



O PAEVS NO CÂMPUS FLORIANÓPOLIS CONTINENTE E SUA RELAÇÃO COM A PERMANÊNCIA DOS ESTUDANTES ATENDIDOS

Josiane Augustini
Ivanir Ribeiro
Leticia Aparecida Martins
Meimilany Gelsleicher

RESUMO

O presente artigo é resultado da pesquisa realizada com os discentes atendidos pelo Programa de Atendimento a Estudantes em Vulnerabilidade Social (PAEVS), no câmpus Florianópolis Continente, do Instituto Federal de Santa Catarina. Buscou-se identificar a relação entre a implantação do PAEVS e a permanência dos discentes nos cursos. A amostra compreendeu discentes matriculados nos cursos técnicos subsequentes, nos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) e nos cursos do Programa de Integração da Educação Profissional ao Ensino Médio na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA). Em 2011, foram atendidos 142 discentes com os recursos do PAEVS. Com os resultados, pode-se inferir que a implantação da Política de Assistência ao Estudante do IFSC, atualmente com o PAEVS, tem se constituído em mais uma possibilidade de contribuição para a permanência e o êxito dos discentes nos cursos ofertados no câmpus.

Palavras-chave: Assistência ao estudante, vulnerabilidade social, inclusão, permanência.

ABSTRACT

This article is the result of research conducted with the students served by the Program to Assist Students in Social Vulnerability (PAEVS) campus in Florianópolis Continent, Federal Institute of Santa Catarina. Sought to identify the relationship between the implementation of PAEVS and retention of students in the courses. The sample included students enrolled in technical courses subsequent courses of Initial and Continuing Training (FIC) and the courses of the Integration Program of Professional Education in the School of Education Mode for Youth and Adults (PROEJA). In 2011, 142 students were assisted with resources PAEVS. With the results, we can infer that the implementation of the Policy Assistance Student IFSC currently have PAEVS, has become more a chance to contribute to the permanence and success of students in courses offered on campus.

Keywords: Assistance to the student, social vulnerability, inclusion, retention.

1. INTRODUÇÃO

Assegurar o direito à educação significa garantir o acesso, a permanência e o êxito dos discentes, discussão que obrigatoriamente atravessa temas da realidade social, política, econômica e cultural. Diante dessa complexa realidade deve-se buscar cada vez mais a integração de ações por meio de políticas públicas e políticas institucionais articuladas, no intuito de potencializar os resultados na busca de uma formação integral e de qualidade.

Entendendo, portanto, que a educação, direito social constitucionalmente estabelecido, precisa responder às demandas pedagógicas e sociais próprias dos sujeitos de direitos que constituem seu corpo discente, é imperativo oferecer ações plenas para o desenvolvimento desse sujeito, bem como de suas habilidades sócio-profissionais necessárias à sua inserção no mundo do trabalho.

Com os avanços do processo de democratização nacional e em particular da educação para todos, à educação profissional também tem sido atribuída a responsabilidade na inclusão social dos grupos empobrecidos e discriminados socialmente. Com isso, o Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IF-SC) procura desenvolver políticas e ações com vistas a garantia do direito ao acesso, a permanência e ao êxito dos discentes. Em consonância com a Lei de criação dos Institutos Federais, algumas ações foram definidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) do IF-SC, que prevê em suas diretrizes para as Políticas de Inclusão, o atendimento a discentes em vulnerabilidade social.

Com tal perspectiva de inclusão social, em 2009 e 2010 foram intensos os debates no intuito de estabelecer uma política efetiva de Assistência ao Estudante no IF-SC e que resultaram na Política de Assistência Estudantil em 2011.

2. A POLITICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DO IFSC

A Política de Assistência Estudantil adotada atualmente pelo IF-SC foi elaborada por um Grupo de Trabalho - GT composto por profissionais que se interessaram pela temática e já desenvolviam atividades a ela relacionadas. A proposta é fruto de estudos teóricos, pesquisas de experiências desenvolvidas nos câmpus do IF-SC, bem como, pelo relato de experiência em outras instituições da Rede Federal de Educação (universidades) que já dispõe de políticas para o atendimento aos discentes em vulnerabilidade social.

