

ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB

STUDENT ASSISTANCE: CHARACTERIZATION OF WORK PROCESSES AT THE
UNIVERSITY OF BRASÍLIA – UnB

ASISTENCIA AL ESTUDIANTE: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE
TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD DE BRASÍLIA – UnB

Marcia Costa de Sant'anna

Mestre em Gestão Pública pela Universidade de Brasília (UnB)
Instituição: Universidade de Brasília (UnB)
Endereço: Brasília, Distrito Federal, Brasil
E-mail: marcia.dds.unb@gmail.com

Alexandre Nascimento de Almeida

Doutor em Engenharia Florestal
Instituição: Universidade de Brasília (UnB)
Endereço: Brasília, Distrito Federal, Brasil
E-mail: alexalmeida@unb.br

Nayara Guetten Ribaski

Doutoranda em Sustentabilidade Ambiental e Urbana
Instituição: Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)
Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil
E-mail: nayribaski@hotmail.com

RESUMO

Em virtude dos avanços obtidos com a implementação da assistência estudantil como política pública, a participação dos estudantes nos programas de assistência estudantil tem crescido exponencialmente. Entretanto, não houve a mesma proporção de crescimento em número e infraestrutura necessárias à equipe de assistentes sociais. Esta última tem sido a maior articuladora na mediação e acesso dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, junto aos programas oferecidos pela assistência estudantil da Universidade de Brasília – UnB. O objetivo da pesquisa é descrever como se caracterizam os processos de trabalho do assistente social na assistência estudantil da UnB. Utilizou-se a metodologia qualitativa e tratou-se de uma pesquisa exploratória, por meio de um estudo de caso. A coleta de dados foi obtida por meio de observação participante e análise documental. Os resultados indicaram que uma minoria dos elementos dos processos de trabalho dos assistentes sociais tem contribuído para a efetividade das ações desenvolvidas.

Palavras-chave: gestão pública, gestão universitária, inclusão estudantil.



ABSTRACT

With the progress made in implementing student assistance as a public policy, student participation in student assistance programs has grown exponentially. However, there has not been the same growth in the number and infrastructure needed for the social worker's staff. The latter has been the main articulator in providing access for students in situations of socioeconomic vulnerability to programs offered by the student assistance department of the University of Brasília – UnB. The objective of the research is to describe how the work processes in the student assistance department of UnB are characterized. The qualitative methodology and exploratory research were used through a case study. Data collection was obtained through participant observation and document analysis. The results indicated that a minority of the elements of the work processes of the social workers have contributed to the effectiveness of the actions developed.

Keywords: public management, university management, student inclusion.

RESUMEN

Debido a los avances logrados con la implementación de la asistencia estudiantil como política pública, la participación de los estudiantes en los programas de asistencia estudiantil ha crecido exponencialmente. Sin embargo, no hubo la misma proporción de crecimiento en el número y la infraestructura necesaria para el equipo de trabajadores sociales. Este último ha sido el principal coordinador en mediación y acceso para estudiantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica, junto con los programas ofrecidos por la asistencia estudiantil de la Universidad de Brasilia – UnB. El objetivo de la investigación es describir cómo se caracterizan los procesos de trabajo de los trabajadores sociales en la atención estudiantil de la UnB. Se utilizó metodología cualitativa y fue una investigación exploratoria, mediante un estudio de caso. La recolección de datos se obtuvo mediante observación participante y análisis de documentos. Los resultados indicaron que una minoría de los elementos de los procesos de trabajo de los trabajadores sociales han contribuido a la efectividad de las acciones desarrolladas.

Palabras clave: gestión pública, gestión universitaria, inclusión estudiantil.

1 INTRODUÇÃO

Não diferente das demais políticas públicas, a política de assistência estudiantil vem marcada por uma trajetória de lutas e conquistas, especialmente a partir da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a qual, em Brasil (1998) com os artigos 205 e 206, preconizam-se a educação como direito de todos e dever do Estado, com a efetiva participação da família e sociedade com vistas à garantia da cidadania,



baseada no nivelamento das condições de acesso e permanência do cidadão no âmbito escolar.

A assistência estudantil se tornou uma política de inclusão social, auxiliando na redução das desigualdades sociais através do oferecimento de meios que viabilizam a permanência dos estudantes universitários que não possuem condições socioeconômicas (pessoais e/ou familiares) de se manter na universidade até sua diplomação.

Para Ristoff (2008), a democratização na educação superior precisa ser efetivada por práticas que garantam os direitos daqueles que se encontram à margem da sociedade, não só por meio do acesso, mas também da sua permanência. Corroborando com esse pensamento, Seiffert e Hage (2008) discorrem que a educação enquanto direito subentende o respeito às diferenças a partir da implementação de políticas públicas e ações educativas que incluam a população brasileira em toda sua diversidade e possam oferecer condições de enfrentamento às desigualdades sociais em todas as suas dimensões.

Para tanto, é preciso efetividade nos processos de trabalho. Nesse aspecto, Biazzi e Muscat (2007) afirmam que em muitas instituições públicas ainda é possível observar que nem todos os processos são céleres e não costumam levar em consideração o princípio da equidade, voltando-se a elevada burocratização em seus processos de trabalho. Essa realidade pode ser observada nos processos de trabalho da assistência estudantil da Universidade de Brasília – UnB.

