



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA**

**POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFAM:  
UMA ANÁLISE DOS PROCESSOS DO PROGRAMA  
SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL E UMA PROPOSTA DE PLANO  
DE AÇÃO PARA O ACOMPANHAMENTO DISCENTE**

**FRANCICLÉIA DA SILVA MEDEIROS**

*Sob orientação da Professora*

**Dr<sup>a</sup> Juliana Baptista dos Santos França**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre**, no Curso de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ.

Seropédica, RJ  
Junho de 2024

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M488p Medeiros, Francicléia da Silva, 1983-  
POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFAM: UMA  
ANÁLISE DOS PROCESSOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL  
ESTUDANTIL E UMA PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO PARA O  
ACOMPANHAMENTO DISCENTE / Francicléia da Silva  
Medeiros. - Rio de Janeiro, 2024.  
116 f.

Orientadora: Juliana Baptista dos Santos França.  
Dissertação(Mestrado). -- Universidade Federal Rural  
do Rio de Janeiro, MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E  
ESTRATÉGIA, 2024.

1. Assistência Estudantil. 2. Processos. 3.  
Eficiência Acadêmica . 4. Gestão e Estratégia. 5.  
Diretrizes. I. França, Juliana Baptista dos Santos,  
1983-, orient. II Universidade Federal Rural do Rio  
de Janeiro. MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E  
ESTRATÉGIA III. Título.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA**

**FRANCICLEIA DA SILVA MEDEIROS**

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre(a), no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia, Área de Concentração em Gestão e Estratégia.

DISSERTAÇÃO APROVADA EM 14/06/2024.

Prof(a). Dr(a). Juliana Baptista dos Santos França  
Presidente da Banca/Orientador(a)  
Membro Interno  
UFRRJ

Prof(a). Dr(a). Sandro Luis Freire de Castro Silva  
Membro Interno  
UFRRJ

Documento assinado digitalmente  
 TEREZINHA DE JESUS REIS VILAS BOAS  
Data: 02/07/2024 13:13:29-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof(a). Dr(a). Terezinha de Jesus Reis Vilas Boas  
Membro Externo  
IFAM



**TERMO Nº 465/2024 - PPGE (12.28.01.00.00.00.05)**

*(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)*

*(Assinado digitalmente em 03/07/2024 05:48 )*  
JULIANA BAPTISTA DOS SANTOS FRANÇA  
ASSINANTE EXTERNO  
CPF: ###.###.397-##

*(Assinado digitalmente em 09/07/2024 11:13 )*  
SANDRO LUÍS FREIRE DE CASTRO SILVA  
ASSINANTE EXTERNO  
CPF: ###.###.807-##

Visualize o documento original em <https://sipac.ufrrj.br/documentos/> informando seu número: 465, ano: 2024, tipo: **TERMO**, data de emissão: 02/07/2024 e o código de verificação: **ddbe8f874e**

*À minha amada avó Francisca Bento da Silva (In memoriam),  
que deixou um legado de força, retidão, generosidade, amor  
e fé. Gratidão eterna!*

## AGRADECIMENTOS

Início agradecendo imensamente a Deus, o autor da minha vida, que me conduziu nessa jornada com êxito, que antes do meu nascimento já havia me planejado para um futuro brilhante da manifestação do Seu amor no ato de servir através do conhecimento.

À minha amada família em sua totalidade que incentivaram e apoiaram meu propósito acadêmico em suas intercessões e acolhimentos.

À minha orientadora Professora Dr<sup>a</sup>. Juliana Baptista dos Santos França, que viu em me pontencial pesquisadora e encorajou-me a enveredar pelos caminhos do mestrado, acompanhando-me com suas orientações e direcionamentos nessa jornada.

Aos professores do PPGE/UFRRJ, pelo conhecimento compartilhado no caminho.  
Aos professores Dr. Sandro Luís Freire de Castro Silva e Dra. Terezinha de Jesus Reis Vilas Boas pelo aceite da banca de qualificação e defesa, suas considerações foram de suma importancia para o desenvolvimento da minha dissertação.

Ao Diretor Geral do IFAM Campus Presidente Figueiredo, prof. Dr. Jackson Pantoja Lima pela autorização do meu afastamento para capacitação scricto sensu, pelo incentivo e apoio junto ao DEPE e DAP do Campus à minha jornada acadêmica.

A todos os servidores, estudantes e colaboradores do Campus pela força.  
À CAE e toda equipe multiprofissional e pedagógica do Campus pelo companherismo.

Aos colegas Assistentes Sociais do IFAM pela parceria.

À Coordenação do Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia, pelo apoio efetivo durante o percurso de minha pesquisa.

Aos meus pais Álvaro Medeiros Tecnólogo em Produção Pesqueira e minha mãe Pedagoga Francilene Bento, que com exemplo acadêmico e caráter de vida são minhas maiores referências.

Ao meu filho Leandro Fábrison, meu maior incentivador a trilhar com maestria a vida acadêmica.

Ao meu esposo Rosivaldo Nascimento pela grande parceria e apoio incondicional nessa jornada.

Aos meus amigos que estiveram lado a lado torcendo para que esse dia chegasse.

Aos sujeitos participantes da pesquisa, por trilharem comigo esse caminho.

Aos meus colegas de Mestrado, pelo apoio e estímulos recebidos.

E a todos que direta ou indiretamente colaboraram com a concretização da minha formação de mestrado, meus cordiais agradecimentos.

*“A função da educação é ensinar a pensar intensamente e pensar criticamente. Inteligência mais caráter: esse é o objetivo da verdadeira educação”. Martin Luther King Jr.*

## RESUMO

MEDEIROS, Francicléia da Silva. **Política de Assistência Estudantil no IFAM: Uma análise dos processos do Programa Socioassistencial Estudantil e uma proposta de plano de ação para o acompanhamento discente.** Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia). Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2024.

**Objetivo:** Essa dissertação apresenta como objetivo principal analisar os processos de gestão do Programa Socioassistencial da Assistência Estudantil e propor a implantação de diretrizes para o acompanhamento discente do IFAM Campus Presidente Figueiredo - CPRF, com o foco na melhoria da eficiência acadêmica.

**Metodologia:** Como metodologia foi utilizada uma abordagem qualitativa de natureza aplicada, com enfoque na pesquisa exploratória, tendo como método de investigação o estudo de caso. Para a coleta de dados foi realizada entrevista em profundidade, os sujeitos entrevistados foram os discentes beneficiários do Programa Socioassistencial Estudantil dos anos letivos 2022 do IFAM Campus Presidente Figueiredo, e como instrumento de investigação aplicou-se questionário perguntas semiestruturadas eletronicamente. Para a análise dos resultados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011), visando conhecer a realidade dos sujeitos como contribuição do desenvolvimento eficiente dos mesmos, conjuntamente, com a técnica de análise temática, permitindo uma interpretação mais profunda do fenômeno em estudo. Diante deste estudo, dedicou-se em analisar os processos existentes, para modelar, por meio da linguagem BPMN (*TO BE*), referente à gestão da Assistência Estudantil, apresentando suas principais etapas e definindo diretrizes para o acompanhamento discente, a fim de contribuir com a melhoria da eficiência acadêmica.

**Limitações para aplicabilidade:** Na aplicabilidade, as limitações remetem a ausência de modelos de processos de negócios no IFAM Campus Presidente Figueiredo, bem como, poucas pesquisas aplicadas à gestão e estratégia na área educacional.

**Aplicabilidade do trabalho na organização estudada ou no setor econômico:** Os resultados deste estudo impactam tanto no Campus Presidente Figueiredo do IFAM, quanto em outras unidades dos Campi do IFAM. Por meio de um relatório técnico conclusivo com diretrizes para o acompanhamento discente e modelagem de processos de negócios para melhorar a gestão estratégica da Assistência Estudantil, contribuindo com o fluxo de tratamento das demandas, para melhoria da eficiência acadêmica.

**Contribuições práticas para a sociedade:** No âmbito prático, esta pesquisa oferece insights para o aprimoramento do plano estratégico do IFAM, promovendo uma abordagem mais eficiente no tratamento das demandas da Assistência Estudantil para melhor resultado da eficiência acadêmica.

**Contribuições teóricas para a sociedade:** No âmbito teórico, fundamenta-se por enriquecer o entendimento da gestão estratégica a partir do conhecimento da pesquisa, sobre os fatores apresentados que influenciam no rendimento escolar, e estratégias de ações para melhoria acadêmica.

**Originalidade:** A originalidade deste trabalho baseia-se a partir da análise aprofundada adquirida, a proposição de novos procedimentos para gestão estratégica da Política de Assistência Estudantil por meio da construção do modelo de processo de negócio do setor de assistência estudantil atualizado (TO-BE).

**Palavras-Chave:** Assistência Estudantil; Processos; Discente; Diretrizes; Eficiência Acadêmica.

## ABSTRACT

MEDEIROS, Francicléia da Silva. **Student Assistance Policy at IFAM: An analysis of the processes of the Student Social Assistance Program and a proposal for an action plan for student monitoring.** Dissertation (Master's in Management and Strategy). Institute of Applied Social Sciences, Federal Rural University of Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2024.

**Objective:** This dissertation's main objective is to analyze the management processes of the Student Assistance Social Assistance Program and propose the implementation of guidelines for student monitoring at IFAM Campus Presidente Figueiredo - CPRF, with a focus on improving academic efficiency.

**Methodology:** As a methodology, a qualitative approach of an applied nature was used, focusing on exploratory research, using the case study as an investigation method. For data collection, an in-depth interview was carried out, the subjects interviewed were the students who benefited from the Student Socioassistance Program for the 2022 academic year of the IFAM Campus Presidente Figueiredo, and as an investigation instrument an electronically semi-structured questionnaire was applied. To analyze the results, the content analysis technique of Bardin (2011) was used.

, aiming to understand the reality of the subjects as a contribution to their efficient development, together with the thematic analysis technique, allowing a deeper interpretation of the phenomenon under study. In view of this study, we dedicated ourselves to analyzing the existing processes, to model, through the BPMN language (TO BE), regarding the management of Student Assistance, presenting its main stages and defining guidelines for student monitoring, in order to contribute to improving academic efficiency.

**Limitations for applicability:** In terms of applicability, the limitations refer to the absence of business process models at IFAM Campus Presidente Figueiredo, as well as little research applied to management and strategy in the educational area.

**Applicability of the work in the studied organization or in the economic sector:**

The results of this study impact both the Presidente Figueiredo Campus of IFAM and other units on the IFAM Campuses. Through a conclusive technical report with guidelines for student monitoring and modeling of business processes to improve the strategic management of Student Assistance, contributing to the flow of treatment of demands, to improve academic efficiency.

**Practical contributions to society:** In practical terms, this research offers insights for improving IFAM's strategic plan, promoting a more efficient approach in dealing with Student Assistance demands for better results in academic efficiency.

**Theoretical contributions to society:** In the theoretical scope, it is based on enrich the understanding of strategic management based on research knowledge, on the factors presented that influence school performance, and action strategies for academic improvement.

**Originality:** The originality of this work is based on the in-depth analysis acquired, the proposition of new procedures for strategic management of the Student Assistance Policy through the construction of the updated student assistance sector business process model (TO-BE) .

**Keywords:** Student Assistance; Law Suit; Student; Guidelines; Academic Efficiency.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Percentual de Benefícios da AE 2022 CPRF.....	18
<b>Figura 2:</b> Conceito de As Is/ To Be nas fases do BPM.....	32
<b>Figura 3:</b> Processo As Is da Assistência Estudantil IFAM/CPRF.....	35
<b>Figura 4:</b> Metodologia da Pesquisa .....	36
<b>Figura 5:</b> Etapas de Análise de Conteúdo .....	42
<b>Figura 6:</b> Percentual dos cursos integrados dos Discentes contemplados pela AS.....	42
<b>Figura 7:</b> Percentual Benefício Bolsa Família.....	43
<b>Figura 8:</b> Acesso à Internet como ferramenta educacional .....	44
<b>Figura 9:</b> Acesso a Equipamentos tecnológicos .....	44
<b>Figura 10:</b> Percentual de Discentes em Situação de Dependência de Disciplina.....	45
<b>Figura 11:</b> Influência da Carga Horária.....	46
<b>Figura 12:</b> Percepção acerca de déficit de aprendizagem .....	46
<b>Figura 13:</b> Fator influência identificação do curso .....	47
<b>Figura 14:</b> Fator influência Ambiente favorável ao estudo.....	47
<b>Figura 15:</b> Grau de dificuldade em Disciplinas.....	48
<b>Figura 16:</b> Fator influência saúde física .....	48
<b>Figura 17:</b> Fator influência problemas de saúde emocional.....	49
<b>Figura 18:</b> Percepção de problemas psicológicos .....	49
<b>Figura 19:</b> Fator contribuição busca de apoio psicológico.....	50
<b>Figura 20:</b> Fator influência problemas no contexto familiar.....	50
<b>Figura 21:</b> Fator problemática fenômeno Bullying na escola .....	51
<b>Figura 22:</b> Fator influência efeitos da pandemia.....	51
<b>Figura 23:</b> Percentual de apoio escolar por meio de monitores .....	52
<b>Figura 24:</b> Análise de busca por atendimento docente.....	52
<b>Figura 25:</b> Fator acesso ao atendimento individual com Docente .....	53
<b>Figura 26:</b> Análise de acompanhamento pedagógico.....	53
<b>Figura 27:</b> Análise de busca de atendimento multiprofissional .....	54
<b>Figura 28:</b> Análise de atendimento multiprofissional .....	54
<b>Figura 29:</b> Fator correlação de monitores com eficiência acadêmica .....	55
<b>Figura 30:</b> Fator contribuição atividade física e esportiva .....	55
<b>Figura 31:</b> Fator contribuição projeto Reforço Escolar.....	56
<b>Figura 32:</b> Fator influência índice de reprovação em disciplinas.....	56
<b>Figura 33:</b> Índice de reprovação em modalidades de disciplinas.....	57
<b>Figura 34:</b> Fator contribuição implantação de diretrizes para o acompanhamento discente ....	57
<b>Figura 35:</b> Diagrama do Processo PAES (TO BE) .....	61

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Tripé da Identidade Institucional do IFAM .....	16
<b>Quadro 2:</b> Cursos Presenciais Ofertados pelo CPRF atualmente .....	17
<b>Quadro 3:</b> Artigos mais relevantes da Assistência Estudantil .....	26
<b>Quadro 4:</b> Principais autores sobre Processos de Gestão.....	27
<b>Quadro 5:</b> Áreas de Conhecimento do BPM.....	31
<b>Quadro 6:</b> Etapas Processo de Negócios.....	32
<b>Quadro 7:</b> Categorias da estrutura do Questionário .....	39
<b>Quadro 8:</b> Grandes áreas que causam Retenção no Curso ou Dependência em Disciplina....	59
<b>Quadro 9:</b> Produto Técnico .....	60

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Índice de Eficiência Acadêmica do IFAM/CPRF 2021/2022 .....	18
<b>Tabela 2:</b> Fatores de categorização dificuldades de aprendizado.....	58
<b>Tabela 3:</b> Fatores de categorização de alunos que moram na zona rural .....	58
<b>Tabela 4:</b> Fatores de categorização problemas psicológicos decorrentes do cotidiano escolar .....	59

## LISTA DE ABREVIATURAS

<b>AE</b>	Assistência Estudantil
<b>BPM</b>	<i>Business Process Management</i>
<b>CAE</b>	Coordenação de Assistência ao Educando
<b>CEP</b>	Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
<b>CPRF</b>	Campus Presidente Figueiredo
<b>CRA</b>	Coordenação de Registros Acadêmicos
<b>DAP</b>	Departamento de Administração e Planejamento
<b>DEPE</b>	Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão
<b>IFAM</b>	Instituto Federal do Amazonas
<b>PAES</b>	Política de Assistência Estudantil
<b>PDI</b>	Plano de Desenvolvimento Institucional
<b>PNAES</b>	Programa Nacional de Assistência Estudantil
<b>SIPAC</b>	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
<b>SIGAA</b>	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
<b>TCLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>1.2 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR E DA ORGANIZAÇÃO COM DADOS QUE DIMENSIONAM A SITUAÇÃO - PROBLEMA</b>	<b>16</b>
<b>1.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL</b>	<b>18</b>
<b>1.4 PERGUNTA DE PESQUISA COM FORMULAÇÃO DE UMA QUESTÃO CENTRAL A SER DESVENDADA</b>	<b>19</b>
<b>1.5 OBJETIVOS</b>	<b>19</b>
<b>1.5.1 OBJETIVO GERAL</b>	<b>19</b>
<b>1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>19</b>
<b>1.6 JUSTIFICATIVA</b>	<b>19</b>
<b>1.7 RELEVÂNCIA</b>	<b>23</b>
<b>1.9 VIABILIDADE</b>	<b>23</b>
<b>1.10 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA</b>	<b>24</b>
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b>	<b>25</b>
<b>2.1 PRINCIPAIS ESTUDOS NA ATUALIDADE</b>	<b>25</b>
<b>2.2 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PLANEJAMENTO NO PROCESSO DE MONITORAMENTO DO DESEMPENHO ACADÊMICO</b>	<b>28</b>
<b>2.2.1 PROCESSOS E INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>29</b>
<b>2.3 FASES DE IMPLANTAÇÃO DE BPM</b>	<b>30</b>
<b>3 PERCURSSO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>
<b>3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA, SUA ABORDAGEM EPISTEMOLÓGICA E METODOLÓGICA</b>	<b>33</b>
<b>3.2 SUJEITOS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO</b>	<b>37</b>
<b>3.3 COLETA/GERAÇÃO DE DADOS</b>	<b>37</b>
<b>3.4 ANÁLISE DE DADOS COLETADOS/GERADOS</b>	<b>37</b>
<b>3.5 LIMITAÇÃO DO MÉTODO E DA PESQUISA</b>	<b>38</b>
<b>3.6 APLICAÇÃO DA PESQUISA</b>	<b>38</b>
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>4.1 RESULTADOS DO PERFIL DE ALUNOS CONTEMPLADOS PELA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL IFAM/CPRF</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1 ANÁLISE DE CONTEÚDO DO RESULTADO DAS PERGUNTAS FECHADAS</b>	<b>41</b>
<b>4.1.2 ANÁLISE DE CONTEÚDO DO RESULTADO DAS PERGUNTAS ABERTAS</b>	<b>57</b>
<b>5 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO E PRÁTICO</b>	<b>59</b>
<b>5 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO E PRÁTICO</b>	<b>69</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>70</b>
<b>7 REFERÊNCIAS</b>	<b>72</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>114</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

O primeiro capítulo dessa dissertação intitulada “Política de Assistência Estudantil no IFAM: uma análise dos processos do Programa Socioassistencial Estudantil e uma proposta de plano de ação para o Acompanhamento Discente”, apresenta a contextualização do tema, compondo caracterização e organização do setor que dimensiona a problemática, com abordagens que caracterizam o objeto de estudo, bem como, a apresentação dos principais elementos, que norteiam o estudo e sua propositura.

### **1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO**

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, foram criados no ano de 2008 por meio da Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, tendo como base a Rede Federal de Educação os quais, surgiu o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM). O Governo promoveu, dessa forma, ações no sentido de oferecer ao país condições favoráveis à formação e qualificação profissional nos diversos níveis e modalidades de ensino. Que de acordo com o Art. 6º dessa referida Lei, têm por finalidades e características:

- I - ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional;
- II - desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais;
- III - promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infra-estrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão;
- IV - orientar sua oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação do Instituto Federal;
- V - constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica;

VI - qualificar-se como centro de referência no apoio à oferta do ensino de ciências nas instituições públicas de ensino, oferecendo capacitação técnica e atualização pedagógica aos docentes das redes públicas de ensino;

VII - desenvolver programas de extensão e de divulgação científica e tecnológica;

VIII- realizar e estimular a pesquisa aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico;

IX - promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), compõe atualmente quatorze campi, incluindo ainda três campus avançado, levando assim, educação profissional tecnológica as mesorregiões do Estado do Amazonas, dentre eles o Campus Presidente Figueiredo.

De acordo com o seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2019-2023, descreve que a sua identidade institucional é a expressão que imprime caráter e traduz o que se considera ideal para a instituição, representada nos conceitos de missão, visão e valores, onde missão define a razão da existência; visão a situação desejável para o futuro; e os valores constituem a base de tudo o que se acredita como certo e adequado.

**Quadro 1:** Tripé da Identidade Institucional do IFAM

MISSÃO	Promover com excelência a Educação, Ciência e Tecnologia para o desenvolvimento sustentável da Amazônia.
VISÃO	Consolidar o IFAM como referência nacional em Educação, Ciência e Tecnologia.
VALORES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessibilidade e inclusão social</li> <li>2. Valorização das pessoas</li> <li>3. Cidadania e justiça social</li> <li>4. Ética e transparência</li> <li>5. Excelência na gestão educacional</li> <li>6. Gestão democrática participativa</li> <li>7. Inovação e empreendedorismo</li> <li>8. Respeito à diversidade</li> <li>9. Responsabilidade socioambiental</li> <li>10. Solidariedade</li> </ol>

Fonte: Elaborado pela autora com base das informações do PDI/IFAM 2019-2023.

O Campus Presidente Figueiredo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, inaugurado no dia 17 de abril de 2010, localizado na sede do município de presidente Figueiredo, distante 107 quilômetros da capital do Amazonas,

pertencente à região metropolitana de Manaus, com uma população de 30.668 habitantes, segundo dados do IBGE (2022). integra o programa de expansão da rede federal de educação profissional e tecnológica na região norte do país. Os objetivos do plano de expansão preveem a ampliação dos espaços de formação profissional e a elevação do nível de escolaridade de um número, cada vez maior, de jovens e adultos.

**Quadro 2:** Cursos Presenciais Ofertados pelo CPRF atualmente

EIXO TECNOLÓGICO	CURSO	MODALIDADE
Gestão de Negócios	Técnico Nível Médio em Administração	Integrado e Subsequente
Recursos Naturais	Técnico Nível Médio em Agropecuária	Integrado
Informação e Comunicação	Técnico Nível Médio em Desenvolvimento de Sistemas	Integrado
Controle e Processos Industriais	Técnico Nível Médio em Eletromecânica	Integrado e Subsequente
Recursos Naturais	Engenharia em Aquicultura	Graduação

Fonte: Elaborado pela própria autora, com base na pesquisa documental.

## 1.2 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR E DA ORGANIZAÇÃO COM DADOS QUE DIMENSIONAM A SITUAÇÃO – PROBLEMA

A Assistência Estudantil é uma política educacional criada pelo Decreto 7.234, de 19 de julho de 2010, que dispõe do Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, executado no âmbito do Ministério da Educação. Com base no PNAES, foi constituída a Política de Assistência Estudantil do IFAM, que no Programa Socioassistencial Estudantil busca executar sua finalidade de assegurar a permanência e o êxito de estudantes, por meio de benefícios socioassistenciais.

A Política de Assistência estudantil do IFAM – PAES, fundamentada pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, é executada nos Campi do IFAM, por meio do Programa Socioassistencial Estudantil, visando a permanência e o êxito dos estudantes.

As políticas brasileiras devem apresentar a sociedade gestão de indicadores, isto posto, na educação, Moraes *et al* (2018) aponta que no tocante às preocupações mais estritamente pedagógicas, as produções estatísticas podem auxiliar as instituições que compõem a Rede na tarefa de analisar seus processos escolares, construindo conhecimento, por exemplo, a respeito da qualidade educacional dos cursos e de seus graus de inclusão social. Pode, ainda, de maneira objetiva, mensurar as taxas de evasão escolar, variável historicamente crítica na Rede Federal.

Iniciada em 2017 pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (Setec/MEC), a Plataforma Nilo Peçanha (PNP), que destina-se à coleta, tratamento e publicização de dados oficiais da Rede Federal de Educação Profissional,

Científica e Tecnológica (Rede Federal), apresentou o índice de 46,2% de eficiência acadêmica do IFAM Campus Presidente Figueiredo, no ano letivo de 2022, ou seja, os níveis de conclusão de ciclo não chegaram nem a 50% de indicadores de eficiência, vale destacar que no comparativo com o ano letivo 2021, não houve progressão e sim redução conforme tabela a seguir:

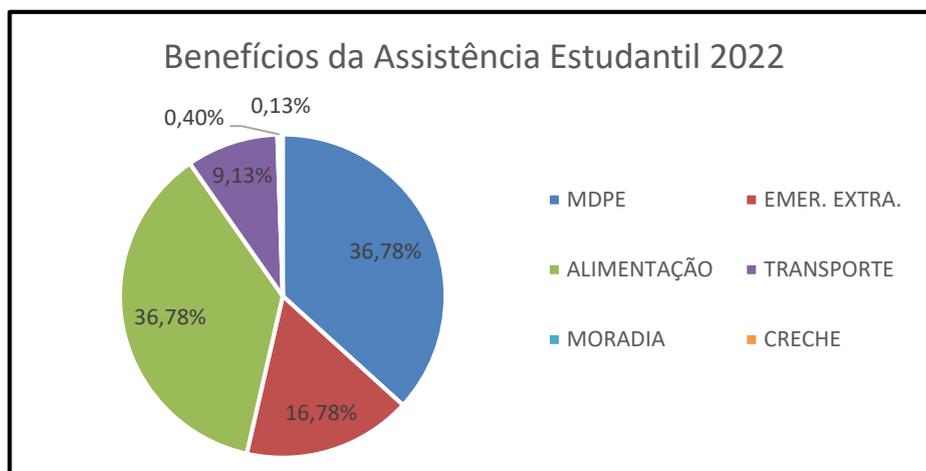
**Tabela 1:** Índice de Eficiência Acadêmica do IFAM/CPRF 2021/2022

ANO LETIVO	2021	2022
EFICIÊNCIA ACADÊMICA	48,80%	46,19%
TAXA DE EVASÃO	9,68%	16,77%
CONCLUSÃO CICLO	43,95%	41,94%
EVASÃO CICLO	46,19%	48,85%
RETENÇÃO CICLO	9,87%	9,22%

Fonte: Plataforma Nilo Peçanha

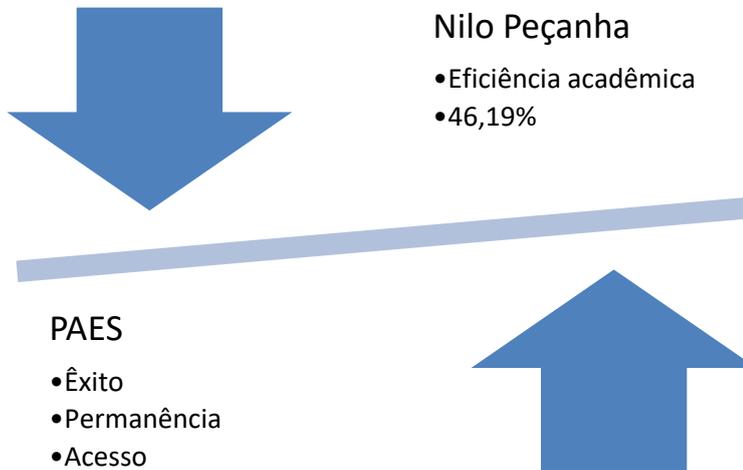
Provocando reflexões acerca da eficiência acadêmica que não tem alcançado um nível de satisfação da finalidade da Assistência Estudantil, que visa a permanência e o êxito dos estudantes, mesmo sendo beneficiários da referida política educacional. Nesse contexto, observou-se a necessidade de pesquisar os fatores que implicam na sistematização dos processos de gestão estratégica da PAES para o alcance da eficiência acadêmica dos alunos beneficiários no Programa Socioassistencial Estudantil, executada pelo Campus Presidente Figueiredo.

