensino. Nesta pesquisa desenvolvemos como produto educacional um *software web*, que consiste em um sistema informatizado de registro de informações, na qual denominamos de Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil (SIRAE).

O sistema foi desenvolvido para ser utilizados pelos servidores que compõem a equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE. E com ele objetivamos organizar, sistematizar e integrar as informações recebidas nos atendimentos dos diversos profissionais, e a partir disso criar uma base de dados que permita uma melhor intervenção junto aos discentes, ou seja, tem-se por finalidade contribuir para a permanência e formação com êxito dos estudantes. Essa ferramenta, ainda pode subsidiar o monitoramento dos serviços da política de assistência estudantil, e consecutivamente dispor de elementos que contribua para a tomada de decisão, planejamento e avaliação da mencionada política.

5.2 Elaboração do produto educacional

A ideia de desenvolver um *software* para registro dos atendimentos da equipe multidisciplinar da assistência estudantil surgiu a partir da vivência profissional da pesquisadora e pelo levantamento bibliográfico para o desenvolvimento da pesquisa, na qual existem um número significativo de trabalhos apontado a necessidade de uma ferramenta

inteligente e/ou tecnológica que subsidie o fazer profissional dos técnicos responsáveis pela operacionalização da assistência estudantil.

São diversas as demandas apresentadas nas pesquisas levantadas, mas no geral se busca um instrumento que possibilite a gestão da informação, a partir da sistematização dos dados criados pela assistência estudantil. Destacamos que estas pesquisas foram desenvolvidas em diversas unidades de Institutos Federais, fato que mostra que a demanda por ferramentas tecnológicas para a assistência estudantil não é uma necessidade isolada de um *campus* ou de um servidor, mas uma necessidade crescente no âmbito da assistência estudantil.

Tem-se a pesquisa de Araújo (2018) e Santos (2019) que apesar de desenvolverem seus estudos em unidades diferentes do IF demonstram a necessidade do desenvolvimento de SI para subsidiar a gestão da informação. Araújo (2018) realizou sua pesquisa no IFCE – *campus* Iguatu e Santos (2019) nos Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA – *campus* Salvador) e no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá (IFAP – *campus* Macapá). As autoras identificam a necessidade da implantação de uma ferramenta que propicie o acompanhamento dos discentes atendidos pela política de assistência estudantil, desde o ingresso até a conclusão, de forma a captar os impactos da assistência estudantil na trajetória do estudante. Santos (2019) desenvolve na sua pesquisa como produto educacional um sistema integrado que propicie o acompanhamento dos estudantes.

Em um artigo Batista *et al.* (2018) apresenta um sistema que está sendo desenvolvido para subsidiar a coordenação de apoio pedagógico ao discente do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Goiás (IFG – *campus* Inhumas) no gerenciamento das informações recebidas nesse setor, visto que atualmente o controle é realizado de forma manual ou por planilhas, e segundo os autores essas formas não possibilitam o acompanhamento em sua completude.

Na sua pesquisa Góis (2020) também desenvolve como produto educacional para o IFBA – *campus* Porto Seguro um sistema para o acompanhamento pedagógico, com o objetivo de identificar os discentes com probabilidade de abandono dos cursos matriculados, de forma a antecipar as intervenções numa tentativa de evitar a evasão.

E Rodrigues e Silva (2021) também apontam a necessidade de aliar a tecnologia e a inovação para o desenvolvimento de ferramentas inteligentes que ajudem na intervenção profissional. No caso, propõem um sistema capaz de sistematizar todas as dimensões dos sujeitos atendidos, considerando os aspectos sociais, culturais, ambientais e econômicos, de formar a traçar variáveis sobre o contexto dos discentes compreendendo as vulnerabilidades

que mais incidem em suas vidas e interferem no processo de aprendizagem e permanência estudantil. Inicialmente o sistema proposto pelos autores visa atender as demandas dos profissionais de Serviço Social do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO), com possibilidade de incorporação das demais categorias da assistência estudantil (RODRIGUES; SILVA, 2021).

A possibilidade de reconfiguração dos sistemas é uma das vantagens da utilização das TICs como ferramentas de gestão da informação e dos processos organizacionais dos programas e políticas públicas, visto que permitem constantes atualizações, adaptando-se a realidade e as necessidades posta pelas organizações, profissionais e público atendido no decorrer do tempo.

As pesquisas apresentadas buscam estratégias para melhorar os serviços prestados pela assistência estudantil, atendendo a finalidade do programa, que é garantir a permanência dos educandos no processo formativo e a conclusão dos cursos com êxito. E sugerem a utilização das TIC's, através dos *softwares* (sistemas de informação), por possibilitar o trato das informações e a visualização dos dados de forma sistematizada, proporcionando agilidade na análise dos elementos e na tomada de decisões.

Desse modo, após pesquisa bibliográfica e a aplicação do questionário aos profissionais da política de assistência estudantil do IFCE dos *campi* Cedro, Crato, Fortaleza, Iguatu e Juazeiro do Norte, na qual buscamos investigar como são realizados os registros dos atendimentos e o monitoramento da política de assistência estudantil, e verificar a necessidade de um sistema integrado de registros dos atendimentos e a recepção do mesmo pela equipe, percebemos que o desenvolvimento de um sistema de informação para esse fim é uma demanda da equipe multidisciplinar da instituição.

Sobre as questões levantadas no questionário que subsidiou a elaboração do produto, nota-se um processo de hibridização dos registros dos atendimentos, na qual um grupo declarou já realizar os registros somente de forma virtual, e um quantitativo significativo informou utilizar as duas formas: física e virtual.

Acerca dos instrumentos utilizados para o registro de forma virtual, identificamos que não há um sistema próprio para isso, com exceção dos Assistentes Sociais que podem realizar o registro no SISAE, sistema utilizado por esses profissionais para seleção de auxílios estudantis. Os demais profissionais utilizam editores de textos e planilhas para tal finalidade.

Em relação a receptividade da equipe multidisciplinar em utilizar um sistema de registros de atendimentos avaliamos que é positiva, visto que na pergunta que solicitamos que avaliassem o quão um sistema integrado de dados facilitaria os registros dos profissionais da

equipe multidisciplinar da assistência estudantil, possibilitando um atendimento integrado aos discentes, as notas da avaliação foram todas acima de 5, com uma concentração de 90% nas notas de 8 a 10. E no decorrer das respostas subjetivas dos pesquisados foi apontada a ausência de sistema de registros dos atendimentos e a necessidade de um instrumento de registros que integre as ações dos diversos profissionais.

5.3 Desenvolvimento do produto educacional

Com o SIRAE objetivamos possibilitar a oferta de um atendimento integrado aos estudantes com base em informações registradas em um sistema integrado de registros e informações, de forma a contribuir com a permanência e sucesso escolar dos discentes atendidos, a partir da criação de um banco de dados que permita aos profissionais acompanhar os atendimentos realizados aos discentes, podendo subsidiar o monitoramento da política de assistência estudantil e a tomada de decisão.

De forma específica o sistema poderá contribuir na qualidade do atendimento ao discente através da integralidade das informações, na sistematização dos dados para melhor intervenção dos profissionais da assistência estudantil do IFCE, subsidiando o monitoramento e consequentemente o planejamento e avaliação das ações da política de assistência estudantil do IFCE.

O SIRAE é um *software web* que funciona no navegador, com armazenamento em nuvem, o que o torna acessível em qualquer dispositivo com conexão de internet. Outra vantagem que apresenta é que por ser executado em um servidor, o sistema dispensa instalação e possibilita gerência centralizada, facilitando sua manutenção.

O produto educacional proposto é um sistema de informação, e para sua elaboração faz-se necessário um profissional com habilidades na área de desenvolvimento de sistemas. Assim, realizamos parceria com um analista de sistemas, e conjuntamente o elaboramos. O experto em programação ficou responsável pelo desenvolvimento lógico do sistema e a pesquisadora coube a coleta e sistematização dos dados relacionados a estrutura do SI.

O primeiro passo para o desenvolvimento do *software* foi a coleta juntos aos profissionais da equipe multidisciplinar das informações que esses consideravam relevantes constar no sistema de registro proposto. Para a coleta utilizamos o questionário *on-line* aplicado na pesquisa, em que uma das perguntas solicitava que os profissionais descrevessem os elementos que consideravam pertinentes constar no sistema de registro de dados integrados.

O segundo passo consistiu na sistematização das demandas apresentadas pelos profissionais. Finalizada essa etapa, realizamos reunião de discussão com o desenvolvedor para levantar os requisitos funcionais, não funcionais e as regras de negócio do sistema, considerando as diversas demandas específicas apresentadas pelos participantes da pesquisa e o tempo disposto para finalização e apresentação do produto educacional proposto.

O terceiro passo foi o desenvolvimento do projeto do SI, na modalidade protótipo, quando o desenvolvedor projetou a arquitetura de sistemas que permitisse que o *software* fosse de fácil acesso e possibilitasse integração futura com os sistemas do IFCE.

O quarto passo consistiu na modelagem de diagramas dos componentes do *software*, para isso foi usada a *UML* (do inglês *Unified Modeling Language*, em português Linguagem de Modelagem Unificada) com uso do *Software ASTAH*. Depois da criação dos diagramas de relacionamentos se iniciou a criação da interface gráfica, para isso foram usadas algumas tecnologias mais populares em desenho de interface gráfica, dentre elas, *Bootstrap*, *CSS*, *HTML* e *JavaScript*. Terminada a interface gráfica se iniciou a programação das funções internas da aplicação, que foi desenvolvida em *Java*, utilizando o *framework Spring* e o gerenciador de *templates Thymelift*. Como Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) foi utilizado o *MySQL*.

O quinto passo compreendeu realização de testes e análises das funcionalidades em ambiente controlado, que foram realizados pelo programador e a pesquisadora, com simulações exaustivas a fim de encontrar possíveis erros ou *bugs*²⁶. E por último ocorreu a finalização do sistema, quando foram executados testes de funcionamento, e por fim ele foi enviado para o Servidor *Heroku* através do versionador *GIT* e disponibilizado para uso. Para verificação detalhada do produto educacional elaborado neste trabalho verificar Apêndice A desta dissertação.

5.4 Avaliação do produto educacional

Para realização da avaliação do produto educacional foram seguidas etapas com a finalidade de direcionar e orientar cada passo de sua execução. A primeira etapa consistiu na apresentação do SIRAЕ que ocorreu de forma oral na plataforma *Google Meet*, realizada no dia 26 de agosto de 2021. Assim, participaram desse momento de apresentação os servidores do

²⁶ Bug é um jargão da informática que se refere às temidas falhas inesperadas que ocorrem ao executar algum software ou usar um hardware (STIVANI, 2019).

campus Cedro, tais como, o diretor geral e os gestores do ensino, visto que estão diretamente ligados a assistência estudantil e os profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do *Campus*.

Adicionalmente, salienta-se que a apresentação do referido produto foi realizada no IFCE *campus* Cedro, fato que se justifica por ser a unidade que a pesquisadora desenvolve suas atividades profissionais. Dessa forma, realizou-se a exposição do produto, e em seguida foi aberto espaço para que os presentes realizassem considerações ou apresentassem dúvidas acerca do produto educacional elaborado.

Após a finalização do momento de exposição do produto, iniciamos a segunda etapa com a construção de um questionário de avaliação elaborado na plataforma *Google Forms*, sendo composto por dez questões objetivas, com o intuito de verificar se os avaliadores concordam, discordam ou não expressam opinião a proposta apresentada, e de uma questão subjetiva para as considerações que avaliassem pertinentes.

