



A INSERÇÃO PROFISSIONAL E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UFSC

Márcio dos Santos Siqueira¹
Claudia Priscila Chupel dos Santos²
Mariana Pfeifer Machado³

Resumo: Este artigo trata do trabalho do/da assistente social na área da Assistência Estudantil na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). As análises se construíram a partir de estudo dos documentos institucionais, da legislação e da bibliografia da área desenvolvidas durante processo de supervisão direta de estágio, envolvendo estagiário, supervisora de campo e supervisora acadêmica. Identificou-se elementos do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES); a forma como a política de Assistência Estudantil se organiza na UFSC; a constituição da equipe e as atribuições profissionais do Serviço Social; e ainda, traz observações acerca das condições de trabalho da equipe para o atendimento aos estudantes usuários da assistência estudantil na UFSC.

Palavras-chave: assistência estudantil; condições de trabalho; trabalho profissional.

1. Introdução

O presente artigo discute a inserção dos profissionais do Serviço Social e suas condições de trabalho na área da Assistência Estudantil na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). As aproximações aqui evidenciadas foram produzidas por estagiário, supervisora de campo e supervisora acadêmica, como resultado da experiência de supervisão direta realizada no primeiro semestre de estágio do estudante, ocorrido ao longo de 2019.1 no curso de Serviço Social desta universidade.

Nesse artigo, buscou-se identificar elementos do trabalho profissional partindo-se do entendimento do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), seus objetivos e indicações regulamentares e políticas; a forma como a política de Assistência Estudantil se organiza na UFSC; a constituição da equipe e as atribuições profissionais do Serviço Social

¹ Graduando do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Petiano voluntário do Programa de Educação Tutorial em Serviço Social (PET-SSO), bolsista de extensão na Revista Katálysis vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e ao de Curso de Graduação em Serviço Social da UFSC. Email: dominusmarcio@gmail.com

² Doutora em Serviço Social pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) (2018), mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (2008), graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (2006). Assistente social da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da Universidade Federal de Santa Catarina e investigadora no Núcleo de Doutorandos Latino América - NUDLA/ISCTE-IUL. E-mail: cpcila@gmail.com

³ Graduada (2003) e Mestre (2006) em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutora (2013) em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professora adjunta do Departamento de Serviço Social da UFSC. Tutora do Programa de Educação Tutorial em Serviço Social (PET-SSO) da UFSC e membro do Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social (GEPSS). Email: marianapfeifer@gmail.com



neste campo de atuação; e ainda, traz observações acerca das condições de trabalho da equipe para o atendimento aos estudantes usuários da assistência estudantil na UFSC. Para tanto, realizou-se estudo dos documentos institucionais, da legislação e bibliografia da área, sendo que as reflexões aqui presentes resultam do processo de supervisão direta de estágio.

2. Contextualização da Assistência Estudantil brasileira

O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), instituído pelo Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010, objetiva diminuir as desigualdades sociais entre os estudantes em situação de subalternidade econômica para permanecer nas Instituições Federais de Educação Superior (IFES) brasileiras, visando ampliar as condições de permanência dos estudantes na educação superior pública federal. Seus objetivos residem em:

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, p.1).

Os programas e ações da Assistência Estudantil implementados pelas IFES obedecem à regras específicas de configuração determinadas parte pelo PNAES e outra parte pelos regulamentos internos elaborados pelas próprias IFES, conforme a determinação do próprio PNAES. O Programa define as seguintes áreas como prioritárias: “I - moradia estudantil; II - alimentação; III - transporte; IV - atenção à saúde; V - inclusão digital; VI - cultura; VII - esporte; VIII - creche; IX - apoio pedagógico; e X - acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação” (BRASIL, 2010, p.1).

Para Santos (2017), a configuração da Assistência Estudantil é composta pelos elementos ontológicos, constitutivos e pelo modelo de financiamento. Os elementos ontológicos correspondem aos objetivos e princípios, tais como objetivos de igualdade de oportunidades, de ampliar e garantir o acesso e a permanência, de apoiar o sucesso acadêmico e de prevenir a retenção e a evasão demonstram o seu fundamento sobre bases democráticas, bem como a preocupação com o percurso acadêmico de sucesso a fim de conter o abandono escolar. Objetiva ainda reduzir as desigualdades étnico-raciais no acesso à universidade federal e democratizar as condições de permanência. No quadro dos princípios, estes compreendem a responsabilidade social, a qualidade dos serviços, e a Assistência Estudantil como uma política social de Estado.