Em 2011, após ampla discussão promovida por intermédio de oficinas e seminários internos na instituição, com a comunidade acadêmica (servidores e discentes), foi aprovada a Política de Assistência aos Estudantes do IF-SC. Atualmente a Política é regulamentada por duas Resoluções do Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), que são: Res. nº001/2010 e Res. nº 054/2011. A Política parte do pressuposto que a educação deve dar correspondência às demandas sócio-pedagógicas dos discentes, favorecendo a formação integral com qualidade e estimulando o pensamento crítico atrelado a formação sócio profissional.

Destaca-se, diante dos debates realizados nos câmpus¹ do IF-SC, o avanço na compreensão da concepção de Assistência ao Estudante:

[...] uma Política de Assistência ao Estudante deve dar conta do atendimento das necessidades dos discentes no âmbito escolar, de maneira a privilegiar sua formação integral. Em outras palavras, a Assistência ao Estudante deve estar integrada ao desenvolvimento pedagógico e ao exercício da cidadania, transformando-a, efetivamente, em política institucional a serviço da coletividade. Constitui-se, pois, num conjunto de ações pautadas pelos seguintes princípios: supremacia do atendimento às necessidades socioeconômicas e pedagógicas sobre as exigências de rentabilidade econômica; universalização da assistência ao estudante; respeito à dignidade do sujeito, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência escolar e comunitária; igualdade de direito no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza; divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pela Instituição e dos critérios para seu acesso (Resolução CEPE/IFSC Nº 001/2010).

A Política, no capítulo I artigo 5º da Resolução 001/2010, prevê dez programas, sendo nove deles de atendimento universal e um de atendimento aos discentes em situação de vulnerabilidade social. No atendimento universal aos discentes, estão previstas ações para todos, independente da condição social, econômica, cultural, política ou religiosa deste. No Atendimento Universal foram contemplados os seguintes programas:

- **Programa de Desenvolvimento Técnico-Científico:** Fomento ao desenvolvimento técnico-científico dos discentes, por meio de bolsas remuneradas a alunos trabalhadores e não-trabalhadores e incentivo financeiro à participação em eventos/atividades técnico científicos (passagem/hospedagem/alimentação) e publicação (livros, revistas, periódicos) que contribuam para sua formação intelectual, acadêmica e profissional, por meio do tripé ensino, pesquisa e extensão;
- **Programa de Saúde e Apoio Psicossocial:** Ações de promoção à saúde, prevenção de doenças e atenção emergencial aos discentes do IF-SC;
- **Programa de Acompanhamento Acadêmico e Suporte ao Ensino:** Desenvolvimento de ações de acompanhamento pedagógico ao processo de ensino-aprendizagem dos discentes. Como por exemplo: ambientação aos discentes ingressantes, visitas técnicas, orientação profissional, acompanhamento da frequência e desempenho acadêmico, reforço acadêmico, dentre outros;
- **Programa Cultura, Arte e Esporte:** Desenvolvimento de ações e disponibilização de recursos financeiros para participação dos discentes em eventos que promovam a ampliação do universo sócio-cultural e artístico dos mesmos, bem como sua inserção em práticas desportivas em articulação intra e interinstitucional. Por exemplo: oferecimento de cursos de extensão, de língua estrangeira, de informática, de LIBRAS, de fotografia, criação de centros de convivência, oficinas de música, coral, dança, teatro, eventos desportivos e de lazer, olimpíadas, intercâmbios;

¹ Em 2010, o GT elaborou a proposta de Minuta da Política de Assistência e encaminhou para uma rodada de debates nos câmpus, naquele momento 07 (São José, Florianópolis, Chapecó, Araranguá, Jaraguá do Sul, Florianópolis Continente, Joinville). Os demais câmpus do Estado ainda estavam em fase de implantação. Em 2011, após ampla discussão (oficinas e seminários internos no IFSC) foi aprovada a Política de Assistência aos Estudantes do IF-SC pelo Colegiado de Ensino Pesquisa e Extensão (CEPE).