**Figura 1:** Percentual de Benefícios da AE 2022 CPRF



Fonte: Elaborado pela própria autora, com base da pesquisa documental.

**Figura 2:** Medição Eficiência Acadêmica



Fonte: Elaboração própria com base nos dados documentais.

A figura 2 em destaque, aponta uma fragilidade no equilíbrio dos dados entre a Assistência Estudantil e a Plataforma Nilo Peçanha, referente à eficiência acadêmica. Diante desse cenário, este estudo se propôs uma modelagem de processo *TO BE*, para otimização os fluxos de trabalho, elecando os procedimentos para o acompanhamento discente, com enfoque na melhoria da eficiência acadêmica.

Dessa forma, este estudo desenvolveu dois produtos tecnológicos: Plano de Ação para o Acompanhamento Discente e Modelagem de Gestão de Processos de Negócio *TO BE*. Estes produtos tecnológicos visam, respectivamente, contribuir com a melhoria da eficiência acadêmica.

### 1.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL

As ações da Política de Assistência Estudantil são desenvolvidas pelo Programa Socioassistencial Estudantil. Esse programa social é destinado a todos os discentes com renda *per capita* mensal de até um salário mínimo e meio, prioritariamente aos que se encontram em situação de vulnerabilidade social, que estejam matriculados e com frequência regular nos cursos ofertados pelo IFAM em todos os níveis e modalidades de ensino, conforme o que estabelece a PAES/IFAM. A execução do programa é realizado através de edital com o objetivo de selecionar estudantes para a concessão de benefícios

sociassistenciais para o primeiro e segundo semestres do ano letivo.

A política social, enquanto instrumento de enfrentamento à questão social, constitui:

A conexão entre política social e Serviço Social no Brasil surge com o incremento da intervenção estatal, pela via de processos de modernização conservadora no Brasil, a partir dos anos 1930. Essa expansão do papel do Estado, em sintonia com as tendências mundiais após a grande crise capitalista de 1929, mas mediada pela particularidade histórica brasileira, envolveu também a área social, tendo em vista o enfrentamento das latentes expressões da questão social, e foi acompanhada pela profissionalização do Serviço Social, como especialização do trabalho coletivo. (BEHRING, 2011, p.13)

Para Yamamoto (2012), questão social é apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura. Entende-se que na educação um dos principais desafios é a minimização das desigualdades sociais, desse forma vê-se a Política de Assistência Estudantil como um mecanismo.

A Assistência Estudantil é concebida como direito dos estudantes às ações de acesso e de permanência desenvolvidas com recursos públicos nas instituições educacionais, contrariando, pois, as tentativas de associação dessas ações, programas e serviços a práticas de assistencialismo e a benesse. Considera-se, a Política de Assistência Estudantil como “direito social capaz de romper com as tutelas assistencialistas e com concessões estatais, com vistas à [...] formação plena, produção de conhecimento, melhoria do desempenho acadêmico e o bem-estar biopsicossocial”. (PAZ, 2012, p. 193)

#### **1.4 PERGUNTA DE PESQUISA COM FORMULAÇÃO DE UMA QUESTÃO CENTRAL A SER DESVENDADA**

Levando em considerando o resultado da Plataforma Nilo Peçanha, dos indicadores do IFAM, que provoca a necessidade de traçar estratégias de ações para o acompanhamento discente, desponta a seguinte questão: De que forma a proposição de implantação de processos de gestão estratégica da Política de Assistência Estudantil podem elevar os níveis de eficiência acadêmica dos estudantes?

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 Objetivo geral

Desenvolver uma proposta de plano de ação para acompanhamento dos discentes do IFAM Campus Presidente Figueiredo, por meio da gestão de processos da Assistência Estudantil.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- a) Analisar os processos de gestão da Assistência Estudantil do IFAM Campus Presidente Figueiredo;
- b) Construir o modelo de processo de negócio do setor de assistência estudantil do IFAM (*AS IS*).
- c) Identificar fatores que interferem na eficiência acadêmica dos estudantes beneficiados pela PAES/IFAM;
- d) Propor novos procedimentos para gestão estratégica da Política de Assistência Estudantil através da construção do modelo de processo de negócio do setor de assistência estudantil atualizado (*TO BE*).

## 1.6 JUSTIFICATIVA

A Assistência Estudantil é uma política educacional que visa assegurar a igualdade de oportunidades de acesso à educação e contribuir com a permanência e êxito dos estudantes, tendo por parâmetro maior a Constituição Federal de 1988, que institui:

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I – igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.

Nessa perspectiva, os objetivos do Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, que alberga as Universidades e os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, executado no âmbito do Ministério da Educação, conforme (BRASIL, 2010), são: I – democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; II - minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; III - reduzir as taxas de retenção e evasão e; IV - contribuir para a promoção da inclusão social pela educação.

Com esses basilares, a Política de Assistencial Estudantil – PAES/IFAM tem como

prerrogativa a garantia da democratização das condições de acesso, permanência e êxito dos estudantes matriculados na Rede EPCT em todos os níveis e modalidades de ensino, prioritariamente, aos que se encontra em situação de vulnerabilidade social.

Tendo como princípios: Igualdade de direito no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza; Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como, dos recursos oferecidos pela instituição e dos critérios para seu acesso; Ampliação das condições de continuidade e apoio à formação de estudantes do IFAM; Participação da comunidade acadêmica nos processos decisórios. Objetivando proporcionar aos estudantes matriculados no IFAM em vulnerabilidade social, mecanismos que garantam o seu desenvolvimento educacional, através da concessão de benefício social mensal, com vistas a minimizar os efeitos das desigualdades sociais e territoriais sobre as condições de acesso, permanência e êxito dos estudantes, bem como, reduzir as taxas de retenção e evasão, ao contribuir para a promoção da equidade social e ao exercício de sua cidadania pela educação.

Considerando que a missão do Instituto é oferecer uma formação profissional de excelência, cidadã e emancipatória, o mesmo opera por meio de várias ações contidas no planejamento estratégico, cujo, a PAES faz parte desse processo, por meio da execução Programa Socioassistencial Estudantil, que é destinado aos discentes com renda *per capita* mensal de até um salário mínimo e meio, prioritariamente, os que se encontram em situação de vulnerabilidade social, que estejam matriculados e com frequência regular nos cursos ofertados em todos os níveis e modalidades de ensino pelo IFAM, conforme o que estabelece a Política de Assistência Estudantil do IFAM – PAES/IFAM.

O programa visa prestar Assistência Social aos alunos com base nas prerrogativas do Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, através da concessão de benefício, via prestação de serviço e/ou repasse financeiro direto ao discente contemplado, destinado ao custeio de suas despesas educacionais e minimização da vulnerabilidade social, tendo como contrapartida do aluno, o seu rendimento e frequência escolar.

No Campus Presidente Figueiredo, os benefícios da Assistência Estudantil ofertados são estes apresentados a seguir, os quais apresentam critérios de seleção, de acordo com Edital norteado pela PAES:

a) **Material Didático Pedagógico:** é o auxílio ao discente que comprovadamente não possua meios de custear despesas educacionais decorrentes de necessidades de material didático-pedagógico e material escolar relacionado à sua atividade educacional no IFAM.

b) Transporte: Tem como objetivo contribuir para o deslocamento do discente que não dispõe de meios para provê-lo, no percurso de sua residência até o Campus, durante os dias letivos, em transportes coletivos. Este benefício não prevê subsídio ou custeio de combustível para veículos particulares.

c) Alimentação: Consiste no repasse mensal do benefício aos discentes regularmente matriculados e frequentando um dos Cursos do IFAM ofertados pelo Campus, prioritariamente, aqueles em situação de vulnerabilidade social e que não dispõem de meios para custearem sua alimentação durante o período em que estiverem em atividades acadêmicas no Campus.

d) Moradia: É um subsídio a ser ofertado ao discente selecionado via processo seletivo em municípios distintos do Campus do IFAM que esteja, prioritariamente, em situação de vulnerabilidade social, e que não possua qualquer apoio familiar ou de terceiros para garantir sua moradia no município em que irá frequentar curso no IFAM.

e) Creche: É o repasse direto do valor do benefício a título de ajuda de custo para apoiar ao discente, prioritariamente em situação de vulnerabilidade social, que comprovadamente não possua apoio familiar, um responsável ou cuidador direto para seu (s) filho(s), com idade de até cinco anos e onze meses de idade, no turno em que frequenta o curso no IFAM.

Nesse processo de alcance do objetivo de permanência e êxito do estudante beneficiário da Assistência Estudantil, que institui a equipe mínima de operacionalização de monitoramento de desempenho acadêmico, o programa estabelece que caberá ao setor pedagógico de cada Campus colaborar e atuar no acompanhamento pedagógico dos discentes, prioritariamente os com baixo rendimento, em articulação com a Direção de Ensino, Coordenações de cursos, CRA, Docentes, Serviço Social e demais membros que integram a equipe multiprofissional de cada Campus, visando cumprir as ações propostas pela PAES/IFAM.

Ressalta-se, que o processo de operacionalização, monitoramento e a avaliação permitirá a cada Campus o levantamento anual da mensuração sobre a eficiência e eficácia da PAES-IFAM. Contudo, tem-se percebido que o monitoramento tem sido realizado de forma isolada, que não há um processo de monitoramento sistematizado, não existe um fluxo de trabalho especificamente para atender a demanda da Assistência Estudantil, desde o começo, meio e fim, no processo de monitorar para realizar intervenção na identificação de baixo rendimento, de forma a elevar o desempenho acadêmico, e assim, alcançar a eficácia, eficiência

e no final do ano letivo a efetividade proposta.

Vale destacar que, o Estado Democrático de Direito, busca efetuar pela educação o conceito de investimento para o desenvolvimento da educação nacional, nesse sentido, Pacheco (2008) aponta que a educação precisa estar vinculada aos objetivos estratégicos de um projeto que busque não apenas a inclusão nessa sociedade desigual, mas a construção de uma nova sociedade fundada na igualdade política, econômica e social.

Logo, entende-se que um instrumento de concretizar a gestão estratégica é o Programa Socioassistencial estudantil do IFAM, sendo o assistente social como integrante da equipe de operacionalização, o responsável técnico pela análise socioeconômica, por se tratar de política social, bem como, pelo planejamento junto a gestão do Campus, execução e operacionalização junto à equipe educacional.

Ancorada nessa base, partindo da observação no acompanhamento durante todo o processo de execução da PAES/IFAM nesses últimos dois anos, que apontou elevados índices de retenção e evasão escolar de alunos beneficiários do Programa Socioassistencial Estudantil, provocando inquietação sob uma reflexão crítica da necessidade de um estudo de análise dos processos da Assistência Estudantil numa proposta de gestão estratégica de monitoramento do desempenho educacional, para o alcance da eficiência acadêmica.

## **1.7 RELEVÂNCIA**

No enfoque relevância teórica, contribuir com o conhecimento e amplitude do tema, dada a grande relevância, pois, a proposta desse estudo científico permitirá o conhecimento dos desafios educacionais na execução da Assistência estudantil.

No enfoque relevância prática, colaborar com o Plano Estratégico Institucional do IFAM Campus Presidente Figueiredo, no cumprimento de sua missão, aumentar o índice de eficiência acadêmica por meio da Assistência Estudantil, visando um melhor resultado ao final do ano letivo.

Cooperar para a busca de estratégias de intervenção para elevar os indicadores de eficiência acadêmica dos alunos beneficiários da Assistência Estudantil no IFAM, bem como, a partir dos resultados possibilitar a criação da sistematização do processo de monitoramento educacional, definição do fluxo de trabalho e aplicação das ferramentas de gestão estratégica na educação, enquanto direito social garantido na Constituição Federal de 1988.

## **1.8 OPORTUNIDADE**

Esta pesquisa possibilita apoio para que a gestão do IFAM Campus Presidente Figueiredo possa elevar os índices de eficiência acadêmica, pois, o Campus caminha em busca de novas estratégias que tragam soluções para o aumento de sua eficiência acadêmica, diante disso, é favorável para a implementação de novos procedimentos.

## **1.9 VIABILIDADE**

A viabilidade da pesquisa se legitima, uma vez que a pesquisadora integra a Comissão de Execução da Assistência Estudantil do CPRF, que por meio dessa constituição e conhecimento corrobora para a pesquisa. Além disso, toda a aplicação da metodologia, como a entrevista aos discentes foco do estudo e demais instrumentos da pesquisa, os gastos financeiros terão cobertura da própria pesquisadora, trazendo baixo custo e entrega plausível de dados levantados.

## **1.10 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA**

Com relação a delimitação geográfica, a pesquisa se limitará ao Campus Presidente Figueiredo, localizado no Município de Presidente Figueiredo, integrante da região metropolitana de Manaus.

Da delimitação temporal, a investigação será realizada com os discentes beneficiários do Programa Socioassistencial Estudantil do IFAM-CPRF, no ano letivo de 2022.

E a delimitação demográfica concentrará ao público investigado que será composto pelos discentes beneficiários pela PAES.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Este segundo capítulo apresenta os principais conceitos relacionados ao tema e estudo, que foi construído com base na leitura e discussão das obras selecionadas e incluídas no núcleo de partida, de forma a trazer respostas ao problema da pesquisa e por conseguinte, embasar o alcance dos objetivos propostos neste trabalho científico.

### 2.1 PRINCIPAIS ESTUDOS NA ATUALIDADE

Para a realização do levantamento dos principais estudos, foi utilizado o método de revisão bibliográfica, onde foram selecionados artigos sobre a Assistência Estudantil dos últimos anos, em meio aos artigos que publicaram nessa área, conforme quadro a seguir:

**Quadro 3:** Artigos mais relevantes da Assistência Estudantil

ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	
REFERÊNCIA COMPLETA	ANO DE PUBLICAÇÃO
SOARES, Priscila S.; AMARAL, Cledir A. A Assistência Estudantil no Processo Educacional: Possibilidades de Atuação. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 48, S/N, 2022.	2022
SOUSA JUNIOR, Rudimar Machado. A política de Assistência Estudantil do Instituto Federal de Brasília: percepção e avaliação dos alunos beneficiários e seus reflexos nas vidas acadêmicas e pessoal. 2018. 145 f. Dissertação (Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária) Instituto Politécnico de Santarém, Escola Superior de Educação, Santarém, 2018.	2018
ANDRADE, Ana Maria Jung de; TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira. Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 22, n. 2, p. 512-528, jul. 2017.	2017
ANDRADE, Ana Maria Jung de; TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira. Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 22, n. 2, p. 512-528, jul. 2017.	2017
BORSATO, F. P. A assistência estudantil no contexto da “democratização” da educação superior brasileira. In: VII JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS. São Luís: Universidade Federal do Maranhão.	2015

Fonte: Elaborado pela autora.

Os autores apresentam a assistência estudantil, em seu contexto de realidade territorial e educacional. Tais abordagens é de suma relevância para os estudos científicos, como se segue: Para Soares e Amaral (2022), Permitem reconhecer a importância da assistência estudantil e as possibilidades de atuação diversificada no processo educacional: as discussões sobre a formação integral que consideram todos os aspectos do indivíduo; o entendimento de que todos os profissionais presentes no ambiente escolar têm função importante no processo educacional formal; as prerrogativas do decreto que regem o Programa de Assistência Estudantil nos institutos e universidades federais; e as especificidades dos profissionais que compõem as equipes de gestão e execução do programa.

Sob a ótica de Souza Junior (2018), no contexto da vida acadêmica, entre as diversas interferências positivas que ocorrem, os alunos destacam que os programas de Política de Assistência Estudantil tem papel determinante na aprovação e melhor desempenho acadêmico, contribuem para a elevação da frequência nas aulas.

Andrade e Teixeira (2017) discorrem que, diante da complexidade das questões que envolvem a assistência estudantil, não se pretende esgotar a discussão, mas levantar possibilidades de diálogo e apontar para a necessidade de maior consistência nas proposições políticas para o setor. Estudos como este fornecem subsídios para correções dos programas existentes ou para orientar a implantação de novas iniciativas. Entende-se que para o fortalecimento da política de assistência estudantil e das condições do estudante universitário não é suficiente o investimento de recursos financeiros, são necessários investimentos de capacitação aos servidores das IFES e ampliação de pesquisas sobre o tema.

**Quadro 4:** Principais autores sobre Processos de Gestão

<b>GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO</b>	
<b>REFERÊNCIA COMPLETA</b>	<b>ANO DE PUBLICAÇÃO</b>
MENDONÇA, Matheus de Melo. Um modelo de benchmarking de gestão de processos para instituições de ensino superior. Revista de Administração.	2023
GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. Revista de administração de empresas, v. 40, p. 6-9.	2000
LOBATO, Josiane de Oliveira. A utilização dos indicadores de desempenho e de qualidade na elaboração das políticas institucionais das universidades federais brasileiras.	2019

Continua...

Silva, A. E. C., Carvalho, R. A., & Ferreira, H. S.. Business processes modeling: effect of notation method in the ambiguity level. <i>Revista Gestão &amp; Produção</i> , 26(1), e1624.	2019
Flores, Evandro G. Mapeamento de Processos Utilizando a Metodologia BPM: Uma ferramenta de suporte estratégico no desenvolvimento de sistemas em uma Instituição Federal de Ensino Superior.	2014

Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com Mendonça (2023), apontado no quadro acima, as Instituições Federais de Ensino Superior (IESF), assim como outras organizações, trabalham com recursos escassos, exigindo uma gestão eficiente dos mesmos. Nesta perspectiva, a Gestão de Processos de Negócio (BPM) pode contribuir para um melhor desempenho deste tipo de organização, de forma a prestar um serviço que vá de encontro às expectativas do cidadão (Carvalho e Sousa, 2017).

Para Silva (2019), no âmbito dos SIEs, em que o papel do consumidor é empoderado pela figura do usuário do negócio e do usuário do sistema, sua participação ativa no processo produtivo é essencial na busca da missão do negócio.

Partindo das abordagens acima, quando se trata de BPM, os autores Fettke, Zwicker e Loos (2015), apontam que adoção do BPM como modelo de gestão é um elemento fundamental para a transformação da administração pública em organizações orientadas a serviços, prestando um serviço mais eficiente e eficaz à sociedade.

Ressalta-se que desenvolver modelagem de processos dedica um papel de suma relevância, cujo, por meio destes, apresenta-se uma gestão estratégica de analisar e planejar as ações da organização, no caso do Campus, no setor de Assistência Estudantil. Sob uma ótica geral, dos autores Climente, Mula e Hernandez (2019), um processo de negócio como um sistema ou uma sequência de atividades que gera resultados esperados, além de ser uma forma eficaz de gerenciar uma organização, no apoio do alcance de seus objetivos globais.

A sigla BPM, origina do termo *Business Process Management*, que traduzido para o português quer dizer Gestão de Processos de Negócios ou ainda Gestão da Performance Corporativa, é um conceito bem recente, que surgiu no ano de 2003, nos Estados Unidos, cujo, aos autores Mariano e Muller (2010), apontam que contemporaneamente é utilizado com maior representatividade pelas empresas que tem foco em controlar as estratégias e a performance de seus projetos e processos.

## 2.2 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PLANEJAMENTO NO PROCESSO DE MONITORAMENTO DO DESEMPENHO ACADÊMICO

De acordo com Baptista (2000), o planejamento se realiza a partir de um processo de aproximações, que tem como centro de interesse a situação delimitada como objetivo de intervenção. Infere-se que no cotidiano da vida profissional, que se dá em uma realidade dinâmica, que é necessário o estudo de situação, que configura em um conjunto de informações, constantemente alimentadas e processadas, as quais se constituem em subsídios permanentes não apenas para decisões referentes às situações enfrentadas, mas também para ampliar a capacidade da equipe em sua interlocução com as diferentes instâncias de poder abrangidas por sua ação.

Nessa perspectiva da autora, considera-se que a atuação da equipe de operacionalização do Programa Socioassistencial Estudantil do IFAM assume papel fundamental e de grande relevância para o alcance da eficiência e da eficácia do planejamento. Testa (1989) traz a seguinte reflexão:

O planejamento que pretende promover condições que conduzam a mudanças significativas, não apenas na singularidade do seu objeto, mas na particularidade da situação da qual é parte e na universalidade das relações sociais, deve necessariamente procurar superar os limites do enfoque situacional adotando uma visão não reducionista.

Desse modo, a situação específica do planejamento não pode ser tratada isoladamente, e sim deve apontar caminhos amplos de articulação para propostas de mudanças na sociedade. Por conseguinte a operacionalização relaciona-se ao detalhamento das atividades necessárias à efetivação das decisões tomadas, cabendo aos técnicos sua consubstanciação e sistematização, sendo pois, o caminho para a instância da ação que refere-se às providências que transformarão em realidade o que foi planejado.

Que segundo Baptista (2000), ao operá-la, cabe ao técnico o acompanhamento da implantação, controle e avaliação que realimentarão o ciclo de planejamento, de acordo com as perspectivas da política definida. Ou seja, cabe a equipe realizar o monitoramento, partindo desse pressuposto que “Monitoramento: tem o propósito de subsidiar os gestores com informações mais simples e tempestivas sobre a operação e os efeitos do programa, resumidas em painéis ou sistemas de indicadores de monitoramento” (JANNUZZI, 2009).

O referido autor infere que, o propósito do monitoramento é subsidiar a gestão dos programas com informações tempestivas, simples e em quantidade adequada para a tomada de decisão. Para isto, precisa-se de indicadores coletados e calculados com uma periodicidade que

permita aos gestores reagir ainda dentro de um ciclo de execução do programa.

Monitoramento consiste no acompanhamento contínuo, cotidiano, por parte de gestores e gerentes, do desenvolvimento dos programas e políticas em relação a seus objetivos e metas. É uma função inerente à gestão dos programas, devendo ser capaz de prover informações sobre o programa para seus gestores, permitindo a adoção de medidas corretivas para melhorar sua operacionalização. (VAITSMAN, RODRIGUES E PAES SOUSA, 2006, p. 21)

Trata-se da aplicação da gestão estratégica, que segundo Almeida (2010), a gestão estratégica utiliza-se conseqüentemente de um planejamento estratégico (PE) que é definido como um processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela organização, visando o grau de interação com os fatores externos, não controláveis e atuando de forma inovadora e diferenciada onde a implementação de uma estratégia de sucesso está diretamente relacionada ao alinhamento entre estratégia, estrutura e cultura organizacional.

Nessa ótica, Sandfort e Moulton (2015), consideram que a gestão pública pode explicitar práticas efetivas e inovadoras, planejando a mudança que apoie o avanço da temática em questão. Isso é possível quando ocorre a categorização e sistematização de ações bem-sucedidas durante o processo de implementação da política no que se refere aos múltiplos níveis, a saber: político, organizacional e operacional.

Os autores discorrem que assim, a efetividade da implementação decorre da mudança proposta à organização, em que os resultados desejados por ela estejam bem definidos e disseminados, de maneira integrada, gerando valor público para os atores sociais envolvidos. Portanto, os implementadores, por intermédio de suas experiências, podem revelar como suas práticas corroboram para melhorar as condições e promover a mudança perante recursos e estruturas disponíveis. Neste momento, as estratégias são discutidas a fim de impactar efetivamente o processo de implementação das políticas públicas.

### **2.2.1 PROCESSOS E INDICADORES DE DESEMPENHO**

De acordo com Santos (2018), os indicadores de desempenho (KPI's) comportam-se como importantes meios para mensuração do nível de desempenho das organizações, sendo ainda elementos importantes para a tomada de decisão, podendo também proporcionar melhorias significativas nas atividades internas aliadas as estratégias e objetivos da empresa.