Os elementos constitutivos seguem em conformidade com o que instituiu o PNAES, que define a Secretaria Especial para o Ensino Superior do Ministério da Educação (SESu/MEC) como o órgão gestor, deixando a cargo de cada IFES a designação das competências e funções dos órgãos executores desta política. Segundo Santos (2017), a carência de definições específicas do PNAES gera dissonâncias na sua aplicação nas 63 IFES brasileiras abrigadas pelo PNAES, a exemplo da falta de definição de um lugar comum para os órgãos de execução, muitas vezes definidas a partir de diferentes compreensões sobre a Assistência Estudantil ou focalizando a política em determinados grupos ou conjunto de ações. Todavia, na generalidade das IFES, apresentam-se no organograma institucional como Pró-Reitorias (PR's).

A carta branca dada pela legislação brasileira não é aproveitada do ponto de vista das aberturas relativamente à autonomia administrativa, organizativa e regulatória das ações. Contrariamente, tem apresentado tendências condizentes com a falta de aproveitamento que desvirtuam as ações dos elementos ontológicos, abrem caminhos para toda a gama de equívocos no direcionamento das ações (normalmente associados ao assistencialismo), e reflete uma diversificação acentuada das competências sendo visíveis a atribuição de tarefas incomuns, a subordinação às definições das reitorias e a uma indefinição nos regulamentos dos órgãos de execução.

Acerca do modelo de financiamento, é preciso considerar, historicamente, o baixo investimento nas políticas gerais de educação e, especialmente na Assistência Estudantil. Sobre isto, olhemos em primeiro lugar, para o número de ingressos em instituições públicas brasileiras, que passou de cerca 211 mil, em 2008, para 325 mil, em 2013, e para 590 mil, em 2017 (INEP, 2018). Em segundo lugar, para o volume orçamental destinado ao PNAES, que, a partir do segundo mandato do Partido dos Trabalhadores, de R\$ 126 milhões, em 2008, passou para R\$ 617 milhões, em 2013, para R\$ 742 milhões, em 2014, R\$ 995 milhões, em 2015 e, durante o Governo Temer diminuiu para 987 milhões, em 2016. São dados que demonstram a pretensão de saída da esfera da segmentação para o atendimento universal, porém, ainda com um problema de falta de investimento histórico. Esta falta de investimento acaba por contribuir com o discurso de insuficiência de recursos financeiros e falta de verbas para construção de novas estruturas, como moradias estudantis e ampliação das bolsas e auxílios.

Sem embargo, a ampliação do acesso de estudantes com baixa renda na educação superior pública foi realizada com base na “desconfiguração” do acesso: promoveu o alargamento a partir da democratização do público pelo mecanismo das ações afirmativas, mas o fez diante de um afunilamento no acesso aos auxílios estudantis básicos a partir da falta de garantias deste acesso aos estudantes que deles necessitam, gerando assim uma



alta taxa de seletividade (SANTOS, FERREIRA, 2017). Este fato reforça o argumento de Kowalski (2012, p.35) sobre o processo de efetivação da garantia de direitos a qual “vem se efetivando tal qual as demais políticas públicas, tendo em vista as repercussões do ideário neoliberal e os rebatimentos da contra-reforma do Estado que carrega, no seu bojo, o questionamento acerca da concepção e da forma de efetivação dos direitos sociais”. Esta concepção e forma de efetivação tende: a) ao atendimento às elites, b) à superação desta etapa pelo início do processo de democratização com a expansão do ingresso que promoveu o acesso às camadas médias da população e, c) ao reconhecimento como política necessária para a permanência estudantil, mas com contradições, estando entre o caminho e o descaminho quanto à sua concepção e operacionalização, deixando os estudantes sem garantias do acesso (KOWALSKI, 2012).

Para Palavezzini e Nogueira (2014, p. 23), a política da Assistência Estudantil apresentou um resultado positivo no ingresso da população historicamente excluída na universidade pública e continua a contribuir para a diplomação considerando as legislações criadas a partir do governo do PT uma vez que “no exercício da função social do Estado, o direito à educação [superior] no governo Lula foi, em grande medida, garantido a partir de políticas e percentuais distintos de maior acesso à educação superior pública”.