A assistência estudantil na UnB é realizada por meio da Diretoria de Desenvolvimento Social – DDS, ofertando programas específicos como, por exemplo: Bolsa Alimentação, Bolsa Permanência, Auxílio Socioeconômico, Moradia Estudantil, Auxílio Emergencial, Auxílio Creche, Permanência, Acesso à Língua Estrangeira e Vale Livro. Os assistentes sociais têm sido os maiores articuladores na mediação e acesso dos estudantes, pois é o profissional que realiza a avaliação socioeconômica, que é o principal requisito para alcançar os programas supracitados.

Assim, o objetivo desta pesquisa é descrever como se caracterizam os processos de trabalho do assistente social na assistência estudantil da UnB.



2 OS INSTRUMENTAIS NOS PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Para Guerra (2000), a instrumentalidade do serviço social são os meios com que a profissão realiza sua práxis, a partir de instrumentos. Ela é a mediação das atividades profissionais que permite a compreensão da realidade e especificidades cotidianas, a partir de ações dotadas de senso crítico sendo resultado das dimensões técnico-instrumental, teórico-intelectual, ético-política e formativa.

De acordo com Martinelli e Koumrouyan (1994), a instrumentalidade é o conjunto associado de instrumentos e técnicas que permitem o fazer profissional. O instrumento está relacionado à forma ou estratégia por intermédio do qual se realiza a ação e a técnica, juntamente com a competência no uso do instrumento. Para elas a técnica e o instrumental são uma unidade dialética.

Iamamoto (1995) complementa que o uso do instrumental se consolida através da linguagem, o qual concatena a interação dos meios de comunicação entre o profissional e sua clientela. A importância de estabelecer processos de trabalhos bem planejados e organizados, facilita a compreensão de quais instrumentos serão utilizados, de acordo com as atividades desenvolvidas.

Trindade (2001) afirma que os instrumentos são alguns dos meios de produção que contribuem para aprimorar a técnica profissional. A autora refere-se à técnica como estando relacionada aos instrumentos que mediam e potencializam o trabalho. Eles auxiliam, portanto, o aprimoramento das dimensões que integram o exercício profissional do assistente social.

Sousa (2008) caracteriza os instrumentos de trabalho “face a face” do assistente social, exemplificando: a observação participante; entrevista individual e grupal; dinâmica de grupo; reuniões; visitas domiciliares e institucionais e dos instrumentos indiretos que são utilizados após o contato com o primeiro, ou seja, são os registros formais de trabalho como, por exemplo, os estudos socioeconômicos. Míoto (2009, p. 9) definiu os estudos socioeconômicos como:

[...] o processo de conhecimento, análise e interpretação de uma determinada situação social. Sua finalidade imediata é a emissão de um parecer –



formalizado ou não – sobre tal situação, do qual o sujeito demandante da ação/usuário depende para acessar benefícios, serviços e/ou resolver litígios. Essa finalidade é ampliada quando se incluem a obtenção e análise de dados sobre as condições econômicas, políticas, sociais e culturais da população atendida em programas ou serviços, partir do conjunto dos estudos efetuados como procedimento necessário para subsidiar o planejamento e a gestão de serviços e programas, bem como a reformulação ou a formulação de políticas sociais.

A Lei Federal Nº 8.662/93, que regulamenta a profissão insere essa atividade como competência profissional (Brasil, 1993). O Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (2012) cita a necessidade da realização de estudos socioeconômicos para acesso a benefícios e serviço social nos órgãos da administração pública, empresas e outras entidades.

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Realizou-se uma pesquisa qualitativa de cunho exploratória, a partir de um estudo de caso. Conforme Vergara (2016), a pesquisa exploratória deve ser utilizada quando não se há conhecimento claro, científico e estruturado sobre o tema. Pensamento corroborado por Creswell (2010) que informa que a utilização de fins exploratórios em uma pesquisa justifica-se quando não há análises escritas ou relacionadas sobre a temática em questão. Trata-se também de um estudo de caso, onde para Yin (2010) este ocorre através de uma investigação, de forma aprofundada, de um fato real dentro de um determinado contexto, conforme foi a pretensão desta pesquisa.

A pesquisa foi realizada na DDS da UnB, setor que operacionaliza as ações voltadas à assistência estudantil. A partir dessa perspectiva foi delimitado não só o tema da pesquisa, como também seu universo. O público alvo foi definido por atribuição profissional, tendo em vista tanto a formação superior em Serviço Social como a função de assistente social exercida na área da assistência estudantil da referida universidade. Informa-se também que antes da coleta dos dados pediu-se autorização à direção da DDS para realização da pesquisa, bem como a equipe de assistentes sociais, resultando em um apoio pleno da direção e equipe supracitadas.



Para atingir o objetivo de descrever como se caracteriza a assistência estudantil na UnB, foram abordadas características sobre a evolução da assistência estudantil na UnB, perfil da equipe pesquisada, estrutura física disponível, rotinas e dimensionamento do trabalho do assistente social da assistência estudantil na UnB. A coleta de dados foi realizada utilizando os seguintes procedimentos: roteiro de pesquisa por meio de pesquisa de observação participante (Apêndice A), dados documentais da DDS por meio da análise de conteúdo e dados estatísticos com o uso da estatística descritiva.