- **Programa de Incentivo à Participação Político-acadêmica:** Desenvolvimento de ações que contribuam para o pleno desenvolvimento do discente e seu preparo para exercício da cidadania como o apoio à participação nos fóruns colegiados da instituição e nas instâncias representativas afetas à instituição, apoio à organização e participação nas suas instâncias representativas, apoio financeiro à participação em eventos de caráter sociopolítico internos e externos;
- **Programa de Iniciação ao Mundo do Trabalho:** Fomento à inserção do discente em atividades de educação em serviço, visando a integração social e cultural, a iniciação e aperfeiçoamento profissional, de modo a proporcionar a complementação do processo de ensino-aprendizagem através do desenvolvimento de atividades orientadas, vinculadas à área de formação do discente, por meio de estágio obrigatório e estágio não-obrigatório;
- **Programa Alimentação Estudantil:** Desenvolvimento de ações que viabilizem alimentação aos discentes, considerando a quantidade adequada e a qualidade alimentar;
- **Programa de Atendimento aos Filhos dos Estudantes:** Desenvolvimento de ações que viabilizem o atendimento dos filhos de discentes no período em que estão em atividades acadêmicas;
- **Programa Moradia Estudantil:** Desenvolvimento de ações que viabilizem moradia aos discentes (CEPE/IF-SC Nº 001/2010).

Para os estudantes em Vulnerabilidade Social foi considerado o Programa de Atendimento a Estudantes em Vulnerabilidade Social (PAEVS), caracterizado pela oferta de benefícios financeiros ou benefícios materiais para auxiliar no atendimento às necessidades dos estudantes que recebem o benefício básico e dos estudantes que possuem renda superior a estabelecida pelo programa básico, mas que estão em situação de vulnerabilidade social por apresentar agravantes sociais. Destinado a todo estudante matriculado que possua renda familiar per capita de até $\frac{1}{4}$ de salário mínimo constitucional, considerando-se os agravantes sociais analisados por meio de estudo socioeconômico (CEPE/IF-SC Nº 001/2010).

Para ambos os programas, a condicionalidade para permanência é a matrícula e frequência regulares.

2.1 Funcionamento do Programa de Atendimento aos Estudantes em Vulnerabilidade Social (PAEVS)

Os recursos destinados à Política de Assistência ao Estudante do IF-SC são oriundos da Ação nº 2994 - Assistência ao Educando da Educação Profissional e tem por finalidade suprir as necessidades consideradas básicas do discente, buscando promover as condições para sua permanência e melhor desempenho no percurso escolar. Os recursos dessa Ação poderão ser utilizados para o fornecimento de alimentação, atendimento médico-odontológico, alojamento e transporte, dentre outras iniciativas

típicas de assistência social ao discente, cuja concessão seja pertinente sob o aspecto legal e contribua para o bom desempenho deste na escola (IF-SC, 2011).

Em 2011, foram destinados para o IF-SC, a fim de implementar a Política de Assistência Estudantil, o montante de R\$ 2.957.000,00. Com esse limite orçamentário, optou-se pela implantação de parte da Política de Assistência aos Estudantes já regulamentada pela Resolução nº 054/2011, que trata do Programa de Atendimento a Estudantes em Vulnerabilidade Social (PAEVS). Destaca-se que, com exceção do PAEVS, os demais programas ainda estão em processo de discussão e regulamentação no IF-SC.

Para aplicação do recurso da Ação 2994, para o ano de 2011, foram publicados 04 Editais do Programa de Assistência ao Estudante em Vulnerabilidade Social (PAEVS), sendo 02 no primeiro semestre e 02 no segundo semestre. O Programa ofertou benefícios para auxiliar no atendimento das necessidades do discente, com valores que variaram, em 2011, de no mínimo R\$ 55,00 e máximo de R\$ 557,00, de acordo com a renda per capita e análise socioeconômica².