Na visão de Santos (2017), a Assistência Estudantil brasileira está fundada no paradigma semirregulamentado concorrencial. Neste paradigma, há uma intensificação da concorrência do estudante nos processos seletivos para os programas assistenciais, seja para os de cunho monetário seja para os em forma de serviços. A distribuição das bolsas e auxílios obedece geralmente à uma ordem de capitação porque segue não o número de estudantes que necessitam, mas a disponibilidade orçamental, gerando insistentemente uma demanda reprimida. Isto significa dizer que, mesmo que os estudantes atendam a todos os critérios de elegibilidade, entre eles o perfil socioeconômico abaixo de 1,5 salário-mínimo, o estudante concorrente poderá não ter atribuído nenhum auxílio, gerando um efeito perverso de expectativas para com o programa que se inscreve. Ademais, neste paradigma, o conjunto de ações é construído de forma frágil, inconsistente e paliativa, que varia conforme a orientação das sucessivas gestões universitárias, e pouco apresentam de diversidade quanto à natureza, aos objetivos ou ao público. O financiamento é dependente dos recursos estatais, há baixo investimento em equipamentos sociais, recursos humanos e valores orçamentais que, apesar de ter apresentado aumento contínuo, ainda colocam em causa a cobertura absoluta (estudantes atendidos *versus* estudantes matriculados), dada a sua insuficiência diante das necessidades estudantis. Como um universo de estudantes elegíveis não consegue acessar a Assistência Estudantil, são elevadas as taxas de cobertura relativa – aquela que considera o número de estudantes atendidos *versus* o de estudantes que inscritos/concorrentes. A



semirregulamentação é um ponto inexplorado pelos órgãos executores que se atém ao modelo de monetarização dos programas.

3. O Serviço Social na Assistência Estudantil na UFSC

No ano de 1970 o Serviço Social é inserido na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), objetivando o atendimento e a orientação aos estudantes universitários. Os/as profissionais vinculavam-se diretamente ao reitor e, posteriormente passaram vincular-se à sub-Reitoria de Assistência e Orientação ao Estudante (BORGES, 2016). Desde a sua inserção no espaço institucional, não houve a compreensão do papel do serviço social, como comenta Borges (2016) ao elencar a historicidade da inserção do serviço social na UFSC⁴:

Sobre o contexto institucional e a inserção do Serviço Social, Doroti pontua que mesmo dentro de uma Universidade existia a dificuldade de as pessoas entenderem o conjunto dos direitos, obrigações e atribuições da atividade profissional do assistente social, sendo constantemente a tarefa de esclarecer as competências. Em 1979, havia um total de 4 assistentes sociais, todas voltadas para o atendimento ao estudante no então departamento de Assuntos Estudantis, porém, esporadicamente já começavam a surgir demandas do servidor, sendo (as assistentes sociais) requisitadas pelo Departamento do Pessoal em situações diversas, como por exemplo: alcoolismo, absenteísmo, relacionamento (interpessoal) entre chefia\servidor, comissões de sindicância, de realização de concursos públicos, de prevenção de acidentes – CIPA, etc. O serviço social através da DAO\DEAE, passou a atender estudantes e servidores nos assuntos pertinentes “ao social” (Doroti). (BORGES, 2016, 41-42 p.)

Na UFSC, a assistência estudantil é atualmente gerida pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), particularmente através da Coordenadoria de Assistência Estudantil (CoAEs), que é um órgão executivo central integrante da administração superior e cuja finalidade é assessorar, planejar, executar junto à reitoria as tarefas referentes às políticas e programas de assistência estudantil (BORGES, 2016).

Atualmente, a equipe da CoAEs é multiprofissional e conta com um quadro de vinte e um (21) técnicos administrativos em educação, sendo onze (11) assistentes sociais, três (3) psicólogas, quatro (4) assistentes administrativos, duas (2) administradoras e uma (1) contadora⁵. Segundo os relatórios de gestão universitária⁶ é necessária a ampliação do

⁴ Atualmente, o serviço social possui presença em diversos setores da UFSC, como na Divisão de Serviço Social - Atenção ao Servidor (DiSS); Núcleo de Desenvolvimento Infantil (NDI); Hospital Universitário (HU); Colégio de Aplicação; Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI); Assistência Estudantil dos campi Araranguá, Blumenau, Curitibanos e Joinville; Secretaria de Ações Afirmativas (SAAD), e na Coordenadoria de Assistência Estudantil (CoAEs), que é aqui objeto de análise. Ressalta-se que, cada setor possui atribuições diferenciadas entre si, devido ao público alvo (servidores, estudantes e comunidade externa) e áreas de atuação (BORGES, 2016).

⁵ Nos campi interiorizados da UFSC, cada campus tem um Serviço de Atenção Socioassistencial configurado ao seu modo, no entanto seguindo as diretrizes da PRAE para a execução das ações. Cada campus possui dois/duas profissionais de Serviço Social que fazem parte da equipe, mesmo que não estando no mesmo espaço físico nem na mesma estrutura. Tal decisão foi tomada pela própria equipe *intercampi*. Assim, somam-se ainda mais oito (8) profissionais assistentes sociais.

⁶ Informações disponíveis em; < <http://prae.ufsc.br/relatorios-de-gestao> > Acesso em: 27.05.2019



número de servidores para que o setor não perca sua legitimidade no âmbito institucional e estudantil, isto é,

Para dar continuidade ao atendimento dos programas de assistência estudantil e para que a PRAE continue a ser reconhecida no meio estudantil torna-se imprescindível o aumento do número de servidores e também aumento dos recursos para implementação de novos programas que atendam às necessidades da comunidade universitária (PRAE/UFSC, 2010, p.26).

A CoAEs assume a função de coordenação e execução dos programas de atendimento às demandas sociais dos estudantes, a fim de contribuir para a permanência e o desempenho acadêmico, tendo as seguintes atribuições:

Coordenar, executar e analisar os programas de assistência estudantil no âmbito da PRAE; Coordenar o atendimento das solicitações de recursos, empenhos e pagamentos decorrentes do desenvolvimento dos programas de assistência estudantil; Executar os Programas de Auxílio Moradia, Bolsa Estudantil UFSC, Moradia Estudantil e Auxílio Creche; Conceder, mediante análise de situação socioeconômica, isenção de alimentação no Restaurante Universitário; Realizar avaliação de Cadastros Socioeconômicos com objetivo de obtenção do Índice Socioeconômico dos estudantes de graduação da UFSC; Gerenciar o acolhimento ao estudante e socialização de informações necessárias para sua permanência na UFSC; Desenvolver análises e estudos que auxiliem na definição do perfil socioeconômico dos estudantes com objetivo de subsidiar e qualificar as ações da referida coordenadoria; desenvolver ações de acolhimento de demandas psicossociais e de promoção de saúde; desenvolver psicoterapias breves para assuntos relacionados à permanência estudantil; Coordenar o desenvolvimento de orientações nas questões de saúde mental; realizar acompanhamento de situações de alto risco psicossocial, estabelecendo redes de atendimento junto ao Sistema Único de Saúde; Assessorar a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis em assuntos inerentes à área da assistência estudantil. Por meio do Serviço de Apoio Administrativo, receber e encaminhar correspondências diversas; realizar o atendimento inicial da comunidade universitária; responder dúvidas e demais questionamentos realizados na recepção da Coordenadoria; elaborar a folha de pagamentos dos benefícios; e auxiliar no arquivamento e controle das correspondências e documentos internos e externos; Executar outras atividades inerentes à área ou delegadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis; Coordenar os recursos materiais e patrimoniais inerentes a sua área de atuação. (PRAE/UFSC, 2019, p.1).

O planejamento, coordenação e execução da assistência estudantil inclui ainda a realização, por parte da CoAEs, de editais voltados a seleção de estudantes para acesso aos programas e serviços da assistência estudantil, em consonância com a política de permanência estudantil e com critérios previamente estabelecidos, conforme o que define o PNAES:

Art. 5º Serão atendidos no âmbito do PNAES prioritariamente estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, sem prejuízo de demais requisitos fixados pelas instituições federais de ensino superior. Parágrafo único. Além dos requisitos previstos no caput, as instituições federais de ensino superior deverão fixar: I - requisitos para a percepção de assistência estudantil, observado o disposto no caput do art. 2º; e II - mecanismos de acompanhamento e avaliação do PNAES (BRASIL, 2010, p.1-2).

Os programas de assistência estudantil da UFSC possuem aspectos que convergem entre si e critérios de elegibilidades comuns a todos os editais, tais como: a renda *per capita*, estar cursando a carga horária mínima semanal do seu curso, ter frequência suficiente, e



aprovação em mais de 50% das disciplinas cursadas durante o período de participação no programa.

A identificação dos critérios de elegibilidade é realizada mediante o estudo socioeconômico que engloba procedimentos de análise documental e entrevista realizados pela equipe de assistentes sociais. Atendidos aos critérios específicos e comuns dos editais, inclusive a entrega de documentos, a classificação da seleção socioeconômica é feita de acordo com a renda bruta mensal *per capita* do menor ao maior até o limite de bolsas e vagas disponibilizadas em cada semestre. Tais prerrogativas acabam por colocar o assistente social a exercer a função de selecionar e ranquear os estudantes, o que acaba por tornar a política de assistência estudantil focalizada e excludente, dada a limitação de recursos disponíveis e o aumento da demanda, tal como contextualizado anteriormente.

Dentre os programas que compõe este processo, pode-se citar os Programas Auxílio Creche, o Auxílio-Moradia, a Moradia Estudantil, Isenção no Restaurante Universitário e a Bolsa Estudantil. Todos estes programas destinam-se a estudantes efetivamente matriculados(as) em cursos presenciais, prioritariamente em sua primeira graduação, e que tenham renda bruta de 1,5 salário mínimo (R\$ 1.497,00, tendo como base o valor do ano de 2019) e com cadastro na PRAE deferido. O Programa Auxílio Creche tem como público-alvo específico pais e mães com crianças de até seis (06) anos de idade, a fim de assegurar a permanência do estudante na graduação e seus filhos nas creches. É importante ressaltar que o edital ampara as crianças que possuem algum tipo de deficiência física ou mental que exija atenção qualificada, (desde que elas/eles se enquadrem no critério de idade (até 05 anos, 11 meses e 29 dias) mediante comprovação médica. Ademais, o não pagamento deste auxílio aplica-se a estudantes que tenham seus filhos (as) matriculados (as) em instituições filantrópicas ou instituições públicas que não cobrem mensalidades. O pagamento deste benefício compreende o período de dez meses, ou seja, durante o período letivo.

No que se refere à moradia, o Programa Auxílio-Moradia tem objetivo de custear o pagamento do aluguel. Para alunos(as) estrangeiros(as) há um edital específico a ser publicado pela PRAE. Já os estudantes que estão em mobilidade acadêmica não poderão inscrever-se no programa. Este auxílio é concedido em 12 parcelas condicionadas aos requisitos acadêmicos citados acima.

O Programa Moradia Estudantil possui um número total 167 vagas divididas entre vagas masculinas e femininas, sendo o número de vagas variável por semestre, considerando a desocupação das vagas com o fim da graduação ou o desligamento do programa por livre escolha do/da estudante. É importante ressaltar que os/as estudantes que estão na primeira graduação têm prioridade em relação aos que estão na segunda graduação.



Como programa de assistência estudantil, a UFSC isenta de pagamento de passes para refeições no Restaurante Universitário. Ao que tange o Programa Bolsa Estudantil tem por objetivo é proporcionar auxílio financeiro para a permanência dos estudantes dos cursos de graduação presencial da UFSC, oriundos de famílias com renda familiar bruta mensal de até 1,5 salários mínimo *per capita*, cujo processo é regulamentado atualmente pela Resolução Normativa nº 32/2013/CUn. O número de bolsas varia conforme o semestre devido ao desligamento dos/das beneficiários(as) ou quando os/as alunos(as) não cumprem os requisitos de 50% de aprovação no número mínimo de disciplina do seu respectivo curso, ou quando estão na categoria de inadimplentes para com a universidade.