A apreensão das rotinas de trabalho dos assistentes sociais foi realizada por meio da pesquisa de observação que ocorreu durante o mês de agosto/18, em todos os *campi* que compõem a UnB. Nessa pesquisa, optou-se pela observação participante, buscando absorver o funcionamento amplo e global da diretoria pesquisada.

O roteiro da pesquisa seguiu questões que permeavam informações sobre as atividades realizadas pela equipe, instrumentais utilizados, linearidade dos atendimentos entre os profissionais, volume de atendimento e infraestrutura disponíveis.

Os métodos de observação são importantes para captar atitudes, comportamentos e acontecimentos, isentos de interferências documentais ou pessoais. Para Zanelli (2002), a observação insere o pesquisador no ambiente da pesquisa com a finalidade de que ele possa conhecer a complexidade do local, além de oferecer uma interação com o ambiente de forma mais realista.

Os dados documentais da DDS como os relatórios de gestão de anos anteriores e resoluções também contribuíram tanto para análise de conteúdo das atribuições profissionais quanto para observar os históricos das ações do assistente social.

Destaca-se que a realização deste item se deu por meio de dados estatísticos fornecidos pela DDS e pela análise de conteúdo de documentos internos, como os relatórios de gestão de anos anteriores. A estatística descritiva teve a função de descrever e organizar os dados. De acordo com Freund e Simon (2000, p. 14) “A estatística descritiva estará presente sempre que a coleta, o processamento, a interpretação e a apresentação de dados numéricos se fizerem necessárias”. Este tipo de abordagem foi eficiente para síntese dos dados e melhor apresentação gráfica da visão geral de como está desenhado o dimensionamento do trabalho dos assistentes sociais na UnB.



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

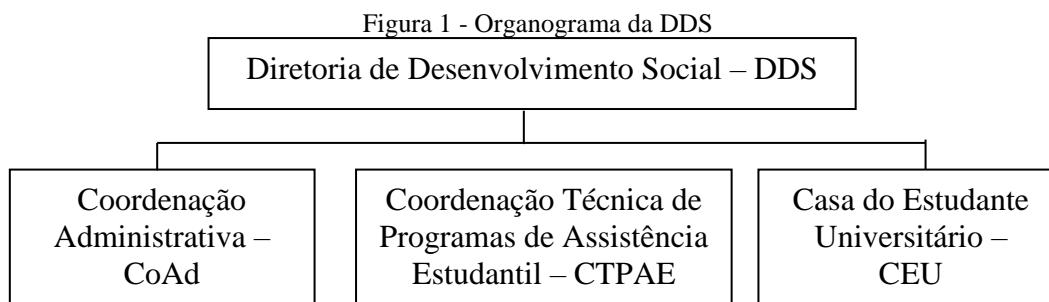
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UNB

A assistência estudantil na UnB se instituiu em 1986, pelo Ato da Reitoria nº 429/1986 (UnB, 1986). Em 1994 se transformou na estrutura organizacional da DDS, trazendo, à época, uma nova roupagem para a concepção de assistência estudantil, com o Ato da Reitoria nº 266/1994 (UnB, 1994).

O objetivo da DDS é promover a assistência estudantil efetivando-a como um direito aos estudantes em situação de vulnerabilidade social, por meio de incentivos que colaborem com a sua permanência na universidade até a conclusão do curso acadêmico. Estratégias essenciais para evitar a retenção e evasão do estudante que se encontra neste perfil socioeconômico.

Em 2009, a DDS reestruturou seus processos de trabalho, implementando postos de atendimentos do Serviço de Programas de Desenvolvimento Social – SPS nos três novos *campi* - Faculdade UnB Ceilândia – FCE, Faculdade UnB Gama – FGA, Faculdade UnB Planaltina – FUP, continuando sua sede no *Campus* Darcy Ribeiro, na Universidade de Brasília.

No momento da pesquisa a diretoria estava subdividida em três coordenações: Coordenação Administrativa – CoAd, a Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil – CTPAE e a Coordenação Geral da Casa do Estudante Universitário – CGCEU, conforme a Figura 1.



Fonte: Elaborado pelos autores



A CoAd é responsável pela organização e controle de todo rol administrativo da DDS/DAC (incluindo suporte à Casa do Estudante da Pós-Graduação - CEU/Colina); a CTPAE é o local no qual se vinculam as unidades descentralizadas, nomeadas de Serviço de Programas de Desenvolvimento Social - SPS, dos quatro *campi* e a CGCEU administra, especificamente, a Casa do Estudante Universitário de Graduação – CEU - graduação, com toda sua equipe de profissionais. A CGCEU funciona no Bloco “A” da própria CEU/UnB.

Ressalta-se que no *campus* Darcy Ribeiro, o Serviço de Programas de Desenvolvimento Social está subordinado à direção da DDS. Nos demais *campi* às respectivas diretorias de cada Faculdade, ainda que a atuação do SPS seja organizada pela CTPAE.