Dialogando com os autores, Caridade (2006), destaca que os indicadores são traduzidos como sendo dados e/ou informações, geralmente numéricos, que explicitam um determinado

fenômeno e que são empregados para medir um processo e seu comportamento resultados, que podem ser obtidos durante a sua realização ou ao seu término. Nesse aspecto, Parmenter (2010), cita que os indicadores atuam como um conjunto de medidas, onde o foco geralmente é dado a itens do desempenho organizacional que são mais críticos, do ponto de vista para o sucesso da organização.

Diante do autores, evidencia-se a relevância dessa pesquisa em proporcionar pelos resultados a serem alcançados, mecanismos que possibilitem a criação da sistematização do processo de monitoramento do desempenho acadêmico dos alunos beneficiários da Assistência Estudantil no IFAM. Como reflete Amaro (2017), precisamos estar plenamente atentos ao que se passa, do processo ao resultado, no universo de nossas ações no cotidiano educacional. Isso se organiza por meio de indicadores de processo e resultado, que devem ser monitorados e revistos, sistematicamente, durante a realização das ações.

Portanto, enquanto agentes de transformação da sociedade pela a educação, a utilização da gestão estratégica é fundamental, nos processos de monitoramento do desempenho acadêmico para o alcance da eficiência acadêmica. Destaca Amaro (2017), que com a capacidade ético-política e teórico-metológica de desvelamento da realidade social e da condição de incentivar a reflexão sobre o modo como esta afeta o processo de ensino, aprendizagem e pertencimento do estudante, pode-se impactar positivamente.

Nesse sentido, esta pesquisa construirá um conjunto de ações estratégicas para o acompanhamento discente, como pré definição de futuros indicadores de monitoramento sistematico do processo de desenvolvimento acadêmico.

### 2.3 FASES DE IMPLATAÇÃO DE BPM

De acordo com CBOOK (*Business Process Management Commom Body of Knowledge*), o BPM é dividido em 9 áreas de conhecimento, que são:

**Quadro 5:** Áreas de Conhecimento do BPM

ÁREA	CONHECIMENTO
1	Gerenciamento de Processos de Negócio
2	Modelagem de Processos
3	Análise de Processos
4	Desenho de Processos

Continua...

5	Gerenciamento de Desempenho de Processos
6	Transformação de Processos
7	Organização de Gerenciamento de Processos
8	Gerenciamento de Processos Corporativos
9	Tecnologias de Gerenciamento de Processos de Negócio

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Contudo, para além do conhecimento dessas fases, é fundamental um gerenciamento de processos eficaz, ou seja, é preciso um comprometimento permanente e contínuo da organização. Que quer dizer, a inclusão de um conjunto de atividades, que envolve uma continuidade, um ciclo constante de feedback, assegurando que os processos de negócios estejam alinhados com a estratégia organizacional e ao foco ao cliente.

Infere que dentro do processo da Assistência Estudantil, é necessário que os autores de gestão e execução estejam alinhados na operacionalização das ações que visam a permanência e o êxito do estudante. Uma vez que, o BPM é um conjunto de boas práticas focada na melhora do desempenho, redução de custos e na satisfação das necessidades dos clientes em relação aos processos de negócio.

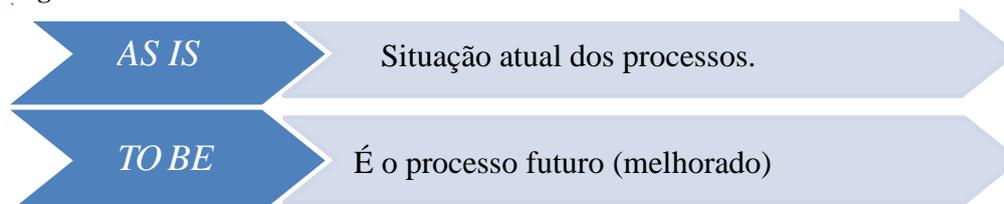
Nessa perspectiva, apresentam-se seis etapas essenciais para alavancar esta transformação nas organizações, por meio de processos de negócios:

**Quadro 6:** Etapas Processo de Negócios

ETAPAS ESSENCIAIS	FASES DO BPM
1) Planejamento e identificação	<i>AS IS</i>
2) Análise de processos	<i>TO BE</i>
3) Desenho	<i>TO BE</i>
4) Simular fluxos e verificar aderência	<i>TO BE</i>
5) Monitoramento e controle	Acompanhamento
6) Refinamento	Melhoria dos Fluxos

Fonte: Elaborado pela própria autora.

**Figura 3:** Conceito de As Is/ To Be nas fases do BPM



Fonte: Elaborado pela própria autora.

Como aponta a Figura 3, vê-se a visão situacional dos processos atuais de uma empresa, onde mostra como está sendo realizada as atividades em momentos pontuais. Já a fase *TO BE*

mostra o futuro da empresa, ou seja, diz respeito da visão dos processos futuros, que exhibe a melhor forma de realizar o processo com base na verificação do *AS IS*.

Desta forma, considerando que a modelagem BPM, contribui com o alcance dos resultados, o desenvolvimento de modelo de processos de negócios *TO BE*, trará melhoria na execução da Assistência Estudantil.

De acordo com Sordi (2014), a fase de entendimento da situação atual, também denominada como *As Is*, engloba o levantamento de dados do processo atual por meio de técnicas de observação em campo, aplicação de questionário, leitura de documentos e relatórios, utilização de softwares e entrevistas. Essa fase visa levantar os seguintes dados do processo atual:

- Fluxo de atividades;
- Regras de negócio;
- Indicadores de desempenho atual (*throughput*, *lead time*, custo, quantidade de erros, ente outros);
- Estrutura organizacional envolvida;
- Problemas e oportunidades reconhecidas;
- *Inputs* ou insumos;
- Produtos ou serviços gerados e seus clientes;
- Tecnologia empregadas, principalmente os sistemas de informação;
- Informações manipuladas;
- Recursos humanos envolvidos (quantitativo e qualitativo).

(SORDI, 2014, p. 301)

Para o autor, a equipe só poderá propor alterações de melhorias no processo a partir do reconhecimento do estágio atual do processo.

### **3 PERCURSO METODOLÓGICO**

Este terceiro capítulo apresenta os métodos e procedimentos usados para a realização da pesquisa, ou seja, descreve o percurso metodológico adotado com a finalidade de alcance do objetivo geral desta pesquisa.

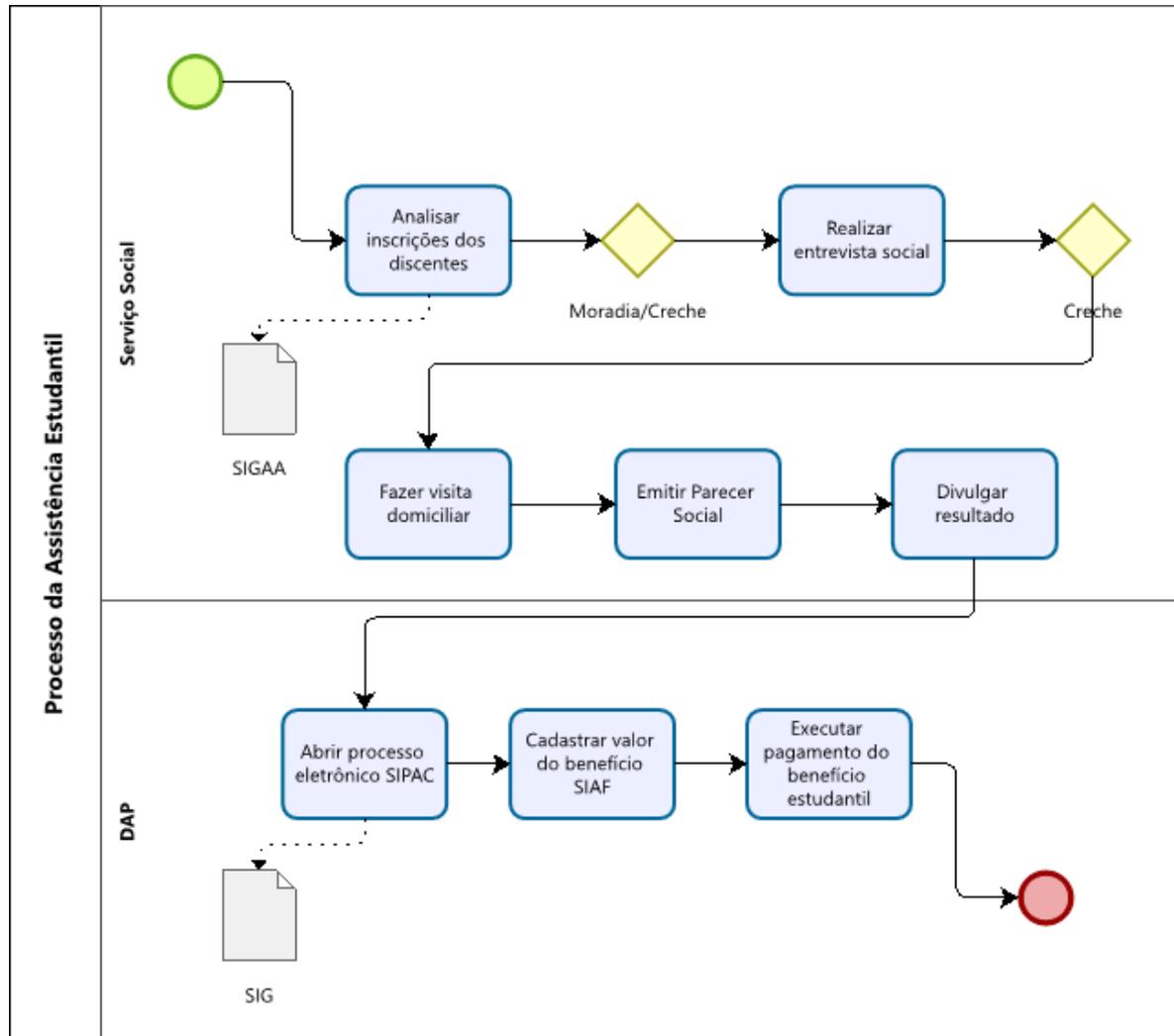
A pesquisa foi realizada de acordo com as seguintes etapas: 1. Elaboração da base teórica para elaboração dos roteiros da pesquisa; 2. Realização da pesquisa de campo por meio da técnica de investigação questionário de perguntas abertas e fechadas, aplicado aos sujeitos da pesquisa; 3. Análise interpretativa qualitativa dos dados colhidos.

Ressalta-se que previamente à pesquisa de campo, o projeto desta pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Rural do Rio de Janeiro o qual obteve autorização para realização desta pesquisa aplicada com seres humanos. O parecer se encontra no Anexo A.

#### **3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA, SUA ABORDAGEM EPISTEMOLÓGICA E METODOLÓGICA**

A pesquisa ocorreu no Campus Presidente Figueiredo do IFAM, com os alunos que receberam benefícios da Assistência Estudantil e o processo atual de amparo desses estudantes é apresentado na Figura 4, apresentado na página a seguir, que retrata o processo da Assistência Estudantil do CPRF/IFAM, construído com base na análise documental dos processos internos do campus.

**Figura 4:** Processo As Is da Assistência Estudantil IFAM/CPRF



Fonte: Elaborado pela própria autora, através do programa Bizagi Modeler.

Para o andamento do desenvolvimento da presente pesquisa, esta deu-se conforme figura descrita abaixo:

**Figura 5:** Metodologia da Pesquisa

NATUREZA	ABORDAGEM	OBJETIVOS	TIPO DE PESQUISA	PROCEDIMENTOS
• Aplicada	• Qualitativa	• Exploratória • Explicativa	• Estudo de Caso	• Bibliográfica • Levantamento de Campo • Documental
Marconi; Lakatos (2003). Vergara (2003). Creswell (2014). Minayo (2001). Prodanov; Freitas (2013). Yin (2001). Gil (2019).				

Fonte: Elaborado pela autora para a metodologia de pesquisa.

No percurso metodológico, a pesquisa foi orientada pelo estudo de caso, por considerar a identificação dos fatores que caracterizam o problema da retenção e progressão parcial, como apontando na metodologia da pesquisa discorrida acima.

A metodologia desta pesquisa foi de abordagem qualitativa, com a finalidade de analisar o desempenho acadêmico dos alunos beneficiários da AE, conforme preconiza a Política de Assistência Estudantil, com enfoque na qualidade da gestão dos processos e implementação de diretrizes para o acompanhamento discente, para melhoria da eficiência acadêmica.

A pesquisa qualitativa é caracterizada pelo estudo de aspectos subjetivos de fenômenos sociais e do comportamento humano. Nesse enfoque Creswell (2010, p.43), considera a abordagem qualitativa como “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”.

Nesse prisma, o estudo analisou o perfil acadêmico dos sujeitos no contexto social e humano de fatores que afetaram o desempenho escolar, como aponta Prodanov e Freitas (2013), que o pesquisador mantém o contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, como inferem Lakatos e Marconi (2003), que o tema deve ser preciso, bem determinado e específico.

Para obtenção dos dados necessários para o estudo, foi realizada pesquisa de campo, documental e bibliográfica considerando que a relação entre variáveis, busca realizar uma conexão entre os processos do desempenho acadêmico, para identificar os fatores que impedem a sistematização da gestão, enquanto estratégia para a permanência e o êxito dos alunos.

Considera-se que o método científico é uma linha de raciocínio lógico usada no processo

de pesquisa, nessa linha Prodanov e Freitas (2013), afirmam que partindo da concepção de que método é um procedimento ou caminho para alcançar determinado fim e que a finalidade da ciência é a busca do conhecimento, podemos dizer que o método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento.

O caminho percorrido constituiu-se de caráter exploratório, onde foram aplicados questionários com perguntas fechadas e abertas, por meio da ferramenta tecnológica de formulário do *Google Forms*, bem como, percorreu pelos levantamentos de informações do banco de dados do sistema acadêmico entre outros.

O universo das amostras foi composto por estudantes de três eixos formativos, os quais são: eixo de gestão e negócio do Curso Técnico em Administração, eixo de recursos naturais do Curso Técnico em Agropecuária e eixo de informação e comunicação do Curso Técnico em Desenvolvimento de Sistemas, do IFAM Campus Presidente Figueiredo, na modalidade de Nível Médio Integrado, para mensuração de dados acadêmicos e dados de benefícios recebidos.

Refrente a proposta da pesquisa, foi feita a análise de processos de gestão da Assistência Estudantil do Campus Presidente Figueiredo, buscando identificar a forma de operacionalização, a divulgação do processo, os benefícios concedidos, as informações da PAES com dados de permanência, êxito, retenção e dependência em disciplina. A análise da permanência e êxito na unidade para identificar fatores que têm dificultado o aumento da eficiência acadêmica.

Os indicadores foram de natureza econômica e social, na área educacional, uma vez que o PNAES propõe contribuir com a permanência e êxito dos estudantes, através de concessão de benefícios financeiros socioassistenciais, para minimização das desigualdades sociais. Vale ressaltar que a seleção de indicadores é essencial para a sistematização do monitoramento, pois, permitem gestão do fluxo de implementação do programa insumo, processo, produto, resultado e impacto. Segundo Ferreira, Cassiolo e Gonzalez (2009), o indicador é uma medida, (...) dotada de significado particular e utilizada para organizar e captar as informações relevantes dos elementos que compõem o objeto da observação.

### **3.2 SUJEITOS DA PESQUISA E OS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO**

Os sujeitos da pesquisa foram os discentes beneficiários da Assistência Estudantil, ano letivo 2022, do Campus Presidente Figueiredo. Tal definição constituiu-se frente ao foco da pesquisa, cujo, critérios de seleção foram os discentes contemplados pela Política de

Assistência Estudantil - PAES, dos cursos técnicos na modalidade integrada, assim, relevantemente delimitando o procedimento de coleta de dados.

### **3.3 COLETA/GERAÇÃO DE DADOS**

Conforme aponta Creswell (2014), a fase coleta de dados da pesquisa, são atividades inter-relacionadas que objetivam reunir informações para responder ao problema da pesquisa. A escolha da técnica de investigação, foi o questionário, o qual foi construído a partir de um planejamento da pesquisa, com perguntas fechadas e abertas, com a função de elaboração da pesquisa. Na sequência, a realização de tais procedimentos iniciou-se após a autorização do CEP, no primeiro trimestre de 2024, individualmente, no formato digital, conforme disponibilidade dos sujeitos participantes da pesquisa.

Gil (2008, p.121), conceitua o questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Esta técnica de coleta de dados foi elaborado de forma virtual usando a plataforma *Google Forms*, o qual foi gerado e enviado o *link* de acesso ao questionário para o *e-mail* dos discentes participantes da pesquisa e também por meio da ferramenta *WhatsApp*, com a apresentação da pesquisa (Apêndice C), juntamente com um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) e Termo de Assentimento para Menor (Apêndice B).

### **3.4 ANÁLISE DE DADOS COLETADOS/GERADOS**

A análise foi feita pela técnica de análise de conteúdo temática, de acordo com Bardin (2016, p. 45) trata-se de um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

### 3.5 LIMITAÇÃO DO MÉTODO E DA PESQUISA

As limitações identificadas na pesquisa, foram principalmente referente ao período inicial para a realização da pesquisa de campo, uma vez que os discentes ainda estavam em recesso, outro limite, foi alcançar o maior número de discentes em situação de retenção ou dependência em disciplina para participarem da pesquisa, pois, tivemos muitas dificuldades para contactá-los, principalmente os alunos que moram em zona rural.

### 3.6 APLICAÇÃO DA PESQUISA

De acordo com Yin (2001), o estudo de caso, é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo em profundidade, fazendo uma análise dos detalhes, embasando em várias fontes de dados, sendo indicado principalmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não se encontram claramente definidos.

Dessa forma, a aplicação da pesquisa ocorreu no Campus Presidente Figueiredo, com um universo da pesquisa de 50 alunos beneficiários da Assistência Estudantil, contudo, a amostra apresentada é de 28 participantes, considerando uma seleção de casos capazes de oferecer informações relevantes para o estudo.

**Quadro 7:** Categorias da estrutura do Questionário

<i>QUESTÕES PRINCIPAIS</i>	<b>CATEGORIA</b>	<b>SUBCATEGORIA</b>
1. Você mora em zona urbana ou rural?	Condição de percurso	Avaliação do indivíduo sobre o processo de deslocamento de sua moradia ao campus.
2. Sua família recebe benefício social do governo federal?	Situação de vulnerabilidade social	Avaliação da AS a respeito da situação de vulnerabilidade social.
3. Na sua residência você possui acesso a internet?	Acesso a internet	Avaliação das possibilidades que o aluno tem de acesso a internet como meio de ensino e aprendizagem.
4. Você tem computador, notebook ou tablete em casa?	Apoio tecnológico	Avaliação das oportunidades que a instituição oferece para seu desenvolvimento e eficiência acadêmica.

(Continua...)

5. Quais as principais dificuldades de aprendizado na matéria que você ficou retido e/ou teve progressão parcial (dependência em disciplina)?	Condição de ensino-aprendizagem.	Avaliação do grau de relação acadêmica da matéria com baixo desempenho acadêmico.
6. Em caso de Progressão Parcial, em qual ou quais disciplina(s) você ficou em dependência?	Condição de ensino-aprendizagem.	Avaliação do grau de relação acadêmica da matéria com baixo desempenho acadêmico.
7. Os benefícios da assistência estudantil ajudaram em seus estudos?	Mensurar o grau de eficácia da AS.	Avaliação do percentual da AS, relativo ao alcance de sua finalidade de contribuir com a permanência e êxito do estudante.
8. Recebeu apoio dos pais/responsáveis em seu ensino aprendizagem?	Competências familiares no apoio ao discente.	Avaliação da participação da família no apoio ao desenvolvimento educacional.
9. Como avalia a metodologia do(a) professor(a)?	Formas de metodologia de ensino.	Avaliação da metodologia enquanto influencia no processo acadêmico.
10. A carga horária diária influencia para seu rendimento?	Condição de horas de estudo.	Avaliação da quantidade de carga horária.
11. Há um ambiente adequado para estudo em casa?	Estrutura física adequada.	Avaliação do ambiente físico para estudos.
12. O que você acha dos métodos avaliativos?	Conhecer a opinião discente.	Avaliação de como é concebido ao discente os métodos avaliativos.
13. Você considera que possuía um déficit de aprendizagem nas disciplinas básicas (Português/ Matemática), antes de ingressar no IFAM e isso o prejudica?	Grau de aprendizagem anterior.	Avaliação do grau de aprendizagem, antes de ingressar no IFAM.
14. Você reside na zona rural? Se sim, isso é empecilho para seu rendimento? Teve dificuldade de locomoção para chegar ao campus e participar das aulas? Se sim, quais?	Condição de transporte	Avaliação os fatores socioeconômicos e a importância do transporte escolar.
15. Teve problemas de saúde física que influenciaram no seu rendimento?	Condição de saúde.	Avaliação de como a saúde pode ter interferido no processo acadêmico.
16. Teve problemas de saúde emocional que influenciaram no seu rendimento?	Condição de saúde.	Avaliação de como a saúde pode ter interferido no processo acadêmico.
17. Teve problemas familiares que influenciaram no seu rendimento?	Condição de relação familiar.	Avaliação do perfil familiar.
18. Como você avalia sua interação com sua turma e a importância disso para seu rendimento escolar?	Interação escolar.	Mensuração da correlação de turma com o desempenho discente.
19. Você teve suporte de monitores para retirar suas dúvidas?	Suporte acadêmico humano.	Acompanhamento de monitores das matérias específicas.
20. O(a) professor(a) demonstrou acessibilidade fora do horário de aula para dúvidas ou explicação extras?	Acessibilidade para atendimento de ensino.	Oportunidade de melhorar o desempenho acadêmico.

(Continua...)

21. Tens alguma deficiência? Qual?	Condição de saúde.	Avaliação se a deficiência de alguma forma afetou o rendimento escolar.
22. Os efeitos da pandemia influenciaram no seu ensino aprendido em 2022? Quais foram?	Condição de saúde pandêmica.	Avaliação de como a pandemia afetou o rendimento escolar.
23. Existiu outro motivo que ocasionou sua retenção ou progressão Parcial? Qual?	Conhecer subjetivamente.	Conhecer outros fatores que podem ter afetado o desenvolvimento educacional.

Fonte: Elaborado pela própria autora, com base na análise de Bardin.

Seguindo as seções do percurso metodológico, foi feita a pré-análise, onde foi realizada a leitura exploratória das respostas do questionário, objetivando compreender o contexto dos relatos, nas questões abertas e fechadas. Partindo para a seção exploração do material, os dados da pesquisa foram revisitados para proceder com seleção de textos frequentes, para instituir as categorias de análise de conteúdo temática.

Chegando no tratamento e interpretação de dados, que segundo Bardin (2011), o tratamento de dados consiste em um conjunto de técnicas e procedimentos que visa transformar dados brutos em informações compreensíveis e significativas.

Diante desse procedimento, Minayo (2007, p. 24) destaca que a pesquisa qualitativa trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes e, a partir desse conjunto de fenômenos humanos gerados socialmente, busca compreender e interpretar a realidade.

Tratando ainda da aplicação da pesquisa, a respeito do processo do Comitê de Ética em Pesquisa, por se tratar de uma pesquisa de campo, executada em uma Instituição de Ensino, de acordo com as normas legais do CEP da UFRRJ, foram realizados encaminhamentos documentais para aprovação do projeto de pesquisa.

No primeiro momento foi submetido à Plataforma Brasil, que constitui-se uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos para todo o sistema CEP/Conep, permitindo o acompanhamento das pesquisas em seus diferentes estágios, que de acordo com o Conselho Nacional de Saúde tem como objetivo dar maior segurança ao registro e monitoramento de pesquisas.

Embora a plataforma apresente ferramentas facilitadoras, o trâmite processual passou por dois momentos de devolução para envio de ajustes, por meio de carta respostas e documentos adicionados, da submissão à aprovação decorreram três meses para finalização do processo para que pudesse ser realizado a pesquisa de campo.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo, apresenta a análise e discussão dos resultados, tratá-se da representação e interpretação da identificação dos fatores que têm causado à retenção e/ou progressão parcial dos alunos da modalidade Integrado do Campus Presidente Figueiredo. Por meio de análise de dados obtidos no questionário de perguntas abertas e fechadas, como instrumento de investigação e levantamento de dados documentais.

Sua organização concentrou-se em três etapas: pré-análise, exploração do material; tratamento e interpretação dos dados, utilizando a técnica de análise de conteúdo temática por frequência, fundamentado em Bardin (2016). De acordo com a autora, a análise temática diz respeito a contagem de um ou vários temas ou itens de significação, numa unidade de codificação previamente determinada.

