

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIA ANUAL
RELATÓRIO DE GESTÃO PROAECI DO EXERCÍCIO DE 2014**

Vitória (ES), janeiro de 2015.

PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIA ANUAL
RELATÓRIO DE GESTÃO PROAECI DO EXERCÍCIO DE 2014

Relatório de Gestão do Exercício de 2014 apresentado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania à Pró-Reitoria de Planejamento Institucional da Universidade Federal do Espírito Santo como prestação de contas ordinária anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do artigo 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 63/2010, Decisão Normativa TCU nº 134/2013 e Portaria TCU nº 90/2014.

Elaboração: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania.

Vitória (ES), janeiro de 2015.

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E CIDADANIA

JACQUELINE OLIVEIRA SILVA

PRÓ-REITORA

CLÁUDIA PAIVA

DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

EDUARDO OZORIO NUNES DOS SANTOS

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROJETOS E ACOMPANHAMENTO AO
ESTUDANTE

ALEXSANDRO RODRIGUES

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E CIDADANIA

PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIA ANUAL
RELATÓRIO DE GESTÃO PROAECI DO EXERCÍCIO DE 2014

Equipe responsável pela elaboração do Relatório:

Prof.^a Dr.^a Jacqueline Oliveira Silva

Daniel Souza Faian

Eduardo Ozório Nunes dos Santos

Apresentação

Neste relatório constam, de forma abrangente, as ações executadas pela administração da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania, no período compreendido entre abril a dezembro de 2014.

Ressaltamos que as ações realizadas neste período foram voltadas não só para dar continuidade aos programas e projetos da gestão anterior, como também a implantação de uma nova política de assistência estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo.

Sumário

Introdução	
1 - Identificação da PROAECI.....	9
1.1 - Competências	10
1.2 - Finalidades	10
1.4 - Organograma Funcional.....	11
2 - Macroprocessos finalísticos	13
2.1 - Macroprocesso de apoio	14
2.2 - Principais parceiros.....	14
3 - Planejamento da unidade e resultados alcançados	15
3.1 - A Condução de macroprocessos e a interface com a análise de riscos e os mecanismos de controles administrativos.....	16
3.2 - Programação Orçamentária e Financeira e Resultados Alcançados.....	16
3.2.1 Programas que vinculam e as respectivas ações executadas pela PROAECI na LOA 2014	17
3.2.2 Ações não previstas na LOA 2014 – Restos a Pagar	18
4 - INFORMAÇÕES SOBRE A GOVERNANÇA	19
4.1 - Avaliação do Funcionamento dos Controles Internos.....	20
5 - Relacionamento Com a Sociedade.....	26
5.1 - Canais de Acesso do Cidadão	26
5.1.1- Atendimento Presencial e Por Telefone:.....	26
5.1.2 - Atendimento Online: Do Sítio Virtual Ao Ingresso Nas Redes Sociais	26
5.1.3 - Comunica Proaci.....	26
5.1.4 - Carta de Serviços ao cidadão	27
5.2 - Mecanismos para medir a satisfação dos produtos e serviços	27
5.3 - Acesso às informações da unidade jurisdicionada	28
6 - Avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada.....	28
6.2 - Medidas relativas à acessibilidade	28
7 - Parte A, item 5, do Anexo II da DN TCU nº 134/2013 e Portaria nº 90/2014.....	29
7 - a) Contexto Social	29
7 - b) Limitações internas da unidade	31
8 - Análise Situacional das Ações.....	32
8.1 - Sistema de Reserva de Vagas.....	33
8.2 - Programa de Assistência Estudantil (PROAES)	34

8.3 - Cadastro no Programa Bolsa Permanência.....	37
8.4 - Projeto de Acesso a Língua Estrangeira	38
8.5 - Atendimentos Sociais	38
8.6 - Acolhimento e acompanhamento psicossocial	39
8.7 - Acessibilidade	41
9 - Informações sobre outros resultados da gestão	43
9.1 - Informações sobre Indicadores de Desempenho.....	44

Introdução

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI) é uma unidade vinculada à Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), criada em 2014 pela Resolução nº 08 do Conselho Universitário da UFES em 10/04/2014 e tem como missão ampliar o acesso ao ensino e graduação, por meio da aplicação do Sistema de Reserva de Vagas (Lei nº 12.711/2012) e fortalecer a permanência, por meio da aplicação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), dos alunos dos cursos de graduação da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica (Decreto nº nº 7.234 de 19 de Julho de 2010) e do Programa Incluir, destinado aos alunos portadores de deficiências.

O Relatório de Gestão traz informações das atividades desenvolvidas pela PROAECI, permitindo uma avaliação da gestão do desempenho da UFES na execução dos programas nacionais respectivos.

Para tanto, será apresentada de maneira generalizada a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania, e, mais especificamente, seus princípios norteadores, competências, finalidades, orientações filosóficas, organização funcional, macroprocessos finalísticos e de apoio, bem como os principais parceiros envolvidos no desenvolvimento de suas atividades.

Além disso, consta neste relatório uma descrição do planejamento da unidade, com sua programação orçamentária e os resultados alcançados. Ainda serão relatadas as informações sobre a governança e a avaliação do funcionamento das diferentes etapas do trabalho.

Por fim, é delineada a forma como se dá o relacionamento da unidade com a sociedade, com a descrição de alguns pontos importantes tais como os canais de acesso do cidadão, a Carta de Serviços ao cidadão, os mecanismos para medir a satisfação, o acesso a informações e avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada.

1 - Identificação da PROAECI

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI) foi criada pela Resolução nº 08 do Conselho Universitário da UFES em 10/04/2014, como parte da nova estrutura administrativa, com base na proposta do Magnífico Reitor Reinaldo Centoducatte.

Essa Pró-Reitoria orienta-se pelos princípios de *gratuidade*, *subsidiariedade* e *solidariedade* na geração, distribuição e administração dos recursos, potencializando o acesso a oportunidades, direitos e serviços internos e externos da universidade.

Como eixos organizadores da ação, pela *sociabilidade* no fortalecimento de identidades coletivas em espaços para agendamento de temas e de demandas articuladas aos atores e movimentos sociais.

No cuidado consigo mesmo, com o outro e com o mundo, na promoção da vida saudável; na convivência entre os diferentes, contribuindo para o combate aos preconceitos e ao incremento da cultura da paz; e na *autonomia*, estimulando a superação das tutelas e clientelismos, investindo no protagonismo dos estudantes, no desenvolvimento de competências múltiplas e na superação das carências.

Portanto, as ações programáticas dessa Pró-Reitoria envolvem acolhimento, interação, diálogo multicultural, reconhecimento e provimento de necessidades objetivas e subjetivas. Para realizar-se, além das atividades de *assistência básica* (eixo permanente), deverá gerar demandas estimuladas de projetos de ensino, extensão e pesquisa, com outras Pró-Reitorias, governos, agências de fomento e organizações civis.

Os projetos e ações são elaborados em consonância com o Programa Nacional de Assistência Estudantil e seus principais princípios norteadores:

- a) compromisso com a qualidade de educação, conhecimento, inovação e cidadania;
- b) democratização das condições para o acesso, permanência e conclusão de cursos de graduação presenciais;
- c) liberdade de pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;
- d) orientação humanista e preparação para o exercício pleno da cidadania;
- e) defesa da justiça social e eliminação de todas as formas de preconceito;
- f) f) a assistência estudantil reconhecida como dever do Estado e como direito dos estudantes que comprovem situação de vulnerabilidade socioeconômica segundo critérios adotados pela Instituição.

A sede provisória da PROAECI está localizada na parte superior do Centro de Vivência, no Campus de Goiabeiras em Vitória e compreende os Departamentos de Assistência Estudantil, de Projetos e Acompanhamento ao Estudante e de Direitos Humanos e Cidadania.

1.1 - Competências

Compete à PROAECI a execução das políticas de reserva de vagas (sistema de cotas), de assistência estudantil e de inclusão de estudantes portadores de deficiências, objetivando a ampliação do acesso e o fortalecimento da permanência nos cursos de graduação da UFES.

1.2 - Finalidades

A PROAECI possui as seguintes finalidades:

- Executar políticas de ampliação do acesso aos cursos de graduação da UFES, aumentando as chances de ingresso para candidatos a discentes oriundos da rede pública, incluindo aqueles em situação de vulnerabilidade socioeconômica e os de origem racial preta, parda e índia (PPI);
- Executar políticas de ampliação do acesso aos cursos de graduação da UFES, melhorando e adequando as condições físicas, didáticas e de material aos candidatos a discentes portadores de deficiências físicas e mentais;

- Executar políticas de fortalecimento da permanência e da conclusão, reduzindo a incidência de evasão escolar, por meio da concessão de auxílios estudantis aos alunos dos cursos de graduação da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

1.3 - Orientação filosófica e intenções

A atuação da PROAECI vincula-se à execução de políticas nacionais de combate à pobreza por meio de políticas educacionais de ampliação do acesso aos cursos de graduação oferecidos pelas universidades federais e de fortalecimento da permanência e combate à evasão escolar, de alunos ingressantes pelo Sistema de Reserva de Vagas, portadores de deficiências físicas e mentais e de alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

As políticas nacionais norteadoras são complementadas por legislação específica do Ministério da Educação e da UFES, ajustando aquelas ao contexto local e às agendas do ensino de graduação.

A Política de Assistência Estudantil da UFES constitui-se de um conjunto de princípios norteadores para o desenvolvimento de programas e linhas de ações que favoreçam a democratização do acesso, permanência e êxito no processo formativo, bem como, a inserção socioprofissional do estudante com vistas à inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, ao fortalecimento da cidadania, à otimização do desempenho acadêmico e ao bem estar biopsicossocial.

Por implicarem em gastos diversos, a ação da PROAECI também cumpre orientações do Subsecretaria de Planejamento e Orçamento (Ministério do Planejamento) e da Secretaria do Tesouro Nacional (Ministério da Fazenda).

1.4 - Organograma Funcional

A PROAECI tem sua administração distribuída por três departamentos: o Departamento de Assistência Estudantil, o Departamento de Projetos e Acompanhamento ao Estudante e o Departamento de Cidadania e Direitos

Humanos. O gabinete da Pró-reitora é assessorado pela Secretaria Executiva e pela Seção de Gestão de Informações.

A Secretaria Executiva assessora o trabalho da pró-reitora nas questões administrativas da unidade, estabelece rotinas, horários e compromissos dos servidores da PROAECI, além de proporcionar o aparato técnico e estrutural para a execução do trabalho com qualidade.

À Seção de Gestão da informação compete a análise, a editoração, a preservação e a divulgação do acervo jurídico, administrativo e histórico da PROAECI. A essa seção cabe, também, o levantamento e controle de dados estatísticos referentes aos trabalhos internos e externos desenvolvidos pela Pró-Reitoria. Zela, ainda, pela qualidade das informações veiculadas em nome da PROAECI.

Ao Departamento de Assistência Estudantil compete a seleção dos alunos beneficiados pelo Sistema de Reserva de Vagas e pelo recebimento de auxílios estudantis, conforme definição do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), tendo como objetivo proporcionar ao estudante condições que lhe favoreçam a permanência e bom desenvolvimento de suas potencialidades acadêmicas.

Na UFES, a Política de Assistência Estudantil abrange, através de seus programas, todos os estudantes regularmente matriculados, ressaltando-se que os programas que demandarem recursos financeiros serão utilizados, prioritariamente, para atender às necessidades do corpo discente, cuja renda familiar per capita seja de até um salário mínimo e meio vigente, de acordo com os regulamentos vigentes.

Ao Departamento de Projetos e Acompanhamento ao Estudante cabe o monitoramento das políticas de Reserva de Vagas, de assistência estudantil e do Programa Incluir, incluindo o pagamento dos auxílios estudantis e a geração de dados estatísticos e gerenciais que permitam conquistas de eficiência, eficácia e efetividade das políticas executadas.

Ao Departamento de Cidadania e Direitos Humanos cabe prestar assessoria direta e imediata à Pró-Reitora de Assuntos Estudantis e Cidadania na formulação de políticas e diretrizes voltadas para a promoção dos direitos da cidadania das minorias e à defesa dos direitos das pessoas com deficiência e promoção de sua integração à vida acadêmica.

As principais atribuições do Departamento de Cidadania e Direitos Humanos (DCDH) são: Propor políticas e diretrizes que orientem a promoção dos direitos humanos, criando ou apoiando projetos, programas e ações com tal finalidade; Articular parcerias com a comunidade interna, sociedade civil e núcleos internos e externos, órgãos das três esferas de governo para promoção e defesa dos direitos humanos na UFES; Coordenar ações da política de direitos humanos, segundo as diretrizes do Programa Nacional de Direitos Humanos; Conceder informações sobre os direitos humanos da pessoa com deficiência, da população de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e de todos os grupos sociais vulneráveis na Universidade; Encaminhar demandas de violações aos órgãos responsáveis pela defesa dos direitos humanos.

O DCDH funciona provisoriamente na sala ao lado do Departamento de Assistência Estudantil, no andar superior do Centro de Vivência, no Campus de Goiabeiras, Vitória/ES.

Por tratar-se de Pró-Reitoria recém-criada, a PROAECI ainda está afinando seus fluxos e rotinas, muitos herdados da estrutura organizacional anterior, mas incompatíveis com a nova estrutura e com os desafios da gestão das políticas públicas de acesso e permanência aos cursos de graduação da UFES.

2 - Macroprocessos finalísticos

A PROAECI vem se ajustando aos macroprocessos definidos pelo Planejamento Institucional da UFES e tem entendido estar vinculada ao Ensino de Graduação. No entanto, o público alvo varia: no Sistema de Reserva de

Vagas é o aluno selecionado; no PNAES e no Programa Incluir é o aluno assistido. No Plano Plurianual e na Lei Orçamentária Anual, o produto principal também varia: na ação de Assistência aos Estudantes de Graduação (ação 4002), na qual se encontram classificados o PNAES e o Programa Incluir, é o número de benefícios concedidos; na ação de Funcionamento das Universidades Federais (ação 20RK), o produto final é o número de alunos matriculados.

2.1 - Macroprocesso de apoio

Alguns macroprocessos de apoio foram identificados: no Sistema de Reserva de Vagas, o processo seletivo. Na assistência estudantil, o processo seletivo, o pagamento (orçamento e finanças), o monitoramento e a disponibilização de informações. No Programa Incluir, a contratação de pessoal de apoio (gestão de pessoas), as compras (orçamento e finanças) e a infraestrutura.

2.2 - Principais parceiros

No desenvolvimento de suas atividades, a PROAECI conta com vários parceiros, internos e externos, públicos e privados, decorrentes do caráter multitemático das atividades que exerce.

Os parceiros internos são aqueles localizados dentro da UFES, como a PROGRAD, a PROAD, PROPLAN, Prefeitura Universitária e os diversos Centros de Ensino, bem como aqueles localizados no âmbito do Ministério da Educação e em outros órgãos da administração pública federal, como o Ministério do Planejamento, da Fazenda e do Desenvolvimento Social.

Os parceiros externos são aqueles localizados no âmbito da administração pública estadual, como a Secretaria de Ação Social, de Educação e da Justiça, bem como das organizações não governamentais que atuem em áreas temáticas de interesse da PROAECI, como as de juventude, saúde, gênero, raça, direitos humanos, etc. As propostas de parcerias com o setor privado foram formuladas, mas ainda não efetivamente implementadas em 2014.

3 - Planejamento da unidade e resultados alcançados

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania tem como objetivos estratégicos a ampliação do acesso e o fortalecimento da permanência no ensino de graduação.

Para ampliação do acesso ao ensino de graduação oferecido pela UFES, a principal política utilizada é o Sistema de Reserva de Vagas instituído pela Lei nº 12.711/2012, regulamentada pelo Decreto nº 7.824/2012, pela Portaria Normativa MEC nº 18/2012 e pela Resolução CEPE/UFES nº 35/2012.

O Programa Incluir – Acessibilidade na Educação Superior também propõe a execução de ações que garantam o acesso pleno e permanência de pessoas com deficiência às instituições federais de ensino superior e tem como principal objetivo fomentar a criação e a consolidação de Núcleos de Acessibilidade nas Ifes, os quais devem responder pela organização de ações institucionais que garantam a integração de pessoas com deficiência à vida acadêmica, eliminando barreiras comportamentais, pedagógicas, arquitetônicas e de comunicação. O Programa Incluir é parte integrante do Plano Viver sem Limite, instituído pelo Decreto nº 7.612/2011, elaborado com base na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da ONU.

Para fortalecimento da permanência, a PROAECI foi também responsável pela execução parcial do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). O PNAES é regulamentado pelo Decreto nº 7.234/2010 e pela Resolução CUn nº 03/2009, que aprovou o Plano de Assistência Estudantil na UFES. Em 2014, os recursos do PNAES executados pela PROAECI financiaram o pagamento dos auxílios moradia, transporte, material de consumo e de língua estrangeira para os alunos dos cursos de graduação da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica (a outra parcela do PNAES foi executada pelo Restaurante Universitário).

3.1 - A Condução de macroprocessos e a interface com a análise de riscos e os mecanismos de controles administrativos

No macroprocesso Assistência Estudantil, coube à recém-criada PROAECI manter o funcionamento dos instrumentos já existentes, repensando-os e reajustando-os dentro da nova estrutura definida pela Resolução CUn nº 08/2014. Os novos Editais do PROAES buscaram reduzir o volume de documentos anteriormente exigidos aos alunos, simplificando o processo de seleção de alunos assistidos. O pagamento dos auxílios passou por constante monitoramento, procurando identificar e resolver problemas bancários e acadêmicos.

O foco nos resultados tem uma preocupação constante nas ações da PROAECI, o que provocou a indicação do DPAAE, a partir de novembro de 2014, para desenvolver instrumentos de monitoramento, com a geração de dados e indicadores que permitam melhorar eficiência e eficácia das políticas de acesso e permanência por meio da assistência estudantil. No entanto, ainda há muito que se fazer em 2015, buscando uma perfeita sintonia entre os departamentos responsáveis entre a seleção de alunos assistidos, pagamento e monitoramento.

A ação da nova PROAECI em 2015 deve ser norteada, portanto, pelo objetivo, constante do PPA 2012-2015, de somar forças ao “desafio da continuidade da expansão da oferta de vagas e matrículas na graduação”, objetivando tanto a inclusão econômica, com a oferta crescente de mão-de-obra qualificada, como também a inclusão social, com a ampliação de acesso de todos os segmentos populacionais ao ensino superior público, por meio do “apoio à permanência dos estudantes de baixa renda, de forma a reduzir a evasão”.

3.2 - Programação Orçamentária e Financeira e Resultados Alcançados.

Os programas executados pela PROAECI – PNAES e Programa Incluir - compõem a ação orçamentária 4002, de Assistência ao Estudante de Ensino

Superior, parte do programa temático 2032 – Educação Superior: Graduação, Pós-Graduação, Ensino, Pesquisa e Extensão, conforme PPA 2012-2015 (na UFES, a execução do PNAES em 2014 foi compartilhada com o Restaurante Universitário).

3.2.1 Programas que vinculam e as respectivas ações executadas pela PROAECI na LOA 2014

a) Programa 2032 – Educação Superior - Graduação, Pós-Graduação, Ensino, Pesquisa e Extensão – Programa Temático

a.1) Ação 4002 – Assistência ao Estudante do Ensino Superior

a.1.1) Plano Orçamentário 0001 –Programa Incluir

a.1.2) Plano Orçamentário 0002 – PNAES

PO 0001 - Programa Incluir:

Dados da LOA 2014:

Dotação Inicial: R\$ 252.422,00

Dotação Final: R\$ 252.422,00

Despesa Empenhada: R\$ 81.240,83

Despesa Liquidada: R\$ 43.160,00

Despesa Paga: R\$ 43.160,00

Justificativa: As despesas empenhadas pelo Programa Incluir em 2014 foram de R\$ 32.720,00 em despesas correntes e de R\$ 48.520,83 em despesas de capital, totalizando R\$ 81.240,83. As despesas correntes referiram-se majoritariamente a pagamento de bolsas a estagiários que atuam como ledores, tradutores e acompanhantes de alunos com deficiências; as despesas de capital referiram-se basicamente à obra de adequação do Núcleo de Acessibilidade (R\$ 31.280,00) e à aquisição de 06 aparelhos de scanners de voz (R\$ 11.880,00).

PO 0002 - PNAES:

Dados da LOA 2014:

Dotação Inicial: R\$ 13.328.461,00

Dotação Final: R\$ 13.328.461,00

Dotação (PROAECI): R\$ 8.867.285,64

Despesa Empenhada (PROAECI): R\$ 8.867.285,64

Despesa Liquidada (PROAECI): R\$ 8.512.825,64

Despesa Paga (PROAECI): R\$ 8.512.825,64

Justificativa: As despesas empenhadas pelo PNAES em 2014 financiaram, na íntegra (ao contrário de 2013, quando o pagamento dos auxílios estudantis foi complementado com recursos próprios), o pagamento dos seguintes auxílios estudantis: auxílio moradia, auxílio transporte, auxílio material de consumo e auxílio língua estrangeira, totalizando R\$ 8.867.285,64, conforme abaixo:

Moradia – R\$ 4.608.035,10

Transporte – R\$ 1.743.803,04

Consumo – R\$ 2.170.487,50

Língua Estrangeira – R\$ 344.960,00

Esses valores corresponderam à concessão de 9.525 benefícios no 2º semestre de 2014, representando 2.087 benefícios de auxílio moradia, 2.846 benefícios de auxílio transporte, 4.147 benefícios de auxílio material de consumo e 445 benefícios de auxílio língua estrangeira, atendendo a 4.592 alunos assistidos, superando, em 35%, o contingente de alunos assistidos em 2013.

3.2.2 Ações não previstas na LOA 2014 – Restos a Pagar

(Nada a declarar).

2.1 Informações sobre outros resultados da gestão

Além da maior eficiência no uso dos recursos do PNAES, que permitiu assistir um número maior de alunos com a utilização exclusiva dos recursos do

PNAES, ocorreu, também um incremento na eficácia na execução dessa política de permanência.

Algumas ações podem explicar o aumento na eficiência e eficácia:

1. Maior interlocução institucional entre o departamento responsável pela seleção de alunos e o departamento responsável pelo pagamento e acompanhamento (monitoramento) dos estudantes;
2. Conscientização interna da necessidade de constantes estudos de impactos orçamentários e financeiros mediante qualquer alteração na política (novos editais, novos auxílios, etc.), buscando sempre compatibilizar meta física com a contrapartida orçamentária;
3. Constante e crescente interlocução entre os setores responsáveis pelo planejamento e administração na UFES;
4. Prioridade na solução de problemas relacionados ao pagamento de auxílios, como aqueles decorrentes de Ordens Bancárias canceladas, dentre outros;
5. Aprofundamento da discussão entre o melhor instrumento de monitoramento da situação acadêmica do aluno assistido, diagnosticando com maior rapidez aqueles em situação irregular de matrícula, cancelando, temporária ou definitivamente, o pagamento do benefício ao aluno.

Os resultados da política de permanência representada pelo PNAES também começou a ser discutida em 2014 a partir da proposta de criação de indicadores acadêmicos para o público assistido, como aqueles que mensuram a conclusão, a retenção e a evasão de alunos.

4 - INFORMAÇÕES SOBRE A GOVERNANÇA

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI) é uma unidade vinculada à Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), criada pela Resolução nº 08/2014, aprovada pelo Conselho Universitário na sessão do dia 10 de abril de 2014.

Até a aprovação da nova estrutura, as atividades vinculadas à assistência estudantil e acessibilidade estavam sob a responsabilidade da Divisão de Assistência Estudantil, depois Departamento de Assistência Estudantil, ambos vinculados à antiga PROGEPAES.

A PROAECI nasce com duas grandes missões: ampliar o acesso ao ensino de graduação público e fortalecer a permanência e conclusão dos cursos de graduação dos alunos assistidos (a base legal está definida no item 3 deste Relatório).

Para executar suas funções, a PROAECI está organizada em 03 departamentos: o Departamento de Assistência Estudantil (DAE), o Departamento de Projetos e Acompanhamento ao Estudante (DPAE) e o Departamento de Cidadania e Direitos Humanos (DCDH). O gabinete da PROAECI ainda é assessorado pela Seção de Gestão da Informação e pela Secretaria.

O DAE e o DPAE estão subdivididos em divisões. O DAE é formado pela Divisão de Acompanhamento Psicossocial e Pedagógico e pela Divisão de Assistência Básica e o DPAE é formado pela Divisão de Projetos Estudantis e Ações Afirmativas.

As seções também estão presentes na estrutura da PROAECI: a Seção de Gestão de Bolsas, vinculada ao DPAE; e a Seção de Suporte a Núcleos e Organizações, vinculado ao DCDH.

4.1 - Avaliação do Funcionamento dos Controles Internos

A PROAECI, como uma estrutura administrativa recém-criada, veio, em 2014, aprimorando os instrumentos herdados pela estrutura anterior e testando novos instrumentos necessários aos novos desafios.

A secretaria da PROAECI, ao estabelecer rotinas, horários, atividades administrativas, e compromissos dos servidores da PROAECI, bem como ao exercer o controle sobre compra de materiais de consumo visa controlar os riscos de perda de compromissos, falta de materiais de consumo, atrasos nas publicações dos editais, atrasos na realização dos eventos, redução do contingente de servidores em períodos pontuais.

Para minimizar tais riscos, são realizadas, ainda, reuniões ordinárias com todos os servidores da PROAECI, encontros em que são traçadas as metas e planejamentos para execução dos microprocessos e cumprimento das metas.

De semelhante modo, a Seção de Gestão da Informação desempenha atividades de controle em ambiente administrativo e completa a atuação do gabinete da Pró-Reitoria. Ao controlar o fluxo e armazenamento de dados jurídicos e administrativos, a SGI evita o risco de perda de documentos em geral, e de veiculação de informações de baixa qualidade formal e material.

Considerando que a PROAECI está comprometida com os objetivos de ampliação de acesso e fortalecimento da permanência discente nos cursos de graduação, alguns processos precisam ser controlados e monitorados para que esses objetivos sejam alcançados.

Nas ações para ampliação de acesso, algumas etapas são cruciais:

1. No Sistema de Reserva de Vagas, o processo de seleção exige a submissão do aluno ao processo de avaliação socioeconômica;
2. No Programa Incluir, a criação de condições que proporcionem maior acessibilidade aos alunos portadores de deficiências exige não só o diagnóstico do perfil desses alunos, mas também as ações integradas com outros macroprocessos, como o de Orçamento e Finanças e o de Compras.

Nas ações para fortalecimento da permanência e conclusão, algumas etapas também são passíveis de controle:

1. Na execução do PNAES, a seleção de alunos e o pagamento de auxílios.

Em suma, para garantir a consecução dos objetivos estratégicos de acesso e permanência ao ensino de graduação na UFES, os ambientes a serem monitorados são os de seleção, pagamento e compras (os dois últimos, vinculados também ao ambiente Orçamento e Finanças).

Seleção de alunos:

Nos processos seletivos, cabe à PROAECI a seleção de alunos que se enquadrem à legislação vigente, mais especificamente, ao critério socioeconômico, o qual pressupõe a ampliação de acesso e fortalecimento de permanência de alunos em condições de vulnerabilidade socioeconômica, convive-se com o risco de que esses alunos sejam os efetivamente selecionados.

O parágrafo único, do artigo 1º, da Lei 12.711/2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais, define que:

No preenchimento das vagas de que trata o caput deste artigo, 50% (cinquenta por cento) deverão ser reservados aos estudantes oriundos de famílias com renda igual ou inferior a 1,5 salário-mínimo (um salário-mínimo e meio) per capita.

O Decreto nº 7.234/2010 define, em seu artigo 5º, que:

Serão atendidos no âmbito do PNAES 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 demais requisitos fixados pelas instituições federais de ensino superior.

Deste modo, o sucesso das políticas de acesso e permanência depende da necessidade de que os alunos selecionados, o público-alvo, sejam os alunos que estejam, efetivamente, em situação de vulnerabilidade socioeconômica, ou seja, aqueles alunos com renda familiar per capita de até um salário-mínimo e meio.

Para minimizar o risco de não garantir o acesso ou conceder auxílios a estudantes com renda familiar per capita de até um salário-mínimo e meio, algumas medidas vem sendo trabalhadas:

1. Contratação de contador para formação da equipe técnica que faz a análise socioeconômica;
2. Adesão ao Cadastro Único (CadÚnico) do Ministério do Desenvolvimento;
3. Realização de minucioso check-list da documentação apresentada;
4. Treinamentos realizados no Departamento de Desenvolvimento Pessoal da UFES afim de capacitar os servidores lotados no interior do estado acerca do;
5. Revisão e controle dos editais publicados pela Seção de Gestão da Informação.

Pagamento mensal dos alunos assistidos:

O objetivo do processo de pagamento é viabilizar, mensalmente, o depósito pecuniário nas contas bancárias dos alunos assistidos. Este processo depende de três procedimentos internos: da indicação dos alunos em situação regular (feita pelo DAE) do monitoramento da situação acadêmica dos alunos selecionados (feito pelo DPAAE) e dos procedimentos internos de elaboração da folha de pagamento e de lançamento no SIAFI (executados pela Seção de Gestão de Bolsas do DPAAE). Externamente, o pagamento mensal dos alunos ainda depende da obediência a regras orçamentárias e financeiras, representadas pela PROPLAN e pela PROAD, em especial ao DCF, que executa o pagamento propriamente dito, além das informações bancárias.

Para que o aluno receba corretamente seus benefícios mensais, reduzindo o risco da não consecução do objetivo e concretização dos pagamentos, o DPAE veio definindo e aprimorando instrumentos de monitoramento, em 2014, com a criação dos seguintes fluxos e rotinas de pagamento:

1. Definição do dia 10 de cada mês como referência para geração das folhas de pagamento a partir do Portal da Assistência Estudantil;
2. Definição do dia 20 de cada mês como referência para envio da folha de pagamento para a PROAD;
3. Prazo do dia 20 do respectivo mês ao dia 10 do mês subsequente para Análise de Condicionais, isto é, para monitoramento da situação de regularidade acadêmica do aluno;
4. A partir do dia 5 de cada mês, levantamento da ocorrência de pagamentos indeferidos (OB canceladas), buscando solucionar as pendências e providenciando imediato pagamento;
5. Estreitamento de relacionamento entre o DPAE e a Seção de Pagamento do DCF/PROAD, buscando afinar os procedimentos;

Compras diversas:

Para que as compras demandadas pela PROAECI, seja com recursos do Programa Incluir ou aquelas para o funcionamento da pró-reitoria, sejam efetivadas, tentou-se implementar um monitoramento mais rigoroso de todo o processo de compras, diretamente com a equipe do Departamento de Administração do DCF.

Monitoramento:

O monitoramento é etapa importante na execução de políticas públicas. Com relação à execução do PNAES e do Programa Incluir na UFES, o monitoramento dos alunos assistidos e dos auxílios pagos tem avançado tendo como parâmetro os objetivos maiores dessas políticas: acesso e permanência.

Nessa ótica, isto é, das ações que relacionadas ao macroprocesso da PROAECI, alguns estudos foram implementados em 2014:

1. Plano Bianual de Atividades, buscando projetar e planejar as atividades da PROAECI;
2. Política de Moradia Estudantil, elaborado pela equipe do DPAE, que culminou com uma proposta de reajuste do valor pago de auxílio moradia;
3. Modalidades de Pagamento, em que a equipe da DPAE comparava pontos positivos e negativos entre o pagamento direto ao aluno (via auxílios pecuniários) e o indireto (como a auxílio alimentação);
4. Análise do RA 08/2013 – Assistência Estudantil, em que o DPAE apresentou um olhar sobre o relatório da Auditoria Interna da UFES a partir das atividades desenvolvidas pela PROAECI;
5. Controle e manutenção do Sitio Eletrônico da PROAECI – Tarefa executada rotineiramente pela Seção de Gestão da Informação e bolsistas PAD – Comunica PROAECI;
6. Alimentação da base de dados estatísticos da Assistência – A PROAECI se utiliza frequentemente do Portal da Assistência, ferramenta que permite o cruzamento de dados através de filtros pelos quais é possível traçar o perfil do estudante assistido. Trata-se de ação conjunta entre DAE e da SGI.
7. Fluxos e Rotinas da PROAECI projeta as atividades, pagamento e monitoramento sob a responsabilidade do DPAE.

Outros estudos foram iniciados em 2014 e deverão ser implementados em 2015, como:

- **Relatório da Execução Orçamentária**, com acompanhamento bimestral da evolução da execução orçamentária dos recursos do PNAES e do Programa Incluir;
- **Criação de Indicadores de Desempenho Acadêmico** dos alunos assistidos, como indicadores de ingresso, de retenção, de conclusão e de evasão;
- **Análises de Impacto** das políticas de acesso e permanência sobre a evolução do perfil dos alunos da UFES;

5 - Relacionamento com a Sociedade

5.1 - Canais de Acesso do Cidadão

A PROAECI possui diversos canais de informação e comunicação com a sociedade. Desde a idealização desta pro reitoria, uma das principais ações objetivadas era a democratização dos espaços da universidade, buscando sempre tornar acessível ao maior numero possível de discentes. Para tanto, foram pensadas três modalidades de atendimento da clientela: Atendimento Presencial, Atendimento via Telefone e Atendimento Online.

5.1.1- Atendimento Presencial e Por Telefone:

O Gabinete da PROAECI está subdividido em Secretaria e Seção de Gestão da Informação, e ambos os setores possuem canais próprios de acesso à sociedade. A secretaria atende presencialmente ao público diariamente das 8:00 às 20:00 e via telefone, através do 'Fale Conosco' neste mesmo período. Presencialmente é possível protocolar reclamações, DENÚNCIAS, sugestões e dúvidas. Enquanto por intermédio da linha telefônica disponível (4009-2265), presta informações diversas.

5.1.2 - Atendimento Online: Do Sítio Virtual Ao Ingresso Nas Redes Sociais

Pela internet, são desenvolvidas diferentes estratégias. O contato pode ser dar por meio do sítio da PROAECI (www.proeci.ufes.br) e também pela página oficial da pró-reitoria no Facebook (www.facebook.com/proaeciufes). O sítio virtual possibilita à comunidade se informar acerca de ações administrativas diversas da PROAECI. A página do Facebook é fruto do projeto 'Comunica Proaeci'. Nela, são divulgadas informações de utilidade ao estudante, enquanto cidadão possuidor de direitos e participante ativo da instituição. Sejam elas específicas da PROAECI (editais, bolsas, palestras) ou não (eventos, editais de outras instituições, informação acadêmica geral de diversas ordens, acervos online, etc.).

5.1.3 - Comunica Proaci

A equipe 'Comunica PROAECI' é formada por técnico-administrativos e bolsistas, tendo como objetivo desenvolver um conjunto de ações de comunicação, possibilitando à comunidade universitária o acesso a informação rápida, objetiva e de fácil compreensão no que toca as diferentes políticas de acesso e permanência em vigor na universidade. São realizada divulgação de ações da pró-reitoria, coberturas fotográficas, produção de audiovisuais (parte conta com tradução das mensagens em línguas de sinais – LIBRAS), campanhas temáticas, dentre outras atividades diversas.

5.1.4 - Carta de Serviços ao cidadão

A carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Espírito Santo, datada do ano de 2012, não conta com atualização que conste todas as atividades desenvolvidas no âmbito do paradigma hodierno que fundamenta a PROAECI.

Assim, estão evidentes na atual carta as políticas referentes à DAES – Divisão de Assistência Estudantil, anteriormente englobada pela PROGPAES. Esse segmento abarcava essencialmente o sistema de inclusão social e suas demandas, desde o cadastramento até o desligamento do aluno.

A carta de Serviços ao Cidadão está disponibilizada no site da UFES, com campo "ouvidoria" e há interesse na atualização formal de seu conteúdo à nova estrutura da universidade.

5.2 - Mecanismos para medir a satisfação dos produtos e serviços

Embora ainda não exista canal específico para o envio de reclamações e sugestões do usuário dos serviços, sobretudo pelo fato de PROAECI contar com menos de um ano de existência, está sendo elaborado método de pesquisa de opinião, que será introduzido diretamente no espaço físico das dependências do Departamento de Assistência Estudantil. A ideia é que de forma rápida e informatizada, o usuário possa opinar e sugerir sobre a política de reserva de vagas da Universidade Federal do Espírito Santo durante o período de matrícula de cada semestre letivo.

No sítio da PROAECI existe, ainda, a guia “dúvidas frequentes”, que contém as perguntas comumente feitas pelos usuários dos serviços de assistência, bem como pelo público em geral.

5.3 - Acesso às informações da unidade jurisdicionada

O acesso às informações ocorre essencialmente pelo sítio eletrônico da PROAECI, onde é possível encontrar descrição de todas as áreas de atuação da Pró-Reitoria.

Inexiste, no momento, qualquer campo para visualização de prestação de contas ou relatórios anteriores específicos aos trabalhos de responsabilidade da PROAECI, pela razão de que a pró-reitoria conta com menos de um ano de criação. Entretanto, os Relatórios de Gestão anteriores estão disponibilizados no sítio virtual da Pró-Reitoria de Planejamento, documentos em que é possível visualizar o trabalho da assistência estudantil nos últimos anos, constando, inclusive, os dados oficiais enviados aos órgãos de controle da União Federal.

6 - Avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada

Atualmente a PROAECI não conta com avaliação de desempenho nos moldes do estipulado no artigo 12 do Decreto 6932/2009, vez que não ocorreu neste primeiro ano de gestão pesquisa de opinião ao público assistido. Apesar disso, é possível inferir o grau de satisfação do público assistido pela forma passiva, haja vista os múltiplos mecanismos de contato pelos quais o usuário pode deixar reclamações.

6.2 - Medidas relativas à acessibilidade

A PROAECI realizou adequação dos canais de informação ao paradigma de inclusão de pessoas portadoras de deficiência vigente na UFES, evidenciado

pela aquisição de três intérpretes de LIBRAS para a divulgação dos trabalhos realizados, o liame estabelecido entre a PROAECI e os estudantes se mostra cada vez mais consistente e homogêneo.

Desde então, as notícias veiculadas nas diversas mídias utilizadas, contam com tradução que proporciona a compreensão das informações ao público surdo-mudo.

Parte dos vídeos produzidos pela equipe de comunicação, contaram com a participação ativa do Núcleo de Acessibilidade, atuando na tradução das mensagens em línguas de sinais - LIBRAS, possibilitando assim, a real efetivação dos anseios em tornar cada vez mais acessível a todos e todas, o acesso a informações diversificadas.

7 - Parte A, item 5, do Anexo II da DN TCU nº 134/2013 e Portaria nº 90/2014

Conforme informado anteriormente, as ações da PROAECI são norteadas por duas grandes estratégias: acesso e permanência.

7 - a) Contexto Social

No que se refere à 'distribuição de renda', o Espírito Santo se destaca em relação aos demais estados da federação. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) indicam que o estado ficou com o quarto menor 'Índice de Gini' para o rendimento e médio mensal de todos os trabalhos das pessoas de 15 anos ou mais de idade, sendo este de 0,453. Assim, o estado ficou atrás apenas de Santa Catarina (0,436), Rondônia (0,442) e Acre (0,452). O que demonstra significativos avanços, uma vez que, em 2012, o mesmo foi de 0,475 e o estado ficou na 11ª posição do ranking, empatado com outros estados da federação.

Segundo ainda os dados da PNAD, o estado ocupa o 3º lugar em qualidade de vida, atrás apenas do estado de São Paulo e Distrito Federal. Este aponta que, 82,86% dos capixabas têm acesso a saneamento básico, enquanto a média nacional é de cerca de 30%. 88,53% das residências possuem abastecimento de água, estando em 4º lugar neste quesito. No Espírito Santo, mais de 90% tem lixo coletado e apresenta apenas 6,6% de déficit habitacional, sendo assim, ranqueado na 2º posição.

Apesar disso, dados divulgados pelo Ministério da Educação revelam que o Espírito Santo não atingiu metas propostas para o ensino médio e o final do fundamental em 2013. O Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) referente a 2013 revela que o estado superou as metas na educação propostas pelo Ministério no ciclo inicial do ensino fundamental (de 1º ao 5º ano), mas ficou abaixo da meta projetada no ciclo final do ensino fundamental (6º ao 9º ano) e no ensino médio. Nas escolas estaduais, o Ideb registrado para o ciclo inicial do ensino fundamental foi de 5,3 em 2013, sendo 5,0 em 2011 e superando a meta projetada pelo MEC, de 4,8 pontos. Na avaliação de 6º ao 9º ano, o Índice foi de 4,0 em 2013, superando a avaliação anterior, que foi 3,7, mas ficando abaixo da meta esperada pelo Ministério da Educação, de 4,4 pontos. Para o ensino médio, o Ideb foi de 3,4 pontos no ano passado, ultrapassando os 3,3 de 2011, mas não superou a meta do MEC, de 3,6 pontos.

O estado apresenta outros grandes desafios a serem enfrentados. Principalmente no que se refere à violência. De acordo com dados do Ministério da Saúde, o Espírito Santo está em 2º lugar no ranking de estados com maior número de homicídios de jovens negros do Brasil. A taxa de homicídios é de 162 para cada 100 mil habitantes negros, com idades entre 15 e 29 anos.

Segundo o 'Mapa da Violência 2014' - estudo lançado pela Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais- relata acerca da situação e evolução da

mortalidade violenta no País de 1980 a 2012. De acordo com o Mapa, o Espírito Santo permanece na segunda colocação entre os estados mais violentos do País na década estudada (2002 a 2012).

De acordo com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), Em 2012, no Espírito Santo, houve em relação ao ano anterior, um aumento de 208% no número de denúncias relacionadas a violações sofridas pela população LGBT. Em 2011 foram registradas 24 denúncias, quantidade esta, elevada para 74 no ano seguinte.

Dados divulgados pelo o IPEA revelam ainda que o Espírito Santo figura como líder em taxa de homicídios de mulheres, apresentando no período entre 2009 e 2011, o índice de 11,24 de mortes por 100 mil, enquanto a média nacional da taxa de feminicídios é de 5,82 neste mesmo período. Esses indicadores demonstram que do ponto de vista do fortalecimento da cidadania, é fundamental que a PROAECI atue em processos de aproximação da universidade com as redes municipais e estaduais de ensino e em ações que incidam sobre as discriminações raciais e de gênero, focando sua intervenção prioritariamente na juventude espírito-santense.

7 - b) Limitações internas da unidade

Dentre as limitações da Unidade, cumpre assinalar os vários problemas estruturais decorrente da alocação da PROAECI em prédio cuja finalidade originária diferia da execução de atividades administrativas. Dentre os problemas, é possível citar a inadequação física ao público portador de deficiência, problemas elétricos e de ventilação, espaço limitado para acomodação de estações de trabalho para servidores e bolsistas.

É necessário frisar, também, que o corpo de trabalho de servidores e bolsistas da PROAECI se encontra em fase de adaptação das potencialidades de cada um de seus membros em funções de melhor adaptação de cada um, situação

de demanda não apenas tempo e gestão, mas a própria estruturação organizacional da unidade de forma definitiva.

A Visão da UFES sobre a assistência estudantil é limitada em razão da antiga estrutura da autarquia, que incumbia a uma divisão da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas a responsabilidade de tratar dos assuntos relativos à política em questão.

Dessa forma, apesar de existir no momento atual uma Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania, responsável por abarcar todas as questões relacionadas ao estudante, tratando, portanto, a assistência estudantil de forma global e contextualizada, a maior parte dos demais setores da Universidade ainda enxerga tal política apenas como mera concessão de auxílios.

Inexiste à PROAECI dotação orçamentária específica, algo que gera entraves técnico-financeiros e aumenta em muito a burocracia não apenas para as atividades fins, mas para a execução de tarefas diárias de manutenção do funcionamento satisfatório da Pró-Reitoria. A ausência de orçamento próprio impede, também, a compatibilidade orçamentária do emprego das verbas com resultado material que a PROAECI pretende, de fato, obter com as ações.

Déficit de Recursos Humanos, isto é, insuficiência de servidores para composição dos departamentos e atendimento da demanda de trabalhos administrativos e de gestão.

Ausência nos Conselhos Superiores, em razão da inexistência da PROAECI no Estatuto da UFES, o que cria entraves, dentre outros, na obtenção de recursos e servidores.

8 - Análise Situacional das Ações

Tratar-se-á das atividades abaixo ressaltando o importante papel que tais ações representam, abrangendo desde o ingresso de estudantes que possuem baixa renda familiar, a permanência destes na Universidade e a conclusão de seu curso. Tais ações são ora abordadas em modelo misto, em que serão

ressaltadas as atividades – relacionadas ao macroprocesso finalístico da unidade – e as demais ações estão contidas em relatório executivo de atividades (em anexo).

8.1 - Sistema de Reserva de Vagas

A PROAECI realiza a avaliação socioeconômica dos candidatos do Sistema de Reserva de Vagas que possuem renda familiar de até 1,5 salários mínimos *per capita*. Em 2014 a equipe da PROAECI avaliou 1.413 solicitações de candidatos que se declararam com tal rendimento, tanto na modalidade de graduação presencial quanto não presencial.

Por ser uma ação de grande porte, os procedimentos para que tudo ocorra de forma exitosa foram minuciosamente planejados. Na modalidade de graduação presencial as atividades necessárias são: preparação de Editais; divulgação ampla das regras e conteúdo do edital nos vários equipamentos de comunicação; realização de seminário para orientação aos candidatos quanto aos documentos que deverão ser entregues para fins de comprovação de renda; planejamento da estrutura física e instrumentos de trabalhos necessários; treinamento das equipes que participam do processo para prestar orientações, realização do *check list* dos documentos obrigatórios e análise socioeconômica dos documentos; atendimentos individuais para compreensão da realidade do candidato; preparação dos dados para divulgação; análise de recurso; emissão de declarações e arquivamento dos documentos. Na modalidade de graduação à distância os procedimentos adotados são similares, com algumas especificidades, principalmente no que se refere a comunicação intensa com os polos localizados nos municípios do interior do estado. Em alguns casos são gerados processos judiciais por parte dos candidatos questionando o processo, o que demanda atenção especial da equipe envolvida e trabalho posterior ao período de análise e matrícula.

Para atender de forma satisfatória a esses candidatos e evitar um grande número de indeferimentos, destacam-se entre todos os procedimentos acima, a realização do *check list*. Tal procedimento tem se mostrado um instrumento

muito eficiente. Neste, além da conferência dos documentos, os candidatos recebem orientação de como providenciá-los em caso de dúvida. Apesar de trabalhoso, pois cada candidato passa em média por três atendimentos até que os requisitos para a entrega dos documentos sejam atendidos, isso vem refletir positivamente no alcance da proposta de inclusão social pelo Sistema de Reserva de Vagas.

As convocações em maior volume para análise concentram-se em períodos específicos, entretanto, as convocações de candidatos suplentes nos exige disponibilidade de atendimento a esse público principalmente no início de cada período letivo e alguns meses subsequentes até que as vagas sejam preenchidas.

Após o ingresso na Universidade, os estudantes que permanecem com perfil de renda acima descrito, podem solicitar o cadastramento no Programa de Assistência Estudantil. Tais estudantes demandam constantemente Declarações de que ingressaram pelo Sistema de Reserva de Vagas para apresentar a Órgãos enquanto comprovante para conseguir isenção em eventos técnico-científicos.

8.2 - Programa de Assistência Estudantil (PROAES)

Estudantes já cadastrados no PROAES:

Em 2014, 4.148 estudantes estavam cadastrados no Programa de Assistência Estudantil sendo beneficiados por algum tipo de auxílio, dentre os quais: auxílio moradia, auxílio transporte, auxílio material, auxílio alimentação. Este último trata-se de descontos de 50% ou 100% no Restaurante Universitário.

Tais estudantes permanecem cadastrados até que as normas vigentes em Portarias e Editais tenham validade expirada. Quando isso ocorre, o estudante deve fazer novo cadastro. A demanda cotidiana que estes estudantes apresentam está relacionada a atualizações de situação socioeconômica; endereço; alteração de auxílios; troca de conta bancária; esclarecimentos

sobre cadastros; pagamentos; desligamento do PROAES; desligamento do Projeto de Acesso a Língua Estrangeira; solicitação de 2ª via da carteira de desconto no Restaurante Universitário; atendimentos sociais e/ou psicológicos; encaminhamento para bolsas administrativas, entre outras.

Novos cadastros:

Com o início de cada semestre, novos estudantes e estudantes veteranos não cadastrados no PROAES realizam sua solicitação junto ao Programa. O período do cadastramento dura em média 3 (três) meses no início de cada semestre, até que o estudante possa receber os auxílios. Vale destacar os procedimentos adotados para que o cadastro do estudante ocorra: preparação de Editais; divulgação ampla das regras e conteúdo do edital nos vários equipamentos de comunicação; realização de seminário junto aos estudantes para orientação quanto ao Programa e os documentos que deverão ser entregues para fins de comprovação de renda; planejamento da estrutura física e instrumentos de trabalhos necessários; treinamento das equipes que participarão do processo para prestar orientações, realização do *check list* dos documentos obrigatórios junto aos estudantes e análise socioeconômica dos documentos; atendimentos individuais para compreensão da realidade do estudante; preparação dos dados para divulgação; análise de recurso; arquivamento dos documentos e enfim, lançamentos dos dados cadastrais no Portal da Assistência Estudantil e no Sistema do SIAFE; emissão e controle de folha de pagamento, configurando ao final de todo esse processo o pagamento dos auxílios ao estudante.

A cada início de semestre, no *Campus* de Goiabeiras e Maruípe, ingressam uma média de 450 estudantes novos no PROAES, sendo que, no caso específico das ações referentes a pagamento, há a concentração de lançamentos e controle de todos os *Campi* envolvendo uma média de 700 estudantes ingressantes no Programa de Assistência Estudantil. O pagamento dos auxílios envolve uma alta complexidade, pois envolve os estudantes já cadastrados e os novos. Os procedimentos relacionados ao pagamento dos estudantes já cadastrados são: atendimento ao estudante para

acompanhamento das alterações de bolsa, alterações de conta bancária, acompanhamento de pagamentos ou recebimentos indevidos aos/pelos estudantes, dúvidas recorrentes sobre períodos para recebimento dos auxílios, prestação de contas, entre outros. No que se refere aos novos estudantes cadastrados, os dados dos mesmos são lançados individualmente no SIAFE aparecendo diferentes situações que precisam ser sanadas, tais quais: contas inativas, bloqueadas ou de terceiros.

Além do pagamento, ao final de cada seleção, as listagens de novos estudantes cadastrados precisam ser encaminhadas para os setores parceiros, tais quais: Biblioteca Central, Restaurantes Universitários dos campi de Goiabeiras e Maruípe e novas carteiras de identificação para os descontos nos Restaurantes Universitários são confeccionadas. Vale destacar que as carteiras de todos os *campi* são confeccionadas na PROAECI e são necessárias para acessar os Restaurantes dos *Campi* de Maruípe, São Mateus e Alegre, uma vez que não possuem catraca eletrônica. Embora pareça simples, a confecção das carteirinhas envolve procedimentos demorados: recebimento e colagem das fotos individualmente, carimbo de cada carteirinha, plastificação e entrega ao estudante.

Após cadastro no PROAES, os estudantes comparecem à PROAECI constantemente para solicitar declaração formal de que se encontram cadastrados a fim de apresentar a Órgãos enquanto comprovante para conseguir isenção em eventos técnico-científicos.

Dentre as últimas ações realizadas neste contexto, pode-se destacar a atualização cadastral dos estudantes anteriormente cadastrados na Assistência Estudantil. Através dos Edital 014/2014-2 e 016/2014-2 PROAECI/UFES todos estudantes foram convocados para apresentar um termo que oficializa sua permanência na situação de renda outrora caracterizada. A referida medida, consultada pela Procuradoria, fora uma alternativa para evitar novo acúmulo de documentação e burocracia desnecessária. Destaca-se que tendo em vista o final do semestre, os recursos foram transferidos para o e-mail, permitindo assim que os estudantes enviassem a solicitação sem perderem as férias de

janeiro. Foram atualizados 3249 deferidos e 949 indeferidos, sendo que destes, 62 tiveram seu indeferimento por ter a renda ultrapassado o valor máximo exigido em edital. Sendo, a possível afirmar que a PROAES encontra-se finalmente atualizado dentro dos novos padrões implementados devido à nova gestão. Foram atualizados os cadastros de 1637 em Goibeiras, 464 em Maruípe, 668 no CCA, 480 em CEUNES. Quanto aos indeferidos foram 543 em Goibeiras, 89 em Maruípe, 190 no CCA e 127 no CEUNES.

8.3 - Cadastro no Programa Bolsa Permanência

No início de cada mês que compreende do dia 01 ao dia 10 de cada mês os estudantes dos cursos de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Terapia ocupacional e Enfermagem e Obstetrícia que possuem perfil para cadastro no Programa podem realizar a solicitação de inclusão no programa do MEC através da PROAECI. Em 2014, mais de 400 estudantes foram beneficiados pelo Programa. Para solicitar o cadastro, os estudantes precisam comparecer a PROAECI e apresentar os documentos necessários para comprovação de renda. Tal solicitação requer a abertura de protocolado.

Caso existam pendências, o estudante é orientado para que as apresente dentro do prazo acima descrito. Após o recebimento, passa-se pela análise socioeconômica, caso o estudante apresente o perfil o mesmo é incluído em lista interna e homologado em sistema específico. Por ser um programa administrado pelo MEC em convênio com a universidade, algumas situações que são de responsabilidade do primeiro, passam a ser demandadas à universidade tendo em vista a proximidade com o estudante e a não possibilidade de resolução pelo Órgão Gestor.

Vale citar as situações que são demandadas para interferência e interlocução com o MEC: problemas relacionados ao cadastro no Sistema administrado pelo MEC onde estudantes com perfil não conseguem acessar e nem localizar seus cursos, não conseguem acoplar os arquivos solicitados no formato solicitado

pelo Sistema, pagamentos que não são localizados no sistema da Agência Bancária indicado, entre outros.

8.4 - Projeto de Acesso a Língua Estrangeira

O Projeto de Acesso a Língua Estrangeira possibilita aos estudantes cadastrados no PROAES se matricularem nos cursos de Inglês e Espanhol no Centro de Línguas para Comunidade (CLC). Em 2014/2, 445 são atendidos neste projeto. Semestralmente são disponibilizadas 150 vagas em Edital específico. As seleções ocorrem sempre compreendendo dois meses anteriores ao início de cada período letivo. As solicitações são recebidas e analisadas conforme critérios estabelecidos.

Para que a seleção ocorra, são realizados os seguintes procedimentos: contatos com o CLC para definição de datas previstas de seleção, desligamento de estudantes que desistiram ou abandonaram o curso, preparação e divulgação de Edital, recebimento e análise dos documentos apresentados, preparação dos dados para divulgação e de relatório de estudantes matriculados e por fim, arquivamento dos documentos.

8.5 - Atendimentos Sociais

Trata-se de atendimentos individuais a qualquer estudante da Universidade para orientações e encaminhamentos. Parte-se da perspectiva de acolhimento integral, voltada à escuta ao estudante, à atenção resolutiva e articulação com outros serviços da Universidade ou externos. Realizados a partir de demanda espontânea, estes atendimentos sofreram reformulações, articulando-se a PROGRAD com vista a torná-los parte integrante do processo acadêmico. A PROAECi, ao longo de 2014, elaborou projeto de “Atenção psicossocial e pedagógica” a ser realizado nos 4 campi, com vistas ao acompanhamento continuado aos estudantes e incidência sobre os indicadores de desempenho e permanência. A concretização deste projeto depende da destinação de sala e definição da relação organizacional da PROAECi com o CEUNES e o CCS.

8.6 - Acolhimento e acompanhamento psicossocial

À medida que se oferece um serviço, cria-se a demanda. Com a perspectiva de atendimentos psicossociais específicos para estudantes (até então os atendimentos eram realizados para servidores e alunos), aos poucos uma proposta de atendimento psicossocial vai tomando a forma necessária para se atender à realidade dos estudantes dessa Universidade. Com a gradativa procura dos estudantes pelo serviço de psicologia pode-se perceber onde estão as principais dificuldades enfrentadas por eles vividas e quais os focos que deverão ser trabalhados para a sua permanência.

Os atendimentos psicológicos procuram estabelecer uma oportunidade de escuta e de orientação. Apesar de acolher e pela escuta direcioná-las às possibilidades de suporte psicológico que a própria rede oferece, o serviço de psicologia gera conforto e equilíbrio

àqueles que por vezes demandam uma acolhida. Mais de 84 atendimentos a estudantes foram atendidos pelo serviço de psicologia. A princípio os atendimentos continuam individuais, todavia já se programa a possibilidade de reuniões em grupo.

Atualmente o Serviço Social vem atuando prioritariamente nas ações referente à Divisão de Assistência Básica, se ocupando muitas vezes de atividades burocráticas e repetitivas. Tal situação não ocorre por escolha das profissionais, e sim pela dinâmica do setor e a ausência de profissionais que exerçam essas funções. Por compromisso em dar andamento ao Programa de Assistência Estudantil e por saber das necessidades dos estudantes, as profissionais acabam se envolvendo com todas as atividades demandadas, inclusive administrativas, para que o estudante seja atendido nas suas necessidades objetivas. Nesse sentido, um novo fluxo permanente para emissão de pareceres psicossociais em casos de desligamento e mediação de conflitos em assuntos docente/discente fora construído, e duas foram desenvolvidas propostas em parceria com outros profissionais do serviço social e o técnico em assuntos educacionais. Uma proposta de fluxo e regulamentação do serviço de acolhimento psicossocial e um projeto para o

Programa de Acompanhamento Psicossocial. Programa a ser desenvolvido em parceria com a PROGRAD por meio de resolução específica destinada a criar um suporte para os estudantes em processo de desligamento da universidade. Os números de atendimento variam muito sendo a média de atendimentos em torno de 43 por mês. Todavia, há de se considerar os períodos de cadastra e análise da reserva de vagas. A exemplo de outubro, quando mais de 548 atendimentos foram registrados devido à recepção de documentação para cadastro na Assistência Estudantil.

Nesse meio tempo foram-se produzindo discussões e reuniões para elaboração de propostas que compatibilize a troca de informações entre PROGRAD e PROAECI. Entendendo serem os trabalhos executados por essas pró-reitorias muito próximos e dependentes. As incessantes conversas entre as equipes se fizeram por vezes necessárias, em especial nas questões de intercâmbio, desempenho, trancamento, evasão e finalização de curso.

Uma proposta de atendimento psicossocial para os casos de estudantes que encontram-se com problemas acadêmicos fora articulada entre o DAE e a Divisão de apoio Acadêmico da PROGRAD no sentido de diminuir a evasão da universidade por meio de um Projeto de Acompanhamento Psicossocial. O acompanhamento psicossocial se constitui numa ferramenta de enfrentamento a questões relacionadas à saúde mental, integração sociocultural e ao bem-estar do aluno, condições essenciais para o seu sucesso acadêmico. A resolução 24/2000 está sob apreciação do CEPE (Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão) para mudanças no processo de desligamento dos estudantes. Em virtude da parceria construída, a alteração proposta na resolução trará a inserção de dois parágrafos que falam:

“§ O plano de Acompanhamento de Estudos poderá, a critério do Colegiado do Curso e em acordo com o estudante, contemplar ações de acompanhamento psicossocial a serem desenvolvidas pela Pró-reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania – PROAECI.

(...)

§ Compete a PROGRAD encaminhar, semestralmente, à PROAECI listagem de estudantes com Planos de Acompanhamento de Estudos registrados em sistema de informação de ensino da UFES para verificação de necessidades, oportunidades e possibilidades de atendimento psicossocial”.

Com a inserção destes novos parágrafos na resolução a PROAECI será demandada pelos colegiados, PROGRAD ou demais alunos para complementar as ações de intervenção nas situações descritas pela resolução, com objetivo de prevenir a evasão, retenção e desligamento.

Convergindo esforços e saberes dos serviços de psicologia, do serviço social e da licenciatura (Técnico em Assuntos Educacionais) da PROAECI, fora entregue à Pró-reitoria toda proposta de construção e estruturação do Projeto. Os fluxos foram programados e esboçados por meio do mapeamento de processos, três bolsistas e duas estudantes voluntárias foram disponibilizadas para atender o programa. Resta apenas a aprovação da alteração da resolução 24/2000 e a aprovação para o início do programa.

8.7 - Acessibilidade

São desenvolvidas as seguintes ações no âmbito da acessibilidade: formulação das diretrizes de atuação, atendimentos e ações, recepção de solicitações de leitores por estudantes com deficiência visual ou baixa visão, acompanhamento das frequências dos leitores, solicitações de Intérpretes em Libras para os surdos, organização de atos e eventos que envolvem o tema acessibilidade, a exemplo do “Setembro azul”, com foco na comunidade surda. A PROAECI em 2014, investiu fortemente na coletivização das pessoas com deficiências e de docentes que trabalham neste campo, com vistas a criação de ações específicas para cada grupamento e fortalecimento do Núcleo de Acessibilidade da UFES (NAUFES/PROAECI/UFES), cuja proposta de reorganização encontra-se no Conselho Universitário.

No contexto do Programa Incluir realizaram-se a construção de 02 banheiros acessíveis, rampas e calçadas de acesso ao prédio do Restaurante Universitário, além de reformas da sala do Núcleo de Acessibilidade. Essas atividades beneficiam todo o conjunto do Programa, sinalizando, portanto, o atendimento à meta prevista. Todavia, novas ações estão previstas no sentido de promover a acessibilidade de mobilidade e inclusiva.

No segundo semestre foram implementadas novas políticas dependentes diretamente de verbas do programa incluir, tais quais a contratação de estagiários tradutores de Libras para atender ao público portador de deficiência auditiva.

Haja vista que as ações destes profissionais (tal qual a divulgação do sistema de reserva de vagas da UFES, bem como dos programas de assistência estudantil ao público surdo-mudo) atingem um expressivo número de pessoas do público interno e externo, é possível sinalizar a meta como devidamente cumprida.

Ademais, durante o período foram adquirido 6 (seis) scanners de voz, dispositivo eletrônico pelo qual estudantes portadores de deficiência visual podem ter acesso às informações contidas em folha papel, suporte físico que até então era inatingível a tal público.

Público - alvo interno e/ ou externo beneficiário de forma direta e / ou indireta pela atividade da unidade.

De forma simples, a tabela abaixo conclui quantitativamente a eficiência do que foi acima pormenorizado, de onde se infere como cumpridos satisfatoriamente os serviços que a PROAECI se propõe a oferecer.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Estudantes beneficiados com o Programa de Assistência Estudantil da UFES (PROAES-UFES).	4.138
Candidatos optantes no Vestibular pelo Sistema de Reserva de Vagas com renda de até 1,5 salários mínimos <i>per capita</i> (Ensino Graduação Presencial) nos <i>campi</i> de Goiabeiras e Maruípe.	799

Candidatos optantes no Vestibular pelo Sistema de Reserva de Vagas com renda de até 1,5 salários mínimos <i>per capita</i> (Ensino Graduação à Distância).	614
Estudantes cadastrados no Programa Bolsa Permanência.	409
Estudantes do Ensino Médio participantes do Projeto UFES de Portas Abertas	510

9 - Informações sobre outros resultados da gestão

Outros resultados obtidos pela gestão abarcam tanto o ingresso como o acolhimento e o cuidado do estudante durante seu processo de formação acadêmica;

No tocante aos resultados relativos ao ingresso dos estudantes estão:

- Projeto Ufes de Portas Abertas, que consiste em visitas programadas de alunos do ensino médio a UFES para melhor conhecer a universidade, os cursos, bem como os programas de acesso e permanência da UFES. Mais de sete visitas foram agendadas e conduzidas ao longo do ano. Ao todo, cerca de 700 estudantes de escolas públicas estiveram presentes nas palestras internas destinadas a informar aos visitantes as oportunidades e especificidades da universidade.

- Participação da unidade na Feira de Cursos promovida pela Pró-Reitoria de Graduação, que se trata de campanha de estímulo ao vestibular. Nessa ação, a PROAECI apresenta aos futuros vestibulandos e à comunidade em geral as políticas de inclusão e assistência estudantil da UFES;

- Todos Somos UFES, campanha realizada ao início de cada semestre letivo para recepção dos novos ingressantes; O programa visa promover a diversidade étnica, social e de gênero através de oficinas, palestras e eventos.

- Recepção aos estudantes, coletivização de grupos sob exclusão, acessibilidade, prevenção em saúde, esportes, direitos humanos, atenção psicossocial, combate ao racismo e ao sexismo.

Várias outras ações e estratégias desempenhadas, tais quais reuniões administrativas, de gestão de planejamento com o Núcleo de Tecnologia da UFES, campanhas de comunicação contra trotes violentos constam em Relatório de Executivo em anexo.

9.1 - Informações sobre Indicadores de Desempenho

Atualmente a Proaeci UFES ainda não conta com indicadores de desempenho nos moldes solicitados pelo Relatório Final. Entretanto, dispõe de ferramentas para elaborar bons indicadores para momento posterior ao término do primeiro ano de criação da Pró-Reitoria.

Os indicadores serão resultado do cruzamento de dados entre os tipos de auxílios concedidos e 1) tempo de permanência do estudante na universidade; 2) número de desistências e jubilações dos cursos; 3) coeficiente de rendimento dos alunos.

Com esses parâmetros será possível estabelecer a relevância direta que a assistência estudantil, bem como os demais programas da UFES, tem na vida acadêmica dos estudantes, e o impacto de tais políticas em fatores como evasão e qualidade do aprendizado.