O surgimento da Lei de Cotas Sociais (Lei N.º 12.711/2012 e decreto N.º 7.824/12) (Brasil, 2012) e sua consequente ampliação de vagas para estudantes com perfil direcionado ao acesso da assistência estudantil, com a adesão da UnB ao SiSU/ENEM, implicou na necessidade de novas mudanças nos processos de trabalho da DDS, em face da demanda que aumentou ainda mais, com a inserção de novos estudantes na universidade.

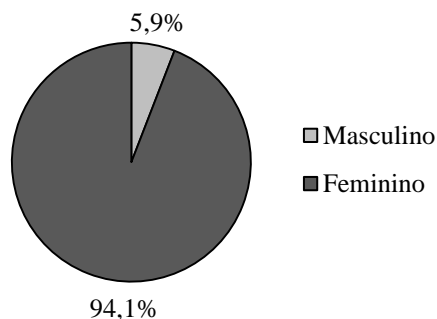
4.1.1 Perfil dos respondentes

Durante o tempo de estudo da temática, a DDS possuía uma população de 19 (profissionais), onde 17 (dezessete) participaram integralmente da pesquisa. Ou seja, a amostra foi constituída de quase toda a população, adesão de 94,4% de todos os convidados, destacando que a pesquisa foi realizada por uma assistente social da DDS e que não participou da mesma.

No grupo de assistentes sociais analisados predominou-se o sexo feminino com um percentual de 94,1% da amostra (Figura 2).



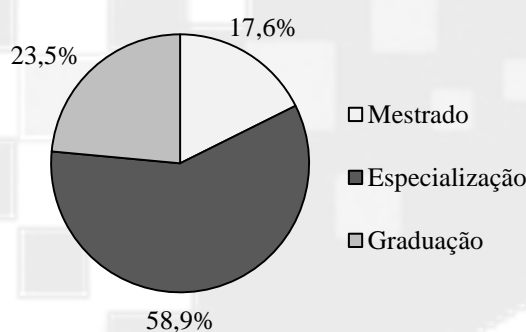
Figura 2 - Sexo dos participantes



Fonte: Elaborado pelos autores

O tempo médio de experiência profissional na diretoria supramencionada é de quatro anos e um mês, com idades entre 27 e 53 anos e o maior grau de instrução médio dos participantes é de pós-graduação - nível especialização (Figura 3).

Figura 3 - Grau de instrução médio dos participantes



Fonte: Elaborado pelos autores

4.1.2 Rotinas de trabalho dos assistentes sociais na DDS

O acesso aos programas ofertados pela assistência estudantil da UnB só ocorre após o estudante ser identificado como elegível para participar dos programas, com a realização do estudo socioeconômico. Tal estudo, historicamente, tem sido realizado somente por assistentes sociais os quais têm sido protagonistas e agentes mediadores no processo de decisão da participação dos estudantes, nos programas.

O estudo socioeconômico é, portanto, a porta de entrada para acesso aos programas e a sua realização é a principal função do assistente social na assistência

estudantil da UnB. Para tanto, se faz necessário que o estudante preencha um formulário eletrônico e entregue os documentos comprobatórios para análise da sua situação socioeconômica familiar, a fim de verificar se ele está inserido em situação de vulnerabilidade social, que, de acordo com o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES (Brasil, 2010), são estudantes com renda per capita familiar de até um salário mínimo e meio.

A finalização desse estudo se dá por intermédio de uma pontuação atribuída por meio informatizado e nomeado de Sistema de Assistência Estudantil – SAE, a partir das informações inseridas pelos estudantes e analisadas pelos assistentes sociais com auxílio de um instrumental direcionado a essa ação, com orientações diversas. Esse instrumental foi criado pela própria equipe e atualizado recentemente, possibilitando uma certa padronização dos estudos para fins de análises. Após a análise da situação relatada pelo estudante e conferência da documentação é realizado um parecer, independente do estudante ter sido considerado Participante dos Programas de Assistência Estudantil – PPAES ou Não Participante dos Programas de Assistência Estudantil – NPPAES. Com a conclusão do estudo, aqueles que forem identificados como PPAES, terão sua validade estendida por até 10 (dez) semestres e ao final deste prazo é necessário a realização de todo o trâmite descrito, novamente, porém com documentações atualizadas, para manter o recebimento dos benefícios.

Ademais, há outras atribuições que demandam tempo, dedicação e disponibilidade de profissionais que são exercidas por eles. Vale ressaltar que durante a pesquisa de observação todos os *campi*, incluindo a CEU possuíam assistentes sociais lotados em cada um de seus equipamentos. Catalogou-se, a seguir, as principais atribuições do assistente social, além da realização dos estudos socioeconômicos, sob a ótica da pesquisadora (Quadro 1).

Quadro 1 - Demais atribuições dos assistentes sociais na DDS

Atribuições do assistente social	Objetivos e instrumentais utilizados
Atendimentos diversificados como acolhimento e escuta qualificada	Atender aos estudantes que procuram o setor em busca de informações mais específicas que não são passíveis de respostas sem aprofundamento da situação vivenciada ou por se relacionar diretamente ao estudo socioeconômico e/ou pareceres. Ressalta-se que essa ação não possui padronização sobre a forma como são realizadas, nem instrumentais específicos, embora seja um atendimento feito por todos os profissionais.



