

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS IGARASSU
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE**

EZEQUIAS SANTANA DOS SANTOS FILHO
JOSELIA FERREIRA NOBRE
KAROLAINE DOS SANTOS SILVA
LUANA DA SILVA RAMOS

**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFPE – IGARASSU: ANÁLISE E PROPOSTAS
PARA APRIMORAR O PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO**

IGARASSU

2025

EZEQUIAS SANTANA DOS SANTOS FILHO
JOSELIA FERREIRA NOBRE
KAROLAINÉ DOS SANTOS SILVA
LUANA DA SILVA RAMOS

**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFPE – IGARASSU: ANÁLISE E PROPOSTAS
PARA APRIMORAR O PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – Campus Igarassu, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogos em Gestão da Qualidade.

Orientador: Prof. Luiz Henrique de Oliveira Martins

IGARASSU

2025

S237a Santos Filho, Ezequias Santana dos.
Assistência estudantil no IFPE – Igarassu: análise e propostas para aprimorar o processo de acompanhamento / Ezequias Santana dos Santos Filho... [et al.] ; orientador Luiz Henrique de Oliveira Martins, 2025.
30f. : il.

Orientador: Luiz Henrique de Oliveira Martins.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Instituto Federal de Pernambuco. Pró-Reitoria de Ensino. Diretoria de Ensino. Campus Igarassu. Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Qualidade, 2025.

1. Estudantes – Programas de assistência – Igarassu (PE) - Avaliação. 2. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – Igarassu (PE). 3. Estudantes – Auxílio financeiro – Igarassu (PE) – Avaliação. 4. Gestão da qualidade total. I. Nobre, Joselia Ferreira. II. Silva, Karolaine dos Santos. III. Ramos, Luana da Silva. IV. Título.

CDD

370.115098134

Andréa Maria Lidington Lins

–CRB4/868

RESUMO

Este estudo analisa o Programa de Manutenção Acadêmica do IFPE Campus Igarassu, com foco nas dificuldades de acompanhamento dos estudantes e na proposição de melhorias na gestão. Com abordagem qualitativa e estudo de caso, foram utilizadas entrevistas, observações e documentos institucionais. Identificou-se a ausência de um sistema estruturado de monitoramento, dificultando a análise da frequência e desempenho. Com o uso das ferramentas 5 Porquês e 5W2H, propôs-se um plano de ação para centralizar dados, integrar setores e qualificar as informações. A expectativa é fortalecer a permanência estudantil e orientar decisões com base em dados.

Palavras-chave: Manutenção Acadêmica. Assistência Estudantil. Monitoramento. Permanência estudantil. Ferramentas da Qualidade.

ABSTRACT

This study analyzes the Academic Retention Program at IFPE Igarassu Campus, focusing on the difficulties in monitoring student attendance and proposing management improvements. Using a qualitative approach and case study, interviews, observations, and institutional documents were used. The lack of a structured monitoring system was identified, hindering the analysis of attendance and performance. Using the 5 Whys and 5W2H tools, an action plan was proposed to centralize data, integrate departments, and qualify information. The expectation is to strengthen student retention and guide data-driven decisions.

Keywords: Academic Maintenance. Student Assistance. Monitoring. Student Retention. Quality Tools.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 Estudo dos editais e processos dos anos de 2023 e 2024.....	5
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
2.1 Programa Nacional de Assistência Estudantil.....	10
2.2. Método dos 5 Porquês.....	10
2.3. Matriz 5W2H.....	11
2.4. Sistemas de informação.....	11
3 METODOLOGIA.....	13
3.1 Tabela 1 - Etapas da metodologia.....	14
4 DESENVOLVIMENTO.....	15
4.1 Tabela 2 –Alternativas ao sistema digital integrado e suas principais características..	17
4.2 Aplicação dos 5 Porquês.....	19
4.3 Tabela 3-Plano de melhoria, serão seguidas as seguintes etapas.....	20
4.4 Etapas da Inscrição no Programa de Manutenção Acadêmica.....	23
4.5 Proposta de Melhoria do Processo de Acompanhamento.....	24
5 CONCLUSÃO.....	25
6 REFERÊNCIAS.....	26

1 INTRODUÇÃO

1.1 Estudo dos editais e processos dos anos de 2023 e 2024

O sistema de ensino é um pilar vital para o desenvolvimento de um país e, no Brasil, abrange os níveis fundamental, médio e superior. No contexto do ensino superior, as instituições públicas, de acordo com Hoffmann et al. (2021), têm recebido, cada vez mais, diferentes tipos de estudantes, com um público diversificado e com ampla gama de necessidades, interesses e objetivos: jovens buscando sua formação inicial, adultos procurando atualização de seus conhecimentos, bem como pós-graduandos vislumbrando aprofundamento e especialização em determinadas áreas.

Essas instituições desempenham um papel essencial ao proporcionar acesso ao ensino de alta qualidade a uma ampla gama de cidadãos, graças a políticas de inclusão como cotas e programas de apoio. Essas medidas são projetadas para democratizar o acesso à educação, promover a equidade e garantir que todos, independentemente de sua origem socioeconômica, tenham oportunidades acadêmicas. Embora essa parcela de cidadãos tenha conseguido ingressar em instituições públicas de ensino superior, a permanência deles nos cursos ainda representa um desafio.

A desistência dos alunos pode ser influenciada por diversos fatores, que variam de acordo com as necessidades e circunstâncias individuais de cada estudante. De acordo com Daitx, Loguercio e Strack (2016), a evasão ocorre quando o aluno não se sente totalmente integrado ao ambiente acadêmico e social da universidade, ou quando considera que o investimento na sua educação não traz mais benefícios significativos. Segundo Batista, Souza e Oliveira (2009), “são muitos os motivos que conduzem o estudante a abandonar seus estudos. Dentre eles, destacam-se os fatores internos, associados ao desenvolvimento psíquico do aluno, bem como os fatores externos de natureza socioeconômica”.

Para apoiar estudantes que enfrentam dificuldades para permanecer em seus cursos, o IFPE criou programas voltados à assistência financeira, com o objetivo de promover a permanência e o sucesso acadêmico. Um exemplo é o Programa de Apoio à Manutenção Acadêmica, que oferece suporte econômico por meio de um processo seletivo, com critérios definidos e

amplamente divulgados em edital. De acordo com a Instrução Normativa nº 02/2022 – PRAE/IFPE, esse programa,

"tem o objetivo de ampliar as condições de permanência dos/as estudantes do IFPE, contribuindo para a igualdade de oportunidades no exercício das atividades acadêmicas, minimizando os efeitos das desigualdades sociais e culturais, a fim de viabilizar a permanência e o itinerário exitoso dos/as estudantes em situação de vulnerabilidade social" (IFPE, 2022).