O questionário foi enviado por e-mail ao mesmo grupo convidado a participar da reunião de apresentação, com o link do sistema, as credenciais de acesso, manual de uso do SIRA E e o link do questionário de avaliação do produto educacional (Apêndice B). Ressalta-se que os gestores e profissionais tiveram a oportunidade de conhecer e utilizar o sistema antes de responder ao questionário de avaliação.

O formulário de avaliação foi enviado para 17 servidores, compreendendo gestores e profissionais da equipe multidisciplinar da assistência estudantil do IFCE *campus* Cedro. Nesse seguimento, obtivemos a devolutiva de 10 questionários de avaliação. Ressalta-se que todos os avaliadores participaram de forma voluntária, sendo que durante todo o processo resguardamos o sigilo e a confidencialidade dos participantes, e que as informações prestadas seriam utilizadas apenas para a finalidade desta pesquisa e desenvolvimento do produto.

Já na última etapa analisou-se as respostas do questionário, na qual a primeira pergunta indagava se o layout do sistema estava adequado. Neste quesito, 70% dos respondentes concordam totalmente e 30% concordam. Na questão sobre a interface estar intuitiva, observamos o mesmo padrão percentual da pergunta anterior. As respostas indicam uma boa aceitação da interface e layout do sistema.

Em relação a ferramenta facilitar o registro dos atendimentos pela equipe multidisciplinar, 80% dos respondentes concordam totalmente, enquanto 20% concordam. Para a pergunta sobre a ferramenta permitir uma melhor sistematização dos registros dos atendimentos, as respostas dos participantes apresentaram o mesmo percentual avaliativo do

quesito anterior. O alto índice de aprovação nos coloca que a ferramenta facilita o registro e a sistematização desses pela equipe.

No que diz respeito a utilização da ferramenta para subsidiar a elaboração de relatórios consolidados sobre o público atendido, 50% dos respondentes avaliaram que concordam totalmente e 50% concordam que a ferramenta subsidia a elaboração dos relatórios. Já na pergunta sobre a ferramenta facilitar a construção de indicadores para a política de assistência estudantil, obtivemos os seguintes resultados: 60% concordam totalmente e 40% concordam que o SIRAE pode subsidiar essa ação. Corroborando com as respostas das questões anteriores, os participantes continuam a apresentar concordância total com os aspectos da utilização da ferramenta para subsidiar a elaboração de relatórios e a construção de indicadores.

No que concerne a integração entre os serviços da assistência estudantil, os resultados revelaram que 50% concordam totalmente, 30% concordam, 10% não tem opinião e 10% discordam que a ferramenta possa proporcionar a integração. Essa questão foi a que apresentou maior gama de respostas diferentes entre os participantes, sendo comentada juntamente com a última questão que é aberta, por ter refletido diretamente nas observações elencadas pelos participantes.

Sobre a ferramenta possibilitar o acompanhamento do estudante pela assistência estudantil, observou-se que 50% concordam totalmente e 50% concordam que a ferramenta permite acompanhar os discentes atendidos. Mais uma vez as respostas dos participantes culminam com concordância para o sistema conseguir proporcionar o acompanhamento do estudante.

Sobre a ferramenta permitir o monitoramento dos serviços da assistência estudantil de forma qualitativa, verificou-se que 50% dos respondentes concordam totalmente, 40% concordam e 10% não tem opinião sobre a questão. E sobre subsidiar o planejamento das ações da assistência estudantil constatou-se que 70% dos respondentes concordam totalmente e 30% concordam que o sistema proposto como produto educacional pode ser uma ferramenta de apoio a tomada de decisões das ações a serem realizadas.

No último quesito foi solicitado aos avaliadores que se expressassem quanto ao produto educacional elaborado e que pudessem tecer as considerações que avaliassem pertinentes sobre o produto educacional, conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 – Considerações sobre o produto educacional

Avaliador C	Excelente sistema para integração das ações dos setores da assistência estudantil.
Avaliador D	A ferramenta é uma excelente forma de integrar a comunicação e as informações entre a equipe multidisciplinar, facilitando e aperfeiçoando os nossos serviços.
Avaliador E	O produto educacional elaborado possibilitará integrar os atendimentos da equipe da Assistência Estudantil, bem como o registro das informações dos estudantes. Assim, favorece um atendimento com maior qualidade para o aluno e contribuindo para permanência e êxito estudantil.
Avaliador F	- A ferramenta desenvolvida é muito importante para facilitar a integração de informações gerais sobre os atendimentos dos discentes, montando um histórico de acesso aos serviços da assistência estudantil, porém a integração entre os serviços é totalmente dependente da adesão dos profissionais. Acredito que o mais difícil seja sensibilizar os profissionais em realmente integrar as ações da política de assistência estudantil, já que muitas das atividades e planejamentos continuam fragmentados por setores. - Sobre a consolidação dos dados, entendo a importância de deixar respostas abertas, mas se houvesse intervenções pré-estabelecidas (com base nos atendimentos mais frequentes), provavelmente a consolidação das informações fosse mais rápida. Do modo como está, a interpretação e filtragem das informações para consolidar indicadores pode ser bastante demorada se o campus tiver um contingente de alunos expressivo. - A ferramenta está intuitiva, com layout agradável e pode contribuir muito para a gestão das atividades. Se possível, posteriormente poderia ser aperfeiçoada para integrar informações do Q-acadêmico e do Restaurante Estudantil, o que traria inúmeros benefícios como unicidade de informações, importação de dados, acesso rápido à situação acadêmica dos discentes, dentre outros.
Avaliador G	Parabéns pelo sistema e pela escolha de seu desenvolvimento na sua pesquisa. Encontrei dificuldade apenas em encaminhar. Supondo que a lista de atendimentos aumente, esta poderá se perder. Então, se este puder ser realizado na própria tela do registro de atendimento, facilitaria muito. Também pelo mesmo motivo, indago se é possível fazer o filtro dos registros para fins de planejamento de ações. Considero que a ferramenta é um ponto essencial e é uma lacuna na assistência estudantil hoje, mas não é suficiente para a integração dos serviços. Esta não é uma falha do sistema, pois a integração depende de diversos fatores.
Avaliador H	Parabéns pelo trabalho! - A utilização da ferramenta proporciona a integração entre os serviços da assistência estudantil: A socialização dos atendimentos sozinho não é suficiente para que aconteça a integração efetiva dos serviços. - A ferramenta permite o monitoramento dos serviços de assistência estudantil de forma qualitativa. Concordo, mas acredito que a maior influência será na forma quantitativa. Exemplos: Busca dos dados de atendimentos mais procurados do setor, quantidade de atendimentos mensais.

Avaliador J	Interessante pensar em acrescentar informações relacionadas aos auxílios dos estudantes, se são ou não beneficiados por auxílios e quais. Outra situação, é se a ferramenta é capaz de gerar dados quantitativos para gerar relatórios. E um último aspecto é que o uso da ferramenta não tem como garantir a integração entre os serviços, posto ser isso uma construção entre os profissionais e não meramente algo restrito ao uso de uma ferramenta.
-------------	--

Fonte: Elaborado pela autora.

Diante das avaliações expostas e das considerações realizadas sobre o produto educacional, salientamos que o sistema foi desenvolvido com ferramentas de *software* livre, com o objetivo de facilitar sua manutenção e a integração a outros sistemas como Q-acadêmico e/ou SISAIE. No que diz respeito ao filtro dos atendimentos, é possível realizar na aba da lista de atendimento, no qual pode ocorrer pelo nome do profissional que realizou o atendimento ou pelo nome do discente atendido.

No ponto sobre a integração, consideramos pertinente realizar algumas reflexões, visto que este foi o ponto que houve mais divergência de opinião na pergunta objetiva bem como foram realizadas considerações na pergunta subjetiva. Foi destacado que o sistema sozinho não consegue integrar os serviços, havendo a necessidade de conscientização e sensibilização dos profissionais para a efetiva integração dos serviços. Diante do exposto, destacamos o pensamento de Quintella e Soares Júnior (2003) que definem os sistemas de informação como um conjunto compreendendo as pessoas e a tecnologia da informação que processa os dados, os disponibilizando para as pessoas certas de forma ágil. Assim, defendemos que o sistema proposto como produto educacional é uma ferramenta que facilita e aumenta a integração entre os serviços.

Esclarecemos que não é nosso objetivo mediante o produto apresentado, substituir a interação entre os profissionais, mas facilitar o compartilhamento de informações entre os diversos setores da assistência estudantil, visto que no decorrer da coleta e análise de dados foi percebido a dificuldade de integração dos atendimentos e intervenções da equipe multidisciplinar em razão da rotina de trabalho, pela dificuldade no compartilhamento de informações, como também pela distância física entre os profissionais da assistência estudantil, sendo que em alguns casos estão em setores, ambientes e/ou horários de trabalho distintos. Diante do exposto, enfatizamos que sem os profissionais, de fato não há a integração, porém o sistema proposto poderá ser uma ferramenta que auxilie os profissionais no compartilhamento das informações intersetorial e na integração nos atendimentos ao discente atendido pela equipe da assistência estudantil.

Após a análise dos resultados apresentados, conclui-se que a avaliação do produto foi satisfatória para o objetivo deste estudo, visto que avaliaram positivamente a utilização do Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil como subsídio ao trabalho dos profissionais, no acompanhamento e registro das informações dos estudantes atendidos pela política de assistência estudantil, bem como pode permitir o monitoramento qualitativo e a promoção de ações planejadas entre setores vinculados a política.

Face ao exposto, o produto educacional é uma importante ferramenta para registro dos atendimentos pelos profissionais da assistência estudantil, facilitando o processamento, compilação e acesso aos dados produzidos pelos profissionais. Ainda, apresenta a possibilidade de constantes atualizações, permitindo acompanhar a dinâmica das demandas dos profissionais e dos serviços da assistência estudantil, contribuindo para permanência e êxito estudantil.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa investigamos as formas de registros dos atendimentos e as ferramentas de monitoramento da Política de Assistência Estudantil no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará e nos propomos desenvolver como produto educacional um sistema de registros de informações integrado para utilização dos profissionais da assistência estudantil, com o objetivo de contribuir com a melhoria do trabalho realizado, servindo de instrumento de acompanhamento dos discentes a partir da produção de dados que subsidie as ações para a permanência do educando.

A partir do estudo realizado, destacamos a importância da assistência estudantil no processo formativo dos discentes, principalmente depois da sua regulamentação pelo Decreto nº 7.234/2010, visto que com essa legislação se tornou um programa da política de educação com finalidade, objetivos e ações definidas, e orçamento próprio.

Destacamos a importância da incorporação dos Institutos Federais pelo PNAES, pois possibilitou que a assistência estudantil nessas instituições fosse estendida ao ensino técnico e tecnológico. Sobre a assistência estudantil na Rede Federal explicitamos que já existiam ações para os discentes da educação profissional antes da implementação do Decreto nº 7.234/2010, no entanto sua inclusão foi importante para sua regulamentação. Acrescentamos que devido a especificidade dos níveis de ensino ofertados pelos IFs foi orientado que cada unidade

desenvolvesse sua política de assistência estudantil considerando a finalidade proposta pelo Decreto.

Apresentamos as conclusões alcançadas com a pesquisa a partir das questões que nortearam o estudo, quais sejam: questão I – analisar como ocorre a organização da política de assistência estudantil no IFCE, no qual observamos que a instituição possui uma política de assistência estudantil estruturada, que é regulamentada pela Resolução nº 024, 22 de junho de 2015 que dispõe sobre a finalidade, objetivos, princípios, serviços, programas, público alvo, profissionais envolvidos e mecanismos de acompanhamento da assistência estudantil.