No intuito de acompanhar o processo de planejamento, gestão e execução da Política foi constituído um Comitê Gestor composto por um representante de cada câmpus. Atualmente esse Comitê conta com a representação dos profissionais que executam o PAEVS, entre eles estão: assistentes sociais, assistentes de alunos, técnicos em assuntos educacionais, psicólogo, pedagogos. Por sua vez, todos os câmpus do IF-SC são representados, totalizando dezenove representantes.

3. METODOLOGIA

A amostra da pesquisa compreendeu discentes beneficiados pelo Programa de Atendimento a Estudantes em Vulnerabilidade Social (PAEVS), no ano de 2011, semestres 2011.1 e 2011.2 no câmpus Florianópolis Continente.

Com a finalidade de identificar a relação entre a Política de Assistência ao Estudante, ofertada por meio do PAEVS, e a permanência dos discentes beneficiados nos cursos técnicos subsequentes no câmpus Florianópolis Continente, foram utilizados dois instrumentos para a coleta de dados. O primeiro instrumento, deu-se por meio de um questionário semi-estruturado, com perguntas abertas e fechadas elaborado pelo Comitê de Assistência ao Estudante. O instrumento foi constituído por 18 questões, 17 questões de múltipla escolha e 01 questão aberta, todas relacionadas a avaliação da Política de Assistência ao Estudante do IFSC, utilizando-se o software livre *Limesurvey*³. Esse instrumento foi

2 A análise socioeconômica é realizada pela equipe de assistentes sociais do IF-SC, totalizando 07 profissionais. Trata-se de uma atribuição privativa desse profissional, de acordo com a Lei de Regulamentação da Profissão Nº 8.662, de 1993.

3 O *LimeSurvey* é um software livre para aplicação de questionários *online*, podendo utilizar bancos de dados MySQL, PostgreSQL ou Microsoft SQL Server para persistência de dados. O software permite que usuários possam publicar e coletar respostas de questionários. Assim, o software permitiu que fossem utilizadas apenas as respostas dos discentes dos cursos técnicos subsequentes.

disponibilizado para todos os discentes beneficiados pelo PAEVS do IFSC no mês de novembro de 2011.

O segundo instrumento de coleta de dados, entrevista com estudantes, foi utilizado a fim de complementar as informações não contidas no primeiro instrumento. As informações adicionais foram relevantes para identificar a relação entre o recebimento do benefício do PAEVS e a permanência dos discentes matriculados nos cursos técnicos subsequentes do câmpus. Para tanto, utilizou-se um questionário semi estruturado, aplicado através de entrevista com discentes beneficiados pelo PAEVS em 2011. As entrevistas foram realizadas por amostragem com alunos dos cursos técnicos subsequentes (dos cursos técnico em Cozinha, em Guia de Turismo, em Panificação e Confeitaria, em Serviços de Restaurante e Bar), nos meses de março e abril de 2012.

4. RESULTADOS DA PESQUISA DE PERMANÊNCIA DOS ESTUDANTES ATENDIDOS PELO PAEVS

No câmpus Florianópolis Continente, em 2011, foram atendidos 142 discentes com os recursos do PAEVS, entre eles estavam discentes de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), cursos do Programa de Integração da Educação Profissional ao Ensino Médio na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA) e de cursos Técnicos Subsequentes. Dessa totalidade, no primeiro semestre foram contemplados 77 discentes e no segundo semestre, 65, com valores de benefícios que variaram entre R\$55,00 a \$557,00.

No semestre 2011.1, com a publicação de dois editais para inscrição no PAEVS, o edital 001/2011 e o edital 002/2011, foram contemplados 77 discentes. Os valores dos benefícios variaram de acordo com as faixas de renda per capita, de no mínimo R\$ 55,00 e no máximo de R\$ 200,00, para os discentes com renda per capita de até R\$ 557,00⁴.

Da totalidade dos beneficiados em 2011.1, 47% eram discentes de cursos técnicos subsequentes, 34% dos cursos FIC⁵ e 19% de cursos PROEJA⁶. Do total de discentes que deixaram o curso por desistência ou trancamento e recebiam o benefício, foram identificadas 03 desistências e 01 trancamento nos cursos técnicos subsequentes. Diante disso, para essa modalidade de curso, considera-se significativo o índice de permanência dos beneficiados pelo Programa, com o percentual de 88,88% de permanência nos cursos e 11,11% de casos de trancamento e desistências.