A operacionalização do programa em 2023 e 2024 foi regulamentada pelos editais nº 09/2023, nº 29/2023 e nº 05/2024, que definiram critérios de acesso, valores das bolsas e número estimado de beneficiários. O auxílio tem valor fixo de R\$ 200,00 mensais, podendo chegar a R\$ 400,00 para estudantes em moradias estudantis de campi agrícolas, e é pago em até cinco parcelas por semestre, condicionado à frequência mínima de 75% nas atividades acadêmicas. A seleção ocorre pela plataforma Fluxo.IFPE, considerando renda per capita, participação em programas sociais, pertencimento a grupos minoritários e demais fatores de vulnerabilidade.

No Campus Igarassu, a execução orçamentária do Programa de Manutenção Acadêmica apresentou oscilações que impactaram diretamente a quantidade de estudantes atendidos. Embora os recursos disponíveis permitissem estimar um número limitado de beneficiários por semestre, os dados revelam uma demanda crescente: entre 2023.1 e 2024.1, o total de aprovados saltou de 112 para 237, ao mesmo tempo em que os indeferimentos permaneceram elevados, chegando a 175 em 2023.2.

Esse cenário evidencia dois aspectos principais: i) a necessidade de ampliar e estabilizar o orçamento, de modo a acompanhar a expansão da demanda; e ii) a urgência em revisar os procedimentos de seleção, já que o elevado índice de indeferimentos pode refletir falhas na comunicação dos critérios, excesso de exigências documentais ou barreiras técnicas na plataforma de inscrição. Tais fatores podem estar excluindo justamente os estudantes em maior situação de vulnerabilidade, contrariando o objetivo do programa

Assim como outras instituições, o Instituto Federal de Pernambuco – Campus Igarassu oferece o Programa de Manutenção Acadêmica. De acordo com informações fornecidas pelo IFPE (2024), a Divisão de Apoio ao Ensino e ao Estudante (DAEE) é encarregada da formulação e coordenação das políticas institucionais para o corpo discente, com base no Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e na Política de Assistência Estudantil do IFPE. O objetivo do programa é apoiar os estudantes em suas atividades escolares e

acadêmicas por meio de auxílios financeiros, apoio biopsicossocial e incentivo à participação em atividades esportivas e culturais.

A fim de aprofundar a compreensão sobre os desafios enfrentados pelos estudantes e a atuação institucional, foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas, caracterizadas por um roteiro com perguntas previamente definidas, em sua maioria abertas. Esse tipo de entrevista se assemelha a uma conversa informal, permitindo ao entrevistado maior liberdade para discorrer sobre os temas abordados, ao mesmo tempo em que mantém o foco da investigação. Segundo Boni e Quaresma (2005), essa abordagem é eficaz para captar dados subjetivos relevantes, sem perder o direcionamento do tema proposto. Além disso, foram realizadas solicitações de informações administrativas com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a fim de obter dados complementares de caráter institucional.

Durante entrevista realizada com a responsável pela Assistência Estudantil do Instituto Federal de Pernambuco (IFPE) – Campus Igarassu, identificou-se que uma das principais dificuldades enfrentadas pelos estudantes do ensino superior está relacionada à condição financeira. Essa limitação envolve não apenas os custos adicionais com transporte e materiais acadêmicos, mas também outras despesas essenciais que impactam diretamente a rotina dos discentes. Conforme apontado no relato, tais dificuldades frequentemente interferem no desempenho acadêmico e comprometem a permanência dos alunos na instituição. Diante desse cenário, torna-se fundamental oferecer suporte adequado, de modo a garantir que todos tenham condições equitativas de aproveitar plenamente as oportunidades educacionais.

Verificou-se, ainda, a ausência de informações detalhadas sobre os estudantes que participam do programa de assistência estudantil, o que compromete a eficácia do acompanhamento institucional. A análise do conteúdo obtido foi conduzida com base na técnica de análise de conteúdo temática, conforme Bardin (2016) e Minayo (2014), permitindo identificar categorias que expressam tanto os desafios enfrentados pelos alunos quanto às fragilidades nos processos de monitoramento desenvolvidos pela instituição.

Primeiramente, a ausência de informações adequadas dificulta o monitoramento das mudanças no desempenho acadêmico dos estudantes ao longo do tempo. Essa limitação impede que a instituição identifique, de forma ágil, eventuais quedas ou melhorias no rendimento, comprometendo a adoção de intervenções oportunas para alunos que enfrentam

dificuldades. Além disso, também dificulta o reconhecimento e a promoção de boas práticas entre aqueles que apresentam bom desempenho.

Durante entrevista realizada via Google Meet com a responsável pelo setor de assistência estudantil do IFPE – Campus Igarassu, foi relatado que o controle de frequência dos alunos é feito por meio do sistema Q-Acadêmico, no qual os docentes devem registrar a presença ou ausência dos estudantes após cada aula. No entanto, conforme a entrevistada, esse processo apresenta fragilidades que comprometem a efetividade da análise dos dados. Em muitos casos, há atraso no preenchimento das informações ou até mesmo ausência de registros por parte de alguns professores, o que dificulta a consolidação de dados confiáveis.

Essas limitações impactam diretamente na capacidade de monitorar de forma que se atenda aos requisitos do edital e da legislação vigente, e a taxa de presença dos alunos, dificultando a identificação de padrões de absenteísmo que podem estar relacionados à desmotivação, problemas pessoais ou questões estruturais. Portanto, embora o sistema Q-Acadêmico seja a ferramenta oficial de controle, as dificuldades relatadas para a sua utilização comprometem o acompanhamento sistemático e, conseqüentemente, a elaboração de estratégias mais eficazes de apoio estudantil.

Diante disso, esta pesquisa busca responder à seguinte pergunta: como podemos melhorar a gestão do programa de manutenção acadêmica da DAEE do IFPE Igarassu usando as ferramentas de Gestão da Qualidade e os dados dos anos de 2023 e 2024 do programa ?