Apesar de dispor de um Regulamento da Política de Assistência Estudantil, destacamos que conforme as análises realizadas, essa necessita passar por uma revisão, dado que ultrapassou o prazo estipulado no próprio documento, como no decorrer da pesquisa foram identificadas situações reais que já não condizem com o exposto no documento. Acrescentamos que por se tratar de uma política de permanência estudantil, com intervenção na realidade, há a necessidade de constantes avaliações, em razão da dinamicidade das questões postas.

Identificamos a existência de outras resoluções que dispõem sobre os programas ofertados pela assistência estudantil, dentre os quais destacamos: o Regimento de Moradias; o Regulamento de Concessão de Auxílios Estudantis; o Programa de Alimentação e Nutrição, como documento, tem-se ainda os Relatos da Assistência Estudantil, que consiste em um resumo das ações desenvolvidas pelos *campi* em determinado período, e também consta o quantitativo de atendimentos realizado por serviço e o número de auxílios ofertados.

Ainda, sobre os documentos institucionais que tratam sobre assistência e permanência estudantil tem o PDI e PPE, o primeiro é documento de gestão que compreende ações de ensino, pesquisa e extensão, na qual consta os objetivos, indicadores e metas que se propõe alcançar durante o período 2019-23; e o segundo é um plano com ações para trabalhar as questões que incidem na permanência e êxito, ou seja tem por objetivo evitar o abandono escolar, e para isso propõem medidas interventivas, nas quais algumas delas estão relacionadas com a assistência estudantil.

Na questão II - caracterizar como são realizados os registros dos atendimentos pela equipe multidisciplinar da assistência estudantil, constatamos que a equipe multidisciplinar realiza os registros dos atendimentos, alguns profissionais conseguem registrar todos os atendimentos, enquanto outros registram alguns atendimentos.

Quanto ao meio utilizado para a realização dos registros, identificamos que coexistem as formas física e virtual, sendo que alguns profissionais utilizam somente a forma física, outros

somente a virtual, e tem os que utilizam os dois meios. Nota-se um processo de hibridização dos meios de registros, com um avanço no sentido da utilização do meio virtual.

No que concerne à forma utilizada para os registros, constatamos que os profissionais realizam seus registros em diversos instrumentais, um mesmo técnico utiliza mais de uma forma. As mais apontadas foram prontuário e relatório, citados a mesma quantidade de vezes; anotações pontuais e planilhas do Excel.

No que se refere ao acesso sistematizados aos dados registrados pelo próprio profissional, a maioria consegue acessar parte dos dados registrados; quanto a emissão de relatórios consolidados a maior porcentagem de respostas aponta não ser possível a elaboração desses a partir dos registros realizados; sobre a construção de indicadores os profissionais indicam que às vezes conseguem construí-los; quanto ao acesso ao registro das informações não sigilosas por outros profissionais de forma fácil e rápida, mais de 70% dos profissionais informam não ser possível esse acesso; acerca da integração dos atendimentos entre a equipe multidisciplinar a maioria informa ocorrer de forma parcial. Nesse último ponto, os participantes apontam os motivos que impedem ou dificultam a integração dos atendimentos, os quais são diversos, estando relacionados a rotina de trabalho, individualização dos atendimentos, comunicação e a falta de um sistema informatizado.

Na questão III - apresentar quais os instrumentos utilizados para o monitoramento da política de assistência estudantil, apresentamos o disposto no Regulamento da Política de Assistência Estudantil, no que diz respeito ao acompanhamento da política, e, conforme o constante no documento, esse ocorrerá de forma sistemática e contínua, através do envio semestral de relatórios pelas Coordenadorias de Assuntos Estudantis dos *campi* à Diretoria de Assuntos Estudantis.

Ainda sobre o monitoramento, identificamos que a maioria dos participantes da pesquisa não identificam os instrumentos e/ou ferramentas utilizados para o acompanhamento da política de assistência estudantil do IFCE. Essa situação se confirma com as perguntas subjetivas, quando solicitamos aos que afirmam conhecer os instrumentos que os descrevam, nesse momento são citados documentos e programas que não fazem parte do monitoramento. No que diz respeito ao monitoramento das ações, programas e projetos desenvolvidos nos *campi* os participantes da pesquisa apontam que esse ocorre de forma parcial.

Sobre as ferramentas para monitorar a política de assistência estudantil, no decorrer da pesquisa os participantes apresentam os instrumentos para a coleta de dados, sendo essa ação o primeiro passo para monitorar as ações, programas e serviços; sistemas que não são próprios

da assistência estudantil, mas que são úteis no sentido da coleta de informações pertinentes, e sistemas que não são exclusivos da assistência estudantil, mas que compreendem determinado programa ou ação.

Em resumo, no que diz respeito ao monitoramento da política de assistência estudantil não foi identificado um instrumento que possibilite seu acompanhamento de forma integral e qualitativa. Com a pesquisa constatamos que ocorre um acompanhamento mais efetivo do programa de auxílios estudantis, a partir dos dados coletados no SISAE, sistema que gerencia o mencionado programa; identificamos também que mensalmente é levantado o quantitativo de atendimentos realizados por cada serviço da assistência estudantil, esses dados estão acessíveis nos Relatos da Assistência Estudantil, documento que tem sua primeira publicação em 2016, em que as três primeiras versões tiveram divulgações anuais, e a última versão compreendeu dados bienal. Nesse também consta o detalhamento de algumas atividades socioeducativas desenvolvida pelos *campi*.

Outra questão que consideramos pertinente é que muitos desses dados não estão acessíveis a comunidade acadêmica. Os únicos dados que localizamos públicos foram o quantitativo dos atendimentos, dos auxílios concedidos e da demanda reprimida, e o resumo das atividades socioeducativas. Essas informações constam nos Relatos da Assistência Estudantil, e demoram de dois a três anos para se tornarem públicas.

Diante do exposto, consideramos que conseguimos desvelar o objetivo proposto, concluindo que atualmente a instituição não dispõem de um registro informatizado de atendimento para utilização da equipe multidisciplinar da assistência e estudantil, e que apesar de dispor de instrumentos de monitoramento para algumas ações, esses não conseguem absorver todos os serviços ofertados pela assistência estudantil numa perspectiva qualitativa.

Dessa forma, avaliamos que o sistema de registro dos atendimentos proposto como produto educacional subsidiará a atuação dos profissionais, possibilitando a integração entre os serviços, o acompanhamento dos estudantes, e a partir dos dados registrados haverá a viabilidade de emissão de relatórios, permitindo intervenções preventivas a fim de evitar a retenção e o abandono escolar.

Acrescentamos que não esgotamos todas as possibilidades de análises do objeto de estudo, pelo contrário, no decorrer da pesquisa outras indagações surgiram como: analisar a percepção dos estudantes sobre a assistência estudantil, a partir da estrutura organizacional de cada *campus*; investigar a concepção dos estudantes sobre o programa de auxílio e serviços ofertados; investigar como a comunidade acadêmica, considerando discentes, técnicos

administrativos, professores e gestores compreendem a assistência estudantil; avaliar se a assistência estudantil é percebida como uma política de permanência estudantil; e a partir do produto educacional, caso seja implantado pela instituição, surge a necessidade de avaliar os resultados decorrentes de sua utilização no acompanhamento dos discentes e como ferramenta de monitoramento.

Por fim, no decorrer da pesquisa identificamos a importância da assistência estudantil no processo formativo dos discentes. No entanto, identificamos que há a necessidade do aprofundamento de estudos na temática no que diz respeito a introdução de ferramentas tecnológicas que subsidiem o acompanhamento e tomada de decisões, a fim de fortalecer essa política fundamental na perspectiva do direito a Educação.

REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, M. G. Elaboração de projetos de pesquisa. *In*: CFESS; ABEPSS. (Orgs.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, 2009.

ALMEIDA, E. E. de. **Gestão educacional e assistência estudantil**: uma análise das práticas de gestão da assistência estudantil no Instituto Federal da Paraíba Campus João Pessoa. 2017. 113 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

ANDIFES. IFES – FORPLAD. **ForPDI**. 2021. Disponível em: <http://www.forplad.andifes.org.br/?q=forpdi>. Acesso em: 22 jul. 2021.

ARAUJO, S. A. de L. **Análise da efetividade da política de assistência estudantil no Instituto Federal do Ceará campus Iguatu, na garantia das condições de permanência no ensino superior**. 2018. 210f. Dissertação (Mestrado) – Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

AVALIAR. *In*: MICHAELIS, Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Melhoramentos. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/avaliar/>. Acesso em: 20 jul. 2020.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 1, n. esp., p. 1 - 25, 2008. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277121609_Gestao_da_informacao_e_do_conhecimento_origens_polemicas_e_perspectivas. Acesso em: 22 jul. 2021.

BATISTA M. V. *et al.* Sistema de informação dos atendimentos da coordenação de apoio pedagógico ao discente. *In*: Encontro Nacional de Computação dos Institutos Federais, 5, 2018, Natal. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2018. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/encompif/article/view/3563>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 25 nov. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm. Acesso em: 27 out. 2019.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm. Acesso em: 19 nov. 2019.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 10 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Programa de Aquisição de Alimentos (PAA).** Brasília, 2021. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/seguranca-alimentar/programa-de-aquisicao-de-alimentos-paa>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007.** Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria_pnaes.pdf. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. CAPES. **Documento Orientador de APCN. Área 46: Ensino,** 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/ensino1.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Conheça o novo FIES.** Brasília, DF, 2020. Disponível em: <http://portalfies.mec.gov.br/>. Acesso em: 29 ago. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. **Mestrado Profissional: o que é?** Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/avaliacao/sobre-a-avaliacao/avaliacao-o-que-e/sobre-a-avaliacao-conceitos-processos-e-normas/mestrado-profissional-o-que-e>. Acesso em 22 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **O que é Reuni.** Brasília, 2010. Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>. Acesso em: 19 nov. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. **Plataforma Nilo Peçanha.** Brasília, 2020. Disponível em: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/>. Acesso em: 11 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 389, de 9 de maio de 2013.** Cria o Programa de Bolsa Permanência e dá outras providências. Disponível em: http://sisbp.mec.gov.br/docs/Portaria-389_2013.pdf. Acesso em: 19 nov. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. **ProUni - apresentação.** Brasília, DF, 2020. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/prouni-sp-1364717183#:~:text=O%20Programa%20Universidade%20para%20Todos,institui%C3%A7%C3%B5es%20privadas%20de%20educa%C3%A7%C3%A3o%20superior>. Acesso em: 29 ago. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. **Simec.** Brasília, 2021. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/secretaria-de-regulacao-e-supervisao-da-educacao-superiores/114-conhecaomec-1447013193/sistemas-do-mec-88168494/143-simec>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de estudos do curso em conceitos e instrumentos para o monitoramento de programas**. Brasília, DF: MDS, 2016. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/ferramentas/docs/CEGOV%20-%202015%20-%20MDS%20Monitoramento%20Caderno%20de%20Estudos.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Interoperabilidade**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/informma/item/869-interoperabilidade-o-que-%C3%A9>. Acesso em: 10 jul. 2020.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Democracia, estado social e reforma gerencial. **RAE**, São Paulo, v. 50, n. 1, p. 112-116, jan./mar, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/gfRLmWnLrxgkj6ChFJrZ53s/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 22 jul. 2021.