Entrevistas aos estudantes	Entrevistar para análise da situação quando esta não é clara, através da solicitação/documentação. Geralmente são ações demandadas após abertura de avaliações socioeconômicas ou durante análise do auxílio emergencial. Os agendamentos são efetivados por e-mail ou contato telefônico, pelo próprio profissional solicitante, de acordo com seu horário de expediente. Não possuem padronização de roteiros ou instrumentais.
Encaminhamento as redes de apoio socioassistenciais e contatos institucionais	Encaminhar estudantes a outras unidades e/ou instituições. Geralmente são atividades realizadas em consequência dos diversos tipos de atendimento aos estudantes. Não possuem listagem atualizada da rede de apoio. É uma ação que não possui roteiro de atendimento, formulários específicos ou padronizados. Fica a cargo de cada profissional o tipo de encaminhamento realizado: registrado, presencial ou sob forma de orientação.
Análise situacional e pareceres para auxílios emergenciais	Avaliar os auxílios emergenciais solicitados quando o estudante encontra-se em dificuldades socioeconômicas consideradas emergenciais, inesperadas e momentâneas, colocando em risco sua permanência na universidade. Possui um regulamento específico pela Resolução da Reitoria nº 109/2013. O atendimento é feito após solicitação formal do estudante, em formulário específico, o qual é digitalizado e inserido no Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Em seguida é atribuído ao profissional que será responsável pela análise. Além da definição e critérios descritos na resolução para concessão do auxílio, seu deferimento dependerá da avaliação subjetiva do assistente social, o qual deve fundamentar seu parecer a partir de sua visão teórico-metodológica. Não há roteiros ou padronização deste atendimento. Apenas seus resultados possuem trâmites pré-estabelecidos, através do SEI.
Verificação, análise e pareceres de recursos interpostos pelos estudantes junto aos programas	Avaliar após as seleções para inserção de novos estudantes nos programas ofertados, os estudantes que, por algum motivo, sentiram-se prejudicados com resultado inicial, possuem um prazo, estipulado em edital, para interpor recursos em formulário específico que são inseridos no SEI, após digitalização e atribuído a algum profissional. Assim, é avaliada a solicitação e realizado um parecer social. Apenas seus resultados possuem trâmites pré-estabelecidos, através do SEI.
Revisão e participação em normativas internas	Participar das atualizações ou confecções de documentos internos como editais, resoluções, entre outras, sempre que necessário, para validação das normativas. Não há frequência, nem padronizações pré-estabelecidas nesta atividade.
Visitas e contatos com familiares dos estudantes	Realizar visitas domiciliares e/ou contatos familiares, sempre que necessário, para melhor embasamento do contexto sociofamiliar que o estudante esteja inserido. Não há instrumentais sob forma de roteiros ou formulários pré-estabelecidos. O direcionamento é feito a partir de visão teórico-metodológica de cada profissional.
Participação em reuniões e eventos	Participar de discussões técnicas, estudo de caso ou eventos para capacitação profissional, dentro e/ou fora do Distrito Federal. Nem sempre são realizados registros formais como atas ou socialização do conteúdo apreendido. As reuniões não possuem frequência pré-definida e quando realizadas, as atas não seguem uma padronização.
Rodas e conversas e organização de encontros	Realizar momentos com os estudantes a partir da percepção da necessidade de discussão e reflexão de temas diversos e de interesses comuns entre a comunidade acadêmica. É uma ação recente e foi iniciada com os moradores da CEU. Atualmente, não está definido como um procedimento que possua frequência ou método definidos.
Participação em comissões/grupos de trabalho diversos	Participar de momentos entre a equipe. Possui finalidade de avaliar solicitações e melhorar os processos de trabalho. Não há uma padronização neste fazer profissional, nem frequência definida.
Acompanhamento ao estudante a outras instituições	Acompanhar, quando necessário, os estudantes a outras instituições por motivos diversos. Não há definições de quando essa prática profissional deve ocorrer, nem padronização de sua ação.



Parcerias interdisciplinares e intersetoriais para ações voltadas aos estudantes	Dar suporte aos estudantes que se encontrarem em situações que demandem ações em parceria à outros profissionais ou setores, oferecendo maior qualidade de vida aos estudantes e contribuindo para sua permanência na universidade, com qualidade, até sua diplomação.
--	--

Fonte: Elaborado pelos autores

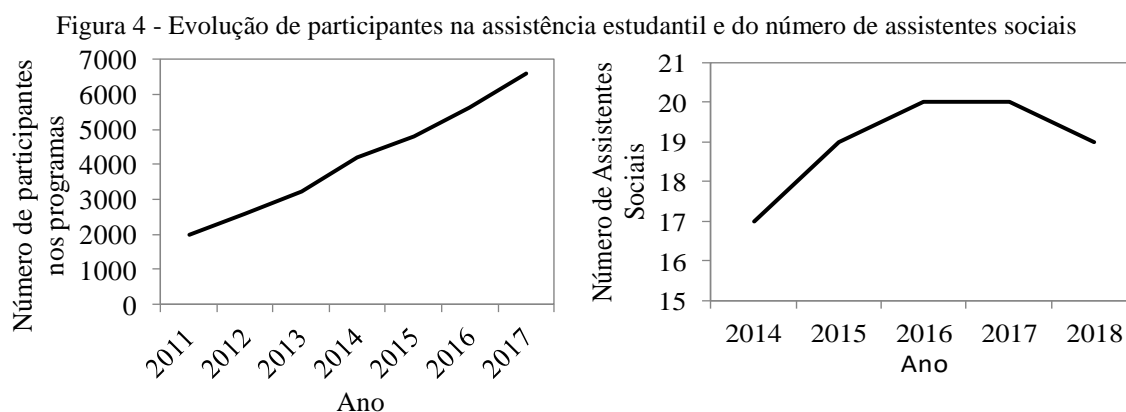
Destaca-se, que em virtude das várias atribuições destinadas ao profissional de serviço social na assistência estudantil, associadas ao volume da demanda de estudantes, o número de vezes em que as intervenções profissionais, descritas no Quadro 1, se fazem necessárias é bastante relevante e incide diretamente no tempo gasto pelos assistentes sociais.

Infere-se que os assistentes sociais possuem processos de trabalhos bastante burocráticos e exaustivos, em especial, no que tange a realização dos estudos socioeconômicos.

4.1.3 Dimensionamento do trabalho dos assistentes sociais na DDS

Conforme a Figura 4 fez-se nítido que o número de profissionais na assistência estudantil não acompanhou a crescente demanda de estudantes ocorrida nos últimos anos, o que incide diretamente nos processos de trabalho dos assistentes sociais. Ressalta-se que os gráficos apontam que atualmente são 19 (dezenove) profissionais lotados no setor, distribuídos nos diversos *campi*, para o total de 6.586 (seis mil, quinhentos e oitenta e seis) estudantes contemplados com a assistência estudantil até o 2º/2017. Dados bastante expressivos que demonstram a dificuldade e a magnitude de realização dos processos de trabalho do assistente social, ao longo dos anos.





Fonte: Elaborado pelos autores

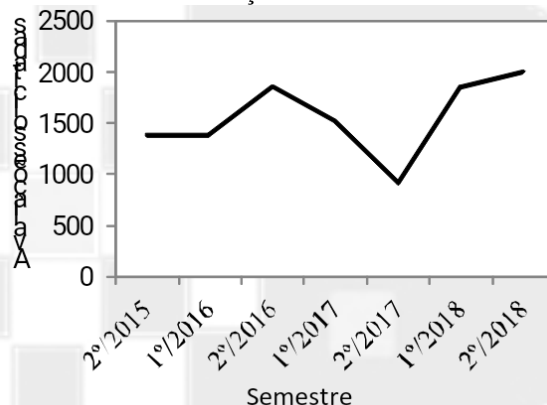
Devido o aumento do corpo discente, o baixo número de profissionais, a alta complexidade burocrática observadas nos processos de trabalho do assistente social e a percepção do aumento de solicitações de estudos socioeconômicos, em 2017, alterou-se seu prazo de validade que passou de 4 (quatro) para 10 (dez) semestres. Essa alteração teve embasamento a partir da observação de dados estatísticos, por parte da CTPAE, de que apenas um baixo e irrelevante número de estudantes apresentava alterações em sua condição socioeconômica, nos períodos de renovação dos estudos. Assim, foi deliberada a extensão do tempo para renovação, entendendo que o prolongamento do prazo não impactaria na permanência dos estudantes nos programas e contribuiria na diminuição do volume de trabalho dos profissionais mencionados.

Para melhor entendimento dessa alteração, julgou-se importante descrever que a realização dos estudos socioeconômicos foi reformulada e modernizada em 1º/2018. Até então, todo o processo para solicitação de um estudo se dava por meio do preenchimento de um formulário *online*, na plataforma SAEWEB, mas ela não permitia o envio dos documentos comprobatórios. Assim, os estudantes levavam seus respectivos comprovantes, os quais eram inseridos em um envelope nominal e colocados em uma estante, onde cada assistente social, individualmente, analisava seu conteúdo físico, relacionando-os com os dados eletrônicos inseridos pelos estudantes. Além disso, a maioria dos envelopes, não continha os documentos necessários para finalização de seu estudo. Esse processo de trabalho era bastante moroso, em especial, quando a família do estudante era numerosa.

A reformulação do modo de realizar a avaliação socioeconômica ocorreu no intuito de obter uma ferramenta que permitisse a submissão das documentações por meio digital, no mesmo momento da solicitação *online*, por parte do estudante, tornando este processo mais célere tanto para o público alvo, quanto para os processos de trabalho da CTPAE.

Essa mudança trouxe uma queda considerável na realização, por parte dos assistentes sociais, do número de avaliações socioeconômicas no 2º/2017 e permitiu que todas as solicitações fossem concluídas dentro do próprio semestre letivo, meta que não foi alcançada nos anos anteriores (2015 e 2016). A Figura 5 apresentou o quantitativo de pedidos para realização de avaliação socioeconômica por semestre letivo.

Figura 5 - Evolução do número de avaliações socioeconômicas solicitadas por semestre



Fonte: Elaborado pelos autores

Tendo como base a Figura 5, no semestre 2º/2017, percebe-se uma redução de solicitações de quase 40% em relação ao 1º/2018, sem contar que houve aumento do número de estudantes contemplados, demonstrando que a implementação da medida sobre a extensão da validade dos estudos socioeconômicos contribuiu positivamente na diminuição desse processo de trabalho e sem impactos para os estudantes.