Este trabalho tem como objetivo analisar o processo de acompanhamento dos estudantes atendidos pelo Programa de Assistência Estudantil no IFPE Campus Igarassu, com foco na identificação de possíveis melhorias na eficácia do monitoramento de sua trajetória acadêmica e situação socioeconômica. Com base nessa análise, propõe-se o desenvolvimento de um sistema de informação que permita a Divisão de Apoio ao Ensino e ao Estudante (DAEE) organizar, estruturar e integrar os dados dos estudantes beneficiados pelo Programa de Manutenção Acadêmica, facilitando a análise e a interpretação das informações e contribuindo para uma tomada de decisão mais eficiente.

Com essa abordagem, será possível gerar relatórios detalhados que ofereçam uma visão abrangente do progresso acadêmico e das condições socioeconômicas dos estudantes, auxiliando na identificação de padrões, necessidades e possíveis intervenções. Dessa forma, o DAEE terá uma ferramenta estratégica para aprimorar a alocação de recursos, fortalecer ações

de permanência estudantil e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico, reduzindo a evasão e promovendo maior equidade educacional. Nesse sentido, “os requisitos de uma teoria da justiça incluem fazer com que a razão influencie o diagnóstico da justiça e da injustiça” (SEN, 2011, p. 35), o que reforça a importância de decisões pautadas em dados concretos e análise crítica no contexto das políticas educacionais.

A proposta se justifica pela necessidade de aprimorar o sistema de informação do DAEE do IFPE Campus Igarassu, visando otimizar a alocação de recursos por meio de um monitoramento mais eficiente da evolução acadêmica e socioeconômica dos estudantes beneficiados pelo Programa de Manutenção Acadêmica.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Programa Nacional de Assistência Estudantil

O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) é uma política pública brasileira voltada para garantir a permanência e o sucesso acadêmico dos estudantes em instituições federais de ensino superior. O programa oferece apoio financeiro e serviços para estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, com o objetivo de reduzir as taxas de evasão e garantir igualdade de oportunidades.

Segundo Saccaro, França e Jacinto (2016, apud MURDOCK, 1989), “os benefícios estudantis têm o papel de reduzir as barreiras socioeconômicas dentro de uma universidade, de forma que alunos oriundos de famílias mais pobres consigam entrar e se manter durante a realização de um curso de graduação.”

De acordo com Almeida (2018), a promulgação da Lei nº 12.711/2012 tornou essencial a consolidação das políticas de assistência estudantil, uma vez que as instituições de ensino passaram a adotar sistemas de cotas para estudantes provenientes de escolas públicas. Essa mudança trouxe desafios significativos para universidades e Institutos Federais (IFs), que tiveram que enfrentar a tarefa de reduzir desigualdades sociais e regionais, promovendo a permanência e a conclusão dos cursos pelos estudantes em diferentes níveis e modalidades.

De acordo com o Decreto nº 7.234 (BRASIL, 2010),

As ações de assistência estudantil desenvolvidas pelo PNAES devem contemplar diversas áreas fundamentais à permanência estudantil, como moradia, alimentação, transporte, saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche, apoio pedagógico e o atendimento a estudantes com deficiência, transtornos do desenvolvimento, altas habilidades e superdotação.

Além disso, o PNAES atende prioritariamente estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, sem prejuízo de outros requisitos estabelecidos pelas instituições federais de ensino superior (BRASIL, 2010, art. 5º).

2.2. Método dos 5 Porquês

O método dos 5 Porquês é uma ferramenta simples e eficaz para identificar a causa raiz de um problema, sendo amplamente utilizado na gestão da qualidade e na produção. A técnica

consiste em perguntar “por quê?” repetidamente, geralmente cinco vezes, até que não haja mais respostas possíveis, indicando a causa real do problema (GALLEGOS, 2023).

O processo segue cinco etapas principais:

1. Definir o problema claramente;
2. Fazer a primeira pergunta “por quê?” para identificar a causa inicial;
3. Repetir a pergunta para cada resposta obtida;
4. Persistir na análise até chegar à causa raiz;
5. Concluir o processo, garantindo que o problema seja tratado em sua origem.

Essa abordagem estruturada permite resolver problemas de forma mais precisa, evitando tratar apenas os sintomas (GALLEGOS, 2023).

2.3. Matriz 5W2H

A matriz 5W2H é uma ferramenta gerencial amplamente utilizada para a descrição e o planejamento de ações de maneira clara e objetiva. Sua simplicidade reside no formato estruturado, que utiliza sete perguntas essenciais: What (o quê?), Why (por quê?), Where (onde?), When (quando?), Who (quem?), How (como?) e How much (quanto?).

Segundo Meira (2003) e Mesquita e Vasconcellos (2009), “essa ferramenta é fundamental para garantir que todos os aspectos do plano sejam cobertos de forma estruturada, permitindo uma visão clara do que precisa ser feito, por quem, como e quando.”

A clareza e a simplicidade proporcionadas pela matriz tornam-na uma escolha eficaz para otimizar processos e alcançar resultados consistentes e previsíveis.

2.4. Sistemas de informação

Nos últimos anos, os sistemas de informação têm se tornado cada vez mais relevantes em diversos setores, oferecendo uma base sólida para a tomada de decisões e a gestão eficiente de recursos. Conforme Stair e Reynolds (2015),

“um sistema de informação (SI) é constituído por elementos inter-relacionados que têm a função de coletar, processar, armazenar e disseminar dados e informações. Além disso, esses sistemas são capazes de fornecer feedback, o que possibilita ajustes e correções conforme necessário para alcançar objetivos específicos.”

Esses quatro componentes principais: entrada, processamento, saída e feedback, compõem o conceito de sistema de informação, conforme descrito por Stair e Reynolds (2015):

- - Entrada: refere-se à coleta de dados brutos. No Programa de Manutenção Acadêmica, envolve a capta noção de informações como dados socioeconômicos (renda, despesas, moradia), documentação comprobatória (declaração de renda, histórico escolar) e dados acadêmicos (frequência, notas e desempenho).
- - Processamento: transformação dos dados em informações úteis por meio da avaliação da elegibilidade para o auxílio, categorização dos beneficiários por critérios socioeconômicos e identificação de estudantes em maior vulnerabilidade.
- - Saída: geração de informações para decisões e acompanhamento, como lista de estudantes aprovados, relatórios socioeconômicos dos beneficiários e indicadores de impacto (como redução da evasão e melhora no desempenho).
- - Feedback: uso das informações para ajustar o sistema, incluindo a reavaliação dos critérios de elegibilidade, ajustes no valor ou número de bolsas e melhorias na gestão do programa.