CÂNDIDO, F. G. **Entre a história e a memória**: acervo online sobre o processo histórico do Instituto Federal do Ceará. 2019. 173 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica, Instituto Federal do Ceará, Fortaleza, 2019.

CARRARO, G. Monitoramento e avaliação de políticas e programas sociais: contribuições a partir do referencial teórico-metodológico. In: OLIVEIRA, M. de; BERGUE, S. T. (orgs.). **Políticas Públicas**: definições, interlocuções e experiências. Caxias do Sul, RS: Educs, 2012.

COSTA, S. G. **A equidade na educação superior**: uma análise das políticas de assistência estudantil. 2010. 203f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-graduação em Sociologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

DUTRA, N. G. dos R.; SANTOS, M. de F. de S. Assistência estudantil sob múltiplos olhares: a disputa de concepções. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 94, p. 148-181, jan./mar. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/63KjnRwHdxVTTxKwdSmvbwX/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 22 jul. 2021.

ESTEVÃO, R. B.; FERREIRA, M. D. M. Análise de políticas públicas: uma breve revisão de aspectos metodológicos para formulação de políticas. **HOLOS**, Natal, ano 34, v. 03, 2018. Disponível em: <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/6818>. Acesso em: 20 jul. 2021.

FERNANDES, F. das C. de M. Gestão dos Institutos Federais: o desafio do centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Holos**, Natal, ano 25, v. 2, p. 3-9, 2009. Disponível em: <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/%20article/viewFile/267/187>. Acesso em: 08 dez. 2020.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa**: um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2013.

GIACOBBO, M. O desafio da implementação do planejamento estratégico nas organizações públicas. **Revista do Tribunal de Contas da União**. Brasília: TCU, v. 28, n. 74, p. 73-105, out/dez 1997. Disponível em: <https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/1003>. Acesso em: 07 fev. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas da pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GÓIS, L. S. **A repercussão do programa de assistência e apoio aos estudantes na evasão escolar do Instituto Federal da Bahia - campus Porto Seguro**. 2020. 154 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica, Instituto Federal da Bahia, Salvador, 2020.

GOMES, A. M. de O.; PASSOS, G. de O. A implementação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) nos Institutos Federais. **Revista de Políticas Públicas**, São Luís, v. 22, n. 1, p. 415-441, 2018. Disponível em: <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/9240/5515>. Acesso em: 21 jul. 2021.

HELLMANN, A.; VILAS BOAS, P. A. F.; JANNUZZI, P. de M. Desenvolvendo capacidade para monitorar e avaliar: o caso do SAGI/MDS. In: MADEIRA, L. M. (org.). **Avaliação de Políticas Públicas**. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014.

HERINGER, F. R. de A. **Quantas políticas públicas há no Brasil?** O problema da imprecisão conceitual para a avaliação de políticas públicas. 2018. 73f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação *lato sensu*) – Senado Federal, Instituto Legislativo Brasileiro-ILB, Brasília, 2018.

IAMAMOTO, Marilda Villela. A questão social no capitalismo. **Revista Temporalis**. 2ª ed. Brasília, v. 2, n. 3, 2004.

IBGE. IBGE – Cidades@. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/panorama>. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **A presença do IFCE no Ceará**. Fortaleza, 2019. Disponível em: <https://ifce.edu.br/aceso-rapido/campi/campi>. Acesso em: 21 jul. 2021.

IFCE. **Catálogo dos objetivos, indicadores e metas para o quinquênio 2019- 2023**. Fortaleza, 2018. Disponível em: https://ifce.edu.br/proap/pdi/catalogo-de-objetivos-ajustado-em-setembro_2020.pdf. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Contatos**. Cedro, 2020. Disponível em: https://ifce.edu.br/cedro/campus_cedro/contatos. Acesso em: 08 dez. 2020.

IFCE. **Contatos**. Crato, 2020. Disponível em: https://ifce.edu.br/crato/campus_crato/contatos. Acesso em: 08 dez. 2020.

IFCE. **Contatos**. Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://ifce.edu.br/fortaleza/contatos>. Acesso em: 08 dez. 2020.

IFCE. Diretoria de Assuntos Estudantis. **Relatos da Assistência Estudantil**. Fortaleza, CE: IFCE, v.1, 2016. Disponível em: https://ifce.edu.br/espaco-estudante/assistencia-estudantil/publicacoes/relatos-da-assistencia-estudantil_volume-i-2.pdf/view. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Edital nº 11/GR-IFCE/2016** [Concurso Público para Técnico-Administrativo – Anexo I]. IFCE: Fortaleza, 29 de ago. 2016. Disponível em: http://qselecao.ifce.edu.br/concurso.aspx?cod_concurso=3401. Acesso em: 15 jul. 2020.

IFCE. Estatísticas: fluxo escolar. **IFCE em números**. Fortaleza, 2021. Disponível em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/fluxo-escolar/>. Acesso em: 07 fev. 2021.

IFCE. **Estatuto do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará**. Fortaleza, 2009. Disponível em: <https://ifce.edu.br/aceso-a-informacao/arquivos/estatuto-final-publicado-no-diario-oficial-20-08-2009.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Gestão IFCE**. Fortaleza, 2021. Disponível em: <https://gestao.ifce.edu.br/>. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Manual do Usuário do Sistema de Gerenciamento da Pró Reitoria de Extensão**. Fortaleza, 2020. Disponível em: https://ifce.edu.br/proext/arquivos/manual_do_usuario_sigproext.pdf. Acesso em: 02 fev. 2021.

IFCE. **Manual Q-Acadêmico 2.0 Módulo Web – Professor**. Fortaleza, 2005. Disponível em: https://qacademico.ifce.edu.br/qacademico/professores/manual/manual_academico_web_professor.pdf. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Missão, Visão e Valores**. Fortaleza, 2019. Disponível em: <https://ifce.edu.br/ifce/aceso-a-informacao/Institucional/missao-visao-e-valores>. Acesso em: 11 de jul. 2020.

IFCE. **O que é o SISAE?**. Fortaleza, 2020. Disponível em: http://manuais.ifce.edu.br/guides/sisae/o_que_e_sisae.html#o-que-e-assistencia-estudantil. Acesso em: 04 jan. 2021.

IFCE. **Organograma - campus Iguatu**. Iguatu, 2016. Disponível em: <https://ifce.edu.br/iguatu/menu/sobre-o-campus-iguatu/organograma-atualizado.pdf/view>. Acesso em: 08 dez. 2020.

IFCE. **Organograma**. Juazeiro, 2017. Disponível em: https://ifce.edu.br/juazeironorte/campus_juazeiro/organograma. Acesso em: 08 dez. 2020.

IFCE. Plano de desenvolvimento institucional 2019-2021. Fortaleza, 2018. Disponível em: <https://ifce.edu.br/proap/pdi/menu/documentos/plano-de-desenvolvimento-institucional-2019-23>. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Plano de Desenvolvimento Institucional**. Fortaleza, 2018. Disponível em: <https://ifce.edu.br/proap/pdi/menu/o-que-e-pdi>. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Plano Estratégico para Permanência e Êxito dos Estudantes do IFCE 2017-2024**. Fortaleza, 2017. Disponível em: <https://ifce.edu.br/proen/ensino/plano-de-permanencia-e-exito.pdf>. Acesso em: 04 jan. 2021.

IFCE. **Referenciais de Atuação dos Profissionais de Assistência Estudantil**. v. 1. Fortaleza: IFCE, 2016.

IFCE. **Relatório Final da Comissão Designada pela Portaria nº 841/GABR/REITORIA, de 28 de setembro de 2018.** IFCE: Fortaleza, 2018.

IFCE. **Resolução nº 012, de 16 de maio de 2013.** Aprova a alteração no Regimento da Comissão Própria de Avaliação Institucional. Disponível em: https://ifce.edu.br/instituto/arquivos/resolucao_no-012-2013_alteracao-do-regimento-cpa.pdf. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFCE. **Resolução nº 023, de 20 de junho de 2011.** Aprova o Regulamento de Auxílio aos Discentes. Disponível em: https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais/resolucoes/2011/resolucao_n_023-2011.pdf/view. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Resolução nº 052, de 24 de outubro de 2016.** Aprova o Regulamento de Concessão de Auxílios Estudantis no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará. Disponível em: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais/resolucoes/2016/052-regulamenta-concessao-de-auxilios-estudantis.pdf/view>. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Resolução nº 054, de 14 de dezembro de 2015.** Aprova o Regimento de Moradias do IFCE. Disponível em: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais/resolucoes/2015/054-aprova-o-regimento-de-moradias-do-ifce.pdf/view>. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Resolução nº 008, de 10 de março de 2014.** Aprova o Regulamento de Assistência Estudantil. Disponível em: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais/resolucoes/2014/008-aprova-o-regulamento-da-assistencia-estudantil-pdf/view>. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Resolução nº 024, 22 de junho de 2015.** Aprova a Política de Assistência Estudantil do IFCE. Disponível em: <https://ifce.edu.br/espaco-estudante/assistencia-estudantil/politica-de-assistencia-estudantil-do-ifce/regulamento-da-politica-de-assistencia-estudantil-do-ifce.pdf/view>. Acesso em: 27 out. 2019.

IFCE. **Resolução nº 14, de 18 de fevereiro de 2019.** Aprova o Regulamento de Concessão de Auxílios Estudantis no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará. Disponível em: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais/resolucoes/2019-2/resolucao-no-14.pdf/view>. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Resolução nº 56, de 28 de maio de 2018.** Aprova o Programa de Alimentação e Nutrição do IFCE. Disponível em: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais/resolucoes/2018/056-aprova-programa-de-alimentacao-e-nutricao-do-ifce/view>. Acesso em: 10 jul. 2020.

IFCE. **Sistema Unificado de Administração Pública.** Módulo Gestão de Pessoas – Servidores. Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://suap.ifce.edu.br/accounts/login/>. Acesso em: 22 jul. 2021.

IFRN. **SUAP.** Natal, 2021. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/ifrn/tec-da-informacao/lateral/servicos/sobre-o-suap>. Acesso em: 22 jul. 2021.

IMPERATORI, T. K. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 129, p. 285-303, maio/ago., 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/dRhv5KmwLcXjJf6H6qB7FsP/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 28 jul. 2021.

INTEGRAÇÃO. In: MICHAELIS, Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Melhoramentos. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/INTEGRA%C3%87%C3%83O/>. Acesso em: 04 jan. 2021.

JANNUZZI, P. de M. Avaliação de programas sociais: conceitos e referenciais de quem a realiza. **Est. Aval. Educ.**, São Paulo, v. 25, n. 58, p. 22-42, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://publicacoes.fcc.org.br/index.php/eae/article/view/2916/2768>. Acesso em: 22 jul. 2021.

KOWALSKI, A. V. **Os (Des)Caminhos da Política de Assistência Estudantil e o Desafio na Garantia de Direitos**. 2012. 179f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Faculdade de Serviço Social, PUCRS, Porto Alegre, 2012.

LAGES, R. T. da S.; FRANÇA, S. L. B. Definição e análise de indicadores através do conceito do Triple Bottom Line. In: **XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, São Carlos, SP, 2010. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_sto_123_795_17122.pdf. Acesso em: 04 jan. 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. - São Paulo: Atlas, 2003.

LOPES, B.; AMARAL, J. N. **Políticas Públicas: conceitos e práticas**. Belo Horizonte: Sebrae/MG, v. 7, 2008.