Além destes programas, a CoAEs desenvolve desde o semestre 2019.1 o “Projeto Permanecer”, que se constitui como uma proposta preventiva ao insucesso acadêmico, vejamos:

Tendo como objetivo geral prevenir o insucesso escolar a fim de que o estudante não tenha descontinuada a participação nos programas Bolsa Estudantil e Auxílio Moradia. Como caráter preventivo, o presente projeto pretende agir antecipadamente ao processo de renovação dos programas a fim de oferecer condições ao estudante de identificar os problemas que está a passar, como também se sintam acompanhados. A metodologia definida para operacionalização será a formação de um grupo, com encontros mensais a totalizar cinco (5) encontros, de no máximo 1 hora e 30 minutos de duração. Será composto por oito (8) estudantes identificados com alto percentual de reprovação no semestre de 2018.2, que representa risco de indeferimento da renovação da participação nos programas de Bolsa Estudantil e Auxílio Moradia no semestre de 2019.2 (SANTOS, 2019. p. 1-9).

Deste modo, verifica-se que na Assistência Estudantil na UFSC, o Serviço Social está voltado para ações diversas e desempenhando papel relevante na operacionalização dos programas assistenciais, no âmbito da sua concepção, implementação, avaliação e também no acompanhamento dos estudantes com diferentes formas de abordagens.

4. Condições de trabalho do Serviço Social na Assistência Estudantil na UFSC

Tendo como parâmetro o que estabelece a Resolução CFESS nº 493/2016, no que se refere às condições de trabalho da equipe de assistentes sociais que atuam na assistência estudantil na UFSC, pode-se identificar que as dependências físicas para o atendimento aos usuários possuem um ambiente de recepção aos estudantes. Nele, trabalham quatro profissionais técnico-administrativos capacitados para efetuarem o primeiro atendimento de recepção, com orientações acerca de agendamento, ou mesmo realizando atendimento telefônico, respostas aos e-mails e encaminhamentos diversos às assistentes sociais.

O espaço físico ainda possui, atualmente, três salas para atendimentos individuais e uma sala para atendimento coletivo, a qual também é utilizada para as reuniões da equipe profissional. No que tange ao mobiliário, cada assistente social possui: mesa, cadeira e um computador disponível para uso individual. Nas salas de atendimentos individuais aos



estudantes, os computadores são utilizados de forma individual mediante o acesso pelo Sistema de Cadastro PRAE⁷, criado pelo setor de Tecnologia de Informação (TI) da própria Universidade, o que possibilita o resguardo do sigilo profissional a cada assistente social para com os seus usuários e entre os seus próprios colegas de trabalho. No entanto, observou-se que as salas onde ocorrem os atendimentos, assim como a sala onde estão os profissionais, não possuem isolamento sonoro, fato que exige um controle do tom de voz tanto no atendimento como nas reuniões da equipe de trabalho.

Além disto, o espaço métrico do próprio setor é um tanto quanto menor do que seria necessário. O mesmo possui uma divisória que separa o setor de assistência estudantil da Coordenadoria de Inclusão Digital – COID⁸, que também divide espaço com a sala de estudos vinculada à Biblioteca Universitária. Ou seja, é um espaço que ainda requer ampliação e adequação para melhorar o resguardo de sigilo.

Portanto, a partir das observações tecidas acima pode dizer-se que a infraestrutura e o espaço físico atendem em parte a Resolução CFESS nº493/2006 que dispõem das condições técnicas e éticas do exercício profissional, vejamos:

Art. 1º - É condição essencial, portanto obrigatória, para a realização e execução de qualquer atendimento ao usuário do Serviço Social a existência de espaço físico, nas condições que esta Resolução estabelecer. Art. 2º - O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: a- iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional; b- recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; c- ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas; d- espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado. Art. 3º - O atendimento efetuado pelo assistente social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o sigilo. Art. 4º - O material técnico utilizado e produzido no atendimento é de caráter reservado, sendo seu uso e acesso restrito aos assistentes sociais. Art. 5º - O arquivo do material técnico, utilizado pelo assistente social, poderá estar em outro espaço físico, desde que respeitadas as condições estabelecidas pelo artigo 4º da presente Resolução (CFESS, 2006, p.1).

Observou-se que o armazenamento do material técnico e o material técnico sigiloso do serviço social na assistência estudantil na UFSC, precisa de melhorias, visto que estes materiais são armazenados em arquivos no corredor que liga a sala da equipe com as demais salas de atendimento individual, sala de reuniões e a sala da própria coordenadora. Mesmo estando estes documentos armazenados adequadamente, isto é, em um local protegido das intempéries do tempo e em perfeitas condições de organização, o local não possui um mecanismo de cadeados, senhas ou segurança de chaves como também não possui a

⁷ Cadastro PRAE e Benefícios < <https://beneficiosprae.sistemas.ufsc.br/>>. O acesso é restrito do Pró-Reitor e do Gestor do Sistema, assim como para os técnicos administrativos da Recepção da CoAes/PRAE. É importante destacar que há um campo específico para cada usuários, isto é: aluno, gestor, assistente social, pró-reitor, assistente administrativo.