3 METODOLOGIA

De acordo com Minayo (1993, apud KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010), a pesquisa científica é um processo contínuo e inacabado, caracterizado por uma busca incessante de conhecimento e uma aproximação progressiva da realidade. Nesse contexto, a combinação entre teoria e dados é essencial para a construção do saber.

A metodologia adotada neste trabalho está estruturada quanto à natureza, aos objetivos, à abordagem e ao procedimento técnico. A pesquisa pode ser classificada como:

- Exploratória, por buscar investigar uma questão ainda pouco explorada: a eficácia do monitoramento integrado da evolução acadêmica e socioeconômica dos estudantes beneficiados pelo Programa de Manutenção Acadêmica no IFPE Campus Igarassu.
- Explicativa, pois tem como finalidade compreender as relações causais entre os dados acadêmicos e socioeconômicos dos estudantes e os fatores que influenciam sua permanência no ensino superior. Segundo Zanella (2011), pesquisas explicativas visam esclarecer os motivos e causas dos fenômenos observados.
- Estudo de caso, focado na realidade do IFPE Campus Igarassu, especialmente nos processos de acompanhamento dos estudantes assistidos pelo programa de manutenção acadêmica.
- Qualitativa, por não se basear exclusivamente em dados numéricos, mas sim em informações obtidas por meio de entrevistas e observações. Conforme Gil (2019), a abordagem qualitativa permite compreender os significados atribuídos pelos sujeitos aos fenômenos estudados.

Ao longo do desenvolvimento do trabalho, percebeu-se que o principal valor da pesquisa esteve no processo de análise e aprimoramento. O objetivo foi definido antes mesmo de se identificar a ausência de um sistema estruturado, descoberta que surgiu durante a execução e redirecionou a proposta. Mais do que apresentar soluções, a pesquisa destacou a importância de compreender o contexto, adaptar-se às necessidades reais e propor melhorias alinhadas à realidade institucional usando ferramentas da qualidade.

Para a construção da problemática, serão seguidas as seguintes etapas:

3.1 Tabela 1 - Etapas da metodologia.

Etapa 1	Na primeira etapa, conversamos com a responsável pelo setor de assistência estudantil, que atuou na função por 6 anos. Ela expôs as principais dificuldades e causas dos transtornos enfrentados por ela e pelos alunos, permitindo-nos identificar as verdadeiras causas dos problemas.
Etapa 2	Na segunda etapa, com os dados fornecidos, será possível identificar o problema de maior gravidade e relevância. Essa análise permitirá priorizar as questões mais críticas(matriz GUT) e desenvolver um plano de ação direcionado para solucionar os principais desafios enfrentados pelo setor.
Etapa 3	Na terceira etapa, empregaremos a técnica dos 5 Porquês para identificar a causa raiz do problema principal. Realizaremos o questionamento de "Por quê?" de forma repetida até descobrir a causa fundamental. Com a causa raiz definida, será possível iniciar a elaboração de um plano detalhado para a resolução do problema.
Etapa 4	Na penúltima etapa, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, envolvendo a análise de editais, legislações e artigos científicos pertinentes ao tema, a fim de embasar tecnicamente a elaboração e a execução do plano de ação.
Etapa 5	Por fim, na última etapa, será possível iniciar a execução da proposta de resolução do problema. Para isso, será utilizada a ferramenta 5W2H, que possibilitará organizar, de forma estruturada, o plano de ação.

Fonte: Autoria própria(2024)

4 DESENVOLVIMENTO

O ponto de partida desta pesquisa foi a realização de uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de compreender os fundamentos teóricos e práticos da assistência estudantil, especialmente no contexto do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). Para isso, foram consultadas dissertações, artigos científicos e documentos institucionais que abordam a efetividade das políticas públicas voltadas à permanência discente, como Almeida (2018), Araújo et al. (2019) e Dantas Macedo (2017). Também foram utilizados autores da área de metodologia científica e análise qualitativa, como Gil (2019), Bardin (2016) e Minayo (2014), bem como documentos oficiais do IFPE e legislações pertinentes, a exemplo do Decreto nº 7.234/2010. Essa base teórica forneceu os subsídios necessários para a definição dos instrumentos metodológicos utilizados e para a análise crítica dos dados coletados ao longo do estudo.

Para compreender os desafios enfrentados na execução do Programa de Manutenção Acadêmica do IFPE Campus Igarassu, foi realizada uma entrevista em maio de 2024 com a então chefe da Divisão de Apoio ao Ensino e ao Estudante (DAEE). A gestora atuou como responsável direta pela assistência estudantil no campus no período de 19 de março de 2019 a 11 de julho de 2024, o que lhe proporcionou um amplo conhecimento sobre o funcionamento e as dificuldades do programa.

A escolha pela entrevista com Alane Karine, em vez de outros gestores como a diretora de Pesquisa e Extensão ou o diretor geral do campus, baseou-se em critérios de relevância e envolvimento direto com o objeto de estudo. Embora os demais cargos ocupem funções administrativas de nível estratégico, a entrevistada possui vivência prática e diária com a gestão dos auxílios estudantis, tornando sua contribuição mais adequada aos objetivos da pesquisa.

Além da entrevista, também foram coletados relatos de estudantes beneficiados pelo programa, obtidos por meio de interações em páginas de grupos no WhatsApp, na página oficial da DAEE, por colegas de turma e por outros estudantes abordados informalmente nos corredores do campus. A maioria desses relatos aproximadamente 70% indicaram dificuldades enfrentadas durante o recebimento e acompanhamento dos auxílios. A combinação dessas fontes permitiu identificar os principais questionamentos e obstáculos

enfrentados tanto pela gestão quanto pelos próprios discentes. As informações obtidas foram fundamentais para mapear os pontos críticos que comprometem a efetividade do acompanhamento e da gestão dos auxílios.

Para a seleção dos participantes, adotaram-se critérios de inclusão e exclusão. Foram incluídas pessoas com envolvimento direto com o Programa de Manutenção Acadêmica, como servidores responsáveis pela assistência estudantil e estudantes que recebem o benefício. Por outro lado, foram excluídos da pesquisa aqueles que não mantêm vínculo direto com o programa, a fim de garantir maior precisão nas análises e manter o foco nos aspectos centrais do estudo.

Com o objetivo de aprofundar a análise dos problemas identificados, foi aplicada a ferramenta dos 5 Porquês, com base nas informações coletadas na entrevista com a servidora responsável e nos relatos dos estudantes beneficiados pelo Programa de Manutenção Acadêmica. Essa metodologia permitiu identificar a causa raiz da baixa eficácia no acompanhamento dos alunos.