Também foi possível verificar que a média de frequência dos discentes atendidos pelo PAEVS durante o semestre foi de 89,16%, índice considerado relativamente alto. Em relação ao desempenho

4 Parâmetros utilizados de acordo com os estudos do DIEESE que trata do salário mínimo necessário para uma família de 04 pessoas.

5 FIC Inglês para o Turismo, FIC Conductor Ambiental Local, FIC Cerimonialista e mestre de Cerimônias, FIC Recepção de Eventos Sociais, FIC Espanhol para o Turismo.

6 PROEJA Ensino Médio Auxiliar de Cozinha, PROEJA – FIC Operações Básicas de Panificação e Confeitaria, PROEJA-FIC Operações Básicas de Cozinha.

no semestre, observou-se que 97% tiveram o conceito final como “Apto” e 03% tiveram o conceito final como “não apto”, o que representa apenas 1 (um) discente.

Em 2011.2, com a publicação de dois editais, foram contemplados 26 novos discentes com renda per capita de até R\$ 557,00 e 39 que continuaram os cursos, totalizando assim, 65 discentes atendidos pelo PAEVS no semestre. Dessa totalidade, 48% eram dos cursos técnicos subsequentes, 31% de cursos FIC e 22% de cursos PROEJA.

Dos que deixaram o curso por desistência ou trancamento e recebiam benefício, foram verificadas no semestre a desistência/trancamento/cancelamento de matrícula de 08 discentes. A média de frequência dos discentes atendidos pelo PAEVS durante o semestre 2011.2 foi de 88,59% e 12% de casos de trancamento e desistências. Se comparado ao semestre 2011.1, constata-se que esses indicadores se mantiveram, e considera-se significativo índice de permanência dos discentes beneficiados pelo Programa.

Também em relação ao desempenho no semestre, 97% tiveram como conceito final “Apto” e 03% como conceito final “não apto”, ou seja, apenas 1 (um) discente. Com isso, verifica-se que no semestre 2011.2 também é apresentado um alto índice de permanência e êxito dos discentes beneficiados dos cursos técnicos.

Em relação ao apontamento dos discentes sobre os demais Programas ainda não implementados, foram citados como prioritários: Restaurante/Cantina com 48.48% das indicações, programa na área de saúde com 30.68% das indicações, Bolsas de pesquisa 27.65%, Distribuição de material didático 26.14%, Eventos culturais/esportivos/integração 25.76%, Alojamento/Moradia Estudantil 12.12%, Manutenção auxílio PROEJA 11.36%. Tais informações foram obtidas no questionário de avaliação elaborado pelo Comitê de Assistência Estudantil do IF-SC em 2011.

3. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O estudo e a realização da pesquisa permite inferir a constatação que em 2011, na implantação da Política de Assistência ao Estudante do IFSC, há uma ausência de proposições quanto aos programas universais previstos na Política. O PAEVS, com exceção de outros programas que estão em processo de regulamentação no IFSC, foi o único implementado no referido ano. Diante disso, verifica-se que a aprovação das resoluções nº 001/2010 e nº 054/2011 no IFSC, significaram avanços no sentido da elaboração de uma política única, com critérios universais para todos os câmpus do estado de Santa Catarina. Revelando, por outro lado, no grande desafio colocado: fazer com que a política saia do campo teórico e conceitual e avance para a execução.

Portanto, compreende-se que há a necessidade de regulamentação dos demais programas previstos na Política e para que isso ocorra é imperativo que se criem condições de discussão e de debate de cada um dos programas, por profissionais que tenham afinidade com as temáticas. Ressalta-se, ainda, a importância do envolvimento dos profissionais que já vem desenvolvendo cotidianamente

atividades relacionadas aos Programas, a fim de contemplar as reais expectativas e necessidades dos discentes. Por exemplo, os programas - apontados pelos discentes da amostra pesquisada - indicam como prioridade a implantação de iniciativas voltadas à alimentação, saúde e estágio no câmpus.