**Figura 6:** Etapas de Análise de Conteúdo

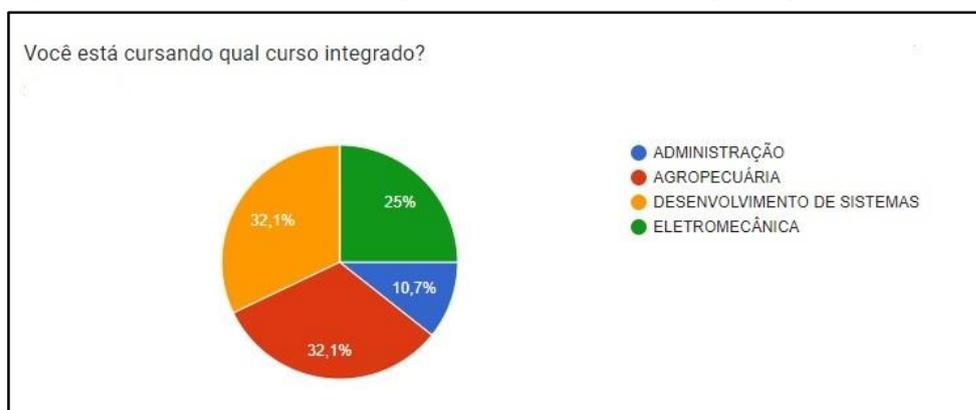


Fonte: Adaptado de Bardin (2016)

### 4.1 RESULTADOS DO PERFIL DE ALUNOS CONTEMPLADOS PELA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL IFAM/CPRF

#### 4.1.1 Análise de conteúdo do resultado das perguntas fechadas

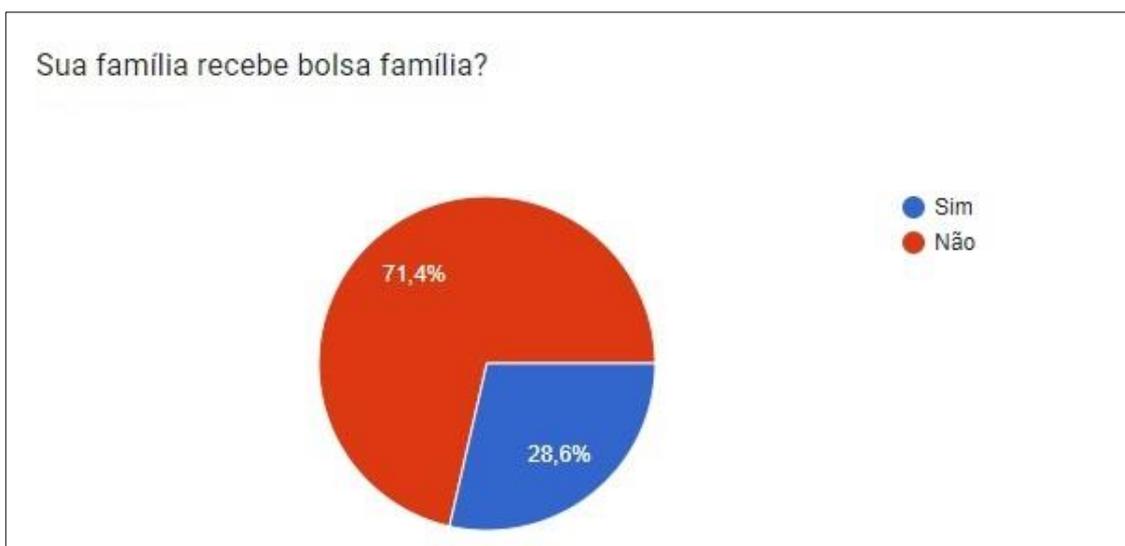
**Figura 7:** Percentual dos cursos integrados dos Discentes contemplados pela AS



Fonte: Elaborado pela própria autora.

De acordo com o resultado acima, a pesquisa obteve a participação de 28 alunos, beneficiários do Programa Socioassistencial Estudantil do Campus IFAM Presidente Figueiredo, referente ao ano letivo 2022. Os Cursos Técnicos de Nível Médio em Agropecuária e Desenvolvimento de Sistemas tiveram o maior índice de participação, iguais a 32%, já o Curso Técnicos em Administração obtve 25% e o Curso Técnico em Eletromêcnica teve a menor participação de 10,7%.

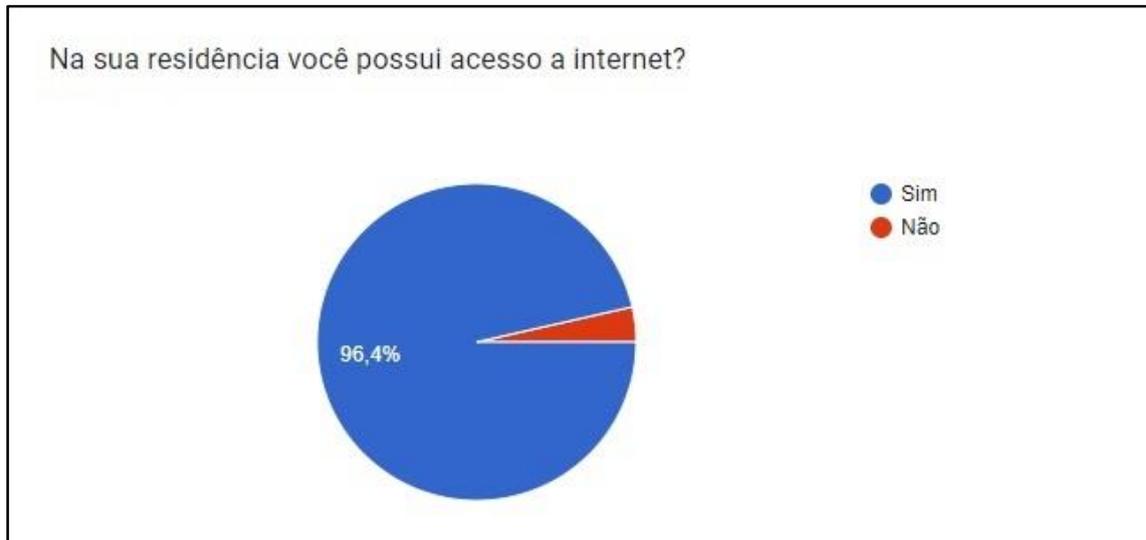
**Figura 8:** Percentual Benefício Bolsa Família



Fonte: Elaborado pela própria autora.

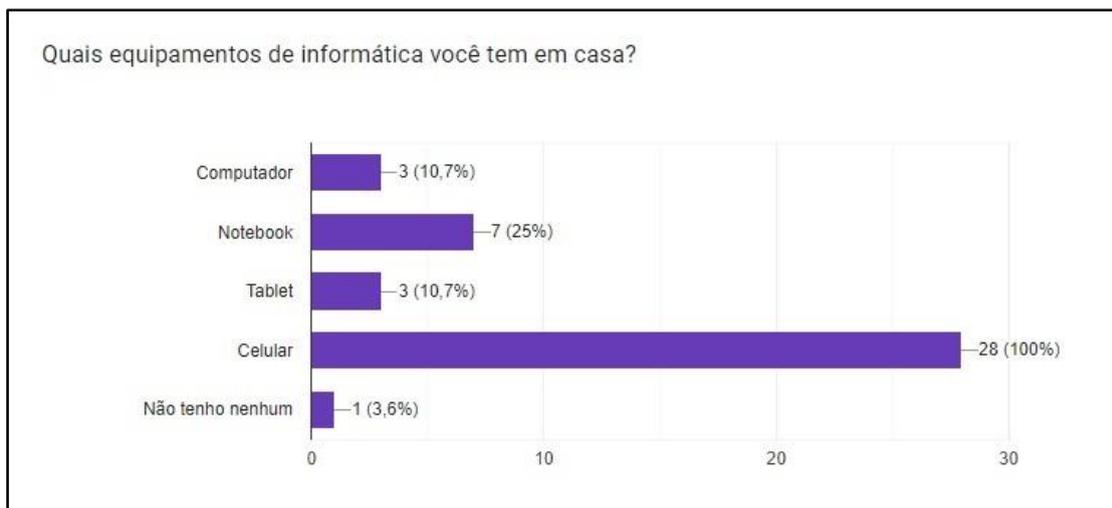
A apresentação de resultado da fígura 8, demonstra que a maior porcentagem dos discentes, têm o perfil de baixa renda e desse público encontram-se em situação de vulnerabilidade socioeconômico. Esse panorama social, pode interferir no desenvolvimento acadêmico, uma vez que as desigualdades sociais, por se tratar de uma questão social, afeta vários âmbitos do indivíduo .

A educação precisa estar vinculada aos objetivos estratégicos de um projeto que busque não apenas a inclusão nessa sociedade desigual, mas a construção de uma nova sociedade fundada na igualdade política, econômica e social. Isso reflete que a efetivação da educação enquanto direito assegurado na Constituição Federal, requer a primazia do interesse coletivo para a minimização dos impactos sociais, por uma sociedade mais justa e igualitária.

**Figura 9:** Acesso à Internet como ferramenta educacional

Fonte: Elaborado pela própria autora.

No mundo globalizado, a internet é requisito fundamental durante a vida acadêmica, no resultado acima, constata-se que apenas 3,6% não possui essa ferramenta. Mostrando que esse item possivelmente não se inclui dentre os fatores que causam retenção e progressão parcial, mas, vale atentar que, o fato de ter acesso a internet, não mede a qualidade do serviço, ocorre que principalmente na zona rural, essa ferramenta é precária, podendo dificultar os estudos on-lines.

**Figura 10:** Acesso a Equipamentos tecnológicos

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Esse gráfico demonstra a necessidade que os discentes têm, de equipamentos tecnológicos para apoio em suas aulas e atividades escolares, o resultado ainda apresenta que

3,6% não possuem nem mesmo celular, apontando para um maior grau de dificuldade em seu desenvolvimento educacional.

**Figura 11:** Percentual de Discentes em Situação de Dependência de Disciplina



Fonte: Elaborado pela própria autora.

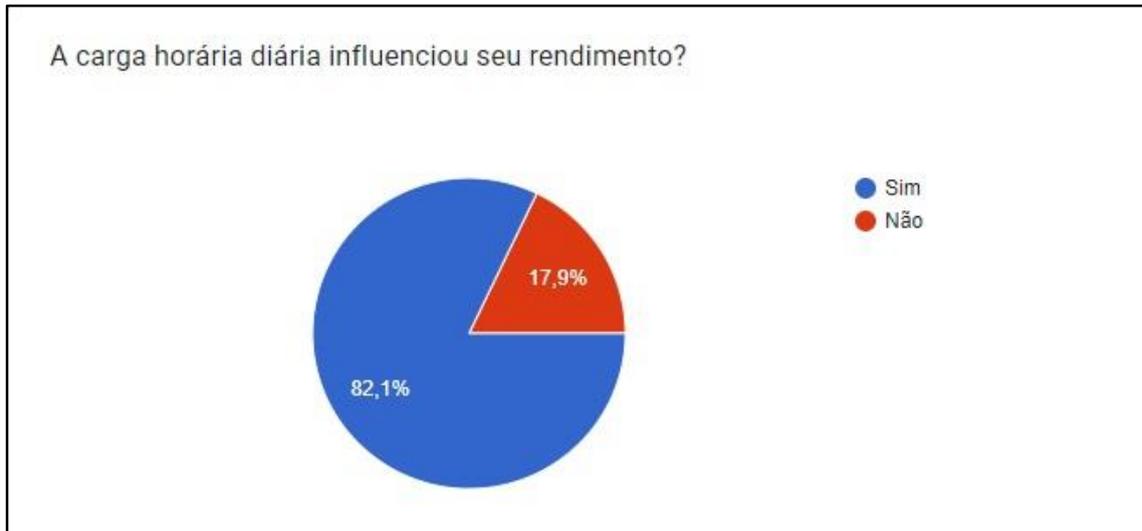
Ao analisar o resultado acima da figura 11, identificamos que o maior percentual de discentes em situação de dependência em disciplinas, ocorre no primeiro ano de estudos com 71,4%, pode-se apontar entre as causas desse fenômeno, a deficiência educacional do ensino básico fundamental, a mudança de estrutura curricular, tendo em vista que outrora, cursavam disciplinas básicas, e ao adentrarem no IFAM, além de estudarem as matérias básicas ainda têm que cumprir a carga horária das disciplinas técnicas, sendo por volta de 19 disciplinas ao todo.

Um outro fator observado é a localidade, pois a maioria das respostas ocorreu de alunos residentes na zona rural, onde a maioria percorre mais de 2h para chegar ao IFAM, a maioria segue uma rotina pesada de acordar por volta das 3h30min para esse deslocamento, que ao retornar já chegam à noite em suas moradias. Esse cenário, termina acarretando cansaço físico e mental, falta de tempo de qualidade para estudos em casa, resultando em baixa produtividade no ensino-aprendizagem.

No que diz respeito à carga horária mencionada, o gráfico destacado a seguir, que aponta 82,1% evidencia que está incluído dentre os fatores que causam a problemática de retenção e dependências em disciplinas. É possível mensurar por meio destes dados, colhidos nas entrevistas ao discentes, contemplados pela Assistência estudantil, que participaram da pesquisa em foco, levando a reflexão de buscar estudos sobre esse assunto e possibilidades de

intervenção, no sentido distribuir da melhor forma possível a carga horária, realizando um estudo aprofundado para apontar soluções e assim, contribuir a melhoria da eficiência acadêmica.

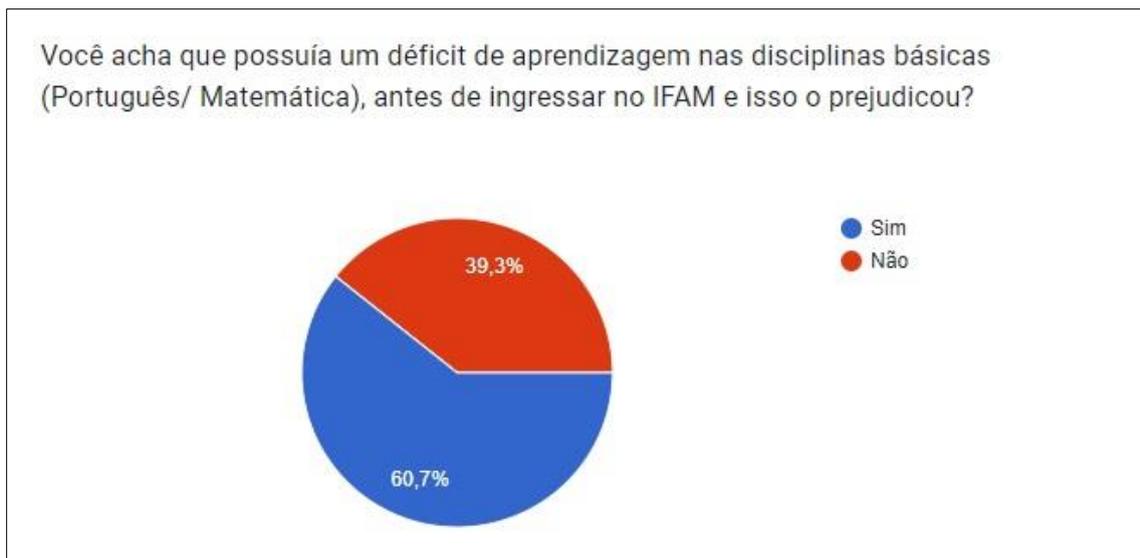
**Figura 12:** Influência da Carga Horária



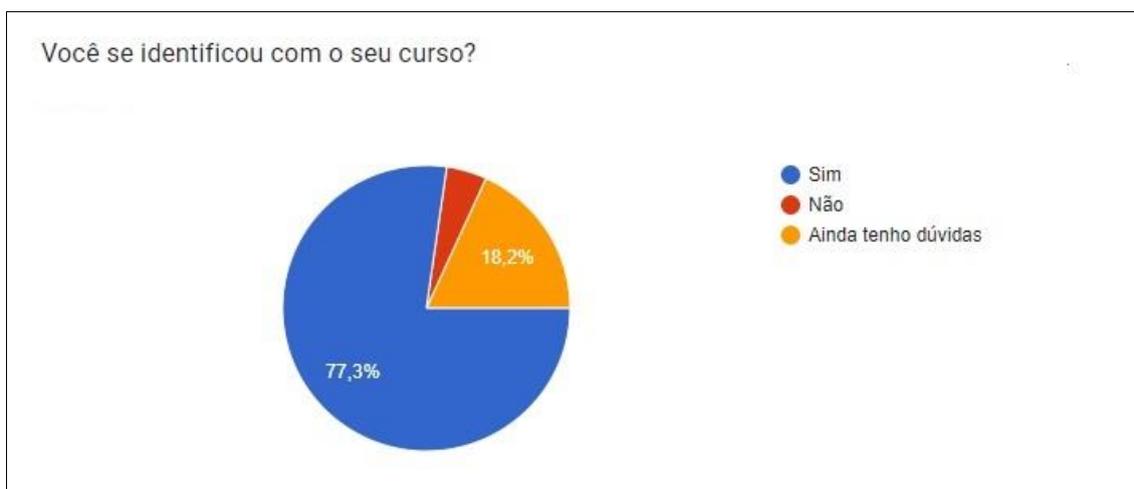
Fonte: Elaborado pela própria autora.

Outro análise de dados de conteúdo, observado no gráfico acima apontou o índice de déficit de aprendizagem de 60,7% nas disciplinas básicas, antes dos discentes participantes da pesquisa ingressarem no IFAM.

**Figura 13:** Percepção acerca de déficit de aprendizagem

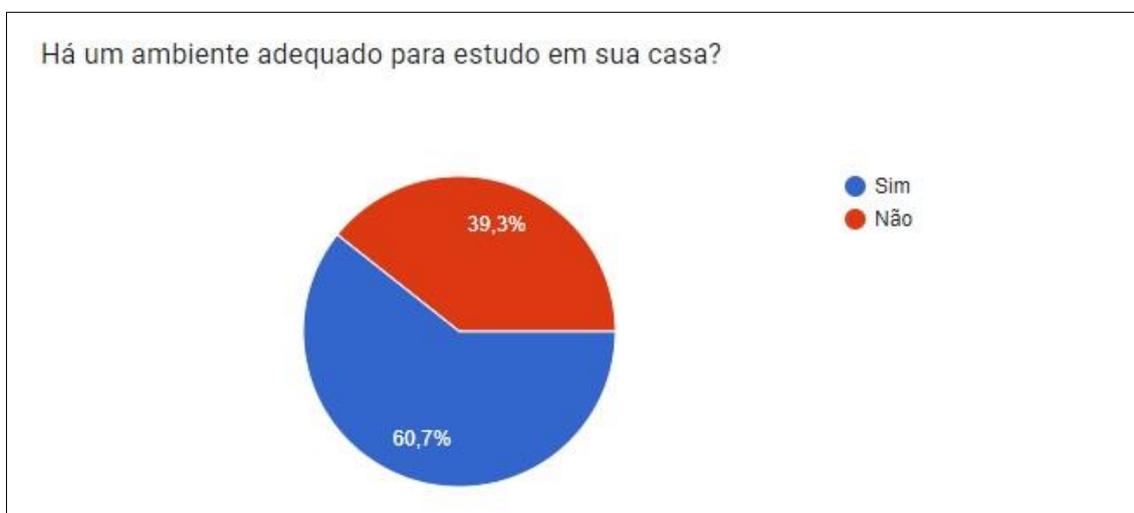


Fonte: Elaborado pela própria autora.

**Figura 14:** Fator influência identificação do curso

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Ao se referir aos cursos na figura 14, os quais os discentes estudam, na busca ativa de identificação dos fatores de retenção e dependência em disciplinas, na entrevista a pergunta acima sobre se o aluno se identificou com seu curso, 77,3% responderam “SIM”, enquanto que 18,2% ainda têm dúvidas e 4,5% afirmaram “não” se identificarem.

**Figura 15:** Fator influência Ambiente favorável ao estudo

Fonte: Elaborado pela própria autora.

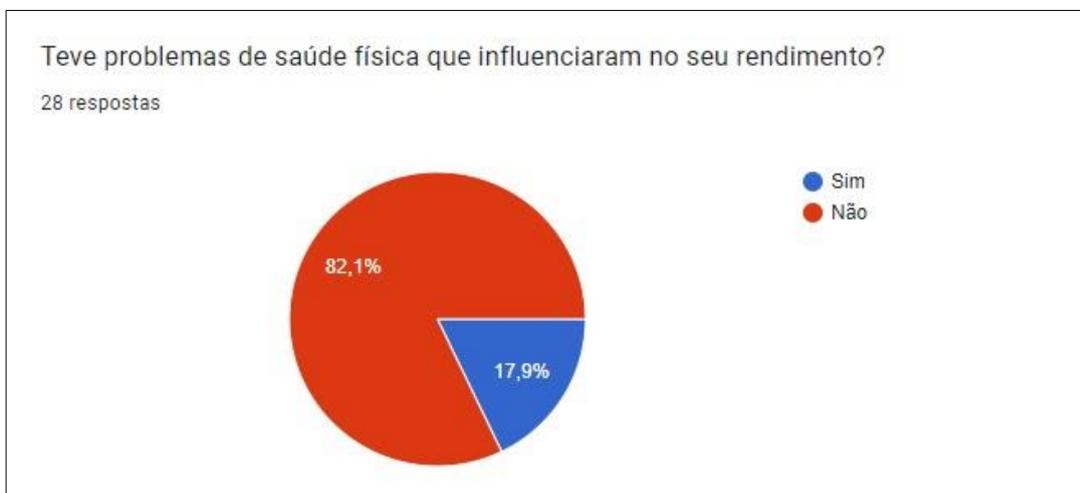
Já na figura 15, o desenvolvimento educacional vai além da sala de aula, ter um ambiente de estudo adequado em casa, tem uma grande contribuição no processo de ensino-aprendizagem. No resultado acima constata-se que um percentual de 39,3% ainda não possuem desse aporte, podendo ser um dos fatores da eficiência acadêmica.

**Figura 16:** Grau de dificuldade em Disciplinas

Fonte: Elaborado pela própria autora.

A Educação Profissional Tecnológica (EPT), é uma modalidade educacional prevista na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), com a finalidade precípua de preparar para o exercício de profissões, contribuindo para que o cidadão possa se inserir e atuar no mundo do trabalho e na vida em sociedade.

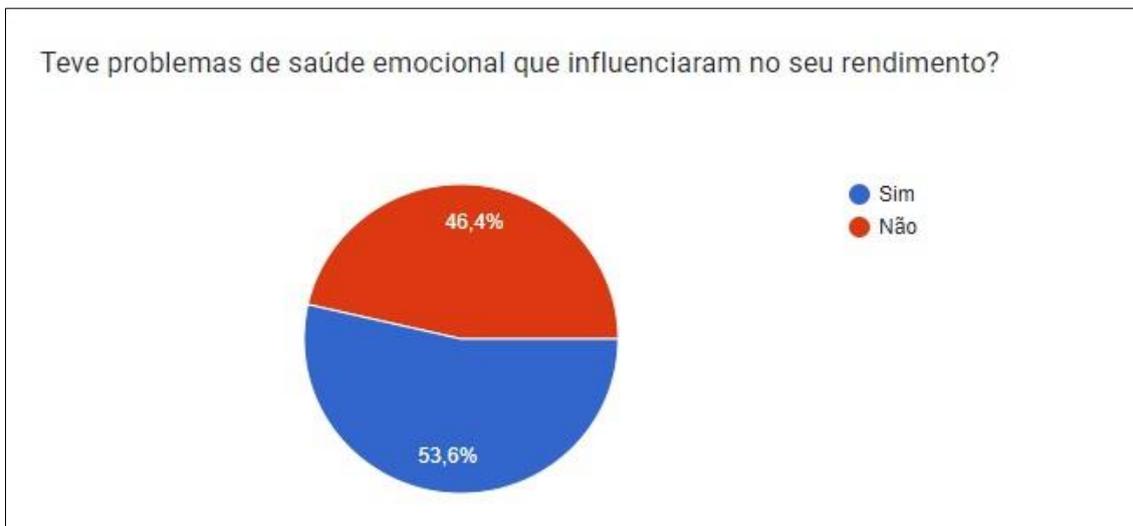
Diante disso, o IFAM segue um plano de ensino específico, o qual os alunos estudam além das matérias básicas do Ensino Médio, as matérias técnicas de cada curso. O gráfico de respostas acima, mostra as dificuldades enfrentadas pelos participantes da pesquisa onde 42,9% afirmaram que tiveram dificuldades em ambas as matérias, 39,3% nas matérias básicas e 17,9%, ao analisar que o índice maior de dificuldade entre as matérias foi nas “básicas”, leva a reflexão das respostas anteriores sobre o déficit de ensino aprendizagem, antes de ingressarem no Instituto.

**Figura 17:** Fator influência saúde física

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Com relação aos problemas de saúde física, exibido no gráfico 17, 82,1% afirmaram que não houve influência no rendimento escolar, enquanto que 17,9% apontaram que sim, influenciou no rendimento.

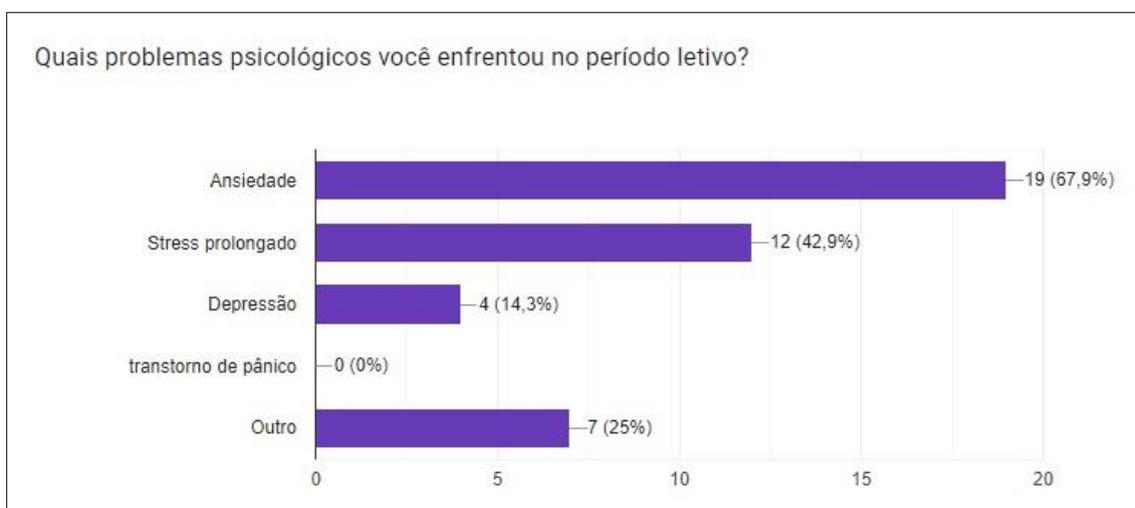
**Figura 18:** Fator influência problemas de saúde emocional



Fonte: Elaborado pela própria autora.

Conforme o gráfico 18, 53,6% tiveram problemas emocionais que influenciaram no seu rendimento, 46,4% não houve influência. Decorre que, o ano de 2021 principalmente, foi o ano do retorno às aulas presenciais, somando a essas mudanças acometidas pela Pandemia do COVID-19, foi uma das incorrencias de afetamento da saúde emocional.

**Figura 19:** Percepção de problemas psicológicos

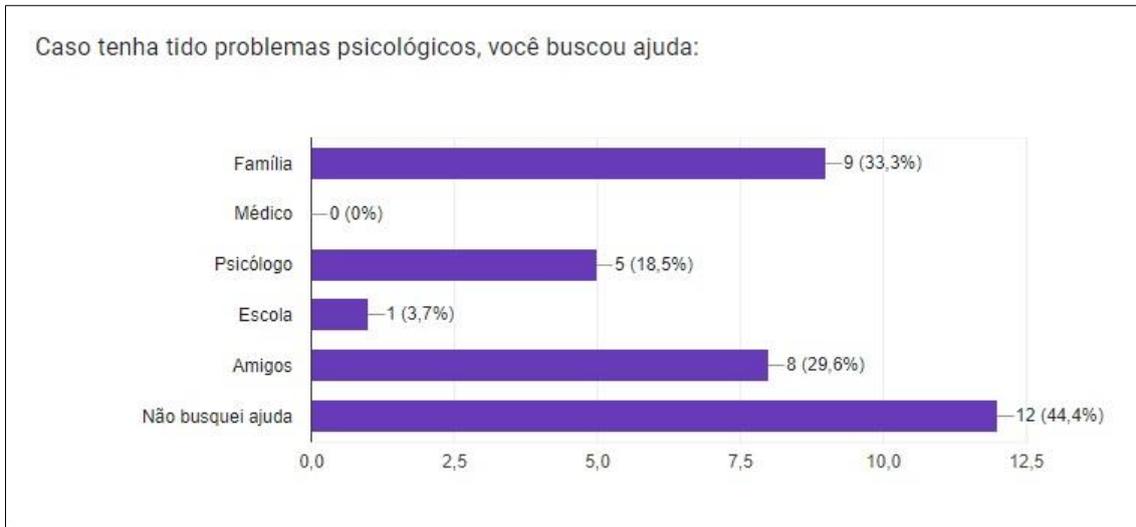


Fonte: Elaborado pela própria autora.

A figura 19, em tela, aponta que a ansiedade alcançou o maior índice de problemas psicológicos durante o ano letivo, de acordo com especialistas a ansiedade configura-se o mal

do século, que tem afetado a vida do ser humano em todos os aspectos, trazendo prejuízo à sua jornada acadêmica.

**Figura 20:** Fator contribuição busca de apoio psicológico



Fonte: Elaborado pela própria autora.

O gráfico da figura 20, denota que mesmo passando por dificuldades de cunho psicológico, o maior índice do resultado que foi 44,4% apontou que não buscaram ajuda. Outra questão que merece destaque é apenas 3,7% buscou ajuda na escola.

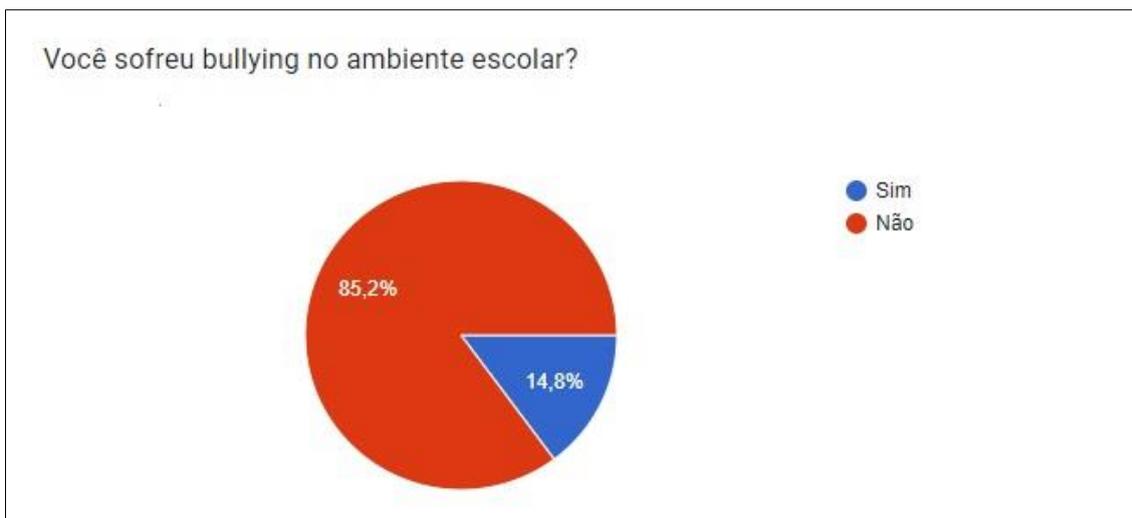
**Figura 21:** Fator influência problemas no contexto familiar



Fonte: Elaborado pela própria autora.

Ao observar a figura 21, que trata sobre a vida acadêmica, os participantes responderam que 32,1% tiveram problemas familiares que influenciaram no seu rendimento, enquanto que 67,9% não foram afetados.

**Figura 22:** Fator problemática fenômeno Bullying na escola



Fonte: Elaborado pela própria autora.

A figura 22 mostra que o bullying é um fenômeno que afeta a vida escolar, tal questão social tem sido combatida através de ações educacionais, contudo, 14,8% afirmaram ter sofrido bullying, trazendo uma alerta para intensificas as ações de preventivas.

**Figura 23:** Fator influência efeitos da pandemia



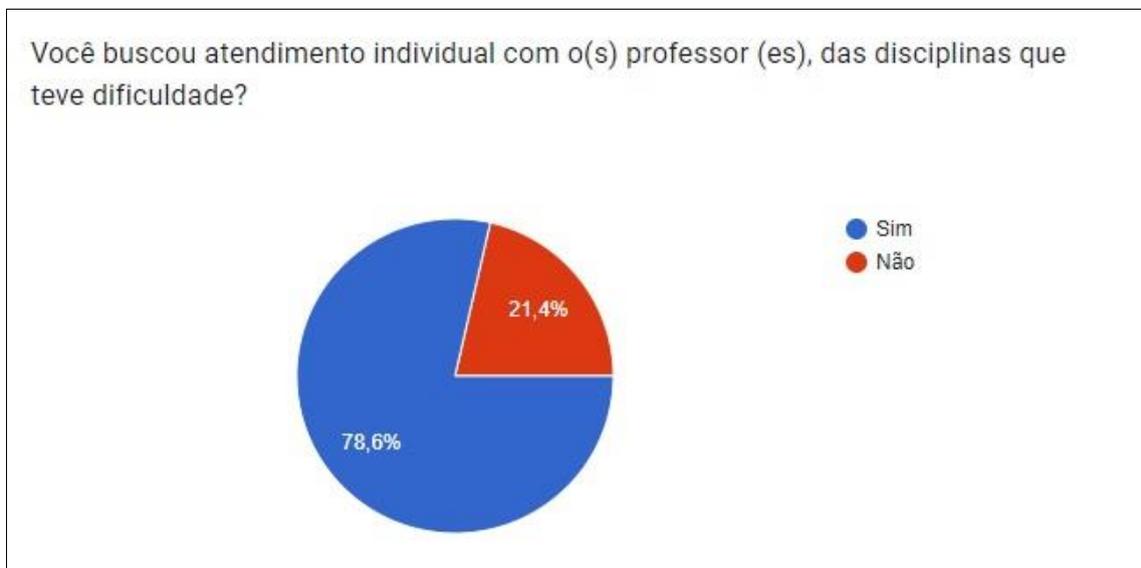
Fonte: Elaborado pela própria autora.

Esse resultado da figura 23, leva a indagação que, talvez os participantes não tenham compreendido a dimensão dos efeitos da pandemia, ou que souberam lidar com essa problemática mundial, de tal forma que não influenciaram em seu aprendizado. Pois, mesmo que 82,1% afirmaram ter sofrido os efeitos nos estudos, 17,9% disseram não ter tido influência.

**Figura 24:** Percentual de apoio escolar por meio de monitores

Fonte: Elaborado pela própria autora.

A presença de monitores das disciplinas, faz diferença, como vemos no resultado acima, na figura 24, 60,7% tiveram apoio, 14,3% não e 25% disseram que não havia monitores, podemos verificar que a inserção de monitores em disciplinas, contribui para o rendimento escolar.

**Figura 25:** Análise de busca por atendimento docente

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Quanto ao atendimento individual, a figura 25 mostra que 78,6% buscaram atendimento e 21,4% não. O atendimento do professor, contribui significativamente com a melhoria do rendimento escolar do estudante.

**Figura 26:** Fator acesso ao atendimento individual com Docente

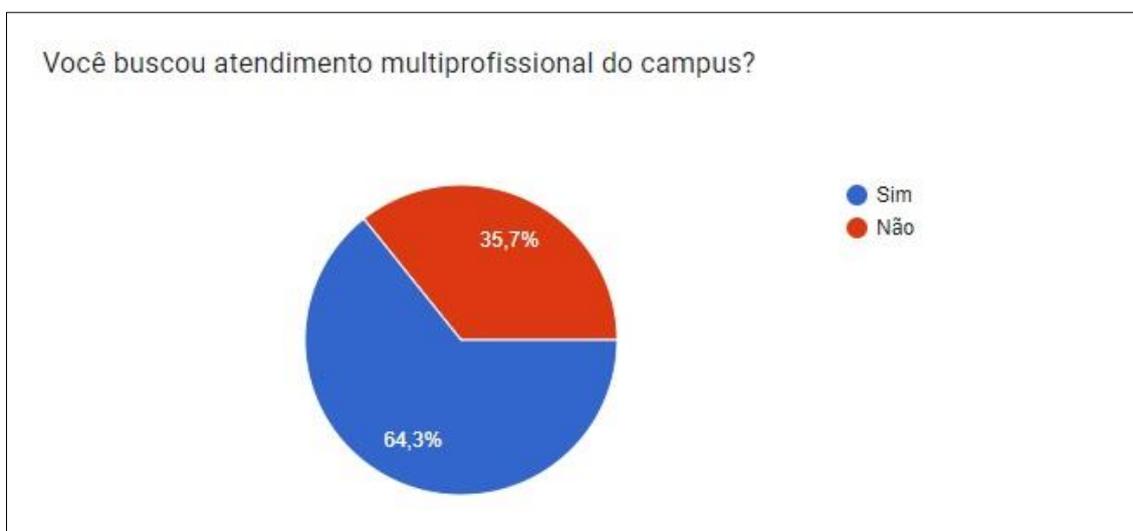
Fonte: Elaborado pela própria autora.

Conforme resultado da figura 26, 75% afirmaram que houve demonstração de acesso para atendimento do professor, mas 25% disseram não. Uma análise para estudos posteriores para maior compreensão e busca estratégias para aumento desse índice.

**Figura 27:** Análise de acompanhamento pedagógico

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Segundo a visão dos participantes na figura 27, 64,3% responderam que receberam acompanhamento pedagógico, enquanto que 35,7% não. As demandas do Campus são inúmeras, há atendimento coletivos e individuais, os atendimento individuais seguem demandas, contudo, os atendimento coletivos geralmente são realizados, de acordo com o planejamento pedagógico estratégico.

**Figura 28:** Análise de busca de atendimento multiprofissional

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Nessa questão da figura 28, 64,3% buscaram atendimento multiprofissional do campus, e 35,7% não. Ao analisar esse índice evidencia-se a necessidade de traçar ações que incentivem os discentes a buscarem atendimento, para prevenção à retenção e dependências em disciplinas.

**Figura 29:** Análise de atendimento multiprofissional

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Na figura 29, 60,7% afirmaram terem recebido atendimento de profissionais da equipe multiprofissional, 39,3% disseram que não, vale destacar que da mesma forma sobre as ações coletivas pedagógicas, há execuções de ações e atendimento coletivos da equipe multiprofissional, dentre temáticas transversais, que contribuem com o desenvolvimento educacional.

**Figura 30:** Fator correlação de monitores com eficiência acadêmica

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Conforme a figura 30, 82,9% concordam que a inserção de monitores em todas as disciplinas diminuiria a retenção e progressão escolar (dependência em disciplinas). A monitoria, de acordo com a Política de Assistência Estudantil do IFAM, propicia uma importante interação entre os docentes e discentes, contribuindo para o aperfeiçoamento constante das práticas pedagógicas e da qualidade do ensino na instituição, bem como, desenvolve no estudante os princípios da cooperação, garantindo socialização de saberes entre os estudantes não apenas na educação receptiva centrada no professor.

**Figura 31:** Fator contribuição atividade física e esportiva

Fonte: Elaborado pela própria autora.

O esporte contribui com a formação integral do estudante, vê-se no resultado a

compreensão, onde 89,3% responderam que a prática de atividades esportivas contribuem com o desenvolvimento escolar e melhoria na eficiência acadêmica.

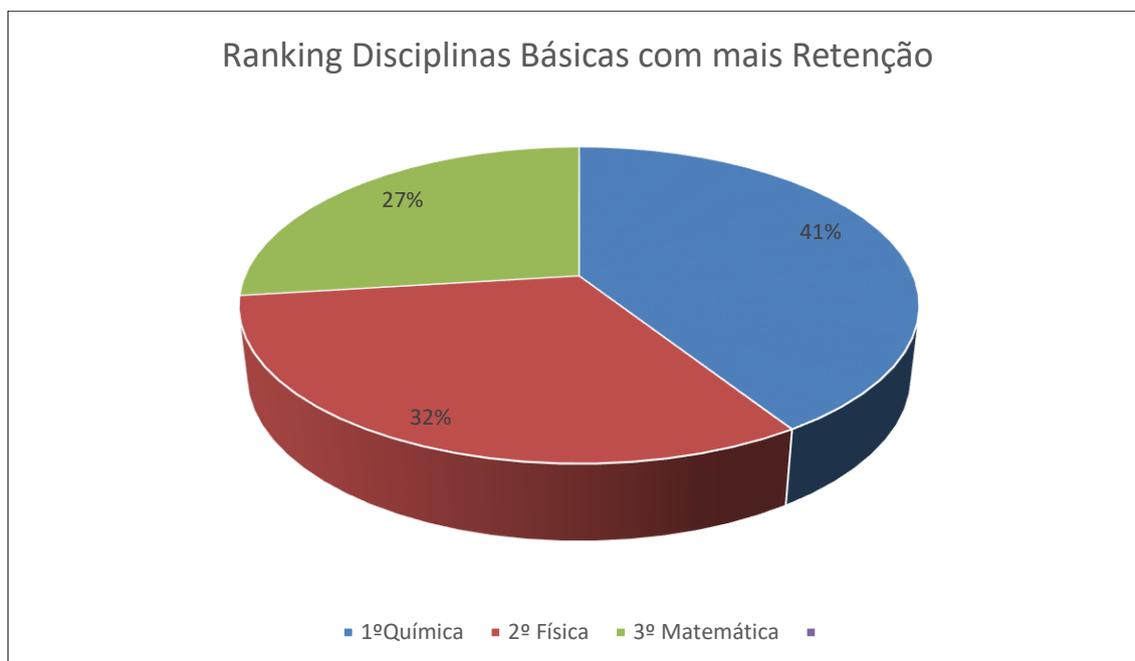
**Figura 32:** Fator contribuição projeto Reforço Escolar



Fonte: Elaborado pela própria autora.

Os dados da figura 32, evidenciam que 89,3% concordam que a criação de um projeto de reforço escolar contribuiria com o aumento da eficiência acadêmica.

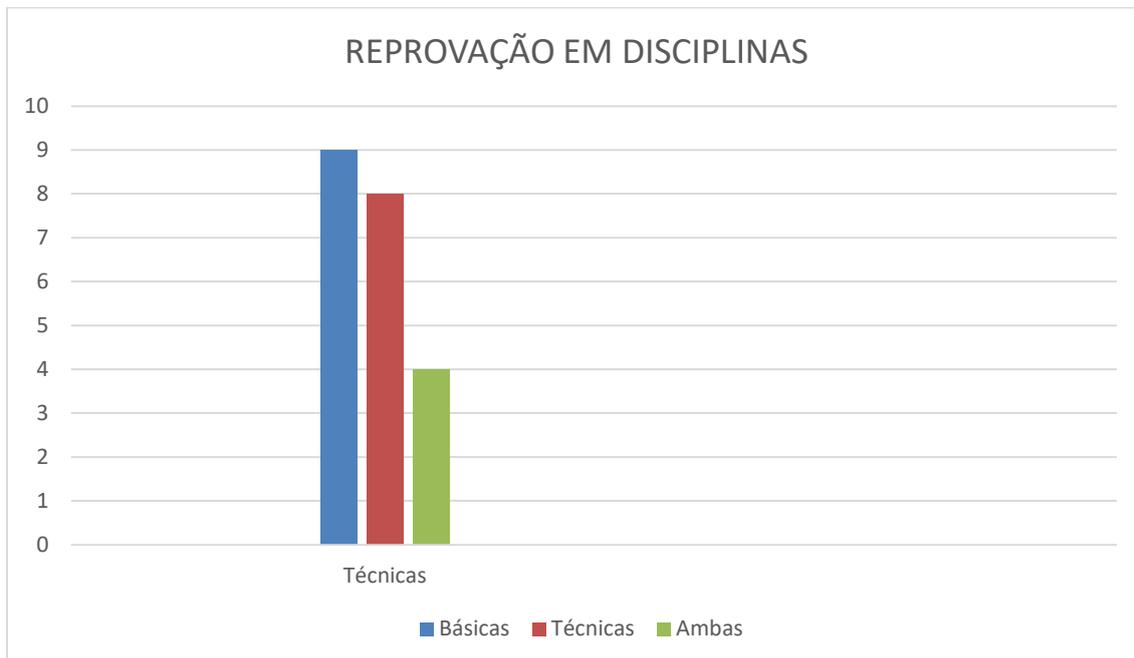
**Figura 33:** Fator influência índice de reprovação em disciplinas dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela própria autora.

O maior número de retenção do ranking de três disciplinas com o percentual de maior reprovação dos participantes da pesquisa, seguiram essa colocação descrita na figura 33.

**Figura 34:** Índice de reprovação em modalidades de disciplinas dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela própria autora.

Verifica-se que a maior taxa de retenção dos participantes da pesquisa, encontra-se nas disciplinas básicas, conforme figura 34 o que reforça a questão déficit de aprendizagem na educação básica anterior.

**Figura 35:** Fator contribuição implantação de diretrizes para o acompanhamento discente



Fonte: Elaborado pela própria autora.

A proposta de implantação de diretrizes de acompanhamento discente, demonstrado na figura 35, teve 89,3% de concordância, significando que há um entendimento que essa ação é uma forma de prevenção à retenção e dependência em disciplinas e contrinui com a

permanência e êxito acadêmico.

#### 4.1.2 Análise de conteúdo do resultado das perguntas abertas

Essa sessão trata de questões respondidas discursivamente, dessa forma será analisado seguindo as regras de análise de conteúdo temático por frequência de categorização.

**Tabela 2:** Fatores de categorização sobre as dificuldades de aprendizado

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Nº de citação/frequência</b>	
Contato docente	Contato com professor durante as aulas remotas, para tirar dúvidas.	5	16%
Matéria escolar	Compreender os conteúdos da matéria.	7	22%
Cálculo	Dificuldade de aprender cálculos.	3	9%
Aula remota	Aulas remotas por causa da pandemia.	4	13%
Didática	A didática do professor nas aulas, eram difíceis de entender.	4	13%
Disponibilidade docente	Disponibilidade do professor para tirar dúvidas.	3	9%
Internet rural	Internet precária para estudos/aulas em casa na comunidade.	2	6%
Integração discente	Não conseguir acompanhar a turma.	1	3%
Linguagem	Dificuldade de entender a explicação do professor nas aulas.	1	3%
Atividades escolares	Dificuldades de fazer atividades em casa, por causa da internet e pelo número de matérias pra dar conta.	2	6%
Compromisso discente	Não dar atenção a matéria e deixar pra última hora as atividades por causa da procrastinação.	1	3%

Fonte: Elaborado pela própria autora.

O resultado na tabela 2, descreve que a subcategoria com o tema: “compreender os conteúdos da matéria”, parte da categoria matéria escolar, apresentou o maior percentual.

**Tabela 3:** Fatores de categorização de alunos que moram na zona rural

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Nº de citação/frequência</b>	
Cansaço pela distância	Cansaço devido ser longe da escola, que obriga a acordar de madrugada e chegar a noite em casa.	5	23%
Transporte escolar	O transporte escolar por vezes não apareceu, entre os motivos problemas mecânicos.	3	14%
Pavimentação	Pela falta de pavimentação da estrada/ramal em tempos de chuvas fortes, acontecia de impedir o deslocamento.	5	23%
Socioeconômico	Dificuldades financeiras para custear transporte.	3	14%
Falta de Internet	Não tinha internet como apoio aos meus estudos e atividades.	2	9%
Internet lenta	Tinha internet, mas vivia caindo ou ficava lenta.	4	18%

Fonte: Elaborado pela própria autora.

A categorização da tabela 3, mostrou que a pavimentação e o cansaço pela distância encontram-se como maiores obstáculos enfrentados pelos discentes que moram em zona rural.

**Tabela 4:** Fatores de categorização sobre problemas psicológicos decorrentes do cotidiano escolar

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Nº de citação/ frequência</b>	
Apresentações	Tinha crise de ansiedade nas apresentações de trabalhos em aulas.	2	17%
Atividades escolares	Muitas atividades escolares ao mesmo tempo para dar conta, gerava ansiedade.	5	42%
Número de matérias	Não conseguir acompanhar todas as matérias, por ser muitas, gerava stresse.	4	33%
Interação social	O relacionamento interpessoal com professores e colegas de turma, gerava ansiedade e sintomas de depressão.	1	8%

Fonte: Elaborado pela própria autora.

Diante da análise dos dados expostos na tabela 4, segundo investigação realizada via questionário com os discentes atendidos pela Política de Assistência Estudantil do IFAM Campus Presidente Figueiredo, pelo período de 2022, as razões pelas quais os alunos ficam retidos no curso ou em situação de dependência em disciplina, são apresentados no Quadro 8 abaixo.

**Quadro 8:** Grandes áreas que causam Retenção no Curso ou Dependência em Disciplina

<b>Item</b>	<b>Principais fatores de fragilidade da eficiência acadêmica</b>
1	Acesso à tecnologia em casa
2	Acesso à internet na zona rural
3	Carga horária alta
4	Atendimento dos alunos pelo docente
5	Suporte de monitores
6	Infraestrutura em casa para estudos
7	Dinâmica familiar
8	Vulnerabilidade socioeconômica
9	Efeitos da pandemia
10	Ambiente escolar saudável
11	Reforço escolar
12	Locomoção e distanciamento
13	Saúde física e psicológica

Fonte: Elaborado pela própria autora.

## 5 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO E PRÁTICO DA SOLUÇÃO E DA APLICAÇÃO

Neste capítulo será apresentado o Produto Técnico, que tem a finalidade de solucionar o problema da baixa elevação dos índices de eficiência acadêmica do Campus Presidente Figueiredo do Instituto Federal do Amazonas, a sugestão é que a partir do plano de ação para o acompanhamento dos discentes, utilizando-se de um modelo de processos de negócio (*TO BE*), contribuirá com a educação profissional tecnológica, por meio da colaboração no processo de gestão estratégica.

Este plano de ação foi criado com base na análise desta pesquisa, na experiência de uma Assistente Social atuante do IFAM, há 9 anos, bem como, nos dispositivos legais da assistência estudantil e educação. Diante do exposto será apresentado a seguir o plano de ação para acompanhamento dos discentes do IFAM Campus Presidente Figueiredo.

### PLANO DE AÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO ESTUDANTIL

**Quadro 9:** Produto Técnico

<b>Objetivo: Promover integração por meio de acolhida aos novos alunos do IFAM/CPRF do ano letivo.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>1. Apresentar a atuação de cada profissional que compõem a equipe multiprofissional do <i>Campus</i>, bem como, o fluxo de atendimento da equipe.</p> <p><b>PÚBLICO ALVO:</b> Novos Alunos.</p> <p>Convidados: Docentes e TAES.</p>	<p>Os alunos ingressantes no ano letivo, necessitam conhecer a “casa” IFAM, visto que, o Serviço Social atua diretamente na garantia dos direitos sociais, é de fundamental importância que os alunos conheçam o trabalho da Assistente Social. Sabendo também do acompanhamento da equipe multiprofissional, no</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar palestras específicas.</li> <li>➤ Realizar palestra do fluxo de atendimento da equipe.</li> </ul>	<p>10. Ambiente escolar saudável.</p>

	<p>processo de desenvolvimento educacional vê-se a necessidade de conhecer a equipe. Dada a importância amplia-se também aos professores e coordenadores/chefes de setores.</p>		
<p><b>Objetivo: Contribuir com a permanência discente pelo Programa Socioassistencial Estudantil aos NOVOS discentes do IFAM.</b></p>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>2. Palestra sobre o Programa Socioassistencial Estudantil PÚBLICO ALVO: alunos.</p>	<p>A Política de Assistência Estudantil (PAES) do IFAM <i>Campus</i> Presidente Figueiredo tem como prerrogativa a garantia das condições de acesso, permanência e êxito dos estudantes matriculados, conforme preconiza o Plano Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, que a Assistência Estudantil é uma ação do Estado que busca reduzir as desigualdades sociais e assegurar o acesso, a permanência e o êxito na escola. Portanto, tendo como público alvo os estudantes regularmente matriculados. O Programa Socioassistencial Estudantil objetiva proporcionar aos estudantes matriculados no IFAM <i>Campus</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Palestra sobre o Programa Socioassistencial estudantil;</li> <li>➤ Disponibilizar Cartilha do programa.</li> <li>➤ Reunião com os pais/responsáveis dos discentes</li> </ul>	<p>8. Vulnerabilidade socioeconômica</p>

	<p>Presidente Figueiredo em vulnerabilidade social, mecanismos que garantam o seu desenvolvimento educacional, através da concessão de benefício social mensal, com foco a minimização dos efeitos das desigualdades sociais e territoriais, assegurando o direito social à Educação, estabelecida no Art. 6º da Constituição Federal de 88, condições de acesso, permanência e êxito acadêmico, bem como, reduzir as taxas de retenção e evasão, contribuindo assim, para a promoção da cidadania.</p> <p>Dessa forma, é fundamental informar aos alunos todo o processo da PAES.</p>		
<p><b>Objetivo: Minimizar situações de desigualdes sociais pelo fomento de Programas Integrais da Assistência Estudantil.</b></p>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>3. Palestra sobre os Programas Integrais (Projetos Integrais). PÚBLICO ALVO: Representantes de Turmas, Grêmio Estudantil, Docentes e TAES de nível superior.</p>	<p>Os Programas Integrais da Política de Assistência Estudantil do IFAM <i>Campus</i> Presidente Figueiredo, dão suporte às ações prioritárias direcionadas a minimi-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Palestra sobre os Programas Integrais (Projetos Integrais) da assistência estudantil;</li> <li>➤ Disponibilizar Folders dos</li> </ul>	<p>5. Suporte de monitores. 7. Dinâmica familiar. 8. Vulnerabilidade socioeconômica 9. Efeitos da pandemia.</p>

	<p>zação da vulnerabilidade social, através de bolsas via Programa Socioassistencial Estudantil, que são compostos por um grupo de Programas, cujos Projetos estão voltados para as suas respectivas linhas de ações: Programa de Atenção a Saúde; Programa de Apoio Psicológico; Programa de Apoio Pedagógico; Programa de Apoio a Cultura e o Esporte; Programa de Inclusão Digital; Programa de Apoio aos Estudantes com Deficiência, Transtornos Globais do Desenvolvimento e Altas Habilidades e Superdotação; Programa de Monitoria.</p>	<p>programas integrais</p>	<p>13. Saúde física e psicológica.</p>
--	--	----------------------------	--

**Objetivo: Desenvolver ações coletivas multiprofissionais em atenção à saúde biopsicossocial.**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>4. Dia de Promoção à saúde biopsicossocial IFAM-CPRF</p>	<p>A saúde é um direito social, instituído no Art. 6º da CF. este direito está ligado em todos os aspectos do ser humano, saúde física, psicológica e social. A equipe Multiprofissional objetiva promover a saúde para os alunos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apresentar as temáticas;</li> <li>➤ Ofertar Serviços Assistenciais com Redes Parceiras: Corte de Cabelo Masculino para os residentes; Cidadania – Expedição de RG</li> </ul>	<p>10. Ambiente escolar saudável.</p> <p>13. Saúde física e psicológica.</p>

	do <i>campus</i> e servidores.	e Carteira de Trabalho ao público; ➤ Realizar Palestras; ➤	
<b>Objetivo: Fortalecer a participação dos Pais/Responsáveis na atuação do Serviço Social do IFAM/CPRF.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
5.Reunião com os PAIS/RESPONSÁVEIS dos discentes do IFAM da Modalidade Integrado, para apresentar o trabalho da Assistência Social, bem como a importância da participação dos mesmos, na vida acadêmica dos discentes.	Da mesma forma, do processo de informação aos alunos, sobre o todos os Programas Socioassistenciais estudantil, os pais que são exercem um papel fundamental na participação da atuação do Serviço Social, uma vez que, através do seu apoio documental e presencial, o resultado é mais qualitativo.	➤ Apresentar através de Data Show todas as atividades inerentes a Assistência Social aos Educandos, bem como, os Programas; ➤ Abordar o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente); ➤ Apresentar a Sala de Serviço Social para conhecimento e atendimento.	6.Infraestrutura em casa. 7.Dinâmica familiar. 8.Vulnerabilidade socioeconômica.
<b>Objetivo: Realizar de prevenção e combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescente - Campanha Maio Laranja (18 de Maio)</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
6.Semana de Atividades em alusão ao 18 de maio, com o objetivo de conscientizar sobre a temática.	É preciso discutir sobre violação de direitos, possibilitando reflexão e ações efetivas que auxiliem no enfrentamento dos casos de violência e abusos.	➤ Roda de Conversa com servidores e discentes; ➤ Exibição de filme; ➤ Live/Palestras com parceiros; ➤ Cartilha.	7,Dinâmica familiar. 13.Saúde física e psicológica.

<b>Objetivo: Realizar ações de prevenção e combate à violência contra mulher - Campanha Agosto Lilás</b>			
<b>Estratégia</b>	<b>Justificativa</b>	<b>Ações</b>	<b>Tratamento</b>
<p>7. “Agosto Lilás” é uma campanha de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, instituída por meio da Lei Estadual nº 4.969/2016, com objetivo de intensificar a divulgação da Lei Maria da Penha, sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre o necessário fim da violência contra a mulher, divulgar os serviços especializados da rede de atendimento à mulher em situação de violência e os mecanismos de denúncia existentes.</p>	<p>A Lei 11.340/2006 cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Art. 2º Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social.</p> <p>Considera o crime de violência doméstica e familiar contra a mulher como sendo “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Palestra/Live com parceiros;</li> <li>➤ Roda de Conversa com servidores e discentes;</li> <li>➤ Distribuição de Cartilha;</li> <li>➤ Criar Vídeo da campanha</li> </ul>	<p>7. Dinâmica familiar. 13. Saúde física e psicológica.</p>
<b>Objetivo: Combater a Evasão e Retenção Escolar</b>			
<b>Estratégia</b>	<b>Justificativa</b>	<b>Ações</b>	<b>Tratamento</b>

8. Integrar ações no enfrentamento a Evasão Escolar com toda equipe.	Ampliar as condições de acesso, permanência e êxito na educação visando à melhoria da qualidade de ensino e demais serviços, especialmente quanto à escolha de cursos ofertados no <i>campus</i> , bem como, efetivação do diagnóstico, monitoramento e das estratégias de intervenção sobre a evasão e a retenção. O combate a evasão escolar, é um enfrentamento às desigualdades sociais através do fortalecimento das ações de valorização da educação pública no IFAM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reunião quinzenal com a equipe pedagógica e equipe multiprofissional para planejar e apresentar devolutiva de encaminhamentos e intervenções;</li> <li>➤ Trabalhar em conjunto com equipe pedagógica e psicóloga o monitoramento do Programa Socioassistencial estudantil;</li> <li>➤ Realizar Visitas domiciliares;</li> <li>➤ Fazer convocações aos pais/responsáveis</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acesso à tecnologia em casa.</li> <li>2. Acesso à internet na zona rural.</li> <li>3. Carga horária alta.</li> <li>4. Atendimento dos alunos pelos docentes.</li> </ol>
--	---	---	---

**Objetivo: Diminuir a taxa de retenção no curso.**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
9. Encontros pedagógicos quinzenal com docentes para diagnóstico de turma e propor alternativas de melhoria no atendimento discente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤</li> </ul>	

**Objetivo: Fomentar Programas de monitoria acadêmica**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
10. Realizar seleção de monitoria por meio de Edital da AE, contemplando todos os cursos, priorizando as matérias com maior taxa de retenção/ dependência em	De acordo com a PAES/IFAM, a monitoria acadêmica, propicia uma importante interação entre os docentes e discentes, contribuindo para o	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instituir comissão para realizar o processo.</li> <li>➤ Estimular discentes para participação, de acordo com critérios.</li> </ul>	5. Suporte de monitores.

disciplina	<p>aperfeiçoamento constante das práticas pedagógicas e da qualidade do ensino na instituição, bem como, desenvolve no estudante os princípios da cooperação, garantindo socialização de saberes entre os estudantes não apenas na educação receptiva centrada no professor. O objetivo do programa é minimizar o número de dependência, reprovações existentes no quadro de rendimento escolar.</p> <p>De acordo com Silva et. al. (2017), a monitoria é parte de um conjunto de ações e estratégias de ensino que contribui de forma efetiva para a concomitante articulação entre o que é ensinado em sala de aula pelo professor e o que é compreendido pelo estudante, promovendo a integração dos saberes e a superação das dificuldades de aprendizagem pelos que a frequentam, contribuindo para atenuar os índices</p>		
------------	---	--	--

	reprovação e abandono escolar.		
<b>Objetivo: Promover o nivelamento das disciplinas básicas por meio de um programa de reforço escolar.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
11. Realizar reunião com discentes dos primeiros anos, para apresentar o programa de reforço escolar.	De acordo com a PAES/IFAM, a escola deve garantir condições acesso, permanência e êxito dos estudantes. Dessa forma, a ação tem potencial de contribuir com o desempenho acadêmico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estimular discentes para participação.</li> </ul>	11. Reforço escolar.
<b>Objetivo: Estruturar plano de estudo individual para melhoria do desempenho acadêmico.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
12. Promover o processo de ensino-aprendizagem, respeitando a singularidade de cada aluno.  Público alvo: prioritariamente alunos em dependência em disciplinas e retenção.	De acordo com a LDB, Art. 2º A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. Nesse sentido, a PAES considera o apoio acadêmico uma forma de proporcionar a interligação entre os profissionais de ensino e os estudantes, numa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reuniões com equipe pedagógica para planejamento do estudo.</li> <li>➤ Diagnosticar os discentes que necessitarão do atendimento ao plano.</li> </ul>	4. Atendimento do aluno pelo docente.

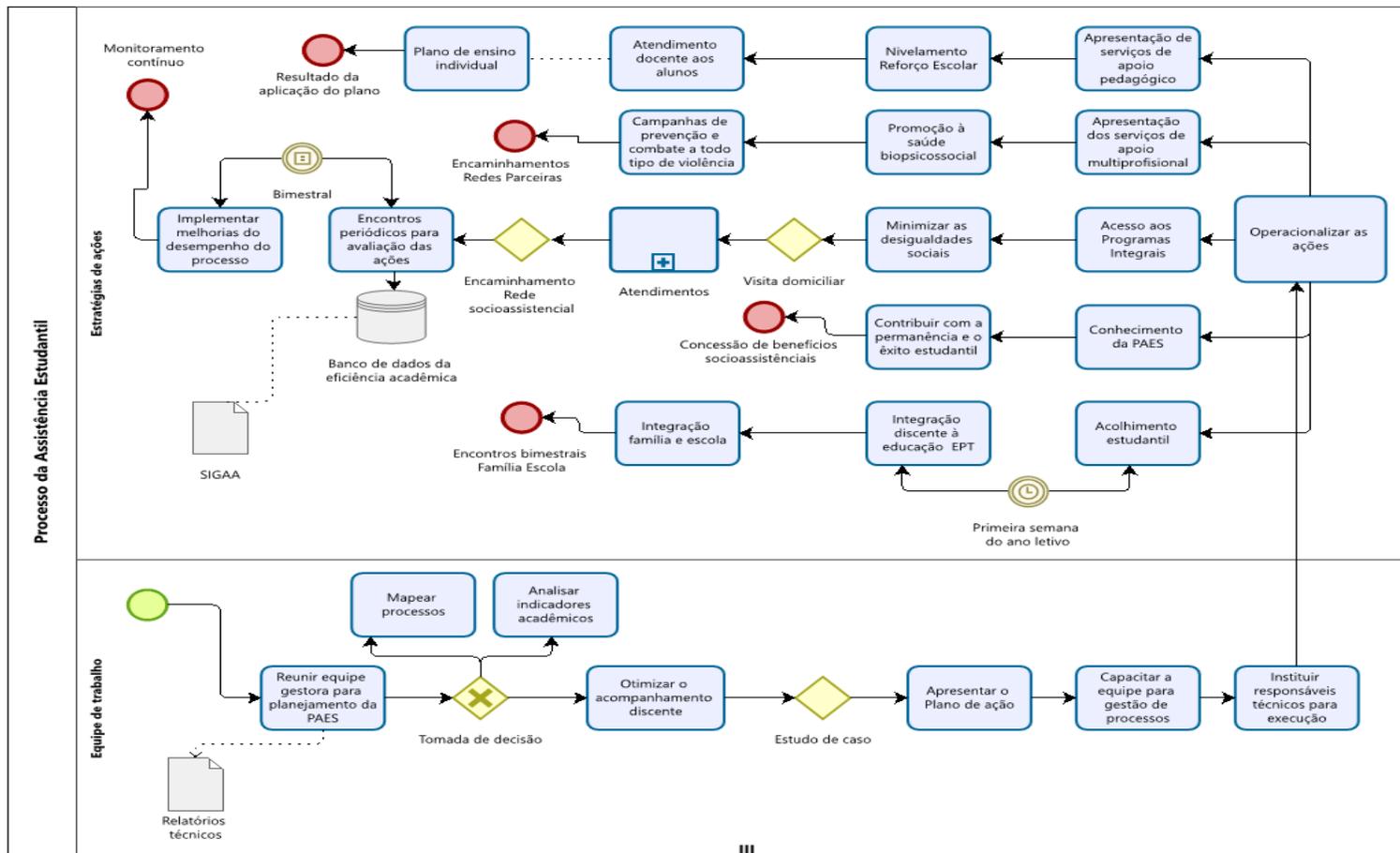
	perspectiva de construção de uma educação de qualidade e transformadora, contribuindo de maneira exitosa para a formação humana e profissional dos estudantes.		
--	--	--	--

Fonte: Elaborado pela própria autora, com base na pesquisa.

Para fazer parte do produto técnico apresentado acima, enquanto estratégia de gestão de processos na página seguinte será apresentado uma modelagem de processo (*TO BE*) da Assistência Estudantil do IFAM Campus Presidente Figueiredo.

Modelagem de Processo *TO BE* para otimização dos processos da Assistência Estudantil, no acompanhamento dos estudantes no Campus Presidente Figueiredo do IFAM.

Figura 36: Diagrama do Processo PAES (TO BE)



Fonte: Elaborado pela própria autora, no Bizagi Modeler, com base documental.

A verificação do Produto Técnico desta dissertação, foi enviada via questionário, com apresentação do Plano de Ação e Processo *TO BE*, por meio da ferramenta de plataforma de comunicação institucional, para Assistentes Sociais atuantes nos campi do IFAM, localizados no interior do Amazonas. Da verificação foi obtido o seguinte resultado:

Assistente Social	Questão	Resposta
AS1	O presente produto técnico contém orientações estratégicas que permitam sua aplicabilidade?	Sim
AS1	O produto traz inovações para tratar o tema da permanência e êxito?	Sim
AS1	O produto técnico é o começo para tratar a retenção e dependências em disciplinas?	Sim
AS1	Pode contribuir com a permanência e o êxito dos alunos?	Sim
AS1	As ações e atividades propostas são possíveis de serem realizadas em seu local de trabalho?	Sim
AS1	Incluiria outras ações no Plano de Ação para contribuir com a permanência e o êxito dos alunos?	Não

Fonte: Elaborado pela própria autora.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, dedicou-se em analisar os processos existentes, para modelar, por meio da linguagem BPM (*TO BE*), um processo melhorado, referente à gestão da Assistência Estudantil, que apresentou suas principais etapas e definiu um plano de ação para o acompanhamento discente, afim de contribuir com a melhoria da eficiência acadêmica. A partir dos resultados que foram obtidos foi possível inferir, refletindo que os pressupostos da gestão de processos de negócios (BPM) são aplicáveis em organizações públicas de forma efetiva, se tratando das especificidades da organização analisada, o IFAM Campus Presidente Figueiredo.

Considerando que, a participação dos atores envolvidos em cada processo é de suma importância para que a execução da modelagem seja realizada com êxito, de forma a contribuir com a educação e promover a cidadania e emancipação social, gerando a melhoria eficiência acadêmica.

Contudo, a pesquisa deparou-se com limitações, primeiro referente ao período inicial para a realização da pesquisa de campo, uma vez que os discentes ainda estavam em recesso, outro limite, foi alcançar o maior número de discentes em situação de retenção ou dependência em disciplina para participarem da pesquisa, pois, tivemos muitas dificuldades para contactá-los, principalmente os alunos que moram em zona rural.

No decorrer do processo de estudos, também enfrentamos desafios como a dificuldade de conseguir todo o material planejado, referente a pesquisa documental, por falta de acesso completo ao sistema SIGAA, e nem todas as documentações solicitadas foram enviadas, dado as inúmeras demandas do campus.

Vale ressaltar, que demos o primeiro passo nesse percurso a ser explorado por diversas futuras pesquisas, diante do tema Assistência Estudantil, enquanto direito social dos estudantes, de acordo com o PNAES, referente aos processos de gestão para aprimoramento das ações que visem a elevação da eficiência acadêmica.

Destacamos que o estudo propiciou uma abrangente discussão sobre as aplicações de estratégias educacionais, desde o planejamento a execução, levando a reflexão de que uma gestão participativa e com atividades coletivas é mais propensa em alcançar seus objetivos.

Destacamos ainda que, despertamos um olhar mais apurado com relação a importância de processos de gestão na Administração Pública, para elevação de seus indicadores de eficiência.

Como retratado, as fases de investigação e análise de dados foram importantes, junto a experiência profissional de uma assistente social, atrelado aos dispositivos legais da Assistência

Estudantil e Educação, para criação do produto tecnológico.

Para estudos futuros da temática dessa pesquisa, sugerem-se estudos vindouros sobre a execução contínua do modelo de processo *TO BE*, junto a aplicação das ações estratégicas contidas no plano de ação, enquanto produto tecnológico, pois, mediante a esses procedimentos efetivos será possível monitorar com propriedade a implantação destes, com isso resultando no alcance dos objetivos do PDI do IFAM.

Conclui-se que, esta dissertação proporcionou um espaço para discursão e a reflexão sobre temas relevantes relacionados à Assistência Estudantil e aos processos de gestão estratégica, para implementação de melhorias da eficiência acadêmica e oferecimento de serviço de maior qualidade de ensino profissional tecnológico, cumprindo assim, o papel educacional de formar cidadãos capacitados para o sucesso profissional e promover a emancipação social, dessa forma contrinuindo com o acesso, permanência e êxito estudantil no Campus Presidente Figueiredo

## 7 REFERÊNCIAS

ABPMP. Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge (BPM CBOK V2.0).

ALMEIDA, M. I. R. Manual de planejamento estratégico. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. “Apontamentos sobre a Política de Educação no Brasil hoje e a inserção dos/as assistentes sociais”. In: CFESS. Subsídios para o debate sobre Serviço Social na Educação. Brasília: CFESS, 2011.

ALPERSTEDT, G. D. et al. A CONTRIBUIÇÃO DA DESIGN RESEARCH PARA A PRODUÇÃO TECNOLÓGICA EM MESTRADOS E DOUTORADOS PROFISSIONAIS EM ADMINISTRAÇÃO. Revista Alcance, v. 25, n. 2(Mai/Ago), p. 259, 5 out. 2018.

AMARO, Sarita. Serviço Social em escolas: fundamentos, processos e desafios. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

BAILY, P. et al. Compras: Princípios e Administração. São Paulo: Atlas, 2000.

BALDAM, R. DE L. et al. Gerenciamento de processos de negócios: BPM - Business Process Management. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.

BALDAM, R. DE L.; VALLE, R. DE A. B. DO; ROZENFELD, H. Gerenciamento de processos de negócios - BPM: uma referência para implantação prática. Kindle ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

BAPTISTA. Myrian Veras. Planejamento Social: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPIHTS, 2000.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BASS, B. M. From transactional to transformational leadership: learning to share the vision. Organizational Dynamics, v. 18, n. 3, p. 19-31, 1990.

BEHRING, E.R. Política social: fundamentos e história. 9.ed. – São Paulo: Cortez, 2011. INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS. Política de Assistência Estudantil do IFAM, 2011.

BLEICHER, J; STANLEY, H. Digitization as a catalyst for business model innovation a three- step approach to facilitating economic success. Journal of Business Management, Riga, n. 12, p. 62–71, 2016.

BRANCA, Carlos Pena. A avaliação em políticas públicas. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, n. 108, v. 2, nov. 2012. Disponível em: < <http://publicacoes.fcc.org.br/index.php> >. Acesso em 11/11/2022.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm) >. Acesso em 14/08/2022.

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*. Brasília, 2008. Disponível em: < [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm)>. Acesso em: 10 jan 2023.

\_\_\_\_\_. As empresas são grandes coleções de processos. *Revista de Administração de Empresas*, v. 40, n. 1, p. 6–19, mar. 2000b.

\_\_\_\_\_. Guia para o gerenciamento de processos de negócios: Corpo comum de conhecimento (BPM CBOK V3.0). 3. ed. Brasília: ABPMP Brasil, 2013.

\_\_\_\_\_ Constituição Federal de 1988.

\_\_\_\_\_ Decreto nº 7234 de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil. Poder Executivo, Brasília, DF, 20 de julho de 2010.

\_\_\_\_\_ INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS. Política de Assistência Estudantil do IFAM, 2011. Criado pela PORTARIA Nº 1.000-GR/IFAM, de 07 de outubro de 2011.

\_\_\_\_\_ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Brasileiro de 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

\_\_\_\_\_ INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS (IFAM). Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2019-2023). Brasília-DF: IFB, 2019.

CARIDADE, A.; Práticas de Gestão Estratégica e Aderência ao Método Sigma: Um estudo de Caso no Setor de Celulose e Papel. São Paulo: USP, 2006.

COSTA, A. B.; ZOLTOWSKI, A. P. C. Como escrever um artigo de revisão sistemática. In: KOLLER, S. H.; COUTO, M. C. P. DE P.; HOHENDORFF, J. VON (Eds.). . Manual de produção científica. Porto Alegre: Penso, 2014. p. 191.

CRESWELL, John W. Investigação qualitativa e projeto de pesquisa - Escolhendo entre Tecnologias Educacionais: Ensino e Aprendizagem em Diferentes Contextos 163 cinco abordagens. Trad. Sandra Mallmann da Rosa. Porto Alegre (RS): Penso, 2014.

DAVENPORT, T. H. Reengenharia dos processos. Rio de Janeiro: Campos, 1994.  
DE SORDI, J. O. Gestão por processos: uma abordagem moderna da administração. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

DEMIRKAN, H., et al. Digital innovation and strategic transformation. *IT Prof.* 18 (6), 14–18, 2016.

DIOGO, R. A.; et al. A Transformação Digital e a gestão do conhecimento: contribuições para a melhoria dos processos produtivos e organizacionais. *P2P E INOVAÇÃO, [S. l.]*, v. 5, n. 2, p. 154–175, 2019. DOI: 10.21721/p2p.2019v5n2.p154-175. Disponível em: <https://revista.ibict.br/p2p/article/view/4384>. Acesso em: 22 set. 2022.

FERNANDES, Aginaldo Aragon; DINIZ, Jose Luis; DE BREU, Vladimir Ferraz. *Governança Digital 4.0*. Brasport, 2019.

FERNEDA, Ariê Scherreier; DA SILVA CRISTÓVAM, José Sérgio. Metodologias ágeis para a transformação digital no Brasil: uma análise do scrum aplicado ao setor público. *Direitos Democráticos & Estado Moderno*, v. 3, n. 6, p. 84-101, 2022.

FERREIRA, H.; CASSIOLATO, M.; GONZALEZ, R. Uma experiência de desenvolvimento metodológico para avaliação de programas: o modelo lógico do programa segundo tempo. *Texto para discussão 1369*. Brasília: IPEA, 2009.

FIEL FILHO, A. Gestão dos Processos e a Eficiência na Gestão Pública. In: KANAANE, R.; FIEL FILHO, A.; FERREIRA, M. G. (Eds.). *Gestão pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas*. São Paulo: Atlas, 2010. p. 127–157.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de pesquisa social*. 6º Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GONÇALVES, J. E. L. Processo, que processo? *Revista de Administração de Empresas*, v. 40, n. 4, p. 8–19, 2000a.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. *Revista de administração de empresas*, v. 40, p. 6-9, 2000.

HARRINGTON, H. J. *Aperfeiçoando processos empresarias*. São Paulo: Makron Books, 1993.

HARRINGTON, H. J.; ESSELING, E. K. C.; NINWEGEN, H. V. *Business Process 90 Improvement: documentation, analysis, design and management of business improvement*. New York: McGraw Hill, 1997.

IAMAMOTO, M. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Editora Cortez, 2012.

IFS. *Manual de mapeamento de processos*. Aracaju: Instituto Federal de Sergipe, 2018.

IRITANI, D. R. et al. Análise sobre os conceitos e práticas de Gestão por Processos: revisão sistemática e bibliometria. *Gestão & Produção*, v. 22, n. 1, p. 164–180, mar. 2015.

JANNUZZI, P.M. Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fonte de dados e aplicações. Campinas: Alínea, 2001.

JESTON, J.; NELIS, J. *Business Process Management: practical guidelines to successful implementations*. Oxford: Elsevier, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo, SP: Atlas, 1991.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo, SP: Atlas 2003.