A investigação apontou que o principal problema está na ausência de um sistema eficiente de monitoramento, o que compromete a comunicação entre os setores responsáveis e a organização das informações. A sequência da análise foi a seguinte:

1. O acompanhamento dos estudantes é ineficaz porque não há controle sistematizado dos dados;
2. Isso ocorre porque não existe um sistema unificado de informações;
3. Essa ausência se deve à falta de uma ferramenta tecnológica padronizada;
4. A ferramenta não foi implementada por causa de limitações estruturais;
5. E essas limitações decorrem da falta de integração entre os setores envolvidos na gestão do programa.

Sem uma estrutura adequada, os dados dos estudantes não são registrados nem atualizados de forma organizada, o que dificulta a avaliação dos resultados, o acompanhamento individualizado e a tomada de decisões estratégicas que poderiam aprimorar a execução do programa.

A análise evidenciou a falta de integração entre os sistemas institucionais, o que mantém atividades dependentes de planilhas manuais, aumentando o risco de erros e

retrabalho. Além disso, embora os editais do Programa de Apoio à Manutenção Acadêmica (IFPE, 2023; 2024) prevejam critérios de permanência e instrumentos de acompanhamento, como visitas domiciliares e entrevistas sociais, tais mecanismos são pouco difundidos e raramente aplicados. Essa conjuntura reforça a necessidade de maior integração tecnológica e de estratégias de comunicação mais eficazes, de modo a garantir acompanhamento contínuo e alinhado aos objetivos do programa.

Diante desse cenário, evidencia-se a necessidade de modernização do processo de acompanhamento por meio da adoção de um sistema digital integrado. Essa solução foi escolhida em vez de outras alternativas, como o uso de planilhas manuais ou formulários impressos, porque oferece maior agilidade, segurança e precisão no registro, atualização e análise dos dados acadêmicos e socioeconômicos dos estudantes.

Para fundamentar essa decisão, foram analisadas outras possibilidades de organização e acompanhamento dos dados, conforme apresentado na Tabela 2.

4.1 Tabela 2 – Alternativas ao sistema digital integrado e suas principais características.

Alternativa	Vantagens	Desvantagens
1. Planilhas eletrônicas (Excel, Google Sheets)	- Baixo custo. - Fácil utilização. - Familiaridade da equipe	- Propensas a erros humanos - Falta de automação - Dificuldade na integração entre setores.
2. Formulários impressos e arquivos físicos.	- Baixo custo - Fácil utilização - Familiaridade da equipe	- Propensas a erros humanos - Falta de automação - Dificuldade na integração entre setores
3. Aplicativos gratuitos (Forms + Sheets)	- Dispensa recursos tecnológicos - Utilizável em locais com pouca infraestrutura	- Processos morosos - Risco de extravio de documentos - Dificuldade na consolidação e análise
4. Sistema simples com software livre (Moodle, SEI adaptado, etc.)	- Possibilidade de adaptação - Sem custos de licenciamento	- Necessidade de equipe técnica para implementação - Exige tempo e manutenção constante
5. Banco de dados local com atualização manual	- Maior controle interno - Operação offline possível	- Atualização trabalhosa - Baixa escalabilidade

- Suscetível à inconsistência dos dados

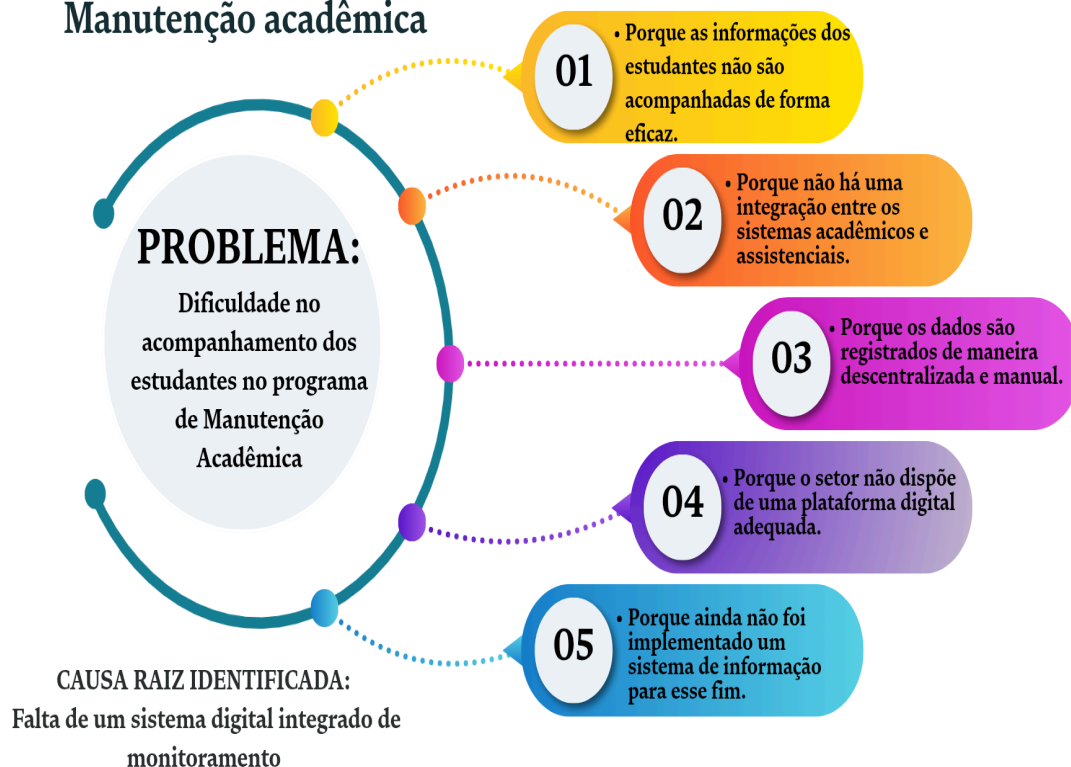
Fonte: Autoria própria (2025)

Como evidenciado, apesar de algumas alternativas apresentarem vantagens, especialmente em termos de custo ou simplicidade de implementação, nenhuma delas se mostra tão eficaz quanto o sistema digital integrado proposto. Enquanto métodos manuais ou parcialmente digitais tendem a gerar retrabalho, dificultar o acesso a dados e limitar o cruzamento de informações, a solução integrada garante uma visão mais ampla, centralizada e automatizada da realidade dos estudantes assistidos.