Quanto ao orçamento disponível para o desenvolvimento da Política, que ainda é bastante insipiente, deverá haver a exigência no incremento a partir de outras fontes orçamentárias do IFSC. Atualmente, apenas o PAEVS está em execução e é cada vez mais recorrente o aumento da quantidade de discentes que se inscrevem no programa, em função de sua ampla divulgação, fato que não é acompanhado pelo incremento orçamentário para a Política. Portanto, constata-se a necessidade de exigência de prioridade institucional para a Política de Assistência ao Estudante em sua totalidade. Destaca-se que, atualmente, todo o recurso da Ação nº 2994 é destinado apenas para o PAEVS, sem conseguir contemplar os demais programas previstos na Política. Dessa forma, compreende-se a urgência de a instituição destinar recursos do seu orçamento para que os demais programas sejam desenvolvidos efetivamente.

É importante registrar que ações deste caráter precisam ser planejadas operativamente de forma articulada e, para isto, é fundamental que seu financiamento seja garantido de forma sistemática. Isto porque estamos lidando com vidas que, muitas vezes, dependem dos incentivos e auxílios proporcionados pela escola. Dessa forma, os recursos ao serem interrompidos, também poderão interromper trajetórias, pois ao lidar sozinho com suas problemáticas sociais, os discentes podem apresentar dificuldade de acompanhar o processo sócio-pedagógico na instituição, resultando em reprovação, evasão, entre outras situações. Isto porque sabe-se que a realidade vivenciada pelo discente dentro e fora da escola interfere diretamente em seu desenvolvimento pedagógico.

Desse modo, faz-se necessária a clara compreensão que para atender os discentes de forma integral, é preciso estabelecer políticas institucionais, a exemplo da Assistência Estudantil, cujas intervenções manifestam-se no contexto escolar, familiar e comunitário, nos âmbitos socioeducativo e pedagógico, nos momentos de ensino-aprendizagem e estabelecem como princípio a participação, a autonomia e a condição de cidadania do discente, integrada à formação profissional.

5.REFERÊNCIAS

BONASSA, Giselli. Mesa 2 – A assistência estudantil sobre diferentes olhares: ações integradas. **Seminário Construção de Diretrizes para as Políticas de Assistência Estudantil da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**. Texto elaborado em dezembro de 2010.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Constituição da República Federativa do Brasil: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais n. 1/92 a 32/2001 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão n. 1 a 6/94. Brasília: Senado Federal, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. **Ofício Circular nº 42/2011/GAB/SETEC/MEC – ação 2994**. Orientações para a utilização dos recursos da Assistência Estudantil da Educação Profissional e Tecnológica. Brasília: fevereiro de 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Plano Nacional de Assistência Estudantil. Acesso em: 15 de março de 2012. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/index>>.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo (SP): Atlas, 2010. 184p.

BRASIL. **Lei nº 11.892**, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília: Ministério da Educação, 2008.

IFSC. Instituto Federal de Santa Catarina. **Plano de Inclusão**. 2009. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br>>. Acesso em: 10/02/2011.

IFSC. Instituto Federal de Santa Catarina. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)** 2009. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br>>

IFSC. Instituto Federal de Santa Catarina. **Resolução CEPE/IFSC Nº 001/2010**. Regulamenta a Assistência Estudantil do Instituto Federal de Santa Catarina IFSC. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br>>. Acesso em: 10/02/2011.

IFSC. Instituto Federal de Santa Catarina. **Resolução CEPE/IFSC Nº 054**, de 12 de abril de 2011. Regulamenta o Programa de Atendimento Básico e o Programa de Auxílio Complementar da Assistência Estudantil do Instituto Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br>>. Acesso em: 20/04/2011.

IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2004, p.27.

WIKIPEDIA. **LIMESURVEY**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/LimeSurvey>>. Acesso em: 24/04/2012.