LUNA, L. G. A. Rede de atenção e proteção social. In: **Curso enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher**. Fundação Demócrito Rocha, Fortaleza, fascículo 8, p. 113-128, 2020.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago., 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962>. Acesso em: 21 out. 2020.

MARR, B. 20 fatos sobre a internet que você (provavelmente) não sabe. **Forbes Brasil**. São Paulo, 1 de out. 2015. Disponível em: <https://forbes.com.br/fotos/2015/10/20-fatos-sobre-a-internet-que-voce-provavelmente-nao-sabe/>. Acesso em: 10 jul. 2020.

MARTINELLI, M. L. O Uso de Abordagens Qualitativas na Pesquisa em Serviço Social. In: MARTINELLI, M. L. (org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999.

MINAYO, M. C. de S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/39YW8sMQhNzG5NmpGBtNMFf/?lang=pt>. Acesso em: 21 jul. 2021.

MINAYO, M. C. de S. O desafio da pesquisa social. In: DESLANDES, S. F.; GOMES, R.; MINAYO, M. C. de S. (orgs.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 28 ed., Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MINCATO, R. Política públicas e sociais: uma abordagem crítica e processual. In: OLIVEIRA, M. de; BERGUE, S. T. (org.). **Políticas Públicas**: definições, interlocuções e experiências. Caxias do Sul, RS: Educs, 2012.

MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R. Sistematização, planejamento e avaliação das ações dos Assistentes Sociais no campo da Saúde. In: MOTA, A. E. et al. (Org.). **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2009. Disponível em: http://fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-6.pdf. Acesso em: 28 jul. 2021.

NASCIMENTO, C. M. do. **Assistência Estudantil e Contrarreforma Universitária nos Anos 2000**. 2013. 157f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

NOGUEIRA, V. M. R. Avaliação e monitoramento de Políticas e Programas Sociais – revendo conceitos básicos. **Katálisis**, v.5, n. 2, jul./dez., Florianópolis, 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/6076>. Acesso em: 28 jul. 2021.

PLANEJAR. In: MICHAELIS, Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Melhoramentos. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/planejar/>. Acesso em: 20 jul. 2020.

PORDEUS, A. G. **A importância do programa nacional de assistência estudantil para a permanência e o êxito acadêmico de estudantes cotistas no instituto federal de educação da paraíba**. 2019. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ª ed., Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUINTELLA, R. H.; SOARES JUNIOR, J. S. Sistemas de Apoio à Decisão e Descoberta de Conhecimento em Bases de Dados: uma aplicação potencial em políticas públicas. **O&S**, Salvador, v. 10, n. 28, set./dez., 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/vcdQVpkSm9HTPgjqX8WsHsN/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 28 jul. 2021.

REGISTRAR. In: MICHAELIS, Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Melhoramentos. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/registrar/>. Acesso em: 11 de jul. 2020.

RIBEIRO, R. J. O mestrado profissional na política atual da Capes. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, v. 2, n. 4, p. 8-15, jul., 2005. Disponível em: <https://rbpg.capes.gov.br/index.php/rbpg/article/view/72/69>. Acesso em: 22 jul. 2021.

ROCHA, R. A gestão descentralizada e participativa das políticas públicas no Brasil. **Revista Pós Ciências Sociais**, São Luís, v. 6, n.11, 2009. Disponível em:

<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rpcsoc/article/view/790>. Acesso em: 13 dez. 2020.

RODRIGUES, S. C.; SILVA S. B. C. da. Sistematização e informatização na assistência estudantil: mapear vulnerabilidades para fortalecer a permanência e o êxito. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.7, n.1, p.2859-2876 Jan.. 202. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/22850>. Acesso em 07 fev. 2021.

RUA, M. das G. **Políticas públicas**. 3ª ed. rev. atua. – Florianópolis. Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2014.

SANTOS, A. dos. Tecnologias de informação e comunicação: limites e possibilidades no ensino superior. **Anuário da Produção Acadêmica Docente**, São Paulo, v. 5, n. 12, p. 129-150, ano 2011. Disponível em: <https://repositorio.pgsskroton.com/bitstream/123456789/1463/1/Artigo%209.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2021.

SANTOS, L. C. dos. **Análise da política de assistência estudantil nos institutos federais: um estudo comparativo entre o Instituto Federal da Bahia, campus Salvador e do Amapá, campus Macapá**. 2019. 123f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia, Salvador, 2019.

SEVERINO, A. J. Teoria e Prática Científica. In: SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23ª Edição. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

SILVA, T. E. da; TOMAÉL, M. I. A gestão da informação nas organizações. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 12, n. 2, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1806>. Acesso em 04 jan. 2021.

STIVANI, M. O que é bug? Entenda a origem da palavra e conheça exemplos. **TechTudo**. Rio de Janeiro, 20 de jan. 2019. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/01/o-que-e-bug-entenda-a-origem-da-palavra-e-conheca-exemplos.ghhtml>. Acesso em: 21 de jul. 2020.

TAUFICK, A. L. de O. L. **Avaliação da Política de Assistência Estudantil dos Institutos Federais para o Proeja**. 2013. 140f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2013.

TEIXEIRA, J. B. Formulação, administração e execução de políticas públicas. In: CFESS; ABEPSS (orgs.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, 2009. Disponível em: <http://cressrn.org.br/files/arquivos/5x595ziU0wuEf5yA63Zw.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2021.

TERENCIANO, F.; SALIÃO, A.; PEDRO, Z. Uso da gestão da informação e do conhecimento na avaliação da política pública de assistência estudantil: algumas questões teóricas e empíricas.

Regae: Rev. Gest. Aval. Educ., Santa Maria, v. 7, n. 14, p. 49-62, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/regae/article/view/29803>. Acesso em: 28 jul. 2021.

TONSIG, S. L. **Engenharia de Software – Análise e Projeto de Sistemas**. 2ª ed., Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda., 2008.

VAITSMAN, Jeni. Monitoramento e avaliação de programas sociais: principais desafios. In: MDS. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: MDS, UNESCO, 2009. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/concepcao_gestao_protecaosocial.pdf. Acesso em: 28 jul. 2021.

VASCONCELOS, Natália. Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma análise da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. **Ensino Em-Revista**, Uberlândia, v. 17, n. 2, p. 599-616, jul./dez., 2010. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/emrevista/article/view/11361>. Acesso em: 28 jul. 2021.

APÊNDICE

APÊNDICE A – PRODUTO EDUCACIONAL

MANUAL DE USO DO SISTEMA INTEGRADO DE REGISTROS DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Autora: Sheila de Sousa Teodosio

Programador: Daniel dos Santos Saraiva

Instruções de uso:

Link de acesso: <https://sirae.herokuapp.com/>

1. Tela inicial de login

Ao iniciar o sistema, será exibida a tela inicial (Figura 4).

Figura 4: Tela inicial do SIRAE

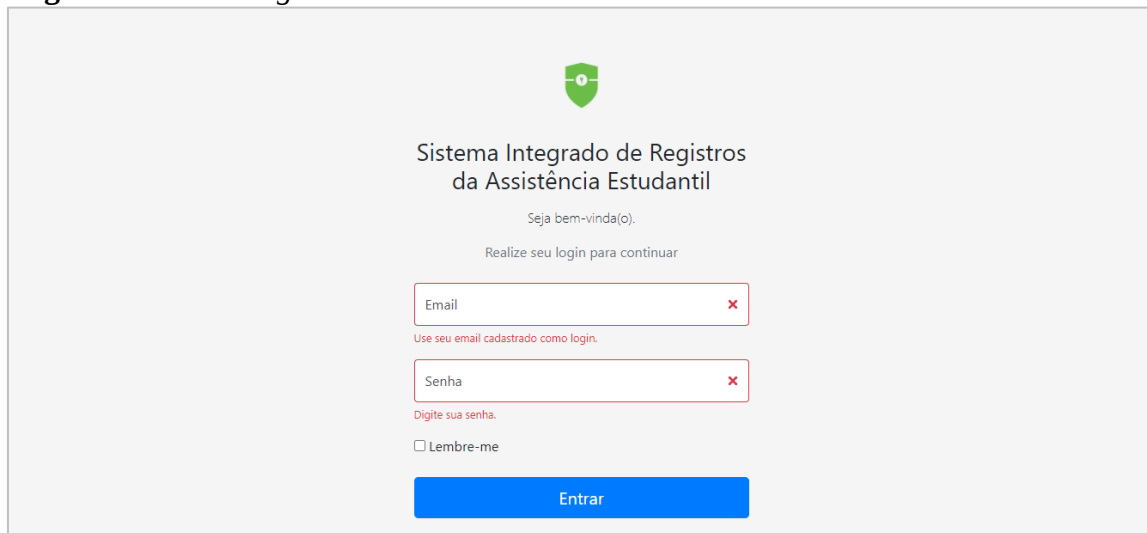


Fonte: Extraído do SIRAE.

Nela, é possível observar o **Menu horizontal**, que consta o seguinte ícone,  que permite suprimir o Menu vertical, o nome do sistema, a aba administrador, aba profissionais e o ícone do login à direita da tela. Ainda, tem o **Menu vertical**, que consta o ícone Home e as abas profissionais, atendimentos e alunos.

Para acessar qualquer uma das funcionalidades descritas acima o usuário primeiro deve realizar o *login* no sistema. No entanto, se tentar clicar em qualquer uma das abas sem realizar o *login* será direcionado para a tela do *login* (Figura 5).

Figura 5: Tela de *login*



A imagem mostra a interface de login do sistema. No topo, há um ícone de escudo verde. Abaixo dele, o título "Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil" é exibido em negrito. Seguem as mensagens "Seja bem-vinda(o)." e "Realize seu login para continuar". O formulário contém dois campos de entrada: "Email" e "Senha", ambos com ícones de erro (X) no canto superior direito. Abaixo do campo "Email", há o texto "Use seu email cadastrado como login." e abaixo do campo "Senha", o texto "Digite sua senha.". Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção "Lembre-me" e um botão azul "Entrar".

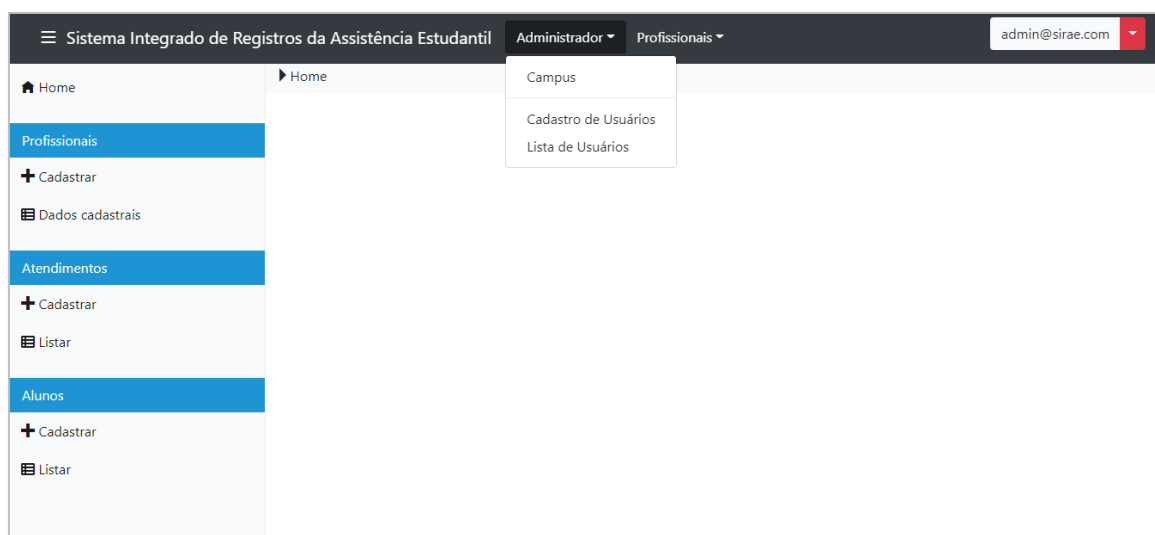
Fonte: Extraído do SIRAE.