A esse propósito, a modernização do processo com o uso de tecnologia adequada contribuirá para uma comunicação mais eficiente entre os setores, maior confiabilidade nos registros e, conseqüentemente, um monitoramento mais efetivo dos alunos atendidos. Espera-se, com isso, reduzir os índices de evasão escolar e promover melhores resultados acadêmicos no IFPE Campus Igarassu.

4.2 Aplicação dos 5 Porquês

Ferramenta 5 porquês - Manutenção acadêmica



Fonte: Autoria própria (2025)

Complementarmente, utilizou-se a ferramenta 5W2H para estruturar os desafios enfrentados no programa de Manutenção Acadêmica. Essa abordagem permitiu identificar os problemas tanto do ponto de vista dos estudantes como as dificuldades no processo de inscrição, a instabilidade do sistema e a repetição desnecessária de dados quanto do ponto de vista da equipe técnica, que lida com o preenchimento excessivo de planilhas. A partir dessa análise, foi possível propor melhorias mais direcionadas e eficazes, apresentadas na tabela 3 a seguir.

4.3 Tabela 3-Plano de melhoria, serão seguidas as seguintes etapas

1. Etapa Integração e Centralização de Dados	O primeiro passo para o monitoramento mais eficaz dos discentes seria integrar todos os dados no programa já existente (Sistema Fluxo). Incluindo notas, frequência, desempenho em avaliações, socioeconômicos, renda, situação familiar, condições de moradia, acesso a transporte e outras variáveis relevantes. A centralização dessas informações permitiria uma visão abrangente da situação de cada aluno, facilitando a identificação de padrões e necessidades de intervenção.
2. etapa Uso de Tecnología para Monitoramento Contínuo:	A integração do sistema proposto, permitiria o acompanhamento em tempo real da evolução acadêmica dos estudantes, usando dados coletados por outras plataformas como o Q-acadêmico que poderia fornecer informações instantâneas sobre o desempenho dos alunos. Isso inclui, por exemplo, a criação de alertas automáticos para identificar quedas significativas no rendimento ou falta de presença nas aulas, o que pode ser um indicativo de dificuldades acadêmicas ou socioeconômicas.

3. ETAPA

Coleta de Dados Socioeconômicos de Forma Regular

O sistema pode ser aprimorado por meio da coleta periódica de dados socioeconômicos dos alunos, utilizando questionários, entrevistas ou formulários online. Essa coleta contínua garantirá que as informações sobre as condições financeiras e pessoais dos estudantes sejam constantemente atualizadas, permitindo intervenções de apoio mais precisas e alinhadas às suas necessidades atuais. Além disso, como os dados são obtidos diretamente da fonte do Q-Acadêmico, a atualização pode ocorrer de forma automática e sistemática, eliminando a necessidade de intervenção humana para a inclusão de novos registros. Isso possibilita um acompanhamento mais eficiente e dinâmico, permitindo a identificação rápida de mudanças que possam impactar a permanência dos alunos na instituição. Apesar disso, o Edital REI/IFPE nº 09/2025 não prevê esse tipo de atualização automatizada ou integrada, limitando-se à possibilidade de visitas domiciliares e entrevistas sociais durante a vigência do auxílio (IFPE, 2025).

4. ETAPA

Análise de Dados para Identificação de Padrões

A coleta de dados não é suficiente se não houver uma análise aprofundada. Utilizando ferramentas de análise de dados, como algoritmos de aprendizado de máquina e inteligência artificial, seria possível identificar padrões de comportamento dos estudantes, como a relação entre a frequência de faltas e o desempenho acadêmico, ou a influência das dificuldades financeiras no sucesso acadêmico. Isso ajudaria a personalizar os apoios oferecidos, além de

identificar os alunos com maior risco de evasão ou dificuldades.

5. ETAPA

Relatórios Personalizados e Indicadores de Desempenho

O sistema de monitoramento deve gerar relatórios e indicadores que apresentem, de forma clara e acessível, dados sobre o desempenho acadêmico, frequência, participação em atividades e condição socioeconômica dos estudantes. Essas informações permitem identificar necessidades específicas e orientar intervenções nas áreas acadêmica, psicológica e financeira, contribuindo para decisões mais assertivas e maior eficácia do Programa de Assistência Estudantil.

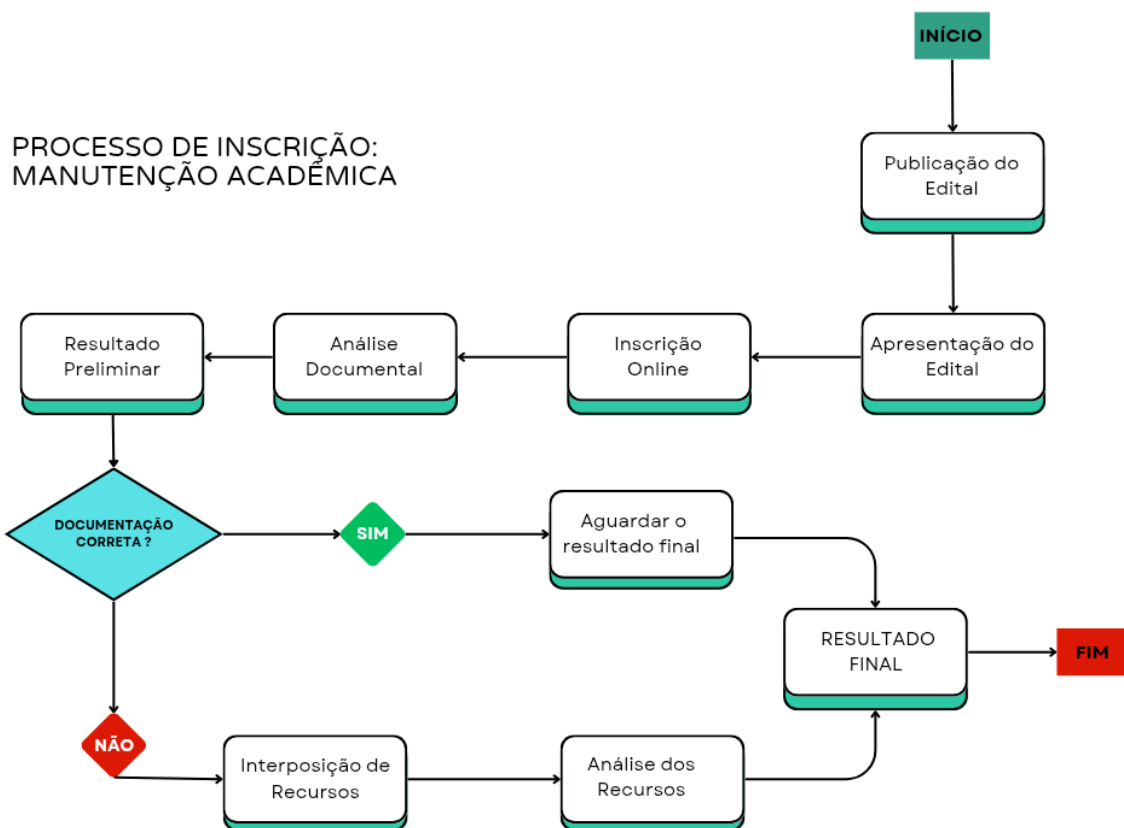
Fonte: Autoria própria (2025)