Entretanto, houve um salto nas solicitações dos estudos nos dois semestres de 2018, passando de 908 (2º/2017) para 1.998 (2º/2018), um acréscimo de aproximadamente 120%, conforme se observa na Figura 4. Esse aumento substancial tem sido alvo de alguns questionamentos e revisitação dos processos de trabalho dos

assistentes sociais, no intuito de continuar garantindo a inserção dos estudantes dentro do prazo definido em edital, para evitar prejuízos a esse público, durante os semestres letivos.

Presume-se que o aumento da demanda para o 2º/2018 possa ter sido ocasionado em função dos novos valores praticados pelo Restaurante Universitário – R.U. No início do ano já se cogitava um aumento financeiro e ao final do primeiro semestre letivo esse aumento foi consolidado, passando de R\$2,50 (dois reais e cinquenta centavos) para estudantes NPPAES por refeição, para R\$ 2,80 (dois reais e oitenta centavos) no café da manhã e R\$ 5,20 (cinco reais e vinte centavos) no almoço e no jantar (valores de 2018).

Provavelmente, essa elevação de custos do R.U. contribuiu para o aumento do número de solicitações estudantis pela busca da assistência estudantil, já que o Programa Bolsa Alimentação tem sido ofertado de forma universal para todos os estudantes que se enquadrem como PPAES. Ressalta-se ainda que este é o único programa em que não é necessário participação em seleção específica e nem possui número de vagas definidos como os demais programas.

O dimensionamento do trabalho realizado pela equipe de assistentes sociais foi entendido como bastante extensivo, em especial, ao que refere a realização dos estudos socioeconômicos. Os processos, ainda que prezem pela qualidade dos serviços oferecidos, se mostraram rudimentares quando se compara o número de estudantes atendidos, a forma de atendimento e o número de profissionais disponibilizados para as ações descritas.

4.1.4 Estrutura física da DDS

A estrutura física da DDS difere em relação a disposição de infraestrutura e equipamentos entre os *campi* da UnB. A localização do atendimento no *campus* Darcy Ribeiro fica no prédio BAES no andar térreo. O atendimento aos estudantes possui chamada por meio de senhas eletrônicas e cadeiras para espera do atendimento. Esse *campus* conta com salas específicas para: atendimento da recepção; três para atendimentos individuais; uma para depósito de materiais diversos e uma mais ampla compartilhada para todos os assistentes sociais.



A CEU dispõe de três salas: uma para apoio administrativo; uma para atendimento do Serviço Social e Psicologia e uma de reuniões/atendimentos. A Faculdade UnB Ceilândia – FCE, localiza-se em apenas uma sala que é compartilhada com outro setor (Serviço de Orientação Universitária – SOU), sem local específico para atendimento individual. A Faculdade UnB Gama – FGA, é composta por duas salas sendo uma delas para as questões administrativas e a outra para o Serviço Social, respectivamente. Não dispõe de sala para atendimento individual. A Faculdade UnB Planaltina – FUP, possui uma sala uma compartilhada pelos servidores que compõe a assistência estudantil do *campus* e uma para atendimentos individuais.

Observou-se ainda que os *campi* FCE e FUP não contam com apoio administrativo em nenhum dos turnos de funcionamento. Apenas o Darcy Ribeiro e a FGA possuem suporte de servidores dessa área. Acredita-se que a diferenciação na estrutura física pode impactar na qualidade dos atendimentos realizados e na exaustão profissional por falta de condições adequadas de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A democratização do acesso, a partir de legislações específicas, tem oportunizado que pessoas de todas as classes sociais ingressem no ensino superior. Neste aspecto, a assistência estudantil tem sido importante aliada junto aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, no sentido de subsidiar a permanência dos mesmos e contribuir para minimização das desigualdades sociais.

No caso da UnB percebeu-se um aumento importante da demanda de estudantes que solicitaram a assistência estudantil, nos últimos anos, explicado pela expansão do acesso à universidade a qual reflete impactos nos processos de trabalho dos assistentes sociais da Diretoria de Desenvolvimento Social – DDS, que não têm acompanhado esse crescimento, de forma a garantir qualidade e celeridade em iguais proporções.

Conforme demonstram os dados desta pesquisa compreendeu-se que na percepção da equipe existem mais itens relacionados a fatores intermediários e negativos do que com os que indicam fatores positivos. Ou seja, apenas a minoria dos elementos dos



processos de trabalho dos assistentes sociais tem contribuído para a efetividade das ações desenvolvidas.

Destarte, entende-se que se faz necessário, além da identificação das dificuldades, pensar estratégias para melhorias das ações desenvolvidas na tentativa de evitar uma possível fragilização na execução dessas ações e na difusão dos conhecimentos, preenchendo assim, as lacunas existentes. No entanto, antes de se pensar em nomear novos servidores, para aumento da equipe, seria importante a realização de uma revisão dos processos de trabalho internos, dentro da diretoria mencionada.

