



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE UnB DE PLANALTINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA**

MARCIA COSTA DE SANT'ANNA

**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: A PERCEPÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS
SOBRE SEUS PROCESSOS DE TRABALHO NA UnB**

**BRASÍLIA - DF
2018**

MARCIA COSTA DE SANT'ANNA

**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: A PERCEPÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS
SOBRE SEUS PROCESSOS DE TRABALHO NA UnB**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - PPGP, da Universidade de Brasília - UnB, para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida

BRASÍLIA - DF
2018

SSA231a SANT'ANNA, MARCIA COSTA DE
Assistência estudantil: A percepção dos assistentes
sociais sobre seus processos de trabalho na UnB / MARCIA
COSTA DE SANT'ANNA; orientador Alexandre Nascimento de
Almeida. -- Brasília, 2018.
91 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em Gestão
Pública) -- Universidade de Brasília, 2018.

1. Processos de trabalho. 2. Assistência estudantil. 3.
Serviço Social. 4. Análise de Cluster. I. Almeida, Alexandre
Nascimento de, orient. II. Título.

MARCIA COSTA DE SANT'ANNA

**ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: A PERCEPÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS
SOBRE SEUS PROCESSOS DE TRABALHO NA UnB**

COMPOSIÇÃO DA BANCA EXAMINADORA

Prof^o. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida - UnB
(Orientador)

Prof^a. Dra. Maria Júlia Pantoja de Britto - UnB
(Examinadora interna)

Prof^o. Dr. Nilo de Sousa Campos - Universidade Católica de Brasília (UCB)
(Examinador externo)

Prof^o. Dr. Humberto Ângelo - UnB
(Suplente)

BRASÍLIA - DF
2018

Dedico esta dissertação aos meus pais, Socorro e Antônio (*in memoriam*) em especial, a minha amada mãe, que na simplicidade de sua sabedoria sempre me ensinou que se eu quisesse mudar minha condição de vida, eu poderia realizar por meio dos estudos. Ao meu amado Luiz Marcelo Galesso, pela compreensão, carinho e apoio recebidos durante o mestrado. Às amadas Bianca e Morena por serem meus refúgios, inclusive nos momentos sufocantes dessa jornada.

AGRADECIMENTOS

A Deus. Apesar de termos uma relação, por vezes, conturbada eu sei que eu não teria chegado até aqui sem Ele. Obrigada por todas as coisas grandiosas que o Senhor tem permitido realizar ao longo da minha vida. Agradeço, imensamente, por mais esta conquista.

A minha família. Mãe, pai e irmãs pelas contribuições que cada um, ao seu modo, me trouxe como pessoa. Pelo amor, confiança e incentivos para que eu esteja sempre caminhando em busca da realização dos meus sonhos.

Ao meu companheiro de vida, meu amor e melhor amigo Luiz Marcelo. Xu, você foi essencial para obtenção deste título. Você é essencial na minha vida. Obrigada pela convivência diária que se divide entre dias bons e ruins, mas na certeza de saber que juntos podemos superar qualquer desafio.

Aos filhos que vieram no decorrer do mestrado, mas que, por algum motivo, não puderam demorar, fazendo apenas uma breve jornada aqui na terra. Gratidão pela oportunidade de vivenciar mais um crescimento espiritual. Mamãe ama vocês para sempre.

Ao meu orientador Prof.º Dr. Alexandre Nascimento de Almeida. Não fosse por ele, não teria concluído o curso. Obrigada por todo auxílio, incentivo, confiança e tempo destinados a mim, na finalização deste trabalho.

Ao diretor da DDS, Pedro Vieira da Silva. Seu apoio e colaboração concedendo licença e permissão para realização desta pesquisa foram fundamentais para conclusão do mestrado.

A equipe de assistente sociais da DDS. Obrigada pela participação, quase que totalitária, na minha pesquisa. Vocês realizam um trabalho excelente, mesmo diante de todas as dificuldades impostas.

A todos os servidores que compõem a equipe fantástica da DDS. Vocês me ajudaram muito e mostraram-se solícitos sempre que precisei do repasse de informações, dados e documentos para elaboração deste trabalho.

Aos meus dois vínculos e equipes de trabalho pelo apoio e compreensão nos momentos em que minha ausência se fez presença e não pude somar para contribuir profissionalmente.

As turmas do mestrado de 1º/2015 e 1º/2017. Devido graves problemas de saúde tive que interromper o curso e só retomei vários semestres depois. Portanto, tive o prazer de conhecer e conviver com pessoas e momentos diferentes que foram marcantes para mim. Não esperava que num curso de mestrado fosse encontrar tanta união e espírito de solidariedade como vivenciei em ambas as turmas. Os desafios do conhecimento se tornaram mais leves com a convivência harmoniosa entre nós.

As minhas amigas do mestrado e agora também de vida: Míriam Oliveira e Soraia Sorice. Obrigada por cada momento que passamos juntas. Pelos momentos de estudo, de risadas, de choros, de desespero e de “cafés” que fizeram (e fazem) nossa amizade crescer a cada dia.

Por fim, agradeço a todos os meus amigos que incentivaram e acompanharam essa etapa da minha vida. Em especial a Flávia Alves (obrigada por me trazer até aqui, não fosse por você, não teria feito a seleção do mestrado), Simone Fonseca e Neide Rosseto, confidentes quase diárias das angústias e alegrias vivenciadas neste processo.

Falando apenas como indivíduo, sinto com intensidade que não devo envolver-me com pesquisa, a menos que ela prometa resultados que favoreçam as metas das pessoas afetadas e a menos que eu esteja preparado para dar todos os passos praticáveis para ajudar a transformar os resultados em ação.

(Gilbert White)

RESUMO

Em virtude dos avanços obtidos com a implementação da assistência estudantil como política pública, a participação dos estudantes nos programas de assistência estudantil têm 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. Portanto, o objetivo da pesquisa é analisar as percepções dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na assistência estudantil da UnB. Utilizou-se a metodologia quanti-qualitativa e tratou-se de uma pesquisa exploratória, por intermédio de um estudo de caso. A coleta de dados foi obtida por meio de observação participante, análise documental e aplicação de um questionário semiaberto que identificou fatores que influenciam o desenvolvimento desses processos de trabalho sob o ponto de vista da equipe. O instrumental analítico foi composto de análise de conteúdo, estatística descritiva e análise de cluster. Os resultados desta pesquisa indicaram que, na percepção da equipe de assistentes sociais, existem mais itens relacionados a fatores intermediários e negativos do que fatores positivos, em seus processos de trabalho. Ou seja, apenas a minoria dos elementos dos atuais processos de trabalho tem contribuído para a efetividade das ações desenvolvidas.

Palavras chave: processos de trabalho; assistência estudantil; serviço social; análise de cluster.

ABSTRACT

Due to advances in the implementation of student assistance as a public policy, student participation in student assistance programs has grown exponentially. However, there was not the same proportion of growth in number and infrastructure required by the social workers team. This last one has been the major articulator in the mediation and access of the students in situation of socioeconomic vulnerability, next to the programs offered by the student assistance of the University of Brasília - UnB. Therefore, the objective of the research is to analyze the perceptions of social workers about their work processes in UnB student assistance. The quantitative-qualitative methodology was used and it was an exploratory research, through a case study. Data collection was obtained through participant observation, documentary analysis and application of a semi-open questionnaire that identified factors that influence the development of these work processes from the point of view of the team. The analytical instruments were composed of content analysis, descriptive statistics and cluster analysis. The results of this research indicated that, in the perception of the team of social workers, there are more items related to intermediate and negative factors than positive factors in their work processes. That is, only the minority of the elements of the current work processes has contributed to the effectiveness of the actions developed.

Keywords: work processes; student assistance; social service; cluster analysis.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Definições das etapas de um processo	21
Quadro 2 - Categorias e seus elementos vinculados ao questionário aplicado	42
Quadro 3 - Demais atribuições dos assistentes sociais na DDS	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma da DDS.....	45
Figura 2 - Sexo dos participantes	46
Figura 3 - Grau de instrução médio dos participantes.....	46
Figura 4 - Evolução de participantes na assistência estudantil e do número de assistentes sociais	50
Figura 5 - Evolução do número de avaliações socioeconômicas solicitadas por semestre	52
Figura 6 - Gestão de políticas públicas.....	55
Figura 7 - Estilo de gestão da DDS	58
Figura 8 - Estruturas e normas.....	60
Figura 9 - Treinamento e capacitação.....	62
Figura 10 - Comunicação	64
Figura 11 - Instrumentos utilizados	66

LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

- A.Pd - Avaliação da gestão da DDS
- A.Ps - Acesso a pessoas de níveis hierárquicos superiores
- AC - Análise de Cluster
- AE - Assistência Estudantil
- AS - Assistente Social
- C.Ee - Comunicação entre a equipe de assistentes sociais
- C - Concordo
- CEU- Casa do Estudante Universitário
- CEU/Colina - Casa do Estudante da Pós-Graduação
- CFESS - Conselho Nacional de Serviço Social
- CGCEU - Coordenação Geral da Casa do Estudante Universitário
- CoAd - Coordenação Administrativa
- CT - Concordo Totalmente
- CTPAE - Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil
- D - Discordo
- D.Ep - Distribuição e execução de valores do PNAES na UnB
- D.Ia - Participação nas decisões e confecção de normativas sobre assistência estudantil
- DAC - Decanato de Assuntos Comunitários
- DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social
- DFTRANS - Transporte Urbano do Distrito Federal
- DRU - Diretoria do Restaurante Universitário
- DT - Discordo Totalmente
- E.Fa - Estrutura física do espaço de trabalho
- F.Ai - Facilidade no acesso as informações sobre assistência estudantil na DDS

F.Qr - Frequência e quantidade de reuniões

FCE - Faculdade UnB Ceilândia

FGA - Faculdade UnB Gama

FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

FONAPRACE - Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis

FUP - Faculdade UnB Planaltina

I.Cg - Incentivos por parte da gestão para capacitações profissionais

I - Indiferente

I.Ps - Informações sobre os processos de trabalho no ingresso ao setor

IFES - Institutos Federais de Ensino Superior

IPES - Instituições Públicas de Ensino Superior

L.Mp - Liberdade para propor modificações sem retaliações

LDB - Diretrizes e Bases da Educação Nacional

M.Pg - Mudanças nas políticas educacionais de ensino superior sem diálogo prévio com as universidades

MEC - Ministério da Educação

N.Ss - Celeridade do novo SAE para realização de estudos socioeconômicos

O.Fa - Orientações formais sobre as atribuições dos assistentes sociais

P.A1 - PNAES aplicação conforme a legislação

P.Da - Preparação necessária para o desenvolvimento das atribuições na DDS

P.Ic - Padronização nos instrumentais para todos os *campi*

P.Ta - Posicionamento técnico dos assistentes sociais nas tomadas de decisões

P.Tr - Política de treinamento do setor

PASe - Programa Auxílio Socioeconômico

PME - G - Programa Moradia Estudantil da Graduação

PME - PG - Programa Moradia Estudantil da Pós-Graduação

PNAES - Programa Nacional de Assistência Estudantil

PNE - Plano Nacional da Educação

PPAES - Estudante Participante dos Programas de Assistência Estudantil

Q.As - Quantidade de assistentes sociais

R.As - Rotatividade de assistentes sociais

R.Fd - Recursos financeiros do PNAES destinados a DDS por meio do DAC

REUNI - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

RIDE - Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno

RU - Restaurante Universitário

S.As - Somente assistentes sociais devem realizar estudos socioeconômicos

SAE - Sistema de Assistência Estudantil

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior

SiSU/ENEM - Sistema de Seleção Unificada para estudantes que participaram do Exame Nacional do Ensino Médio

SPS - Serviço de Programas de Desenvolvimento Social

T.Pa - Teoria como diferente da prática

UnB - Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Gestão de processos: conceito e características	19
2.2 Processos de trabalho no serviço público	22
2.3 Processos de trabalho na perspectiva do Serviço Social	24
2.4 Atribuições e competências do assistente social.....	26
2.5 Os instrumentais nos processos de trabalho do assistente social	28
2.6 Políticas públicas e as características do seu processo de implementação	30
2.7 Histórico e evolução da assistência estudantil no ensino superior do Brasil pós-1988	31
3 MATERIAIS E MÉTODOS	37
3.1 Classificação da pesquisa	37
3.2 Campo de pesquisa e seus participantes.....	37
3.3 Caracterização da assistência estudantil na UnB	38
3.3.1 Rotinas de trabalho dos assistentes sociais na assistência estudantil da UnB	38
3.3.2 Dimensionamento do trabalho dos assistentes sociais na Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS.....	39
3.4 Fatores que influenciam o desenvolvimento dos processos de trabalho sob o ponto de vista da equipe de assistentes sociais da DDS	40
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	44
4.1 Caracterização da assistência estudantil na UnB	44
4.1.1 Perfil dos respondentes.....	46
4.1.2 Rotinas de trabalho dos assistentes sociais na DDS	47
4.1.3 Dimensionamento do trabalho dos assistentes sociais na DDS.....	50
4.1.4 Estrutura física da DDS	53
4.2 Identificação dos fatores que influenciam os processos de trabalho dos assistentes sociais na DDS.....	55
4.2.1 Gestão de políticas educacionais	55
4.2.2 Estilo de gestão da DDS	57
4.2.3 Estruturas e normas	59
4.2.4 Treinamento e capacitação	61
4.2.5 Comunicação	63
4.2.6 Instrumentais utilizados.....	65
5 CONCLUSÕES.....	68
REFERÊNCIAS	72
APÊNDICES	78
APÊNDICE A - CARTA DE APRESENTAÇÃO	78
APÊNDICE B - TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIMENTO INSTITUCIONAL.....	79
APENDICE C - TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	80

APÊNDICE D - PROGRAMAS OFERTADOS E REALIZADOS PELA DDS/DAC/UNB.....	81
APÊNDICE E - PROGRAMAS OFERTADOS E REALIZADOS EM PARCERIA COM OUTROS SETORES/INSTÂNCIAS/INSTITUIÇÕES	82
APÊNDICE F - ROTEIRO PARA PESQUISA DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	83
APÊNDICE G - QUESTIONÁRIO	84

1 INTRODUÇÃO

Todo trabalho que ocorre em uma organização, segundo Gonçalves (2000), faz parte de algum tipo de processo. Portanto, uma instituição é o resultado da soma de cada um dos processos necessários para a obtenção de seu produto e/ou serviço final passando a haver uma busca para melhoria dos processos de trabalho por maior desempenho, transparência e monitoramento, alcançando assim, qualidade em seus resultados.

Entretanto, de acordo com Biazzzi, Muscat e Biazzzi (2011) os processos de trabalho no setor público brasileiro estão intimamente relacionados ao modelo burocrático, através de uma realidade que se volta, demasiadamente, às regras e normas as quais acabam sendo consideradas como absolutas. Para os autores, essa característica burocrática dificulta a gestão e operacionalização das atividades realizadas e implica diretamente na diminuição da eficiência e eficácia dos serviços ofertados.

Em consonância a este pensamento, Biazzzi e Muscat (2007) afirmam que em muitas instituições 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, na assistência estudantil da Universidade de Brasília - UnB, a partir dos avanços obtidos com a implementação da assistência estudantil como política pública, em especial, com os decretos Nº 6.096/2007 - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI, o Nº 7.234/2010 - Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES e sua ampliação com o decreto Nº 7.824/2012 que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio, também conhecido como a lei de cotas.

Destarte, essa política passa a ter maior visibilidade devido seu caráter social sob o prisma da inclusão, com recursos orçamentários específicos para desenvolvimento de suas ações e acesso ampliado.

