



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO  
SUL – CAMPUS PORTO ALEGRE**  
**NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO ACADÊMICO - NAAc**

**RELATÓRIO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS 2011**  
**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL CAMPUS PORTO ALEGRE - IFRS**

Aline Martins Disconsi  
Fabiana Grala Centeno  
Janaína Turcato Zanchin  
Martha Helena Weizenmann

Porto Alegre, janeiro de 2012.

## SUMÁRIO

<b>1. O PROGRAMA DE BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO CAMPUS PORTO ALEGRE – 2011 .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RECURSOS DISPENSADOS AO PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL EM 2011 .....</b>	<b>4</b>
<b>3. AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL 2011 .....</b>	<b>8</b>

## **1. O PROGRAMA DE BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO CAMPUS PORTO ALEGRE – 2011**

A tentativa da redução das desigualdades sociais através da educação faz parte do processo de democratização da sociedade brasileira e das instituições públicas de ensino. Nesse sentido, o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) foi criado com o objetivo de ampliar as condições de permanência e diplomação dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, reduzir as taxas de retenção e evasão, minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais, além de contribuir para a promoção da inclusão social através da educação (Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010).

O Programa de Benefícios da Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre está ancorado pelo Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, nos indicadores apontados pelo Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) no Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e na realidade dos discentes apontada pela pesquisa do Perfil do Aluno Ingressante no Campus realizada semestralmente desde 2009.

Com base nesses documentos, o Núcleo de Acompanhamento Acadêmico (NAAc), juntamente com a Direção-Geral, lançou em 2011, três Editais do Programa de Benefícios da Assistência Estudantil (Editais nº 06/2011, nº 17/2011 e nº 33/2011), sendo dois no primeiro semestre e um no segundo semestre; além de dois Editais para cadastramento e recadastramento para obtenção da Assistência ao Estudante PROEJA (Editais nº 05/2011 e nº 32/2011).

Atualmente o Programa de Benefícios da Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre oferece seis modalidades de auxílio, quais sejam: Auxílio ao Estudante PROEJA, Bolsa Permanência, Auxílio Transporte, Auxílio Creche, Auxílio Moradia e Auxílio Material de Ensino.

Destaca-se que os editais de Benefício da Assistência Estudantil são destinados a estudantes do Campus Porto Alegre que se encontram em situação de vulnerabilidade social que comprometa a sua condição de permanência e êxito nas

atividades acadêmicas e que estejam regulamente matriculados em qualquer uma das seguintes modalidades:

- cursos de PROEJA e Técnico em Vendas - modalidade PROEJA;
- cursos técnicos subseqüentes<sup>2</sup> presenciais;
- cursos técnicos subseqüentes presenciais da Escola GHC;
- cursos superiores presenciais.

O processo de seleção dos estudantes para cada um dos benefícios foi realizado através de análise documental e entrevistas com a equipe técnica do NAAc, tendo como foco a análise da situação de vulnerabilidade socioeconômica e a possibilidade de garantir a permanência e a diplomação dos estudantes através do repasse de auxílio financeiro. Vale ressaltar que, além da seleção dos beneficiários, a equipe do NAAc dedicou-se a acompanhar os estudantes beneficiados ao longo de 2011 e realizou a avaliação do Programa de Benefícios junto aos beneficiários.

Nesta primeira experiência de trabalho com o Programa de Benefícios da Assistência Estudantil em 2011, o Câmpus Porto Alegre do IFRS, recebeu 111 inscrições para o Auxílio ao Estudante PROEJA e 223 processos de inscrição para o Programa de Benefícios.

O recurso total destinado à Assistência Estudantil no Câmpus Porto Alegre, em 2011, foi de R\$ 436.484,43.

## **2. RECURSOS DISPENSADOS AO PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL EM 2011**

### **PROEJA**

Trata-se de um auxílio financeiro mensal de R\$100,00 destinado a custear parte das despesas com alimentação e transporte dos alunos do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA).

Foram concedidos 69 benefícios em 2011/1, por um período de 10 meses, e 43 benefícios em 2011/2, por um período de 5 meses, totalizando 112 benefícios em 2011, todos condicionados a frequência e ao desempenho escolar satisfatório dos estudantes.

#### BOLSA PERMANÊNCIA

É um programa de assistência financeira e pedagógica destinado a estudantes oriundos de famílias de baixa renda, regularmente matriculados no Campus Porto Alegre. O Programa tem como objetivo complementar o processo de aprendizagem ao permitir que os alunos desenvolvam atividades nos setores do Campus. O auxílio financeiro é concedido mensalmente no valor de R\$ 360,00. Os requisitos específicos para este benefício são: não ter vínculo empregatício, receber outra modalidade de bolsa ou realizar estágio remunerado (excetuam-se os benefícios concedidos aos estudantes do PROEJA e Bolsa Família) e ter disponibilidade de 20 horas semanais para desempenhar atividades nos setores administrativos do Campus Porto Alegre.

Este edital concedeu, em 2011/1, 42 Bolsas Permanência, sendo 18 Bolsas Treinamento concedidas pela UFRGS através do Convênio nº 23078.012583/09-61 e 24 bolsas com recursos da Assistência Estudantil do IFRS. Em 2011/2, foram concedidas mais 51 Bolsas Permanência, totalizando 93 beneficiários.

#### AUXÍLIO TRANSPORTE

Trata-se de um auxílio financeiro que visa contribuir com parte das despesas de deslocamento do estudante oriundo de famílias de baixa renda para atividades acadêmicas regulares. O valor do auxílio refere-se a 50 passagens escolares do município de Porto Alegre, a ser calculado conforme o valor da tarifa. São requisitos específicos desse auxílio morar na região Metropolitana de Porto Alegre ou em Porto Alegre e comprovar a necessidade de utilização de transporte coletivo para frequentar as atividades escolares no Campus Porto Alegre.

O edital concedeu, em 2011/1, auxílio transporte a 61 estudantes que comprovaram estar em situação de vulnerabilidade social e os demais requisitos do edital e, em 2011/2, foram concedidos mais 91 auxílios, totalizando 151 benefícios.

## AUXÍLIO MORADIA

Trata-se de um auxílio financeiro mensal no valor de R\$ 400,00 destinado a custear parte dos gastos com moradia dos estudantes oriundos do interior ou de outros estados, que residam longe da família e que se encontrem em situação de vulnerabilidade social. Como requisito específico para a concessão do auxílio, foi preciso que o aluno comprovasse ser oriundo de família que reside no interior do Rio Grande do Sul ou em outros estados e, para manter o benefício, o estudante teve que apresentar, até o dia 10 de cada mês, a comprovação de pagamento da moradia. Em caso de alteração do local de moradia, o Núcleo de Acompanhamento Acadêmico deverá ser informado imediatamente.

Foram concedidos, em 2011/1, 13 auxílios moradia e em 2011/2, mais 06 auxílios moradia, totalizando 19 beneficiários.

## AUXÍLIO CRECHE

Trata-se de um auxílio financeiro no valor de R\$ 135,00 mensais que tem por objetivo custear parte das despesas dos alunos oriundos de famílias de baixa renda no cuidado de seus dependentes em idade pré-escolar (seis anos incompletos). Este auxílio financeiro é destinado a estudantes que tenham filhos sob sua tutela legal. Nos casos em que ambos pais são estudantes do IFRS – Campus Porto Alegre, apenas um deles pode perceber o benefício. Foram avaliadas as solicitações de até dois benefícios de auxílio creche por grupo familiar.

Assim, foram concedidos 25 auxílios creche para estudantes que cumpriram todos os requisitos do edital em 2011/1 e mais 19 auxílios em 2011/2, totalizando 44 benefícios concedidos em 2011.

## AUXÍLIO MATERIAL DE ENSINO

Auxílio financeiro semestral no valor de R\$ 120,00 destinado a custear parte das despesas dos alunos em situação de vulnerabilidade social com material de ensino. Os alunos beneficiados com este auxílio puderam comprar apenas o material constante no kit pedagógico organizado com os coordenadores de cada curso do Campus Porto Alegre e tiveram que prestar contas deste benefício junto ao NAAc, a partir da

apresentação das notas fiscais. O não cumprimento das orientações quanto à prestação de contas e/ou gastos com materiais acarretará na impossibilidade de requerer o benefício no próximo semestre. Este benefício foi criado em 2011/2, beneficiando 82 alunos.

**Tabela 1 – Número de alunos inscritos em 2011 por benefício**

	<b>PROEJA</b>	<b>Bolsa Permanência</b>	<b>Auxílio Transporte</b>	<b>Auxílio Creche</b>	<b>Auxílio Moradia</b>	<b>Auxílio Material de Ensino</b>
<b>2011/1</b>	69	73	110	33	15	-
<b>2011/2</b>	43	57	93	24	12	93
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>130</b>	<b>203</b>	<b>57</b>	<b>27</b>	<b>93</b>

**Tabela 2 – Número de alunos beneficiados em 2011 por benefício**

	<b>PROEJA</b>	<b>Bolsa Permanência</b>	<b>Auxílio Transporte</b>	<b>Auxílio Creche</b>	<b>Auxílio Moradia</b>	<b>Auxílio Material de Ensino</b>
<b>2011/1</b>	69	42	61	25	13	-
<b>2011/2</b>	43	51	90	19	6	82
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>93</b>	<b>151</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>82</b>

**Tabela 3 – Valores dispensados em cada um dos benefícios**

<b>AUXÍLIOS</b>	<b>VALOR</b>
AUXÍLIO PROEJA	R\$ 72.900,00
BOLSA PERMANÊNCIA	R\$ 116.640,00
AUXÍLIO CRECHE	R\$ 38.205,00
AUXÍLIO MORADIA	R\$ 44.800,00
AUXÍLIO TRANSPORTE	R\$ 73.845,00
AUXÍLIO MATERIAL DE ENSINO	R\$ 9.480,00
MATERIAL DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	R\$ 340,00
MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 3.472,83
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 359.682,83</b>

### 3. AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL 2011

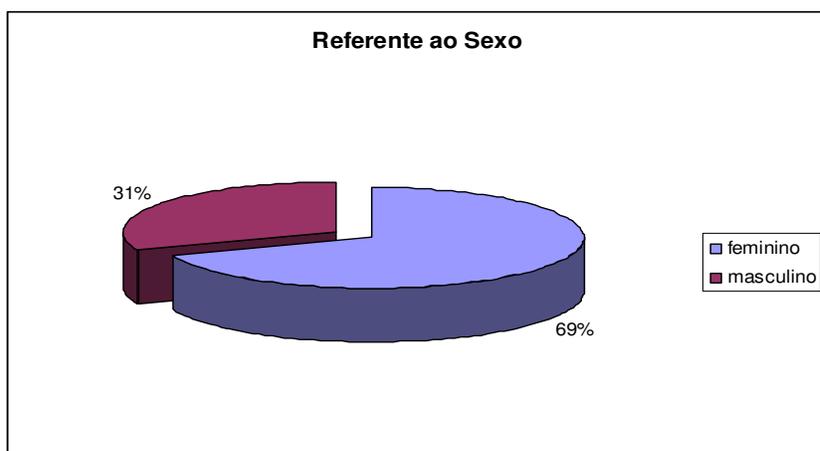
A avaliação do Programa de Benefícios da Assistência Estudantil de 2011 se deu a partir do envio, por e-mail, de um questionário com 22 questões abertas e fechadas a todos os alunos beneficiados em 2011 no Campus Porto Alegre/ IFRS. Assim, foram enviados 245 questionários, dos quais retornaram ao NAAc apenas 94, totalizando um percentual de pouco mais de 38%.

Avaliar significa, neste momento, estabelecer uma relação de causalidade entre um programa e o seu resultado e, para isso, utiliza-se como parâmetros de avaliação a relação entre os objetivos, intenção, desempenho e alcance dos objetivos.

Nesse sentido, a seguir, passaremos a apresentar os resultados da avaliação realizada:

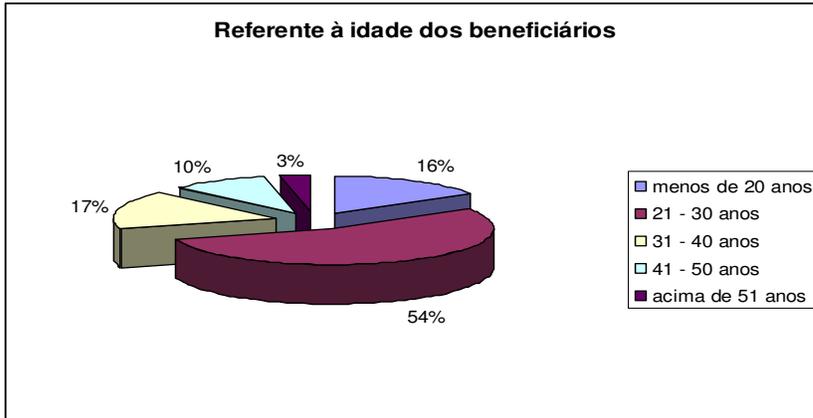
#### Referente ao sexo dos beneficiados

Feminino	65
Masculino	29



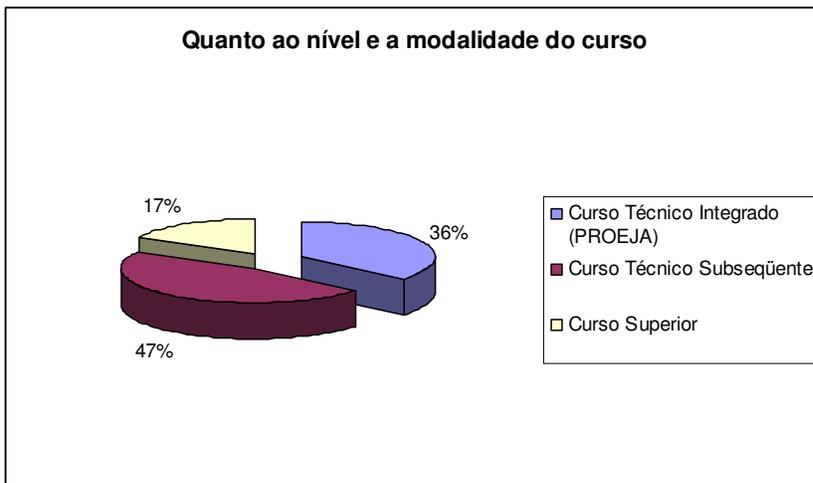
#### Referente à idade dos beneficiários

menos de 20 anos	15
21 - 30 anos	51
31 - 40 anos	16
41 - 50 anos	9
acima de 51 anos	3



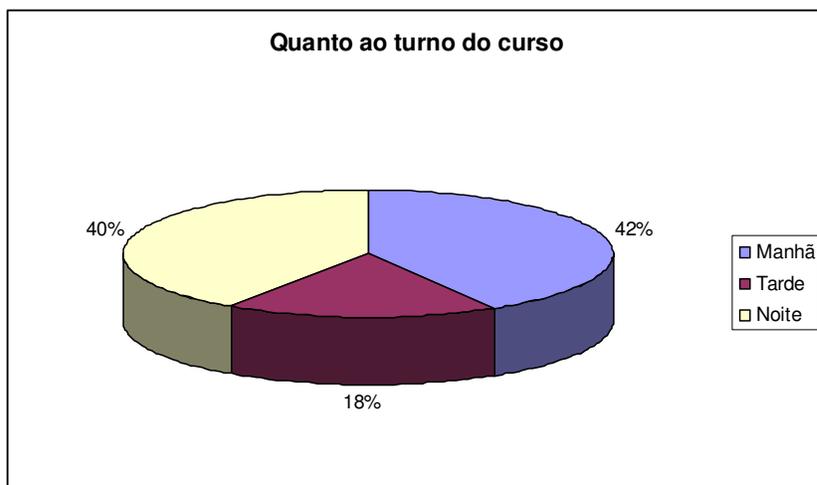
### Quanto ao nível e a modalidade do curso

Curso Técnico Integrado	<b>34</b>
Curso Técnico Subseqüente	<b>44</b>
Curso Superior	<b>16</b>



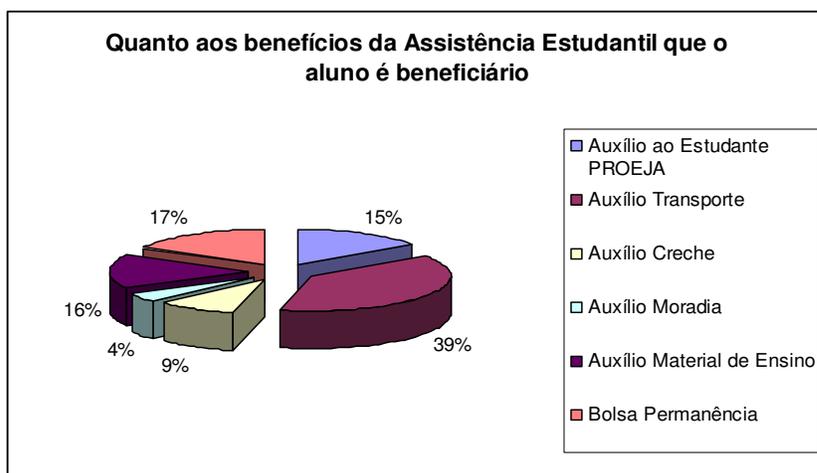
### 3.4 Quanto ao turno do curso

Manhã	<b>39</b>
Tarde	<b>17</b>
Noite	<b>38</b>



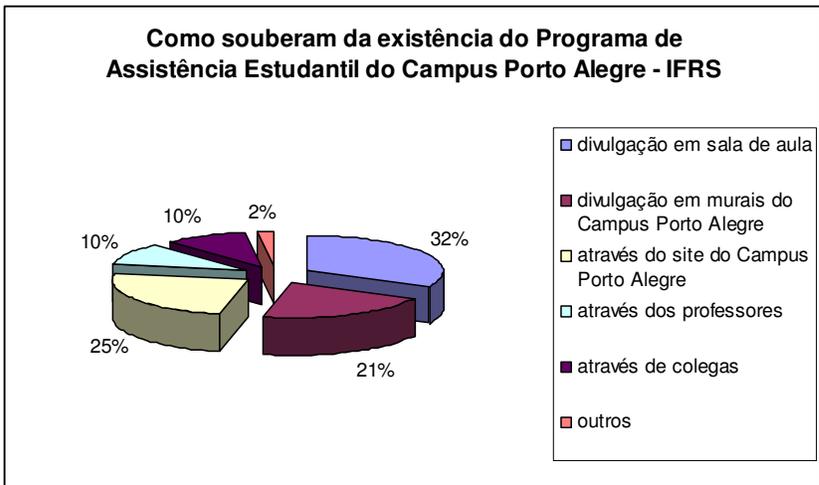
**Quanto aos benefícios da assistência estudantil que o aluno é usuário**

