

## Artigo

# Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela UFSM aos Estudantes Imigrantes e Refugiados

Evaluation of the Quality of Services Provided by UFSM to Immigrant and Refugee Students

Evaluación de la Calidad de los Servicios Prestados por la UFSM a Estudiantes Inmigrantes y Refugiados

Fernando de Jesus Moreira Junior<sup>1</sup> , Murilo Sagrillo Pereira<sup>1</sup> , Patrícia Loreto Schardong<sup>1</sup> , Pierre Louis Termidor<sup>1</sup> , Tatiane Fontana Ribeiro<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil

## RESUMO

O ato de migrar tem impacto na sociedade e exige o fornecimento de suporte para suprir as necessidades e atender os direitos humanos dessas pessoas. Vários relatórios que envolvem construção sólida estão sendo desenvolvidos e colocados em prática, com vistas a solucionar as questões decorrentes da mobilidade humana. Nesse sentido, esse tema é uma discussão central e atual em todo o mundo, desde que está relacionado a todas as esferas que constituem uma sociedade. Em especial, no Brasil, evidencia-se que as universidades possuem um papel fundamental no acolhimento desse público. No Rio Grande do Sul, destaca-se a Universidade Federal de Santa (UFSM), que tem desenvolvido várias práticas de extensão voltadas a atender as populações de imigrantes e refugiados. Com base nisso, objetivou-se com essa pesquisa avaliar a satisfação dos estudantes imigrantes e refugiados que compõem o corpo discente da UFSM em relação aos serviços prestados pela mesma a este público. Os resultados obtidos são apresentados e discutidos, bem como, sugestões de melhorias no atendimento de alunos imigrantes e refugiados por parte da UFSM são fornecidas.

**Palavras-chave:** Imigrantes; Refugiados; Estudantes

## ABSTRACT

---

The act of migrating has an impact on society and requires the provision of support to meet the needs and meet the human rights of these people. Several reports involving solid construction are being developed and put into practice, with a view to resolving issues arising from human mobility. In this sense, this theme is a central and current discussion around the world, since it is related to all spheres that constitute a society. In particular, in Brazil, it is evident that universities play a fundamental role in welcoming this audience. In Rio Grande do Sul, the Federal University of Santa (UFSM) stands out, which has developed several extension practices aimed at serving immigrant and refugee populations. Based on this, the objective of this research was to assess the satisfaction of immigrant and refugee students who make up the UFSM student body in relation to the services provided by the same to this audience. The results obtained are presented and discussed, as well as suggestions for improvements in the care of immigrant and refugee students by the UFSM are provided.

**Keywords:** Immigrants; Refugees; Students

## RESUMÉN

---

El acto de migrar tiene un impacto en la sociedad y requiere la prestación de apoyo para satisfacer las necesidades y los derechos humanos de estas personas. Se están elaborando y poniendo en práctica varios informes de construcción sólida, con el fin de resolver problemas derivados de la movilidad humana. En este sentido, este tema es una discusión central y actual en todo el mundo, ya que se relaciona con todos los ámbitos que constituyen una sociedad. En particular, en Brasil, es evidente que las universidades juegan un papel fundamental en la acogida de esta audiencia. En Rio Grande do Sul, se destaca la Universidad Federal de Santa (UFSM), que ha desarrollado varias prácticas de extensión orientadas a atender a poblaciones de inmigrantes y refugiados. En base a esto, el objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los estudiantes inmigrantes y refugiados que integran el alumnado de la UFSM en relación con los servicios que los mismos brindan a este público. Se presentan y discuten los resultados obtenidos, así como se aportan sugerencias de mejora en la atención de estudiantes inmigrantes y refugiados por parte de la UFSM.

**Palabra-clave:** Inmigrantes; Refugiados; Estudiantes

## 1 INTRODUÇÃO

A história da humanidade é marcada pela coexistência do estilo de vida migratório que contribui substancialmente à formação das sociedades. São inúmeras as razões pelas quais homens e mulheres, deslocam-se de seus respectivos países de origem e tornam-se imigrantes nos países de destino. Em geral, essas razões estão relacionadas com questões econômicas, culturais, religiosas, políticas e ambientais (GIROTO; PAULA, 2020).

Embora o deslocamento de imigrantes e refugiados sempre tenha ocorrido em todo o mundo, desde o início da humanidade, possui causas, consequências e características que mudam com o passar do tempo. Além disso, essencialmente após a Segunda Guerra Mundial, período no qual os deslocamentos se intensificaram fortemente, evidencia-se que o fenômeno da migração está em ascensão nas últimas décadas (MORAIS; SILVA, 2020).

O ato de migrar possui duas vertentes principais. Isto é, as migrações, de forma geral, podem ser voluntárias ou involuntárias. No primeiro caso, as pessoas deslocam-se em busca de melhores oportunidades e condições de vida. No segundo, as pessoas deslocam-se não por vontade própria, mas por que estão em uma situação crítica de vulnerabilidade, ou seja, a migração é algo emergencial e necessário, podendo, inclusive, tratar-se de uma questão vital (GIROTO; PAULA, 2020).

Diante desse contexto, Segundo Araújo (2008), a escola é um local importante para os imigrantes e refugiados, pois é o espaço em que os mesmos terão a oportunidade de integração na sociedade de acolhimento, sendo um instrumento de mobilidade social e agregador de competências interculturais. Para a autora, isso justifica-se desde que a escola possui um papel extremamente importante na promoção de uma cidadania ativa, considerando as diferentes necessidades educativas dos cidadãos, sendo flexível e desenvolvendo a riqueza do seu capital cultural múltiplo.

Nesse sentido, As universidades brasileiras desempenham um papel fundamental na acolhida de pessoas imigrantes e imigrantes refugiadas. Por meio das atividades extensionistas, as academias são as promotoras de direitos humanos de migrantes e refugiados no Brasil. Em particular no Rio Grande do Sul (RS), a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) tem desenvolvido um papel fundamental nesse sentido através de práticas de extensão promovidas pelo MIGRAIDH (Grupo de Pesquisa, Ensino e Extensão Direitos Humanos e Mobilidade Humana Internacional da UFSM).

Com intuito de contribuir com as atividades que vêm sendo desenvolvidas pela MIGRAIDH, esse trabalho avaliou a qualidade dos serviços prestados pela UFSM aos estudantes imigrantes e refugiados que compõem o corpo discente, por meio da aplicação de um questionário, onde também foram identificadas as necessidades e dificuldades dos mesmos. Isso foi realizado com cooperação técnica do MIGRAIDH, no sentido de explorar a realidade desses estudantes.

A primeira seção desse trabalho apresenta uma breve introdução contextualizando o assunto. A segunda seção apresenta o referencial teórico, subdividido em duas seções: o contexto histórico brasileiro no que tange o fenômeno de imigrações internacionais, e a relação e o papel das universidades brasileiras no atendimento, recebimento e acolhimento de estudantes imigrantes e imigrantes refugiados. A terceira seção apresenta a metodologia utilizada e o questionário elaborado. A quarta seção apresenta os resultados e as discussões. A quinta seção apresenta as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção é apresentado um referencial teórico com intuito de contextualizar o tema da pesquisa. Inicialmente discute-se o contexto histórico brasileiro no que tange o fenômeno de imigrações internacionais. Na sequência apresenta-se a relação e o papel das universidades brasileiras no atendimento, recebimento e acolhimento de estudantes imigrantes e imigrantes refugiados.

### **2.1 Imigrantes e refugiados no Brasil**

O fenômeno de migração é definido como o deslocamento de pessoas pelo espaço geográfico, desde que haja mudança de suas respectivas residências fixas. O fluxo migratório pode ocorrer por diversas razões, tais como: econômicas, culturais e

religiosas, políticas ou naturais. Na história da humanidade, o principal motivo da ocorrência desse fenômeno tem sido as razões econômicas (GIROTO; PAULA, 2020).

O sentido migratório sofre alterações desde o século XVI, uma vez que, inicialmente, as pessoas emigraram da Europa para outros locais do mundo. Depois, ao longo do século XX, o sentido tornou-se oposto, isto é, o movimento migratório passou a ocorrer de países subdesenvolvidos para os países desenvolvidos do continente europeu, Estados Unidos, Canadá ou países próximos que tinham economias mais estáveis. O objetivo principal dessas pessoas era obter melhores condições de vida. Já a condição de refugiado, não compartilha dessas razões, desde que um migrante refugiado é obrigado a migrar para outro país em busca de refúgio (de onde vem o termo), por ter tido seus direitos humanos violados em seu país de origem (MORAIS; SILVA, 2020).

Fernandes (2015) destaca que não é uma tarefa fácil propor uma análise da migração no Brasil, já que são afetadas não somente pelo processo de desenvolvimento do país, como a situação socioeconômica dos outros países. Apesar da precariedade das fontes de dados, é possível traçar um quadro deste fluxo de migração que, mesmo desprovido de informações precisas, pode indicar sua composição e tendência.

Historicamente, desde o final do século XIX, o Brasil atraiu centenas de milhares de imigrantes, principalmente europeus. No período compreendido entre 1822 a 1949, o Brasil recebeu cerca de cinco milhões de imigrantes, na sua maioria italianos, portugueses e espanhóis, mas também alemães, japoneses, russos, austríacos, sírio-libaneses, poloneses e ucranianos (SANTOS, 2015). Até meados do século passado, poder-se-ia afirmar que o país era importante destino de diversos fluxos de população, tanto europeia quanto africana, neste último caso, no processo vergonhoso e ultrajante da escravidão. Somente em dois momentos da história, na última década do século XIX e na primeira do século XX, foi que imigração de italianos ultrapassou a de portugueses, que sempre chegaram ao Brasil em maior número (FERNANDES, 2015).

Depois de atingir o segundo auge de imigrações internacionais, entre os anos de 1920 e 1930, na década de 1960, houve uma redução substancial no número de imigrantes. Isso ocorreu devido ao fracasso do país em seu desenvolvimento econômico e social, consequentemente não atendendo às grandes expectativas dos estrangeiros. Nesse período, além de deixar de ser um grande receptor de imigrantes, o Brasil passou pela emergência de um fluxo contínuo de emigração de brasileiros para outros países, principalmente para os Estados Unidos, Portugal, Itália e Japão (FERNANDES, 2015; PATARRA, 1996).

Decorrido um período de tempo, no qual essa tendência predominou, nos últimos anos tem sido observado o aumento do fluxo migratório de estrangeiros para o Brasil. Conforme Fernandes (2015) os novos fluxos mesclam europeus, asiáticos e africanos, além dos que saem dos países vizinhos em busca de uma oportunidade de trabalho. Majoritariamente, o país tem recebido imigrantes de países como a Venezuela, Portugal, Bolívia e Haiti. De acordo com Azevedo (2020), foi a partir de 2010, que ocorreu um crescimento considerável de migração para o Brasil. Em linhas gerais, aspectos potencialmente favoráveis à atração de imigrantes referem-se ao desenvolvimento urbano, estabilização econômica e o crescimento populacional e econômico.

No caso dos haitianos, trata-se de um fluxo migratório iniciado após o terremoto que assolou o Haiti no ano de 2010, fenômeno que teve grande destaque na imprensa e na sociedade, onde mais de 48.000 pessoas morreram. Entretanto, a situação social do país vinha, desde muito, deteriorando-se, com uma crise política que já durava mais de 20 anos. Desde o fim da 2ª Guerra Mundial, não se via no país um fluxo tão expressivo de imigrantes, originários do Hemisfério Norte, que chegaram ao país em situação irregular (FERNANDES, 2015). Até 2014, mais de 8.000 haitianos já haviam passado por Manaus, uma das rotas de migração, seguindo viagem para outros estados brasileiros. A maioria são jovens, entre 20 e 45 anos, solteiros, do sexo masculino e com escolaridade média, sendo que uma minoria possui curso superior

completo. A maioria tem dificuldade em encontrar trabalho devido ao refluxo do mercado, à falta de qualificação e à dificuldade com o idioma português. Para aqueles que apresentam uma maior qualificação, o problema é encontrar trabalho na sua área, já que terão que revalidar os seus diplomas para exercer sua profissão no Brasil, e isso é um processo demorado e custoso. Nesse caso, terão que aceitar trabalhos muito aquém de suas qualificações profissionais. Para os que não concluíram seus cursos, o desafio será ingressar numa universidade pública, já que na condição de imigrante terão que seguir as mesmas regras estipuladas para os brasileiros que queiram ingressar no ensino superior. (SILVA, 2015).

Os desafios para as migrações internacionais no século 21, implicam em revisões conceituais acerca das novas mobilidades, modalidades e explicações acerca desse fenômeno social. As evidências empíricas das migrações internacionais para e do Brasil demonstram a complexidade e heterogeneidade da imigração internacional neste século. Denotam os desafios teórico-metodológicos para explicações e análises das migrações de haitianos, chineses, coreanos, bolivianos, peruanos, paraguaios, imigrantes internacionais qualificados, imigrantes internacionais indocumentados, imigrantes refugiados, presentes nos espaços migratórios construídos a partir de nexos transnacionais no Brasil Imigrante do Século 21 (BAENINGER, 2015).

## **2.2 O papel das universidades brasileiras no acolhimento de imigrantes e refugiados**

Segundo Sprandel (2015) e Lussi (2015), constata-se que a falta de políticas migratórias inibir que imigrantes e refugiados tenham acesso a direitos e serviços básicos. Nesse sentido, é importante discutir as ideias de Araújo (2008), que faz uma análise da relação imigração/escola. O autor considera a crescente diversidade na escola e na sociedade, compreendendo que todos os indivíduos têm direito ao sucesso

educativo e à igualdade de oportunidades. Assim, exige-se uma educação intercultural e voltada para a cidadania.

A educação para a cidadania precisa desenvolver a capacidade de compreensão e intervenção no relacionamento com outras culturas e espaços, respeitar as diferentes identidades nacionais, religiosas e étnicas. Dado isso, permite que o estudante aprenda a aceitar as diferenças e perceber a pluralidade como uma forma de enriquecimento da sociedade (ARAÚJO, 2008).

O papel da escola, por exemplo, vai além de propiciar um espaço de valorização da diversidade e da pluralidade cultural. Essa instituição deve promover o respeito à multiculturalidade e incentivar as trocas interculturais, contribuindo assim, para o sucesso escolar de todos os alunos, incluindo e integrando os alunos imigrantes, refugiados e descendentes dos mesmos (ARAÚJO, 2008).

Percebe-se, de um modo geral, que a maioria das necessidades dos imigrantes e refugiados são sociais, no sentido de estabelecer redes de relacionamento; culturais, no sentido de adaptação e compreensão da cultura brasileira; básicas, no sentido de ter acesso aos bens necessários à sobrevivência, como saúde, educação, alimentação, moradia; e profissionais, no sentido de obter sucesso na busca pelo emprego. A partir desta percepção, é imprescindível que as instituições sejam espaços que acolham e empoderem este público para suprirem suas necessidades essenciais (ARAÚJO, 2008; SEABRA, 2012).

Para isso, as universidades precisam adequar-se à realidade multicultural, por meio de uma pedagogia intercultural que valoriza as opções vocacionais dos imigrantes, assim como, suas realidades linguísticas e socioculturais, promovendo a inserção escolar, profissional e econômica das populações migrantes. Nesse caso, observa-se a importância do papel das universidades, pois serão elas que estarão diretamente ligadas aos alunos e precisam buscar meios para que estes realmente sejam inseridos no ambiente escolar, bem como na sociedade. É devido às diferenças culturais, linguísticas, de gênero e, também, devido à etnicidade, que ainda persistem



índices mais elevados de desigualdades escolares associados a esses públicos (SEABRA, 2012).

Nesse contexto, várias universidades desenvolvem ações voltadas para o acolhimento e o empoderamento do público imigrante e refugiado, principalmente ações relacionadas ao acesso à ingresso. Segundo Redin (2020) as universidades passaram a atuar diretamente na agenda de proteção do refúgio pela iniciativa direta do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados ou Agência da ONU para Refugiados (ACNUR), sobretudo após a criação da Cátedra Sérgio Vieira de Mello (CSVM), um convênio que estimula as universidades a desenvolverem ações para difundir a proteção e o direito dos refugiados por meio da docência, da pesquisa e da extensão (RODRIGUES, 2014).

A partir de 2010, o ACNUR passou a apoiar a realização de um Seminário Nacional da CSVM, com objetivo de trocar experiências e boas práticas. Consequentemente, aos poucos, as universidades foram se tornando atores qualificados na agenda nacional de proteção, dado o seu potencial de formadores de opinião e de acolhimento de refugiados no campo educacional. O resultado disso foi um conjunto de 21 universidades e instituições de ensino, que em 2018, passaram a compor uma rede emergente de atuação conjunta (REDIN, 2020).

No RS, em particular, a UFSM atua com base nas ações do grupo MIGRAIDH. Além disso, a universidade dispõe de um edital permanente para ingresso de imigrantes e refugiados (PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO, UFSM, MEC, 2017). Esse grupo foi criado em 2013, a partir do relatório de pesquisa “Perspectivas Político-Jurídicas de Proteção dos Direitos Humanos de Imigrantes no Brasil”. Entre outros resultados de sua atuação, o MIGRAIDH, “[...] protagonizou a política de acesso à universidade; incidiu no debate sobre a nova Lei de Migração no Brasil; criou espaços permanentes voltados ao ‘Encontro com o Outro’, ou de escuta e interação com migrantes e refugiados em Santa Maria [...]” (REDIN, 2020, p.13).

No sentido de avaliar a satisfação dos estudantes imigrantes e refugiados que compõe o corpo discente da UFSM, bem como, consequentemente, contribuir com o desenvolvimento das ações do Grupo MIGRAIDH, principalmente na tomada de decisão ao fornecer informações, propõe-se este relatório de pesquisa. No que segue apresenta-se a metodologia a ser utilizada na pesquisa e demais aspectos técnicos e éticos necessários.

### **3 METODOLOGIA**

O presente artigo é resultado da execução de um projeto de pesquisa como avaliação parcial para uma disciplina do curso de Bacharelado em Estatística da UFSM. Tal pesquisa contou com a cooperação técnica do MIGRAIDH, vinculada por meio do projeto guarda-chuva número 050018 intitulado “(II FASE) Proteção e Promoção dos Direitos Humanos de Migrantes e Refugiados no Brasil – MIGRAIDH” do Grupo de Pesquisa, Ensino e Extensão Direitos Humanos e Mobilidade Humana Internacional da UFSM (MIGRAIDH).

O público alvo da pesquisa foram os discentes imigrantes e refugiados de cursos da UFSM que concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O tipo de amostragem foi não probabilístico por conveniência, onde os alunos da população alvo são convidados a participar, porém apenas quem quiser participa da pesquisa. Foi realizado contato com todo o público alvo (40 alunos imigrantes ou refugiados), observando-se a ética envolvendo os sujeitos de pesquisa, conforme instruções do MIGRAIDH.

Os participantes foram submetidos a um questionário, no formato de formulário online via Formulários Google, composto por duas sessões: 1- perfil do discente e 2- satisfação com a prestação de serviços pela UFSM. A Seção 1, composta por sete questões, objetivou caracterizar a amostra, conforme Quadro 1. A Seção 2, composta por vinte e quatro questões, considerou o nível de satisfação com os serviços da UFSM, dando indícios sobre a qualidade da prestação dos mesmos, conforme Quadro 2. A

Seção 3, composta por três questões abertas, proporcionou aos estudantes a oportunidade de se expressarem com relação ao tema da pesquisa. O link do questionário foi encaminhado digitalmente à população alvo durante o mês de janeiro de 2021. Após a aplicação dos questionários, as respostas foram alocadas em uma única planilha eletrônica para a elaboração de gráficos. Para as questões das Seções 1 e 2, os gráficos foram extraídos do relatório dos Formulários Google.

Quadro 1 – Questões para a caracterização da amostra (seção 1)

Questão	Descrição
Questão 1	Gênero
Questão 2	Faixa etária
Questão 3	Nível de curso de ingresso na UFSM
Questão 4	Recebe algum benefício financeiro mensal da UFSM (bolsa, etc.)?
Questão 5	Quando você ingressou na UFSM, conseguiu acesso à moradia estudantil?
Questão 6	Quando você ingressou na UFSM, conseguiu realizar suas refeições no Restaurante Universitário?
Questão 7	Já passou necessidade financeira após o ingresso na UFSM?

Fonte: Autores/as (2021).

As questões da Seção 2 do questionário são, formuladas para serem respondidas conforme a escala Likert. Tal escala é usualmente utilizada em estudos sociais e busca mensurar a atitude do respondente, geralmente em grau de intensidade (ALBAUM, 1997). No caso desta pesquisa, o grau considerado é o de satisfação com relação aos serviços prestados pela UFSM, mensurado por uma escala Likert de 1 a 5. Quanto mais próximo de 1, maior a insatisfação e quanto mais próximo de 5, maior a satisfação, sendo o nível 3 uma opção intermediária ou indiferente (nem satisfeito nem insatisfeito).

Quadro 2 – Questões para avaliar o nível de satisfação dos estudantes com os serviços da UFSM (seção 2)

Dimensão	Tópico
1. Acessibilidade linguística	<p>1- Ações, relacionadas a acessibilidade linguística, realizadas pela instituição, de modo geral.</p> <p>2- Ações, relacionadas a acessibilidade linguística, realizadas pelo curso (coordenação/secretaria), de modo geral.</p> <p>3- Ações, relacionadas a acessibilidade linguística, realizadas pelos professores, de modo geral.</p> <p>4- Atendimento da Coordenadoria de Ações Educacionais (CAED).</p> <p>5- Oferta de cursos de nível introdutório, intermediário ou avançado de Língua Portuguesa.</p> <p>6- Elementos de comunicação informativos (murais, manuais, notícias, avisos, e-mails, oportunidades).</p>
2. Interação social	<p>7- Ações, voltadas para interação social, realizadas pela instituição (de modo geral).</p> <p>8- Ações, voltadas para interação social, realizadas pelo curso (coordenação/secretaria), de modo geral.</p> <p>9- Ações, voltadas para interação social, realizadas pelos professores (de modo geral).</p> <p>10- Oportunidades para participação em relatórios de extensão/ensino/pesquisa.</p> <p>11- Espaços de diálogos sobre diversidade cultural (rodas de conversa, palestras, seminários etc.).</p> <p>12- Eventos para expressão artística e cultural (apresentação de músicas, danças, literatura, culinária etc.).</p>
3. Recepção /Acolhimento	<p>13- Ações realizadas pela instituição.</p> <p>14- Ações realizadas pelo curso (coordenação/secretaria).</p> <p>15- Ações realizadas pelos professores.</p> <p>16- Eventos de boas-vindas.</p> <p>17- Eventos guiados para conhecimento do campus.</p> <p>18- Eventos que respeitem a diversidade cultural.</p> <p>19- União Universitária.</p> <p>20- Casa do estudante.</p>

4. Auxílio financeiro	21- Auxílio material pedagógico.
	22- Benefício socioeconômico.
	23- Auxílio transporte.
	24- Bolsas de iniciação científica, monitoria etc.

Fonte: Autores/as (2021).

Com relação a análise de perguntas abertas (Quadro 3) foram utilizadas nuvens de palavras, por meio do software R (R CORE TEAM, 2016). O objetivo dessa técnica é ressaltar as principais expressões usadas pelos respondentes, conforme a sua frequência.

#### Quadro 3 – Questões abertas (seção 3)

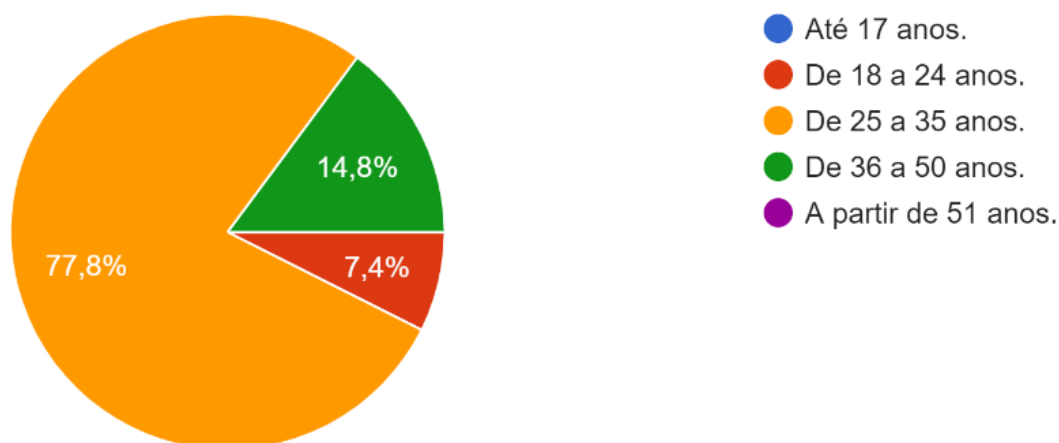
Questão	Descrição
Questão 25	Já pensou em abandonar o curso? Se “Sim”, por quê?
Questão 26	Você gostaria de apontar sugestões para melhorar os serviços prestados pela UFSM? Fique à vontade.
Questão 27	Considere o período atual (a partir de março/2020). Você enfrentou ou está enfrentando alguma dificuldade (econômica, social, aulas remotas, etc.) em decorrência da Pandemia de COVID-19? Se sim, relate suas dificuldades.

Fonte: Autores/as (2021).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Obteve-se um total de 27 respondentes, equivalente a 67,5% da população de estudantes imigrantes e refugiados da UFSM. A amostra é composta, majoritariamente, por estudantes do gênero masculino (85,2%). A faixa etária da amostra em estudo é de 18 a 50 anos (Figura 1). A maioria possui idade na faixa dos 25 aos 35 anos (21 alunos).

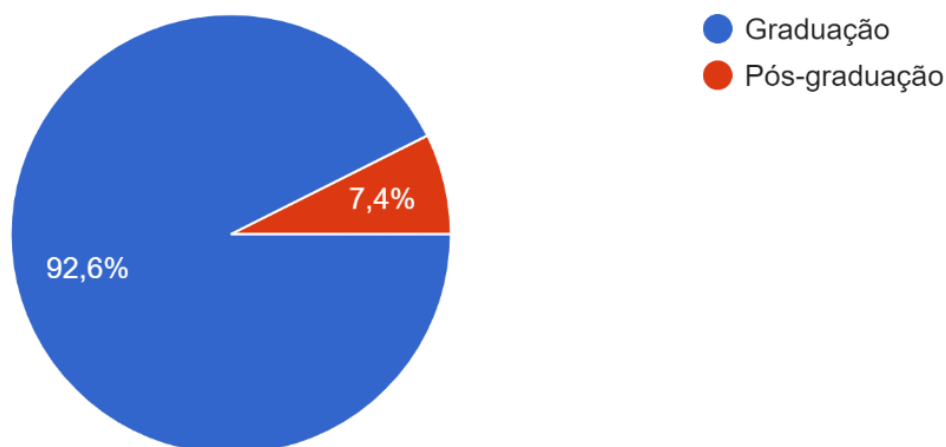
Figura 1 – Faixa etária dos respondentes.



Fonte: Autores/as (2021).

Dos 27 respondentes, apenas 2 cursam pós-graduação na UFSM. Os demais são estudantes de cursos de graduação (Figura 2).

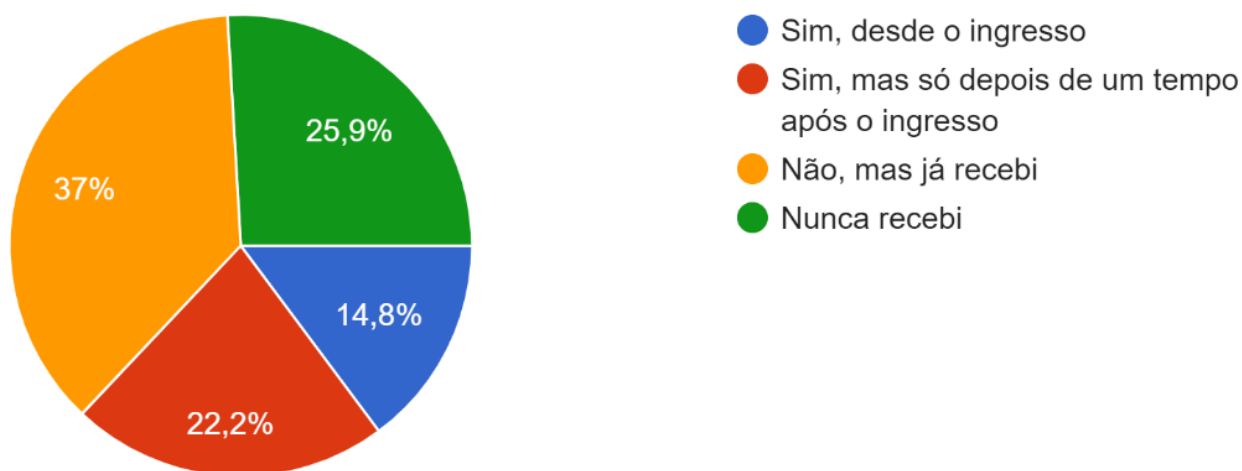
Figura 2 – Tipo de curso dos respondentes.



Fonte: Autores/as (2021).

Aproximadamente 26% dos estudantes nunca receberam qualquer tipo de benefício financeiro da UFSM, conforme a Figura 3. Por outro lado, 74% já receberam em algum momento. A Figura 3 ilustra que uma parcela não muito representativa da amostra, recebe algum benefício atualmente, ou seja, apenas 4 estudantes (14,8%).

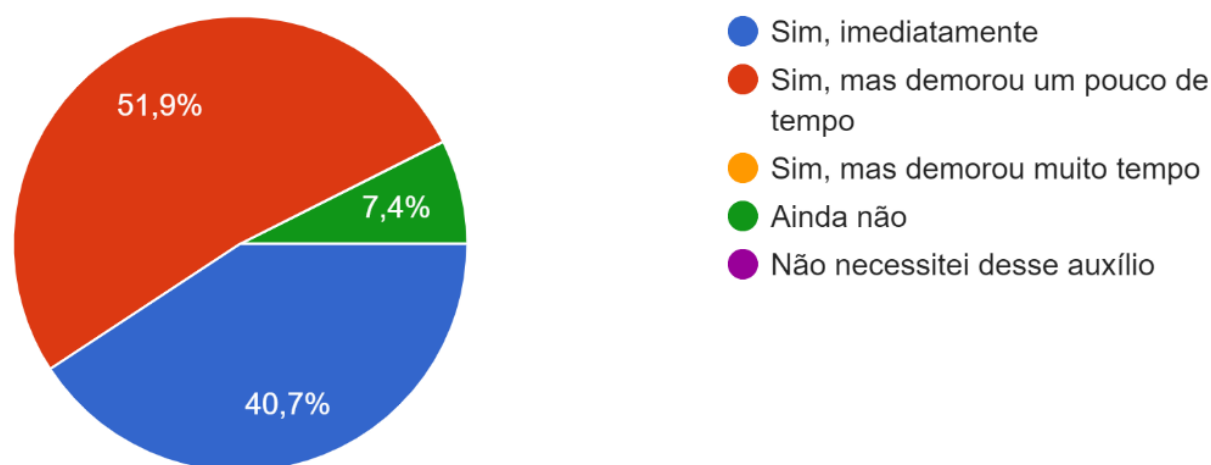
Figura 3 – Recebimento de benefício financeiro mensal da UFSM.



Fonte: Autores/as (2021).

De acordo com a Figura 4, um total de 25 estudantes (92,6%) conseguiu acesso a moradia estudantil em algum momento. Desses, 11 conseguiram imediatamente e o restante conseguiu a curto prazo. Contudo, 7,4% dos respondentes, ainda não tiveram acesso a esse benefício.

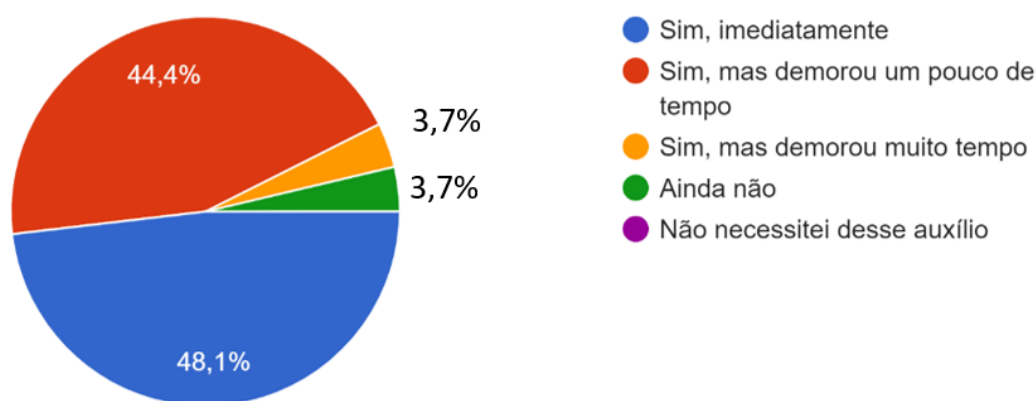
Figura 4 – Acesso a moradia estudantil.



Fonte: Autores/as (2021).

A maior parte dos estudantes que compõe a amostra conseguiu realizar refeições no RU, imediatamente, após o ingresso na UFSM (veja Figura 5). Em contrapartida, um estudante (3,7%) ainda não tem acesso às refeições.

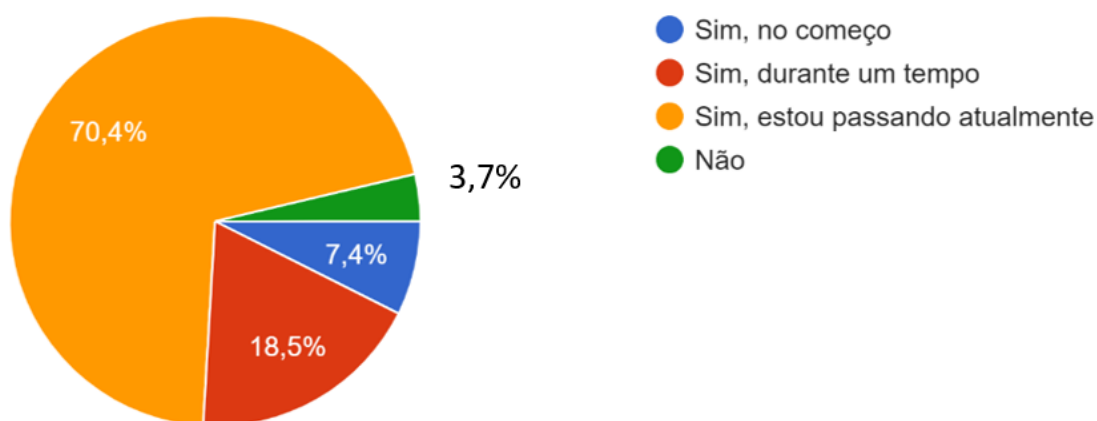
Figura 5 – Acesso refeições no Restaurante Universitário



Fonte: Autores/as (2021).

A Figura 6 corrobora ao evidenciado pela Figura 3. Infere-se, a priori, que o fato de 70,4% dos respondentes atualmente passarem por dificuldades financeiras, pode estar relacionado ao percentual de estudantes que não estão recebendo benefício financeiro da instituição.

Figura 6 – Necessidade financeira após o ingresso na UFSM

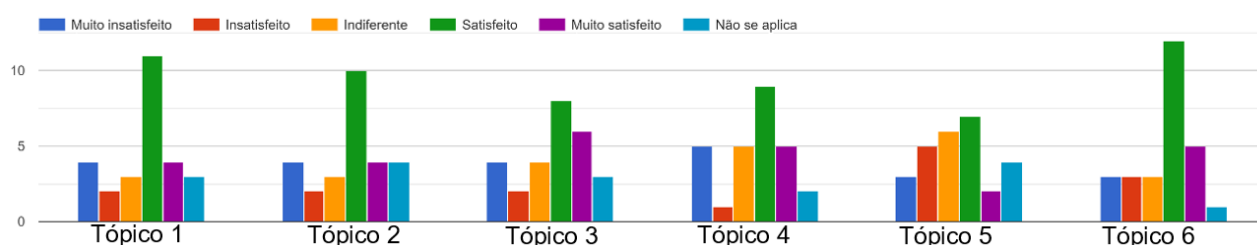




Fonte: Autores/as (2021).

Conforme Figura 7, temos que o nível de satisfação de maior ocorrência em todos os tópicos foi o “satisfeito”. Ainda, com exceção do Tópico 5, referente a “Oferta de cursos de nível introdutório, intermediário ou avançado de Língua Portuguesa”, há um número substancial de respondentes que estão “muito satisfeitos”. Por outro lado, os maiores índices de “insatisfeitos” e “indiferentes” estão relacionados ao Tópico 5.

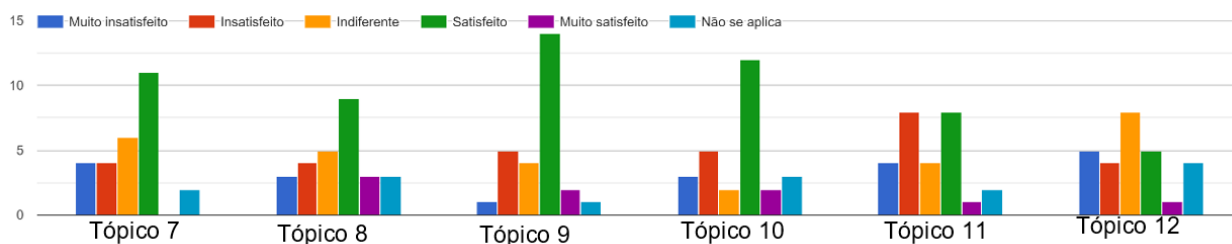
Figura 7 – Respostas referentes a dimensão “Acessibilidade linguística”.



Fonte: Autores/as (2021).

A maior parte dos respondentes indicou estar satisfeita, no que tange a questão de interação social em todos os tópicos elencados para essa dimensão (Figura 8). O número de respondentes que selecionaram as categorias muito insatisfeito, insatisfeito e indiferente, é bastante similar para os tópicos de 7 a 9, referentes às ações de interação social realizadas pela instituição, pelo curso e pelos professores. Já no tópico 11, que trata de espaços de diálogos sobre diversidade cultural (rodas de conversa, palestras, seminários etc.), o número de respondentes que indicaram estar insatisfeitos é o mesmo do que indicou satisfação. Quanto ao Tópico 12, eventos para expressão artística e cultural, predomina os “indiferentes” e “insatisfeitos/muito insatisfeitos”.

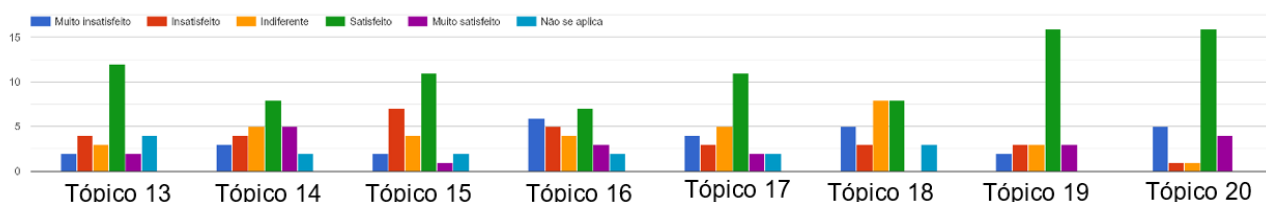
Figura 8 – Respostas referentes a dimensão “Interação social”.



Fonte: Autores/as (2021).

De acordo com a Figura 9, são destacadas o número substancial de estudantes que estão satisfeitos, quanto a recepção e acolhimento na união universitária e na casa do estudante (Tópicos 19 e 20, respectivamente). Ainda, é possível obter, que o número de estudantes indiferentes com a realização de eventos relacionados a diversidade cultural (Tópico 18), está entre 7 e 10, que é equivalente a, aproximadamente, 30%. Os eventos de boas-vindas (Tópico 16) receberam uma avaliação considerável de “insatisfeitos/muito insatisfeitos” e as ações realizadas pelos professores (Tópico 15) foi o item com maior número de “insatisfeitos” nessa dimensão.