A assistência estudantil insere-se, atualmente, como uma das principais estratégias para enfrentamento às desigualdades sociais a muitos estudantes universitários. Especificamente, na Universidade de Brasília - UnB, por meio do Ato da Reitoria N° 266/94, ela ocorre na Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS e encontra-se vinculada ao Decanato de Assuntos Comunitários - DAC.

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 através 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.

A materialização da assistência estudantil na DDS acontece, principalmente, a partir da oferta de programas específicos cujos assistentes sociais têm sido os maiores articuladores na mediação e acesso dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, pois a avaliação socioeconômica, que é o requisito principal para esse acesso, é realizada somente pelos profissionais supracitados.

Soma-se também, a contribuição desses profissionais em vários outros processos de trabalho junto a essa diretoria, destacando a magnitude do seu público alvo frente ao baixo número de profissionais que compõem essa equipe de trabalho, na assistência estudantil da UnB.

Além disso, com a expansão e democratização do acesso da educação superior, a busca pelos programas de assistência estudantil oferecidos está em constante crescimento havendo, rotineiramente, a necessidade de prorrogação de prazos dos editais relacionados aos programas da assistência estudantil, já que nem sempre tem sido possível atender todas as solicitações estudantis com a celeridade necessária. Assim, torna-se necessário o aprimoramento nos processos de trabalho da assistência estudantil da UnB, principalmente pelo atual cenário de restrição dos gastos públicos e, conseqüentemente, da redução de nomeações de servidores pelas universidades.

Ressalta-se ainda que a escolha da temática foi voltada à percepção dos assistentes sociais que compõem a referida equipe e não a dos estudantes contemplados, por já existir outros estudos com este público, como o de Vieira da Silva (2016) que pesquisou sobre a avaliação e importância dos programas de assistência estudantil na UnB.

Diante disso, o objetivo da pesquisa foi analisar a percepção dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na assistência estudantil da UnB, estabelecendo como objetivos específicos:

- ✓ Descrever como se caracterizam os processos de trabalho do assistente social na assistência estudantil da UnB;

- ✓ Identificar fatores que influenciam o desenvolvimento desses processos de trabalho sob o ponto de vista da equipe de assistentes sociais da DDS.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de processos: conceito e características

De acordo com Cruz (2009) a economia industrial ganhou grande transformação no século XX por meio de alguns importantes precursores, sendo estes: Taylor, com uma nova visão da indústria quanto à forma de organização de seus processos; Fayol, com destaque na estrutura da organização e a busca da eficiência; Henry Ford, com sua forma de linha de montagem e Alfred P. Sloan da GM, com a definição de departamentalização da empresa.

Contudo, a ênfase da gestão por processos surgiu com Hammer e Champy (1994) através de uma nova teoria, a reengenharia. Para estes autores ela traz um novo pensamento e uma nova forma de realizar os processos de trabalhos, a partir de novidades tecnológicas, com objetivo de melhorias através da diminuição de gastos e do tempo realizado, proporcionando maior qualidade e agilidade na execução do serviço para a organização como um todo.

No entanto, Baldam, Valle e Rozenfeld (2014) diferenciam os conceitos atribuídos como gestão de processos e gestão por processo. O primeiro está relacionado ao gerenciamento de processos de forma departamentalizada. Enquanto o segundo refere-se à organização de forma ampla e estratégica ao todo de uma instituição.

Davenport (1994) define, de forma pormenorizada, o conceito de processo. Para o autor ele se constitui por intermédio de atividades de trabalho realizadas, organizadamente, num determinado período de tempo e espaço com início e finalização (*inptus* e *outputs*) definidos. O autor utiliza tais termos para se referir à estruturação da ação de um processo, pois para a administração, os *inputs* (entradas) são materiais ou mão de obra que sofrem um

processo de transformação para se chegar aos *outputs* (saídas) que são os resultados da ação, ou seja, a criação de produtos e/ou serviços para o público a que se destina.

Corroborando com essa definição, Gonçalves (2000) entende processo como atividades que se iniciam a partir de um *input*, inserem a ele valor e finaliza-se com um *output*. Ainda de forma mais definida:

Num sentido mais amplo, chamamos de processo de trabalho a maneira particular de realizar um determinado conjunto de tarefas, sob o ponto de vista dos especialistas em análise do trabalho humano (Cameron et al., 1995). Dessa forma, a definição inclui não apenas as tarefas a serem executadas mas também o número de operadores, a distribuição do trabalho entre eles, a tecnologia empregada, os indicadores de eficiência e os resultados esperados. Liga-se também à noção de método de trabalho (Lowenthal, 1994). Os processos podem ser entendidos popularmente como "a forma pela qual as coisas são feitas na empresa" (Lipnack e Stamps, 1997)... (GONÇALVES, 2000; pag.08).

Para Hammer e Champy (1994) processo é a organização do trabalho por atividades sequenciais visando à produção de um serviço ou bem, com determinado valor para um grupo de pessoas.

Barbará (2006) também reforça esse conceito quando afirma que entende um processo como a junção de ações diretamente relacionadas na intenção de se obter, como finalidade, produtos, serviços ou informações focados em um cliente específico.

Além das definições já descritas, De Sordi (2012), amplia o conceito de gestão de processos o definido sob dois aspectos: pela forma com que se organiza e pelo gerenciamento da operacionalização de um organismo. O autor ressalta ainda a importância da inter-relação dos setores envolvidos, ao mesmo tempo em que reforça a necessidade da independência das diversas partes que compõe uma mesma organização.

Jesus e Macieira (2014) concordam com parte com esta concepção quando referem que o entendimento sobre de gestão de processos está em estruturar o gerenciamento de determinado processo.

Quanto às características, Valle e Oliveira (2009) classificam os processos em três categorias: 1) processos primários, que se referem à cadeia de valor da organização e estão

diretamente relacionados aos seus clientes; 2) processos de suporte ou apoio, que estão diretamente relacionados com os primários, mas não se relacionam com os clientes, muito embora também contribuam para a missão da organização e 3) processos gerenciais, que tornam possíveis a execução dos projetos de suporte ou apoio. Estes estão relacionados às estratégias da organização.

Nesta perspectiva, Harrington (1993) afirma que um processo para ser realizado dependerá do grau de detalhamento das ações, podendo ser ordenado de forma hierarquizada sob os títulos de: a) macroprocesso; b) processo; c) subprocesso; d) atividades e e) tarefas (ver Quadro 1).

Quadro 1- Definições das etapas de um processo

ITENS	ETAPAS	DEFINIÇÕES
a)	Macroprocesso	Conjunto de processos relacionados com características similares que, diretamente, agregam valor para o cliente, auxiliando na missão da organização.
b)	Processo	Atividades que transformam elementos de entrada em resultados concretos para a organização, contribuindo para a estruturação da cadeia de valor.
c)	Subprocesso	Atividades que possuem interligação e sequência lógica e fazem parte de um processo maior.
d)	Atividades	São todas as tarefas definidas, formalmente, para a realização dos procedimentos;
e)	Tarefas	A menor parte do processo, um item que possui delegação de forma mais específica.

Fonte: Elaborado pela autora com base nas definições de Harrington (1993).

Gonçalves (2000) ressalta a importância da definição correta para as organizações sobre conceito de processo. Para ele, esse entendimento tem ocorrido de forma bastante tímida, sendo necessário aperfeiçoá-lo, em especial, as empresas e/ou instituições que lidam com conteúdos mais intelectuais. O autor refere ainda que devido à interdisciplinaridade da Administração de Empresas, que perpassa pelas mais variadas áreas de conhecimento, a palavra “processo” assume concepção similar, porém é abordada de forma diferente em cada uma delas.

2.2 Processos de trabalho no serviço público

A administração pública, para Bresser-Pereira (2007), tem exigido um novo entendimento para o bom funcionamento de seus processos, no intuito de atingir seus objetivos, remetendo a ideia de que a modernização do modelo burocrático é essencial para gerar maior qualidade nos serviços ofertados.

Baldam, Valle e Rozenfeld (2014) afirmam que pela finalidade que possui o serviço público, os processos de trabalho têm especificidades diferentes dos que ocorrem nas empresas privadas, já que dentre os princípios da administração pública a transparência e a publicidade devem ser obedecidas.

O surgimento do GESPÚBLICA, Brasil (2007) veio retificar a necessidade da realização de uma gestão, para as instituições públicas, com gerenciamento voltado à qualidade, podendo ser mensurada em padrões internacionais, desenvolvendo-se por meio da impessoalidade, legalidade, moralidade, publicidade e sob a ótica da eficiência.

Biazzi, Muscat e Biazzini (2011) analisam que a estrutura de organização do serviço público não é muito favorável para alcance de uma maior qualidade em seus resultados. Eles afirmam que sua apresentação de modo departamentalizado, através de hierarquias bem definidas e com ascensão profissional por mérito e tempo de serviço, estabilidade funcional, cargos definitivos e salários fixados em tabela, por carreiras, contribuem para este déficit. Soma-se a falta de flexibilidade às regras, as quais são baseadas em situações mais comuns, sem levar em consideração as especificidades que compõem o todo.

Para Carbone (2000) a cultura da administração pública brasileira também corrobora para o perfil de gestores públicos mais habilitados para a condução de mediação de conflitos de interesses, *expertise* e influências sob o ponto de vista político, diferenciando-se, portanto, dos objetivos da administração de empresas que está voltada para a produtividade, lucro e empreendedorismo.

Vaz (2008) relata também que é mais difícil para a administração pública atingir a qualidade esperada se comparada à administração de empresas devido fatores como falta de recursos, interesses políticos, tempo, continuidade das ações nas mudanças de governo, dentre outros, os quais impactam em seus resultados.

Além disso, Carbone (2000) acredita que as mudanças advindas com as reformas de governo, inclusive no que tange a busca da modernização, não costumam acontecer sem que haja dificuldades e ajustes. Mas elas precisam estar alinhadas as leituras dos processos, avaliando seus contextos sócio-históricos.

Vieira e Viera (2004) lembram que a inserção das novas tecnologias, no desenvolvimento dos processos de trabalho no setor público, somente foi incorporada muitos anos depois das grandes empresas já estarem adaptadas a essa realidade.

Biazzi, Muscat e Biazzzi (2011) afirmam que nas últimas décadas o setor público tem sido pressionado para demonstrar transparência em seus processos de trabalho, aliando eficiência e eficácia para o alcance de seus objetivos. Referem ainda que quando se voltam os olhares para as Instituições Públicas de Ensino Superior - IPES é necessário observar não só as normas como também o orçamento disponível.

Inclusive, para Vieira e Vieira (2004) as universidades públicas foram as instituições mais resistentes aos avanços tecnológicos. Tal fato é explicado pelos autores devido à dimensão estrutural e complexa dessas instituições, com os mais variados ramos de poder, além do número de servidores envolvidos. Para eles, todos estes aspectos implicam em no enfraquecimento das universidades ocasionando prejuízos aos estudantes e futuros profissionais, além do enfraquecimento as áreas de extensão e pesquisa.

Os autores admitem, ainda, que é urgente a mobilização das comunidades universitárias, no sentido de caminhar em busca da mudança e da modernização das universidades públicas federais. Em suas visões, os processos de trabalhos destas instituições

precisam ser reestruturados a partir de ações mais simplificadas, menos burocráticas, mais céleres, mais eficientes e flexíveis.

2.3 Processos de trabalho na perspectiva do Serviço Social

A definição de trabalho, segundo Marx (1989) é ação do homem. É o mover de suas forças naturais para a formação de algo útil ao próprio homem. Para o autor os seguimentos que compõe o processo de trabalho são: “1) a atividade adequada a um fim; 2) a matéria que se aplica o trabalho; 3) os meios de trabalho, o instrumento de trabalho”. (MARX,1989, p.202).

Marx (1989) refere ainda que nesse processo o homem contrapõe as forças naturais de seu próprio corpo sob a natureza externa, apropriando-se dela e modificando-a para lhe atribuir um valor útil à vida humana.

Desta forma, Marx (1989) entende processo de trabalho como um conjunto de atividades realizadas através do uso de determinados instrumentos de trabalho, os quais irão gerar uma transformação, colaborando para a conclusão do produto esperado, de forma a destinar um valor de uso para ele.

Guerra (2000) define processo de trabalho para o Serviço Social como um conjunto de atividades práticas e reflexivas que realizadas concomitantemente e vinculadas aos meios e as condições objetivas e subjetivas, visam alcançar seus objetivos. As condições objetivas, para a autora, estão ligadas à realidade material: meios de produção, ambiente, divisão do trabalho, objetos e áreas de intervenção, entre outros. Já as condições subjetivas estão ligadas aos sujeitos e suas escolhas: suas qualificações e competências, seus referencias éticos e políticos, valores, entre outros.

A autora afirma que os processos de trabalho acontecem à medida que as pessoas usam, adequam, transformam e criam os meios e as condições do trabalho em seu benefício, no intuito de atingir o resultado deste processo. Refere também que ao realizar a transformação material do trabalho, há uma transformação do próprio profissional.

Antunes (2010), a luz da nossa realidade, entende que os atuais processos de trabalho apresentam-se sob novos padrões de produção vinculados a lógica de mercado, agrupando produtividade, qualidade, otimização do tempo e flexibilizações (tanto por parte do trabalhador como de seu contratante), trazendo o entendimento de uma maior participação do trabalhador às regras e ditames da organização ao qual se encontra vinculado, economicamente.

Netto (1996) reforça esse pensamento quando enxerga as flexibilizações no mundo do trabalho como uma das consequências dos avanços tecnológicos, os quais afetam diretamente a força de produção.

Nesta perspectiva, Netto (1996) ressalta que os impactos causados pelas transformações sociais, a partir do final do século XX, recaíram fortemente na relação capital e trabalho, redefinindo assim o papel do Estado, e, portanto repercutindo nas mais variadas categorias de trabalho, dentre elas o Serviço Social.

A partir da década de 1980, Iamamoto (2015) destaca que o Serviço Social insere-se, formalmente, como uma profissão inscrita na divisão sócio-técnico do trabalho para enfrentamento da questão social e como resposta as demandas de uma sociedade capitalista em função da conturbada relação capital e trabalho. Para a autora, a questão social é definida como o resultado das expressões das desigualdades da sociedade capitalista: injustiças sociais, econômicas, políticas e culturais.

Para Raichelis (2011) compreender os processos de trabalho do assistente social, em todas as suas relações, é entender que este trabalho traz uma dupla relação: de um lado

esse profissional integra a classe trabalhadora, através da venda de sua força de trabalho por uma remuneração, mas inserido nas mesmas condições de qualquer outro trabalhador. Ressalta ainda que essa condição de trabalho produz, portanto, um processo contraditório nos profissionais da área: a sensação de cumprimento de seu dever por meio de um trabalho comprometido com os direitos dos usuários através do fortalecimento de sua ação política no setor público, em contrapartida a uma sensação de sofrimento diante de sua impotência pela falta ou escassez de instrumentos e recursos que venham a suprimir os motivos que os colocam em uma situação de desigualdade social.

Na concepção da autora, o trabalho, visto numa vertente ético-política, traz a exigência de um profissional bem qualificado com capacidade de realização de um trabalho complexo e possuidor de competências para elaborar e mediar junto a gestores privados ou públicos. Desta forma, os assistentes sociais poderão contribuir, em seu campo de trabalho, para a ampliação dos direitos das classes menos favorecidas, sem perder de vista sua autonomia técnica e atribuições profissionais.

2.4 Atribuições e competências do assistente social

Para Netto (1999), os projetos profissionais balizam as ações e os comprometimentos dos profissionais e colaboram diretamente para a constituição das atribuições dos assistentes sociais. Eles são o autorretrato da profissão, com valores que geram legitimidade, delimitação e priorização de seu objetivo para o exercício profissional.