Auxílio ao Estudante PROEJA	<b>33</b>
Auxílio Transporte	<b>83</b>
Auxílio Creche	<b>20</b>
Auxílio Moradia	<b>9</b>
Auxílio Material de Ensino	<b>34</b>
Bolsa Permanência	<b>37</b>



**Como souberam da existência do Programa de Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre**

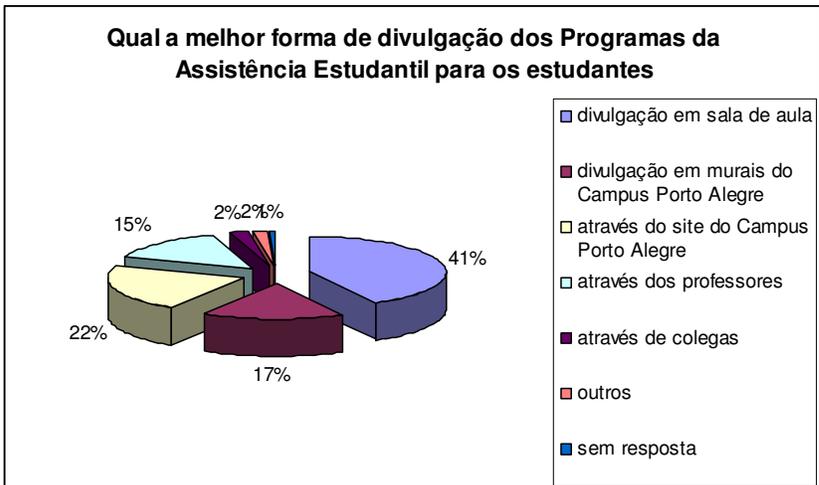
Divulgação em sala de aula	<b>35</b>
Divulgação em murais do Campus Porto Alegre	<b>23</b>
Através do site do Campus Porto Alegre	<b>27</b>
Através dos professores	<b>11</b>
Através de colegas	<b>11</b>
Outros	<b>2</b>



\* Outros: (1) Servidores do IFRS – Campus Porto Alegre e (1) Equipe Técnica do NAAc.

**Sobre a melhor forma de divulgação do Programa de Assistência Estudantil aos estudantes.**

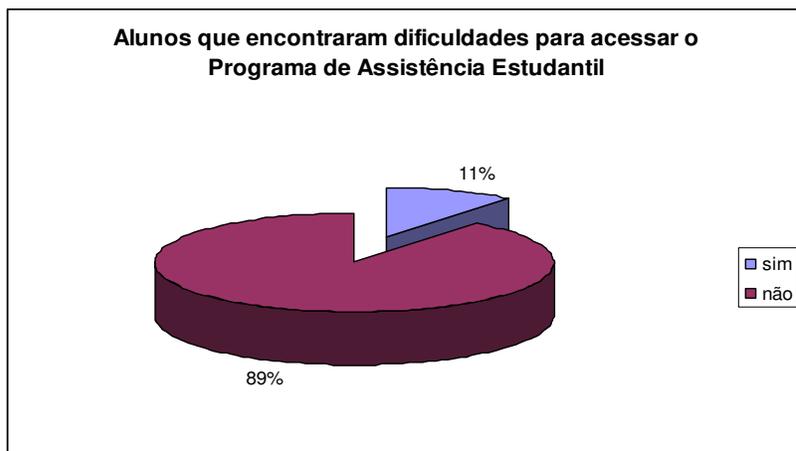
divulgação em sala de aula	<b>52</b>
divulgação em murais do Campus Porto Alegre	<b>21</b>
através do site do Campus Porto Alegre	<b>27</b>
através dos professores	<b>18</b>
através de colegas	<b>3</b>
outros	<b>2</b>
sem resposta	<b>1</b>



\* Outras formas de divulgação: (1) Jornais e (1) Ônibus.

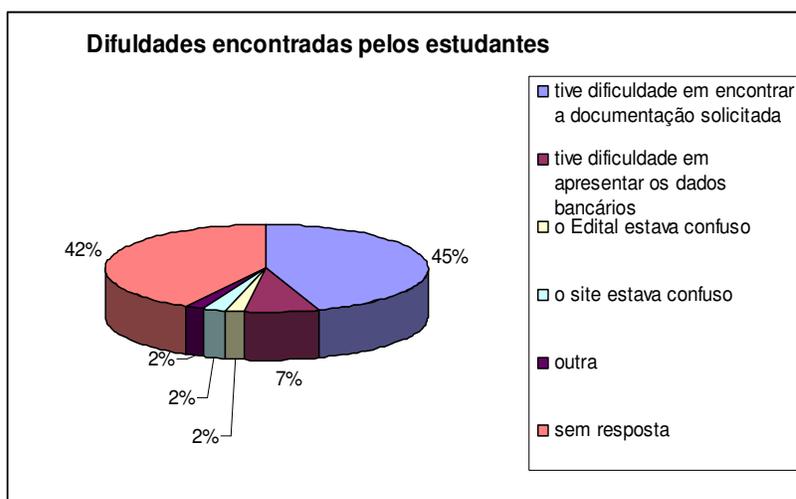
### Alunos que encontraram dificuldades para acessar o Programa de Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre

Sim	10
Não	84



### Dificuldades encontradas pelos estudantes para acessar o Programa de Benefícios da Assistência Estudantil

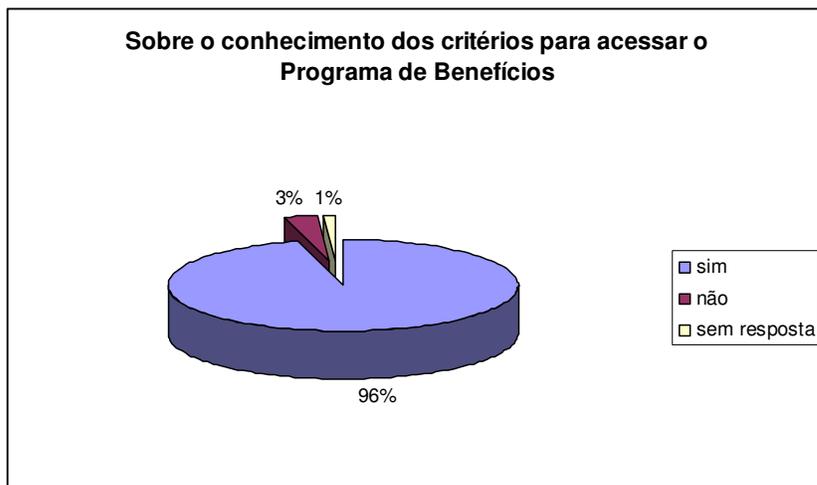
Tive dificuldade em encontrar a documentação solicitada	43
Tive dificuldade em apresentar os dados bancários	7
O Edital estava confuso	2
O site estava confuso	2
Outra	2
Sem resposta	40



\* (1) Pouca divulgação nos diferentes prédios e (1) Dificuldade de impressão dos formulários

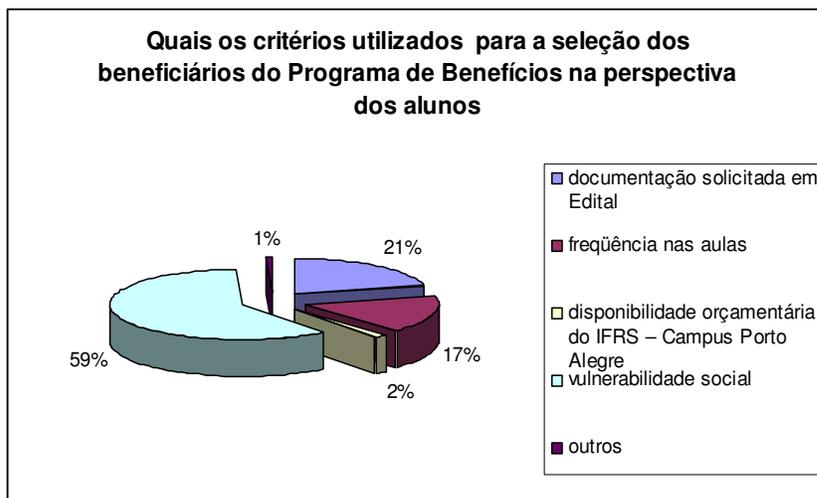
### Sobre o conhecimento dos critérios para acessar o Programa de Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre

Sim	90
Não	3
Sem resposta	1



### Critérios utilizados para a seleção dos beneficiários do Programa de Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre na perspectiva dos alunos

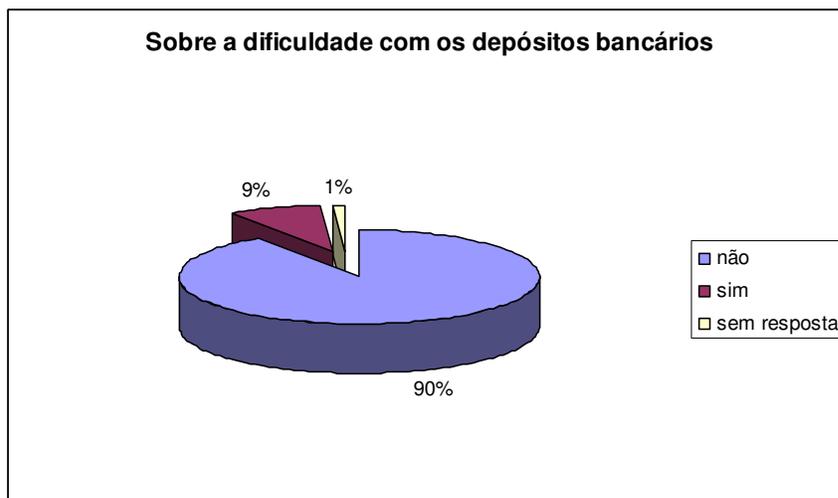
Documentação solicitada em Edital	25
Frequência nas aulas	20
Disponibilidade orçamentária do IFRS – Campus Porto Alegre	2
Vulnerabilidade social	70
Outros	1



\*Outra: (1) variante/pessoa - turno/curso

### Sobre as dificuldades com os depósitos bancários

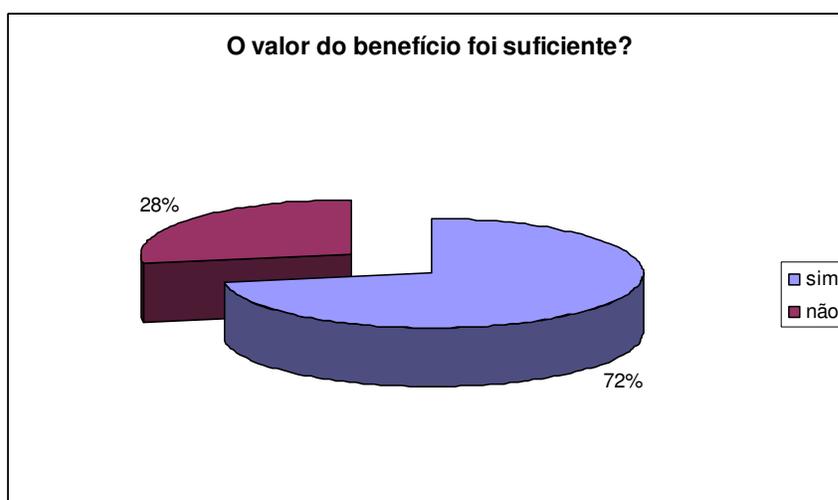
não	85
sim	8
sem resposta	1



\* (6) Depósitos atrasados; (1) Erro de digitação da conta corrente; e (1) Depósitos foram feitos atrasados ou houve problemas eu tive que pagar multa por atrasos na creche.

### O valor do benefício recebido foi suficiente?

sim	68
não	26



\*Quando o valor do benefício não foi suficiente, qual foi o motivo?

MOTIVOS DE ORDEM GERAL:

- Minhas despesas somam um pouco mais que o valor recebido do benefício.

- Foi suficiente para auxiliar, porém o valor gasto com passagens, almoço e demais gastos com o curso (xerox, impressão, tinta...) acaba ultrapassando um pouco do valor recebido.
- Tive dificuldades financeiras durante o semestre e um valor maior seria bem vindo.
- Porque não cobre todas as necessidades básicas, apenas ameniza a situação.
- Penso que o governo deveria dar mais apoio. Algumas pessoas têm problemas financeiros bem grandes e acabam desistindo do curso e indo trabalhar antes de terminarem.
- Caso não tivesse conseguido estágio, não conseguiria pagar o aluguel mensal.
- Suficiente não é, mas ajudou a continuar estudando.

#### AUXÍLIO TRANSPORTE:

- Minha passagem é bem mais cara, mas ajudou muito.
- O valor da minha passagem de ônibus é maior que o benefício.
- 100 passagens seria melhor.
- Insuficiente pra passagem.
- O auxílio transporte é no valor da passagem escolar de Porto Alegre e moro em Alvorada.
- Moro na região metropolitana e recebi valor de passe estudantil de Porto Alegre, menos da metade do valor de minha passagem.
- O valor do meu transporte é muito alto.
- O Vale transporte não foi suficiente, pois moro em Viamão, não compensava.
- O auxílio transporte não cobre o valor do traslado.

#### BOLSA PERMANÊNCIA:

- Não é o melhor valor do mundo, óbvio que se fosse uns R\$100 a mais seria muito bom. Mas ainda assim, os R\$360 foram melhor do que nada.
- Trabalho mais do que ganho.

#### AUXÍLIO MATERIAL DE ENSINO:

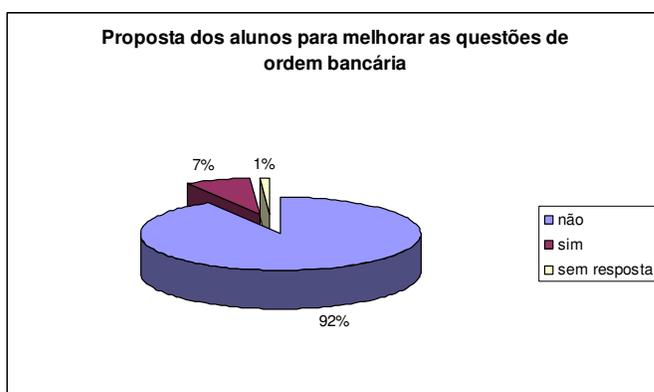
- O auxílio material deveria oportunizar para livros que muitos não tem disponibilidade para ir à biblioteca da escola em função do tempo. Portanto, deveria ser reajustado e permitido a utilização em compras de livros.
- Porque não consegui comprar todos os materiais escolares.
- Material de ensino valor muito baixo.

#### AUXÍLIO CRECHE E MORADIA:

- Pago R\$ 250,00 de creche. Outro ponto é o auxílio moradia, pois pago aluguel e meus pais mesmo morando em Porto Alegre não me ajudam financeiramente, então acho que o auxílio poderia ser estendido para alunos que estão nessa situação, pagando aluguel e com rendimentos baixos.

### Propostas para melhorar as questões de ordem bancária

não	<b>86</b>
sim	<b>7</b>
sem resposta	<b>1</b>



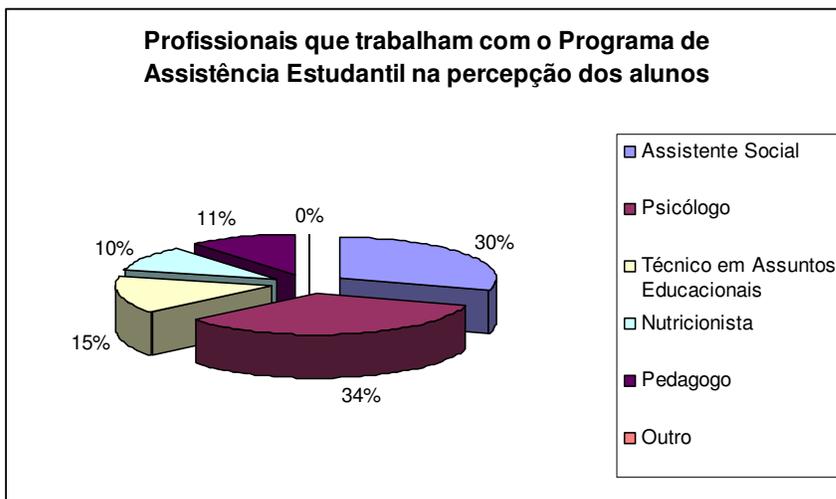
#### \* Propostas para melhorar as questões de ordem bancária:

- Seria melhor se pagamentos fossem feitos mensalmente, para isso é necessário um orçamento pré-estabelecido no início do ano para que assim não se espere muito tempo entre um repasse e outro.
- Ter convênios com outros bancos.
- Deve ter um dia fixo para o pagamento porque assim é muito vago e se todos não abrem a conta nós não recebemos, isso não é justo!
- Depositar tudo junto, numa data marcada.
- Às vezes atrasa então deveria ser antecipada essa ordem bancária.
- Se tudo fosse resolvido no próprio Campus POA, sem a espera de vir o dinheiro de Bento.

### Profissionais que trabalham no Programa de Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre na percepção dos alunos

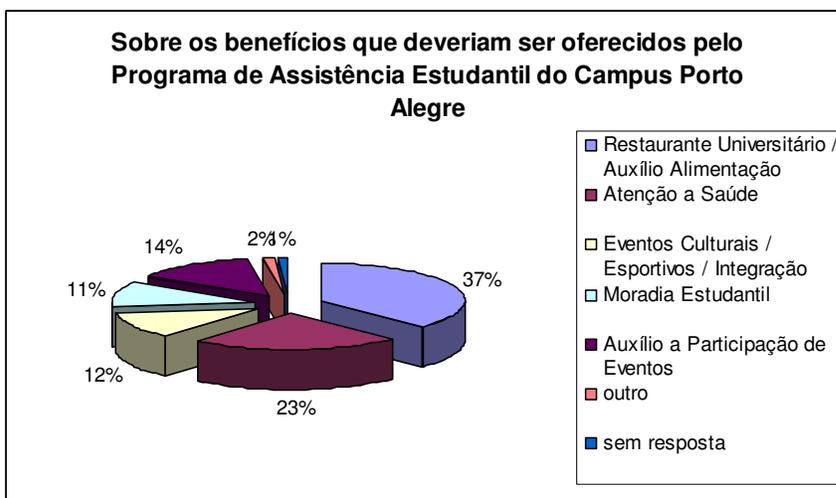
Assistente Social	<b>70</b>
Psicólogo	<b>79</b>
Técnico em Assuntos Educacionais	<b>34</b>
Nutricionista	<b>24</b>
Pedagogo	<b>26</b>

Outro	<b>0</b>
-------	----------



**Sobre os benefícios que deveriam ser oferecidos pelo Programa de Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre**

Restaurante Universitário / Auxílio Alimentação	<b>74</b>
Atenção a Saúde	<b>47</b>
Eventos Culturais / Esportivos / Integração	<b>23</b>
Moradia Estudantil	<b>21</b>
Auxílio a Participação de Eventos	<b>27</b>
Outro	<b>3</b>
Sem resposta	<b>2</b>

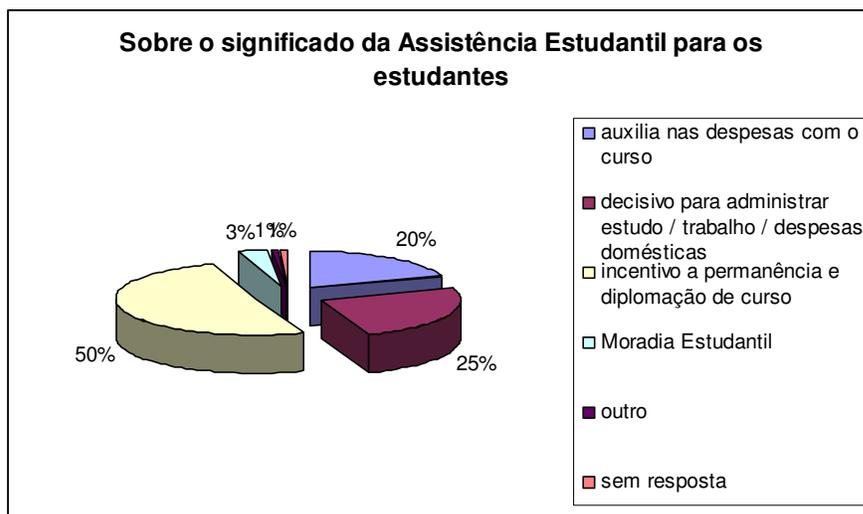


\*Outros:

- O Auxílio Moradia deveria ser estendido para as pessoas que moram em Porto Alegre e região metropolitana, pois, comprovado que não tem residência fixa, isto é, alugada, deveria ter esse benefício.
- Auxílio “psicológico”, onde o aluno pudesse ter o auxílio das psicólogas para problemas tanto no setor acadêmico, como pessoal. Talvez se encaixe no segundo item (Atenção à Saúde).
- Auxílio Material Escolar.
- Restaurante como prioridade e auxílio creche até os 08 anos de idade.

### Sobre o significado da Assistência Estudantil para os estudantes

Auxilia nas despesas com o curso	<b>23</b>
Decisivo para administrar estudo / trabalho / despesas domésticas	<b>29</b>
Incentivo a permanência e diplomação de curso	<b>59</b>
Moradia Estudantil	<b>4</b>
Outro	<b>1</b>
Sem resposta	<b>1</b>



\* Outro: Restaurante Universitário.

**O recebimento do benefício ajudou a prosseguir nos estudos, bem como a melhorar a frequência nas aulas e o desempenho escolar e acadêmico?**

O BENEFÍCIO AJUDOU:

- Com certeza, se não recebesse o benefício não teria condições.

- Com certeza sim, me incentivou a continuar e assim terminar o curso. No meu caso em particular que tenho problemas de saúde, esse auxílio me incentivava a querer continuar, se não posso perder o auxílio.
- Sim, foi de extrema importância para minha permanência no curso, pois ao iniciar o segundo semestre pensei em desistir em função das despesas para o cuidado dos meus filhos, em função do curso ser de manhã, se fosse a noite eu não teria esse problema.
- Sim, com certeza.
- Plenamente, talvez eu não tivesse como arcar com as despesas do curso e tivesse que parar e ou desistir para me sustentar e aos meus filhos.
- Sim, pois tinha o benefício da passagem que me ajudou muito.
- Sim, pois com os auxílios foi mais fácil conseguir administrar todas as despesas diárias.
- Com certeza foi fundamental para prosseguir o curso, mas já o meu desempenho e frequência caiu um pouco porque não sobra tempo para estudar porque só sobra o fim de semana para fazer os temas e trabalhos e estudar para a prova.
- Sim, porque podia me concentrar nos estudos e ficar tranqüila que com os benefícios eu tinha como me manter e também a minha filha e também estava ligada na minha área vendo a realidade da profissão no dia a dia e recebendo conselhos, toques de quem já trabalha.
- Acho que me ajudou muito porque não sei se conseguiria continuar sem emprego.
- Com certeza, pois sem ele não teria como vir às aulas. Como estava desempregada não teria dinheiro para as passagens.
- Sim, porque se não recebesse o benefício teria que parar de estudar pra trabalhar e também posso comprar os materiais que preciso pro curso.
- Sim, pois dependia da passagem de ônibus de terceiros para ir a aula e não tinha condições de comprar o material de laboratório.
- Sim, me ajudou porque logo quando eu ingressei no IFRS estava desempregada e a primeira parcela que peguei foi para me ajudar na passagem que eu não tinha.
- Sim, ajudou muito! Se eu não tivesse o auxílio transporte e o bolsa permanência que é o que completa minhas despesas com transportes eu certamente não teria chegado ao término do curso.
- Sim, pois foi de fundamental importância no auxílio das despesas acadêmicas.
- Com certeza esse benefício me ajudou muito durante o curso, custeando muitas apostilas e também em muitas horas em lan house.
- Sim, para mim me ajudou muito.
- Sim, auxiliou muito com minhas despesas e me ajudou no meu desempenho.

- Sim, com certeza.
- Sim, me ajudou muito a permanecer ainda mais eu que tive sérios problemas particulares e quase desisti.
- Sim, fiquei mais tranqüila com as aulas no turno da manhã. É difícil conciliar o horário, tive que sair do meu trabalho para poder fazer o curso.
- Sim, para mim me ajudou muito.
- Sim, me ajudou muito, pois graças ao benefício eu pude dar continuidade aos meus estudos, pois consegui diminuir meus gastos com material escolar e passagens.
- Ajudou muito, começando pelo auxílio transporte ao auxílio PROEJA para despesas com alimentação e a Bolsa Permanência que ajuda quem não conseguiu se colocar no mercado do trabalho. E o mais novo benefício, auxílio material escolar que foi “tudo de bom”.
- Sim, com certeza sem o auxílio não teria concluído dois semestres com bom desempenho e aproveitamento em todas as disciplinas.
- Sim e muito principalmente nas passagens escolares.
- Sim. Foi de essencial importância.
- Sim, pois com o auxílio transporte facilitou o orçamento.
- Ajudou de fato, pois assim não faltei nenhuma aula e tenho uma ótima frequência.
- Sim, ajudou.
- Sim, incentivo para não desistir.
- Sim, ajudou na questão das passagens, mas quanto a adquirir materiais como jaleco por exemplo não consegui fazer.
- Bem, independente do recebimento do benefício eu tive dificuldades, meu desempenho foi razoável, pois havia parado de estudar a anos.
- Sim, pois me ajudou no pagamento da creche de minha filha, então pude estudar descansada.
- Sim, pois sem ter que ficar procurando emprego facilita a carga horária para os estudos.
- Sim, pra mim ajudou bastante, consegui pagar todas as minhas contas e me incentivou mais a ficar no curso.
- Sim, incentiva a frequência nos espaços escolares e atividades externas.
- Sim, pra mim me ajudou muito.
- Sim e muito.
- Sim, com certeza na minha situação, os benefícios foram decisivos para meu desempenho escolar e minha permanência em sala de aula.
- Com certeza o auxílio nos ajuda com as despesas, que muitas vezes com a falta de passagem, de dinheiro para deixar os filhos acaba nos fazendo desistir do curso.

- Me ajudou muito, acho que se não fosse os auxílios do NAAc e a bolsa que consegui, eu teria sérios problemas financeiros e precisaria arranjar um trabalho, o que seria bem difícil já que estudo no turno da manhã.
- Sim, o benefício foi essencial para que eu continuasse no curso.
- Certamente, sem ele seria obrigada a procurar um trabalho qualquer e deixar de lado os estudos.
- Sim, a viabilização de condução e material, em meu caso, foi muito importante. Por morar longe e necessidade de materiais específicos é sempre condicionado às condições pessoais.
- Auxílio Moradia e Transporte.
- Sim, sem a bolsa permanência ficaria difícil continuar estudando, pois o curso é no turno da tarde.
- Com certeza, principalmente no meu caso optei por me afastar do mercado de trabalho para concentrar esforços no estudo, mesmo tendo que me readaptar economicamente, tive que baixar em muito o meu padrão usual de vida e houveram momentos em que beirei a necessidade, mas com a ajuda de outras pessoas consegui por fim contornar a situação e levar em frente o meu intento, mesmo que por vezes “aos trancos e barrancos”.
- Sim, me ajudou, meu desempenho foi bom, tive poucas faltas.
- Sim, foi possível manter um desempenho melhor sabendo que todo mês eu estava sendo incentivado a continuar no curso.
- Sim, me ajudou a prosseguir os estudos, melhorando minha frequência com virtude do auxílio transporte.
- Deveria. O que prejudica é o excesso de “atividades” assumidas.
- Sim, porque posso comprar meus materiais de estudo e ainda me ajuda transporte escolar.
- Sim ajudou bastante.
- Sim, com certeza.
- Sim, foi muito bom contar com o benefício.
- Com certeza.
- Sim, pois me ajudou no transporte até o curso.
- Sim porque me ajudou nas passagens.
- Sim pra mim me ajudou muito.
- Sim, as passagens principalmente. Com a bolsa pude pagar boa parte dos meus gastos.
- Com certeza, principalmente, porque minha passagem é cara e qualquer valor que amenize os custos é bem vindo!

- Sim, o auxílio financeiro foi de extrema importância para a continuidade no curso, e um melhor desempenho nas notas. Tendo o aluno se preocupando mais com as aulas e não tanto com as despesas.
- Sim, foi decisivo para a continuidade dos meus estudos e de grande importância para a melhora em meu desempenho escolar.
- Sim, me ajudou a prosseguir os estudos, melhorando minha frequência em virtude do auxílio transporte.
- Muito, pois graças a esses benefícios possibilitou eu freqüentar mais o Instituto e no auxílio material, pois como são custos altos o material, facilitou muito para a permanência no curso.
- Sim. (17 alunos responderam apenas “sim”)

#### O BENEFÍCIO AJUDOU PARCIALMENTE OU NÃO AJUDOU:

- Me ajudou bastante na parte financeira e na frequência, porém acredito que atrapalhou um pouco o meu desempenho, pois eu tinha pouco tempo pra estudar e terminar trabalhos pendentes.
- Apenas ajudou a custear minhas despesas, já que a minha passagem é um pouco alta.
- Em parte, pois independentemente dos benefícios, eu sou comprometido com o curso eu quero prosseguir até o diploma, mas com certeza já um incentivo para continuar a freqüentar os cursos do IFRS.
- Houve uma boa contribuição, mas não que tenha sido decisivo no meu desempenho acadêmico ou na frequência.
- Em partes.
- Não. O que o benefício me ajudou realmente foi em relação ao dinheiro que eu recebi para me manter.
- Não muito.

#### **O desempenho escolar e acadêmico, bem como a frequência nas aulas, melhoraram após o recebimento do benefício?**

#### O DESEMPENHO E A FREQUENCIA MELHORARAM:

- Sem dúvida é essencial para contribuir. Afinal é uma forma indireta de apoiar meu estudo e acreditar em mim como futuro cidadão que vai contribuir para a sociedade.
- Sim, pois pude me dedicar mais nos estudos sem estar preocupada com a falta de dinheiro.
- Sim, eu sabia que estavam (o governo) investindo em mim e precisava retribuir.

- Sim, pois tem o incentivo a freqüentar as aulas tendo os materiais.
- Na realidade meu desempenho seria melhor se eu tivesse mais tempo para estudar, mas eu não tenho escolha sou obrigada a trabalhar porque senão eu não posso estudar e preciso trabalhar. Mas mesmo eu tendo menos tempo para estudar a experiência, o conhecimento e a vivência que eu adquiri no bolsa permanência não tem preço, me ajudou muito no desempenho escolar e acadêmico e quanto a freqüência depois que eu recebi o benefício nunca mais precisei faltar a aula porque não tinha passagem para pagar o ônibus.
- Sim ajudar ajuda sim, mas incentiva a batalhar pelo que é nosso.
- Sim, porque não precisei mais faltar aula porque não tinha passagem.
- Melhorou. Algumas vezes eu tinha que optar em ir na aula no dia que fosse uma matéria mais importante.
- Acredito que sim, pois o benefício ajudou muito com o material para as aulas, e o auxílio transporte para o comparecimento nas aulas.
- Sim, pois me auxílio muito nas despesas com transporte.
- Sim, desempenhei atividades como bolsista no setor referente ao meu curso o que contribuiu de forma significativa para o meu aprendizado. Só tenho a agradecer pela ótima oportunidade.
- Para mim me ajudou sim.
- Sim, melhoraram muito, pois me sentia muito mais motivada para freqüentar as aulas.
- Sim, tive a oportunidade de ir e vir com o auxílio transporte fornecido.
- Sim, pois é um incentivo.
- Sim, pois ter a garantia do transporte escolar é um grande alívio.
- Sim, mas eu já freqüentava as aulas, mesmo não estando na bolsa.
- Foi um incentivo a mais com certeza.
- Com certeza, sabendo que minha filha está sendo bem cuidada por profissionais da área já é suficiente para o meu melhoramento.
- Sim, me ajudou bastante porque não poderia faltar no curso senão você poderia perder a bolsa. Para mim foi ótimo e me ajudou bastante.
- Pra mim ajudou sim.
- Tenho o vale transporte e foi essencial.
- Com certeza não só melhoraram como decidiram minha permanência no curso. Por isso, muito obrigada por essa oportunidade.
- Sim, pude ficar mais tranqüila para me dedicar às atividades acadêmicas.
- Sem dúvida, procuro administrar as dificuldades para não perder o auxílio.

- Tenho me esforçado para estar atento ao tempo de estudo e na concentração e assimilação do conteúdo. Com uma preocupação a menos se torna mais viável.
- Melhorou porque fiquei mais tranquilo em saber que faria estágio na área do meu curso e ainda seria remunerado.
- Sim, o fato de vir para aula sabendo que os gastos que antes se tinha com passagem estão sendo pagos pelo benefício, nos faz vir à aula com mais disposição.
- O fato de receber o benefício contribui, porque sem ele teria de encontrar um estágio ou efetivo que não prejudicasse a freqüência nas aulas. O que seria inviável pelo menos no turno da noite, que assim ao menos tinha alguns dias livres.
- Sim, mas enfatizando novamente conforme descrito acima, independentemente disso, eu irei continuar a freqüentar o curso, pois mesmo com o auxílio, nós (alunos) devemos somar a isso, o comprometimento e força de vontade de finalizar o curso.
- Sim, saber que a escola investe nos alunos, me motivou mais a freqüentar as aulas.
- Ajudaram a se manterem bons.
- Não tenho problemas com a freqüência, adoro ir à aula. Mas receber o auxílio com certeza facilita, valoriza.
- Sim, pois me propiciaram tempo e tranqüilidade suficiente para dedicar aos estudos.
- Sim, pois melhorou a freqüência e as minhas participações em aula.
- Sim, definitivamente.
- Com certeza.
- Sim, definitivamente.
- Melhoraram sim.
- Com certeza.
- Com certeza.
- Sim, com certeza.
- Para mim ajudou sim.
- Pra mim ajudou sim.
- Sim. (25 alunos responderam apenas "Sim")

#### MELHORARAM PARCIALMENTE:

- Acredito que o desempenho sempre foi bom, mas com a ajuda de uma bolsa o aluno tende a melhorar a nota, se esforçar mais ainda.
- Continuo igual, procuro não faltar aula, pois as faltas prejudicam muito o entendimento das matérias.