Para acessar o sistema, o usuário deve realizar o **login** com o e-mail e senha cadastrada pelo administrador e clicar em entrar.

2. Funcionalidades do perfil administrador

O administrador do sistema pode realizar o cadastro dos *campi* e dos profissionais que utilizarão o sistema, e visualizar a lista de usuários cadastrados (Figura 6).

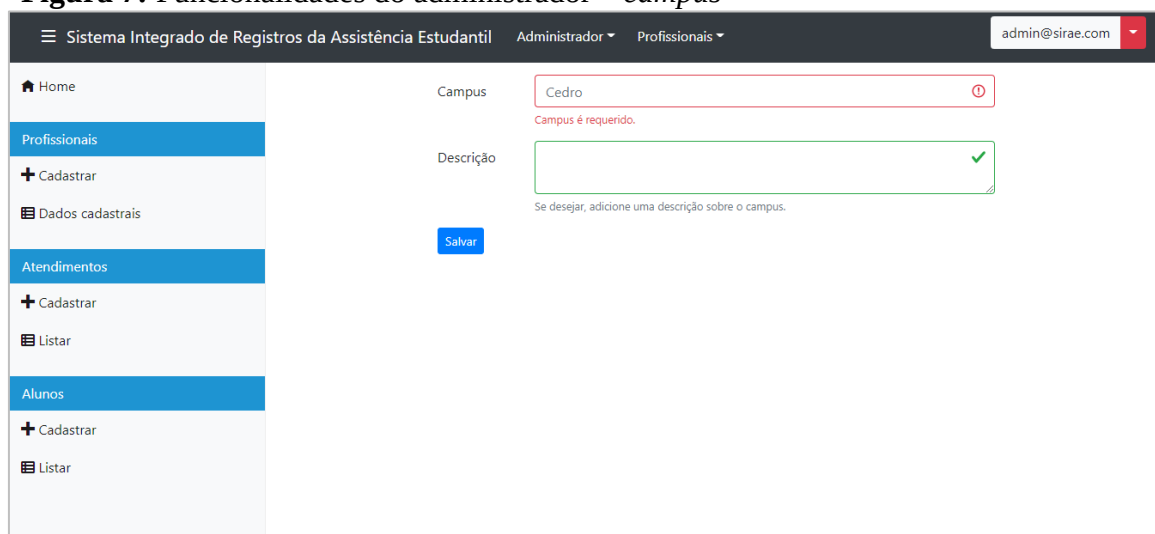
Figura 6: Funcionalidades do administrador



Fonte: Extraído do SIRAe.

Ao clicar na opção ***campus***, aparecerá a seguinte tela (Figura 7), onde poderá ser cadastrado os *campi* que utilizarão o sistema.

Figura 7: Funcionalidades do administrador – *campus*



Fonte: Extraído do SIRAe.

Ainda, caso considere necessário, pode escrever alguma descrição e clicar em salvar. Pronto, o *campus* está cadastrado, possibilitando a inserção dos profissionais.

Para cadastrar os profissionais que utilizarão o sistema basta clicar na funcionalidade **cadastro de usuários** (Figura 8).

Figura 8: Funcionalidades administrador – cadastro de usuário

Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil | Administrador | Profissionais | admin@sirae.com

Home

Profissionais

+ Cadastrar

Dados cadastrais

Atendimentos

+ Cadastrar

Listar

Alunos

+ Cadastrar

Listar

https://sirae.herokuapp.com

Email

@ Email

Email é requerido.

Senha

Insira sua senha de acesso

Senha é requerida para confirmar a operação.

Perfil

Administrador

Profissional

Pelo menos um perfil é requerido.

☒ Cadastro Ativo

Salvar

Fonte: Extraído do SIRA E.

Para cadastrar o usuário deve-se criar:

- Um e-mail: por exemplo profissional@sirae.com;
- Uma senha de no mínimo seis dígitos;
- Escolher o perfil do usuário, se é administrador ou profissional;
- Ativar o cadastro em “cadastro ativo”;
- E salvar.

Outra funcionalidade do perfil administrador é visualizar a **lista de usuários** (Figura 9)

Figura 9: Funcionalidades do administrador – lista de usuários

Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil | Administrador | Profissionais | admin@sirae.com

Home

Profissionais

+ Cadastrar

Dados cadastrais

Atendimentos

+ Cadastrar

Listar

Alunos

+ Cadastrar

Listar

Lista de usuários

+ Novo usuário

5 resultados por página

Pesquisar

#	Nome de Usuário (email)	Cadastro Ativo	Perfis	Credenciais	Dados Pessoais
1	admin@sirae.com	Sim	ADMIN		
24	asocial@sirae.com	Sim	PROFISSIONAL		
34	psicologo@sirae.com	Não	PROFISSIONAL		
44	pedagogo@sirae.com	Sim	PROFISSIONAL		

Mostrando de 1 até 4 de 4 registros

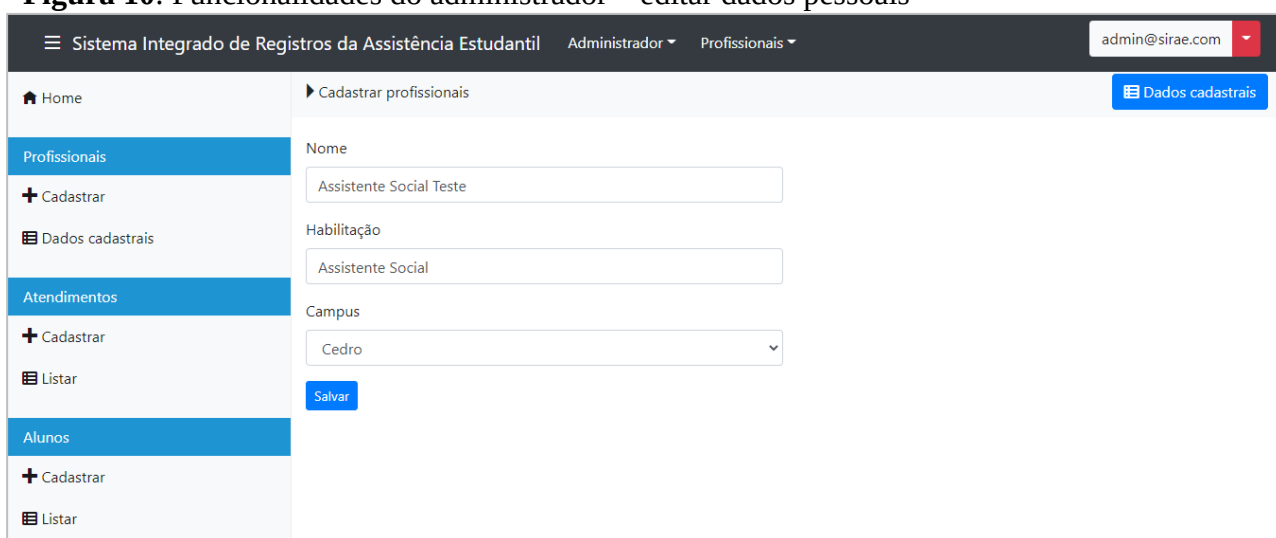
Anterior 1 Próximo

Fonte: Extraído do SIRA E.

Nesta tela, aparece uma lista dos usuários, permitindo ao administrador verificar todos os usuários cadastrados no sistema, e as seguintes informações:

- a) A identificação do usuário: seu *login* de acesso;
- b) Se o cadastro está ativo ou inativo;
- c) O perfil do usuário: se é profissional ou administrador;
- d) Ao clicar no ícone  o administrador pode editar as credenciais do usuário, como perfil e ativar ou desativar o cadastro, a tela que aparecerá é a mesma da (Figura 8). Para finalizar a ação realizada nesse ícone é necessário informar a senha do usuário para confirmar a operação;
- e) Ao clicar no ícone  o administrador pode inserir ou editar os dados pessoais do usuário, como nome completo, habilitação profissional e campus de lotação (Figura 10).

Figura 10: Funcionalidades do administrador – editar dados pessoais



A interface do sistema SIRAE apresenta um menu vertical à esquerda com as seguintes opções: Home, Profissionais, + Cadastros, Dados cadastrais, Atendimentos, + Cadastros, Listar, Alunos, + Cadastros, e Listar. O topo da interface contém o título "Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil" e o perfil do usuário "Administrador" com o e-mail "admin@sirae.com".

A tela principal, intitulada "Cadastrar profissionais", contém o seguinte formulário:

- Nome:** Assistente Social Teste
- Habilitação:** Assistente Social
- Campus:** Cedro (selecionado em um menu suspenso)
- Botão:** Salvar

Um botão "Dados cadastrais" está localizado no canto superior direito da área de conteúdo.

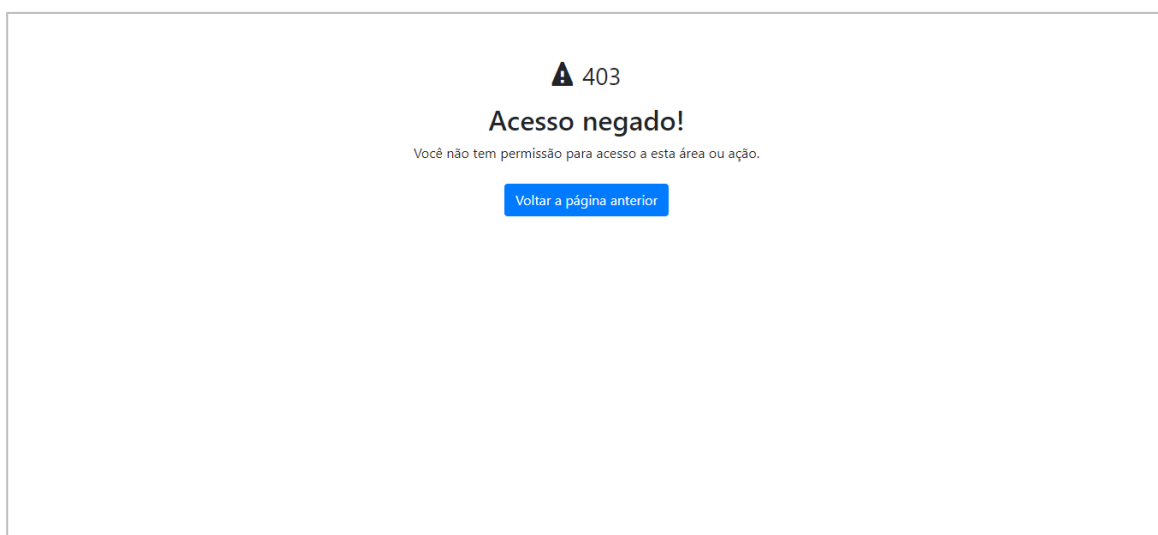
Fonte: Extraído do SIRAE.

O perfil administrador no Menu vertical consegue cadastrar alunos, visualizar a lista de alunos cadastrados, editar e excluir os perfis dos discentes cadastrados.

Importante: Somente é possível excluir o perfil de cadastro do discente se não houver nenhum registro de atendimento vinculado ao perfil do aluno.