Netto (1999) acredita que o projeto profissional do Serviço Social, oportuniza uma relação diferenciada entre o assistente social e sua clientela, corroborando para suas atribuições profissionais, a partir do compromisso de uma ação voltada para a publicização dos aparatos institucionais, viabilizando a democratização e universalização do acesso aos

serviços oferecidos, bem como criando espaços institucionais de decisão coletiva, com a participação dos usuários.

Para Yamamoto (2012), implementar um projeto profissional que está intimamente atrelado a defesa de direitos sociais no contexto brasileiro é um desafio para o assistente social, já que este trabalha reforçando princípios e práticas democráticas em uma realidade adversa onde as desigualdades, sob todas as formas, imperam. Ressalta também que é neste contexto social, tão diversificado, que se materializa o trabalho do assistente social por meio das mediações que se estabelecem na particularidade das suas funções e atribuições.

Terra (1998) destaca a diferença entre as atribuições e competências profissionais. Em sua visão, os termos, na linguagem coloquial são utilizados para o mesmo significado. Mas a autora entende que as atribuições referem-se à ação profissional vinculada diretamente a formação profissional de forma privativa ao assistente social e as competências como a capacidade de analisar e resolver determinado problema, sem exclusividade para a profissão.

Yamamoto (2012) afirma que as ações de caráter administrativas e que demandam formação técnica específica diferente da formação acadêmica em Serviço Social, não são atribuições privativas dos assistentes sociais e que as competências estão relacionadas a capacidade de cada profissional em dar resolutividade as suas demandas de trabalho, sem a necessidade de uma especialidade profissional. Ela diferencia, portanto, atribuições gerais das privativas (específicas ao assistente social) e conceitua competências profissionais relacionadas às habilidades, de forma mais personalizada.

Já para Matos (2015), a competência profissional difere, em parte, do supracitado. Esta é descrita não como aptidões pessoais ou individuais, mas fruto do projeto profissional construído em uma coletividade, através da dimensão política da profissão, não se gestando diretamente pelos profissionais que oferecem os serviços aos usuários. Assim, para ele, as universidades e as entidades da categoria contribuem para efetivar as condições éticas e

técnicas do serviço social, ou seja, as competências profissionais e as atribuições privativas são tidas como o trabalho exclusivo dos assistentes sociais.

Iamamoto (2012) ressalta a necessidade de se debruçar mais sobre o debate a respeito da interpretação dos artigos 4º e 5º da Lei Nº 8.662 de 07/06/1993, que regulamenta a profissão quanto às competências e atribuições privativas do assistente social. Para ela, os diferentes entendimentos levam os profissionais a confundirem objetivos profissionais e institucionais com suas atribuições privativas. A autora informa também sobre a necessidade dessa discussão estar fundamentada em conteúdos teóricos: técnico-operativo e ético-político da profissão.

Diante da complexidade dos entendimentos e, portanto, das definições das atribuições e competências do assistente social percebe-se a necessidade de um maior aprofundamento desta temática tanto na tentativa de evitar intervenções externas à profissão, de organismos que não compõe o quadro das entidades profissionais da categoria, na condução crítica dos processos de trabalho do assistente social e na perspectiva de realização de um trabalho dotado de embasamento teórico entre os próprios membros de uma equipe.

2.5 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) faz a distinção de instrumentos de trabalho “face a face” sendo eles: a observação participante; entrevista individual e grupal; dinâmica de grupo; reuniões; visitas domiciliar 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, as atas de reunião, livros de registro, diário de campo, relatório social e parecer social.

Complementando os instrumentos indiretos que constituem as ações profissionais do assistente social, Miotto (2009, p. 9) faz importante menção e conceituação sobre os estudos socioeconômicos:

...os estudos socioeconômicos/estudo social podem ser definidos 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. 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. Todavia não a descreve como atribuição privativa do assistente social.

2.6 Políticas públicas e as características do seu processo de implementação

Conforme Souza (2006) as políticas públicas são organizadas por diferentes etapas, divididas entre as fases de agenda (temas que são prioritários ao governo/Estado); formulação (decisão e planejamento); implementação (execução em si) e avaliação (levantamento dos resultados).

Leite e Fonseca (2011) afirmam que o processo de formulação e implementação de políticas públicas vem mudando, principalmente a partir da década de 80, por meio de uma tendência mais descentralizadora.

Complementando os autores supracitados, Arretche (2001) informa que no Brasil, o processo de implementação só passou a ser realmente efetivo quando o governo federal descentralizou as distribuições de competências para as atribuições dos governos locais.

Barrett (2004) explica que a implementação das políticas centralizava-se no processo de tomada de decisão com uma determinada hierarquia. Portanto, suas formulações e execuções eram legitimadas pelos gestores e executadas conforme a deliberação dos mesmos.

Segundo Lotta, Nunes, Cavalcante, Damiani e Bonat (2018), essa falta de autonomia por parte do executor era vista como positiva, já que conforme o entendimento dos autores evita-se que a política desvie de sua finalidade, fato que poderia causar dificuldades e falhas para o alcance de seus reais objetivos. Portanto, esse controle por parte dos gestores, é

visto como uma forma de manter as políticas públicas sob a ótica de suas concepções originais.

Entretanto, de acordo com Pressman; Wildavisky (1984) e Gunn (1978 apud Camões, 2013), o processo de implementação das políticas resultava em elementos não esperados. Havia falhas nas mais diversas dimensões indo desde a falta de clareza em seus objetivos, a partir das mais variadas interpretações da política; perpassava também pela diversidade de sujeitos e instituições envolvidas no processo, o que dificultava a comunicação; a não consideração da autonomia dos implementadores, além dos diferentes pensamentos dos executores em relação às políticas, os quais resultavam em motivações diversas para sua implementação.

Destarte, para Lotta et al (2018) os estudos sobre implementação de políticas públicas estão sempre relacionados entre a busca do controle ideal dessas políticas e seus resultados e a melhoria da qualidade dos serviços e do papel do Estado com o entendimento dessa execução na realidade entre e dentro das instituições, aliada a sua influência em seu processo de implementação.

Neste sentido, Barrett (2004) reforça ainda a importância de se abordar as mais vastas dimensões e aprofundamento desta temática que vão desde o controle dos processos até a necessidade de garantir discricionariedade aos executores das políticas, no intuito de atingir seus objetivos sem perder de foco a relação, dentre outros, da responsabilidade social associado à *accountability*.

2.7 Histórico e evolução da assistência estudantil no ensino superior do Brasil pós-1988

Não diferente das demais políticas públicas, a política de assistência estudantil 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.

Assim, a política de assistência estudantil:

Consiste em um conjunto de princípios, objetivos, diretrizes e métodos que orientam a estratégia institucional de provimento de soluções às necessidades do estudante em situação de vulnerabilidade {...}, materializando-se em um amplo programa de apoio, atuante em várias frentes e desenvolvendo-se de modo intersetorial, possibilitando o acesso, a permanência e a conclusão, proporcionando experiências teóricas e práticas que o preparem para a cidadania e para futuras inserções no mundo do trabalho. (FARO, 2008, p.04)

Desta forma, para assegurar este direito aos cidadãos que pleiteiam uma transformação pessoal e societária através do acesso à educação superior, mas que não possuem condições socioeconômicas para concretizar tal realização, Faro (2008) afirma a importância de todas as ações e legislações que, dentre outros aspectos, buscaram reconhecer e efetivar este direito, elevando a assistência estudantil como uma política de inclusão através da redução das desigualdades sociais e de mecanismos que viabilizem a permanência na universidade, dos estudantes em situação de vulnerabilidade social, até a conclusão do curso.

Antes, porém, de citar as principais legislações que ocorreram após a promulgação da Constituição de 1988, considera-se oportuno mencionar, devido sua relevância, a criação do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE), que ocorreu no final do ano de 1987, o qual se configurou como um grande aliado para o fortalecimento e implantação da assistência estudantil no ensino superior.

O Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) foi criado por ocasião do III Encontro Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis, realizado de 21 a 23 de outubro de 1987, na cidade de Manaus/AM e congrega os Pró-Reitores, Sub-Reitores, Decanos, Coordenadores ou responsáveis pelos assuntos comunitários e estudantis das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) do Brasil.

A Lei nº 9.394 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) surgiu em 1996 e se baseou no princípio universal da educação para todos, após um período de reformas educacionais. Nesta legislação a assistência estudantil encontra apoio em seu 1º princípio do Art. 3º que discorre sobre a igualdade de condições tanto para o acesso como também para a permanência do estudante (BRASIL, 1996).

A lei nº 10.172 regulamenta o Plano Nacional da Educação (PNE), de 09 de janeiro de 2001, que vem estabelecer a necessidade de elaboração de planos estaduais, municipais e distrital de educação com duração de dez anos onde, após este prazo, um novo plano deverá ser implementado. Os planos são acompanhados e avaliados por comissão interinstitucional e no que tange ao ensino superior, além da expansão do acesso, estimula a importância de criação de programas de assistência estudantil com o objetivo de subsidiar estudantes socialmente vulneráveis com rendimento acadêmico satisfatório (BRASIL, 2001).

No ano de 2004 é instituído o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), que neste estudo enfatizou-se sua menção pela esfera educacional em nível da assistência estudantil, a qual se insere em uma das dimensões institucionais proposta pelo SINAES: a responsabilidade social, sob o aspecto da inclusão social. Esse sistema se consolida por meio da lei nº 10.861 que tem por finalidade:

[...]§1º O SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção

dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional[...] (BRASIL 2004).

Ressalta-se que de acordo com Dias Sobrinho (2010) a avaliação como instrumento de organização e reforma educacional, produz transformações sociais importantes e tem alcançando um papel relevante não só para o estabelecimento de novas exigências da qualidade no ensino superior, mas também para o surgimento de políticas públicas voltadas para a gestão educacional.

Como uma proposta para democratização do acesso, em 24 de abril de 2007 foi implementado o Decreto nº 6.096 que sanciona o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI). De acordo com seu art.1º Brasil (2007), cria condições para ampliação do acesso e permanência na educação superior, tanto no que se refere à estrutura física como também em relação a recursos humanos.

Com objetivo de se obter maior definição e traçar diretrizes para a consolidação da assistência estudantil, o FONAPRACE colaborou, a partir de uma pesquisa sobre o perfil dos estudantes das instituições de ensino superior, com a criação, em 2007, do Plano Nacional de Assistência Estudantil que, em 12 de dezembro do referido ano, foi instituído como Portaria Normativa nº 39 - Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), para as universidades federais do qual, logo em seguida, tornou-se o Decreto nº 7.234 em 10 de julho de 2010:

[...]Art. 1º O Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, executado no âmbito do Ministério da Educação, tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal.

Art. 2º São objetivos do PNAES:

I - democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal;

II - minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior;

III - reduzir as taxas de retenção e evasão; e

IV - contribuir para a promoção da inclusão social pela educação[...].(BRASIL, 2010)

Segundo Ristoff (2008) é necessário oferecer oportunidades para as pessoas que estão vivenciando uma situação de vulnerabilidade socioeconômica. Se durante anos a prioridade das políticas era expandir o acesso, nesta década é necessário democratizar. Se apenas houver expansão, haverá, de fato, facilidade para o acesso à educação superior, mas apenas isso não resolverá os problemas referentes às vagas ociosas e evasões decorrentes da falta de condições para permanecer na universidade até a finalização do curso.

Assim, o surgimento do PNAES ascende e institucionaliza a assistência estudantil como política pública disponibilizando, conforme Brasil (2010), recursos orçamentários específicos para a educação superior pública federal, com intuito de garantir não só o acesso, mas também a permanência dos estudantes no ensino superior até sua diplomação.

Desta forma, de acordo com o decreto nº 7.234/10, o recurso deverá ser destinado às ações elencadas e previstas em Brasil (2010) art. 3º, nas áreas de moradia estudantil, alimentação, transporte, saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche, apoio pedagógico, acesso e aprendizagem aos portadores de deficiência e demais transtornos do desenvolvimento.

A previsão dessas ações contribui, portanto, para realização de atividades voltadas ao ensino, pesquisa e extensão, devendo atender, prioritariamente, estudantes com renda per capita de até um salário mínimo e meio ou provenientes da rede pública de educação básica, além de outros possíveis requisitos estipulados pelas instituições contempladas pelo PNAES.

Em 2012 surge a lei nº 12.711 que na sequência é regulamentada pelo decreto Nº 7.824/2012, datado de 11 de outubro do referido ano. Intitulada como a Lei de Cotas para ensino superior, prevê a reserva de vagas aos estudantes advindos do ensino médio de escolas públicas e autodeclarados pretos, pardos, indígenas e por pessoas com deficiência.

Art. 2º As instituições federais vinculadas ao Ministério da Educação que ofertam vagas de educação superior reservarão, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos de graduação, por curso e turno, no mínimo cinquenta por cento de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas, inclusive em cursos de educação profissional técnica [...]

II - as vagas de que trata o art. 4º da Lei nº 12.711, de 2012, serão preenchidas, por curso e turno, por autodeclarados pretos, pardos e indígenas e por pessoas com deficiência, nos termos da legislação pertinente, em proporção ao total de vagas, no mínimo, igual à proporção respectiva de pretos, pardos, indígenas e pessoas com deficiência na população da unidade federativa onde está instalada a instituição, segundo o último censo do IBGE. (BRASIL, 2012).

Neste sentido, os aparatos legais e institucionais que visam à diminuição das desigualdades sociais, regionais ou econômicas compõem o conjunto de mecanismos de democratização de acesso e mais ainda, de permanência dos estudantes nas instituições de nível educacional superior corroborando com os objetivos das universidades as quais trazem em seu bojo a função de gerar e socializar conhecimentos para formação de cidadãos e profissionais afim de uma sociedade mais inclusiva e menos contraditória.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Classificação da pesquisa

Realizou-se uma pesquisa quanti-qualitativa de cunho exploratória, a partir de um estudo de caso. A escolha do método oportunizou um maior dimensionamento da análise, aliando a qualidade das informações com dados quantitativos. Conforme (Creswell, 2010), a utilização de métodos mistos aborda procedimentos relacionados à investigação com coletas de dados, de forma concomitante, para melhor compreensão da importância da pesquisa.

Ressalta-se que como o objetivo deste estudo foi analisar a percepção dos assistentes sociais em relação aos seus processos de trabalho junto à assistência estudantil da UnB e, por não haver outros estudos sobre o problema desta pesquisa, a classificação de pesquisa exploratória também se encaixa na definição. Conforme cita 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.

3.2 Campo de pesquisa e seus participantes

A pesquisa foi realizada na Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS da Universidade de Brasília, 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.

Desta forma, 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, destacando que a pesquisa foi realizada por uma assistente social da DDS e que não participou da mesma.

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, por meio dos termos apresentados nos Apêndices A, B e C resultando em um apoio pleno da direção e equipe supracitadas.

3.3 Caracterização da assistência estudantil na UnB

Para atingir o primeiro objetivo específico 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 F), dados documentais da DDS por meio da análise de conteúdo e dados estatísticos com o uso da estatística descritiva.

3.3.1 Rotinas de trabalho dos assistentes sociais na assistência estudantil da UnB

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.

3.3.2 Dimensionamento do trabalho dos assistentes sociais na Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS

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.

3.4 Fatores que influenciam o desenvolvimento dos processos de trabalho sob o ponto de vista da equipe de assistentes sociais da DDS

Para o alcance do segundo objetivo específico foi elaborado e aplicado um questionário semiaberto (Apêndice G) no período de 15 a 22/08/18, onde o acesso dos participantes se deu por meio eletrônico (via *e-mail*), para agilidade da pesquisa e maior abrangência de participantes.

Contudo, antes do envio dos questionários aos participantes foi realizada sua validação (pré-teste), por meio eletrônico, entre os dias 08 a 13/08/18. Para este momento, contou-se com a participação de um grupo de especialistas: três assistentes sociais que já trabalharam na diretoria mencionada e que não estavam mais desenvolvendo suas atividades no local supracitado. Essa validação teve como objetivo avaliar as afirmações quanto a sua sequência, forma e conteúdo para verificação da ordem, clareza e relevância para o tema abordado.

O questionário foi dividido em duas partes, a primeira com perguntas sobre o perfil dos respondentes e a segunda com afirmações que analisaram a percepção dos assistentes sociais a respeito da situação dos processos de trabalho desta equipe na assistência estudantil.

Nesta segunda parte, o questionário foi subdividido em 6 (seis) categorias principais as quais cada uma continha 4 (quatro) afirmações, totalizando 24 (vinte e quatro) elementos ou variáveis. Categorias para Bardin (1985) são classes que agrupam vários elementos sob um título mais amplo onde esses últimos são reunidos por características comuns. Para este estudo foram escolhidas as seguintes categorias:

- 1) Gestão de políticas educacionais;
- 2) Estilo de gestão da DDS;
- 3) Estruturas e normas;

- 4) Treinamento e capacitação;
- 5) Comunicação e
- 6) Instrumentais utilizados.

Ainda sobre o desenvolvimento do questionário foi solicitado que os participantes indicassem seu grau de percepção diante de cada um dos 24 elementos, por meio de perguntas fechadas e mensuradas na Escala de *Likert* (1932), adotando os seguintes atributos:

- 1) Concordo totalmente;
- 2) Concordo;
- 3) Indiferente;
- 4) Discordo e
- 5) Discordo totalmente.

Na perspectiva de capturar a subjetividade e entender as respostas dos entrevistados optou-se por deixar uma questão aberta após cada afirmação, a fim de oferecer a possibilidade dos participantes justificarem seu posicionamento, logo em seguida à escolha das alternativas disponíveis.

Bardin (1985) afirma que a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análises de comunicação a qual tem o objetivo de fazer inferências sobre os conhecimentos obtidos através de um ou todos os elementos que compõem os processos da comunicação.

O Quadro 2 apresenta as variáveis que avaliaram a percepção dos processos de trabalho dos assistentes sociais na assistência estudantil, relacionando-as com suas respectivas categorias e definindo siglas para facilitar a apresentação dos resultados da pesquisa.

Esse Quadro também descreve a correspondência entre os elementos que compõem cada categoria com o respectivo número do item das afirmações que constam no questionário. Esse último encontra-se disponível, na íntegra, no Apêndice 7.

Quadro 2 - Categorias e seus elementos vinculados ao questionário aplicado

Categoria 1 - Gestão de políticas educacionais	Categoria 2 - Estilo de gestão da DDS	Categoria 3 - Estruturas e normas	Categoria 4 - Capacitação e treinamento	Categoria 5 - Comunicação	Categoria 6 - Instrumentais utilizados
1.1 M.Pg - Mudanças nas políticas educacionais de ensino superior sem diálogo prévio com as universidades	2.1 A.Pd - Avaliação da gestão da DDS	3.1 O.Fa - Orientações formais sobre as atribuições dos A.S.	4.1 P.Tr - Política de treinamento do setor	5.1 F.Ai - Facilidade no acesso as informações sobre A.E. na DDS	6.1 T.Pa - Teoria como diferente da prática
1.2 P.Al - PNAES aplicação conforme a legislação	2.2 L.Mp - Liberdade para propor modificações sem retaliações	3.2 Q.As - Quantidade de A.S	4.2 I.Ps - Informações sobre os processos de trabalho no ingresso ao setor	5.2 F.Qr - Frequência e quantidade de reuniões	6.2 P.Ic - Padronização nos instrumentais para todos os <i>campi</i>
1.3 D.Ep - Distribuição e execução de valores do PNAES na UnB	2.3 D.Ia - Participação nas decisões e confeção de normativas sobre A.E	3.3 R.As - Rotatividade de A.S.	4.3 I.Cg - Incentivos por parte da gestão para capacitações profissionais	5.3C.Ee- Comunicação entre a equipe de A.S.	6.3 N.Ss - Celeridade do novo SAE para realização de estudos socioeconômicos
1.4 R.Fd - Recursos financeiros do PNAES destinados a DDS por meio do DAC	2.4 P.Ta - Posicionamento técnico dos A.S. nas tomadas de decisões	3.4 E.Fa - Estrutura física do espaço de trabalho	4.4 P.Da - Preparação necessária para o desenvolvimento das atribuições na DDS	5.4 A.Ps - Acesso a pessoas de níveis hierárquicos superiores	6.4 S.As - Somente A.S. devem realizar estudos socioeconômicos

Fonte: Elaborado pela autora.

A confecção do questionário foi baseada no referencial teórico, tanto no que diz respeito aos graus de hierarquia dos processos de trabalho enfatizados pela administração: macroprocesso, processo, subprocesso, atividades e tarefas (adaptados à realidade da diretoria), quanto em particularidades peculiares aos processos de trabalho do assistente social.

Os dados mensurados pela Escala de *Likert* (1932) foram analisados pela Análise de Cluster - AC. Segundo Hair et al.(2005), a AC é uma técnica estatística que forma conglomerados de variáveis homogêneas. Nesta pesquisa, aplicou-se essa técnica para analisar o agrupamento das 24 variáveis que compõem as 06 (seis) categorias definidas.

Hair et al. (2005) esclarece que os agrupamentos obtidos com esta análise possuem alta homogeneidade nos elementos que formam um mesmo cluster, bem como alta heterogeneidade entre elementos de clusters diferentes.

Entretanto, como a Análise de Cluster forma grupos de elementos semelhantes é necessária uma medida de distância entre eles. Portanto, aqueles que possuem menor distância entre si são mais homogêneos e formam um mesmo conglomerado. Baseado em Bem; Giacomini e Waismann (2015) Já os mais distantes, participam de agrupamentos diferentes.

No intuito de medir a diferença de similaridade do espaço entre as variáveis do questionário, utilizou-se a distância euclidiana da qual Bem; Giacomini e Waismann (2015, p.29) afirmam “que consiste na raiz quadrada da soma dos quadrados das diferenças de valores para cada variável”. Além disso, é a mais utilizada em pesquisas exploratórias.

Segundo Hair et al (2005), esse processo ou método hierárquico que resulta da distância euclidiana, liga os pares das variáveis utilizadas na pesquisa, formando clusters que se materializam por dendogramas.

Para o desenvolvimento desse procedimento utilizou-se o *software Estatistic* versão 10, optando-se pelo método *ward*, para fins de análise e conseqüente confecção dos dendogramas. Hair et al (2005) menciona que o método *ward* é o mais comum para estudos e representação gráfica dos clusters, pois ele realiza os agrupamentos daqueles que possuem dimensões similares, com variação interna mínima.

Informa-se também que como a AC permite uma vasta aplicabilidade por oferecer liberdade de pressupostos estatísticos e não existir nenhum procedimento padrão ou precisão para determinação do número final de clusters a serem interpretados, foram assumidos três agrupamentos distinguidos em: 1) “fatores positivos”; 2) “fatores intermediários” e 3) “fatores negativos”.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Caracterização da assistência estudantil na UnB

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

O objetivo da diretoria 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.

Figura 1- Organograma da DDS



Fonte: Sítio DDS/UnB (2018)

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.

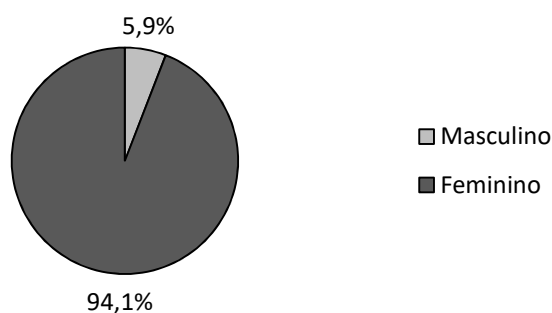
O surgimento da Lei de Cotas Sociais (Lei N.º 12.711/2012 e decreto N.º 7.824/12) e sua conseqüente ampliação de vagas para estudantes com perfil direcionado ao acesso da assistência estudantil, com a adesão da UnB ao SiSU/ENEM, implicou na necessidade de novas mudanças nos processos de trabalho da DDS,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

4.1.1 Perfil dos respondentes

Este estudo contou com a participação de 17 (dezesete) assistentes sociais da Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS, dos 18 (dezoitos) que poderiam participar da pesquisa, totalizando a adesão de 94,4% de todos os convidados.

Neste grupo predomina-se o sexo feminino com um percentual de 94,1% (Figura 2).

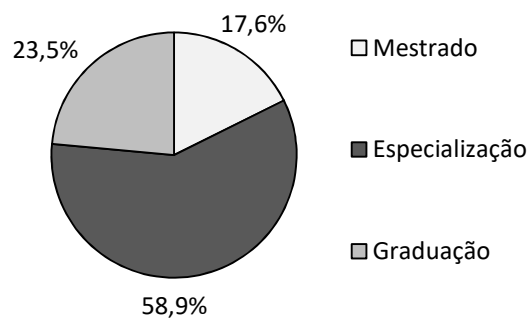
Figura 2 - Sexo dos participantes



Fonte: Dados DDS (2018)

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: Dados DDS (2018)

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 PNAES, 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.

Como não foi objetivo deste trabalho, não serão descritos aqui os programas oferecidos junto à assistência estudantil da UnB, após o estudante ser considerado elegível a participar das seleções disponíveis. Entretanto, para maior detalhamento e conhecimento dessas ações, eles foram incluídos nos Apêndices D e E.

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 3).

Quadro 3 - 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, muito 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. <u>Apenas seus resultados possuem trâmites pré-estabelecidos, através do SEI.</u>
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 (editais, resoluções, entre outros)	Participar das atualizações ou confecções de documentos internos como editais, resoluções e etc., 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 sócio-familiar 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 pela autora.

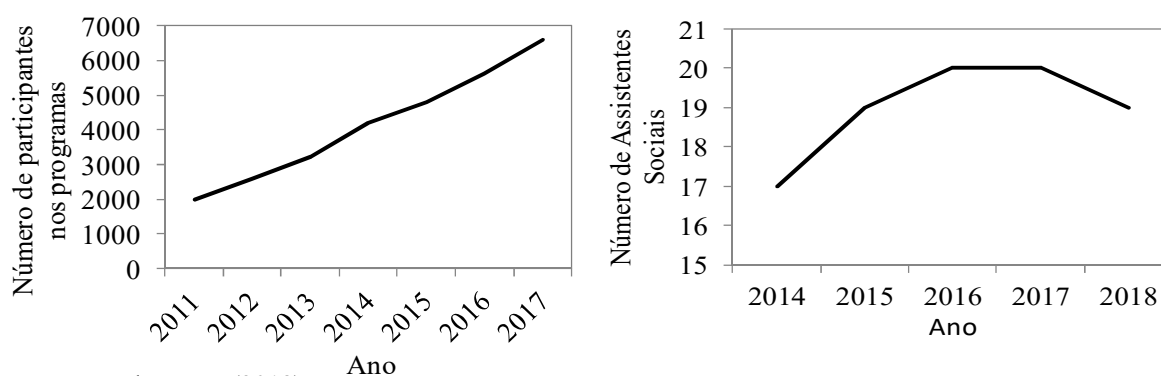
Destaca-se, que em virtude das várias atribuições destinadas ao profissional de serviço social na assistência estudantil, associadas ao volume da demanda de estudantes, o número de vezes em que as intervenções profissionais, descritas no Quadro 3, se fazem necessárias é bastante relevante e incide diretamente 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.

Figura 4 - Evolução de participantes na assistência estudantil e do número de assistentes sociais



Fonte: Dados DDS (2018)

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.

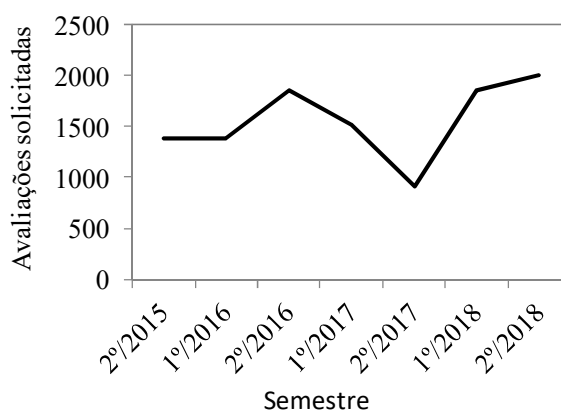
Ressalta-se que, pelo menos até a finalização esta pesquisa, o tempo destinado para realização de um estudo não possuía data definida, variando de acordo com a agilidade do estudante em enviar os documentos solicitados. Desta forma, um estudo para ser finalizado poderá ocorrer do início ao fim de um semestre letivo (o prazo que consta em edital geralmente corresponde a quatro meses).

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: Dados DDS (2018)

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 (Figura 4), 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.

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.

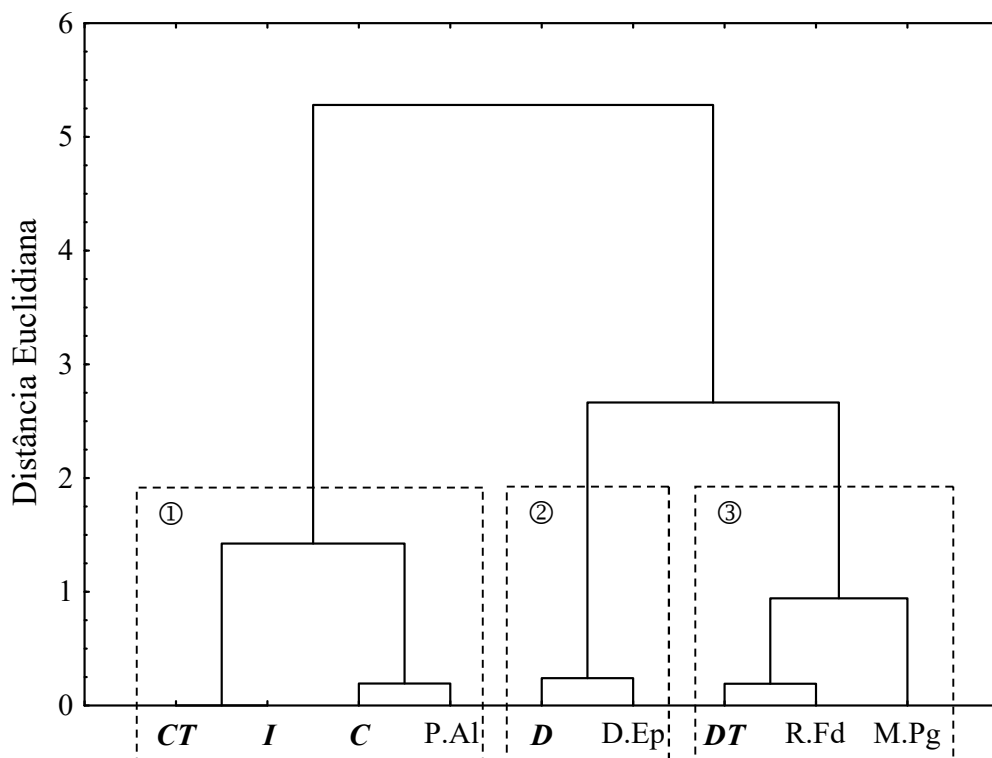
Observou-se ainda que os *campi* FCE e FUP não contam com apoio administrativo em nenhum dos turnos de funcionamento. Apenas o Darcy Ribeiro e a FGA possuem suporte de servidores dessa área. Acredita-se que a diferenciação na estrutura física pode impactar na qualidade dos atendimentos realizados e na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

4.2 Identificação dos fatores que influenciam os processos de trabalho dos assistentes sociais na DDS

4.2.1 Gestão de políticas educacionais

A AC agrupou três conjuntos de variáveis, conforme os atributos da Escala de Likert (Figura 6) para análise das percepções dos assistentes sociais sobre os elementos que compõem a categoria referente a gestão de políticas educacionais. Neste bloco, somente o item P.Al - PNAES aplicação conforme a legislação foi definido como um fator positivo para os processos de trabalho.

Figura 6 - Gestão de políticas públicas



Nota: A) ① Fatores positivos; ② Fatores intermediários e ③ Fatores negativos

B) Itens: M.Pg - Mudanças nas políticas educacionais de ensino superior sem diálogo prévio com as universidades; R.Fd - Recursos financeiros do PNAES destinados a DDS por meio do DAC; D.Ep - Distribuição e execução de valores do PNAES na UnB; P.Al - PNAES aplicação conforme a legislação.

C) Escala *likert*: **DT** - Discordo totalmente; **D** - Discordo, **I** - Indiferente; **C** - Concordo; **CT** - Concordo Totalmente.

Como fatores negativos e que se encontram em piores condições para a categoria de gestão de políticas educacionais, destacaram-se: R.Fd - Recursos financeiros do PNAES destinados a DDS por meio do DAC e o M.Pg - Mudanças nas políticas educacionais de ensino superior sem diálogo prévio com as universidades.

O item D.Ep - Distribuição e execução de valores do PNAES na UnB foi posicionado como fator intermediário.

Após fazer a relação entre os resultados do dendograma e as questões abertas, que foram opcionais aos participantes, percebeu-se que, embora a maioria admita clareza quanto ao perfil, metodologia e objetivos da legislação do PNAES, não há um consenso entre a equipe sobre esse item, pois alguns reforçaram que as orientações da lei deixam a metodologia a critério de cada IFES. E a falta de rigor, não é entendida de forma satisfatória, por alguns, conforme descrições a seguir:

“A resposta seria concordo em parte. O Programa define o perfil, porém deixa a critério das IFES e dos IFs a metodologia a ser utilizada nos processos de seleção, monitoramento e avaliação dos benefícios que serão aplicados” (Descrição de um participante).

“O PNAES possibilita diversas interpretações quando informa que o público contemplado deve ter, PREFERENCIALMENTE, renda de corte de até 1,5 salário mínimo. Fora isso, permite que a Universidade seja autônoma nas formas de aplicação do recurso”. (Descrição de um participante).

“Concordo parcialmente, principalmente com relação a metodologia”. (Descrição de um participante).

“Concordo que a referida Lei está clara acerca de quem é seu público, ainda que não restrinja a metodologia e deixa em função das instituições de ensino”. (Descrição de um participante).

Como uns dos grandes dificultadores dos processos de trabalho apresentaram-se que os recursos financeiros do PNAES destinados a DDS por meio do DAC não são suficientes para atendimento a demanda de estudantes e que as mudanças nas políticas educacionais de ensino superior, sem diálogo prévio com as universidades, impactam negativamente nos processos de trabalho:

“temos enfrentado uma grave crise financeira, pouco recurso para uma demanda que só cresce. Perdemos a gestão desse recurso no DAC, que agora encontra-se nas mãos de uma comissão responsável pela definição de prioridades, sem dialogo com a equipe técnica” (Descrição de um participante).

Além disso, ainda que o item a respeito da distribuição e execução de valores do PNAES na UnB tenha sido elencado, relativamente, como um problema intermediário na AC, os comentários dos participantes a respeito desse fator indicaram uma situação negativa, pois, para muitos, ele não atende todos os objetivos da lei, em especial no que tange a articulação com as atividades de ensino, pesquisa e extensão:

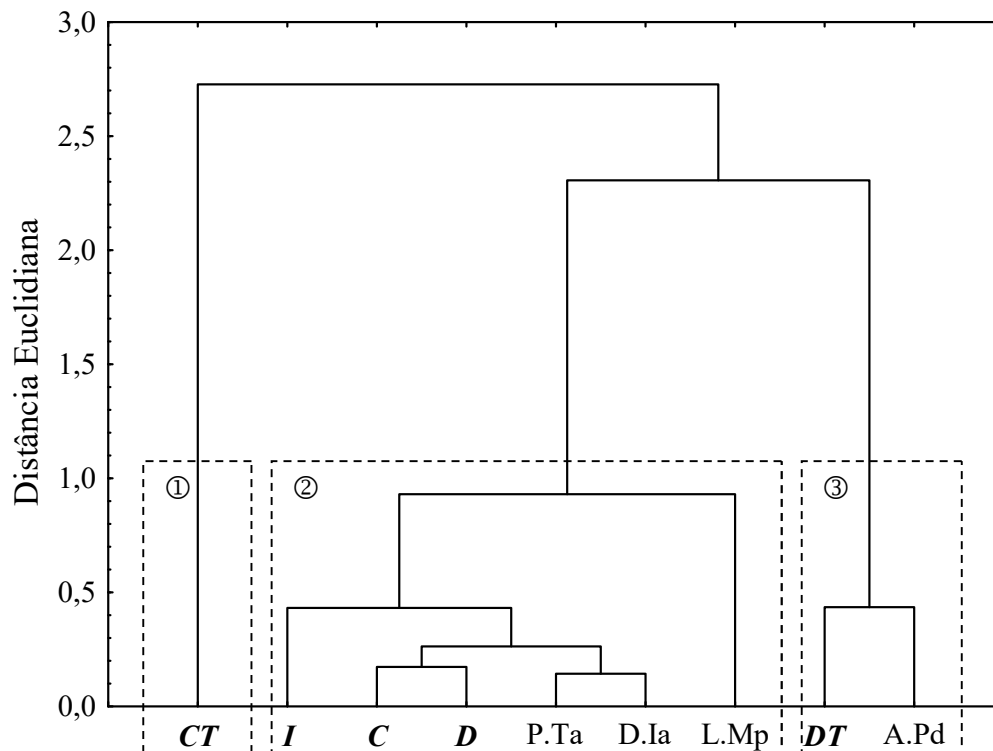
“Pelo valor limitado dos recursos, apenas algumas áreas são atendidas, com foco no auxílio direto, alimentação, moradia, transporte e mais recentemente auxílio creche (o equipamento creche seria mais adequado do que o atendimento em pecúnia). Além da oferta pequena de vagas nos programas que estão sendo atendidos, não existe monitoramento de como está ocorrendo a articulação da assistência estudantil com o ensino, a pesquisa e a extensão” (Descrição de um participante).

Infere-se que a alta gestão da UnB não esteja utilizando-se de meios adequados as informações e publicização sobre o direcionamento de valores do PNAES a outras diretorias que também os utilizam, por trabalharem com ações que contemplam o público alvo e os objetivos da legislação. Ademais, não há clareza sobre os resultados dessas ações, a fim de saber se estão sendo contempladas em articulação com ensino, pesquisa e extensão.

4.2.2 Estilo de gestão da DDS

Para a categoria 2 referente ao estilo de gestão da DDS, a AC não identificou fatores positivos, conforme se visualiza na Figura 7.

Figura 7 - Estilo de gestão da DDS



Nota: A) ① Fatores positivos; ② Fatores intermediários e ③ Fatores negativos

B) Itens: A.Pd - Avaliação da gestão da DDS; L.Mp - Liberdade para propor modificações sem retaliações; D.Ia - Participação nas decisões e confecção de normativas sobre A.E.; P.Ta - Posicionamento técnico dos A.S. nas tomadas de decisões.

C) Escala *likert*: **DT** - Discordo totalmente; **D** - Discordo, **I** - Indiferente; **C** - Concordo; **CT** - Concordo Totalmente.

O item A.Pd - Avaliação da gestão da DDS foi o único que se ressaltou, diretamente, como um fator negativo aos processos de trabalho. Os demais L.Mp - Liberdade para propor modificações sem retaliações, D.Ia - Participação nas decisões e confecção de normativas sobre assistência estudantil e P.Ta - Posicionamento técnico dos assistentes sociais nas tomadas de decisões foram incluídos nos fatores intermediários e, portanto, em situação relativamente melhor a A.Pd.

Partindo do pressuposto que os fatores intermediários e fatores negativos possuem conotação negativa aos processos de trabalho, a categoria estilo de gestão da DDS não possui itens que contribuam para uma boa fluidez nesses processos, considerando a percepção exclusiva dos assistentes sociais.

Baldam, Valle e Rozenfeld (2014) definem como um dos fatores críticos para o sucesso é que exista apoio e reconhecimento em uma gestão. Para os autores, baseado neles que se alcança o sucesso para a evolução da organização. Sem o apoio e reconhecimento, não é possível esperar resultados eficazes em uma organização. Fato explicitado em algumas descrições de participantes:

“Falta organização na gestão. Não é claro o seu papel e a sua posição hierárquica o que dificulta a organização e o planejamento. Como pode ter que convocar toda uma equipe de trabalho para analisar e formular editais e resoluções? As discussões tornam-se demoradas e pouco produtivas. Falta a gestão ter poder decisivo diante das questões colocadas. As vezes tenho a impressão de não ter gestão” (Descrição de um participante).

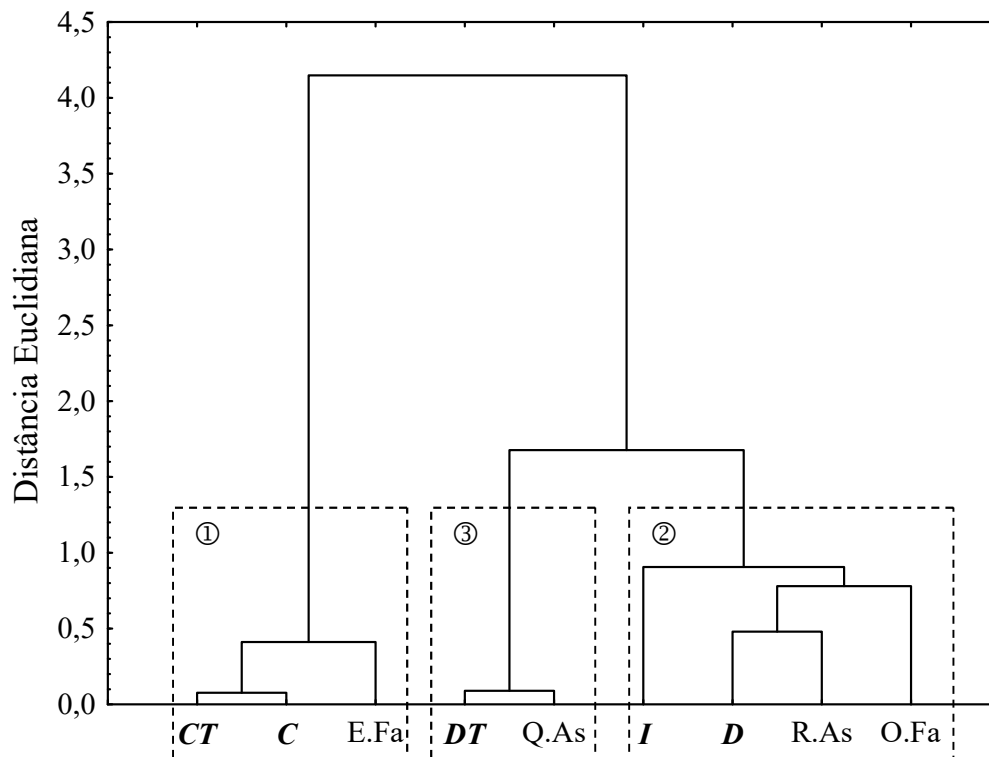
“A falta de autonomia e dificuldade de planejamento que a DDS vem sofrendo deveria ser compensada com maior aproximação do DAC e com mais alinhamento da equipe, mas não é o que acontece” (Descrição de um participante).

Infere-se que, entre outras possibilidades, essa visão possa ser fruto da pouca transparência, observadas na pesquisa, por parte da alta gestão, sobre os dados financeiros e orçamentários recebidos pelo PNAES, necessários para a compreensão de como esteja ocorrendo seus desdobramentos entre as diretorias contempladas, conforme citado pelos participantes. Este fato fragiliza a relação da equipe com a atual gestão da DDS, tendo em vista que não se sabe qual é a autonomia destinada a essa diretoria, por seus superiores.

4.2.3 Estruturas e normas

Conforme a Figura 8, referente a categoria de estruturas e normas, o único item que se relaciona como um fator positivo é o E.Fa - Estrutura física do espaço de trabalho. Destacou-se no dendograma, como fator negativo aos processos de trabalho, o item Q.As - Quantidade de assistentes sociais. Já os itens O.Fa - Orientações formais sobre as atribuições dos assistentes sociais e o R.As - Rotatividade de assistentes sociais, relativamente, se enquadraram como fatores intermediários pela AC.

Figura 8 - Estruturas e normas



Nota: A) ① Fatores positivos; ② Fatores intermediários e ③ Fatores negativos

B) Itens: O.Fa - Orientações formais sobre as atribuições dos A.S.; R.As - Rotatividade de A.S.; Q.As - Quantidade de A.S.; E.Fa - Estrutura física do espaço de trabalho.

C) Escala *likert*: DT - Discordo totalmente; D - Discordo, I - Indiferente; C - Concordo; CT - Concordo Totalmente.

No conjunto de variáveis desta categoria, a estrutura física foi relacionada como um fator positivo para a equipe. Acredita-se que este resultado esteja associado a maior parte da equipe concentrar-se *no campus* Darcy Ribeiro e na CEU e, em ambos locais, as equipes estão realizando suas atividades em prédio novo e mais adequado as suas necessidades de trabalho.

Quanto ao número de assistentes sociais percebe-se uma insatisfação geral da equipe, já que como verificado neste estudo, a demanda de estudante e as ações desempenhadas por esses profissionais são inversamente proporcionais, causando prejuízos diversos conforme os seguintes relatos:

“A demanda estudantil é maior do que a capacidade da equipe em atender, o que sobrecarrega o trabalho das profissionais e leva, inclusive, ao adoecimento, tendo

em vista as especificidades dos atendimentos que são realizados.” (Descrição de um participante).

“Há muito trabalho em todos os *campi* e CEU, seria necessário mais assistentes sociais para todas as demandas de avaliações socioeconômica, emergenciais, acompanhamento acadêmico, atendimento psicossocial, articulação com a rede, etc. Não conseguimos fazer tudo que é necessário. Há uma dificuldade maior de conciliar o trabalho do assistente social com a falta de pessoal administrativo, o que sobrecarrega ainda mais o assistente social ” (Descrição de um participante).

Observou-se, também, que a diretoria não possui planejamento e normativas adequadas a um bom funcionamento. Para Baldam, Valle e Rozenfeld (2014) o planejamento em uma organização é uma das formas de garantir sucesso em seu desempenho.

“Sinto muita falta dessas orientações formais. Construímos recentemente um instrumental sobre o estudo socioeconômico, mas precisamos avançar no seu aprimoramento, buscando uma fundamentação teórica mais aprofundada. Percebo ainda como desafio. Assim como a ausência de um Plano de Trabalho dos/das Assistentes Sociais, conforme orientação do conjunto CFESS/CRESS” (Descrição de um participante).

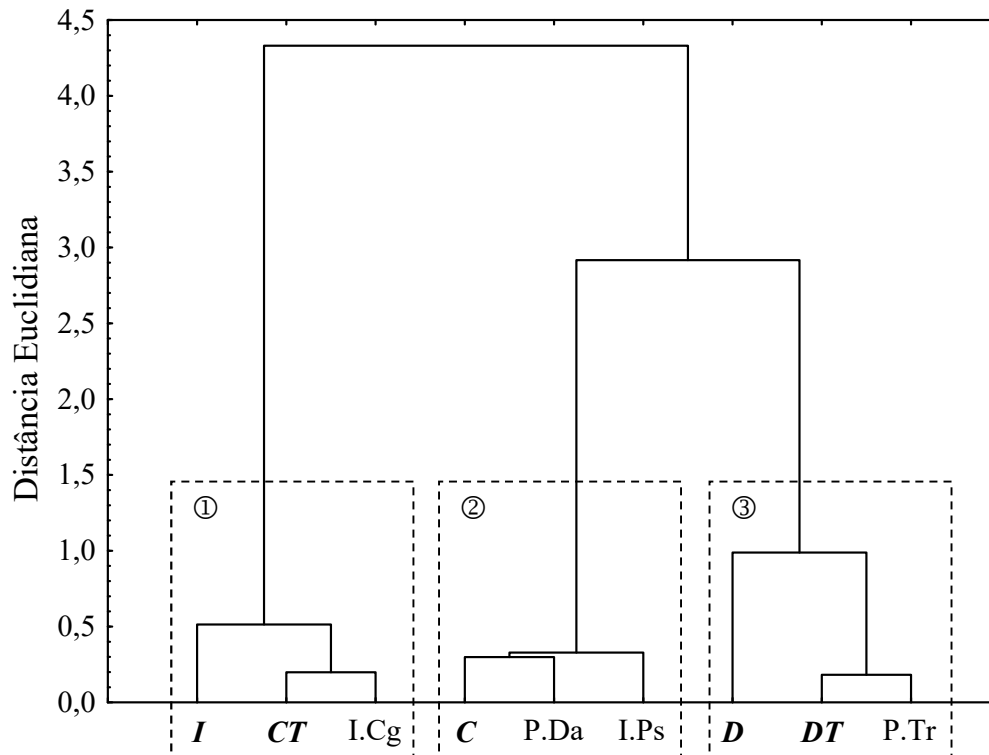
4.2.4 Treinamento e capacitação

De acordo com a figura 9, na categoria 4 sobre treinamento e capacitação, percebeu-se que os itens se estabeleceram nos três agrupamentos disponíveis. O único selecionado como fator positivo foi o I.Cg - Incentivos por parte da gestão para capacitações profissionais.

O item P.Tr - Política de treinamento do setor foi considerado em pior condição, já que se agrupou como um fator negativo.

Os outros dois, I.Ps - Informações sobre os processos de trabalho no ingresso ao setor e P.Da - Preparação necessária para o desenvolvimento das atribuições na DDS, elencaram como fatores intermediários.

Figura 9 - Treinamento e capacitação



Nota: A) ① Fatores positivos; ② Fatores intermediários e ③ Fatores negativos

B) Itens: P.Tr - Política de treinamento do setor; I.Ps - Informações sobre os processos de trabalho no ingresso ao setor; P.Da - Preparação necessária para o desenvolvimento das atribuições na DDS; I.Cg - Incentivos por parte da gestão para capacitações profissionais.

C) Escala *likert*: **DT** - Discordo totalmente; **D** - Discordo, **I** - Indiferente; **C** - Concordo; **CT** - Concordo Totalmente.

Verifica-se mais um problema quando o setor não possui uma política de treinamento no ingresso de novos servidores. Os demais itens acabam sendo reflexo desse fato, ainda que em menores proporções:

“Os "treinamentos" são realizados de maneira informal, conforme disponibilidade de outras profissionais. Apesar do esforço em sistematizar documentos com orientações sobre os processos de trabalho das assistentes sociais, esse ainda é um desafio para a equipe ” (Descrição de um participante).

“Acabamos aprendendo com a prática, acompanhando outros profissionais, porém não temos treinamento estruturado” (Descrição de um participante).

A existência de incentivos para capacitação, por parte da gestão, percebida na ótica de vários participantes, pode estar atribuída às liberações de servidores quando estes

demonstram interesse em se capacitar e contam com o apoio da gestão durante a ausência necessária até a finalização do curso/evento:

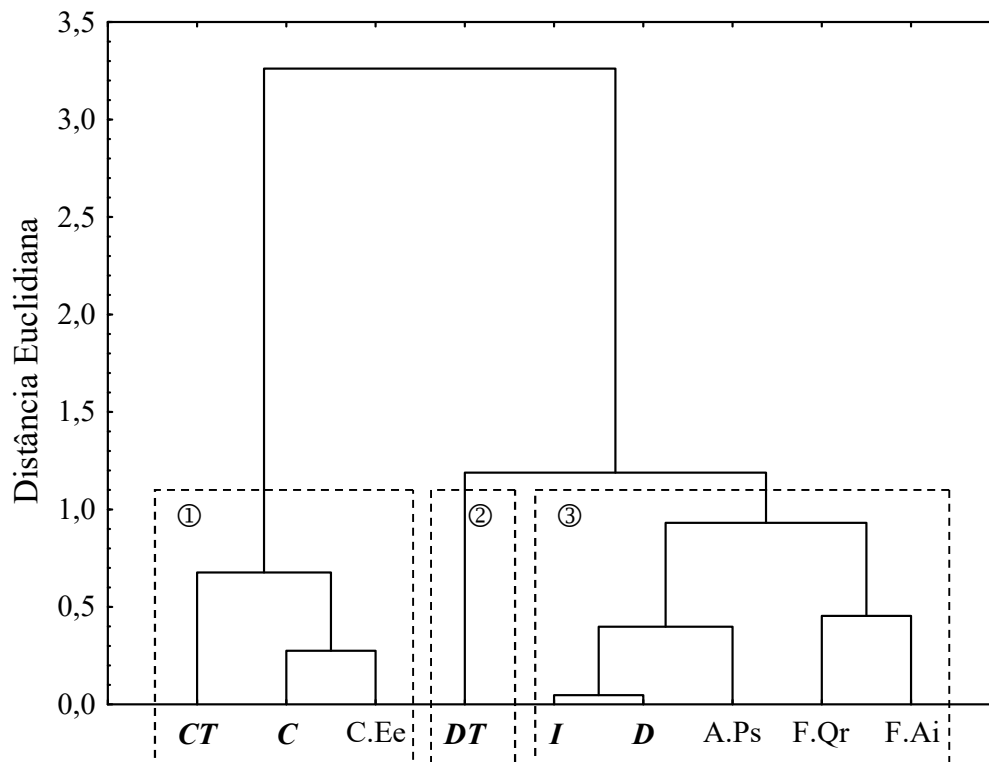
“Acredito que se solicitado, haverá liberação, mas vejo pouco incentivo em termos de divulgação e oferta de momentos formativos” (Descrição de um participante).

Capacitação e treinamento são essenciais para o desenvolvimento, com qualidade, das ações desempenhadas num processo de trabalho. Baldam, Valle e Rozenfeld (2014) inserem tais pontos como um item de fator para o sucesso em uma instituição. Tanto a chegada de novos servidores quanto a manutenção dos atuais só farão diferença para os processos de trabalho, qualitativamente falando, se houver qualificação adequada para que sua prática profissional contribua com os objetivos do setor e conseqüentemente da instituição.

4.2.5 Comunicação

A Figura 10, relativa a categoria 5 sobre comunicação informou apenas um item que se relacionou como um fator positivo: o C.Ee - Comunicação entre a equipe de A.S. Os itens restantes F.Ai - Facilidade no acesso as informações sobre A.E. na DDS, F.Qr - Frequência e quantidade de reuniões e A.Ps - Acesso a pessoas de níveis hierárquicos superiores, foram definidos como fatores intermediários. Nesta categoria, nenhuma variável se caracterizou como um fator negativo.

Figura 10 - Comunicação



Nota: A) ① Fatores positivos; ② Fatores intermediários e ③ Fatores negativos

B) Itens: F.Ai - Facilidade no acesso as informações sobre A.E. na DDS; F.Qr - Frequência e quantidade de reuniões; A.Ps - Acesso a pessoas de níveis hierárquicos superiores; C.Ee - Comunicação entre a equipe de A.S.

C) Escala *likert*: **DT** - Discordo totalmente; **D** - Discordo, **I** - Indiferente; **C** - Concordo; **CT** - Concordo Totalmente.

Destacam-se, portanto, os seguintes comentários:

“Sim, tenho tido trocas importantes com as colegas na reflexão de situações e na busca de alternativas para atendimento das demandas trazidas pelos estudantes” (Descrição de um participante).

“Dá para contar com a experiência de muitos colegas Assistentes Sociais até alguns técnicos e estes contribuem com o trabalho, entretanto o volume de trabalho nem sempre propicia uma conversa de qualidade, pois hoje urge seguir metas e cronogramas robotizantes” (Descrição de um participante).

“A quantidade de reuniões oscila ao longo do semestre em função do processo de seleção dos estudantes. Elas, entretanto, têm em sua maioria restringido-se a ajustes nos editais e, em caráter mais excepcional, a ajustes no instrumental de uniformização da avaliação socioeconômica. Sinto falta de reuniões para estudo de casos e definição de estratégias/fluxos para além do setor ” (Descrição de um participante).

Sob o prisma da comunicação, a pesquisa mostrou que, somente em relação às “trocas profissionais” voltadas para dúvidas e discussões momentâneas entre a própria equipe de assistentes sociais, tem sido positivas e acontecido a contento.

Todavia, nos demais itens percebem-se grandes fatores de insucesso, os quais prejudicam a qualidade do desempenho de uma organização. Segundo Baldam, Valle e Rozenfeld (2014), a falta de comunicação adequada entre um dos seguimentos que compõe os processos de trabalho pode colocar em risco o bom andamento de todas as outras etapas de trabalho.

4.2.6 Instrumentais utilizados

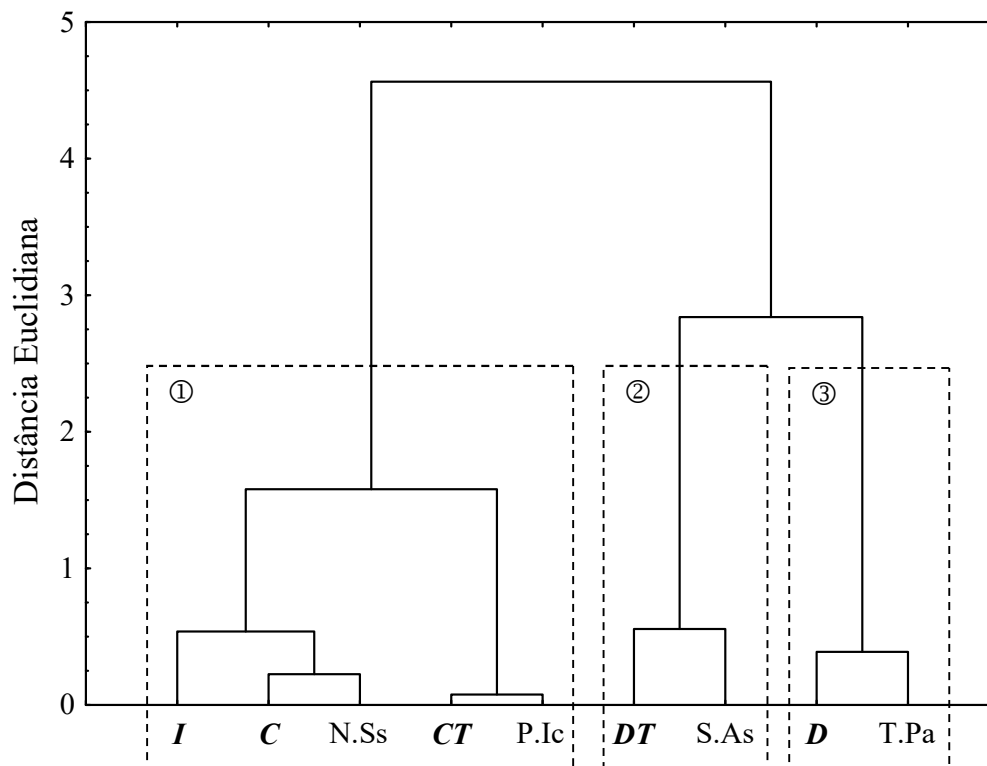
A categoria 6 referente aos instrumentais utilizados pode ser analisada por meio da Figura 11. Nesta categoria, houve elementos em todos os grupos. Os itens P.Ic - Padronização nos instrumentais para todos os *campi* e N.Ss - Celeridade do novo SAE para realização de estudos socioeconômicos foram identificados como fatores positivos. Inversamente, a percepção dos entrevistados sobre o item S.As - Somente as assistentes sociais devem realizar estudos socioeconômicos caracterizou-se como negativo. O item T.Pa - Teoria como diferente da prática foi agrupado como um fator intermediário.

Como se pode perceber na descrição dos participantes, o ajuste dos instrumentais:

“Facilitaria o trabalho e a comunidade acadêmica que utiliza o espaço agradeceria, pois são coisas possíveis de serem feitas e que facilitariam o trabalho” (Descrição de um participante).

“A padronização objetiva um critério de justiça para com o usuário assim como um alinhamento entre as diferentes nuances ou alinhamentos da ação profissional no intuito de assegurar o máximo de isonomia possível. É mediante o processo de construção das padronizações de instrumentais e rotinas que ampliamos nossa capacidade de percepção sobre as particularidades de nossa demanda e damos um encaminhamento coletivo/consensual a elas. A padronização deve ser, contudo, uma referencia e não um grilhão. Emergem da prática cotidiana, cedo ou tarde, situações impensadas ”(Descrição de um participante).

Figura 11 - Instrumentos utilizados



Nota: A) ① Fatores positivos; ② Fatores intermediários e ③ Fatores negativos

B) Itens: T.Pa - Teoria como diferente da prática; S.As - Somente A.S. devem realizar estudos socioeconômicos; P.Ic - Padronização nos instrumentais para todos os *campi*; N.Ss - Celeridade do novo SAE para realização de estudos socioeconômicos.

C) Escala *likert*: **DT** - Discordo totalmente; **D** - Discordo, **I** - Indiferente; **C** - Concordo; **CT** - Concordo Totalmente.

Compreende-se que a padronização dos instrumentais permita uma maior qualificação do trabalho desenvolvido, ajustando sua adequação a realidade de cada *campi*. Trindade (2001) refere que os instrumentos de trabalho são meios materiais que permitem transformar a realidade estudada. Desta forma, os instrumentais auxiliam nos resultados dos trabalhos realizados e apontam estratégias de ação, além de poderem contribuir para a criação de indicadores voltados ao monitoramento das atividades realizadas.

Na sequência, os demais itens foram atribuídos como fatores negativos e intermediários. Ressalta-se que houve bastante heterogeneidade nas respostas, indicando fragilidade sobre os conhecimentos teórico-metodológicos e sobre as atribuições privativas do Serviço Social.

“A avaliação do profissional deve ser baseada principalmente na condição apresentada pelo estudante ” (Descrição de um participante).

“Na minha visão, tem um pouco de cada. Uso a teoria e em muitos momentos a vivência ” (Descrição de um participante).

“A prática do assistente social deve ser direcionado pelo código de ética, pelas metodologias estudadas e pelo conhecimento da realidade do usuário” (Descrição de um participante).

“Considero que somos os profissionais melhor preparados, porém não podemos restringir nosso trabalho nessa ação” (Descrição de um participante).

“Considero que é uma atribuição que cabe exclusivamente às assistentes sociais, as quais possuem formação profissional que as qualificam para executar essa atividade” (Descrição de um participante).

“Apesar de ser uma profissão com uma leitura crítica da realidade e capacitada para tal avaliação, não há nenhuma norma que aponte a avaliação socioeconômica como atribuição privativa do assistente social.” (Descrição de um participante).

Guerra (2009) avalia que não houve, por parte do Serviço Social, um processo de apropriação das diretrizes da profissão, o que gera a ideia de separação entre o ensino teórico do ensino prático e isso pode contribuir para numa visão distorcida e dicotômica dessas duas dimensões.

Destaca-se que o código de ética da profissão não elenca essa atividade profissional como sendo atribuição privativa. CFESS (2012) informa que os assistentes sociais são profissionais capacitados para realizar estudos socioeconômicos com os para fins de benefícios e serviços e, portanto, insere-a como uma competência relacionada à profissão.

5 CONCLUSÕES

Este estudo apresentou a percepção dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na assistência estudantil da Universidade de Brasília - UnB. 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, os quais 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, considerar novas 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.

Quesitos básicos, mas não observados nos processos de trabalho descritos neste estudo como: o planejamento das atividades da diretoria como um todo; oportunidade de participação dos servidores, de forma multidisciplinar, nas reuniões estratégicas e comissões sobre dados orçamentários destinados a assistência estudantil; estruturação de normativas sobre objetivos institucionais e atribuições por especialidade profissional; reuniões periódicas entre a equipe técnica e reuniões administrativas com participação de gestores; ampliação dos canais de comunicação entre as equipes dos *campi*; padronização de instrumentais; implantação de uma política de treinamento tanto no ingresso de novos servidores como no oferecimento de reciclagens profissionais a equipe já existente; maiores incentivos as capacitações voltadas às áreas de atuação; organização do fluxo das eventuais saídas programadas de servidores da equipe e investimentos em sistemas operacionais mais inteligentes e menos burocráticos, são ações que podem ser essenciais e, possivelmente, permitirão um amplo espaço para a melhoria dos processos de trabalho.

Acredita-se ainda que, sem esses fatores, pouco irá adiantar a ampliação de uma equipe que tem processos de trabalho comprometidos por falta de uma melhor gestão interna. Além disso, o aumento da equipe, por si só, não conseguirá alcançar o número ideal de profissionais para atendimento de uma demanda que cresce, exponencialmente. Desta forma, apresentar-se-ão outros fatores dificultadores como estrutura física e equipamentos necessários à realização do trabalho.

Mais um fator relevante a ser considerado é que, 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 às ações desenvolvidas para a operacionalização desse serviço como, por exemplo, repensar novos meios para otimização dos estudos socioeconômicos sem deixar de lado a qualidade, na condução dos estudos. Este item foi

bastante observado durante o período da pesquisa. A equipe 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, percebeu-se que a agilidade esperada ainda não foi totalmente alcançada, em especial, no tocante a alta burocratização e disponibilidade de tempo que são destinados na realização dos estudos socioeconômicos.

Faz-se mister destacar que, na releitura desses processos, seria importante também avaliar se apenas os servidores com formação superior em Serviço Social continuarão realizando, de forma exclusiva à profissão, os estudos socioeconômicos na assistência estudantil da UnB. Conforme verificado neste estudo, essa atribuição não é mencionada, no código de ética do Serviço Social, como privativa aos seus profissionais. Sabe-se, também, que a DDS conta com uma equipe multidisciplinar e possui outros profissionais da área de humanas que poderiam contribuir nesta atividade como os psicólogos, pedagogos e técnicos em assuntos educacionais que possuem formação profissional na área de humanas ou afins.

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.

Assim, o presente estudo teve a intenção de apresentar, como contribuição a comunidade acadêmica e seus segmentos, a necessidade da ampliação da discussão sobre gestão de processos e processos de trabalho junto às suas equipes profissionais de forma mais horizontalizada, em especial, quando se trata da implementação de políticas públicas. Além disso, este a pesquisa apresentou também algumas limitações que devem ser mencionadas. Percebeu-se uma carência de estudos que relacionem a assistência estudantil e seus processos

de trabalho. Apesar da tentativa de abordar o maior número de variáveis possíveis, nas categorias estudadas, acredita-se que não foi possível o aprofundamento das relações de causa e efeito, ou ainda, a apresentação de soluções que possam resolver, de forma absoluta, as dificuldades observadas.

Sugere-se, assim, 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 levado em consideração é o monitoramento desses processos de trabalho relacionando-os a possíveis melhorias e/ou disfunções que possam vir a ocorrer, a partir das mudanças propostas.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ARRETCHE, Marta. Uma contribuição para fazermos avaliações menos ingênuas. In: MOREIRA, Maria Cecília Roxo; CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (Org.). **Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais**. São Paulo: IEE/PUC SP, 2001.

BALDAM, R.; VALLE, R.; ROZENFELD, H. **Gerenciamento de Processos de Negócio - BPM: Uma referência para implantação prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

BARBARÁ, S. **Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação**. São Paulo: Qualitymark, 2006.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1985.

BARRETT, S. *Implementation studies: time for a revival? Personal reflections on 20 years of implementation studies*, **Public Administration**, USA, 82(2), 249-262, 2004.

BEM, J. S. de; GIACOMINI, N. M. R. e WAISMANN, M. Utilizando *la técnica de análisis de conglomerados para los empleos de la industria creativa entre 2000 y 2010: un estudio de la región Consinos*, RS. **Interações (Campo Grande)** [online], vol.16, n.1, pp.27-41, 2015.

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.

BIAZZI, M. R; MUSCAT, A. R. N.; BIAZZI, J. L. Modelo de aperfeiçoamento de processos em instituições públicas de ensino superior. **Gestão & Produção**, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 869-880, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Assembleia Constituinte, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação**, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acesso em 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Lei nº 10.172, de 09 de Janeiro de 2001. **Plano Nacional de Educação 2001 - 2010**, 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110172.htm. Acesso em 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Lei nº 10.861 de 14 abril de 2004. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm. Acesso em 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Decreto nº 6.096 de 25 de abril de 2007. **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm. Acesso em 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Portaria Normativa nº 39 de 12 dezembro de 2007. **Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria_pnaes.pdf. Acesso em: 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010. **Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES**. Brasília, 19 de julho de 2010. Disponível em: <https://prespublica.jusbrasil.com.br/legislacao/823931/decreto-7234-10>. Acesso: 17 de novembro de 2017.

BRASIL. Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012. **Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências**. Brasília, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em 30 de novembro de 2017.

BRASIL. Decreto nº 7.824, de 11 de outubro de 2012. **Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências**. Brasília, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em 30 de novembro de 2017.

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública **Programa GESPÚBLICA**, Instrumento para avaliação da gestão pública - 250 pontos, Brasília: MP, SEGEP, 2015. Versão 1/2016.

BRASIL. **30 anos da Constituição cidadã**. Brasília: Câmara dos Deputados. 2018. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/internet/agencia/infograficos-html5/constituinte/index.html>. Acesso em: 01 de novembro de 2018.

BRESSER-PEREIRA, L. C. "Burocracia pública e classes dirigentes no Brasil". Curitiba: **Revista de Sociologia e Política**, n. 28, p. 9-30, 2007.

CAMÕES, Marizaura Reis de Souza. **Análise do processo de implementação da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

CARBONE, P. P. Cultura organizacional do setor público brasileiro: desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 2, p. 133-144, 2000.

CFESS. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10^a. 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.

CFESS. **Seminário Nacional Serviço Social na Educação**. Brasília: CFESS: Manifesta, 2012. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS-MANIFESTA_SEM-EDUCA-Site.pdf. Acesso em: 02 de dezembro de 2017.

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.

CRUZ, T. **Sistemas, métodos & processos: Administrando organizações por meio de processos de negócios**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DE SORDI, J. O. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): Do provão ao SINAES**. Sorocaba, SP: Avaliação, v.15, n. 1, p.195-224, 2010.

FARO, Ailton. **Os desafios da assistência estudantil como política de inclusão**. 2008. Disponível em: <http://www.ufpa.br/fonaprace/index.php>. Acesso em 03 abr. 2017.

FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS – FONAPRACE. **Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais Brasileiras**. Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE). Brasília: FONAPRACE, 2011.

FREUND, J. E.; SIMON, G. A. **Estatística aplicada**. 9^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processo. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.

GONÇALVES, J. E. L. Processo, que processo? **Revista de administração de empresas**, v. 40, n. 4, p. 8-19, 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.

GUERRA, Y. A dimensão investigativa no exercício profissional. *In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

HAIR, Jr. J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados**. 5. ed., Porto Alegre: Bookman; 2005.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengenharia**: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da economia. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengineering the corporation**. New York: HarperBusiness, 1994.

HARRINGTON, H. **Aperfeiçoando processos empresarias**. São Paulo: Makron, 1993.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no serviço social**: ensaios críticos. 3. ed. São Paulo, Cortez, 1995.

IAMAMOTO, M. V. “Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) Assistente Social na atualidade”. *In: Atribuições Privativas do Assistente Social em questão*. Brasília: CFESS, p.33-72, 2012.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 26. ed. São Paulo, Cortez, 2015.

JESUS, L.; MACIEIRA, A. **Repensando a gestão por meio de processos**: como BPM pode transformar negócios e gerar crescimento lucrativo. Rio de Janeiro: Algo Mais Editora, 2014.

LEITE, C. K. S.; FONSECA, F. Federalismo e políticas sociais no Brasil: impasses da descentralização pós-1988. **Organizações & Sociedade** (Online), v. 18, p. 99-117, 2011.

LIKERT, R. *A technique for the measurement of attitudes*. **Archives of Psychology**, v. 22, n. 140, p. 1-55, 1932. Disponível em: http://www.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf. Acesso em 14 jul. 2018.

LOTTA, G.; NUNES, A. C.; CAVALCANTE, S.; DAMIATI, D.; BONAT, J. Por uma Agenda Brasileira de Estudos sobre Implementação de Políticas Públicas. **Revista do Serviço Público** (online), 2018.

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.

MARX, K. **O Capital**: crítica da economia política. Livro 1º, Vol. 1, 13ª ed. Tradução de. Reginaldo Sant’Anna. Rio de Janeiro: Bertrand, cap. V – Processo de trabalho e processo de produzir mais valia. pp. 201-210.1989

MATOS, M. C. Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. *Considerations about social worker’s professional assignments and abilities now a days*. São Paulo: **Serviço Social & Sociedade**, n. 124, p. 678-698, out./dez. 2015.

MIOTTO, R.C. Estudos socioeconômicos. *In: Serviço Social*: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

NETTO, J. P. Transformações societárias e Serviço Social: Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. São Paulo: **Serviço Social & Sociedade**, n. 50, p. 87-132, 1996.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. *In: Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Módulo 1. Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: UNB- CFESS/ABEPSS/CEAD, pp.91-110, 1999.

PRESSMAN, J. L; WILDAVSKY, A. *Implementation: how great expectations in Washington are dashed in Oakland*. 3 ed. **Berkeley, CA: University of California**, 1984.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente as violações de seus direitos, São Paulo: **Serviço Social & Sociedade**, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011.

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.

SANABIO, M. T.; MACHADO, Carla Silva; MAGALDI, Carolina Alves; ASSIS, Anna Carolina Lili. As políticas de assistência estudantil: experiências comparadas em universidades públicas brasileiras. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 4, Edição Especial, Florianópolis, p. 125-146, 2013.

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.

SOUZA, C. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, vol. 8, n. 16, p. 20-45, 2006.

SOUZA, C. T. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. Ponta Grossa: **Emancipação**, p. 119-132, 2008. Disponível em <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119/117>.

TERRA, Sylvia Helena. **Parecer jurídico n. 27/98**. Assunto: Análise das competências do assistente social em relação aos parâmetros normativos previstos pelo art. 5º da Lei n. 8.662/93, que estabelece as atribuições privativas do mesmo profissional. São Paulo, 2000. (Mimeo.)

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.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Ato da Reitoria N° 429/1986**. Brasília: Reitoria 1986.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Ato da Reitoria N° 266/94**. Brasília: Reitoria 1994.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Relatório de gestão da Diretoria de Desenvolvimento Social**. Brasília: DDS-DAC. 2015, 2016 e 2017 (parcial).

VALLE, R.; OLIVEIRA, S. B. de. **Análise e Modelagem de Processos de Negócio**: Foco na Notação *BPMN Business Process Modeling Notation*. São Paulo: Atlas, 2009.

VAZ, J. C. **Processos de trabalho no setor público**: gestão e redesenho. 2008. Disponível em <http://vaz.blog.br/blog/wp-content/uploads/2011/05/texto-revisaoprocessos-revisado1.pdf>. Acesso em: 12 de setembro de 2018.

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

VIEIRA DA SILVA, P. **Avaliação e importância dos programas de assistência estudantil da universidade de Brasília - UnB**. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública). Universidade de Brasília, Brasília: PPGP/UnB, 2016.

VIEIRA, E.F; VIEIRA, M.M.F. Funcionalidade burocrática nas universidades federais: conflitos em tempo de mudanças. **Revista de Administração Contemporânea**, v.8, n.2, abril/jun 2004.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Tradução Ana Thorell; revisão Técnica Cláudio Damascena. 4^a. 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.

APÊNDICES

APÊNDICE A - CARTA DE APRESENTAÇÃO

Brasília, ____ de agosto de 2018

Senhor Diretor da Diretoria de Desenvolvimento Social,

A senhora Marcia Costa de Sant'Anna, servidora pública federal, regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Faculdade de Planaltina da Universidade de Brasília, desenvolve sua dissertação de Mestrado na área de concentração Instrumentos de Monitoramento e Avaliação da Gestão Pública, cujo projeto de pesquisa intitula-se “Assistência estudantil: A percepção dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na UnB”.

Com o intuito de viabilizar a realização da pesquisa empírica, solicita-se a anuência de Vossa Senhoria no sentido de conceder à pesquisadora autorização para realizar pesquisa de observação, documental e questionários nesta Instituição. Ressalta-se que as informações obtidas serão utilizadas tão somente para fins acadêmicos, conforme critérios éticos de pesquisa.

Caso Vossa Senhoria considere necessário ou conveniente, o nome e qualquer outra forma de identificação da instituição pode ser omitido do manuscrito final da dissertação, lembrando que os indivíduos participantes em nenhuma hipótese serão identificados.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida
Orientador do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública

APÊNDICE B - TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIMENTO INSTITUCIONAL

Senhor Diretor da Diretoria de Desenvolvimento Social,

Esta pesquisa será realizada pela pesquisadora Marcia Costa de Sant'Anna, aluna do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Faculdade de Planaltina da Universidade de Brasília (PPGP/FUP/UNB), como requisito para obtenção do título de mestre em Gestão Pública, com a orientação e supervisão do Prof^o. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida.

Informamos que, pela natureza da pesquisa, a participação desse órgão não acarretará em quaisquer danos ou custos. Ressalta-se que as informações sobre o tema pesquisado poderão ser fornecidas a qualquer momento pela pesquisadora ou pelo professor orientador.

A pesquisa “Assistência estudantil: A percepção dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na UnB” tem como objetivo analisar a percepção dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na assistência estudantil da UnB e será realizada por meio de pesquisa de observação, coleta de dados, análise documental e questionários.

Sua participação consiste em autorizar a realização da pesquisa na instituição. Após a conclusão da mesma, prevista para dezembro de 2018, a dissertação será disponibilizada, no formato eletrônico, para consulta na Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Agradecemos sua autorização ao mesmo tempo em que reforçamos a importância desta pesquisa e de sua participação para a construção do conhecimento sobre o assunto.

Brasília – DF, _____ de agosto de 2018.

Prof^a. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida
Orientador do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública

Marcia Costa de Sant'Anna
Aluna pesquisadora
Nº Mat. UnB 15/0049242

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento Institucional, eu, Pedro Vieira da Silva, ocupante do cargo de Diretor da Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB, autorizo a aplicação desta pesquisa nessa instituição.

Brasília – DF, _____ de _____ de 2018.

Pedro Vieira da Silva
Diretor da Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB

APENDICE C - TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezada(o) Assistente Social da Diretor da Diretoria de Desenvolvimento Social,

Esta pesquisa será realizada pela pesquisadora Marcia Costa de Sant'Anna, aluna do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade de Brasília (PPGP/UNB), como requisito para obtenção do título de mestre em Gestão Pública, com a orientação e supervisão do Prof^o. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida.

Informamos que, pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos ou custos e todas as eventuais descrições das ações realizadas pelas(os) profissionais da instituição pesquisada, sejam faladas ou observadas, respeitarão o sigilo previsto na Resolução N^o 510, de 07 de abril de 2016, onde não serão informados nenhum dado que possa identificar os sujeitos envolvidos. Ressalta-se que as informações sobre o tema pesquisado poderão ser fornecidas a qualquer momento pela pesquisadora ou pelo professor orientador.

A pesquisa “Assistência estudantil: A percepção dos assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na UnB” será realizada por meio de pesquisa quanti-qualitativa com observação de campo junto as(os) assistente sociais, análise documental, apreensão de dados estatísticos, além do envio de questionário eletrônico para equipe do Serviço Social que atua na assistência estudantil de todos os *campi*.

Sua participação consiste em autorizar o acompanhamento da pesquisadora em alguns atendimentos realizados pela equipe de assistentes sociais. Após a conclusão da dissertação, prevista para o mês de dezembro de 2018, ela será disponibilizada no formato eletrônico para consulta na Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Agradecemos sua autorização ao mesmo tempo em que reforçamos a importância desta pesquisa e de sua participação para a construção do conhecimento sobre o assunto.

Brasília – DF, _____ de agosto de 2018.

Marcia Costa de Sant'Anna
Mestranda pesquisadora
N^o Mat. UnB 15/0049242

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e enquanto ocupante do cargo Assistente Social da Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB, autorizo a aplicação desta pesquisa durante meu(s) atendimento(s).

Brasília – DF, _____ de _____ de 2018.

Assistente Social
Diretora da Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB

**APÊNDICE D - PROGRAMAS OFERTADOS E REALIZADOS PELA
DDS/DAC/UNB**

PROGRAMA	OBJETIVO E VALOR DA BOLSA
Programa Bolsa Alimentação	Oferece gratuidade junto ao Restaurante Universitário (R.U). O estudante tem acesso direto a este benefício, após solicitação do estudo socioeconômico por até um semestre. Após este prazo, deverá ter seu estudo feito e ter sido considerado PPAES.
Programa Auxílio Socioeconômico - PASE	Consiste em um auxílio financeiro mensal no valor de R\$ 465,00 (quatrocentos e sessenta e cinco reais). Tem a finalidade direta de contribuir na redução das desigualdades sociais com objetivo de subsidiar a permanência do estudante, na universidade, até sua diplomação. Possui edital próprio. É realizada uma seleção, a partir do número de vagas disponíveis, de acordo com os recursos do PNAES destinados a este fim.
Programa Moradia Estudantil da Graduação – PME-G	É destinado sob três modalidades: em forma de vagas nos apartamentos da Casa do Estudante Universitário (CEU); através de pecúnia, com repasse mensal de R\$ 530,00 (quinhentos e trinta reais) e através do auxílio transporte. A CEU é composta por dois blocos com 90 (noventa) apartamentos do tipo duplex. Destes, dois são adaptados para portadores de necessidades especiais. Os apartamentos são organizados para receber quatro estudantes, totalizando 360 (trezentos e sessenta) vagas. A segunda modalidade é destinada quando não houver vagas na CEU e na existência de quotas em pecúnia, de acordo com a disponibilidade orçamentária. Com exceção do Campus Darcy Ribeiro, que é o único que possui residência universitária, este programa é disponibilizado apenas através de pecúnia. A terceira modalidade é oferecida através de repasse mensal de auxílio financeiro no valor de R\$300,00 (trezentos reais) com objetivo de custear, de forma parcial, o transporte interestadual entre a residência do estudante e seu campus universitário
Programa Moradia Estudantil da Pós-Graduação- PME-PG	É destinado aos estudantes de pós-graduação stricto-senso (mestrado e doutorado) dos cursos presenciais que não residem e não possuem imóvel no Distrito Federal. É ofertado através de moradia temporária em vagas de apartamentos disponíveis no bloco “K” da Colina, no campus Darcy Ribeiro. São 18 (dezoito) apartamentos, com quatro vagas ofertadas em cada um deles, totalizando 72 (setenta e duas) vagas. Ressalta-se que o programa moradia da pós-graduação é financiado pela Fundação Universidade de Brasília - FUB, uma vez que os recursos do PNAES são específicos para estudantes dos cursos de graduação.
Programa Auxílio Emergencial	Consiste no auxílio em forma de recurso financeiro no valor de R\$ 465,00 (quatrocentos e sessenta e cinco reais) aos estudantes regularmente matriculados em cursos presenciais de graduação que se encontrem em situação de vulnerabilidade social. Este programa dispõe de uma resolução específica e contempla estudantes que não estejam inseridos nos programas de assistência estudantil da Universidade, salvo o Bolsa Alimentação. É um auxílio previsto para situações emergenciais e inesperadas e o valor somente é concedido após análise e parecer social sobre a situação. O estudante poderá receber até o limite de três auxílios no semestre, caso a situação de vulnerabilidade inicial persista, podendo ser prorrogado por igual período.
Programa Auxílio Creche	Consiste em conceder auxílio financeiro a estudantes regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação da UnB, caracterizados em situação de vulnerabilidade socioeconômica, que sejam responsáveis legais e residam com crianças em idade entre zero e quatro anos. O auxílio será disponibilizado somente a estudante cuja criança ainda não tenha sido contemplada com vaga na rede pública de ensino (creche e pré-escola).

Fonte: Elaborado pela autora com base nas definições do Relatório de Gestão da DDS (2017).

**APÊNDICE E - PROGRAMAS OFERTADOS E REALIZADOS EM PARCERIA
COM OUTROS SETORES/INSTÂNCIAS/INSTITUIÇÕES**

Programa Bolsa Permanência - MEC	É um auxílio financeiro proveniente direto do governo federal, através do Ministério da Educação - MEC, com objetivo de minimizar as desigualdades sociais e contribuir para a permanência e diplomação dos estudantes de graduação em situação de vulnerabilidade social de cursos de graduação com carga horária a partir de 5 horas/dia. Para este público é pago uma bolsa no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais). Além destes, a bolsa também é destinada à todos os estudantes indígenas e quilombolas e em razão de suas especificidades (como condição geográfica, costumes, línguas, entre outros), o valor da bolsa é de R\$900,00 (novecentos reais). Atualmente, o MEC não está realizando inserções de novos estudantes no programa que não sejam indígenas e quilombolas. Vale ressaltar que este recurso não é proveniente do PNAES, mas do Ministério da Educação (MEC), através do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).
Programa de Acesso à Língua Estrangeira	Desenvolvido em parceria com a Escola UnB Idiomas. São disponibilizadas até duas vagas, por turma, aos estudantes PPAES, com isenção das mensalidades. O número de vagas disponibilizadas, por semestre e, ainda, os termos para seleção dos estudantes são elaborados e publicizados pela própria escola UnB Idiomas.
Programa Vale-Livro	Desenvolvido em parceria com a Editora UnB. São oferecidos cinco vales por semestre letivo, os quais dão direito a 60% de desconto, na compra de livros na editora supracitada. Para ter acesso ao desconto é necessário que o estudante os retire na DDS e apresente na editora, no ato da compra.

Elaborado pela autora com base nas definições do Relatório de Gestão da DDS (2017).

APÊNDICE F - ROTEIRO PARA PESQUISA DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

Data:

Campus:

Início do preenchimento:

Término do preenchimento:

ASSISTENTE SOCIAL:

- 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) Infra-estrutura 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

APÊNDICE G - QUESTIONÁRIO

PESQUISA PARA COMPOSIÇÃO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS EM RELAÇÃO A SEUS PROCESSOS DE TRABALHO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UNB

O objetivo desta pesquisa é analisar a percepção das(os) assistentes sociais sobre seus processos de trabalho na Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS.

A divulgação de todos os resultados guardará a confidencialidade individual dos participantes, não necessitando que os mesmos se identifiquem. Qualquer pergunta que você não queira ou não saiba responder terá a opção de deixá-la em branco.

Ressalta-se que apenas os resultados agregados serão divulgados e as respostas, de forma individual, serão confidenciais.

A pesquisa foi dividida em duas partes: a primeira tem como objetivo verificar o perfil das(os) Assistentes Sociais que atuam na DDS. A segunda terá como propósito identificar a percepção desses profissionais quanto aos seus processos de trabalho. Essa etapa busca analisar o grau de concordância da equipe frente às afirmativas apresentadas, no questionário a ser respondido.

Primeira Parte

Assinale **somente uma opção** para cada pergunta. Marque aquela que corresponda ao seu perfil:

1) Sexo

Feminino Masculino

2) Idade

De 20 anos a 29 anos De 30 a 39 anos De 40 a 49 anos Acima de 50 anos

3) Grau de instrução

Nível superior completo

Especialização: Cursando Concluído

Mestrado: Cursando Concluído

Doutorado: Cursando Concluído

4) Tempo de serviço na Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS (mesmo que tenha mudado de *campus* considerar o tempo total em que trabalha na assistência estudantil da UnB)

Menos de 3 anos De 3 a 5 anos De 5 a 10 anos Acima de 10 anos

Segunda Parte

A) As afirmativas a seguir estão separadas por categorias com variáveis que podem interferir nos processos de trabalho realizados em seu cotidiano. Escolha a sua resposta (de forma pessoal, sem levar em consideração o que a equipe de Assistentes Sociais responderia coletivamente) para cada afirmação, selecionando aquela que melhor representar a sua percepção (somente uma opção).

1

GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS EDUCACIONAIS

1.1 É comum ocorrerem mudanças, por parte do governo federal, na gestão das políticas públicas educacionais de ensino superior sem diálogo prévio com as instituições contempladas, o que interfere diretamente nos processos de trabalho das(os) Assistentes Sociais da Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS.

- Discorda Totalmente
- Discorda
- Indiferente
- Concorda
- Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

1.2 Na sua percepção o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES define com clareza: o perfil dos estudantes a serem contemplados com seus recursos, a metodologia com a qual os Institutos Federais de Ensino Superior devem aplicá-lo, bem como os objetivos propostos pelo Programa supracitado.

- Discorda Totalmente
- Discorda
- Indiferente
- Concorda
- Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

1.3 A Distribuição e execução dos valores recebidos através do PNAES, pela Universidade de Brasília - UnB ocorre de forma a atender aos objetivos propostos no Decreto Nº 7.234/10 e tem sido implementado nas mais variadas áreas previstas pela legislação realizando articulação com atividades de ensino, pesquisa e extensão.

- Discorda Totalmente
- Discorda
- Indiferente
- Concorda
- Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

1.4 Os recursos financeiros destinados para a DDS, por meio do DAC (Decanato de Assuntos Comunitários), advindos através do PNAES são suficientes para a demanda de estudantes que estão no perfil e solicitam sua participação nos programas da assistência estudantil na UnB.

- Discorda Totalmente

- Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

2	ESTILO DE GESTÃO DA DDS
---	-------------------------

2.1 Eu avalio como positiva a forma de condução atual da gestão da DDS quanto a sua organização e planejamento.

- Discorda Totalmente
 Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

2.2 Existe liberdade para sugerir modificações nos processos de trabalho referentes aos Assistentes Sociais sem receio de críticas ou retaliações por parte dos gestores da DDS.

- Discorda Totalmente
 Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

2.3 As(os) Assistentes Sociais são ouvidos sobre decisões que impactam diretamente em seus processos de trabalho na DDS, bem como participam ativamente da confecção de normativas internas de assistência estudantil da UnB.

- Discorda Totalmente
 Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

2.4 O posicionamento técnico dos Assistentes Sociais é levado em consideração pelos gestores (chefias diretas, diretoria - DDS e decanato - DAC) nas tomadas de decisões que envolvem a assistência estudantil da UnB.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

3	ESTRUTURAS E NORMAS
---	---------------------

3.1 Há orientações formais e claras (manuais, tutoriais etc.) sobre as atribuições profissionais e os objetivos do trabalho das(os) Assistentes Sociais na assistência estudantil da UnB.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

3.2 O quantitativo de Assistentes Sociais na DDS está estruturado de forma a atender toda a demanda de trabalho atual, sem que haja prejuízos aos estudantes.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

3.3 A rotatividade de Assistentes Sociais no âmbito da DDS ocorre de forma previamente planejada tanto para a saída, quanto para a inserção de novos profissionais na equipe.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

3.4 A estrutura física do seu espaço de trabalho é adequada (salas de atendimento, mobiliário, equipamentos, iluminação, ventilação, conforto etc.)

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

4	TREINAMENTO - CAPACITAÇÃO
---	---------------------------

4.1 Existe uma política de treinamento, destinada aos novos profissionais que ingressam na DDS para o exercício das atividades cotidianas das(os) Assistentes Sociais.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

4.2 Quando ingressei na DDS fui bem recebida(o) por toda equipe e o repasse inicial das informações necessárias para compreender os processos de trabalho das(os) Assistentes Sociais, a fim de colocá-los em prática, foi esclarecedor e suficiente para desenvolver minhas atividades.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

4.3 A diretoria incentiva a participação das(os) Assistentes Sociais da DDS em capacitações, cursos de especialização, participação em Congressos, entre outros que envolvem o estudo da política de assistência estudantil.

- () Discorda Totalmente

- Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

4.4 Sinto-me preparada(o) para desenvolver todas as ações solicitadas e necessárias para o trabalho realizado na DDS as quais contemplam o rol de atribuições prevista para as(os) Assistentes Sociais na diretoria supracitada, mesmo que não sejam de atribuição privativa do Serviço Social.

- Discorda Totalmente
 Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

5	COMUNICAÇÃO
---	-------------

5.1 As(os) Assistentes Sociais têm fácil acesso a todas as informações que regem o trabalho da assistência estudantil na UnB (legislações, normativas, relatórios, documentos técnicos etc.).

- Discorda Totalmente
 Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

5.2 Ocorrem reuniões em frequência e quantidade suficientes para que a equipe possa trocar idéias, estudar casos e dar sugestões sobre o trabalho da assistência estudantil.

- Discorda Totalmente
 Discorda
 Indiferente
 Concorda
 Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

5.3 A comunicação entre os Assistentes Sociais é fluida e produtiva em termos técnicos, gerando constante troca de experiências e conhecimentos, o que proporciona a melhoria contínua dos processos de trabalho.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

5.4 As pessoas situadas em níveis hierárquicos superiores da UnB e que, de alguma forma, possuem influência sobre a assistência estudantil ofertada pela DDS, são acessíveis as(aos) Assistentes Sociais.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

6	INSTRUMENTAIS UTILIZADOS
---	--------------------------

6.1 “A teoria é diferente da prática”. Em sua opinião, o que realmente direciona a prática da profissão é a compreensão por parte da(o) Assistente Social, da realidade vivenciada pelo usuário do serviço social, pois este é o fator principal para dar rumos à sua ação.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente
 () Concorda
 () Concorda Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

6.2 Considero importante haver uma padronização nos instrumentais de trabalho do Serviço Social em todos os *campi* que compõem a DDS, haja vista que, apesar de não dividirem o mesmo espaço físico, todos eles atuam na área de assistência estudantil da UnB.

- () Discorda Totalmente
 () Discorda
 () Indiferente

- Concorde
- Concorde Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

6.3 O novo sistema informatizado SAE (Sistema de Assistência Estudantil), atualmente utilizado para recebimento de documentação dos estudantes e realização da avaliação socioeconômica, otimizou o tempo de realização desse processo, permitindo uma inserção mais ágil dos estudantes nos programas ofertados.

- Discorde Totalmente
- Discorde
- Indiferente
- Concorde
- Concorde Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:

6.4 Considero correto que somente as(os) Assistentes Sociais realizem as avaliações socioeconômicas no âmbito da assistência estudantil da UnB.

- Discorde Totalmente
- Discorde
- Indiferente
- Concorde
- Concorde Totalmente

RESPOSTA OPCIONAL - Explique seu posicionamento diante da afirmação anterior:
