



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DO MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS
PÚBLICAS E GESTÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR - POLEDUC

INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO E AVALIAÇÃO

**MAPS - Matriz de Avaliação da Percepção discente sobre a Assistência
Estudantil e Suporte**

Produto técnico oriundo dos resultados da dissertação “IMPACTOS DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DO ÍNDICE DE REPROVAÇÃO E O TEMPO DE INTEGRALIZAÇÃO CURRICULAR ENTRE DISCENTES BENEFICIÁRIOS E NÃO BENEFICIÁRIOS” pertencente ao Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior.

VALQUÍRIA LAURA DE OLIVEIRA CORRÊA

PROFA. DRA ADRIANA DE CASTRO ARAÚJO

PROF. DR. LEANDRO NOGUEIRA PRESSINOTTI

FORTALEZA, 2026

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	PÚBLICO – ALVO DA PROPOSTA	4
3	OBJETIVOS	6
4	DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO – PROBLEMA OU NECESSIDADE	7
5	PROPOSTA DE ATIVIDADE / INTERVENÇÃO	8
5.1	Fluxo de implementação – Ciclo PDCA	8
5.2	Metodologia de cálculo e diagnóstico	10
5.3	Plano de ação estratégico (5W2H)	11
5.4	Visualização dos resultados	11
6	CONCLUSÃO	12
7	REFERÊNCIAS	13

RESUMO

O MAPS-UNEMAT (Matriz de Avaliação da Percepção sobre a assistência estudantil e Suporte) é um produto técnico aplicado, desenvolvido no âmbito da dissertação de mestrado “Impactos da Assistência Estudantil na Universidade do Estado de Mato Grosso: uma análise comparativa do Índice de Reprovação e o Tempo de Integralização Curricular entre discentes beneficiários e não beneficiários”, destinado a monitorar e avaliar a eficácia da política de assistência estudantil da UNEMAT. O instrumento consiste em um protocolo de avaliação aplicado ao término da vigência anual dos auxílios alimentação e moradia, composto por 14 itens afirmativos organizados em cinco indicadores: Transparência, Eficiência, Atendimento, Impacto e Satisfação. Por meio de uma escala de intensidade de 1 a 5, o instrumento converte a percepção dos estudantes beneficiários em dados quantitativos qualificados, subsidiando a tomada de decisão, a identificação de fragilidades operacionais e o aprimoramento dos editais, dos fluxos administrativos e das estratégias de acolhimento institucional, com aplicabilidade imediata e potencial de replicabilidade em outras instituições públicas de ensino superior.

1. INTRODUÇÃO

A assistência estudantil na Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT), constitui-se como um pilar estratégico para a democratização do ensino superior. Gerida pela Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PRAE), essa política enfrenta o desafio constante de otimizar recursos limitados para garantir a permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Embora existam fluxos administrativos consolidados para a concessão de auxílios como o alimentação e moradia, há uma lacuna institucional de instrumentos que mensurem, de forma sistemática e quantitativa, a eficácia percebida dessas ações sob a ótica do beneficiário.

O MAPS-UNEMAT surge como uma resposta técnica a essa necessidade. O produto foi desenhado para ser aplicado pela PRAE ao término de cada ciclo anual de auxílios. Sua aplicação não se limita a uma simples coleta de dados, mas funciona como um dispositivo de escuta ativa, com 14 asserções da escala Likert permitindo mapear o desempenho da política em cinco dimensões: Transparência, Eficiência, Atendimento, Impacto e Satisfação.

A implementação do MAPS-UNEMAT gera impacto esperado em três frentes principais:

1. **Impacto Gerencial** (Suporte à Decisão): a conversão das percepções subjetivas dos estudantes em dados técnicos sistematizados permite que a tomada de decisão gerencial seja orientada por evidências.
2. **Impacto Social e Político:** O produto fortalece a *accountability* (prestação de contas) da universidade perante os órgãos de controle e a sociedade, demonstrando, por meio do Índice de Eficácia da Assistência (IEA), que o investimento público está atingindo sua finalidade social de manter o aluno na universidade.
3. **Impacto Institucional:** O MAPS promove uma mudança cultural na UNEMAT, institucionalizando a avaliação periódica como ferramenta de melhoria contínua dos editais e das estratégias de acolhimento.