A implementação das melhorias propostas permitirá ao sistema de monitoramento acompanhar, de forma mais eficaz, a evolução dos estudantes ao longo do tempo, considerando não apenas os aspectos acadêmicos, mas também as condições socioeconômicas que impactam diretamente sua permanência e desempenho. A centralização das informações, o uso de tecnologias de análise avançada e a integração com os programas de apoio viabilizam uma visão mais abrangente e precisa da trajetória dos discentes, possibilitando intervenções mais ágeis e assertivas.

Nesse contexto, foram elaborados dois fluxogramas para ilustrar os processos analisados. O primeiro representa o modelo atual de inscrição no Programa de Manutenção Acadêmica, detalhando as etapas desde a solicitação inicial pelo estudante até a publicação do resultado final. O segundo fluxograma propõe um modelo de monitoramento contínuo e integrado, voltado não apenas ao acompanhamento após a concessão do auxílio, mas também à análise sistemática de dados acadêmicos e socioeconômicos ao longo do tempo.

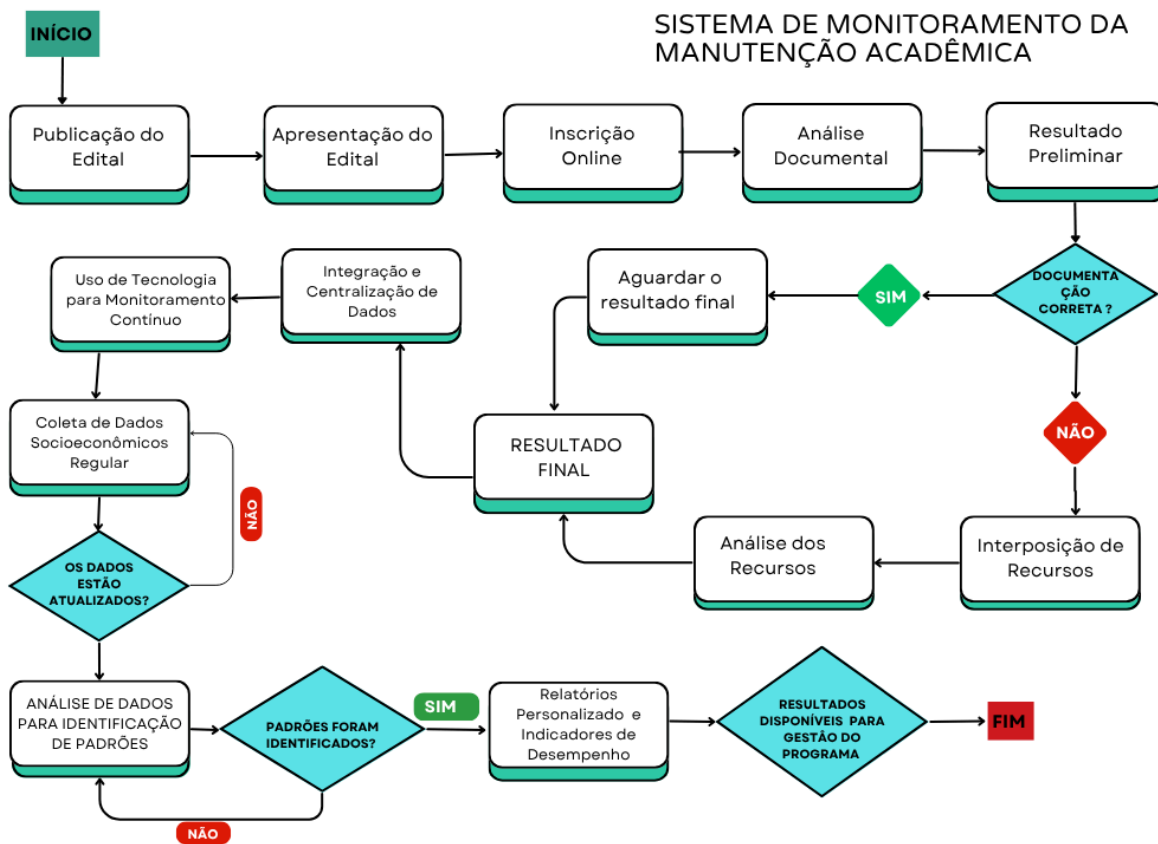
Essa comparação entre os fluxos evidencia a transição de um processo reativo para uma abordagem preventiva e estratégica, alinhada à proposta deste trabalho de otimizar a gestão da assistência estudantil.

4.4 Etapas da Inscrição no Programa de Manutenção Acadêmica



Fonte: Autoria própria (2025)

4.5 Proposta de Melhoria do Processo de Acompanhamento



Fonte: Autoria própria (2025)

5 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou compreender e propor melhorias ao processo de acompanhamento e avaliação do Programa de Manutenção Acadêmica do IFPE Campus Igarassu, diante da constatação de que, embora a política de assistência estudantil cumpra um papel fundamental na promoção da permanência discente, ainda há lacunas significativas na gestão das informações que subsidiam as decisões institucionais. A pesquisa revelou que a ausência de um sistema estruturado, integrado e automatizado dificulta o monitoramento eficiente dos estudantes beneficiados, limitando a capacidade da instituição de atuar de forma proativa diante de situações de risco acadêmico e social.

A partir da aplicação de ferramentas como os 5 Porquês e a matriz 5W2H, foi possível identificar a raiz dos problemas enfrentados pela gestão do programa, bem como delinear uma proposta de solução realista e tecnicamente viável: a implementação de um sistema digital que centralize dados acadêmicos e socioeconômicos, possibilitando maior agilidade na análise, melhor comunicação entre os setores envolvidos e mais precisão na identificação de estudantes em vulnerabilidade.