MARIANO, Isadora Cidade; MULLER, Claudio Jose. *Melhoria de Processos pelo BPM: Aplicação no Setor Público*. UFRS, 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). *Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade*. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORAES, Gustavo Henrique et al. *Plataforma Nilo Peçanha: guia de referência metodológica*. Brasília, DF: Evobiz, 2018.

MORETTIN, Luiz Gonzaga; BUSSAB, Wilton O. *Estatística Básica*. 6ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MOURA, Adriano Ferro. LIMA, Maria Glória. A reinvenção da roda: Roda de conversa: Um instrumento metodológico possível. *Revista Temas em Educação*, João Pessoa, v. 23, n1, p. 98- 106. 2014.

OLIVEIRA, D. P. R. *Planejamento Estratégico*. 30.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, K. K S; SOUZA, R. A. C. *Habilitadores da transformação digital em direção à Educação 4.0*. *Renote*, Porto Alegre, v. 18, n. 1, 2020. DOI: 10.22456/1679-1916.106012. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/106012>.

PACHECO, Eliezer Moreira. *Bases para uma Política Nacional de EPT (2008)*. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/artigos>>

PAIM, R. et al. *Gestão de Processos: Pensar, Agir e Aprender*. Porto Alegre: Bookman, 2009. PAVANI JÚNIOR, O.; SCUCUGLIA, R. *Mapeamento e Gestão Por Processos - BPM*. São Paulo: M. Books do Brasil, 2011.

PARMENTER, D. *Key performance indicators: developing, implementing, and using winning KPIs*. John Wiley & Sons. 2010.

PAZ, Fabrício. *Assistência, assistencialismo ou oportunismo estudantil? FONAPRACE - Revista Comemorativa 25 anos: histórias, memórias e múltiplos olhares*, Minas Gerais: UFUMG, 2012, p.192-195.

- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.
- RAMOS, Karoll Haüssler Carneiro et al. Aplicação de BPM ágil na administração pública brasileira. *Ciencias da Administração*, v. 24, n. 64, p. 63-78, 2022.
- SANDFORT, J. R.; MOULTON, S. *Effective Implementation in Practice: Integrating Public Policy & Management*. San Francisco, CA.: Jossey-Bass, 2015.
- SCHALLMO, Daniel. WILLIAMS, Christopher A. BOARDMAN. Luke. Digital transformation of business models – Best practice, Enablers and Roadmap. *International Journal of Innovation Management*. Vol 21. N08. 2017.
- SENGE, P. M. (2013). *A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende*. Rio de Janeiro: Best Seller.
- SILVA, Ilma Aparecida Martins, et. al. Monitorias: atividade acadêmica que contribuiu para a permanência e êxito dos estudantes no IFTM Campus Ituiutaba : em Processos e Práticas de Ensino no IFTM: o acesso, a permanência e o êxito dos estudantes. Uberaba – MG: IFTM, 2017.
- SILVEIRA, R.B. O programa permanência e êxito no Instituto Federal Farroupilha: trabalho pedagógico e fracasso escolar. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica) – Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, 2017.
- SORDI, J. O. *Gestão de Processos: uma abordagem da moderna administração*. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
- SOUSA, C. T. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *Emancipação*, Ponta Grossa, v. 8, n 1, p. 119-132, 2008.
- TESTA, Mario. “Tendências em planificação”. *In: RIVERA, F. Javier Uribe (org). Planejamento e programação em saúde: um enfoque estratégico*. Trad. Elizabeth Artmann. São Paulo: Cortez, 1989.
- YIN, R.K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## APÊNDICE A - TCLE



**UFRRJ - UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO**  
**ICSA - INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**MPGE - MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E ESTRATÉGIA**  
**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Prezado (a) Senhor (a), \_\_\_\_\_, responsável pelo (a) aluno (a) \_\_\_\_\_. Meu nome é Francicléia da Silva Medeiros e estou realizando a pesquisa acadêmica aplicada sobre o tema O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL, ANO LETIVO 2022. Esta pesquisa compõe a minha dissertação de mestrado realizada no MPGE/UFRRJ, sob orientação da Profa. Dra. Juliana Baptista dos Santos França. As informações a seguir destinam-se a convidá-lo (a) a participar voluntariamente deste projeto na condição de fonte, ou seja, o sujeito que fornece as informações primárias para a pesquisa em curso. Para tanto é necessário formalizarmos a sua autorização para o uso das informações obtidas nos seguintes termos:

- A sua participação é totalmente voluntária;
- Pode se recusar a responder qualquer pergunta a qualquer momento;
- Pode se retirar da pesquisa no momento da coleta de dados e dá-la por encerrada a qualquer momento;
- A coleta de dados tem caráter confidencial e seus dados estarão disponíveis somente para a pesquisadora autora do Trabalho Final de Curso (TFC) e para seu orientador;
- Partes do que for dito poderão ser usadas no relatório final da pesquisa, sem, entretanto, revelar os dados pessoais dos entrevistados, como nome, endereço, telefone, etc. Dessa forma, as informações obtidas não serão divulgadas para que não seja possível identificar o entrevistado, assim como não será permitido o acesso a terceiros, garantindo proteção contra qualquer tipo de discriminação ou estigmatização;
- Os dados e resultados desta pesquisa poderão ser apresentados em congressos, publicados em revistas especializadas e da mídia, e utilizados na dissertação de mestrado, preservando sempre a identidade dos participantes;
- Fica, também, evidenciado que a participação é isenta de despesas;
- Se desejar, o participante poderá receber uma cópia dos resultados da pesquisa, bastando assinalar ao lado essa opção: **( ) SIM, desejo receber cópia do relatório final.**
- Em casos específicos de pesquisas em que se requer o uso de vídeos e fotos dos informantes (*grupo focal, pesquisa ação, etc*), o informante deverá assinalar que concorda e libera o uso de imagem para divulgação em ambientes midiáticos ou em ambientes científicos como congressos, conferências, aulas, ou revistas científicas, desde que meus dados pessoais não sejam fornecidos:

**( ) SIM, concordo com a cessão de minhas imagens por livre e espontânea vontade /OU/**

**( ) NÃO, o uso de minhas imagens em forma de vídeos ou fotos não é permitida.**

Ao concordar com os termos descritos e aceitar participar do estudo, pedimos que assine o termo em sinal de que o TCLE foi lido, formalizando o consentimento voluntário de participante.

**Nome completo (Legível):** \_\_\_\_\_

**Tels:** ( ) \_\_\_\_\_

**Email:** \_\_\_\_\_

**ASSINATURA** \_\_\_\_\_

**Local/data** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

## APÊNDICE B – TERMO DE ASSENTIMENTO DO MENOR



### TERMO DE ASSENTIMENTO DO MENOR

Você está sendo convidado para participar da pesquisa Política de Assistência Estudantil no IFAM: Um análise dos processos do Programa Socioassistencial Estudantil e a implantação de Diretrizes para o Acompanhamento Discente. Seus pais permitiram que você participasse.

Queremos saber os fatores que interferem na eficiência acadêmica dos estudantes beneficiados pela Política de Assistência Estudantil do IFAM.

Os adolescentes que irão participar dessa pesquisa têm de 15 a 17 anos de idade. Você não precisa participar da pesquisa se não quiser, é um direito seu e não terá nenhum problema se desistir.

A pesquisa será feita no IFAM Campus Presidente Figueiredo, onde você participará de entrevista digital. Para isso, será usado questionário do Google Forms, o uso dessa ferramenta de tecnologia da informação é considerada segura.

O questionário a ser utilizado na pesquisa possui risco intelectual mínimo, mas é possível ocorrer, pode haver quebra de sigilo. Para minimizar este risco garantimos o sigilo em relação às respostas dos participantes, sendo utilizadas como dados confidenciais e utilizadas apenas para fins científicos. Caso aconteça algo errado, você pode nos procurar pelos telefones (92) 99303-7275 da pesquisadora Francicléia da Silva Medeiros.

Mas há coisas boas que podem acontecer como Conhecimento da realidade para desenvolvimento de ações que visem a melhoria acadêmica, bem como, a contribuição do conhecimento da área para estudos posteriores.

Ninguém saberá que você está participando da pesquisa, não falaremos a outras pessoas, nem daremos a estranhos as informações que você nos der. Os resultados da pesquisa vão ser publicados, mas sem identificar o seu nome **(O Mecanismo de Proteção)**. Quando terminarmos a pesquisa **(Explicação da Divulgação dos Resultados)**.

Se você tiver alguma dúvida, você pode perguntar à pesquisadora Francicléia da Silva Medeiros, por meio do contato descrito acima.

Eu \_\_\_\_\_ aceito participar da pesquisa Um análise dos processos do Programa Socioassistencial Estudantil e a implantação de Diretrizes para o Acompanhamento Discente, que tem o/s objetivos **(Objetivo(s))**. Entendi as coisas ruins e as coisas boas que podem acontecer. Entendi que posso dizer “sim” e participar. Mas que, a qualquer momento, posso dizer “não” e desistir que ninguém vai ficar furioso. A pesquisadora tirará dúvidas e conversará com os meus responsáveis.

Recebi uma via deste termo de assentimento e li e concordo em participar da pesquisa.

Presidente Figueiredo/Am, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do menor

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) pesquisador (a)

***Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFRRJ:***

CEP/PROPPG/UFRRJ, localizado no segundo andar da Biblioteca Central, campus Seropédica. BR-465, Km 7 Seropédica – Rio de Janeiro, CEP: 23.897-000  
E-mail: [eticacep@ufrj.br](mailto:eticacep@ufrj.br) Telefone: (21) 2681-4749

## APÊNDICE C - TERMO DE ANUÊNCIA INSTITUCIONAL



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO  
CAMPUS PRESIDENTE FIGUEIREDO



### TERMO DE CIÊNCIA INSTITUCIONAL DE (CO) PARTICIPANTE

**DECLARO**, na qualidade de Diretor Geral do IFAM Campus Presidente Figueiredo, sito à avenida Onça pintada, s/n, Galo da Serra, Presidente Figueiredo/Amazonas, estar ciente do interesse de execução da Pesquisa abaixo identificada:

**Título:**

**POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFAM: UMA ANÁLISE DOS PROCESSOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL E A IMPLANTAÇÃO DE DIRETRIZES PARA O ACOMPANHAMENTO DISCENTE.**

**Responsáveis:**

Profª. Dra. Juliana Baptista dos Santos França e Mestranda Francieliá da Silva Medeiros

**Instituição:**

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ

O IFAM Campus Presidente Figueiredo está ciente de sua (cor)responsabilidade(s) como (co)participante do presente projeto de pesquisa, e requer, por parte dos pesquisadores envolvidos, o compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos participantes que aceitarem participar de forma voluntária, de acordo com a Resolução nº 466/12 e a Resolução nº 510/16 - Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/CONEP.

Assim, venho por meio deste autorizar o acesso à busca de voluntários para execução deste projeto no Instituto Federal do Amazonas, Campus Presidente Figueiredo (por meio de contratos institucionais disponíveis na página <http://www2.ifam.edu.br/campis>).

GABINETE DA DIREÇÃO GERAL DO IFAM CAMPUS PRESIDENTE FIGUEIREDO

Assinatura do Diretor Geral  Documento assinado digitalmente  
JACKSON PANTOJA LIMA  
Data: 28/09/2023 02:33:38-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

## APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

### Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL, ANOS LETIVOS 2021/2022

Esta pesquisa trata de um trabalho científico da mestranda Franciléia da Silva Medeiros, do Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia da UFRRJ, conveniada ao IFAM. Público alvo: Entrevista aos discentes contemplados pela assistência estudantil do ano letivo de 2021/2022, que foram reprovados no ano letivo ou tiveram progressão parcial.

\* Indica uma pergunta obrigatória

#### Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL, ANOS LETIVOS 2021/2022

Esta pesquisa trata de um trabalho científico da mestranda Franciléia da Silva Medeiros, do Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia da UFRRJ, conveniada ao IFAM. Público alvo: Entrevista aos discentes contemplados pela assistência estudantil do ano letivo de 2021/2022, que foram reprovados no ano letivo ou tiveram progressão parcial.

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdem/edit>

1/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

#### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Antes de responder a pesquisa, é necessário a leitura do presente termo.

Prezado (a) aluno (a), cordiais cumprimentos. Meu nome é Franciléia da Silva Medeiros e estou realizando a pesquisa acadêmica aplicada sobre o tema O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL, ANO LETIVO 2021/2022. Esta pesquisa compõe a minha dissertação de mestrado realizada no MPGE/UFRRJ, sob orientação da Profa. Dra. Juliana Baptista dos Santos França. As informações a seguir destinam-se a convidá-lo (a) a participar voluntariamente deste projeto na condição de fonte, ou seja, o sujeito que fornece as informações primárias para a pesquisa em curso. Para tanto é necessário formalizarmos a sua autorização para o uso das informações obtidas nos seguintes termos:

- A sua participação é totalmente voluntária;
- Pode se recusar a responder qualquer pergunta a qualquer momento;
- Pode se retirar da pesquisa no momento da coleta de dados e dá-la por encerrada a qualquer momento;
- A coleta de dados tem caráter confidencial e seus dados estarão disponíveis somente para a pesquisadora autora do Trabalho Final de Curso (TFC) e para seu orientador;
- Partes do que for dito poderão ser usadas no relatório final da pesquisa, sem, entretanto, revelar os dados pessoais dos entrevistados, como nome, endereço, telefone, etc. Dessa forma, as informações obtidas não serão divulgadas para que não seja possível identificar o entrevistado, assim como não será permitido o acesso a terceiros, garantindo proteção contra qualquer tipo de discriminação ou estigmatização;
- Os dados e resultados desta pesquisa poderão ser apresentados em congressos, publicados em revistas especializadas e da mídia, e utilizados na dissertação de mestrado, preservando sempre a identidade dos participantes;
- Fica, também, evidenciado que a participação é isenta de despesas;
- Esta pesquisa será realizada eletronicamente pelo Google Forms, sem a necessidade de uso de imagem e/ou vídeo do participante;
- Se desejar, o participante poderá receber uma cópia dos resultados da pesquisa.

Ao concordar com os termos descritos e aceitar participar do estudo, pedimos que marque abaixo o termo em sinal de que o TCLE foi lido, formalizando o consentimento voluntário de participante.

Se desejar, o participante poderá baixar uma cópia do TCLE acima, no formato físico pelo link:

[https://drive.google.com/file/d/1IHDw7nNiuN67cgD08bc-LDzSx9219U-6/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1IHDw7nNiuN67cgD08bc-LDzSx9219U-6/view?usp=drive_link)

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdem/edit>

2/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

1. Sobre o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE: \*

Marque todas que se aplicam.

Li e concordo com os termos descritos no TCLE.

2. Você aceita participar desta pesquisa? \*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

TERMO DE ASSENTIMENTO DO MENOR

Caso, você seja menor de idade, será necessário a concordância e assinatura do seu responsável. Dessa forma, pedimos que clique no link abaixo para assinatura do Termo de Assentimento do Menor e envie para o e-mail: francicleia.medeiros@ifam.edu.br Para assim, validar sua participação na pesquisa.

[https://drive.google.com/file/d/1AF3-sT96xIj3qzDroR4Cc2GbWlsAW4wg/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1AF3-sT96xIj3qzDroR4Cc2GbWlsAW4wg/view?usp=drive_link)

PESQUISA SOBRE O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL, ANO LETIVO 2021/2022/2023

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

3/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

3. Você está cursando qual curso integrado? \*

Marcar apenas uma oval.

ADMINISTRAÇÃO

AGROPECUÁRIA

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

ELETROMECÂNICA

4. Caso já tenha se formado, informe o curso e ano de formação:

\_\_\_\_\_

5. Qual sua idade? \*

\_\_\_\_\_

6. Qual seu sexo? \*

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

Outro

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

4/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

7. Qual bairro ou comunidade você mora? E caso, não more em Presidente Figueiredo, informe cidade e estado. \*

---

8. Mora em casa? \*

Marcar apenas uma oval.

- Própria  
 Alugada  
 Cediada

9. Tem filhos? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

10. Quantos filhos?

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdem/edit>

5/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

11. Sua família recebe bolsa família? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

12. Recebe outro benefício do governo federal, se sim, qual? \*

---

13. Na sua residência você possui acesso a internet? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

14. Seu acesso a internet é através de: \*

Marcar apenas uma oval.

- Wi-Fi  
 Dados moveis  
 Ambos

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdem/edit>

6/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

15. Quais equipamentos de informática você tem em casa? \*

Marque todas que se aplicam.

- Computador
- Notebook
- Tablet
- Celular
- Não tenho nenhum

16. Como estudante do IFAM, você ficou em retenção em qual ou quais anos?

---

17. Em quais disciplinas você foi reprovado?

---

---

---

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

7/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

18. Em caso de Dependência em Disciplina(s), você ficou em dependência em qual ou quais anos do curso? \*

Marque todas que se aplicam.

- 1º Ano
- 2º Ano
- 3º Ano
- Não fiquei em Dependência

19. Quais as principais dificuldades de aprendizado na (s) matéria (s) que você ficou retido e/ou teve progressão parcial (dependência em disciplina)? \*

---

---

---

---

20. Em caso de Progressão Parcial, em qual ou quais disciplina(s) você ficou em dependência? \*

---

---

---

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

8/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

21. Você se identificou com o seu curso? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não  
 Ainda tenho dúvidas

22. Quais benefícios você foi contemplado da Assistência Estudantil? \*

Marque todas que se aplicam.

- MDPE - TABLET  
 MDPE - KIT ESCOLAR (CADERNO, LAPIS, CANETA...)  
 ALIMENTAÇÃO  
 TRANSPORTE  
 AUXÍLIO MORADIA  
 AUXÍLIO CRECHE  
 AUXÍLIO EMERGENCIAL EXTRAOR. INTERNET PARA AULAS REMOTAS (PANDEMIA)  
 AUXÍLIO EMERGENCIAL EXTRAOR. KIT MÁSCARA E ALCOOL EM GEL (PANDEMIA)

23. Os benefícios da assistência estudantil ajudaram em seus estudos? \*

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6Dlw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

9/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

24. Recebeu apoio dos pais/responsáveis em seu ensino aprendizagem? \*

---

---

---

---

---

25. Como avalia a metodologia do(a) professor(a)? \*

---

---

---

---

---

26. A carga horária diária influenciou seu rendimento? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6Dlw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

10/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

27. Quantas disciplinas você cursou, quando teve retenção ou progressão parcial? \*

---

---

---

---

---

28. Você teve mais dificuldades nas disciplinas: \*

Marcar apenas uma oval.

Técnicas

Básicas

Ambas

29. Há um ambiente adequado para estudo em sua casa? \*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

11/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

30. O que você acha dos métodos avaliativos? \*

---

---

---

---

---

31. Você acha que possuía um déficit de aprendizagem nas disciplinas básicas (Português/ Matemática), antes de ingressar \* no IFAM e isso o prejudicou?

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

32. Você reside na zona rural? Se sim, isso é empecilho para seu rendimento? Por que? \*

---

---

---

---

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

12/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

33. Teve dificuldade de locomoção para chegar ao campus e participar das aulas? Se sim, quais? \*

---

---

---

---

---

34. Teve problemas de saúde física que influenciaram no seu rendimento? \*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

35. Teve problemas de saúde emocional que influenciaram no seu rendimento? \*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

13/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

36. Quais problemas psicológicos você enfrentou no período letivo? \*

Marque todas que se aplicam.

Ansiedade

Stress prolongado

Depressão

transtorno de pânico

Outro

37. Caso tenha tido problemas psicológicos, decorreram do seu cotidiano escolar? Ou/e prejudicou em seu desempenho acadêmico? Justifique sua resposta: \*

---

---

---

---

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

14/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

38. Caso tenha tido problemas psicológicos, você buscou ajuda: \*

Marque todas que se aplicam.

- Família
- Médico
- Psicólogo
- Escola
- Amigos
- Não busquei ajuda

39. Você faz uso de substâncias psicoativas: \*

Marcar apenas uma oval.

- Álcool
- Drogas ilícitas
- Cigarro
- Outro
- Não faço uso de substâncias psicoativas

40. Nos dias de aulas, você costuma dormir que horas da noite? \*

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

15/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

41. Quantas horas por dia, você passa nas redes sociais vendo stores, status, publicações/feeds, reels, vídeos? \*

Marcar apenas uma oval.

- Menos de meia hora por dia
- 2 horas por dia
- 5 horas por dia
- 8 horas por dia
- Não uso redes sociais

42. Na semana, quantas horas por dia, você passa estudando as matérias escolares, fora do horário de aula? \*

Marcar apenas uma oval.

- Menos de meia hora
- 2 horas por dia
- 5 horas por dia
- Mais 8 horas por dia
- Não costumo estudar, fora do horário de aulas.

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

16/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

43. Você pratica algumas dessas atividades?

Marque todas que se aplicam.

- Esporte
- Academia
- Caminhada
- Corrida
- Hidroginástica
- Outro

44. Teve problemas familiares que influenciaram no seu rendimento? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

45. Sua família teve problemas financeiros que influenciaram negativamente na sua vida acadêmica? Se sim, por que? \*

---

---

---

---

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

17/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

46. Como você avalia sua interação com sua turma e a importância disso para seu rendimento escolar? \*

---

---

---

---

---

47. Você sofreu bullying no ambiente escolar? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

48. Você teve suporte de monitores das disciplinas para tirar suas dúvidas ou apoiar nos estudos? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não havia monitores

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

18/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

49. Você buscou atendimento individual com o(s) professor (es), das disciplinas que teve dificuldade? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

50. O(a) professor(a) demonstrou acessibilidade fora do horário de aula para dúvidas ou explicação extras em atendimento individual? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

51. Tens alguma deficiência? Se sim, qual? \*

---

---

---

---

---

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

19/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

52. Os efeitos da pandemia influenciaram no seu ensino aprendido? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

53. Quais foram os efeitos da pandemia em sua vida acadêmica? \*

---

---

---

---

---

54. Você recebeu acompanhamento pedagógico? (Coordenação do Curso, Coordenação de Ensino) \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxKkTQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

20/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

55. Você buscou atendimento multiprofissional do campus? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

56. Você recebeu atendimento de profissionais da equipe multiprofissional? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

57. Na sua opinião, no campus é insuficiente a quantidade de profissionais da equipe multiprofissional (pedagogos, assistente social, psicólogo, enfermeiro, nutricionista e técnico em enfermagem), para atender todas as demandas de acompanhamento e intervenção educacional? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

21/24

04/06/2024, 04:40 Pesquisa sobre O CONHECIMENTO ACERCA DOS FATORES QUE CONTRIBUÍRAM COM A RETENÇÃO ESCOLAR OU PROGRESSÃO PARCIAL DE ALUNOS BENEFICIÁRIOS DO PROG...