-Sim, melhoraram até um certo ponto. Porque depois faltei algumas aulas por não conseguir conciliar trabalho com estudo. Mas graças a Deus consegui voltar e todos os professores me deram apoio. Agora não desisto mais.

- Na verdade, sempre fui um aluno assíduo, mas claro que a concessão do benefício me ajudou muito a melhorar meu desempenho acadêmico.

-Em partes.

-Mais ou menos.

#### OS BENEFÍCIOS NÃO FORAM FATOR DE MELHORA:

-Continuaram iguais.

-Em relação a isso, não alterou tanto.

- A frequência permaneceu igual, o desempenho caiu um pouco pela falta de tempo.

- Para a maioria sim, para mim foi igual.

- Independente.

-O desempenho escolar foi o mesmo anterior e posterior a bolsa.

- Meu desempenho tem que ser bom independente do benefício ou não.

- Nada a ver.

- Na verdade não, mas acredito que foram fatores externos que impossibilitaram minha melhora acadêmica.

- Deveriam ter melhorado e acredito que os benefícios sirvam pra isso, mas no meu caso, coincidiram com vários problemas de ordem pessoal que me fizeram perder algumas aulas ou ocasionaram alguns atrasos, mas que obviamente sem os auxílios teria sido bem mais difícil.

- Não. (3 alunos responderam apenas “não”)

#### **Quanto ao atendimento prestado pelo NAAc.**

- Para mim foi sempre excelente.

- O atendimento foi exemplar, com o pessoal sempre a disposição e explicando tudo com a maior clareza.

- Muito bom, muito atenciosas.

- Muito bom, interesse e parceria, resumo assim.

- Muito bom, todas são muito atenciosas.

-As meninas são todas queridas, sempre fazendo tudo para nos ajudar.

- Satisfatório, sempre fui atendida com educação e atenção.

- Bom, porque nos atendem bem, se colocam a nossa disposição e sempre que questionamos algo recebemos o retorno logo.
- Ótimo, sempre que precisei para esclarecer alguma dúvida fui ajudada.
- Eu acho muito bom o atendimento.
- Muito bom, sempre que precisei fui muito bem atendida.
- Sempre fui bem atendida.
- Ótimo, as gurias são atenciosas e compreensivas com cada caso. Eu pelo menos nunca tive problemas.
- É ótimo! As meninas estão sempre dispostas a ajudar e sempre de bom humor e dando conselhos. Muito legal esta forma de tratamento com os alunos.
- O atendimento é excelente, pois encontrei no NAAc pessoas preocupadas e interessadas com os alunos não só no lado acadêmico, mas no lado pessoal também. Me senti muito acolhida e valorizada pela equipe do NAAc, so tenho a agradecer.
- O atendimento é excelente, todas as vezes que precisei fui muito bem atendida.
- Sempre foram prestativos comigo, não tenho que reclamar até porque quando entrei no PROEJA minha visão de planos futuros eram mínimas hoje tenho outra expectativa de vida melhor que ontem.
- Sempre fui bem atendida, equipe bem atenciosa.
- São pessoas muito carismáticas e estão sempre dispostas a nos ajudar.
- Muito bom, pelo menos para mim.
- Todos os profissionais, sem exceção, sempre me atenderam no NAAcv com todo o carinho, respeito, dedicação e profissionalismo.
- Para mim o atendimento do NAAc foi muito bom, as profissionais sempre foram muito atenciosas no atendimento e nas respostas e nossas dúvidas.
- É um atendimento diferenciado, conforme o aluno e acho que isso ajuda na hora de uma orientação.
- O atendimento do NAAc foi muito atencioso e relevante para esclarecer minhas dúvidas e me auxiliaram em tudo que precisei, obrigado!
- Sempre que precisei fui bem atendida e os problemas solucionados.
- Bom, pois sempre foram sempre muito atenciosas.
- Excelente! As meninas sempre se preocuparam muito coma gente, colocand o bem estar do bolsista em primeiro lugar.
- Excelente, pois é um atendimento direto e esclarecedor.
- Muito bom, as assistentes sociais sempre disponíveis.

- Excelente, sem nenhuma reclamação.
- Atencioso e dedicado.
- Muito boa, as meninas muito atenciosas e educadas deixam claro para que servem o serviço. Espero que ano que vem tenha novamente.
- Para mim em particular nunca tive problemas, sempre que recorria ao NAAc meus problemas eram solucionados.
- Bom, o pessoal é bastante atencioso.
- Muito atencioso.
- Para mim está ótimo o atendimento, sempre que precisava, elas me ajudavam sempre, estavam sempre a minha disposição.
- Muito bom, são bastante atenciosos e prestativos e esclarecedores.
- Na minha opinião o atendimento sempre foi ótimo, esclarecedor e de uma compreensão admirável. Mesmo quando os alunos estão um pouco confusos.
- Maravilhoso. As gurias estão sempre a nossa disposição nos ajudando com as dificuldades, nos orientando e fazendo de tudo para não desistirmos do curso. Elas são ótimas!
- Excelente, todas as vezes que precisei, foram muito atenciosas comigo.
- O pessoal do setor tem se demonstrado responsável e buscando atender a demanda exigida pela instituição.
- É claro que em qualquer setor de atividade humana, produtos e serviços sempre podem ser aperfeiçoados, mas assim numa análise superficial, eu não saberia apontar muitas melhorias, porque para mim particularmente sempre me senti muito bem atendido e sempre me foi colocado a disposição um auxílio cordial, atencioso e competente das profissionais que atendem no NAAc.
- O NAAc foi de suma importância para mim. As meninas são eficientes e sempre estão dispostas a ajudar.
- O NAAc sempre esteve atento às nossas necessidades, o atendimento sempre foi de qualidade.
- De acordo com as políticas. Não tenho do que me queixar, pelo contrário. Destacando atenção e disponibilidade das meninas.
- Sempre fui bem atendido, ou seja, bom.
- Na minha opinião é bom.
- Sempre recebi um bom atendimento por parte da Martha, Janaína, Aline e Fabiana no NAAc, sempre atenciosas.
- Muito bom, as meninas são sensacionais.

- Muito bom, carinho e atenção total sempre que precisamos.
- Muito bom. Sempre fui bem atendido pelas meninas do NAAc, que sempre se mostraram muito atenciosas e solícitas, visivelmente interessadas no meu desempenho escolar.
- Muito bom, pois a equipe preocupou-se muito em ajudar os alunos, sempre deixando claro que se nós precisássemos de alguma ajuda, poderíamos recorrer ao núcleo.
- Ótimo, todos muito atenciosos. Mesmo com o pessoal do prédio da Ramiro Barcelos, que tem atendimento em horários bem reduzidos, acho que o atendimento foi muito bom.
- Ótimo, as meninas muito atenciosas.
- Ótimo atendimento da equipe do NAAc, sempre dentro do possível, mas ajudava.
- Ótimo, pois há um comprometimento e é dada a maior importância a todos os alunos não focando apenas em um ou outro.
- É ótimo. Todas as atendentes são atenciosas e prestativas, além de estarem sempre com um largo sorriso estampado no rosto, o que proporcionava a cada encontro um clima de tranquilidade e fraternidade.
- Atendimento de excelência proporcionado aos estudantes seguirem as suas atividades curriculares normalmente.
- Maravilhoso, sempre fui muito bem atendida!
- Bom. (12 alunos responderam apenas “bom”)
- Muito bom. (7 alunos responderam apenas “muito bom”)
- Ótimo. (6 alunos responderam apenas “ótimo”)
- Excelente. (3 alunos responderam apenas “excelente”)

#### O ATENDIMENTO NO NAAc FOI RUIM OU PODE MELHORAR:

- O atendimento é bom, mas pode melhorar.
- Mais ou menos.
- Devido à mudança de prédio alguns horários ficaram confusos e telefones também.
- Tenho muito pouco a falar, depende de quem está em atendimento. Tive experiências desagradáveis de falta de entendimento da parte de uma determinada pessoa que estava no plantão no momento em que mais precisei.
- Meio a desejar, falta de informações dos estagiários é muito grande, e horários de atendimento mudam com frequência, causando a falta de comunicação com o Núcleo;
- O atendimento é ótimo, porém (com a mudança) o Campus da Ramiro ficou com pouco atendimento e todas as vezes que eu liguei para o campus do centro não fui atendida.