2. PÚBLICO-ALVO DA PROPOSTA

A proposta de intervenção do MAPS-UNEMAT atende a diferentes níveis da estrutura universitária conforme a seguinte prioridade:

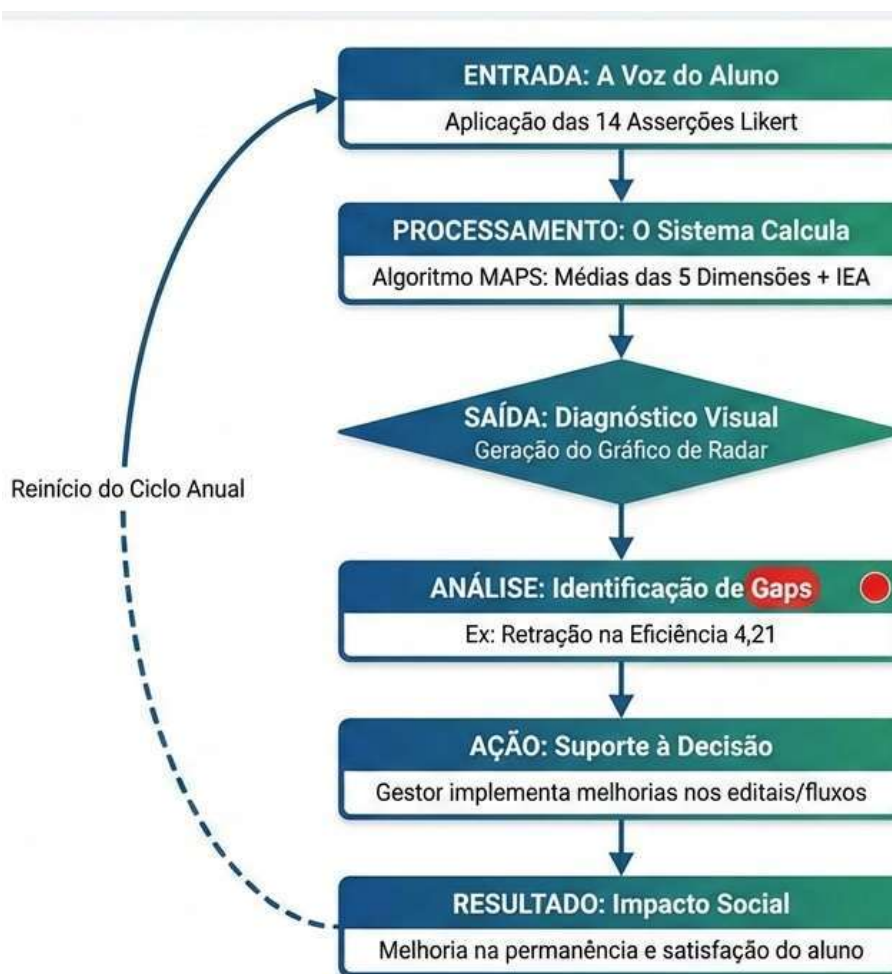
- **Gestores Estratégicos e Táticos:** a PRAE é o principal público-alvo. O MAPS fornece à Pró-Reitoria um painel de indicadores reais para a prestação de contas

(*accountability*) e para a defesa do orçamento da assistência estudantil perante o Conselho Universitário.

- **Centro de Assuntos Estudantis (CAEST):** são os servidores que atuam na ponta. Para eles, o produto funciona como um guia de gestão imediata, permitindo identificar, por exemplo, que o eixo Eficiência Operacional precisa de ajustes nos fluxos de pagamento, enquanto o eixo Atendimento deve ser mantido como prática de excelência.
- **Estudantes Beneficiários dos Auxílios:** discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica são os maiores beneficiários da intervenção. Através do diagnóstico gerado pelo MAPS, as possíveis falhas que dificultam a permanência do aluno (como burocracia excessiva ou falta de transparência) são identificadas e com possibilidades de correção. O foco no eixo Impacto garante que a voz do estudante seja ouvida para que o auxílio cumpra um de seus objetivos que é a permanência e êxito acadêmico.
- **Comunidade Acadêmica e Órgãos de Governança:** conselhos e setores de planejamento são beneficiados pois o produto atua na universidade como um todo ao institucionalizar a avaliação de políticas públicas. Ele transforma a percepção subjetiva em dado técnico, elevando o padrão de transparência da instituição.
- **Sociedade e Órgãos de Controle:** como a assistência estudantil utiliza recursos públicos, o MAPS beneficia a sociedade ao garantir que o investimento está sendo monitorado e que a sua eficácia (IEA) está sendo comprovada cientificamente.

