

# **Relatório da 1ª Avaliação dos Serviços da Assistência Estudantil da UnB**

## **1. Apresentação**

A Assistência Estudantil da UnB consiste na promoção da assistência estudantil como direito de cidadania a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica por meio de programas, projetos e ações de incentivo à permanência e conclusão do ensino superior com sucesso.

A Política de Assistência Estudantil tem a finalidade de ampliar as condições de acesso e permanência dos jovens na educação superior pública federal, o que implica no desenvolvimento de estratégias de inclusão social, democratização do acesso, permanência e formação acadêmica com qualidade, evitando a retenção e a evasão do estudante em situação de vulnerabilidade social e econômica.

O Decreto presidencial N. 7.234/2010 dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. O Decreto prevê os objetivos e as ações e concede às instituições federais de ensino a competência de definir os critérios e a metodologia de seleção dos beneficiários. Na Universidade de Brasília, a Diretoria responsável por fazer a gestão da Assistência Estudantil aos alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica é a Diretoria de Desenvolvimento – DDS, vinculada ao Decanato de Assuntos Comunitários – DAC.

A DDS oferece aos estudantes programas voltados às ações moradia estudantil, transporte, inclusão digital, creche e apoio pedagógico. Também atua na ação alimentação por meio de parceria com a Diretoria do Restaurante Universitário – DRU, na qual a DDS é responsável por realizar a avaliação socioeconômica dos estudantes interessados, caso sejam considerados perfil da assistência estudantil, os beneficiários possuem acesso gratuito ao Restaurante Universitário para as três refeições oferecidas (café da manhã, almoço e jantar). As demais linhas de ação do Decreto (atenção à saúde, cultura, esporte e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação) são coordenadas por outras diretorias do Decanato.

## **2. Programas**

Os Programas oferecidos diretamente pela Diretoria são:

2.1 Programa Moradia Estudantil: voltado a estudantes oriundos de fora do Distrito Federal, com as modalidades vaga na Casa do Estudante Universitário (CEU) e pecúnia (R\$ 530

por mês) para estudantes da graduação e vaga na CEU-Pós para estudantes da Pós-Graduação.

- 2.2 Programa Transporte: voltado a estudantes residentes na Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE-DF), que não acessam o programa passe livre estudantil do Governo do Distrito Federal por serem de fora do DF. Consiste em R\$ 300 para despesas com o transporte para a Universidade.
- 2.3 Programa Auxílio Socioeconômico: concessão mensal de R\$ 465,00 com a finalidade de minimizar as desigualdades sociais entre os estudantes da UnB, contribuir para a permanência e a diplomação dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica matriculados em cursos presenciais de graduação.
- 2.4 Programa Auxílio Creche: voltado a estudantes que sejam responsáveis legais e residam com crianças em idade entre zero e cinco anos incompletos. Consiste em concessão mensal de R\$ 485 somente a estudante cuja criança ainda não tenha sido contemplada com vaga na rede pública de ensino.
- 2.5 Programa para Apoio à Inclusão Digital: visa promover a inclusão digital por meio das modalidades empréstimo, doação, auxílio complementar para acesso a equipamento eletrônico com funcionalidades de computador pessoal, e a acesso à internet disponibilizado pelo Programa Aluno Conectado do Ministério da Educação em parceria com a Rede Nacional de Pesquisa (MEC/RNP).
- 2.6 Programa Auxílio Emergencial: benefício em parcela única de R\$ 465 a estudantes que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica inesperada, temporária e momentânea e que não estejam inseridos em Programas de Assistência Estudantil da Universidade.
- 2.7 Auxílio Alimentação Emergencial: benefício temporário que visa suprir a necessidade alimentar dos estudantes de graduação e em situação de vulnerabilidade socioeconômica durante o período de suspensão do funcionamento do Restaurante Universitário (RU), decorrente da pandemia pelo Covid-19.

Além desses, a Diretoria oferece em parceria com outros setores os programas:

- 2.8 Programa Bolsa Alimentação: gratuidade no acesso ao Restaurante Universitário para estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.
- 2.9 Programa de Acesso à Língua Estrangeira: o estudante identificado pela DDS como em situação de vulnerabilidade socioeconômica concorre a bolsas de estudo de idiomas nos cursos da UnB Idiomas.

2.10 Programa Vale-livro: oferece aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica da DDS cinco vales-desconto de 60% na compra de livros editados pela Editora UnB, semestralmente.

2.11 Programa Bolsa MEC: concessão de auxílio mensal de R\$ 900, voltado a estudantes indígenas e quilombolas em situação de vulnerabilidade socioeconômica. O pagamento deste programa é realizado pelo FNDE por indicação do MEC, a DDS faz a gestão dos estudantes com o perfil, mediante a disponibilidade de vagas e sistema do MEC.

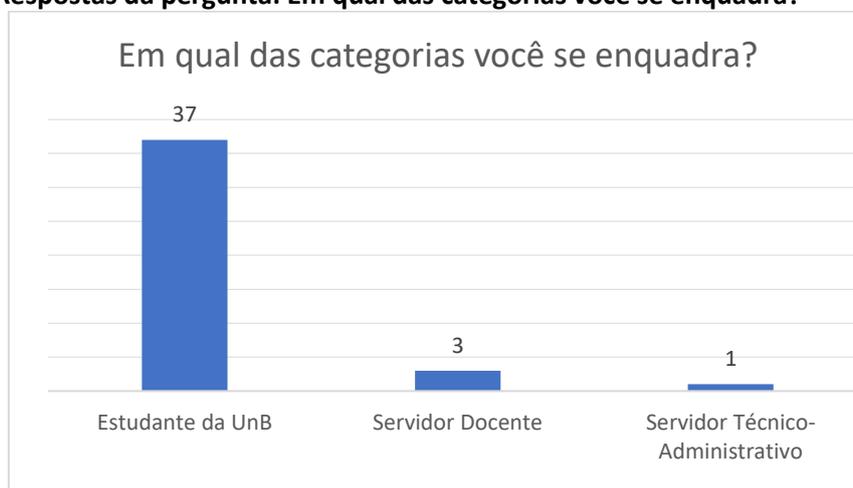
### 3. Avaliação dos serviços

A DDS disponibilizou no Sistema SIG a ferramenta de avaliação dos serviços apresentada neste Relatório. No entanto, houve uma baixa adesão, visto que a enquete foi respondida por apenas 41 pessoas e o público de estudantes que a Diretoria atende ultrapassa 7 mil estudantes.

As questões da enquete estão apresentadas nos gráficos a seguir, seguidos pelas análises dos dados obtidos.

O Gráfico 1, a seguir, apresenta as categorias da comunidade acadêmica do público respondente.

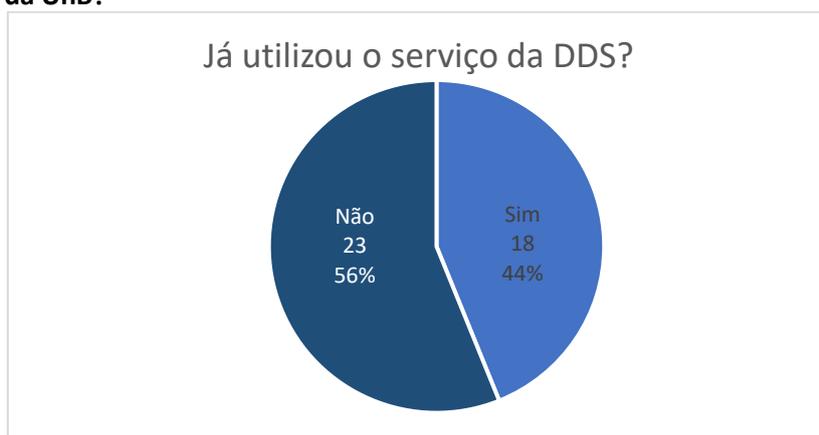
**Gráfico 1. Respostas da pergunta: Em qual das categorias você se enquadra?**



Mais de 90% do público respondente é composto por estudantes. Dos outros 4, 3 são professores e apenas 1 é servidor técnico-administrativo. Não houve respondente das categorias estagiário e comunidade em geral.

O Gráfico 2, a seguir, apresenta os resultados quanto à utilização dos serviços da Diretoria de Desenvolvimento Social – DDS/UnB.

**Gráfico 2. Respostas da pergunta: Você já utilizou o serviço da Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS) da UnB?**



Mais da metade dos respondentes não utilizaram os serviços da DDS, 18 dos 41 (44%) afirmaram já terem utilizado os serviços da DDS.

O Gráfico 3, a seguir, apresenta a modalidade de utilização dos serviços, respondida apenas por esses 18 que responderam afirmativamente à pergunta anterior.

**Gráfico 3. Respostas da pergunta: De que forma?**

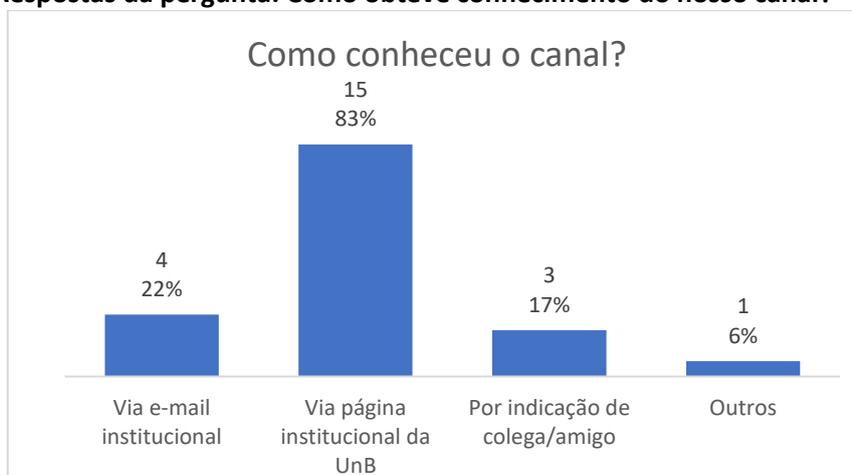


Dos 18 estudantes que já utilizaram o serviço da DDS, 61% (11) utilizou o e-mail como forma de contato. A segunda ferramenta mais utilizada foi o próprio Sistema SIG (44%), o atendimento presencial foi utilizado por 7 estudantes (39%), por fim, 4 estudantes (22%) utilizaram o telefone como forma de contato. De fato, como os dois últimos anos foram marcados pelo ensino/trabalho remoto em virtude da pandemia de Covid-19, faz todo o sentido as maiores respostas estarem em e-mail e sistema SIG.

Cabe ressaltar, que os percentuais somam mais de 100% pois para esta pergunta, o respondente poderia assinalar mais de uma opção.

Ainda sendo respondida somente pelos 18 que já utilizaram o serviço da DDS, o Gráfico 4, a seguir, apresenta as informações sobre a forma de conhecimento do canal da Ouvidoria.

**Gráfico 4. Respostas da pergunta: Como obteve conhecimento do nosso canal?**



Mais de 80% dos que já utilizaram o serviço da DDS conheceram o canal pela página institucional da UnB. Quatro (22%) responderam ter sido via e-mail institucional, seguido pelos três (17%) que afirmaram ter sido por indicação de colega ou amigo. Apenas um estudante (6%) afirmou ter sido por outra forma. Da mesma forma que na questão anterior, nesta, o respondente poderia assinalar mais de uma forma de conhecimento, portanto, a soma das categorias ultrapassa 100%, pelo que assinalaram duas categorias.

Quanto à satisfação no atendimento da equipe da Diretoria de Desenvolvimento Social, o Gráfico 5, a seguir, apresenta as informações respondidas.

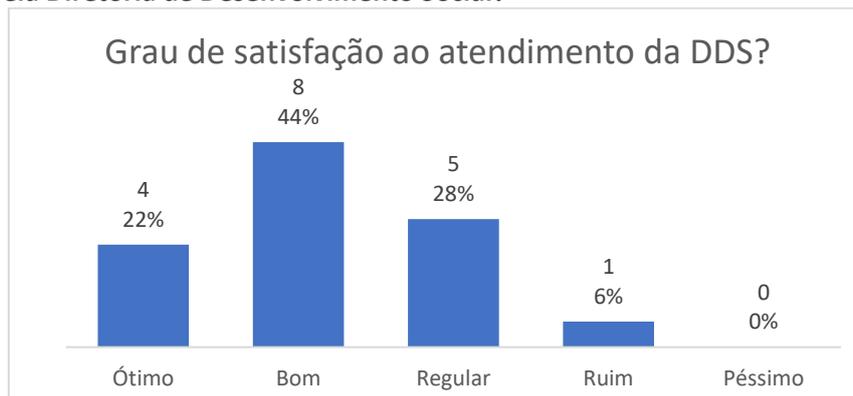
**Gráfico 5. Respostas da pergunta: Ficou satisfeito com o atendimento da equipe da Diretoria de Desenvolvimento Social?**



Dos 18 respondentes, apenas 2 (11%) afirmaram não terem ficado satisfeitos com o atendimento recebido pela equipe da Diretoria de Desenvolvimento Social. Os outros 16 (89%) afirmaram satisfação no atendimento da equipe.

De forma mais explícita, o Gráfico 6, a seguir, apresenta o grau de satisfação em uma escala de péssimo, ruim, regular, bom e ótimo para o atendimento recebido na DDS.

**Gráfico 6. Respostas da pergunta: Qual foi o seu grau de satisfação quanto ao atendimento efetuado pela Diretoria de Desenvolvimento Social?**



Dois terços dos respondentes (12, dos 18) responderam que o atendimento foi ótimo ou bom. 28% (5) responderam que o atendimento foi regular e apenas um (6%) que o atendimento foi ruim. Nenhum respondente assinalou o grau péssimo.

Cabe sinalizar que na pergunta anterior, apenas dois estudantes haviam afirmado não terem ficado satisfeitos com o atendimento, destes dois, um respondeu que o atendimento foi regular e o outro que o atendimento foi ruim.

Por fim, a última questão tratava de um campo aberto para o participante apontar algum comentário. O quadro 1, a seguir, apresenta os comentários inseridos pelos respondentes.

**Quadro 1. Respostas da pergunta: Você gostaria de fazer algum comentário (sugestões, críticas ou elogios)?**

Preciso de ajuda
Mais clareza e processos mais simples. Ficam a pedir a mesma informação demasiadas vezes.
No momento que entrei em contato por e-mail com a DDS houve uma demora pra ter o retorno, mas consegui obter o retorno, e as respostas foram completas, mesmo após os prazos terem passado, por causa da demora, foram me respondendo na medida do possível. Minha sugestão é que acredito que a demanda é muito alta, por isso, para que possa ser mais eficiente sem ocorrer a demora nas respostas e feedbacks para os estudantes, que possam aumentar os servidores e empregados dessa atividade.
Demora pro retorno dos e-mails...

DDS demora para responder e quando responde, não é de forma clara
Muito demorada a resposta. E sem solucionar os problemas quando obtém a resposta
Nada a declarar

#### **4. Considerações Finais**

A Diretoria de Desenvolvimento Social atende e acompanha milhares de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica da Universidade de Brasília, visando promover a diplomação e reduzir as taxas de retenção e evasão da Universidade. Conhecer a qualidade dos serviços ofertados é de extrema relevância para avaliar se está cumprindo o papel ao qual se propõe.

A pesquisa apresentou cerca de 90% de satisfação dos serviços, no entanto, a adesão à pesquisa foi bem baixa – apenas 18 estudantes que já utilizaram a DDS. O que mais chamou a atenção dos dados coletados foram os comentários, relacionados a pedidos de ajuda e falta de clareza das informações. Claramente, não foi uma amostra significativa do público da Diretoria, embora a ferramenta seja de um grande potencial.

É de interesse da Diretoria de Desenvolvimento Social, obter mais informações acerca do atendimento e do conhecimento dos serviços pela comunidade acadêmica. Para tanto, estão previstas no planejamento interno da DDS para 2022, uma pesquisa de satisfação dos serviços da Diretoria, de forma mais completa e aprofundada acerca dos programas e ações oferecidos e uma pesquisa de conhecimento sobre os serviços da DDS.

Em 2016, a DDS aplicou a pesquisa de conhecimento sobre a Assistência Estudantil na UnB. Os resultados mostraram que mais de 20% dos estudantes da graduação apresentaram desconhecimento total da assistência estudantil, ou seja, nunca haviam ouvido falar na DDS. Portanto, a divulgação das ações deve seguir de perto à procura por melhorias nos atendimentos aos estudantes da DDS para que sejam alcançados os objetivos propostos pelo Decreto do PNAES.