## **Sugestões e/ou reclamações sobre o Programa de Benefícios Assistência Estudantil do Campus Porto Alegre**

### SUGESTÕES E/OU RECLAMAÇÕES GERAIS:

- Gostei. Não tenho nenhuma reclamação.
- Da minha parte não tenho nada a acrescentar. Fiquei muito satisfeita com a ajuda recebida, só tenho a agradecer.
- Eu tenho a agradecer o IFRS pela oportunidade e ajuda de poder concluir meu curso. Todos os envolvidos estão realmente de parabéns! Foi um grande incentivo. Que continuem assim, pois poderão realizar o sonho de muitos alunos que é ter uma formação.
- Acho que seria bom se existisse Proeja vinculado ao ensino fundamental.
- Que tenha continuidade e que seja mais amplo.
- Não tenho reclamações e sugestão que tenho é que sempre continue.
- Acho que o programa poderia se estender no período de férias para quem tivesse interesse e disponibilidade.
- Não, mas acredito que vá mudar muito.
- Não atrasar, pois tem pessoas que dependem dessa renda.
- Sim, uma sugestão é o fato de que algumas pessoas recebem os benefícios sem realmente precisar. Tais como auxílio creche que deveria ser obrigatório a apresentação da matrícula da creche na qual a criança freqüenta.
- Não, o programa já é muito bom.
- Não, para mim está ótimo, não precisa mudar em nada.
- Os que tive coloquei pessoalmente e no momento.
- Minha sugestão é que fossem depositados o benefício em um único dia.
- Não, mas me preocupo se estes benefícios alcançarão a outros.
- A minha única sugestão seria se tentasse junto aos órgãos gestores da questão, um meio de se aumentarem os recursos destinados ao programa, para que se pudesse crescer valores às bolsas. E que se aplicassem a elas as leis de estágio, proporcionando que houvesse o recebimento de valor da bolsa mesmo durante o período não letivo.
- O citado na questão 14: Seria melhor se pagamentos fossem feitos mensalmente, para isso é necessário um orçamento pré-estabelecido no início do ano para que assim não se espere muito tempo entre um repasse e outro.
- Não. O programa é ótimo bem atendendo pelo menos as minhas necessidades.
- Não, nenhuma. No meu ponto de vista está tudo perfeito.

- A única coisa que eu teria a “reclamar” foi que não foi levado em conta o que foi dito na entrevista, na hora da escolha dos setores, e isso se tornou uma bola de neve, fazendo com que eu acabasse tendo problemas em aula e nas atividades, fora isso, tudo tranqüilo.
- Não, durante o período do curso os benefícios sempre estavam depositados na data correta. Só agradecemos por tudo.
- Não. (42 alunos responderam apenas “não”)

### ALIMENTAÇÃO / RU

- Que o mais breve possível tenha RU. E que sem dúvida continue as formas de assistência estudantis.
- Não tenho reclamação, apenas sugestão de auxílio alimentação para quem trabalha aqui como bolsista ou estagiário.
- Que tenha vale RU.
- A inclusão do RU.
- Nenhuma, só uma sugestão. Se possível tentar incluir o RU por mais um ano, pois muitos alunos têm dúvida se vai seguir em 2012.
- Não nenhuma reclamação, apenas sugeriria a obtenção do benefício de restaurante universitário.

### AUXÍLIO TRANSPORTE

- Gostaria de receber o valor de minha passagem que é intermunicipal.
- Que ampliem os valores do material de ensino e auxílio creche (idade do filho também), que o valor da passagem seja para quem paga ônibus de outras cidades também.
- Eu apenas tenho como sugestão que o auxílio passagem fosse um pouco maior e que se possível os alunos tivessem auxílio odontológico o que ajudaria muito.
- Reclamação nenhuma. Sugiro que tenha uma assistência de vale-transporte para alunos que moram na região metropolitana, pois o transporte foi a minha maior dificuldade.
- Pouco tempo da Bolsa (aumentar). O auxílio transporte cobrir a região metropolitana (moro em Alvorada).
- Mais facilidades com o auxílio transporte.
- Aumentar o valor do vale transporte para quem mora fora de Porto Alegre.

### BOLSA PERMANÊNCIA

- O valor da bolsa permanência é pouco para arcar com todas as despesas. Acho que os alunos do curso técnico de enfermagem que fazem 5 horas de aula por dia deveriam ter um dia na semana para estudar, por exemplo: trabalhar na seg, terça, quinta e sexta e folgar na quarta para estudar. E os bolsistas que moram em Alvorada deveriam receber o valor da passagem de Alvorada e região metropolitana. Pouco tempo da Bolsa Permanência.
- O valor da bolsa permanência poderia ser o mesmo valor do auxílio moradia e poderia ser 3 vezes por semana para assim 2 dias ficar nos estudos e organizar trabalhos que sempre temos para entregar.
- Diversificar as atividades e colocar supervisores treinados.

### ATENÇÃO À SAÚDE

- Auxílio Saúde.
- Ampliar a assistência aos alunos dando mais atenção à área de saúde.

### AUXÍLIO À PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

- Sim, como supracitado o auxílio poderia se estender à participação em atividades extracurriculares, tais como congressos, simpósios, eventos curriculares, saúde, etc.
- Então, achei interessante as propostas do item 16, em especial, o auxílio à participação em eventos até como forma de promoção ao IFRS. Acho interessante também uma bolsa de incentivo à pesquisa integrado aos cursos.

### AUXÍLIO MORADIA

- Sugestão: ao invés de auxílio moradia poderiam construir uma república para estudantes do interior.
- Acho que o que eu já citei na questão 13, o auxílio moradia poderia ser estendido para o pessoal de baixa renda e que paga aluguel, mesmo que tenha família morando na região.
- Poderia ser pensado, no futuro, uma casa do Estudante para os alunos que vem de longe.
- Uma sugestão: que os benefícios auxílio moradia seja estendido aos moradores de Porto Alegre e região metropolitana, pois facilitaria muita a permanência e a diplomação no curso.

### **Sugestões e/ou reclamações sobre o NAAc**

- Nenhuma reclamação, só elogios. Considero todos ótimos profissionais. Nas poucas vezes que procurei fui bem atendida e todos os problemas levados tentaram me ajudar a resolver e realmente foram resolvidos.
- Pessoal nota 10, nada a acrescentar.
- Estou de acordo.
- Não, está tudo excelente até agora.
- No momento não.
- A nutricionista atende alunos que estejam querendo baixar o peso? Tipo fazer uma dieta?
- Apenas parabenizar!
- Que continue assim.
- Só tenho a agradecer, pela oportunidade, torço para que muitos venham a fazer parte deste programa que para mim foi um leque de oportunidades.
- Que prossiga assim sempre inovando.
- Não para mim em particular. Vocês foram maravilhosas comigo, pelos problemas que eu estou enfrentando e me deram muito apoio até mesmo para continuar a ir no curso, muito obrigada!
- Estou muito satisfeita com o NAAc. Me senti realmente acompanhada nessa trajetória, estão todas de parabéns. Minha sugestão é que outros setores do IFRS se espelhem no NAAc como exemplo de bom atendimento.
- Não, nenhuma sugestão ou reclamação.
- Tá ótimo. O atendimento é perfeito.
- Não, comigo o atendimento sempre foi muito bom. Mas mudanças sempre são bem vindas se elas forem para o bem de todos.
- Não, está ótimo pra mim, elas me ajudam bastante sempre que preciso.
- A sugestão é continuem assim sempre qualificando e melhorando a equipe.
- Continuem dedicados e esforçados, que vocês estão fazendo um ótimo trabalho.
- Só tenho a agradecer pela atenção, carinho e ótima oportunidade que o NAAc me proporcionou neste ano. Obrigada!
- Procurar estar atento ao contrato com o programa de alimentação da UFRGS. Batalhar pela sua permanência.
- Apenas agradecimentos, pelo excelente serviço prestado, a amizade, a atenção dedicada a nós alunos e a amabilidade do tratamento a Aline, Jana, Fabiana e Martha, são pessoas com quem sempre se pode contar em momentos de dificuldade, elas fazem o possível e imaginável

para atender as demandas decorrentes de seus cargos e auxiliam os alunos a atenuarem suas mazelas, promovendo segurança para que possamos continuar nossa caminhada.

- Só agradecimentos!
- Continuem assim!
- Não, nenhuma reclamação a ser inferida.
- Não. Apenas que o trabalho está ótimo e que deve prosseguir.
- Com certeza não. Como eu havia dito anteriormente o atendimento e atenção das funcionárias do NAAc é excelente.
- Minha sugestão é para que os funcionários do NAAc continuem com a dedicação de querer sempre aproveitar os recursos do governo federal para trazer cada vez mais melhorias para nossa escola.
- Não. (51 alunos responderam apenas “não”)

#### QUESTÕES A MELHORAR:

- Uma sugestão é que uma vez por mês fosse feito um acompanhamento através de uma conversa com o aluno, no momento que fosse entregue os comprovantes de pagamentos, para ver como está o aluno, como estão suas notas, o curso. Como se fosse um acompanhamento psicológico.
- Sugiro que as conversas ou atendimentos que ocorram no NAAc fiquem apenas no NAAc.
- Apesar da importância, eu vejo o setor meio escondido (localização) interessante seria que o mesmo tivesse uma integração com os estudantes que seria positivo para ambos os lados.
- Tive a impressão de que talvez por problemas internos, neste semestre não recebi a mesma atenção que vinha recebendo nos semestres anteriores.
- Meio de comunicação com os bolsistas do GHC (às vezes não conseguimos contato com o NAAc).
- Acho que depois que o IFRS foi transferido para a Cel. Vicente o NAAc virou fantasma e só somos conectados virtualmente.
- Ser mais didático na função.
- Melhor atendimento do Núcleo.