O MAPS-UNEMAT cria um ciclo de feedback (Figura 1): o aluno fala, o sistema calcula, e o gestor tem suporte para a toma de decisão.

Figura 1 – Fluxograma: ciclo de feedback e inteligência gerencial do MAPS-UNEMAT.



Fonte: Google Gemini (2025).

3. OBJETIVOS

Propósito Geral: Institucionalizar uma metodologia sistemática de monitoramento e avaliação para a política de assistência estudantil da UNEMAT, fornecendo aos gestores uma ferramenta técnica capaz de converter a percepção dos discentes beneficiários em indicadores de desempenho que subsidiem a tomada de decisão estratégica e a melhoria contínua da política de assistência estudantil.

Propósitos Específicos:

- 1. Sistematizar a Coleta de Dados:** Padronizar a escuta discente por meio de um instrumento de 14 itens afirmativos, eliminando coletas informais e garantindo o rigor metodológico na base de dados.

- 2. Visualizar Gargalos Operacionais:** Produzir diagnósticos visuais imediatos para identificar pontos que necessitam de intervenção.
- 3. Consolidar a Eficácia da Política:** Calcular o Índice de Eficácia da Assistência (IEA) para fornecer à instituição e aos órgãos de controle dados estruturados que demonstre a eficácia do investimento público.
- 4. Gerar Indicadores de Desempenho Institucional:** Converter a satisfação global e a percepção de impacto em scores técnicos (Matriz de Score) que permitam comparar a eficácia da política ano a ano e fundamentar ajustes nos ciclos subsequentes

4. DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA OU NECESSIDADE

A gestão da assistência estudantil na UNEMAT, embora apresente funcionalidade operacional, carece de um mecanismo sistemático de coleta e análise de feedback técnico por parte dos estudantes beneficiários. As decisões relacionadas aos editais e aos fluxos administrativos têm se apoiado, predominantemente, em dados de execução financeira e no quantitativo de auxílios concedidos, em decorrência da inexistência de um instrumento capaz de mensurar, de forma estruturada, a percepção dos discentes quanto à qualidade, à efetividade e ao impacto da assistência estudantil sob a ótica do usuário.

A inexistência de um instrumento sistemático de monitoramento compromete a capacidade de análise gerencial, uma vez que fragilidades operacionais podem permanecer não identificadas por ausência de mapeamento formal. Com a implementação do MAPS-UNEMAT, espera-se alcançar os seguintes resultados: identificação sistemática de gargalos nos editais vigentes e aprimoramento dos canais de comunicação institucional; elevação dos níveis de eficiência administrativa, por meio da simplificação e do aperfeiçoamento dos trâmites operacionais; e consolidação de uma base de dados histórica qualificada, capaz de subsidiar a defesa institucional frente a eventuais restrições orçamentárias, ao evidenciar, por meio do Indicador de Eficiência da Assistência (IEA), a efetividade da política de assistência estudantil e sua contribuição para a permanência e a sustentabilidade do ensino público.

5. PROPOSTA DE ATIVIDADES / INTERVENÇÃO

A operacionalização do MAPS-UNEMAT fundamenta-se na aplicação de um instrumento diagnóstico composto por 14 itens afirmativos (asserções), os quais estão categorizados em cinco eixos estratégicos — Transparência, Eficiência, Atendimento, Impacto e Satisfação (Tabela 1) — visando converter a percepção discente em indicadores precisos para a gestão da assistência estudantil.

Tabela 1 - Organização das asserções em cada eixo

Dimensão de Avaliação	Itens	O que isso mede?
I. Transparência	1, 2, 3, 4, 9	Se o edital e a divulgação são claros.
II. Eficiência	5	Se o pagamento cai na data certa.
III. Atendimento	7, 8, 10	A qualidade do suporte do CAEST
IV. Impacto	6, 11, 12, 13	Se o auxílio realmente garante a permanência.
V. Satisfação	14	A visão geral do aluno sobre a política.

Fonte: Elaborada pela autora (2025).