58. Na sua opinião, se todas as disciplinas tivessem monitores, diminuiria a retenção e progressão parcial? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

59. Na sua opinião, as atividades de educação física e esportivas no campus, contribui para o desenvolvimento educacional e a melhoria de eficiência acadêmica? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

60. Na sua opinião, a criação de um projeto de reforço escolar, logo no primeiro ano do estudante no IFAM, aumentaria os níveis de aprovação anual e conseqüentemente diminuiria a retenção e progressão parcial? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

<https://docs.google.com/forms/d/1zy-8tyw38RYcvxkKtQr4J6DIw4gaSZVRyCuVswKrdeM/edit>

22/24

61. Existiu outros motivos que ocasionaram sua retenção ou progressão parcial? Se sim, quais? \*

---

---

---

---

---

62. Pra você a implantação de diretrizes de acompanhamento discente contribuiria com a melhoria da eficiência acadêmica? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

63. Qual a sua sugestão para diminuir o índice de reprovação e dependências em disciplinas?

---

---

---

---

---

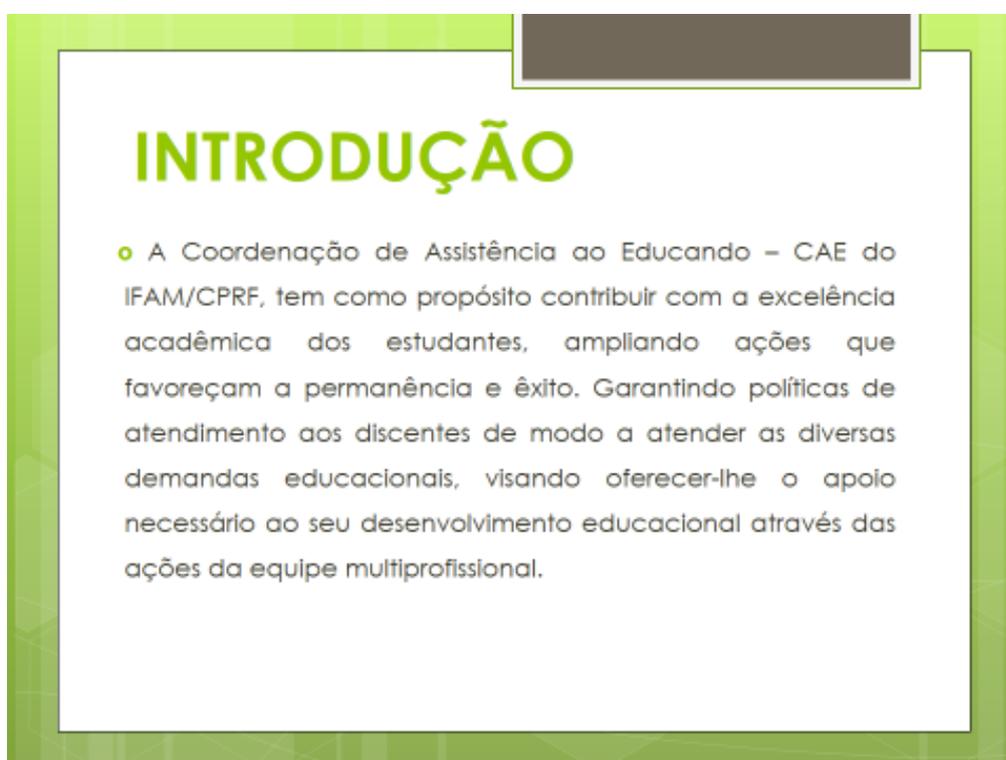
64. Se desejar, o participante poderá receber uma cópia dos resultados da pesquisa, bastando colocar seu e-mail abaixo:

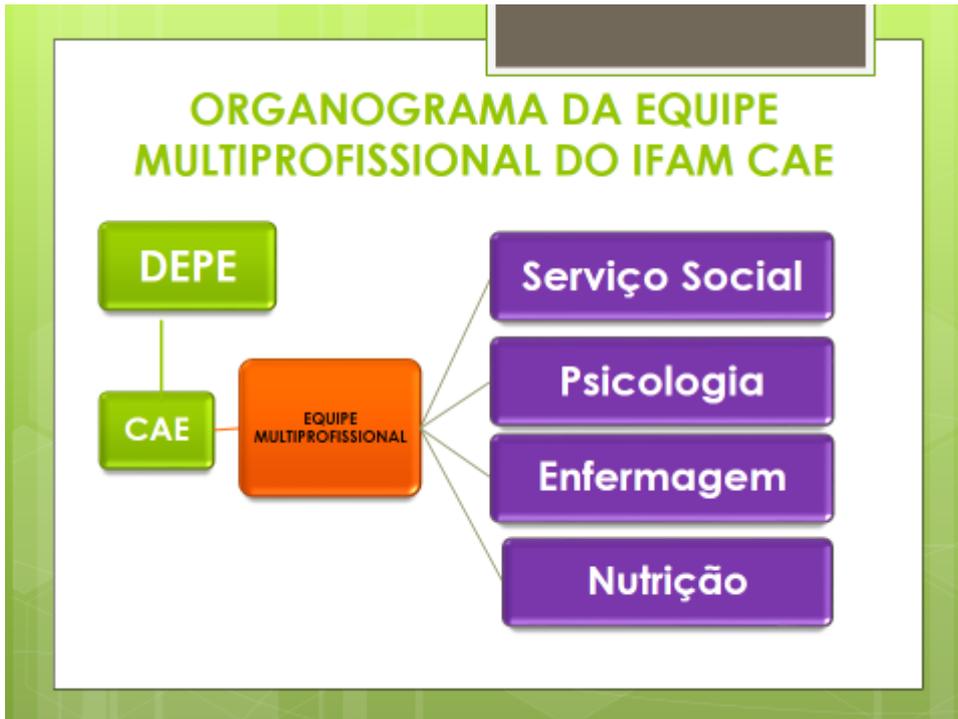
---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## APÊNDICE D - Apresentação Assistência Estudantil





## CARACTERIZAÇÃO DO PNAES

- o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES.
- o DECRETO Nº 7.234, DE 19 DE JULHO DE 2010.

**FOCO**

- *Contribuir para a promoção da inclusão social pela educação.*

## CARACTERIZAÇÃO DA PAES

- o Política de Assistência Estudantil (PAES) do IFAM.
- o Resolução nº 13, de 09/06/2011.

- o **Objetivos:**

Garantir as condições de acesso, permanência e êxito dos estudantes matriculados, conforme o PNAES.

Reduzir a vulnerabilidade social.

Proporcionar mecanismos que garantam o seu desenvolvimento educacional, através da prestação de serviços e/ou concessão de benefício social mensal.

## Assistência Estudantil

## Caracterização do Programa Socioassistencial Estudantil

- o O **Programa Socioassistencial Estudantil** é destinado aos discentes com renda *per capita* mensal de até um salário mínimo e meio (até R\$ 1.818,00), **prioritariamente, os que se encontram em situação de vulnerabilidade social**, que estejam matriculados e com frequência regular nos cursos ofertados em todos os níveis e modalidades de ensino pelo IFAM, conforme o que estabelece a Política de Assistência Estudantil do IFAM em vigor. **A concessão de qualquer benefício aos discentes inscritos e selecionados neste processo seletivo será realizada, prioritariamente, via “modalidade prestação de serviços” e está condicionado a disponibilidade orçamentária.**

## Assistência Estudantil

## Principal OBJETIVO do Programa Socioassistencial Estudantil:

- o **Prestar Assistência Social aos alunos com base nas prerrogativas do PNAES, através da concessão de BENEFÍCIO, via prestação de serviço e/ou repasse financeiro direto ao discente contemplado, destinado ao custeio de suas despesas educacionais e minimização da vulnerabilidade social, tendo como contrapartida do aluno, o seu RENDIMENTO e FREQUÊNCIA ESCOLAR.**

## Assistência Estudantil

Qual a diferença de Renda Familiar para RENDA **PER CAPITA**?

- o Considera-se **renda familiar** a soma dos rendimentos recebidos por todos os membros da família que residem no mesmo domicílio e **renda per capita** a divisão da renda familiar pelo total de membros da família.

## Assistência Estudantil

## Quais são os benefícios do Programa no campus?

MATERIAL  
DIDÁTICO

TRANSPORTE



ALIMENTAÇÃO



MORADIA



CRECHE

## Assistência Estudantil

**MATERIAL DIDÁTICO-  
PEDAGÓGICO E  
ESCOLAR**

- O **Benefício Material Didático-Pedagógico e Escolar** é o auxílio ao discente que comprovadamente não possua meios de custear despesas educacionais decorrentes de necessidades de material didático-pedagógico e material escolar relacionado à sua atividade educacional no IFAM.
- O benefício será concedido prioritariamente em forma de serviços.

## Assistência Estudantil

**TRANSPORTE**

- O **Benefício Transporte** tem como objetivo contribuir para o deslocamento do discente que não dispõe de meios para provê-lo, no percurso de sua residência até o *campus*, durante os dias letivos, em transportes coletivos.
- O benefício será concedido prioritariamente em forma de serviços.

## Assistência Estudantil



## ALIMENTAÇÃO

- O **Benefício Alimentação** Consiste no repasse mensal do benefício para discentes regularmente matriculados e frequentando um dos Cursos da Educação Profissional Técnica de Nível Médio ofertados pelo *campus*, prioritariamente, aqueles em situação de vulnerabilidade social.
- O benefício será concedido prioritariamente em forma de serviços.

## Assistência Estudantil



## MORADIA

- O **Benefício Moradia** é um subsídio a ser ofertado ao discente selecionado via processo seletivo em municípios distintos do Campus do IFAM que esteja, prioritariamente, em situação de vulnerabilidade social, e que não possua qualquer apoio familiar ou de terceiros para garantir sua moradia no município em que irá frequentar curso no IFAM. O benefício é uma ajuda de custo para que o mesmo possa complementar o valor de seu **aluguel** no município.
- O benefício será concedido em forma de repasse direto ao aluno.

## Assistência Estudantil



# CRECHE

- O **Benefício Creche** é o repasse direto do valor do benefício a título de ajuda de custo para apoiar ao discente, prioritariamente, em situação de vulnerabilidade social, que comprovadamente não possua apoio familiar, um responsável ou cuidador direto para seu(s) filho(s), com idade de até seis anos de idade, no turno em que frequenta o curso no IFAM.
- Para esta modalidade, é obrigatória a apresentação da certidão de nascimento (original e cópia) do(a) filho(a) que depende diretamente do cuidado do(a) estudante em horário em que frequenta o curso no IFAM, bem como, demais documentos solicitados pelo Serviço Social.
- O benefício será concedido em forma de repasse direto ao aluno.

## Assistência Estudantil

**O aluno bolsista poderá solicitar mais de um benefício?**

**SIM**

**Todos os alunos devem solicitar os benefícios: Material Didático Pedagógico, Alimentação e Transporte.**

**Se atender ao perfil dos critérios dos benefícios moradia e creche, poderá também solicitar benefício, conforme condicionalidades do Edital.**

## Assistência Estudantil

## DO ENCERRAMENTO DA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO

- Não atingir o mínimo de 75% de frequência, salvo em faltas justificadas conforme Resolução Nº 94/2015-CONSUP/IFAM;
- Deixar de apresentar ao Serviço Social o documento comprobatório de frequência e desempenho acadêmico;
- Trancar sua Matrícula;
- Abandonar e/ou desistir do curso;
- Desistir do benefício por iniciativa própria;
- Deixar de comunicar ao Serviço Social alteração da realidade socioeconômica do grupo familiar que descaracterize a condição de vulnerabilidade social do discente;

## Assistência Estudantil

## DO ENCERRAMENTO DA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO

- Infringir as Normas Disciplinares da Instituição;
- Utilizar os benefícios recebidos para outra destinação que não o custeio de suas despesas educacionais;
- A constatação, a qualquer tempo, de inidoneidade de documento apresentado ou falsidade de informação prestada pelo discente;
- Descumprimento pelo discente das condições estabelecidas no presente regulamento e no **Termo de Compromisso** por ele assinado;
- Que tenha sido beneficiado no ano anterior, mas que não alcançou rendimento acadêmico suficiente, ou seja reprovou, exceto em caso de progressão parcial e/ou com parecer pedagógico.

## Assistência Estudantil

## Como participar do Programa?

- o **Inscrição através de Edital:**
- o **A inscrição do(a) discente implica o conhecimento e a tácita aceitação das condições estabelecidas neste Edital, acerca das quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.**
- o **Novo Discente:**
- o Solicitação do benefício pela primeira vez;
- o **Preenchimento do Questionário Socioeconômico e Solicitação de Bolsa Auxílio, disponível no endereço: [SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas \(ifam.edu.br\)](http://SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (ifam.edu.br))**
- o Cópia do comprovante de Residência;
- o Cópia dos documentos comprobatórios da Renda Familiar (Ver no Edital a lista **DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS** no **Anexo I**); e
- o Realização da Entrevista Social, quando o(a) profissional considerar necessário.

## Assistência Estudantil

## Como renovar os benefícios?

- o **Renovação de inscrição para estudantes atendidos no ano anterior:**
- o **Preenchimento do Questionário Socioeconômico e Solicitação de Bolsa Auxílio, disponível no endereço: [SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas \(ifam.edu.br\)](http://SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (ifam.edu.br))**
- o Comprovante de Residência, caso tenha mudado de endereço;
- o Cópia dos documentos comprobatórios da Renda Familiar (Ver no Edital a lista **DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS** no **Anexo I**);
- o Comprovante do desempenho acadêmico – Histórico Acadêmico e/ou Boletim Escolar; e
- o Realização da Entrevista Social, quando a equipe técnica do serviço social considerar necessária.

## ROL DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS:

- o Conforme a Normativa 18 do MEC
- o 1. PARA TODOS OS INTEGRANTES DO NÚCLEO FAMILIAR MAIORES DE 18 ANOS:

### Entregar documentos conforme perfil de renda familiar:

- o **Empregados Formais:** contracheque referente aos últimos três (03) meses trabalhados;
- o **Empregados Informais:** declaração de renda (modelo em anexo II no edital) e cópia da Carteira de Trabalho;
- o **Trabalhadores Rurais ou Pescadores:** carteira do agricultor ou pescador acompanhado da declaração de renda conforme modelo em anexo no edital;
- o **Desempregados:** declaração de renda atual (modelo em anexo III no edital) e cópia da Carteira de Trabalho;

## ROL DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS:

- o **Aposentados/Pensionistas:** Último extrato de depósito do INSS constando o nome e renda do Beneficiário;
- o **Benefício de Prestação Continuada – BPC:** Último extrato de depósito do INSS constando o nome do Beneficiário e valor;
- o **Beneficiários de Programas Assistenciais (tais como: Bolsa Família):** Último extrato demonstrando o valor recebido;
- o **Autônomos e profissionais Liberais:** Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver; Guias de recolhimento ao INSS com comprovante de pagamento do último mês, compatíveis com a renda declarada;
- o **Comprovante de pensão alimentícia, se os pais ou o/a candidato/a receber/em (referente ao último mês recebido).**

## APÊNDICE E - Produto Técnico

### UFRRJ MESTRADO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA

#### PRODUTO TÉCNICO

Francicléia da Silva Medeiros  
Dra. Juliana Baptista dos Santos França

Este Produto Técnico é resultado da pesquisa de mestrado intitulada: POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFAM: UMA ANÁLISE DOS PROCESSOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL E UMA PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO PARA O ACOMPANHAMENTO DISCENTE.

#### PLANO DE ACOMPANHAMENTO ESTUDANTIL

<b>Objetivo: Promover integração por meio de acolhida aos novos alunos do IFAM/CPRF do ano letivo.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
1. Apresentar a atuação de cada profissional que compõem a equipe multiprofissional do <i>Campus</i> , bem como, o fluxo de atendimento da equipe.  PÚBLICO ALVO: Novos Alunos.  Convidados: Docentes e TAES.	Os alunos ingressantes no ano letivo, necessitam conhecer a “casa” IFAM, visto que, o Serviço Social atua diretamente na garantia dos direitos sociais, é de fundamental importância que os alunos conheçam o trabalho da Assistente Social. Sabendo também do acompanhamento da equipe multiprofissional, no processo de desenvolvimento educacional vê-se a necessidade de conhecer a equipe. Dada a importância	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar palestras específicas.</li><li>➤ Realizar palestra do fluxo de atendimento da equipe.</li></ul>	10. Ambiente escolar saudável.

	amplia-se também aos professores e coordenadores/chefes de setores.		
<b>Objetivo: Contribuir com a permanência discente pelo Programa Socioassistencial Estudantil aos NOVOS discentes do IFAM.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
2. Palestra sobre o Programa Socioassistencial Estudantil PÚBLICO ALVO: alunos.	A Política de Assistência Estudantil (PAES) do IFAM <i>Campus</i> Presidente Figueiredo tem como prerrogativa a garantia das condições de acesso, permanência e êxito dos estudantes matriculados, conforme preconiza o Plano Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, que a Assistência Estudantil é uma ação do Estado que busca reduzir as desigualdades sociais e assegurar o acesso, a permanência e o êxito na escola. Portanto, tendo como público alvo os estudantes regularmente matriculados. O Programa Socioassistencial Estudantil objetiva proporcionar aos estudantes matriculados no IFAM <i>Campus</i> Presidente Figueiredo em vulnerabilidade social, mecanismos que garantam o seu desenvolvimento educacional, através	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Palestra sobre o Programa Socioassistencial estudantil;</li> <li>➤ Disponibilizar Cartilha do programa.</li> <li>➤ Reunião com os pais/responsáveis dos discentes</li> </ul>	8. Vulnerabilidade socioeconômica

	<p>da concessão de benefício social mensal, com foco a minimização dos efeitos das desigualdades sociais e territoriais, assegurando o direito social à Educação, estabelecida no Art. 6º da Constituição Federal de 88, condições de acesso, permanência e êxito acadêmico, bem como, reduzir as taxas de retenção e evasão, contribuindo assim, para a promoção da cidadania.</p> <p>Dessa forma, é fundamental informar aos alunos todo o processo da PAES.</p>		
--	--	--	--

**Objetivo: Minimizar situações de desigualdes sociais pelo fomento de Programas Integrais da Assistência Estudantil.**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>3. Palestra sobre os Programas Integrais (Projetos Integrais). PÚBLICO ALVO: Representantes de Turmas, Grêmio Estudantil, Docentes e TAES de nível superior.</p>	<p>Os Programas Integrais da Política de Assistência Estudantil do IFAM <i>Campus</i> Presidente Figueiredo, dão suporte às ações prioritárias direcionadas a minimização da vulnerabilidade social, através de bolsas via Programa Socioassistencial Estudantil, que são compostos por</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Palestra sobre os Programas Integrais (Projetos Integrais) da assistência estudantil;</li> <li>➤ Disponibilizar Folders dos programas integrais</li> </ul>	<p>5. Suporte de monitores.</p> <p>7. Dinâmica familiar.</p> <p>8. Vulnerabilidade socioeconômica</p> <p>9. Efeitos da pandemia.</p> <p>13. Saúde física e psicológica.</p>

	<p>um grupo de Programas, cujos Projetos estão voltados para as suas respectivas linhas de ações: Programa de Atenção a Saúde; Programa de Apoio Psicológico; Programa de Apoio Pedagógico; Programa de Apoio a Cultura e o Esporte; Programa de Inclusão Digital; Programa de Apoio aos Estudantes com Deficiência, Transtornos Globais do Desenvolvimento e Altas Habilidades e Superdotação; Programa de Monitoria.</p>		
--	--	--	--

**Objetivo: Desenvolver ações coletivas multiprofissionais em atenção à saúde biopsicossocial.**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
4.Dia de Promoção à saúde biopsicossocial IFAM-CPRF	A saúde é um direito social, instituído no Art. 6º da CF. este direito está ligado em todos os aspectos do ser humano, saúde física, psicológica e social. A equipe Multiprofissional objetiva promover a saúde para os alunos do <i>campus</i> e servidores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apresentar as temáticas;</li> <li>➤ Ofertar Serviços Assistenciais com Redes Parceiras: Corte de Cabelo Masculino para os residentes; Cidadania – Expedição de RG e Carteira de Trabalho ao publico;</li> <li>➤ Realizar Palestras;</li> <li>➤</li> </ul>	<p>10.Ambiente escolar saudável.</p> <p>13. Saúde física e psicológica.</p>

**Objetivo: Fortalecer a participação dos Pais/Responsáveis na atuação do Serviço Social do IFAM/CPRF.**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
5.Reunião com os PAIS/RESPONSÁVEIS dos discentes do IFAM da Modalidade Integrado, para apresentar o trabalho da Assistência Social, bem como a importância da participação dos mesmos, na vida acadêmica dos discentes.	Da mesma forma, do processo de informação aos alunos, sobre o todos os Programas Socioassistenciais estudantil, os pais que são exercem um papel fundamental na participação da atuação do Serviço Social, uma vez que, através do seu apoio documental e presencial, o resultado é mais qualitativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apresentar através de Data Show todas as atividades inerentes a Assistência Social aos Educandos, bem como, os Programas;</li> <li>➤ Abordar o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente);</li> <li>➤ Apresentar a Sala de Serviço Social para conhecimento e atendimento.</li> </ul>	<p>6.Infraestrutura em casa.</p> <p>7.Dinâmica familiar.</p> <p>8.Vulnerabilidade socioeconômica.</p>

**Objetivo: Realizar de prevenção e combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescente - Campanha Maio Laranja (18 de Maio)**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
6.Semana de Atividades em alusão ao 18 de maio, com o objetivo de conscientizar sobre a temática.	É preciso discutir sobre violação de direitos, possibilitando reflexão e ações efetivas que auxiliem no enfrentamento dos casos de violência e abusos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Roda de Conversa com servidores e discentes;</li> <li>➤ Exibição de filme;</li> <li>➤ Live/Palestras com parceiros;</li> <li>➤ Cartilha.</li> </ul>	<p>7,Dinâmica familiar.</p> <p>13.Saúde física e psicológica.</p>

**Objetivo: Realizar ações de prevenção e combate à violência contra mulher - Campanha Agosto Lilás**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
7.“Agosto Lilás” é uma campanha de enfrentamento à violência doméstica e	A Lei 11.340/2006 cria mecanismos para coibir e prevenir a violência	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Palestra/Live com parceiros;</li> <li>➤ Roda de Conversa com servidores e discentes;</li> </ul>	<p>7.Dinâmica familiar.</p> <p>13.Saúde física e psicológica.</p>

<p>familiar contra a mulher, instituída por meio da Lei Estadual nº 4.969/2016, com objetivo de intensificar a divulgação da Lei Maria da Penha, sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre o necessário fim da violência contra a mulher, divulgar os serviços especializados da rede de atendimento à mulher em situação de violência e os mecanismos de denúncia existentes.</p>	<p>doméstica e familiar contra a mulher. Art. 2º Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social.</p> <p>Considera o crime de violência doméstica e familiar contra a mulher como sendo “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribuição de Cartilha;</li> <li>➤ Criar Vídeo da campanha</li> </ul>	
---	--	--	--

**Objetivo: Combater a Evasão e Retenção Escolar**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>8. Integrar ações no enfrentamento a Evasão Escolar com toda equipe.</p>	<p>Ampliar as condições de acesso, permanência e êxito na educação visando à melhoria da qualidade de ensino e demais serviços, especialmente quanto à escolha de cursos ofertados no <i>campus</i>,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reunião quinzenal com a equipe pedagógica e equipe multiprofissional para planejar e apresentar devolutiva de</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acesso à tecnologia em casa.</li> <li>2. Acesso à internet na zona rural.</li> <li>3. Carga horária alta.</li> <li>4. Atendimento dos alunos pelos docentes.</li> </ol>

	<p>bem como, efetivação do diagnóstico, monitoramento e das estratégias de intervenção sobre a evasão e a retenção. O combate a evasão escolar, é um enfrentamento às desigualdades sociais através do fortalecimento das ações de valorização da educação pública no IFAM.</p>	<p>encaminhamentos e intervenções;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabalhar em conjunto com equipe pedagógica e psicóloga o monitoramento do Programa Socioassistencial estudantil;</li> <li>➤ Realizar Visitas domiciliares;</li> <li>➤ Fazer convocações aos pais/responsáveis</li> </ul>	
--	---	---	--

**Objetivo: Diminuir a taxa de retenção no curso.**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
9.Encontros pedagógicos quinzenal com docentes para diagnóstico de turma e propor alternativas de melhoria no atendimento discente.		➤	

**Objetivo: Fomentar Programas de monitoria acadêmica**

Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
10.Realizar seleção de monitoria por meio de de Edital da AE, contemplando todos os cursos, priorizando as matérias com maior taxa de retenção/ dependência em disciplina	De acordo com a PAES/IFAM, a monitoria acadêmica, propicia uma importante interação entre os docentes e discentes, contribuindo para o aperfeiçoamento constante das práticas pedagógicas e da qualidade do ensino na instituição, bem como, desenvolve no estudante os princípios da cooperação, garantindo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instituir comissão para realizar o processo.</li> <li>➤ Estimular discentes para participação, de acordo com critérios.</li> </ul>	5.Suporte de monitores.

	<p>socialização de saberes entre os estudantes não apenas na educação receptiva centrada no professor. O objetivo do programa é minimizar o número de dependência, reprovações existentes no quadro de rendimento escolar.</p> <p>De acordo com Silva et. al. (2017), a monitoria é parte de um conjunto de ações e estratégias de ensino que contribui de forma efetiva para a concomitante articulação entre o que é ensinado em sala de aula pelo professor e o que é compreendido pelo estudante, promovendo a integração dos saberes e a superação das dificuldades de aprendizagem pelos que a frequentam, contribuindo para atenuar os índices reprovação e abandono escolar.</p>		
<b>Objetivo: Promover o nivelamento das disciplinas básicas por meio de um programa de reforço escolar.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
11.Realizar reunião com discentes dos primeiros anos, para apresentar o programa de reforço escolar.	De acordo com a PAES/IFAM, a escola deve garantir condições acesso, permanência e êxito	➤ Estimular discentes para participação.	11. Reforço escolar.

	dos estudantes. Dessa forma, a ação tem potencial de contribuir com o desempenho acadêmico.		
<b>Objetivo: Estruturar plano de estudo individual para melhoria do desempenho acadêmico.</b>			
Estratégia	Justificativa	Ações	Tratamento
<p>12. Promover o processo de ensino-aprendizagem, respeitando a singularidade de cada aluno.</p> <p>Público alvo: prioritariamente alunos em dependência em disciplinas e retenção.</p>	<p>De acordo com a LDB, Art. 2º A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. Nesse sentido, a PAES considera o apoio acadêmico uma forma de proporcionar a interligação entre os profissionais de ensino e os estudantes, numa perspectiva de construção de uma educação de qualidade e transformadora, contribuindo de maneira exitosa para a formação humana e profissional dos estudantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reuniões com equipe pedagógica para planejamento do estudo.</li> <li>➤ Diagnosticar os discentes que necessitarão do atendimento ao plano.</li> </ul>	<p>4. Atendimento do aluno pelo docente.</p>

## ANEXO A – COMPROVANTE DE ENVIO DO PROJETO AO CEP

UNIVERSIDADE FEDERAL  
RURAL DO RIO DE JANEIRO  
(UFRRJ)



### COMPROVANTE DE ENVIO DO PROJETO

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFAM: UMA ANÁLISE DOS PROCESSOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL E A IMPLANTAÇÃO DE DIRETRIZES PARA O ACOMPANHAMENTO DISCENTE

**Pesquisador:** FRANCICLEIA DA SILVA MEDEIROS

**Versão:** 2

**CAAE:** 76020423.4.0000.0311

**Instituição Proponente:** PPGE - Programa de Pós-graduação em Gestão e Estratégia

#### DADOS DO COMPROVANTE

**Número do Comprovante:** 136884/2023

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

Informamos que o projeto POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFAM: UMA ANÁLISE DOS PROCESSOS DO PROGRAMA SOCIOASSISTENCIAL ESTUDANTIL E A IMPLANTAÇÃO DE DIRETRIZES PARA O ACOMPANHAMENTO DISCENTE que tem como pesquisador responsável FRANCICLEIA DA SILVA MEDEIROS, foi recebido para análise ética no CEP Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) em 24/11/2023 às 14:08.

**Endereço:** BR 465, KM 7, Zona Rural, Biblioteca Central, 2º andar  
**Bairro:** ZONA RURAL **CEP:** 23.897-000  
**UF:** RJ **Município:** SEROPEDICA  
**Telefone:** (21)2681-4749

**E-mail:** eticacep@ufrj.br