Além da preocupação com os impactos da democratização do acesso nas IFES, é necessário garantir meios ágeis para inserção dos estudantes em situação de vulnerabilidade social, nos programas da assistência estudantil. Isso, sem que haja prejuízo na qualidade das ações desenvolvidas para a operacionalização desse serviço como, por exemplo, repensar novos meios para otimização dos estudos socioeconômicos. A preocupação com a qualidade, na condução dos estudos, foi bastante observada durante o período da pesquisa. A equipe, de fato, desempenha suas atividades a fim de obter um resultado final justo e condizente com a legislação, na inserção de estudantes que realmente estejam vivenciando situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Ressalta-se também que, apesar da modernização da plataforma SAE, observou-se que a agilidade esperada ainda não foi totalmente alcançada, em especial, no tocante a alta burocratização e disponibilidade de tempo destinados na realização dos estudos socioeconômicos.

Diante do exposto, verifica-se a urgência que se coloca para a DDS na busca por processos de trabalho mais efetivos, na perspectiva de acompanhar as transformações ocorridas nos últimos anos, no sentido da modernização das ações, celeridade e manutenção da qualidade.

Sugere-se, ainda, em termos de investigações futuras sobre essa temática, o levantamento de outros elementos que possam interferir nos processos de trabalho dos assistentes sociais, ou ainda, analisar a percepção desses processos de trabalho na ótica de outro grupo de especialistas, não composto apenas dos assistentes sociais, mas agregando toda a equipe técnica, administrativa e gestores. Outro aspecto que poderá ser levando em consideração é o monitoramento desses processos de trabalho relacionando-



os a possíveis melhorias e/ou disfunções que possam vir a ocorrer com as mudanças desses processos de trabalho.



REFERÊNCIAS

- BIAZZI, M. R.; MUSCAT, A. R. N. Modelo de Aperfeiçoamento de Processos Administrativos para Instituições Públicas de Ensino Superior Brasileira. *In: XXXI Encontro da ANPAD - ENANPAD. Anais Eletrônicos*. Rio de Janeiro, RJ, 2007.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Assembleia Constituinte, 1988.
- BRASIL. **Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Diário Oficial da União de 8.7.1993.
- BRASIL. **Decreto n. 7.234, de 19 de julho de 2010**. Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Brasília, 19 de julho de 2010.
- CFESS. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10ª. ed. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em 20 de março de 2018.
- CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Magda Lopes; Consultoria supervisão e revisão técnica Dirceu Lopes, 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- FREUND, J. E.; SIMON, G. A. **Estatística aplicada**. 9ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- GUERRA, Y. Instrumentalidade no trabalho do Assistente Social. *In: Capacitação em Serviço Social e política social*. Módulo 4: O trabalho do Assistente Social e as políticas sociais. Brasília: UNB- CFESS/ABEPSS/CEAD, 2000.
- IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no serviço social**: ensaios críticos. 3. ed. São Paulo, Cortez, 1995.
- MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnicos operativos em Serviço Social. *In: Revista Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 45, 1994.
- MIOTO, R. C. T. Os estudos socioeconômicos. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Disponível em: <<https://www.cressrn.org.br/files/arquivos/8B11wB4614LYr7zq15a4.pdf>>. Acesso em 12 dez. 2019.
- RISTOFF, D. A educação superior no Brasil: dez anos pós-LDB: da expansão a democratização. *In: BITTAR, Mariluce; OLIVEIRA, João Ferreira; MOROSINI, Marília da Costa (Orgs). Educação superior no Brasil: dez anos pós-LDB*. Brasília: INEP, p.39-50, 2008.



SEIFFERT, O. M. L. B.; HAGE, S. M. Políticas de ações afirmativas para a educação superior no Brasil: da intenção à realidade. *In*: BITTAR, M.; OLIVEIRA, J. F.; MOROSHI, M. (Orgs.). **Educação superior no Brasil: 10 anos pós-LDB**. Brasília: INEP, p.137-162, 2008.

SOUSA, C. T. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. Ponta Grossa: **Emancipação**, p. 119-132, 2008.

TRINDADE, R. L. P. Desvendando as Determinações Sócio-históricas do Instrumental técnico-operativo do Serviço Social na Articulação entre Demandas Sociais e Projetos Profissionais. *In*: Revista **Temporalis**, ano2, n.4, jul/dez, 2001.

UnB. Universidade de Brasília. **Ato da Reitoria N° 429/1986**. Brasília: Reitoria 1986.

UnB. Universidade de Brasília. **Ato da Reitoria N° 266/94**. Brasília: Reitoria 1994.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16ª. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução Ana Thorell; revisão Técnica Cláudio Damacena. 4ª. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZANELLI, J. C. **Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas**. Estudos de Psicologia, v. 7, p. 79 - 88, 2002.



APÊNDICE

A - ROTEIRO PARA OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

ROTEIRO DE PESQUISA

Data:

Campus:

- 1) Tipo de atividades que foram observadas
- 2) Instrumentais utilizados
- 3) Como funciona a assistência estudantil
- 4) Rotina (Como ocorre o cotidiano profissional)
- 5) Instrumentais existentes
- 6) Legislações existentes utilizadas no cotidiano do a.s.
- 7) Infraestrutura em geral
- 11) Tipos de atendimento geral
- 12) Sintonia/contradição entre objetivos e operacionalização
- 12) Articulação institucional (rede interna/externa)
- 13) Descrição do Processo de trabalho do Assistente Social