5.1 Fluxo de implementação - Ciclo PDCA

A intervenção será conduzida através do ciclo de melhoria contínua PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), garantindo que o monitoramento seja cíclico e produtivo:

- 1. PLAN** (Planejar): Definição do cronograma de aplicação (preferencialmente ao final do ano letivo) e preparação do formulário digital com as 14 asserções do MAPS (Tabela 1).
- 2. DO** (Executar): Disseminação do instrumento aos estudantes beneficiários dos auxílios alimentação e moradia via e-mail institucional e canais oficiais da UNEMAT.
- 3. CHECK** (Verificar): Processamento dos dados na planilha automatizada do produto, gerando as médias dimensionais, o Gráfico de Radar e o cálculo do IEA (Índice de Eficácia da Assistência).
- 4. ACT** (Agir): Elaboração de um relatório de recomendações para a Pró-Reitoria, focando especialmente nas dimensões com score baixo, visando ajustes nos próximos editais.

O instrumento de coleta de dados consiste em um questionário (Tabela 2), com aplicação online, composto por 14 asserções baseadas na escala Likert, com o objetivo de verificar a percepção dos estudantes auxiliados sobre a política de assistência estudantil na Unemat.

Tabela 2 - Instrumento de coleta de dados

Item	Afirmação (Asserção)
01	As informações sobre os editais são claras e acessíveis.
02	O processo de inscrição é simples e compreensível.
03	Os critérios de seleção são divulgados de forma transparente.
04	Tive facilidade em acompanhar o resultado da minha solicitação.
05	O pagamento do auxílio é realizado sem atrasos (Eficiência).
06	O auxílio financeiro é decisivo para minha alimentação/moradia.
07	Sinto que a equipe de assistência do campus é acolhedora.
08	Minhas dúvidas foram sanadas com clareza pela coordenação.
09	A comunicação da universidade sobre a assistência é eficaz.
10	Sinto que recebo o suporte necessário para permanecer no curso.
11	Sem o auxílio, eu teria sérias dificuldades em continuar estudando.
12	O auxílio me permite focar mais nos estudos e menos em custos.
13	A assistência estudantil reduz minha preocupação financeira.
14	De modo geral, estou satisfeito com a política de assistência.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

5.2 Metodologia de cálculo e diagnóstico

A Matriz de Interpretação de Resultados (MIR), converte respostas qualitativas em scores quantitativos o IEA. As respostas fornecidas pelos estudantes estarão em formato de texto e devem ser convertidas para valores numéricos correspondendo a 1: concordo fortemente, 2: concordo; 3: Indeciso, 4: Discordo, 5: Discordo fortemente.

Inicialmente é necessário calcular as médias de cada dimensão aplicando a fórmula a seguir:

$$\text{Fórmula Média Dimensões} = \frac{\sum \text{Pontuação das questões em cada dimensão}}{N}$$

N = número total de itens da dimensão

O sistema utiliza para a interpretação dos resultados os dados da Tabela 3.

Tabela 3 – Níveis de desempenho (Scores)

Score Médio	Nível de Desempenho	Significado	Prioridade de Ação
4.0 a 5.0	Zona de sucesso	A política cumpre seu papel com excelência.	Baixa: Manutenção e reconhecimento das boas práticas.
3.0 a 3.9	Zona de atenção	Há gargalos ou falhas pontuais que geram insegurança.	Média: Monitoramento e ajustes em processos específicos.
1.0 a 2.9	Zona crítica	A política apresenta falhas graves de execução ou suporte.	Alta: Intervenção imediata e revisão estrutural.

Fonte: Elaborada pela autora (2025).

O MAPS-UNEMAT utiliza o Índice de Eficácia da Assistência (IEA) como métrica global, obtido através da média aritmética das cinco dimensões avaliadas. Este formato garante uma avaliação equilibrada, onde a eficácia da política pública é medida pela harmonia entre os processos administrativos (meio) e os resultados sociais (fim).