Além de atender a uma demanda institucional concreta, a proposta apresentada neste trabalho reafirma a importância de decisões baseadas em evidências no âmbito das políticas educacionais. Um sistema de monitoramento eficaz não apenas fortalece a política de assistência estudantil, como também amplia o compromisso da instituição com a equidade, o sucesso acadêmico e a justiça social.

Por fim, recomenda-se que o IFPE considere a viabilidade da implantação do sistema proposto em formato piloto, avaliando sua aplicabilidade em diferentes realidades dos campi, e que futuros estudos ampliem a análise para outros programas de permanência, contribuindo com uma gestão pública mais eficaz, transparente e centrada no estudante

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jadson de Arruda. **Monitoramento do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES):** uma análise do IFPE Campus Belo Jardim. 2018. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, Recife, 2018.

ARAÚJO, Sandy Andreza de Lavor; ANDRIOLA, Wagner Bandeira; CAVALCANTE, Sueli Maria de Araújo; CORRÊA, Denise Maria Moreira Chagas. **Efetividade da assistência estudantil para garantir a permanência discente no ensino superior público brasileiro.** Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 24, n. 03, p. 722-743, nov. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2016.

BATISTA, Santos Dias; SOUZA, Alexsandra Matos; OLIVEIRA, Júlia Maria da Silva. **São muitos os motivos que conduzem o estudante a abandonar seus estudos.** *Revista Profissão Docente*, Uberaba, v. 9, n. 19, 2009. Disponível em: <http://www.uniube.br/propep/mestrado/revista/>. Acesso em: 04 jul. 2025.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CXLVII, n. 137, p. 9, 20 jul. 2010. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm. Acesso em: 12 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CXLVIII, n. 222, p. 1, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 12 jul. 2025.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Em Tese**, Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul.

2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>. Acesso em: 12 jul. 2025.

COSTA, Taiane Barbosa da Silva; MENDES, Meirivone Alves. Análise da causa raiz: Utilização do diagrama de Ishikawa e Método dos 5 Porquês para identificação das causas da baixa produtividade em uma cacauicultura. Centro de Ciências Naturais e Tecnologia, Universidade do Estado do Pará; Autor de correspondência. E-mail: taianebarbosacosta@gmail.com.

DAITX, A. C., Loguercio, R. Q., & Strack, R. (2016). Evasão e retenção escolar no curso de licenciatura em química do Instituto de Química da UFRGS. **Investigações em Ensino de Ciências**, 21(2), 153-78. DOI: <https://doi.org/10.22600/1518-8795.ienci2016v21n2p153>

DANTAS MACEDO, Geórgia. **A eficácia do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) para permanência dos ingressantes do sistema de cotas na UFPB**. João Pessoa, Dezembro, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HOFFMANN, Roberta; CAVALHEIRO, Éverton; KONTZ, Leonardo Betemps; MARTINS, Alejandro. Satisfação e lealdade discente nas universidades públicas brasileiras. **Race**, Joaçaba, v. 20, n. 1, p. 133-152, jan./abr. 2021. E-ISSN 2179-4936.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO (IFPE). **Edital REI/IFPE nº 09, de 10 de fevereiro de 2023: Programa de Apoio à Manutenção Acadêmica – semestre letivo 2023.1**. Recife: IFPE, 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO – IFPE. **Sai edital de Manutenção Acadêmica 2023.1 para 10 campi**. **Portal IFPE, Recife**, 2023. Disponível em: <https://portal.ifpe.edu.br/noticias/sai-edital-de-manutencao-academica-2023-1-para-10-campi/>. Acesso em: 25 jul. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO (IFPE). *Edital REI/IFPE nº 05, de 06 de fevereiro de 2024: Programa de Apoio à Manutenção Acadêmica – semestre letivo 2024.1. Recife: IFPE, 2024.*

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO (IFPE). *Edital REI/IFPE nº 09, de 04 de março de 2025: Programa de Apoio à Manutenção Acadêmica – semestre letivo 2025.1. Recife: IFPE, 2025.*

INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO. Instituto Federal de Pernambuco. Disponível em: <https://www.ifpe.edu.br>. Acesso em: 14 ago. 2024.

IFPE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco. Resultado final da seleção do Programa de Manutenção Acadêmica 2023.1 – Campus Igarassu. IFPE, 2023. Disponível em: <https://www.ifpe.edu.br/campus/igarassu/noticias/resultado-final-manutencao-2023-1>. Acesso em: 28 jul. 2025.

IFPE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco. Resultado final da seleção do Programa de Manutenção Acadêmica 2023.2 – Campus Igarassu. IFPE, 2023. Disponível em: <https://www.ifpe.edu.br/campus/igarassu/noticias/resultado-final-manutencao-2023-2>. Acesso em: 15 jul. 2025.

IFPE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco. Resultado final da seleção do Programa de Manutenção Acadêmica 2024.1 – Campus Igarassu. IFPE, 2024. Disponível em: <https://www.ifpe.edu.br/campus/igarassu/noticias/resultado-final-manutencao-2024-1>. Acesso em: 28 jul. 2025.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MEIRA, M. A. F. **Ferramentas da Qualidade: como utilizar no seu dia a dia**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MESQUITA, H. J. S.; VASCONCELLOS, M. A. **Gestão da Qualidade Total**. São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

ROCHA, Tiago Soares da; PAKES, Paulo Renato; SILVA, Brena Bezerra. Aplicação de ferramentas da qualidade no processo de melhoria contínua na engenharia de produto em uma empresa de produtos hospitalares.

SACCARO, Alice; FRANÇA, Marco Tulio Aniceto; JACINTO, Paulo de Andrade. Retenção e evasão no ensino superior brasileiro: uma análise dos efeitos da Bolsa Permanência do PNAES.

SEN, Amartya. **A ideia de justiça**. Tradução de Denise Bottmann. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

SOARES, Tiago; VIEIRA, Fabio Henrique Monteiro; PANAINO, Robertson C.; SOARES, Klaus. Estudo de caso: Aplicação do Lean Manufacturing para aumento da produtividade de uma operação gargalo e redução no tempo de setup. Centro Universitário Adventista de São Paulo - UNASP, Dezembro 2022.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. Tradução: Noveritis do Brasil. Revisão técnica: Tânia Fátima Calvi Tait. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

WERKEMA, M. C. C. **Ferramentas da Qualidade: aplicações práticas**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011.