No entanto, o administrador não consegue cadastrar atendimento, e não tem acesso a lista de atendimentos realizados (Figura 11).

Figura 11: Mensagem de erro quando o administrador acessa a lista de atendimentos

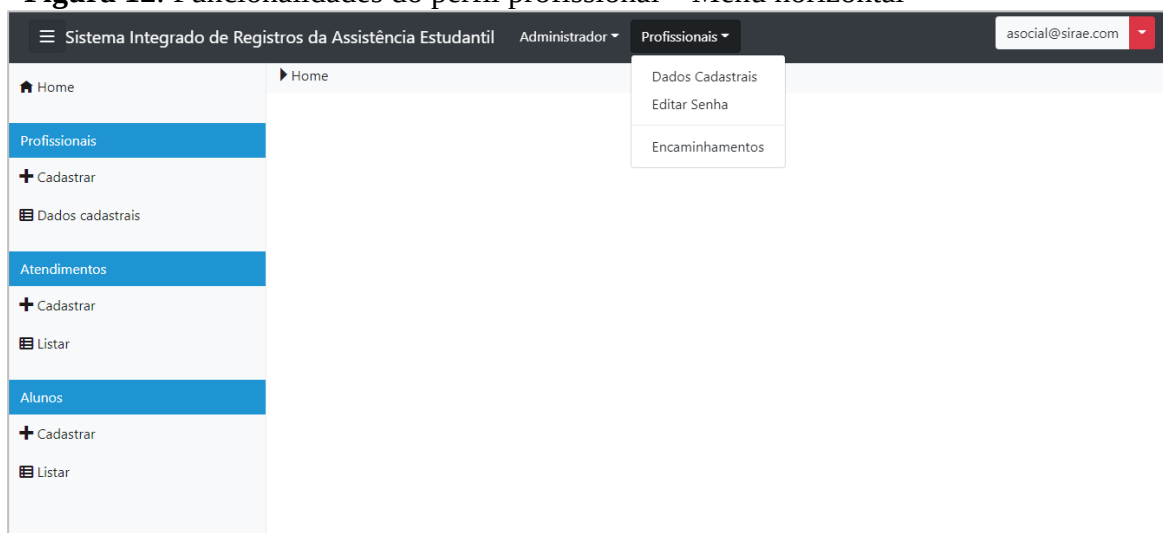


Fonte: Extraído do SIRAE.

3. Funcionalidade do perfil profissional

Ao acessar o sistema com o *login* profissional, o usuário tem acesso as seguintes funcionalidades no Menu horizontal, ao clicar na aba profissional: consegue visualizar e editar os dados cadastrais; alterar a senha e visualizar os atendimentos encaminhados por outros profissionais (Figura 12).

Figura 12: Funcionalidades do perfil profissional – Menu horizontal



Fonte: Extraído do SIRAE.

Ao clicar em **dados cadastrais** aparecerá na tela uma tabela com os seguintes campos (Figura 13):

- a) Nome do profissional,

- b) Sua habilitação;
- c) O campus de lotação;
- d) Ação: em que consta o ícone editar.



Figura 13: Funcionalidades do perfil profissional – dados cadastrais

#	Nome	Habilitação	Campus	Ação
54	Assistente Social Teste	Assistente Social	Cedro	

Fonte: Extraído do SIRAE.

Se clicar no ícone editar exibirá a tela (Figura 10), e o profissional poderá editar seus dados pessoais, caso realize alguma alteração deve clicar em salvar.

Ao clicar em **editar senha** será exibida a seguinte tela e o profissional pode trocar a senha quantas vezes desejar (Figura 14).

Figura 14: Funcionalidades do perfil profissional – editar senha

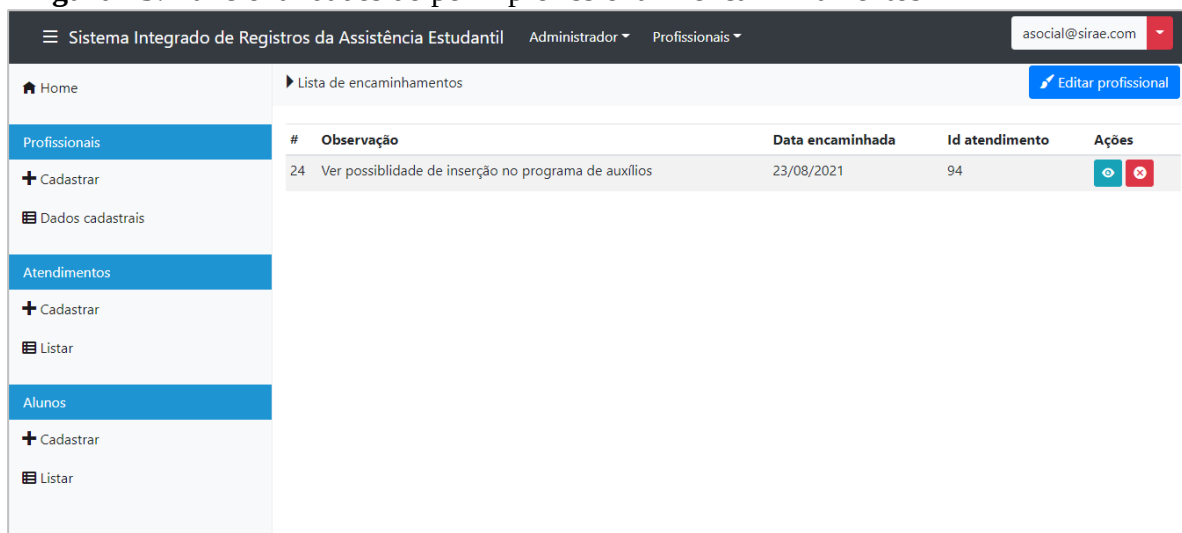
Fonte: Extraído do SIRAE.

Para efetivar a troca da senha o profissional deve:

- a) Inserir a nova senha;
- b) Repetir a nova senha;
- c) Confirmar a senha atual;
- d) E salvar.

Ao clicar em **encaminhamentos** aparecerá todos os encaminhamentos realizados para o profissional (Figura 15).

Figura 15: Funcionalidades do perfil profissional – encaminhamentos



#	Observação	Data encaminhada	Id atendimento	Ações
24	Ver possibilidade de inserção no programa de auxílios	23/08/2021	94	 

Fonte: Extraído do SIRAE.

Na tabela aparecerá os seguintes campos:

- a) Observação realizada pelo profissional que realizou o atendimento;
- b) A data que o encaminhamento foi realizado;
- c) Id do atendimento;
- d) Ação, em que consta dois ícones:



Visualizar: e ao clicar nele é possível visualizar o detalhamento do atendimento, como profissional que realizou o atendimento, nome do aluno, curso, dentre outros (Figura 16).



Excluir: neste ícone é possível excluir o encaminhamento.

Figura 16: Detalhamento do encaminhamento

The screenshot shows the 'Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil' interface. The top navigation bar includes 'Administrador' and 'Profissionais' dropdowns, and a user profile 'asocial@sirae.com'. The left sidebar has a vertical menu with 'Home', 'Profissionais', 'Cadastrar', 'Dados cadastrais', 'Atendimentos', and 'Alunos'. The main content area is titled 'Cadastrar atendimentos' and contains a form with the following fields: 'Profissional' (Pedagogo Teste), 'Aluno' (Aluno Teste 1), 'Curso' (Matemática), 'Demanda' (Encaminhada), 'Parecer' (Discente quer trancar matrícula por dificult.), 'Intervenção' (Encaminhou a demanda para o Serviço Soci), and 'Data' (23/08/2021). A 'Salvar' button is at the bottom of the form. A 'Listar atendimentos' button is in the top right corner.

Fonte: Extraído do SIRAe.

No Menu vertical presente nas figuras já apresentadas, especificando de baixo para cima, o profissional pode cadastrar o aluno, realizar o registro do atendimento e visualizar e editar informações sobre seu perfil.

Na aba **aluno** ao clicar em cadastrar, exibirá uma tela com diversos campos a serem preenchidos com informações do aluno, ao inserir as informações solicitadas e clicar em salvar o cadastro do aluno está concluído (Figura 17 e 18).

Lembramos que para finalizar o cadastro do aluno é obrigatório o preenchimento dos seguintes campos: matrícula, nome, motivo da escolha do curso, telefone e endereço (cidade, logradouro, número, bairro, estado e CEP).

Figura 17: Informações solicitadas no cadastro do aluno

The screenshot shows the 'Cadastrar Alunos' form in the SIRAe system. The top navigation bar and left sidebar are identical to the previous figure. The main content area is titled 'Cadastrar Alunos' and contains a form with the following fields: 'Matrícula' (Informe matrícula), 'Curso' (Curso), 'Motivo' (Qual o motivo de escolha do curso?), 'Nome do aluno' (Nome completo), 'Nome social' (Nome social), 'Sexo' (Selecione...), 'Identidade de gênero' (Identidade de gênero), 'Data de nascimento' (dd/mm/aaaa), 'Etnia' (Selecione...), 'Estado civil' (Selecione...), 'Procedência' (Selecione...), 'Celular' (Digite um número de telefone), 'E-mail' (E-mail), 'Nome da mãe' (Nome da mãe), and 'Nome do pai' (Nome do pai). A 'Listar Alunos' button is in the top right corner.

Fonte: Extraído do SIRAe.

Figura 18: Informações solicitadas no cadastro do aluno (cont...)


Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil | Administrador | Profissionais | asocial@sirae.com

Nome da mãe **Nome do pai**

Responsável **Telefone responsável**

Familiar **Telefone familiar**

Cidade **Logradouro**

Número **Complemento**

Bairro **UF** **Cep**

Salvar

© 2021 DS. Todos os direitos reservados.

Fonte: Extraído do SIRAe.

Importante: Somente é possível realizar o registro do atendimento do discente, depois que ele estiver cadastrado no sistema.

Ainda na aba aluno, ao clicar em **listar** aparecerá uma tabela com a lista dos alunos cadastrados, com as seguintes informações: número de matrícula, nome, curso e os ícones editar e excluir (Figura 19).

Importante: Somente é possível excluir o perfil de cadastro do discente se não houver nenhum registro de atendimento vinculado ao perfil do aluno.

Figura 19: Lista com os alunos cadastrados


Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil | Administrador | Profissionais | asocial@sirae.com

Home | **Profissionais** | **Alunos**

Lista de alunos **+ Cadastrar alunos**

5 resultados por página **Pesquisar**

#	TI	Matrícula	TI	Nome	TI	Curso	TI	Editar	TI	Excluir
34		202110002		Aluno Teste 2		Integrado em Mecânica				
54		202110001		Aluno Teste 1		Matemática				

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros **Anterior** **1** **Próximo**

Fonte: Extraído do SIRAe

Caso seja necessário verificar se o aluno já está cadastrado, é possível realizar a busca no campo **pesquisar** logo acima da tabela com os dados, no canto direito da tela.

Na aba **atendimento**, ao clicar em cadastrar exibirá uma tela para o cadastro do atendimento (Figura 20).