Cálculo do IEA (Índice de Eficácia da Assistência):

$$\text{Fórmula IEA} = \frac{(\text{Média Dimensões I} + \text{II} + \text{III} + \text{IV} + \text{V})}{5}$$

5.3 Plano de ação estratégico (5W2H)

A utilização do 5W2H (Tabela 3) no projeto MAPS-UNEMAT visa converter os diagnósticos obtidos pela matriz em ações concretas de gestão, assegurando que a transição entre a coleta de dados e a melhoria operacional ocorra de forma estruturada e transparente

Tabela 3 – Plano de ação estratégico (5W2H)

O QUE (What)	QUEM (Who)	ONDE (Where)	QUANDO (When)	POR QUÊ (Why)	COMO (How)
Aplicação do MIPDA-UNEMAT	PRAE e Discentes auxiliados	Sistema Digital (Google Forms).	Término da concessão	Institucionalizar a escuta ativa e conferir validade social à política.	Formulário digital com 5 indicadores estruturados.
Tabulação e Análise de Percepção	PRAE	Gabinete da PRAE.	Janeiro (Recesso)	Converter a percepção discente em indicadores técnicos gerenciais.	Aplicação da Matriz de Score sobre os dados coletados.
Relatório de Diagnóstico Qualitativo	PRAE	Site Institucional	Fevereiro	Fundamentar a redação dos novos editais e ajustes no fluxo do processo seletivo.	Elaboração de documento técnico com evidências do ciclo anterior.

Fonte: Elaborada pela autora (2025).

5.4 Visualização dos resultados

O diagnóstico é visualizado através do gráfico de radar, que permite ao gestor identificar visualmente em qual eixo a malha da assistência precisa de reforço. A opção pelo tipo de gráfico justifica-se pela sua capacidade de evidenciar, de forma multidimensional, o

equilíbrio ou a assimetria entre os eixos da assistência. Enquanto métricas lineares isolam os resultados, a visualização em radar permite ao gestor identificar instantaneamente as lacunas operacionais (retrações na malha), facilitando a priorização de intervenções nas dimensões que apresentam desempenho inferior à média do IEA.

6. CONCLUSÃO

A consolidação do MAPS-UNEMAT representa um avanço estratégico para a gestão da assistência estudantil na universidade. Mais do que um simples levantamento de dados, este produto entrega uma metodologia capaz de converter a subjetividade da experiência discente em indicadores objetivos de desempenho, preenchendo uma lacuna de monitoramento e avaliação institucional.

A implementação do **MAPS-UNEMAT** oferece à universidade três contribuições fundamentais:

- 1. Instrumentalização Técnica:** Disponibiliza um protocolo padronizado e uma planilha automatizada de fácil manuseio, exigindo baixo custo operacional e oferecendo alto retorno informativo.
- 2. Transparência e *Accountability*:** Fortalece a prestação de contas perante a sociedade e os órgãos de controle, fundamentando a necessidade de manutenção e ampliação orçamentária em dados científicos.
- 3. Melhoria Contínua:** Institucionaliza o feedback dos estudantes como motor de revisão de editais e processos administrativos, humanizando a gestão através da precisão técnica.

Em suma, o MAPS-UNEMAT possui rigor metodológico, aplicabilidade imediata no contexto da UNEMAT e potencial de replicabilidade para outras instituições. O instrumento não apenas coleta dados, mas fortalece o vínculo entre aluno e instituição, garantindo que o aprimoramento da política de assistência também seja baseado na realidade vivida pelos estudantes assistidos.

Através da integração entre o rigor estatístico das cinco dimensões e a agilidade operacional das ferramentas PDCA e 5W2H, esta proposta de intervenção assegura a transição definitiva de uma gestão empírica para uma gestão baseada em evidências. Dessa forma, o MAPS-UNEMAT cumpre integralmente sua finalidade no âmbito do Mestrado Profissional,

oferecendo à universidade um mecanismo sustentável de escuta ativa e melhoria contínua, essencial para o fortalecimento da transparência pública e, primordialmente, para a garantia da permanência e do sucesso acadêmico de seus estudantes beneficiários da política de assistência estudantil.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). **Relatório do Grupo de Trabalho sobre Produção Técnica e Tecnológica**. Brasília: CAPES, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/10062019-producao-tecnica-pdf> . Acesso em: 28 dez. 2025.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO (UNEMAT). Conselho Universitário. **Resolução nº 012/2021-CONSUNI**, de 18 de março de 2021. Aprova a Política de Assistência Estudantil da Universidade do Estado de Mato Grosso - UNEMAT e dá outras providências. Cáceres: UNEMAT, 2021. Disponível em: https://www.unemat.br/resolucoes/resolucoes/consuni/4501_res_consuni_12_2021.pdf. Acesso em: 28 dez. 2025.