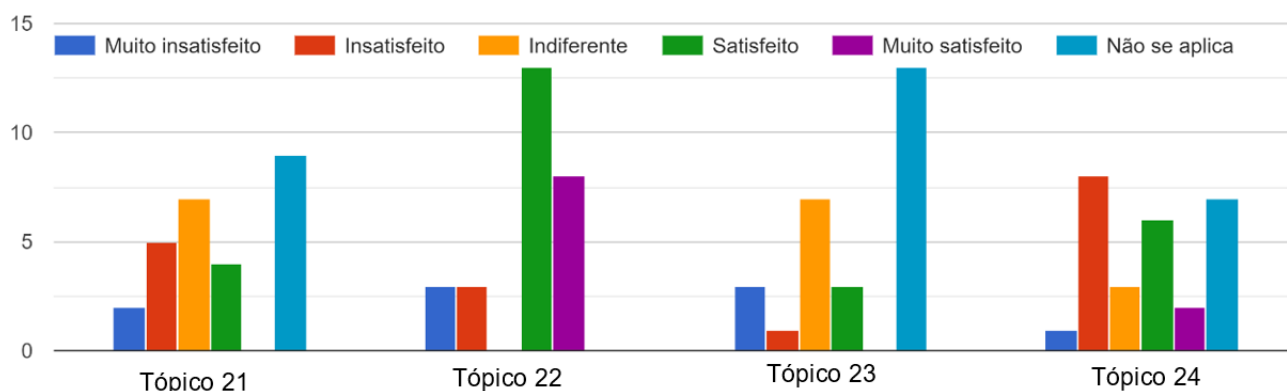
Figura 9 – Respostas referentes a dimensão “Recepção/Acolhimento”.



Fonte: Autores/as (2021).

A partir da Figura 10, observa-se que aproximadamente 30% e 48% dos estudantes indicaram não necessitar de auxílio material pedagógico (Tópico 21) e auxílio transporte (Tópico 23). Com relação a oferta de bolsas de iniciação científica/monitoria (Tópico 24), percebe-se que cerca de 30% dos respondentes estão insatisfeitos. Ainda, percebe-se que por volta de 78% dos estudantes apontaram estarem no mínimo satisfeitos com o benefício socioeconômico ofertado pela UFSM (Tópico 22).

Figura 10 – Respostas referentes a dimensão “Auxílio financeiro”.



Fonte: Autores/as (2021).

Embora não majoritário, o percentual de estudantes imigrantes e refugiados que já pensou em abandonar o curso, na UFSM, é aparentemente expressivo (33,3%). Isso é observado pelas respostas da questão 25.

Nas Figuras 11, 12 e 13, apresentam-se nuvens de palavras formadas, essencialmente, pelas palavras-chaves de maior ocorrência em cada uma das respostas obtidas nas questões abertas 25, 26 e 27, respectivamente. Quanto maior o tamanho da palavra, maior a ocorrência nas respostas.

No que tange a questão 25 (Figura 11), referente a possibilidade de vir a abandonar o curso, destaca-se que em muitas respostas de estudantes que afirmaram em algum momento desejar abandonar o curso, é relatado que o principal motivo disso é falta de recurso financeiro, desde que isso acarreta muitas necessidades. Ademais, há relatos referentes a demanda de tempo exigida burocracia existente nos processos de solicitações de auxílio, que, por muitas vezes, inviabiliza a agilização no fornecimento dos recursos/auxílios financeiros. No questionamento de quais sugestões haviam para a universidade, destaca-se fortemente a solicitação da existência de um curso de português para os alunos, mais empatia, que exista um guia para quando recém-chegados na universidade, e também, a necessidade de um acompanhamento, seja ele psicológico ou financeiro.

Figura 11 – Nuvem de palavras referente a questão 25.



Fonte: Autores/as (2021).

Conforme a Figura 12, a questão 26 possibilitou que os estudantes relatassem suas sugestões quanto ao serviço de atendimento da UFSM. De acordo com as respostas, conforme a Figura 12, salienta-se, fortemente, a solicitação da existência de um curso de português para os alunos. Além disso, é ressaltado que os atendentes a esse público tenham mais empatia, que haja um guia para auxiliar os estudantes que recém-chegaram à universidade e, também, a necessidade de um acompanhamento psicológico e mais apoio financeiro.

Figura 12 – Nuvem de palavras referente a questão 26.

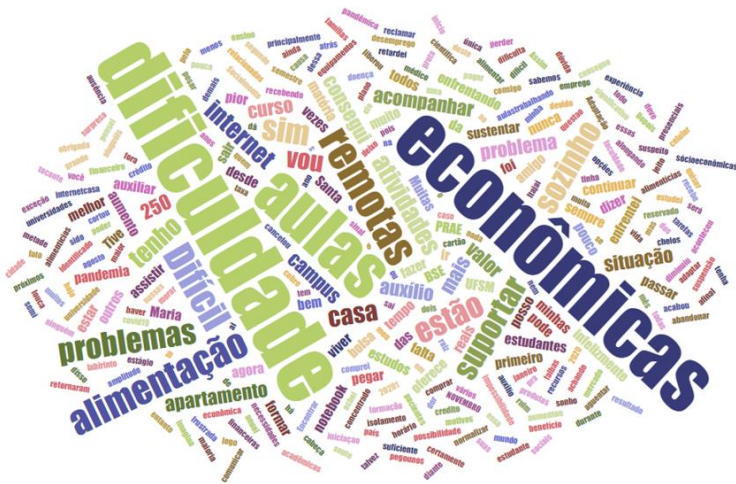


Fonte: Autores/as (2021).

A Figura 13 é composta das respostas referentes a pergunta 27, que questionou os respondentes acerca de possíveis dificuldades de caráter econômico, social, acesso

a aulas remotas etc. no período da pandemia causada pelo Covid-19. A maioria dos relatos apontam dificuldade econômica, uma vez que, segundo os respondentes, existe apenas um auxílio financeiro fornecido pela instituição, cujo valor é bastante baixo. Além disso, respondentes citam que esse auxílio tem sido cancelado. Quanto as aulas remotas, alguns estudantes relataram estar passando por dificuldades no acesso as aulas devido a problemas com internet, por exemplo.

Figura 13 – Nuvem de palavras referente a questão 27.



Fonte: Autores/as (2021).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela UFSM aos estudantes imigrantes e refugiados com vistas a melhor atender as necessidades requeridas por esse público. Os três primeiros objetivos específicos elencados de modo a atingir o foco principal da pesquisa, que vão desde a elaboração do questionário até a identificação das necessidades e dificuldades desse público, foram atingidos. Como relatado na seção anterior, as respostas permitiram traçar um perfil geral do público-alvo da pesquisa, bem como identificar as principais dificuldades enfrentadas por esse público.

Em especial, como esperado, os resultados obtidos podem ser, de fato, úteis para auxiliar na tomada de decisão da instituição, fornecendo orientação aos responsáveis, para que busquem atender da melhor maneira possível os estudantes imigrantes e refugiados. Junto a isso, a partir dos resultados, evidencia-se que é fundamental que a UFSM amplie suas políticas de apoio econômico a esse público, forneça mais espaços de interação social e cultural, com intuito de evitar a desistência/abandono do curso por parte desses estudantes.

Ainda, como proposta de melhoria, sugere-se uma maior interação entre os estudantes imigrantes e refugiados (ou representantes, como o grupo MIGRAIDH) com os órgãos institucionais responsáveis pelo apoio aos interesses desses. Tal interação pode ocorrer via reuniões semestrais no formato virtual/presencial. Nessas reuniões podem ser discutidas propostas de melhoria na prestação de serviço para o referido grupo discente. Dessa forma, é imprescindível que seja mantida a política de ingresso na Universidade e que outros estudos de cunho teórico-conceitual, metodológico e empírico sobre a vida dos estudantes imigrantes e refugiados sejam realizados com vistas a identificar as condições de vida dessa categoria estudantil e suas possíveis necessidades/dificuldades.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos ao apoio da MIGRAIDH (Grupo de Pesquisa, Ensino e Extensão Direitos Humanos e Mobilidade Humana Internacional da UFSM) que foi fundamental para a realização desse trabalho.

## **REFERÊNCIAS**

ALBAUM, G. The Likert scale revisited. **Market Research Society. Journal.**, v. 39, n. 2, p. 1-21, 1997.

ARAÚJO, S. E. F. de A. **Contributos para uma educação para a cidadania: professores e alunos em contexto intercultural.** (Tese de Mestrado, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal).

Disponível em: <http://docplayer.com.br/50078-Contributos-para-uma-educacaopara-a-cidadania.html>. 2008.

AZEVEDO, G. A. **Desafios da imigração: extensão universitária no processo de integração dos imigrantes internacionais à comunidade regional**. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional, Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Santa Cruz do Sul, 2020.

BAENINGER, R. **Migrações contemporâneas no Brasil: desafios para as políticas sociais**. (pp. 79-86). In E. J. P. Do Prado, & R. Coelho (Orgs.). Migrações e Trabalho. Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2015.

FERNANDES, D. **O Brasil e a migração internacional no século XXI – notas introdutórias** (pp. 19-39). In E. J. P. Do Prado, & R. Coelho (Orgs.). Migrações e Trabalho. Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2015.

GIROTO, G. PAULA, E. M. A. T. IMIGRANTES E REFUGIADOS NO BRASIL: uma análise sobre escolarização, currículo e inclusão. **Rev. Espaço do Currículo (online)**, João Pessoa, v.13, n.1, p. 164-175, 2020.

LUSSI, C. **Formulação legal e políticas públicas no trato das migrações nacionais e internacionais** (pp. 55-68). In E. J. P. Do Prado, & R. Coelho (Orgs.). Migrações e Trabalho. Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2015.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA **Refúgio em Números**. P. 3, 2016. Disponível em: <[http://www.justica.gov.br/noticias/brasil-tem-aumento-de-12-no-numero-de-refugiados-em-2016/20062017\\_refugio-em-numeros-2010-2016.pdf](http://www.justica.gov.br/noticias/brasil-tem-aumento-de-12-no-numero-de-refugiados-em-2016/20062017_refugio-em-numeros-2010-2016.pdf)>.

MORAIS, Â. M. F., SILVA, R. A. **Refugiados e imigrantes no Brasil e no Mundo**. In: Âmbito Jurídico. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-internacional/refugiados-e-imigrantes-no-brasil-e-no-mundo/>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

PATARRA, N. **Emigração e imigração internacionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: FNUAP, 1996.

R CORE TEAM. **R: a language and environment for statistical computing**. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. 2016.

REDIN, G. **Migrações internacionais: experiências e desafios para a proteção e promoção de direitos humanos no Brasil**. Santa Maria, RS: Ed. UFSM, 2020.

RODRIGUES, G. M. A. **ACNUR e Universidades: a Cátedra Sergio Vieira de Mello (CSVM) no Brasil**. Refúgio, Migrações e Cidadania, p. 13, 2014.



SANTOS, E. **A questão migratória no mundo globalizado – brasileiros no exterior, a emigração e o retorno** (pp. 69-77). In E. J. P. Do Prado, & R. Coelho (Orgs.). Migrações e Trabalho. Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2015.

SEABRA, T. Desigualdades de desempenho escolar: etnicidade, gênero e condição social em escolas básicas da Área Metropolitana de Lisboa. **Sociologia**, n. temático: Imigração, Diversidade e Convivência Cultural, p. 185-210, 2012.

SILVA, S. A. **Inserção social e produtiva dos haitianos em Manaus** (pp. 165-173). In E. J. P. Do Prado, & R. Coelho (Orgs.). Migrações e Trabalho. Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2015.

SPRANDEL, M. A. **Marcos legais e políticas migratórias no Brasil**. E J Peixoto do Prado & R. Coelho (Coords.), Migrações e trabalho, p. 41-54, 2015.

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO, UFSM, MEC. **Edital permanente para ingresso de refugiados e imigrantes em situação de vulnerabilidade**, 2017. Disponível em <(http://w3.ufsm.br/prograd/images/pdf/edital\_005\_2017\_prograd\_ufsm\_ingresso\_refugiados\_imigrantes.pdf >. Acesso em: 05 jan 2021.

## Contribuições dos autores

### 1 – Fernando de Jesus Moreira Junior

UFSM, Dr. em Engenharia de Produção

<https://orcid.org/0000-0001-7863-8424> • [fernando.junior@ufsm.br](mailto:fernando.junior@ufsm.br)

Contribuição: Coordenação, orientação, correções e formatação.

### 2 – Murilo Sagrillo Pereira

Bacharel em Estatística pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e doutorando em Engenharia de Produção pela UFSM.

0000-0002-2976-3891 • [murilo.pereira@acad.ufsm.br](mailto:murilo.pereira@acad.ufsm.br)

Contribuição: Introdução, metodologia, análise dos dados e discussão dos resultados.

### 3 – Patrícia Loreto Schardong

Graduação / Engenharia de Produção

link do Orcid e e-mail: 0000-0002-8602-8308 • [patricia.schardong@acad.ufsm.br](mailto:patricia.schardong@acad.ufsm.br)

Contribuição: Metodologia, tratamento de dados e edição de gráficos e tabelas.

### 4 – Pierre Louis Termidor

Estudante

<https://orcid.org/0000-0002-7832-2523>

Contribuição: Referencial teórico, coleta dos dados, interpretação dos resultados e conclusão.

### 5 – Tatiane Fontana Ribeiro



Acadêmica do Bacharelado em Estatística na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e doutoranda em Estatística pela Universidade de São Paulo (USP).

0000-0002-8113-710X • [tatiane.fontana@acad.ufsm.br](mailto:tatiane.fontana@acad.ufsm.br)

Contribuição: Referencial teórico, análise dos dados e discussão dos resultados.