⁸ A Coordenadoria de Inclusão Digital (COID) é um local para a utilização, pelos acadêmicos, de computadores para atividades de estudo.



identificação de *sigiloso elou restrito ao serviço social*. O que acaba por não atender em totalidade o Art. 2º da Resolução CFESS nº 556/2009:

Art. 2º – Entende-se por material técnico sigiloso toda documentação produzida, que pela natureza de seu conteúdo, deva ser de conhecimento restrito e, portanto, requeiram medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação. Parágrafo Único - O material técnico sigiloso caracteriza-se por conter informações sigilosas, cuja divulgação comprometa a imagem, a dignidade, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade e outros, das pessoas envolvidas, cujas informações respectivas estejam contidas em relatórios de atendimentos, entrevistas, estudos sociais e pareceres que possam, também, colocar os usuários em situação de risco ou provocar outros danos. Art. 3º – O assistente social garantirá o caráter confidencial das informações que vier a receber em razão de seu trabalho, indicando nos documentos sigilosos respectivos a menção: “sigiloso”. Art. 4º – Entende-se por material técnico o conjunto de instrumentos produzidos para o exercício profissional nos espaços sócio ocupacionais, de caráter não sigiloso, que viabiliza a continuidade do Serviço Social e a defesa dos interesses dos usuários, como: relatórios de gestão, relatórios técnicos, pesquisas, projetos, planos, programas sociais, fichas cadastrais, roteiros de entrevistas, estudos sociais e outros procedimentos operativos (CFESS, 2009, p.2).

Neste sentido, cabe fazer referência ao entendimento segundo o qual diferencia o sigilo institucional e o sigilo profissional nos seguintes termos:

Contudo, pode-se dizer que o sigilo no âmbito da atuação da profissão na assistência estudantil perpassa duas dimensões, a saber: a) Sigilo institucional: Envolve a documentação que apresenta informações de cunho pessoal, profissional, cultural, habitacional referente aos/às estudantes e seu grupo familiar. Esta documentação precisa ser mantida em pastas e arquivos de uso exclusivo das equipes dos serviços que atuam na área. Os/as servidores/as que atuam na área da assistência estudantil podem manusear estes documentos, com o compromisso ético diante das informações acessadas. b) Sigilo profissional: Envolve o material técnico produzido pelo Serviço Social, como roteiros de entrevista específicos e avaliações e estudos sociais que contenham informações que, se reveladas, podem causar prejuízos aos/às usuários/as. Além disso, também são considerados sigilosos alguns documentos fornecidos pelos/as estudantes atendidos/as, confiados apenas aos/às profissionais de Serviço Social, solicitando o resguardo do sigilo, como por exemplo: diagnósticos de doença, atestados médicos, termos de audiência, boletins de ocorrência, dentre outros. Este material precisa ser guardado e manuseado apenas pelo Serviço Social, tanto no espaço físico, quanto no âmbito dos sistemas eletrônicos de armazenamento de informações (CRESS/SC, 2019, p, 6-7).

Contudo, é necessário fazer a ressalva de que há uma avaliação segundo a qual, atualmente o setor da CoAES encontra-se em condições adequadas para o atendimento aos estudantes, assim como para alocação dos profissionais. Isto, considerando-se que em um dado momento, este setor localizava-se em outra sala no prédio da Reitoria I da UFSC, com instalações inadequadas tanto para os profissionais e quanto para os estudantes, onde havia uma única sala para atendimentos e com pouco espaço para armazenar os documentos relativos aos processos de análise socioeconômica. O espaço que hoje é ocupado pelo serviço social na assistência estudantil, é uma das conquistas realizadas pelas profissionais no ano de 2010, após esforços de reivindicações fundamentadas nas diretrizes e orientações éticas da profissão. Ainda hoje há um enfrentamento institucional para que o espaço físico seja readequado às normas de segurança de engenharia civil do trabalho e principalmente do sigilo profissional da categoria.



5. Considerações Finais

O objeto de trabalho do Serviço Social na área da assistência estudantil pode ser entendido como as expressões da questão social que se particularizam nas condições de vida dos estudantes que vivenciam situações de pobreza, subalternidade e exclusão social as quais obstaculizam sua permanência e conclusão de curso superior. Estas se apresentam como demandas relacionadas a moradia, alimentação, creche para seus filhos, compra de material escolar e técnico, assim como elementos relacionados ao rendimento e progressão escolar e as relações sociais humanizadas e com valorização da diversidade étnica, racial, de gênero, política, cultural e religiosa.

Este estudo realizado no processo de inserção do estagiário no seu primeiro semestre no campo de estágio, objetivou realizar o reconhecimento institucional, identificando a política social, o trabalho profissional e também conhecer o perfil do usuário. Contudo, observou-se que a CoAEs não possui um sistema que possibilite sistematizar o perfil dos estudantes que atendem ao perfil da política de assistência estudantil da UFSC e que são usuários desta política, no que se refere à faixa etária, gênero, renda *per capita*, etnia e etc. Mesmo possuindo um sistema de cadastro socioeconômico, não se conseguiu gerar um extrato com tais dados sistematizados, tanto qualitativos e quantitativos de caracterização destes usuários. Neste sentido, para este estudo não houve possibilidade de reconhecer o perfil dos usuários da assistência estudantil da UFSC, pelo que deixamos como recomendação a instituição de modo a possibilitar a análise e melhoria das ações desenvolvidas.

6 Referências

BORGES, Maria Alice Pereira. **Serviço social de atenção ao servidor da UFSC: percorrendo sua história**. Florianópolis: UFSC, 2016.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010 - Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Brasília: 2010.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução CFESS Nº 556/2009 de 15 de setembro de 2009. Procedimentos para efeito da Lacração do Material Técnico e Material Técnico-Sigiloso do Serviço Social**. Brasília: CFESS, 2009.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social**. Brasília: CFESS, 2006.

CRESS/SC. Conselho Regional de Serviço Social, 12ª Região/Santa Catarina. **Orientação Técnica CRESS/SC Nº 01/2019. Dispõe acerca do sigilo profissional do Serviço Social**



III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis – 13 e 14 de novembro de 2019

no âmbito da atuação na assistência estudantil, em instituições federais, com base na realidade catarinense. Florianópolis: CRESS/SC, 2019.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, **Sinopse Estatística da Educação Superior 2017**, Brasília: 2018. Acesso em 14 nov. 2019.

KOWALSKI, Aline Viera, **Os (des) caminhos da Política de Assistência Estudantil e o desafio na garantia de direitos**, Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2012.

PALAVEZZINI, Juliana; NOGUEIRA, Francis Mary Guimarães, Os programas de assistência estudantil do ensino superior no Brasil : a experiência da UTFPR - Dois Vizinhos, **Serviço Social em Revista**, v. 17, p. 5–26, 2014.

PRAE/UFSC. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis. Universidade Federal de Santa Catarina. **Relatório de dezembro de 2010**. Florianópolis: PPRAE/UFSC, 2010. Disponível em: <http://prae.paginas.ufsc.br/files/2013/06/Relatorio-de-Gest%C3%A3o-PRAE-2010.pdf>. Acesso em: 27 maio 2019.

PRAE/UFSC. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis. Universidade Federal de Santa Catarina. CoAes |Coordenadoria de Assistência Estudantil. Disponível em <https://prae.ufsc.br/coss-coordenadoria-de-servico-social/>. Acesso em 30 set. 2019.

SANTOS, Cláudia Priscila C. dos, **A assistência estudantil brasileira e a ação social portuguesa na universidade pública: do conhecimento à prática informada em Serviço Social**, Tese de doutoramento. Instituto Universitário de Lisboa - ISCTE-IUL, 2017.

SANTOS, Cláudia Priscila C. dos; FERREIRA, Jorge, Bolsas para estudantes universitários: ideologias, quadros conceituais e finalidades em Portugal e no Brasil, **Cuadernos de Trabajo Social**, v.30, n.2, 2017.

SANTOS, Cláudia Priscila C. dos; FRAGA, Michella, EGGERS, Elisa, **Projeto de Intervenção: Permanecer**. Florianópolis: NO PRELO, 2019.