Figura 20: Cadastro dos atendimentos

Fonte: Extraído do SIRAEE

Nesta tela consta os seguintes campos:

- Profissional: este campo já vem preenchido com o nome do profissional logado;
- Aluno: aparecerá uma lista com nome dos alunos cadastrados, basta selecionar;
- Curso: informação também inserida no momento do cadastro do aluno, aparecerá na lista dos cursos, basta selecionar;
- Sigilo: aqui serão inseridas informações que o profissional deseja registrar, mas que outros profissionais não podem visualizar;
- Demanda: há as opções encaminhada ou espontânea;
- Parecer: nesse campo o profissional deve colocar uma informação geral sobre o atendimento, possibilitando aos outros profissionais conhecer minimamente os atendimentos anteriormente realizados ao aluno;
- Intervenção: neste campo também é importante descrever as intervenções realizadas para conhecimento dos outros profissionais que irão atender o aluno;
- Data que foi realizado o atendimento.

Ainda na aba **atendimento**, ao clicar em listar aparecerá uma tabela com a lista dos atendimentos realizados, com os seguintes campos: profissional que realizou o atendimento, nome do aluno, curso, parecer, demanda, intervenção, data e ação (Figura 21).

Figura 21: Lista dos atendimentos realizados

#	Profissional	Aluno	Curso	Parecer	Demanda	Intervenção	Data	Ação
84	Assistente Social Teste	Aluno Teste 2	Integrado em Mecânica	Trancamento de matrícula	Espontânea	Realizou escuta e encaminhou para setor pedagógico e para o psicólogo	23/08/2021	[Edit] [Exclude] [Sigilo] [Encaminhar]
94	Pedagogo Teste	Aluno Teste 1	Matemática	Discente quer trancar matrícula por dificuldades financeiras	Espontânea	Encaminhou a demanda para o Serviço Social	23/08/2021	[Encaminhar]

Fonte: Extraído do SIRAE

No campo ação constam os seguintes ícones:



Editar.



Excluir.



Sigilo.



Encaminhar.

Importante: todos esses ícones aparecem no registro do profissional logado, nos registros de outros profissionais no campo ação somente aparece o ícone encaminhar, ou seja, a única ação que um profissional pode realizar no atendimento de outro é encaminhar, que pode ser para o profissional que realizou o registro ou para um terceiro profissional.

Apresentação das funções dos ícones apresentados acima:

- Editar: é possível editar informações no atendimento realizado;
- Excluir: permite a exclusão do atendimento, no entanto se o atendimento estiver na lista de encaminhados de outro profissional essa ação não é permitida;
- Sigilo: ao clicar nesse ícone você pode visualizar a informação inserida nesse campo, ou caso não tenha inserido nada pode realizar o registro sigiloso, lembrando que deve clicar em salvar para concluir (Figura 22);

Figura 22: Tela do sigilo

Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil

Administrador Profissionais

asocial@sirae.com

Home

Encaminhar atendimentos

Listar Atendimentos

Profissionais

Aluno

Curso

Assistente Social Teste

Aluno Teste 2

Integrado em Mecânica

Sigilo

Informação sigilosa

Salvar

Fonte: Extraído do SIRAE

- d) Encaminhar: ao clicar nesse ícone é possível encaminhar o atendimento para outros profissionais (Figura 23).

Figura 23: Tela de encaminhamento

Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil

Administrador Profissionais

asocial@sirae.com

Home

Efetuar encaminhamento

Listar atendimentos

Profissionais

Alunos

Atendimentos

Profissional

Observação

84

Selecionar

Campo de observações.

Data

dd/mm/aaaa

Encaminhar

Fonte: Extraído do SIRAE

Para finalizar o encaminhamento é preciso preencher as informações solicitadas como: selecionar o profissional que o atendimento será encaminhado, caso considere necessário tem um campo para inserção de alguma observação e deve ser informado a data que o encaminhamento está sendo realizado.

Retornando a Figura 21, logo acima da tabela, no canto esquerdo tem três ícones: profissional, aluno e data. Ao clicar em algum deles é possível realizar o filtro do atendimento pelo nome do profissional, ou do aluno, ou pela data que o registro foi realizado.

Na aba **profissional**, em dados cadastrais é possível visualizar as mesmas informações constantes na Figura 13. E ao clicar em cadastrar será exibida a mesma tela da Figura 10.

Para retornar a tela inicial basta clicar no ícone **home** e para sair do sistema deve clicar na seta vermelha no canto superior direito da tela, ao lado da credencial.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL

Este é um questionário para avaliação e validação do produto educacional, que consiste em um software web intitulado "Sistema Integrado de Registros da Assistência Estudantil", e é parte dos requisitos do Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica - PROFEPT, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE.

Agradecemos antecipadamente a participação.

1. E-mail *
2. Cargo/função ocupada
3. O layout do sistema está adequado:
 - a) concordo totalmente
 - b) concordo
 - c) sem opinião
 - d) discordo
 - e) discordo totalmente
4. A interface está intuitiva:
 - a) concordo totalmente
 - b) concordo
 - c) sem opinião
 - d) discordo
 - e) discordo totalmente
5. A ferramenta facilita o registro dos atendimentos pela equipe multidisciplinar:
 - a) concordo totalmente
 - b) concordo
 - c) sem opinião
 - d) discordo
 - e) discordo totalmente
6. A ferramenta permite uma melhor sistematização dos registros dos atendimentos:
 - a) concordo totalmente
 - b) concordo
 - c) sem opinião
 - d) discordo

e) discordo totalmente

7. A utilização da ferramenta subsidia a elaboração de relatórios consolidados sobre o público atendido:

a) concordo totalmente

b) concordo

c) sem opinião

d) discordo

e) discordo totalmente

8. A utilização da ferramenta facilita a construção de indicadores para a política de assistência estudantil:

a) concordo totalmente

b) concordo

c) sem opinião

d) discordo

e) discordo totalmente

9. A utilização da ferramenta proporciona a integração entre os serviços da assistência estudantil:

a) concordo totalmente

b) concordo

c) sem opinião

d) discordo

e) discordo totalmente

10. A ferramenta permite o acompanhamento do estudante na assistência estudantil:

a) concordo totalmente

b) concordo

c) sem opinião

d) discordo

e) discordo totalmente

11. A ferramenta permite o monitoramento dos serviços de assistência estudantil de forma qualitativa:

a) concordo totalmente

b) concordo

c) sem opinião

- d) discordo
- e) discordo totalmente

12. A ferramenta pode subsidiar o planejamento das ações da política de assistência estudantil:

- a) concordo totalmente
- b) concordo
- c) sem opinião
- d) discordo
- e) discordo totalmente

13. Considerações:

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA A COLETA DOS DADOS

Pesquisa sobre as formas de registros e de monitoramento da Política de Assistência Estudantil no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)

Você está sendo convidado (a) a participar desta pesquisa que tem como objetivo principal, investigar como ocorre as formas de registros dos atendimentos e o monitoramento da Política de Assistência Estudantil no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará e propor um sistema de registro de informações e dados integrados que venha contribuir com a melhoria do trabalho realizado. Esta pesquisa integra os estudos do Mestrado Profissional do Programa de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica - PROFEPT.

Declaramos para os devidos fins que os resultados da pesquisa serão tornados públicos, mas a identidade dos entrevistados será preservada. Todas as informações aqui fornecidas serão utilizadas para uso exclusivo em pesquisa. Ao preencher o questionário você estará aceitando contribuir com reflexões que podem culminar em melhorias da política de assistência estudantil

E-mail:

A - Perfil Básico do Entrevistado

1. Idade:

2. Sexo

a) masculino

b) feminino

3. Campus em exercício:

a) Cedro

b) Crato

c) Fortaleza

d) Iguatu

e) Juazeiro do Norte

4. Departamento ou Coordenação que está vinculado:

5. Cargo:

a) assistente social

b) enfermeiro(a)

c) médico(a)

d) nutricionista

- e) odontólogo(a)
 - f) pedagogo(a)
 - g) psicólogo(a)
 - h) técnico em assuntos educacionais
6. Quantos anos está atuando nesse cargo:
7. Possui cargo de direção ou função gratificada:

a) sim

b) não

8. Caso responda "sim" informar o cargo ou função e o tempo que está no cargo ou função?

B – Sobre os Registros dos Atendimentos Realizados

1. Você consegue realizar registros de todos os atendimentos que realiza:

a) sim, consigo registrar todos os atendimentos

b) sim, registro alguns atendimentos

c) não realizo registros

2. Os registros são realizados por meio:

a) físico (papéis, livros)

b) virtual (programa, sistema, arquivo *on-line*)

c) físico e virtual

d) não realizo registro dos atendimentos

3. Qual a forma que realiza os registros de atendimentos. (Múltipla escolha):

a) prontuário

b) ofício

c) anotações pontuais

d) planilha do excel

e) sistema específico desenvolvido pelo meu campus

f) não realizo registros dos atendimentos

g) outro:

4. A forma como realiza os registros dos atendimentos, possibilita que você acesse-os de forma sistematizada:

a) sim

b) não

c) em parte

5. A forma como realiza os registros dos atendimentos possibilita a emissão de relatórios consolidados:

a) sim

b) não

6. É possível construir indicadores das demandas dos discentes a partir dos registros que realiza:

a) sim

b) não

c) as vezes

d) não sei o que são indicadores

7. Na sua concepção a forma como realiza os registros possibilita que outros profissionais da equipe multidisciplinar acessem as informações não sigilosas para intervenções de forma fácil e rápida? (Conforme Resolução nº 24/2015 compõem a equipe multidisciplinar da assistência estudantil: assistente social, educador físico, enfermeiro, médico, nutricionista, odontólogo, pedagogo, psicólogo, assistente de aluno e técnico em assuntos educacionais):

a) sim

b) não

c) as vezes

8. Há integração entre os atendimentos e as intervenções multiprofissionais no âmbito da equipe multiprofissional da assistência estudantil do seu campus de atuação?

a) sim, há integração

b) não há integração

c) há parcialmente integração em alguns atendimentos

9. Caso responda "não há integração" ou "há parcialmente integração em alguns atendimentos", explicitar os motivos que acredita dificultar a integração entre os profissionais nos atendimentos:

10. De 0 a 10, sendo 10 a pontuação máxima, como você avalia que um sistema integrado de dados facilitaria os registros dos profissionais da equipe multidisciplinar responsável pelo atendimento da assistência estudantil, possibilitando um atendimento integrado aos discentes:

a) 0

b) 1

c) 2

d) 3

e) 4

- f) 5
- g) 6
- h) 7
- i) 8
- j) 9
- k) 10

11. No seu âmbito de atuação profissional quais informações considera necessária constar ao elaborar um sistema de registro de dados integrados. (Elencar aqui todos os elementos que considera pertinente constar ao realizar o registro de um atendimento discente):

C – Sobre o planejamento, monitoramento e avaliação da Política de Assistência Estudantil do IFCE

1. Você consegue identificar os instrumentos e/ou ferramentas de monitoramento da Política de Assistência Estudantil no IFCE:

- a) sim
- b) não

2. Se "sim", descreva os instrumentos e/ou ferramentas utilizados:

3. No seu campus ocorre o monitoramento das ações, programas, projetos e serviços da Assistência Estudantil:

- a) sim
- b) não
- c) parcialmente

4. Descreva como ocorre o monitoramento. (Responder apenas se marcou "sim" ou "parcialmente" na pergunta anterior):

5. Caso marque "não" na pergunta 3, explicita as dificuldades que visualiza para a não realização do monitoramento:

6. De 0 a 10, sendo 10 a pontuação máxima, como você avalia que um sistema de registro de dados integrados subsidiaria o monitoramento da Política de Assistência Estudantil do IFCE:

- a) 0
- b) 1
- c) 2
- d) 3
- e) 4
- f) 5

g) 6

h) 7

i) 8

j) 9

k) 10

7. Considerações relativas ao objeto da pesquisa que avalie pertinente: