



Universidade de Brasília - UnB  
Instituto de Ciências Humanas - IH  
Departamento de Serviço Social - SER

**RAQUEL DE OLIVEIRA TEIXEIRA**

**A COMUNICAÇÃO NA GARANTIA DO DIREITO À EDUCAÇÃO  
SUPERIOR: A DDS/UNB E O SERVIÇO SOCIAL**

Brasília - DF

2019

**RAQUEL DE OLIVEIRA TEIXEIRA**

**A COMUNICAÇÃO NA GARANTIA DO DIREITO À EDUCAÇÃO  
SUPERIOR: DDS/UNB E O SERVIÇO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social (SER) da Universidade de Brasília (UnB), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Dr.<sup>a</sup> Janaína Lopes do Nascimento Duarte.

Brasília - DF

2019

Dedico este trabalho ao meu primeiro amor, Jesus,  
aos meus pais, José Ricardo e Rose Maria,  
e a todas às pessoas que me amam e me apoiam.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, a Ele toda a honra e glória, seu amor me sustenta.

Aos meus pais, pela paciência e amor, por dedicaram suas vidas e me ensinaram os princípios que hoje me definem, eles são a minha base.

A minha orientadora, Janaína Duarte, pela dedicação de tempo, pela paciência, incentivo, conselhos e fé no meu potencial.

Ao Vinícius, pelo incentivo e apoio, e por sempre me motivar a correr atrás das minhas realizações e sonhos.

A cada uma das amigas que fiz na UnB, por dividirem os bons e maus momentos dessa graduação, sem o suporte delas eu não conseguiria.

A minha banca avaliadora, Camila Santiago que também fez parte da minha supervisão de estágio e me inspira como profissional, e Camila Potyara que também marcou a minha formação através de aulas que mudaram minha percepção de mundo, agradeço a elas pelo tempo e dedicação.

A toda minha família e amigos, pela torcida e carinho.

## RESUMO

No trabalho de conclusão de curso presente foi realizada a análise acerca da importância e dos desafios de assegurar uma Comunicação efetiva entre o setor público e a população, a partir do contexto do Ensino Superior. Nosso foco foi a Diretoria de Desenvolvimento Social da DDS/UnB na gestão dos programas e ações do Programa Nacional de Assistência Estudantil executados na UnB, abordando o potencial e a importância da atuação do Serviço Social na área, com o intuito de enfatizar o papel da Comunicação na construção de uma sociedade mais democrática, através da garantia do direito à educação. Para tanto, foi realizada pesquisa e análise bibliográfica e documental. O primeiro capítulo traz uma breve contextualização da construção do Ensino Superior brasileiro, demonstrando através de suas especificidades, as contradições e funções do PNAES. No capítulo dois foi trabalhado o conceito de comunicação, sua concepção como direito humano, funções no âmbito do setor público, especificando a DDS. E por fim, o capítulo três trata da fundamentalidade da Comunicação para o trabalho do Serviço Social e a atuação deste profissional na área da educação, essencialmente na Assistência Estudantil da UnB. Concluindo que é imprescindível a construção de meios, mesmo que simples, que possibilitem um fluxo de informações constituindo em um diálogo, tornando possível elucidar as reais necessidades e os interesses dos alunos, criando espaços de fala dentro da concepção da política pública fortalecendo as lutas e movimentos sociais.

**Palavras-chave:** Educação Superior; Assistência Estudantil; DDS/UnB; Comunicação; Serviço Social.

## LISTA DE SIGLAS

CAD - Conselho de Administração  
CEU - Casa do Estudante Universitário  
CFESS - Conselho Federal de Serviço Social  
CF-88 - Constituição brasileira de 1988  
CGCEU - Coordenação-Geral da Casa do Estudante Universitário  
CoAd - Coordenação Administrativa  
CTPAE - Coordenação Técnica do Serviço de Proteção Social  
CRESS - Conselho Regional de Serviço Social  
DAC - Decanato de Assuntos Comunitários  
DDS - Diretoria de Desenvolvimento Social  
DEL - A Diretoria de Esporte e Lazer  
DGP - Decanato de Gestão de Pessoas  
DIV - A Diretoria da Diversidade  
DOCCA - A Diretoria de Organizações Comunitárias, Cultura e Arte  
DRU - A Diretoria do Restaurante Universitário  
DUDH - Declaração Universal dos Direitos Humanos  
FCE - Universidade de Brasília Campus Ceilândia  
FGA - Universidade de Brasília - Faculdade do Gama  
FIES - Financiamento concedido a Estudantes do Ensino Superior Não-Gratuito Nacional  
FNDC - Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação  
FONAPRACE - Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários  
FUB - Fundação Universidade de Brasília  
FUP - Faculdade UnB Planaltina  
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IFES - Instituições Federais de Ensino Superior  
LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional  
MCTIC - Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações  
MEC - Ministério da Educação  
OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico  
ONU - Organização das Nações Unidas  
PACreche - Programa Auxílio Creche  
PASeUnB - Programa Auxílio Socioeconômico

PME-G - Programa Moradia Estudantil da Graduação

PNAES - Programa Nacional de Assistência Estudantil

PNDH - Programa Nacional de Direitos Humanos

ProUni - Programa Universidade para Todos UnB - Universidade de Brasília

Reuni - Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

SaeWeb - Sistema de Assistência Estudantil Web

Secom - Secretaria de Comunicação da Universidade de Brasília

SISU - Sistema de Seleção Unificado

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

<b>Introdução</b>	<b>8</b>
<b>1. Ensino Superior Brasileiro</b>	<b>12</b>
1.1. Contextualização histórico política	12
1.2. Programa Nacional de Assistência Estudantil	22
1.3. Acesso ao PNAES na Universidade de Brasília pela DDS	25
<b>2. A Comunicação e o seu papel na DDS</b>	<b>34</b>
2.1. Compreendendo a Comunicação	34
2.2. O Direito à Comunicação em Prol da Democracia	37
2.3. Comunicação Pública	41
2.4. A Comunicação da DDS com os estudantes da UnB	43
<b>3. O Serviço Social na DDS/UNB</b>	<b>51</b>
3.1. A Comunicação e o Serviço Social	51
3.2. O trabalho das Assistentes Sociais na DDS	56
<b>Considerações Finais</b>	<b>63</b>
<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>66</b>

## INTRODUÇÃO

Esse trabalho de conclusão de curso trata da importância e dos desafios de assegurar uma comunicação efetiva entre as instituições de Ensino Superior e os seus estudantes, tendo como foco a Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS da Universidade de Brasília - UnB.

A Comunicação exerce um papel fundamental na concepção e organização social. É através dela que o Conjunto CFESS-CRESS<sup>1</sup> acredita ser possível construir um projeto societário fundamentado na emancipação humana. Esse tem sido um tema cada vez mais debatido no âmbito do Serviço Social, sua fundamentalidade dentro da profissão é demonstrada no Código de Ética, onde a democratização da informação é tida como dever do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as.

Nas últimas décadas muito esforço tem sido empregado para se desenvolver tecnologias que permitam uma Comunicação mais rápida, modificando em muito a forma de interação das pessoas umas com as outras e com o meio onde vivem. Esse é um exemplo de como os processos de produção afetam as relações sociais, criando novos tipos de comportamento e de linguagem, modificando os processos de trabalho e aprendizagem, transformando o mercado e, por fim, a sociedade como todo. Com base nisso tem-se a necessidade constante de estudo e investigação sobre a realidade social.

Em suas variadas ramificações dentro da sociedade a Comunicação tem importante papel e definição própria no que diz respeito a suas particularidades em meio ao setor público. Refere-se aqui a Comunicação Pública, conceituada segundo Brandão (2009, p. 54), como ações comunicativas de interesse público, realizadas por meio do Estado, com o objetivo de “promover a cidadania e mobilizar o debate de questões afetas à coletividade”. Sendo de tal importância, surge a necessidade de discutir sua inserção na lógica atual de transmissão e recepção de informações, proporcionada pelas novas tecnologias, sem perder a perspectiva da qual a mesma se constitui. É necessário se pensar em como as mais diversas mudanças na dinâmica da sociedade afetam as instituições públicas que atestam direitos e o impacto no trabalho do assistente social dentro destas, tendo em mente que uma das principais ferramentas do Serviço Social é a Comunicação.

---

1 O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) é uma autarquia pública federal que tem a atribuição de orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício profissional do/a assistente social no Brasil, em conjunto com os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS). Para além de suas atribuições, contidas na Lei 8.662/1993, a entidade vem promovendo, nos últimos 30 anos ações, políticas para a construção de um projeto de sociedade radicalmente democrático, anticapitalista e em defesa dos interesses da classe trabalhadora (CFESS/CRESS, 2019).

Assim, será aprofundado o debate sobre a afirmação de que: a Comunicação realizada de forma efetiva, se constitui como um precedente para a instituição da democracia. Em outras palavras, para ter garantido um direito é preciso, primeiramente, ter ciência de sua existência e de como é possível acessá-lo, tornando a Comunicação fundamental para a construção de uma sociedade democrática (VANNUCHI, 2018). Sendo assim sua falta ou ineficiência impedem a construção de uma sociedade menos desigual, pois geram a não garantia de direitos.

Para análise da Comunicação na instituição pública de Ensino Superior foco deste estudo, a Universidade de Brasília por meio da Diretoria de Desenvolvimento Social, é necessária a contextualização sócio-política da história da educação superior no Brasil. Tratando-se de um direito básico, instituído na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 em seu Art. 26º, a educação se constitui como um direito indispensável à sociedade. No Brasil, segundo o Art. 2º da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, o direito à educação “tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (BRASIL, 1996). Ainda na Lei nº 9.394, em seu Art. 4º é estabelecido o dever do Estado em efetivar a educação escolar pública através da Educação Básica dividida em pré-escola, ensino fundamental e ensino médio, e Ensino Superior por meio do “acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um” (BRASIL, 1996).

Mas, é a construção social do país, baseada em desigualdade e preconceito, que define a estrutura educacional do país atualmente. A constituição de Leis que estabelecem igualdade de direitos por si só não garante o acesso, a permanência e a qualidade do ensino para todos, até mesmos nos níveis mais básicos de educação. Se torna necessária a implementação de Políticas Públicas que agem de forma compensatória, na tentativa de combater desigualdade e permitir a matrícula dessa população às instituições de ensino.

O Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES foi criado em 2010 com a finalidade de ampliar as condições de permanência de jovens na educação superior pública federal. Na Universidade de Brasília, a DDS tem como função promover esse programa através de programas, projetos e ações pautados no direito de cidadania de estudantes que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica (UNB/DDS, 2019). Através dela as ações sobre os programas, critérios, número de vagas e formas de ingresso são divulgadas. Portanto, possibilitar ao estudante o acesso a informação pode significar o ingresso nos programas da Assistência Estudantil. Portanto, ter acesso a informação pode significar garantir o acesso à

educação e a permanência no ensino superior, possibilitando sua conclusão e posterior formação profissional.

Ao estagiar na DDS e na Casa do Estudante Universitário (CEU) da Universidade de Brasília - UnB, pude analisar a lógica institucional de duas perspectivas: a de estagiária, inserida nos processos de trabalho de acordo com a lógica da instituição; e na perspectiva de estudante da UnB, entendendo a dificuldade de acessar informações, dialogar com os setores, entender os serviços oferecidos e o funcionamento da universidade. A experiência de estágio e as aulas da professora Kênia Augusta Figueiredo sobre Comunicação no Serviço Social, motivaram-me a tratar sobre o tema tanto no Projeto de Intervenção planejado e executado nas matérias de Estágio 1 e 2, como no Trabalho de Conclusão de Curso presente.

Dessa forma o trabalho presente tem como objetivo geral analisar a importância da Comunicação que a DDS estabelece com os estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, visando a garantia de direitos por meio do acesso e permanência dos mesmos no Ensino Superior através dos programas implementados pela UnB a partir do PNAES, levando em consideração o avanço tecnológico que afeta esse processo e o trabalho das assistentes sociais que o realizam junto a uma equipe multiprofissional.

Neste sentido apresenta como objetivos específicos: a) compreender o contexto da Educação Superior na atualidade, no intuito de reforçar o debate sobre a importância do Programa Nacional de Assistência Estudantil na UnB; b) tratar do conceito de Comunicação levando em conta as mudanças nas relações sociais de acordo com o desenvolvimento de seus meios, e como ela se faz necessária para a construção de uma sociedade democrática, partindo do aspecto geral para a perspectiva da Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB; c) analisar a profissão do Serviço Social a partir de sua atuação envolvendo a Comunicação da Diretoria de Desenvolvimento Social no intuito de contribuir para o enriquecimento do debate sobre comunicação democrática e a garantia de direitos na área da Educação Superior.

Foi realizada uma pesquisa qualitativa a partir: a) do levantamento bibliográfico dos temas: Comunicação, Ensino Superior e Serviço Social; e b) de pesquisa documental através dos documentos disponibilizados pela DDS para acesso aos Programas da Assistência Estudantil do primeiro semestre de 2019 e sobre o trabalho realizado pelas equipes na instituição, especialmente o trabalho realizado pelas assistentes sociais.

A presente monografia apresenta introdução, três capítulos e considerações finais. Sendo o primeiro capítulo reservado para tratar do “Ensino Superior Brasileiro” sua historicidade e particularidades, a institucionalidade do Programa Nacional da Assistência Estudantil - PNAES e a organização e execução do programa pela Diretoria de

Desenvolvimento Social - DDS na UnB. O capítulo dois conceitua a Comunicação a partir da construção do seu significado passando para o âmbito do direito em seu caráter democrático, buscando definir suas atribuições no setor público através do termo Comunicação Pública e por fim, traz o debate para o setor analisado procurando entender a Comunicação da DDS com os alunos da UnB. O capítulo três aborda a importância da Comunicação para a profissão do Serviço Social e termina contextualizando a atuação do Assistente Social no ensino Superior. O presente trabalho termina relatando a importância de construir uma Comunicação eficaz para a implementação dos programas do PNAES e como isso pode impactar na efetividade da garantia do direito à educação.

## **1. ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO**

É importante abordar neste capítulo todo o contexto sócio histórico e político em que o Ensino Superior no Brasil foi constituído, analisando os aspectos culturais que moldaram o formato atual do processo de ingresso nas universidades e de formação acadêmica. Também é relevante abordar aspectos sociais que delimitam qual parcela da população acessa à educação de qualidade, qual é excluída, e como o sistema capitalista se beneficia dessa realidade que as suas próprias necessidades constituíram.

Essa análise se constitui na tentativa de melhor compreensão da totalidade na qual se insere a Universidade de Brasília, ressaltando a importância do Programa Nacional de Assistência Estudantil e de programas que garantem o acesso e a permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica<sup>2</sup> no Ensino Superior. Portanto, o trabalho da Diretoria de Desenvolvimento Social, que tem como função “promover assistência estudantil como direito de cidadania” (DAC/DDS, 2019, p.1), também será analisado.

### **1.1. Contextualização histórico-política**

Todo o contexto econômico, social e histórico do Brasil foi marcado pela sua constituição como colônia portuguesa de exploração no período de expansão marítima dos países europeus. De acordo com Costa (2018, p. 31) foi estabelecida uma “posição subalterna na divisão social do trabalho”, tendo como foco da sua produção o fornecimento de bens primários a outros países. A autora faz uma reflexão sobre como a urbanização brasileira surgiu economicamente dependente dos países de capitalismo hegemônico, “de modo a dar continuidade às relações imperialistas” (COSTA, 2018, p. 32).

O Brasil se desenvolveu tendo como base as necessidades econômicas de países dominantes, condição que afeta até hoje todo o funcionamento e direcionamento de esforços do país. Essa tem sido a lógica que perpassa dentro das instituições governamentais e até mesmo de ensino, onde profissionais são formados para entrar no mercado de trabalho.

Por tanto, a história da educação formal brasileira é marcada por características consequentes da cultura de exploração que se estabeleceu por todo país. Segundo Bortolanza (2017), por falta de interesse de Portugal e de governantes locais, o Brasil foi um dos países

---

<sup>2</sup> Termo escolhido para utilização segundo seu significado e contexto adotados pela DDS.

que mais demorou a ter universidades próprias, estas, somente foram criadas mediante as “dificuldades encontradas pelas classes dominantes em conseguir acesso para cursar as universidades da Europa” (idem, p. 2). Com a vinda da Coroa Portuguesa no ano de 1808, o ensino superior no Brasil começa implementado, baseado na “formação profissional e no controle de Estado” conforme Sampaio (1991, p. 2), que também afirma:

Nesse ano são criadas as escolas de Cirurgia e Anatomia, em Salvador (hoje Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia) e de Anatomia e Cirurgia no Rio de Janeiro (hoje Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio de Janeiro) e a Academia de Guarda Marinha, também no Rio. Dois anos mais tarde, em 1810, é fundada a Academia Real Militar, que se transformou em Escola Central, depois Escola Politécnica, hoje Escola Nacional de Engenharia da UFRJ. Em 1814, é criado o curso de Agricultura e, em 1816, a Real Academia de Pintura e Escultura.

De acordo com a autora, no período de 1808 a 1889, o sistema de ensino superior pouco se desenvolveu ou sofreu alterações, assim como a sociedade e economia brasileiras. Bortolanza afirma que esse sistema de ensino garantia a diplomação, que por sua vez assegurava privilégios sociais através de posições privilegiadas no mercado, lógica refletida ainda nos dias atuais. Somente em 1889, ano em que foi declarada a proclamação da República, ocorreram significativas mudanças. O ensino superior é descentralizado e deixa de ser um sistema exclusivo do Estado, permitindo a criação de instituições privadas, ampliando o número de instituições existentes no país (idem, 1991, p. 7).

As primeiras universidades brasileiras foram criadas a partir da década de 1920, baseadas nos moldes europeus de ensino, eram limitadas pelas condições do sistema colonial e tencionadas a seguir os interesses políticos de preservação do domínio português, além da presença do dogma religioso e da falta de liberdade intelectual (COSTA, 2018). Consistia em uma política educacional voltada para suprir as demandas da classe dominante sem que houvesse uma real inovação no ambiente de ensino, era uma formação que:

atendia perfeitamente aos interesses imediatos da Coroa, bem como os interesses estamentais nativos, no sentido de formar um letrado com aptidões gerais e um mínimo de informação para saber lidar com a burocracia, assegurando-lhe a manutenção do status social que possuía e graças ao qual podia acessar essa modalidade de ensino (Idem, p. 36).

O desenvolvimento industrial e o processo de urbanização no Brasil que ocorreu nesses anos fez com que a sociedade se transformasse e se adaptasse a uma nova lógica de mercado de trabalho. Mas, é durante o governo Vargas que o Ministério da Educação e o Estatuto das Universidades Brasileiras (que vigorou até 1961) foram instituídos. Nas décadas seguintes, anos 1950 e 1960 do século XX, foram debatidos nas universidades um projeto para uma reforma do ensino superior, “seria popular, deselitizada, organizada por departamentos que decidiriam tudo em conjunto, e livres dos velhos catedráticos e do poder das antigas faculdades” (SAMPAIO, 1991, p. 15) eram propostas para uma nova universidade. Porém, a reforma universitária de 1968 ocorreu no contexto da ditadura militar brasileira.

De acordo com Duarte (2017), o “Estado burguês militar” utilizou o processo de reforma do ensino superior como forma de desmobilização dos movimentos sociais que envolviam a área de educação e possuía uma falsa ideia de valorização da educação, mas que possuía como verdadeiro propósito usar a política de educação para adquirir apoio populacional. A autora afirma que “o modelo de educação superior elitista brasileiro, no qual o acesso era limitado à burguesia, começava a ser confrontado com as necessidades do capitalismo monopolista” (idem, p. 56).

Entende-se que as mudanças que ocorreram até esse determinado momento, foram alterações que não modificaram o exclusivismo elitista do ensino superior brasileiro, mas uma adaptação às necessidades do sistema capitalista. Mesmo sendo esse um período marcado pela repressão, ainda houve resistência:

as insatisfações sociais com o regime, a crescente mobilização e resistência estudantil, a influência da assessoria norte-americana, somadas aos problemas históricos da universidade brasileira, (...) foram pressionando e gestando a Reforma de 1968 e exigindo do governo burguês militar a incorporação (com a cara da burguesia) de parte das demandas sociais direcionadas para a educação superior. (DUARTE, 2017, p. 59)

Com a Lei nº 5.540/1968, o vestibular passou de eliminatório para classificatório, o que demonstra, mais uma vez, que se tratar de um sistema excludente, reafirmando seu caráter elitista, permitindo ingresso ao ensino superior somente para aqueles que já possuíam acesso à educação de qualidade (SANTOS. et al. 2017). Porém o período da ditadura militar é considerado um período de expansão do sistema de ensino superior, com grande aumento no

número de estudantes matriculados em todo o país, mas que ocorreu em meio a repressão e início do processo de privatização do setor.

O avanço pelo qual o ensino superior passou na época está associado a um processo de contradição característico do sistema capitalista, que

ampliou as funções da universidade, porém a partir de um processo desigual, aliado a um projeto de desenvolvimento nacional, determinado pela privatização e pela repressão à resistência; ou seja, atendendo plenamente aos interesses econômicos da burguesia nacional e internacional (DUARTE, 2017, p. 66)

Com o fim da Ditadura Militar em 1985, a educação passou a ser um direito universal estabelecido por meio da Constituição Federal de 1988, instituída no final dessa mesma década.

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (BRASIL, 1988)

A partir dela foi estabelecido o princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, a autonomia das universidades entre outros pontos voltados para avanço e desenvolvimento do Ensino Superior brasileiro.

A Constituição Federal estabeleceu um mínimo de 18% da receita anual, resultante de impostos da União, para a manutenção e o desenvolvimento do ensino; assegurou, também, a gratuidade do ensino público nos estabelecimentos oficiais em todos os níveis e criou o Regime Jurídico Único, estabelecendo pagamento igual para as mesmas funções e aposentadoria integral para funcionários federais. Em seu artigo 207, reafirmou a indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão em nível universitário, bem como a autonomia das universidades. (OLIVEN et al, 2002, p.37)

No entanto, o contexto do sistema capitalista de influência neoliberalista, a qual o mundo se encontra, impediu, e impede até hoje, que muito do que foi proposto se cumpra. De

acordo com Filgueiras (2006), na Assembleia Constituinte que ocorreu entre 1986 e 1988, o projeto neoliberal foi se constituindo e fortalecendo e se tornando programa político, adotado por várias frações do capital como visão de mundo, e em 1990, já está implantado e atuante no cenário político, redefinindo as relações entre as classes do país.

O autor destaca quatro dimensões estruturais, “1) a relação capital/trabalho; 2) a relação entre as distintas frações do capital; 3) a inserção internacional do país e 4) a estrutura e o funcionamento do Estado” (Idem, 2006, p. 187), das quais ele identifica como principais bases de mudanças do modelo econômico neoliberal no Brasil. Filgueiras (2006, p. 196) afirma que a consequência de todas essas mudanças foi “atualizar, radicalizando-a, a dependência tecnológica e financeira do país, agravando a vulnerabilidade externa da economia brasileira e a fragilidade financeira do Estado”.

Somada essa conjuntura, às características específicas das condições de constituição do Brasil, a realidade de garantias de direitos não condiz com o proposto em lei em 1988. Segundo Yannoulas (2017, p. 11) “a CF-88 é o marco balizador para as discussões sobre educação no Brasil, inclusive para a educação superior”, porém a exclusão ainda é um problema que necessita de enfrentamento diário nos dias atuais. Por tanto, os anos seguintes a instituição da Constituição Federal de 1988, o grande desafio enfrentado é a concretização do proposto nela.

No entanto, a garantia da educação como direito social e de responsabilidade do Estado proposto nela, possibilitou a ampliação do debate acerca da permanência e acesso à educação superior no país, marcando um novo cenário para a educação nacional, resultando em vários avanços no que diz respeito ao investimento em políticas sociais. Apesar disso, o ingresso no ensino superior ainda é baseado na meritocracia e não no direito, já que estabelece como prerrogativa a capacidade individual, como fica evidente no o Art. 208, inciso V (BRASIL, 1988), quando afirma que: “ O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de: [...] V - acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um”

Portanto, em meio a realidade social brasileira, grande percentual da população permanece sem condições de acesso ou permanência no Ensino Superior, mesmo após a vigência da Constituição de 1988, apesar de ter aumentado o ingresso de estudantes ao longo das últimas décadas. A Tabela 1 demonstra a quantidade de vagas oferecidas no Ensino Superior e de discentes que concluíram a graduação de 1962 a 1998 no Brasil:

**Tabela 1** – Progresso das Estatísticas do Ensino Superior, de 1962 a 1998

Ano	Docentes	Matrícula	Concluintes	Vagas Oferecidas
1962	25.213	107.509	...	...
1965	33.135	155.781	22.291	...
1970	54.389	425.478	64.049	145.000
1975	83.386	1.072.548	161.183	348.227
1980	109.788	1.377.286	226.423	404.814
1985	113.459	1.367.609	234.173	430.482
1990	131.641	1.540.080	230.206	502.784
1995	145.290	1.759.703	254.401	610.355
1999	...	2.369.945	324.734	969.159

Fonte: Barbosa (2015, p. 25)

É preciso levar em consideração, também, a grande evasão de alunos ao longo de seus cursos: comparado ao número de matrículas, o percentual de concluintes é baixo, mesmo considerando o tempo de formação, conforme tabela 1. Ainda segundo Barbosa (2015), a porcentagem de alunos que concluíram sua graduação chegou somente a 15,9% no ano de 1994 e 16,5% em 1995.

Em 1990, o total de alunos matriculados em cursos de graduação foi de 1.540.080, sendo que mais da metade das matrículas estava centralizada na região Sudeste (...). Levando em consideração que os cursos de graduação de forma geral têm em média 4 ou 5 anos de duração, observa-se que em 1994 houve o total de 245.887 concluintes no ensino superior (idem, 2015, p. 21).

Dois problemas centrais são identificados: a desigualdade no acesso à educação superior e a dificuldade de permanência e conclusão nos cursos de graduação. Essa última questão se torna ainda mais expressiva nos anos seguintes, na década de 2000, com o maior ingresso de alunos em vulnerabilidade socioeconômico nas instituições de ensino superior, através das políticas sociais que possibilitam esse acesso, implementadas nos anos seguintes. O processo de graduação exige que o estudante esteja amparado financeiramente, “uma vez que os estudantes, mesmo matriculados em instituições públicas, têm gastos com transporte, alimentação, material didático entre outros” (ESTRADA; RADELLI, 2014, p. 2).

O fim do século XX foi marcado com a criação e implementação de leis e ações que tinham, e ainda têm, o intuito de democratizar a educação superior no Brasil. Isso significa uma tentativa de “corrigir a desigualdade estrutural e histórica brasileira, na qual a população negra,

pobre e periférica não acessa educação de qualidade” (DDS, 2018), ou seja, a desigualdade de oportunidades de acesso ao ensino gratuito.

Porém, segundo Duarte (2017), a lógica estabelecida por trás desse objetivo é a implementação do projeto neoliberal, resultando na despolitização da pobreza e naturalização e individualização, sendo imediatista e longe do debate estrutural. É a partir de então, que no Brasil, “a política de educação superior assume novas roupagens, fundamentadas no padrão de acumulação atual, assumindo papel importante no processo de ajustes neoliberais” (idem, p. 84).

a década de 1990 foi marcada pelo debate referente ao acesso à educação superior. Todavia, é necessário destacar que a dita “democratização” do ensino superior neste período, nada mais era do que a mercantilização educacional. Ou seja, apesar da tentativa de ampliar o acesso, foi seguida a lógica do mercado que favorecia a iniciativa privada (SANTOS, 2016, p. 42).

Na década de 1990, ocorre a reestruturação do Estado brasileiro para atender ao projeto neoliberal, em que é efetuada a privatização das funções do governo, enxugando-as, sendo a educação uma das principais áreas afetadas. Entra em vigor a flexibilização do Ensino Superior, em que as universidades passam a alterar sua lógica de política de ensino, para a lógica de produção de respostas às necessidades capitalistas neoliberais de acordo com os interesses da burguesia nacional e internacional, se tornando uma área de investimento, se expandindo ainda mais ao setor privado em detrimento da responsabilidade do Estado sobre essa área (DUARTE, 2017).

A universidade em seu formato operacional perde seu caráter universal (ensino, pesquisa e extensão), passando a ser regida por contratos de gestão, avaliada por índices de produtividade, focada no critério da flexibilidade, estruturada por estratégias e programas de eficácia organizacional e é definida e estruturada por normas e padrões inteiramente alheios ao conhecimento e à formação intelectual. Seu pressuposto é a competitividade e as estratégias particulares, reforçando o individualismo e o mérito individual, o que contribui para a diluição da fronteira público e privado (DUARTE, 2017, p. 90).

Essas alterações se intensificaram, a partir do Governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), e se concretizaram, em parte, por meio da Lei nº 9.394/1996 que institui a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). De acordo com Costa (2018, p. 39), a aprovação das alterações na LDB se deu conforme “às reformas estruturais orientadas pelas leis do mercado”. Os governos seguintes, de Lula (2003–2010) e Dilma (2011–2016), deram continuidade ao processo de contrarreforma da educação brasileira, aprofundando ações de adequação ao projeto neoliberal “dando prosseguimento à política privatista, mesmo tendo, paradoxalmente, realizado uma ampliação e democratização do acesso” (COSTA, 2018, p. 39). A Tabela 2 mostra o aumento do ingresso no Ensino Superior no Brasil do ano de 2000 a 2013, destacando-se o aumento das matrículas no setor privado, consequência do maior investimento no mesmo, em vista do menor investimento no setor público.

**Tabela 2** – Relação de vagas oferecidas no vestibular, matrículas e concluintes, de 2000 a 2013

	2000	2002	2004	2008	2010	2012	2013
<b>TOTAL</b>							
<b>Matrículas</b>	2.694.245	3.479.913	4.162.733	5.080.056	5.449.120	5.923.838	7.305.977
<b>Ingressantes</b>	897.557	1.205.140	1.303.110	1.505.819	1.590.212	1.970.392	2.227.545
<b>Concluintes</b>	352.307	466.260	626.617	800.318	829.286	876.091	991.010
<b>PÚBLICO</b>							
<b>Matrículas</b>	887.026	1.051.655	1.178.328	1.273.965	1.461.696	1.715.752	1.932.527
<b>Ingressantes</b>	233.083	280.491	287.242	307.313	408.562	462.097	494.940
<b>Concluintes</b>	116.641	151.101	202.262	187.758	178.407	202.394	229.278
<b>PRIVADO</b>							
<b>Matrículas</b>	1.807.219	2.428.258	2.985.405	3.806.091	3.764.728	4.208.086	5.373.450
<b>Ingressantes</b>	664.474	924.649	1.015.868	1.198.506	1.181.650	1.508.295	1.732.605
<b>Concluintes</b>	235.664	315.159	424.355	612.560	650.879	673.697	761.732

Fonte: BARBOSA, 2015, p. 30

A Partir do Decreto no 6.096 de 24 de abril de 2007 (BRASIL, 2007), que instituiu o Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), as Universidades passam por um outro processo de reestruturação, expandindo consideravelmente, mas que segundo Costa (2018, p. 40), “ainda se trata da construção de uma Educação Superior Pública dentro de uma lógica privada”. Ainda segundo a autora, outros programas estabelecidos e implementados com os mesmos propósitos e contradições são o Programa Universidade para Todos (ProUni) e o Financiamento concedido a Estudantes do Ensino Superior Não-Gratuito Nacional (FIES).

O governo petista usufruiu da “fórmula política social de alívio à pobreza e investimento no capital, dentro do falso discurso do crescimento econômico com ‘justiça social’” (DUARTE, 2017, p. 127), para dar continuidade e aprofundamento ao projeto neoliberal e à contrarreforma, não apenas da educação, mas do Estado como todo. Tendo então, dois eixos centrais de atuação na educação, são eles:

o estabelecimento de parcerias público-privadas para o financiamento e execução da política educacional brasileira e a abertura do setor educacional superior para empresas e grupos estrangeiros, principalmente com o estímulo ao EAD (DUARTE, 2017, p. 134).

No Governo de Dilma Rousseff, se dá ainda, a continuidade do processo de contrarreforma da educação, concretizando-se por meio da “desconstrução da educação pública em todos os níveis e de maneiras variadas; o investimento público no setor educacional privado; e o estímulo à rede de cursos tecnológicos e profissionalizantes” (DUARTE, 2017, p. 157).

No decorrer da implementação de todas essas mudanças, o número de matrículas aumentou consideravelmente ao longo dos anos, principalmente no setor privado, consequência de todo o investimento do Estado na área. A figura 1, abaixo, demonstra o índice crescente de ingressos em cursos de graduação no período de 2011 a 2017. Já a figura 2, mostra o número de concluintes do mesmo período.

**Figura 1:** Número de Ingressos em Cursos de Graduação para cada 10.000 habitantes, segundo a Área Geral do Curso – OCDE 2014 e Brasil 2010-2017

Área Geral do Curso	Ingressantes para cada 10.000 habitantes							
	Total OCDE 2014	Brasil						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ciências sociais, negócios e direito	21,7	50,3	59,7	56,4	61,3	55,8	56,0	60,6
Educação	5,1	23,3	24,8	23,6	28,0	25,9	29,0	31,5
Saúde e bem estar social	9,8	14,3	16,4	17,0	20,4	19,7	21,1	24,4
Engenharia, produção e construção	11,5	14,8	19,0	20,2	22,7	20,8	18,4	17,4
Ciências, matemática e computação	5,9	8,2	9,1	8,9	9,3	8,9	8,8	9,4
Agricultura e veterinária	1,2	2,3	2,7	2,8	3,3	3,3	3,4	3,6
Humanidades e artes	10,9	3,0	3,4	3,3	3,3	3,4	3,3	3,7
Serviços	4,8	3,4	3,9	4,2	4,1	4,1	3,9	4,3

Fonte: Inep (Censo da Educação Superior), OCDE (Education at a Glance) e IBGE (Pnad). 2018, p.46.

**Figura 2:** Número de Concluintes em Cursos de Graduação para cada 10.000 habitantes, segundo a Área Geral do Curso – OCDE 2014 e Brasil 2010-2017

Área Geral do Curso	Concluintes para cada 10.000 habitantes							
	Total OCDE 2014	Brasil						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ciências sociais, negócios e direito	23,2	22,0	23,1	21,8	22,1	24,3	23,7	23,0
Educação	5,4	12,2	11,3	10,0	10,7	11,6	11,6	12,3
Saúde e bem estar social	9,8	7,8	8,2	7,0	6,7	7,7	7,8	8,5
Engenharia, produção e construção	9,1	3,3	3,8	4,0	4,4	5,2	6,1	6,8
Ciências, matemática e computação	5,7	2,9	3,0	2,7	2,8	3,0	3,0	3,0
Agricultura e veterinária	1,1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1	1,2	1,3
Humanidades e artes	11,4	1,3	1,4	1,4	1,4	1,4	1,5	1,6
Serviços	4,8	1,5	1,6	1,4	1,6	1,9	1,9	1,6

Fonte: Inep (Censo da Educação Superior), OCDE (Education at a Glance) e IBGE (Pnad). 2018.

Considerando a média de tempo de formação de 4 a 5 anos, o número de ingressos comparado ao de concluintes, são extremamente distintos. É notável que, apesar do aumento do ingresso, o índice de conclusões nos cursos não sofre grandes alterações. Mesmo comparados os números de concluintes de cada curso nos anos de 2011 e 2017, anos de início e fim da pesquisa, não há uma real alteração.

A expansão do Ensino Superior possibilitou a entrada, mesmo que ainda não igualitária, de estudantes de classes sociais menos favorecidas, negros e indígenas. A partir da mudança do perfil universitário, o debate sobre a permanência dos estudantes em vulnerabilidade socioeconômica no Ensino Superior Público se tornou fundamental.

Após as cotas e considerando a consolidação do Reuni e Sisu, as universidades federais possuem o desafio real (e com crescimento anual) de lidar com o ingresso e permanência dos estudantes em vulnerabilidade socioeconômica que não possuem condições de financiar o elitizado custo universitário, o qual a classe média e alta já estão familiarizados (CTPAE/DDS, 2018, p.1)

Em função da evasão dos estudantes do ensino, foram implementados programas que atuam dentro das universidades com o intuito de garantir a permanência visando a formação, considerando a importância da educação, mesmo tendo em conta as contradições aqui já

colocadas. Através do Programa Nacional de Assistência Estudantil são estabelecidos os objetivos e a forma de implementação de tais programas.

## **1.2. Programa Nacional de Assistência Estudantil**

Apesar de todo o contexto político e econômico de reestruturação do Estado em prol do projeto neoliberal, não se pode deixar de considerar toda a luta social do Movimento Estudantil em torno da ampliação de vagas e da assistência estudantil. Pontua-se mais uma vez o caráter contraditório do sistema capitalista, que se manifesta e se impõe em todas esferas da sociedade.

historicamente as ações voltadas à assistência estudantil foram desenvolvidas a partir das constantes lutas e mobilizações pela comunidade acadêmica e se apresentam de forma fragmentada e descontínua, marcada por avanços e retrocessos (ESTRADA; RADELLI, 2014, p. 2).

Em 1996, foi aprovada a Lei de Diretrizes e Bases da Educação nº 9.394/96, que deu origem à Lei 10.172. A partir dela foi aprovado o Plano Nacional de Educação - PNE, em 09 de janeiro de 2001, que estabelecia metas voltadas para a educação de ensino superior até o ano de 2010. Uma delas era de que 30% dos jovens entre 18 e 24 anos estivessem matriculados no ensino superior até 2011, desde então, diversas ações foram realizadas com o intuito de cumpri-las (SANTOS. and. p. 25-26).

As ações com vista nessas metas que impactaram diretamente as instituições públicas federais de nível superior foram: o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), o Sistema de Seleção Unificado (Sisu) e a Lei de Cotas (SANTOS. et al. p. 28). Porém um ponto importante ainda a se pensar é a permanência de alunos em vulnerabilidade socioeconômica, que através dos programas implementados passariam a ter acesso ao Ensino Superior. Como demonstrado anteriormente, apenas o acesso não assegura as condições necessárias para a continuidade da formação.

Tendo em vista que essas ferramentas possibilitam o ingresso, mas não contribuem para a permanência e diplomação, o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) foi instituído, primeiramente, pela portaria

normativa MEC nº 39 de 12/12/2007 e, posteriormente, pelo decreto presidencial nº 7234/2010, sendo esse o principal programa de permanência a estudantes em vulnerabilidade socioeconômica matriculados em instituições federais. (CTPAE/DDS, 2018, p. 1)

No intuito de garantir que os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica concluam suas graduações, o PNAES, estabelecido através do Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010 e executado no âmbito do Ministério da Educação, tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal, apresentando como principais objetivos:

- 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,)

Diante disso, ações devem ser desenvolvidas em diversas áreas no intuito de instituir uma rede de apoio aos estudantes, como consta no Art. 3º parágrafo 1º do Decreto nº 7.234:

- 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).

Ainda segundo Art. 3º, § 2º, cabe às instituições de ensino superior, elaborar critérios e a metodologia de seleção dos alunos de graduação a serem beneficiados. Assim, se faz necessária dentro das instituições, uma equipe capacitada, com o objetivo de desenvolver e implementar projetos que cumpram com o determinado em lei, a fim de promover a “assistência estudantil como direito de cidadania a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica por meio de programas” (DAC/DDS, 2019). Para isso:

o fortalecimento de nossa luta para a materialização das Políticas Educacionais sob o ponto de vista do direito, e aí no âmbito da Política de Assistência Estudantil, a luta pelo oferecimento das condições de fato necessárias a formação crítica que contribua para a emancipação humana, exige a compreensão de que os rumos da educação, em especial o ensino superior no país, perpassam decisões políticas travadas no próprio sistema político brasileiro, que historicamente convive com os ranços de seu passado enquanto “colônia de exploração”. Ou seja, de uma formação social servil aos interesses econômicos externos. (NASCIMENTO, 2012, p. 26)

Considerando o caráter do sistema vigente, não se pode deixar de levar em conta que “as estratégias de ampliação do acesso à educação escolarizada, em todos os níveis da política educacional, ainda não configuram um efetivo processo de universalização do acesso a esta política, mas uma ampliação desigual em sua escala e, sobretudo, em sua dimensão pública” (CRESS, 2011, p. 39).

Tendo como foco deste estudo a Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB, a análise passará agora para o âmbito específico deste setor, buscando entender como o PNAES se traduz através dele.

### **1.3. Acesso ao PNAES na Universidade de Brasília pela DDS**

Através da Lei nº 3.998, de 15 de dezembro de 1961 a Universidade de Brasília (UnB) foi criada no ano de 1961, e inaugurada em 21 de abril de 1962. A sua administração está baseada em três princípios de acordo com seu Estatuto e Regimento Geral: gestão democrática, descentralização e racionalidade organizacional. Sua estrutura administrativa é composta por Reitoria, unidades acadêmicas, centros, conselhos superiores e órgãos complementares.

Ligados à reitoria da UnB existem os decanatos responsáveis pela graduação, pesquisa e extensão, são unidades administrativas que coordenam e fiscalizam as atividades universitárias.

A Universidade de Brasília é formada por oito decanatos: Administração, Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação, Assuntos Comunitários, Extensão, Ensino de Graduação, Gestão de Pessoas e Planejamento e Orçamento. A função de cada um deles é fazer com que os departamentos que formam a Universidade funcionem de forma eficaz (UNB, 2019).

Inseridas aos decanatos existem as diretorias, essas são, segundo consta na Estrutura Administrativa do site da UnB (2019), “estruturas que coordenam e desenvolvem projetos e programas da área de cada decanato”. Compete a elas:

orientar, estruturar, supervisionar e prover recursos humanos e financeiros. Prestam apoio técnico às unidades de graduação, elaboram e desenvolvem propostas, divulgam programas comunitários e garantem o desempenho das atividades acadêmicas e administrativas da instituição (UNB, 2019).

No ano de 1994, “foi aprovada a estrutura organizacional da Diretoria de Desenvolvimento Social pelo Ato da Reitoria nº 429/1994” (DAC/DDS, 2019), substituindo a Diretoria de Serviço Social, criada pelo Ato da Reitoria nº 429/1986. De acordo com o site da DDS (2019), é competência da mesma, “assessorar o Decanato de Assuntos Comunitários (DAC) no planejamento, implantação, operacionalização e monitoramento dos programas, projetos e ações” que implementam a Política de Assistência Estudantil na Universidade de Brasília (UnB).

O DAC participa do Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários - FONAPRACE<sup>3</sup>, e segundo o site informacional da instituição, essas são as ações e postura adotadas por este Decanato:

contribui para a integração das IFES, na busca de um constante aperfeiçoamento de desenvolvimento da Educação Superior, participando ativamente na defesa da educação pública, gratuita, com qualidade acadêmica e científica, comprometida com a sociedade que a mantém e onde contribui também para a formulação de políticas e diretrizes básicas que permitam a

---

<sup>3</sup> Criado em outubro de 1987, o FONAPRACE (Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis) congrega os pró-reitores, sub-reitores, decanos ou responsáveis pelos assuntos comunitários e estudantis das instituições de ensino superior (IES) públicas do Brasil. Tem por objetivos: Formular políticas e diretrizes básicas que permitam a articulação e o fornecimento das ações comuns na área de assuntos comunitários e estudantis, em nível regional e nacional; Assessorar permanentemente a Andifes; ativamente na defesa da educação pública, gratuita, com qualidade acadêmica e científica, e comprometida com a sociedade que a mantém; Promover e apoiar estudos e pesquisas na área de sua competência, realizar congressos, conferências, seminários e eventos assemelhados. (FONAPRACE, 2019, p.1)

articulação e o fornecimento das ações comuns na área de assuntos comunitários e estudantis, em nível regional e nacional (DAC, 2019).

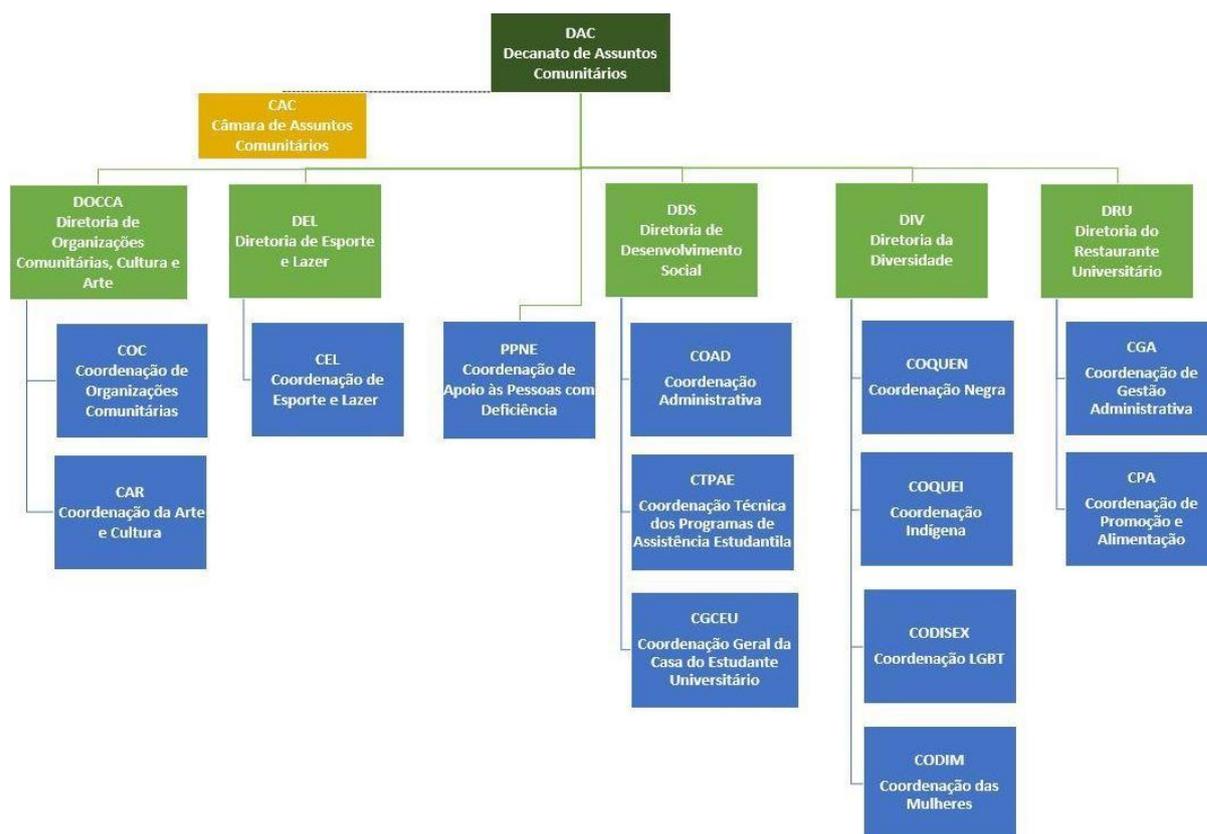
É composta por uma assessoria e um “núcleo técnico administrativo, uma Coordenação do Programa de Apoio às pessoas com Necessidades Especiais vinculada ao Gabinete do DAC, cinco diretorias e uma câmara de assuntos comunitários” (DAC, 2019). As ações do Decanato são organizadas e distribuídas entre suas diretorias de acordo com as funções de cada uma.

**Quadro 1:** Diretorias que compõem o DAC e suas funções

Diretorias	Funções
<b>A Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS</b>	Administra os programas e ações da assistência estudantil, assim como a Casa do Estudante.
<b>A Diretoria de Organizações Comunitárias, Cultura e Arte – DOCCA</b>	Administra os programas, ações e espaços comunitários artísticos e culturais da UnB, assim como o Centro Comunitário.
<b>A Diretoria de Esporte e Lazer – DEL</b>	Administra os programas, ações e espaços de esporte e lazer da UnB.
<b>A Diretoria do Restaurante Universitário - DRU</b>	Responsável pela alimentação dos Campi Darcy Ribeiro, Gama, Ceilândia, Planaltina e Fazenda Água Limpa junto à empresa contratada.
<b>A Diretoria da Diversidade - DIV</b>	Responsável por assegurar o direito à diversidade e o respeito às diferenças referentes às questões de gênero, de raça, etnia e diversidade sexual na UnB, bem como a Administração do prédio da Maloca.

Fonte: Elaboração própria, de acordo com DAC, 2019.

**Figura 3:** Organograma DAC - 2018:



Fonte: DAC, 2019

Sendo a DDS responsável pela administração dos programas e ações da assistência estudantil e da Casa do Estudante na UnB, compete a ela gerir as ações da Assistência Estudantil descritas no Art. 3º parágrafo 1º do Decreto nº 7.234. Busca gerar uma rede de apoio aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, tendo como objetivo a promoção do direito à cidadania através da assistência estudantil. Para isso, executa programas, projetos e ações visando a permanência dos mesmos para a formação no ensino superior de qualidade. Por tanto, desenvolve estratégias voltadas à inclusão social e a democratização do acesso que evitem a retenção e o abandono na graduação (DAC/DDS, 2019).

A DDS é composta por três coordenações que visam cumprir tais objetivos: Coordenação Administrativa - CoAd, Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil - CTPAE e Casa do Estudante Universitário - CEU. Suas funções, competências e atribuições constam no são:

**Quadro 2:** Coordenações que compõem a Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS) e suas atribuições:

<p><b>Coordenação Administrativa (CoAd)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integrar a Diretoria de Desenvolvimento Social no processo de atendimento de Assistência Estudantil, desenvolvendo e promovendo ações voltadas à administração, no campo educacional e social.</li> <li>2. Acompanhar “in loco” a equipe responsável pelo levantamento da situação acadêmica e de vínculo dos estudantes aos Programas de Assistência Estudantil – DDS para os pagamentos dos benefícios;</li> <li>3. Elaborar relatórios técnicos, manuais de normas, procedimentos, acompanhamentos e mapeamentos dos processos de trabalho;</li> <li>4. Efetuar acompanhamentos diversos a sua área de atuação, como: participação nas discussões sobre a elaboração de programas, projetos, editais de seleção aos programas e atividades pertinentes à sua lotação, buscando a participação de indivíduos e grupos, nas definições de alternativas para os problemas identificados;</li> <li>5. Realizar a gestão de pessoas e gestão administrativa, objetivando facilitar a integração e inserção da equipe DDS nas atividades pertinentes ao setor;</li> <li>6. Realizar pesquisas, estudos e análises com o objetivo nas definições de alternativas para problemas identificados;</li> <li>7. Executar outras tarefas de mesma natureza ou nível de complexidade, associadas à função de Coordenador Administrativo;</li> <li>8. Acompanhar diariamente a frequência e preenchimento das folhas de ponto dos profissionais lotados na DDS e fazer encaminhamentos das folhas resumo de apontamento de frequência, mensalmente, ao DGP;</li> <li>9. Planejar, organizar e acompanhar as disposições administrativas de recursos humanos, patrimônio, materiais e financeiras;</li> <li>10. Emitir memorando, ofício, despachos e confeccionar outros documentos de rotina administrativa da DDS;</li> <li>11. Montar processos, acompanhar a utilização dos recursos financeiros, emitir documentos para pagamentos, monitorar UnB Docs enviados principalmente aos setores financeiros da UnB para evitar vencimento das folhas de pagamento dos Programas da Assistência Estudantil;</li> <li>12. Administrar recursos Financeiros (levantar valores gastos, acompanhar valores, executar valores, controlar gastos e prestar contas). Controlar gastos, mensalmente, com a equipe responsável pelos registros dos pagamentos dos Programas Assistenciais;</li> <li>13. Levantar a necessidade de compras e montar processo conforme agenda de compra da Universidade;</li> <li>14. Prestar assessoria à Direção, participando de despachos, reuniões e orientações específicas e nas discussões de Políticas da Assistência Estudantil;</li> <li>15. Acompanhar os fluxos de atendimento e tarefas executadas na DDS e SPS para identificar possíveis ajustes que beneficiarão na qualidade de trabalho da equipe, diminuição de tempo e energia gasta, procurando otimizar de acordo com o perfil de demandas do setor;</li> <li>16. Supervisão dos estagiários/as de graduação;</li> <li>17. Coordenar a equipe responsável pelos serviços de Moradia Estudantil – Pós-Graduação.</li> </ol>
<p><b>Coordenação Técnica do Serviço de Proteção Social (CTPAE)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar do planejamento das ações que lhe são próprias, procurando compatibilizar os recursos institucionais e disposições do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) com as necessidades de servidores e público atendido;</li> <li>2. Colaborar na elaboração e avaliação de programas e projetos específicos na área da Política da Assistência Estudantil na UnB, bem como aqueles de intervenção com a rede intersetorial;</li> <li>3. Realizar intervenções periódicas com a equipe técnica (assistentes sociais e pedagogas/os) com objetivo de (re)avaliar teoria, metodologia e técnica profissional de intervenção, bem como dos processos de trabalho realizados pela DDS, com eventual participação de parceiros da rede com discussão de temáticas comuns entre os serviços;</li> <li>4. Realizar estudos de caso semanais com a equipe técnica (assistentes sociais e pedagogas/os) com objetivo de discutir em equipe novas formas de ação profissional e a</li> </ol>

	<p>busca de soluções para situações em que técnicos/as encontrem dificuldades para intervir, bem como para dividir experiências e refletir sobre o fazer profissional;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Realizar reuniões mensais com a equipe da recepção do SPS para avaliar a demanda de trabalho, a forma como se conduzem os processos e propor novas formas de intervenção com o público atendido e com servidores/as;</li> <li>6. Visitas quinzenais aos campi FCE, FGA e FUP, para aproximar a atuação de todas as unidades que realizam processos de trabalho relacionados à assistência estudantil;</li> <li>7. Elaborar comissões para aproximação com a rede intersetorial, visando e incentivando a participação de servidores/as em reuniões de rede e de estudo de caso com outros serviços;</li> <li>8. Participar de reuniões com Coordenadores e Direção da DDS, com objetivo de explanar a realização dos processos de trabalho, repassar demandas pertinentes, realizar estudo de caso;</li> <li>9. Encaminhar despachos e demandas de atendimento, parecer social, relatório, entre outros, da Direção e do DAC para as/os profissionais intervirem conforme solicitado;</li> <li>10. Opinar em casos especiais e urgentes nos quais os/as profissionais necessitem de um posicionamento para resolução e/ou intervenção;</li> <li>11. Encaminhar informes, publicações e decisões tomadas pela Diretoria da DDS e DAC para todos os campi concomitantemente;</li> <li>12. Contribuir para verificar situações de condições de trabalho dos/as servidores/as, como também de condições éticas de atendimento aos usuários dos serviços da DDS;</li> <li>13. Atender a comunidade discente quando solicitado.</li> </ol>
<p><b>Coordenação Geral da Casa do Estudante Universitário (CGCEU)</b></p>	<p>A Coordenação é a responsável pelos serviços e administração da Casa do Estudante Universitário, após sua reinauguração, que ocorreu em setembro de 2014. Esta Coordenação conta com o suporte de servidores técnico administrativos, assistentes sociais e uma psicóloga escolar, cujas funções são: prestar informações, orientações, realizar acompanhamento e, se necessário, realizar encaminhamentos para a rede social de apoio. As competências da Coordenação Geral da CEU (CGCEU/DDS/DAC) estão definidas no Ato da Reitoria 1200/2014, conforme abaixo:</p> <p>Art. 10 Compete à Coordenação Geral da CEU (CGCEU/DDS/DAC)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Executar as ações pertinentes ao funcionamento da CEU, respeitando o princípio da gestão compartilhada, o regimento, estatuto e demais normas da FUB/UnB.</li> <li>II. Zelar pelo respeito às normas de convivência da CEU e da Universidade de Brasília</li> <li>III. Providenciar a execução dos serviços de manutenção do espaço físico da CEU, sob sua responsabilidade;</li> <li>IV. Receber e registrar, em instrumento próprio, ocorrências em relação aos residentes;</li> <li>V. Gerenciar as vagas nos apartamentos;</li> <li>VI. Acolher novos residentes;</li> <li>VII. Zelar e controlar, de forma compartilhada com o Colegiado de Residentes da CEU, pelo patrimônio da FUB/UnB sob sua responsabilidade;</li> </ol> <p>Além das competências estabelecidas no referido Ato, a Coordenação assume outras atribuições, conforme abaixo especificadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompanhar a situação acadêmica e de vínculo dos estudantes com a universidade;</li> <li>2. Realizar atendimento, fornecendo informações à comunidade acadêmica no que concerne aos procedimentos administrativos, normas e regulamentos de funcionamento da CEU;</li> <li>3. Realizar atendimento, fornecendo informações e suporte aos prestadores de serviços de manutenção da CEU;</li> <li>4. Realizar atividades de gestão administrativa nas áreas de recursos humanos e financeiros referentes ao setor;</li> <li>5. Realizar pesquisas, estudos e análises com o objetivo de definir alternativas para problemas identificados, sendo estruturais ou acadêmicos;</li> <li>6. Emitir memorando, ofício, despachos e confeccionar outros documentos de rotina administrativa da CEU;</li> <li>7. Acompanhar a equipe responsável pelo controle interno de utilização dos equipamentos do laboratório de informática da CEU;</li> <li>8. Atuar na organização de comissões estudantis, em conformidade com o que estabelece o Ato da Reitoria 1200/2014;</li> </ol>

	<p>9. Acompanhar reparos relacionados à manutenção hidráulica, elétrica, de marcenaria e de carpintaria das edificações;</p> <p>10. Atestar serviços de manutenção de instalações, equipamentos e utensílios.</p>
--	---

Fonte: Elaboração própria, de acordo com DAC/DDS, 2019.

**Figura 4:** Organograma da Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS/DAC):



Fonte: DAC/DDS, 2019.

Portanto, na Universidade de Brasília a materialização das áreas descritas no Art. 3º parágrafo 1º do Decreto nº 7.234 se dão por meio dos programas executados pela DDS, constituindo-se como: auxílio emergencial, auxílio socioeconômico, moradia estudantil (nas modalidades pecúnia, vaga na CEU e transporte), alimentação, auxílio creche, acesso à língua estrangeira, vale-livro e bolsa permanência do MEC, como consta no Decreto nº 7.234.

De acordo com os regulamentos dos programas, divulgados no site da DDS, o acesso aos programas é exclusivo à estudantes matriculados em disciplinas de cursos presenciais de graduação e pós-graduação (a pós-graduação se restringe à vaga na colina e alimentação) que são identificados pela Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil (CTPAE) da DDS, como socioeconomicamente vulneráveis, após um processo de avaliação socioeconômica.

A seleção dos alunos para ingressar nos programas do PNAES na UnB, é realizada semestralmente, todo o processo é estabelecido e explicado aos alunos através de editais de inscrição, disponíveis *online* no site da Diretoria de Desenvolvimento Social<sup>4</sup>. Até o 2º semestre de 2017 a cópia da documentação era entregue pessoalmente pelo estudante. A partir do 1º

<sup>4</sup> <http://www.dds.dac.unb.br/index.php/editais-2>

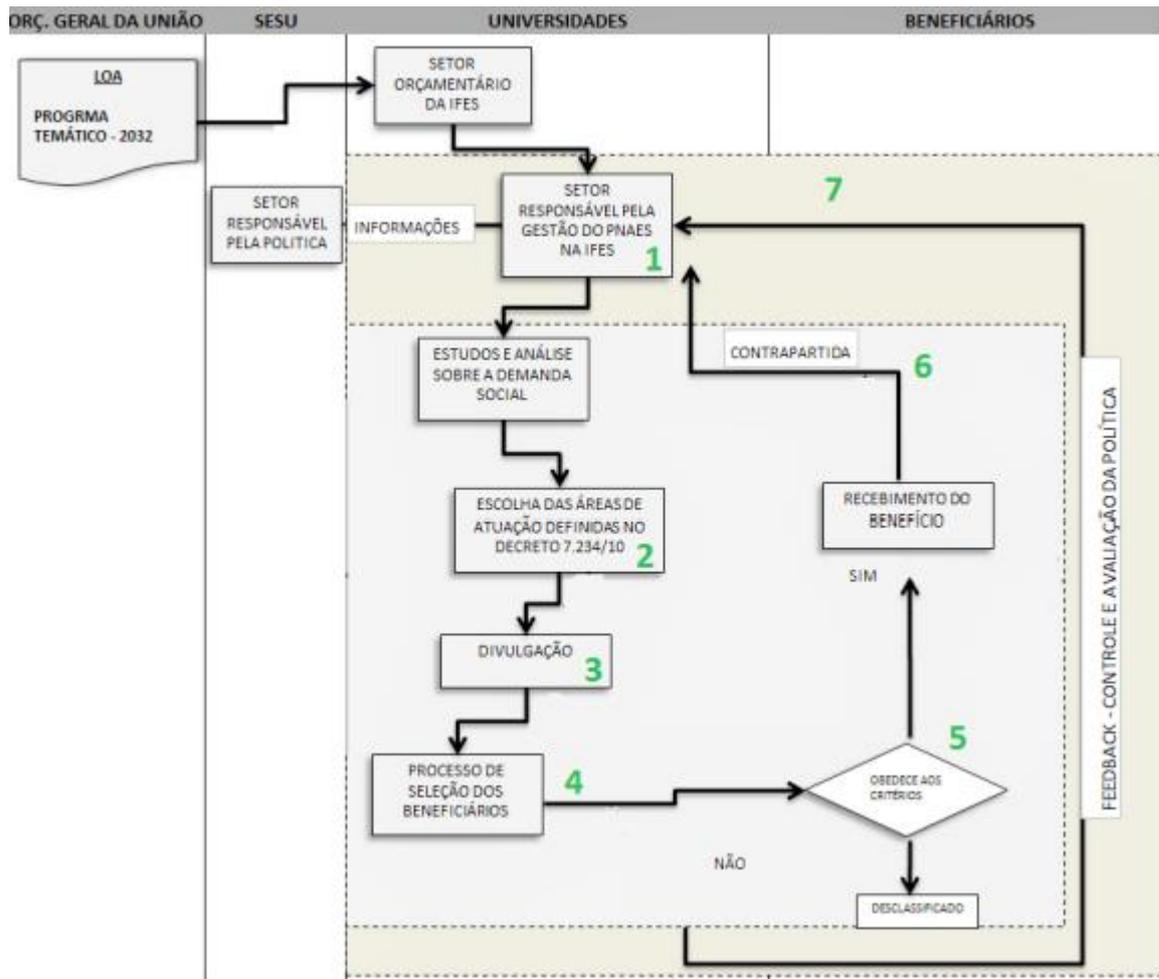
semestre de 2018 a inscrição passou a ser online e o upload de documentação também. Essa nova ferramenta, que é o SAEWEB, foi pensada pela equipe técnica da DDS e criada pelo CPD, possibilitando maior controle sobre o processo e a emissão de relatórios que permitem, a partir do levantamento de dados, o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e das ações destinadas aos estudantes. Através do edital o aluno é direcionado para o endereço eletrônico do SAEWeb “<https://servicos.unb.br/sae/index.html>?”, onde deve realizar sua inscrição nos programas que deseja participar e disponibilizar a documentação necessária para realização do estudo socioeconômico, tudo dentro da data prevista no edital referente ao semestre atual.

Após a avaliação socioeconômica, os estudantes considerados em vulnerabilidade socioeconômica concorrem a uma vaga do programa referente a opção selecionada no ato da inscrição, de acordo com os critérios expostos em Edital 1 de 2019, baseados no Artigo 5º do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010.

serão atendidos 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 por critérios socioeconômicos desta universidade (UNB, 2019).

Todo esse processo de implementação da política deve ser pensado e realizado pela Diretoria de Desenvolvimento Social em conjunto com o Decanato de Desenvolvimento Social. O Relatório Consolidado PNAES (2017), publicado no site da DSS, ressalta que “as áreas de atuação, onde serão empregados os recursos do PNAES, e que o setor responsável pela política na IFES deve considerar as necessidades identificadas pelos alunos”, e assim devem ser divulgados através dos editais. A imagem a seguir mostra o processo de implementação da política e suas etapas:

**Figura 5:** Fluxograma do macroprocesso do PNAES.



Fonte: Relatório Consolidado PNAES, 2017

As ações que contribuíram para a formação de uma rede de apoio para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica da UnB, criam oportunidades para a inserção de um populacional que antes não possuía meios de permanecer na universidade e obter formação superior. Um dos resultados foi a diversificação e pluralização, mesmo que minoritariamente, do contingente de alunos inscritos no curso das universidades federais. Essa mudança no perfil dos alunos universitários gera novas demandas e cria a necessidade de repensar e remodelar sistemas utilizados, serviços e departamentos dentro da universidade.

[...] o desafio real (e com crescimento anual) de lidar com o ingresso e permanência dos estudantes em vulnerabilidade socioeconômica que não possuem condições de financiar o elitizado custo universitário, o qual a classe média e alta já estão familiarizados. Esse desafio não deve ser encarado como

um problema, já que o PNAES objetiva suprir com os programas da assistência estudantil essa lacuna. (CTPAE/DDS, 2018).

Dada a realidade social brasileira, de economia capitalista periférica, se torna vital a reafirmação constante dos direitos conquistados pela população. Uma das principais ferramentas dessa luta é a comunicação, através dela a informação é passada, o conhecimento compartilhado e a garantia de direitos exigida. Por isso, se torna importante entender como a comunicação tem sido realizada em meio aos processos da implementação dessa política pública que envolve as demandas dos alunos.

A autora afirma ainda que “os princípios e fundamentos da comunicação pública dizem respeito diretamente à comunicação governamental aplicada à administração na esfera federal, estadual e municipal de todos os três poderes da República ou de uma nação” (Idem, 2013, p. 7), envolvendo diferentes campos de conhecimento e práticas profissionais.

## **2. A COMUNICAÇÃO E O SEU PAPEL NA DDS**

Pensar a dinâmica em que a sociedade está inserida atualmente tem sido um grande desafio. A todo momento novas tecnologias são desenvolvidas e disponibilizadas para a população, que se adapta e modifica sua forma de agir na mesma proporção que a tecnologia evolui. A forma como as tarefas mais simples tem sido efetuadas tem-se alterado muito em poucos anos, isso tem alterado não só a rotina de uma população, mas toda a sua cultura. Se alimentar, vestir, locomover, adquirir conhecimento e se comunicar, são atividades que não se dão da mesma maneira que a pouco tempo atrás.

Com os mais recentes meios e formas utilizadas para efetuar as trocas de informação é necessário fazer uma leitura de como os impactos das novas tecnologias e esperas de comunicação atuam na reprodução das relações sociais<sup>5</sup>. É importante analisar se as instituições públicas têm se adaptado a essas mudanças buscando garantir a eficiência da sua finalidade e o alcance dos seus usuários presentes e futuros. Realizar essa adaptação é repensar as formas e meios de acesso à informação constantemente, principalmente no que diz respeito à internet. Se trata de uma lógica diferente da publicidade no capitalismo, que busca influenciar e até doutrinar a sociedade visando o lucro, mas está linkado a garantia de direitos.

O capítulo presente está dividido em quatro itens: 2.1. Compreendendo a Comunicação, que trata da definição do conceito de Comunicação em meio ao desenvolvimento da sociedade; 2.2. O Direito à Comunicação em Prol da Democracia, abordando a importância da legitimação da Comunicação como direito universal; 2.3. Comunicação Pública, conceituando brevemente tal termo e sua função; e 2.4. A Comunicação da DDS com os estudantes da UnB, trazendo o debate para o setor público aqui analisado, buscando entender sua funcionalidade.

### **2.1. Compreendendo a Comunicação**

Tendo como um dos principais focos dessa pesquisa, a Comunicação em meio a essas mudanças, faz-se necessária a compreensão histórica de sua trajetória social. A Comunicação, através de seus inúmeros instrumentos (fala, símbolos, imagens, gestos e as muitas outras formas de se expressar), faz parte essencial de toda troca de conhecimento entre indivíduos e

---

<sup>5</sup> Segundo Iamamoto (2006, p. 30) “o processo capitalista de produção expressa, portanto, uma maneira historicamente determinada de os homens produzirem e reproduzirem as condições materiais de existência humana e as relações sociais através das quais levam a efeito a produção.”

povos e de todo o seu acúmulo ao longo dos séculos, sendo assim, parte fundamental da constituição do ser humano e de sua sociabilidade. É através desses instrumentos que se estabelecem as relações interpessoais.

A origem da palavra “Comunicação” vem do latim *communicatio*, “no Dicionário da língua portuguesa, de Antonio Moraes Silva, cuja segunda edição foi publicada em 1813, esta palavra manteve o sentido do ato de fazer-se algo comum a muitos” (LIESEN, 2014, p. 57). De acordo com Pinheiro (2015, p. 10), “o conceito de comunicação vem do latim *communicare*, que significa tornar comum, compartilhar, trocar opiniões, associar, conferenciar”. Porém, defini-la pontualmente pode implicar em limitar a sua potencialidade. De acordo com Gomes (2017), a Comunicação é uma das bases da sociedade e de suas relações:

[...] a palavra comunicação pode levar a caminhos infinitos de significados. Ela alcança uma multiplicidade de sentidos. As tentativas de defini-la ocuparam diferentes dimensões no mundo do saber, há quem arrisque dizer que tudo é comunicação (2017, p. 27)

Segundo Bordenave (1997, p. 23), “a comunicação evoluiu de uma pequena semente - a associação inicial entre um signo e um objeto - para formar linguagens e inventar meios que vencessem o tempo e a distância, ramificando-se em sistemas e instituições”. O autor, já na época em que publicou seu texto, fala sobre as inovações da ciência e tecnologia da comunicação e do poder dessa indústria, que coletam, produzem, exportam e criam toda a infraestrutura física de transmissão e recepção de informações e acrescenta:

O impacto dos meios (de comunicação) sobre as ideias, as emoções, o comportamento econômico e político das pessoas, cresceu tanto que se converteu em um fator fundamental de poder e de domínio em todos os campos de atividade humana. (Idem, 1997, p. 33)

A Comunicação se tornou um conceito fundamental a ser debatido na sociedade, se desenvolvendo através da tecnologia, tornando parte dos direitos humanos estabelecidos pela ONU e posteriormente reconhecido em lei por outros países. Essa evolução se deu através de processos de transformação das formas de linguagem e, principalmente, da transformação dos meios de comunicação. Porém, é importante ressaltar que tal processo ocorreu, e ocorre, em

meio a lógica capitalista que visa o lucro. De acordo com Madrid (1982) a impressão, cinema, ondas de rádio e televisão, telefone, internet e suas redes sociais são meios de comunicação desenvolvidos não só para facilitar o acesso e a propagação da comunicação, mas também, para suprir a necessidade de reprodução e consolidação da cultura capitalista que esse sistema exige.

os aparelhos ideológicos de maior potencial socializador para realizar e consolidar cotidianamente o bloco histórico dominante, em função das necessidades de existência e reprodução/transformação exigidas pelo capital em suas diversas conjunturas de desenvolvimento, são os meios de dominação em massa (imprensa, cinema) e muito especialmente os meios eletrônicos de difusão coletiva (televisão e novas tecnologias de comunicação). (Idem, 1982, p. 43)

Ainda segundo Madrid, a Comunicação e os seus meios passam a influenciar e a modificar o comportamento da sociedade de maneira imponderável, operando nas áreas de entretenimento, educação e informacional. Mas, além disso, os aparelhos de difusão em massa passam a ser profundamente inseridos no processo global de produção e reprodução de mercadorias e “desempenham uma função medular no interior do processo de produção e reprodução da sociedade” (MADRID, 1982, p. 45).

Em meio a essa conjuntura o debate sobre a Comunicação se torna de suma importância e em 1977, a UNESCO, forma a *Comissão de Estudos dos Problemas da Comunicação* - Comissão MacBride, com objetivo de expor questões que envolvem a Comunicação e os problemas atrelados a ela na sociedade moderna, iniciando o debate em escala internacional (VANNUCHI, 2018).

Em 1980, foi publicado por essa comissão, o Relatório MacBride - UNESCO, “Many Voices, One World” (Muitas vozes, Um só Mundo). Ainda considerado atual, é um documento que discute questões ainda em debate, como a falta de democracia na Comunicação, devido ao fluxo unidirecional de informações e a necessidade de mudanças para a promoção dos demais direitos humanos. Nele é proposta uma nova ordem comunicacional com o intuito de promover a paz, o desenvolvimento humano, ressaltando a importância da igualdade de direitos.

Portanto, o entendimento de Comunicação aqui utilizado é o debatido no Relatório MacBride que define a Comunicação não somente como o acesso à informação, mas também como o acesso aos meios de produção e propagação de conteúdo, para que cada indivíduo possa ter sua voz ouvida. Diferente de ter somente o acesso à informação, mas se constitui em uma

troca de conhecimento e opiniões e, assim, cria-se um fluxo e uma interação em que o cidadão atua, tanto como receptor, como emissor (VANNUCHI, 2018). Definida assim, com o intuito de combater a desigualdade, combatendo o monopólio dos meios de comunicação, valorizando a troca de informações e o diálogo, na busca por maior igualdade e democracia.

## **2.2. O Direito à Comunicação em Prol da Democracia**

Reconhecida como uma área fundamental da sociedade, a Comunicação passa a ser reconhecida constitucionalmente em muitos países. O início da trajetória do direito à Comunicação se deu na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), de 1948 em seu Artigo 19º, em que é estabelecido como direito básico do ser humano à liberdade de opinião, à liberdade de expressão e o direito à informação.

Art. 19ª Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (ONU, 2009)

Durante um bom tempo o foco do debate estava centrado na liberdade de receber e buscar informações, e ter opinião sobre elas. No entanto, segundo Vannuchi (2018, p. 169), os conceitos tratados no Art. 19º da DUDH eram “insuficientes para contemplar as garantias necessárias ao exercício da Comunicação”. De acordo com Wolton, citado em Figueiredo (2016, p. 78), “a comunicação é mais complexa que a informação porque comunicar requer uma relação com o outro, pois é por meio dela que os seres humanos podem compartilhar, convencer e seduzir”.

Somente a partir da década de 70 do século XX, essencialmente após a formação da Comissão MacBride e a publicação de seu relatório, ocorrem alterações no debate, inicia-se uma nova etapa, “entendendo o direito à informação também como a liberdade que toda pessoa tem de produzir informação e ser ouvida, e não somente de consumir informação produzida por outro” (VANNUCHI, 2018, p. 170). São introduzidos ao debate o acesso aos meios de produção, a produção de conteúdo individual e descentralização midiática. A acessibilidade dos

meios de produção e propagação na busca por maior igualdade nas relações sociais, desenvolvidas através da Comunicação, passa a ser debatida e a ganhar importância.

Durante os anos de 1980, em meio ao contexto de “guerra fria e a ameaça constante de censura sob regimes ditatoriais, (...) fazem erigir na opinião pública uma espécie de ode à liberdade de imprensa” (Idem, 2018, p. 172), o debate assume um senso de urgência com relação a transparência midiática e a partir de então, passa a se estabelecer internacionalmente. A partir de 1990, ainda segundo Vannuchi (2018), o debate é aprofundado e se torna enfático quanto à desigualdade com relação ao acesso dos meios de comunicação, tendo como ponto de partida as seguintes necessidades:

(1) a urgência de promover maior acesso aos meios de produção da notícia, ora interditados mais pela concentração de mídia do que pela força do Estado, e (2) a necessidade de garantir canais contra-hegemônicos que contribuam para ampliar a representatividade dos diversos grupos sociais e constituir contrapeso ao discurso da grande mídia, em parte cooptada pelo poder econômico (VANNUCHI, 2018, p.172).

No Brasil, apesar de progressos na área do direito, à Comunicação na Constituição Federal de 1988<sup>6</sup>, na década de 1990, segundo Pieranti e Martins (2008), após alguns avanços que ocorreram na ditadura militar, a infra-estrutura de comunicação no país estava defasada e como forma de incentivo ao crescimento no setor o Estado passou a privatizar as empresas de telefonia, seguindo o modelo do projeto neoliberal. Significou o enfraquecimento do Ministério de Comunicação, que atualmente está fundido ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

Em 1995, como um marco da luta por uma comunicação inclusiva, foi estabelecida a associação civil denominada Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC), que vem atuando em lutas políticas com o propósito de:

denunciar e combater a grave concentração econômica na mídia, a ausência de pluralidade política e de diversidade social e cultural nas fontes de

---

<sup>6</sup> At 5º IV – é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; IX - é livre a expressão de atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independente de censura ou licença; X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; XLI – a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais. (BRASIL, 1988)

informação, os obstáculos à consolidação da comunicação pública e cidadã e as inúmeras violações à liberdade de expressão (FNDC, 2019, p. 1).

Sendo um movimento social de extrema importância, já que a realidade brasileira se dá através de “uma estrutura de comunicação monopolizada, em que pouquíssimas e abastadas famílias são proprietárias de uma infinidade de veículos de comunicação, em uma estrutura chamada, na comunicação social, de ‘propriedade cruzada’<sup>7</sup>” (CFESS/CRESS, 2016 p. 11).

No ano de 2009, a Comunicação é constituída como um direito básico dos seres humanos no Brasil, através do Decreto nº 7037 que aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências.

Diretriz 22: Garantia do direito à comunicação democrática e ao acesso à informação para consolidação de uma cultura em Direitos Humanos. Objetivo Estratégico I: Promover o respeito aos Direitos Humanos nos meios de comunicação e o cumprimento de seu papel na promoção da cultura em Direitos Humanos; Objetivo Estratégico II: Garantia do direito à comunicação democrática e ao acesso à informação (BRASIL, 2009).

A partir desse marco institui-se legitimamente o processo de democratização da comunicação no país, já que “a garantia do direito à comunicação está relacionada à própria democracia, (...) um espaço que poucos podem falar, há uma desigualdade de condições que viola o princípio do que deveria ser esse sistema” (VALENTE, 2013, p. 15). A partir da construção de tal debate sobre a Comunicação, se torna claro que o tema em questão é de extrema importância para o pleno exercício da cidadania nos dias atuais, já que através dela é feita a promoção dos Direitos Humanos, segundo a Diretriz 22 (BRASIL, 2009), citada acima.

De acordo com Kunsch (2013, p. 3), ao levar em consideração o grande “poder e a relevância que a comunicação assume no mundo de hoje nas organizações dos três setores, estas precisam se pautar por políticas de comunicação capazes de levar efetivamente em conta os interesses da sociedade”. A luta pela garantia desse direito envolve assegurar a democratização do poder político e econômico, partindo do pressuposto que o acesso à informação em linguagem desmistificada não excludente e aos meios para produção e a transmissão de

---

<sup>7</sup> Propriedade cruzada é a concentração de propriedade pelo mesmo grupo, de diferentes tipos de meios de comunicação. Por exemplo, concessões de rádio e televisão e outros serviços como televisão por assinatura, jornais. (BAYMA, 2001, p. 150)

conteúdo que gere audiência e proporcione interação, possibilita a participação política da sociedade dentro da esfera pública<sup>8</sup>.

Trata-se, portanto, de um direito que potencializa as condições para a autonomia e a igualitária participação dos indivíduos, inclusive, nas políticas sociais, uma vez que estas resultam de mediações complexas que se movimentam e disputam hegemonia nas esferas estatal, pública e privada. (FIGUEIREDO, 2016, p. 78)

Apesar da constitucionalidade dos direitos afirmados em lei, a realidade do sistema vigente nem sempre se compromete em assegurá-los integralmente. A Comunicação ou o acesso à informação fazem parte de uma grande lista dos direitos que não são alcançados por toda a sociedade ou não são alcançados de forma igualitária. Sendo assim, o direito à comunicação “um direito ainda não positivado, que engloba, entre outros aspectos, a defesa da comunicação pública, o combate à censura e mecanismos de transparência que promovam um fluxo de informação mais equilibrado” (VANNUCHI, 2018, p. 168).

A comunicação e os meios, considerando-se a dimensão cidadã, teriam o papel de formar linhas de interlocução, favorecer a participação, respeitar os direitos dos outros, entre outros, mas, observa-se que existe uma deficiência no processo de fornecimento de informações qualificadas a fim de facilitar a participação; e indução por meio de coberturas parciais que acabam levando a apatia, e fragmentação. (COSTA, 2015, p. 11)

Um dos fatores importantes para que se possibilite a democracia da Comunicação é a viabilização do acesso aos meios de comunicação. Muito foi citado no decorrer desse texto sobre a importância dos canais que possibilitem o fluxo de comunicação na busca pelo rompimento do monopólio da Comunicação que a indústria midiática possui na atualidade capitalista. No entanto, é por meio dessa indústria que o sistema capitalista está constantemente se reafirmando. Valente (2013, p. 15) ressalta que “a comunicação não é só conteúdo, é uma das bases pelas quais o capital se organiza para se desenvolver”, impactando até mesmo o desenvolvimento do país.

---

<sup>8</sup> Arena da discussão e do debate público nas sociedades modernas, podendo ser espaços formais e informais de acordo com Habermas (1989) (GIDDENS; SUTTON, 2017).

O final do século XX foi marcado pela a revolução multimídia que, além de potencializar a dissolução de fronteiras entre as tecnologias utilizadas nas telecomunicações, comunicação de massa e da informática, ou entre o telefone, a televisão e o computador, apresenta-se como um novo território de valorização do capital, agora impulsionado pelas privatizações da economia e pelas desregulações das políticas estatais. (FIGUEIREDO, 2016, p. 81)

Sendo utilizada pelo capital como forma de potencializar o lucro e a acumulação de riquezas, através do *marketing* e da propaganda, a Comunicação tem sido usada como ferramenta poderosa desse sistema. Mas, como foi explanado neste capítulo, a luta por uma comunicação que se dê de forma a colaborar com uma sociedade mais democrática, tem sido contínua. Kunsch (2013, p. 3) afirma que “assim como a propaganda teve um papel fundamental após a Revolução Industrial, a comunicação organizacional nos campos governamental e corporativo começou a ser encarada como algo fundamental e uma área estratégica na atualidade”. Assim, a Comunicação que se dá através do Estado tem papel fundamental na sociedade, ela se materializa por meio da Comunicação Pública.

### **2.3. Comunicação Pública**

A Comunicação dentro de seu conceito geral, aqui já discorrido, apresenta ramificações de acordo com o meio em que ela ocorre. Com o intuito de compreender a Comunicação que se desenvolve nos setores públicos, será abordado aqui o conceito de Comunicação Pública que, de acordo com Figueiredo (2016) e Koçouski (2013), ainda é um conceito muito recente e em processo de desenvolvimento.

O debate sobre Comunicação Pública teve seu início nos anos da década de 1980, principalmente na Europa, gerando interesse no meio acadêmico brasileiro influenciado pela redemocratização do país em 1985 e pela Constituição Federal de 1988. Aborda temas como liberdade de imprensa, expressão e transparência por parte do governo (KOÇOUSKI, 2013). Desde então, tem sido um conceito construído e definido aos poucos.

Segundo Figueiredo (2016, p. 86), há no Brasil a tendência a definir o conceito de Comunicação Pública como a “dinâmica de informações na esfera pública, (...) que objetiva, no geral: informar, consultar, deliberar, negociar e corresponsabilizar os cidadãos e ou

consumidores em assuntos sempre de interesse geral”. Dentre as várias definições associadas a Comunicação Pública, entende-se que o Estado, além de emissor e receptor, deve cumprir a função de assegurar os meios que promovam a democracia, a inclusão, o esclarecimento da realidade histórica de desigualdade, agindo com o dever de informar e prover acesso (Idem).

Kunsch (2013) enuncia alguns dos princípios que, segundo a autora, são fundamentais na condução da comunicação em meio a administração pública:

A instituição pública/governamental deve ser hoje concebida como instituição aberta, que interage com a sociedade, com os meios de comunicação e com o sistema produtivo. Ela precisa atuar como um órgão que extrapola os muros da burocracia para chegar ao cidadão comum, graças a um trabalho conjunto com os meios de comunicação. É a instituição que ouve a sociedade, que atende às demandas sociais (idem, p. 4)

No desafio em tentar definir o que se constitui como Comunicação Pública, Figueiredo (2016) aponta algumas de suas características: 1) ser de interesse geral, estando acima do interesse privado ou particular, e tendo como pressuposto a sua transparência; 2) centralizando o processo no cidadão e o exercício de sua cidadania ao se comunicar; 3) assegurar o acesso à informação e a interação através diálogo; 4) ter seus instrumentos adaptados de acordo com as necessidade possibilidades e interesses do público; e por fim, 5) é preciso levar em consideração que cada integrante de uma instituição pública, independentemente de sua função, e toda sua composição física se comunicam, e por tanto, devem auxiliar no processo de acesso à informação possibilitando que cada cidadão possa formar uma opinião própria.

A autora conclui levantando a reflexão sobre definir a Comunicação Pública, em meio a dinâmica, historicidade e diversificação da sociedade, como sendo uma diretriz técnico-ético-política “uma vez que em seu núcleo há o reconhecimento da liberdade como um valor central e o compromisso com uma transformação societária onde a autonomia e a emancipação dos indivíduos sociais sejam alcançadas” (FIGUEIREDO, 2016, p. 97). Sendo assim, estabelece aqui uma noção, mesmo que básica, do que se estabelece como Comunicação Pública inserida no serviço público, devendo essa se submeter a “informar por dever; assegurar uma pedagogia às mensagens, incluir a comunicação em todo o processo de atendimento e, especialmente, contribuir para conferir sentido à vida coletiva” (Idem, 2016, p. 97).

Porém, é importante pontuar que, assim como o próprio conceito de Comunicação, os atributos da Comunicação Pública estão sujeitos às mudanças sociais geradas pelos novos meios

de comunicação que se dão por avanços tecnológicos. De acordo com Caetano (2013, p. 60), “a sociedade brasileira apresenta um contexto de desenvolvimento tecnológico que abarca novos comportamentos individuais e coletivos” e, portanto, surge a necessidade de adaptar os meios de comunicação utilizados pelas instituições públicas, para que a comunicação seja efetiva e atenda todas as suas especificidades, citadas anteriormente.

Pensar em como todo esse avanço tecnológico pode ser utilizado a favor da Comunicação Pública, trabalhando em prol da democracia e da vigência dos direitos sociais é essencial. Figueiredo (2016, p. 162), em sua tese sobre “Comunicação Pública e Assistência Social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras”, afirma:

Há várias formas e possibilidades de comunicação com os usuários de modo a qualificar seu entendimento sobre a política de Assistência Social e o cotidiano, estimulando o protagonismo e a cidadania. A era digital, inclusive, amplia as possibilidades dessa interlocução, pois tornou possível a mescla do texto, do som e da imagem, não estando os usuários.

A Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS, a qual efetiva o Programa Nacional de Assistência Estudantil na Universidade de Brasília, instituição pública aqui analisada, utiliza a Comunicação Pública, não apenas no seu ambiente interno, mas também para alcançar e integrar os usuários nos seus programas. O intuito aqui é analisar como tem se dado tal comunicação na prática, analisando as informações e meios de interação disponibilizados pela DDS para promover o diálogo com os alunos e a garantia dos direitos dos mesmos.

#### **2.4. A Comunicação da DDS com os estudantes da UnB**

A partir da exposição do debate acerca do conceito de Comunicação, sua influência sobre a sociedade e seu papel como Direito Humano, e da conceituação sobre a Comunicação Pública, realizados nos itens anteriores, nesse item tais questões serão analisadas no contexto da prática institucional da Diretoria de Desenvolvimento Social - DDS da Universidade de Brasília.

Sendo função da DDS administrar os programas e ações da assistência estudantil, é através dela que são elaborados os critérios e a metodologia para seleção dos alunos de

graduação a serem beneficiados pelos programas de acordo com o Decreto nº 7.234 (BRASIL, 2009). Portanto, os mecanismos utilizados para alcançar seus objetivos são estabelecidos pela equipe da própria diretoria. Tendo como principais objetivos da DDS:

promover assistência estudantil como direito de cidadania a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica por meio de programas, projetos e ações de incentivo à permanência e conclusão do ensino superior com sucesso. [...] desenvolvimento de estratégias de inclusão social, democratização do acesso, permanência e formação acadêmica com qualidade, evitando a retenção e a evasão do estudante em situação de vulnerabilidade social e econômica (DAC/DDS, 2019, p. 1).

As ações e programas desenvolvidos e estabelecidos devem visar cumprir com tais objetivos, mas levando em consideração as particularidades da instituição em que se constitui e as demandas identificadas pelos próprios usuários. Para que isso seja possível é necessário que exista diálogo entre a diretoria e os estudantes, no intuito de criar respostas efetivas às necessidades existentes. A IFES - Instituições Federais de Ensino Superior deve “considerar suas próprias especificidades, as áreas estratégicas de ensino pesquisa e extensão e aquelas que atendam às necessidades identificadas por seus corpos discentes” (BRASIL, 2017, p. 9).

Para escolher as áreas de atuação, onde serão empregados os recursos do PNAES, o setor responsável pela política na IFES deve considerar as necessidades identificadas pelos alunos, após o que, deve divulgar os benefícios a serem concedidos, bem como os critérios de seleção a serem utilizados, através de editais e outros meios eficazes. (Idem, 2017, p. 5)

A DDS, não cumpre apenas um papel de executora da política pública, mas atua na elaboração de programas do PNAES e na divulgação dos mesmos. Pode-se então, afirmar que o trabalho da diretoria deve, necessariamente, basear-se em uma comunicação que alcance os estudantes da Universidade de Brasília. De modo que ocorra diálogo nos processos de desenvolvimento, divulgação e execução dos programas da Assistência Estudantil, buscando gerar a democratização na construção do PNAES.

A divulgação, no que se trata de tornar os programas oferecidos conhecidos, requer ser realizada de forma que alcance o público alvo, para que se cumpra o objetivo de garantir as

condições de permanência na universidade. Segundo o “Relatório Consolidado PNAES”, publicado em 2017:

A divulgação dos benefícios ofertados é um momento sensível do processo, pois, sem uma divulgação adequada, há risco de alunos socioeconomicamente vulneráveis não conhecerem os benefícios ofertados e, eventualmente, abandonarem os cursos por falta de apoio, impactando a finalidade (BRASIL, 2017, p. 11)

Sendo a DDS um setor que faz parte da UnB, a Comunicação gerada por ela, sendo ela interna ou externa, representa o serviço público oferecido. Considerando sua definição, abordada anteriormente, a Comunicação Pública deve se traduzir no setor público, a partir do dever de compartilhar e propagar informações que contribuam para o exercício da cidadania e da acessibilidade do setor público em dialogar com os estudantes e o fornecimento de meios que tais ações sejam possíveis. Sendo esses aspectos aplicados em todas as áreas de funcionalidade da DDS (espaço físico, equipe, material impresso e *online*), tendo sempre como foco o interesse geral dos usuários.

A UnB possui a Secretaria de Comunicação da Universidade de Brasília (Secom/UnB), que tem como objetivo:

trabalhar a comunicação interna e externa da Universidade, além de reforçar o papel social da Universidade e promover eventos que estimulem a comunidade acadêmica a participar das atividades de ensino, pesquisa e extensão. A Secom também tem por objetivo divulgar o conhecimento produzido na Universidade e os atos da administração, zelando pelos pressupostos de austeridade, transparência e de responsabilidade ética, intelectual e administrativa da UnB. (UNB/SECOM, 2019, p. 4)

Na revista “Critérios de Divulgação da Secretaria de Comunicação da UnB”, elaborada pela SECOM, no tópico que trata das categorias temáticas para divulgação, foi elaborada uma lista de demandas com respectivos canais em que poderão ser divulgadas informações, “Editais promovidos por decanatos, diretorias e secretarias, exemplos: chamadas para intercâmbio, assistência estudantil, iniciação científica, projetos de extensão, projetos culturais, apoio à pesquisa, publicação e viagem” (UNB/SECOM, 2019, p. 15).

A Diretoria de Desenvolvimento Social conta com certa autonomia já que “desde que a instituição execute as ações conforme essas diretrizes gerais, há uma certa liberdade na aplicação dos recursos” (BRASIL, 2017, p. 9). Segundo o Decreto nº 7.234/2010 em seu § 2º, art. 3º “Caberá à instituição federal de ensino superior definir os critérios e a metodologia de seleção dos alunos de graduação a serem beneficiados” (BRASIL, 2010). Porém, não foi encontrado documento oficial que determine os critérios de divulgação ou comunicação interna ou externa específicos da DDS.

O principal meio de comunicação pela DDS é o *site* do DAC/DDS<sup>9</sup>, através dele o aluno tem acesso ao processo seletivo do PNAES, que é estabelecido por meio de editais semestrais, e aos resultados do mesmo, assim como informações gerais relacionadas aos programas e a diretoria.

**Quadro 3** - Assuntos abordados no site da DAC/DDS:

<b>Tópicos</b>	<b>Assuntos</b>
<b>Diretoria</b>	Missão; Organograma; Coordenações; Equipe e Contatos.
<b>Programas</b>	Alimentação; Auxílio Emergencial; Auxílio Socioeconômico; Moradia; Vale-Livro - Editora UnB; Acesso à Língua Estrangeira - UnB Idiomas; Auxílio Creche; Programa Bolsa MEC.
<b>Estudo Socioeconômico</b>	Questionário Saeweb; Resultados.
<b>Notícias</b>	Notícias de assuntos variados relacionados ao PNAES.
<b>Editais</b>	Editais - Ano 2018; Editais - Ano 2017; Editais - Ano 2019.
<b>Relatórios</b>	Relatórios elaborados pela Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS); Legislação da área e Resoluções.
<b>Perguntas Frequentes</b>	Respostas a oito perguntas frequentes realizadas por estudantes; Acesse a página da DDS no Facebook e acompanhe as publicações em tempo real: @ ddsunb E-mail da DDS: sps @ unb.br
<b>Legislação</b>	teste teste teste

Fonte: Elaboração da autora, de acordo com DAC/DDS, 2019.

Ao analisar o *site*, no período de formulação do presente trabalho (dados coletados no mês de junho de 2019), percebe-se que algumas informações estão desatualizadas ou inexistentes, o que dificulta o processo de comunicação com os usuários (estudantes da UnB).

A seguir em destaque algumas destas informações:

- O tópico “Legislação” consta apenas o texto: “teste teste teste”;

<sup>9</sup> <http://www.dds.dac.unb.br/index.php/diretoria-dds>

- Já no tópico “Estudos Socioeconômicos”, o assunto “Resultados”, não consta informação alguma;
- Em “Questionário SaeWeb” consta o seguinte texto: “o estudante deverá realizar a inscrição via Internet, no período de 5 de março a 1º de abril de 2018, no endereço eletrônico [www.servicos.unb.br/sae](http://www.servicos.unb.br/sae)”. Quando o endereço é acessado, encaminha o usuário a uma página que consta: {"error": "enoent\_service\_contract"});

O objetivo aqui em pontuar tais informações é analisar o principal meio utilizado pela DDS para informar e incluir os alunos nos programas do PNAES, que atuam com o objetivo de garantir o acesso e a permanência no ensino da UnB. Sendo uma ferramenta de tal importância, ela deve se basear na diretriz técnico-ético-política que define a Comunicação Pública no setor público.

Através do tópico “Editais”, que o estudante é encaminhado para o edital correspondente ao semestre em que está realizando sua inscrição e tem acesso as informações necessárias para realizar o processo de ingresso nos programas. É, portanto, um dos meios de comunicação mais importantes utilizados pela DDS. Por meio do “Edital N. 01 – 1º/2019 Avaliação Socioeconômica para Acesso aos Programas da Assistência Estudantil da Graduação”, o aluno é encaminhado ao endereço eletrônico do SAE - Sistema de Assistência Estudantil<sup>10</sup>, em que pode realizar seu estudo socioeconômico inteiramente *online*. Nos editais, também, contém toda a normativa dos programas oferecidos, tornando-os a maior fonte de informações para os alunos interessados no PNAES.

Um outro canal escolhido para divulgação dos programas, datas relacionadas a agenda semestral, campanhas e outras informações relacionadas ao PNAES é a rede social *Facebook*, através de uma página denominada Diretoria de Desenvolvimento Social - Universidade de Brasília<sup>11</sup>, tipificada como “Organização Governamental”.

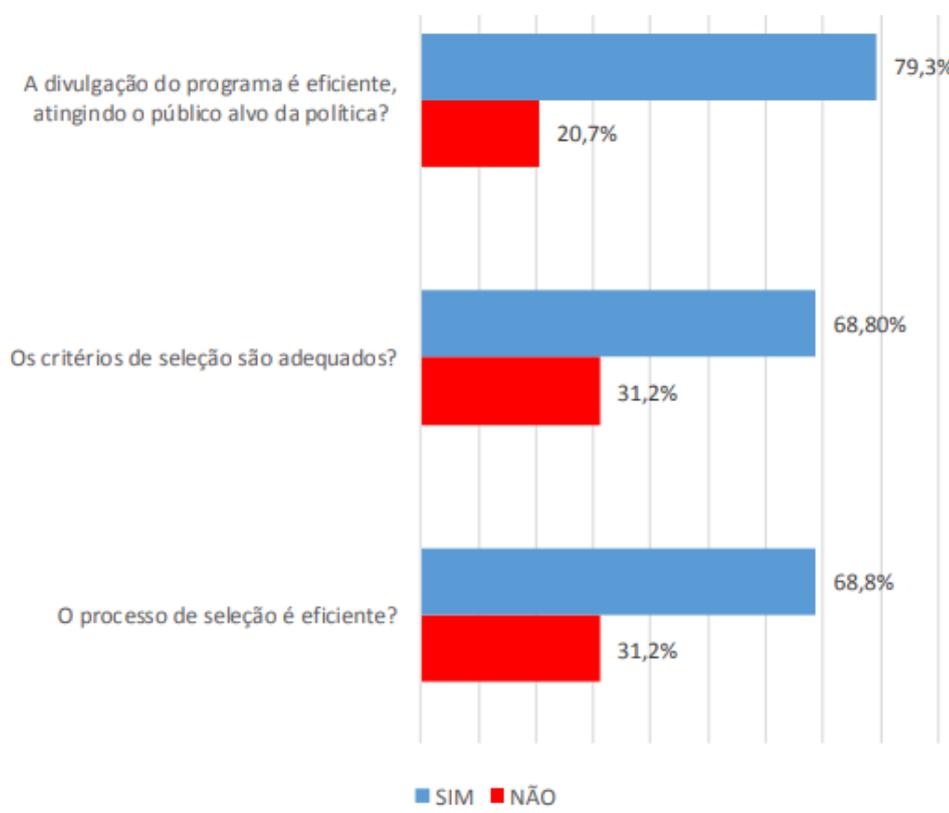
Outra forma de comunicação da DDS é a realizada presencialmente na sua sede física, localizada no Campus Universitário Darcy Ribeiro, e que para ser analisada necessitaria de um estudo mais aprofundado, através de entrevistas e/ou questionários, o que não foi possível neste estudo. Não existe nenhum estudo divulgado pela própria DDS sobre a satisfação ou eficiência dos meios de comunicação utilizados para alcance dos alunos da UnB considerados em vulnerabilidade socioeconômica, que aqui pudesse ser analisado.

<sup>10</sup> <https://servicos.unb.br/sae/#/home>

<sup>11</sup> <https://www.facebook.com/ddsunb/>

O “Relatório Consolidado PNAES”, que tem como objetivo “avaliar a gestão dos recursos do PNAES pelas universidades, quanto aos critérios de conformidade legal e de eficiência” (BRASIL, 2017, p. 5), concluiu que as instituições de ensino superior, de modo geral, divulgam os programas adequadamente. A figura abaixo demonstra a pesquisa realizada através de avaliações individuais do ano de 2017, através de auditorias realizadas em 32 Universidades Federais (técnicas de auditoria utilizadas: realização de entrevistas com gestores, a conferência de cálculo e a análise documental), e apesar de ser considerada “adequada” 20,7% do público alvo da pesquisa considerou a divulgação ineficiente.

**Figura 6:** Divulgação e Seleção.



Fonte: “Relatório Consolidado PNAES”. (BRASIL, 2017, p. 12)

Quanto a comunicação interna administrativa o “Relatório Consolidado PNAES” traz a seguinte informação sobre as instituições pesquisadas:

Verificou-se que 50% das IFES não possuem normatização interna para o processo relacionado à concessão de benefícios com os recursos do PNAES. Essa é uma questão relevante, pois o Decreto que regulamenta o programa apenas delimita linhas gerais para que, no âmbito da autonomia das IFES, sejam estabelecidas regulamentações mais específicas. A ausência de regulamentação caracteriza, em primeiro lugar, deficiência de comunicação interna administrativa, na medida em que a Direção da IFES não expõe expectativas e diretrizes para a implementação. (BRASIL, 2017, p. 8)

Na UnB, os documentos de normatização da DDS para os programas do PNAES encontrados no *site* DAC/DDS, além do Decreto nº 7234-2010 e Decreto nº 7416-2010, foram as resoluções da Reitoria e do Conselho Administrativo que estabelecem e regulamentam os programas implementados na universidade. São elas:

- Resolução da Reitoria n. 0021-2011 - Programa Auxílio-Alimentação;
- Resolução da Reitoria n. 0138-2012 - Programa Bolsa Alimentação;
- Resolução do Conselho de Administração (CAD) n. 6-2008;
- Resolução do Conselho de Administração (CAD) n. 0012-2014 - Programa Auxílio Socioeconômico PASE UnB;
- Resolução da Reitoria n. 0109-2013 - Concessão de Auxílio Emergencial;
- Resolução do Conselho de Administração (CAD) n. 0060-2017 - Programa Auxílio Creche;
- Resolução da Reitoria n. 0004-2016 - Programa Moradia Estudantil - Pós-Graduação.<sup>12</sup>

No “Edital N. 01 – 1º/2019 Avaliação Socioeconômica para Acesso aos Programas da Assistência Estudantil da Graduação” no que se refere a “programas da assistência estudantil e parcerias”, são citados:

- Bolsa Alimentação;
- Programa Moradia Estudantil da Graduação (PME-G) nas modalidades: Pecúnia, Vaga na Casa do Estudante Universitário (CEU) e Auxílio Transporte;
- Programa Auxílio Socioeconômico (PASEUnB);
- Programa Auxílio Creche (PACreche);
- O Auxílio Emergencial;
- Constituem parcerias com a DDS: Vale Livro e Acesso à Língua Estrangeira.

---

<sup>12</sup> O Programa Moradia Estudantil da Pós-Graduação possui edital próprio e não será aqui analisado.

Ao comparar as Resoluções disponibilizadas, com os programas citados no Edital N. 01 – 1º/2019, nota-se que o Programa Moradia Estudantil da Graduação não apresenta normativa, tratando a Resolução do Conselho de Administração (CAD) n. 6-2008 das “normas gerais de moradia e convívio da Casa do Estudante Universitário, destinadas para estudantes de graduação da UnB”. Além de o Programa Auxílio-Alimentação não constar no Edital, apesar da divulgação da Resolução da Reitoria n. 0021-2011.

Apesar das informações confusas e desatualizadas encontradas, a um certo esforço por parte da DDS em auxiliar a compreensão dos estudantes quanto ao processo de entrada nos programas oferecidos. Foram criados documentos em formato de *slides* que tratam sobre “orientações sobre como preencher o estudo socioeconômico” e “orientações sobre como preencher o estudo socioeconômico para o estudante estrangeiro” em linguagem simplificada e dinâmica, utilizando configurações e imagens ilustrativas, buscando facilitar o entendimento dos procedimentos exigidos.

Foi elaborado, pela Coordenação Técnica dos Programas da Assistência Estudantil – CTPAE, o “documento síntese das deliberações/orientações a serem seguidas durante o período de 1/2019 no âmbito da atuação da equipe técnica na DDS” (DDS, 2019) que se trata de uma:

síntese dos debates e encaminhamentos na perspectiva de que a equipe se aproprie das deliberações e possa iniciar os semestres minimizando os ruídos de comunicação, uniformizando encaminhamentos, fundamentando, cada vez mais, as intervenções em nossos instrumentais e no arcabouço normativo que norteia os programas da DDS. (CTPA/DDS, 2019, p. 3)

Sendo a Comunicação tão fundamental dentro do setor público, a equipe profissional deve ser capacitada e estar ciente de como proceder ao realizá-la. A equipe multidisciplinar da Diretoria de Desenvolvimento Social é composta por, além de outros profissionais, assistentes sociais, por tanto a análise passará para uma perspectiva voltada para o trabalho realizado por estes profissionais na DDS.

### **3. O SERVIÇO SOCIAL NA DDS/UNB**

Esse capítulo trata de analisar o Serviço Social a partir da atuação profissional na Diretoria de Desenvolvimento Social da Universidade de Brasília envolvendo a Comunicação desse ambiente institucional, no intuito de contribuir para o enriquecimento do debate sobre comunicação pública e a garantia de direitos na área da Educação Superior.

A importância da Comunicação para o Serviço Social tem sido um debate presente na profissão. O tema está incluído em vários pontos do Código de Ética do/a Assistente Social, principalmente em seu art. 5º, que trata dos deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as, aparecendo na perspectiva de garantia de acesso a informações. A Política de Comunicação CFESS-CRESS busca “fortalecer a comunicação do Conjunto CFESS-CRESS como um campo de ação política estratégica, fundamental para a transformação da sociedade” (CFESS, 2017, p. 8).

Considerando então, o papel da Comunicação no Serviço Social e na sociedade, é importante destacar que para garanti-la nos espaços institucionais de atuação, existe a necessidade da construção de um diálogo que possua fluxo igualitário de informações. Para isso, o usuário precisa ter garantido a ele os meios de comunicação necessários, tendo sempre em vista, que a Comunicação se trata de direito humano que fundamenta a democracia. Com base nisso, faz-se aqui a análise do significado de Comunicação Pública e a trabalho do Serviço Social em meio ao setor público aqui analisado, a DDS.

Este capítulo foi dividido em dois tópicos: 3.1. A Comunicação e o Serviço Social, buscando aprofundar o entendimento sobre a importância histórica da Comunicação para a profissão; e 3.2. O Trabalho das Assistentes Sociais na DDS, fazendo uma leitura concisa da prática da profissão na Diretoria de Desenvolvimento Social da UnB em meio às suas demandas e contradições na Assistência Estudantil.

#### **3.1. A Comunicação e o Serviço Social**

Segundo Iamamoto (2015), o Serviço Social é considerado uma especialização do trabalho coletivo, inscrito na divisão social e técnica do trabalho, que responde às demandas e a necessidades sociais, sendo essas de cunho contraditório. Nelas se expressam tanto o interesse capitalista de reprodução das relações sociais visando o lucro, quanto os direitos conquistados pelos trabalhadores, seus interesses e movimentos sociais.

As condições que circunscrevem o trabalho do assistente expressam a dinâmica das relações sociais vigentes na sociedade. O exercício profissional é necessariamente polarizado pela trama das relações e interesses sociais e participa tanto dos mecanismos de exploração e dominação quanto, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, de respostas institucionais e políticas às necessidades de sobrevivência das classes trabalhadores e da reprodução do antagonismo dos interesses sociais. (Idem, 2015, p. 610)

Como parte fundamental na construção das relações sociais a Comunicação, mesmo em meio ao seu constante processo de transformação e adaptação, é parte intrínseca do cotidiano de toda a sociedade. Sendo então o trabalho a principal atividade humana, ela está presente na atuação das variadas profissões existentes, pois os meios de comunicação são ferramentas utilizadas para pôr em prática as suas funções e atribuições, não sendo diferente na atuação da profissão do Serviço Social. (CARVALHO, 2013)

Iamamoto (2000, p. 97) afirma que o/a assistente social, “tendo como instrumento básico de trabalho a linguagem, as atividades desse trabalhador especializado encontram-se intimamente associadas à sua formação teórico-metodológica, técnico-profissional e ético-política”. A sua atuação profissional é dependente do estabelecimento de vínculos com os sujeitos sociais que fazem parte do seu processo de trabalho, e da utilização de seu conhecimento para compreensão dos processos sociais que constituem a sociedade (Idem, 2000). É necessária a “competência para propor e negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais” (Idem, 2015, p. 611). No entanto, Figueiredo (2019, p. 170) aponta que:

ao longo da trajetória do Serviço Social tem-se produzido pouco conhecimento acerca deste instrumento, embora a comunicação esteja presente cotidianamente no trabalho do assistente social e constitua parte das atribuições profissionais, conforme indica a lei que regulamenta a profissão.

Segundo Lopes e Filho (2015, p. 2), por iniciativa do Conjunto CFESS/CRESS a partir dos anos de 1990 surgiram “as primeiras reflexões e iniciativas acerca da Comunicação no contexto do Serviço Social quando o conjunto elaborou e publicou o documento “ ‘A Beleza está nas Ruas’, durante a Gestão de 1996/1999”. Em 2001 foi elaborada a primeira versão da

Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS, com o objetivo de contribuir com o trabalho do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS e Conselho Regional de Serviço Social - CRESS, que utiliza a Comunicação, “como um campo de ação política estratégica, fundamental para a transformação da sociedade” (CFESS/CRESS, 2017, p. 8).

Trata-se de mais um instrumento político destinado a fortalecer e potencializar a produção e a socialização de informação entre os CRESS e o CFESS e destes com a categoria e a sociedade, na direção de reafirmar o projeto ético-político profissional. (Idem, p. 7)

A nova versão revista da Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS (3ª edição) de 2017, aprovada no 44º Encontro Nacional CFESS-CRESS, reafirma a importância da Comunicação para a construção de uma sociedade menos desigual afirma que “a comunicação tem papel estratégico no fortalecimento dos usuários e usuárias dos serviços e políticas sociais, na disputa pela função e imagem social da profissão e na construção de um poder popular com vistas à transformação das relações sociais” (Idem, p. 10-11).

Analisando o Código de Ética do/a Assistente Social, estabelecido em 1993, nota-se a fundamentalidade da compreensão do tema para a formação e atuação profissional. Tendo em vista que seus princípios fundamentais são baseados na liberdade, na defesa dos direitos humanos, na ampliação e consolidação da cidadania, aprofundamento da democracia, equidade e justiça social, eliminação de todas as formas de preconceito, pluralismo, construção de uma nova ordem societária, entre outras questões (BRASIL, 2012); assim, observa-se que, para alcance de tais princípios, o diálogo é fundamental e deve fazer parte do cotidiano profissional dos assistentes sociais.

A Comunicação é abordada de formas variadas em diferentes pontos do Código de Ética no que diz respeito às Disposições Gerais. O tema surge mais explicitamente em “dos direitos e das responsabilidades gerais do/a assistente social”, em seu Art. 3º inc. C que trata dos deveres do/a assistente social em “abster-se, no exercício da Profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes” (BRASIL, 2012, p. 27). Esse ponto determina a oposição da profissão sobre a censura e a ameaça à liberdade, cabendo a elas denúncia.

Mas é principalmente no Art. 5º do Código de Ética, que aborda sobre os “deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as”, que é demonstrado o grande papel

da Comunicação no exercício profissional. Nele são definidos quais critérios a Comunicação do/a assistente social deve seguir na sua interação com os/as usuários/as em seu exercício profissional. Estabelece sobre a viabilização da participação efetiva da população, a plena informação e discussão, o respeito à democracia, a democratização de informações e acesso aos programas, a devolução de informações colhidas nos estudos e pesquisas, esclarecimento sobre o trabalho do Serviço Social, a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as (BRASIL, 2012).

Além da relação com os/as usuários/as, existe a Comunicação interna das instituições que ocorre nas equipes de trabalho, seus diferentes profissionais e setores. Considerando o trabalho do Serviço Social no setor público, é necessário compreender que

seus agentes não são meros operacionalizadores de políticas emanadas do Estado — um braço operacional do moderno príncipe —, ainda que a política pública — e particularmente a seguridade social — seja uma mediação determinante no exercício da profissão no mercado de trabalho como uma das respostas institucionalizadas à “questão social”. (IAMAMOTO, 2015, p. 611)

Iamamoto (2000, p. 20) afirma que “é necessário romper com uma visão endógena, focalista, uma visão ‘de dentro’ do Serviço Social, prisioneira em seus muros internos” e que um dos maiores desafios do profissional atualmente é possuir a capacidade de interpretar a realidade e elaborar projetos de trabalho criativos capazes de efetivar direitos se baseando nas demandas emergentes no cotidiano. Ressaltando novamente que “a Comunicação se configura como um dos meios fundamentais na mediação cotidiana para o acesso aos direitos” (FILHO; LOPES, 2015, p. 2), e a prática da profissão

Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade e na aproximação às forças vivas de nosso tempo, tendências e possibilidades aí presentes passíveis de serem apropriadas pelo profissional e transformadas em projetos de trabalho profissional. (IAMAMOTO, 2015, p. 611)

Sendo assim, é necessário pensar novas e melhoradas formas de alcançar objetivos profissionais, utilizando novos meios de comunicação, adaptando os processos de trabalho ao contexto social, visando cumprir com as diretrizes profissionais. Existe a necessidade de que

o/a assistente social ajuste sua intervenção profissional de acordo com as particularidades de cada usuário/a, buscando sempre tornar o diálogo efetivo, por isso, “além da escrita e da fala terem de ser compreensíveis, o profissional deve adaptar e adequar sua linguagem a cada um dos usuários do Serviço Social” (CARVALHO, 2013, p. 43).

Assim também precisa ocorrer com os meios de comunicação utilizados na realização de políticas públicas, já que o avanço da tecnologia na área da Comunicação tem causado grandes mudanças nas relações sociais, exige repensar os processos de trabalho utilizados. Visto que, além de uma ferramenta imprescindível para as atividades diárias das/dos assistentes sociais, a Comunicação é reconhecida pela profissão como ferramenta na luta por uma “efetiva democratização do poder político e do controle econômico” (CFESS/CRESS, 2017, p. 10).

é necessário que o assistente social encarregue-se em preencher, nos limites de seu alcance, a falha diagnosticada entre a sociedade, os usuários e as tecnologias transmissoras de informações. Isto é, a cada vez que as tecnologias progredem, as comunicações e as linguagens, por si próprias, devem ser razão de um reajuste da formação, seja ela acadêmica ou profissional (CARVALHO, 2013, p. 54)

O fortalecimento e a criação de debates que abordem o Serviço Social e a Comunicação, no intuito de superar a fragmentação do trabalho profissional e torná-lo coerente ao meio, é essencial. Isto porque não se pode negar que a Comunicação é uma demanda evidente da profissão, sendo um espaço interdisciplinar do conhecimento científico, constituída como direito humano, sendo fundamental para o desenvolvimento de um trabalho mais propositivo e atualizado, que amplie o projeto ético-político profissional (FILHO; LOPES, 2015, p. 5).

A busca por compreender sobre a relação do Serviço Social com a comunicação tem nos mostrado que precisamos contemporanizar e aprofundar sobre os limites e as possibilidades da comunicação no exercício profissional do assistente social, não se tratando de desassociar a questão das dimensões teórico-metodológicas, técnico operativas e ético-político da profissão, mas de conhecer as particularidades que circundam este tema. (FIGUEIREDO, 2019, p. 171)

Compreendendo melhor o peso do debate acerca da Comunicação e o Serviço Social, é possível fazer uma melhor leitura sobre o desafio de adaptação que a profissão enfrenta ao lidar

com demandas que se atualizam constantemente, conforme as relações sociais são transformadas pela tecnologia empregada nos meios de comunicação. É necessário analisar e discutir as possibilidades de respostas dos/das assistentes sociais a esse desafio, principalmente no que diz respeito ao setor público. Inicialmente torna-se imprescindível compreender o conceito de Comunicação Pública, já que ela “tem nos possibilitado um diálogo com as dimensões teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo construídas historicamente pelo Serviço Social” (Idem, 2019, p. 164).

### **3.2. O Trabalho das Assistentes Sociais na DDS**

A educação faz parte constitutiva da dinâmica de reprodução das relações sociais, e assume um papel fundamental na sociedade que está baseada na contradição entre aqueles que se apropriam da riqueza social e aqueles que a produzem. É por meio da educação que é assegurada a reprodução dos contextos, da apreensão do real, das habilidades e técnicas, dos modos de produção e socialização do conhecimento científico, e que asseguram a desigualdade entre classes e as condições que garante a acumulação de capital (CRESS, 2011). Dessa forma, é também em meio a contradições que a Política de Educação se insere e compõe o cotidiano da sociedade.

Integra, junto com outras dimensões da vida social, o conjunto de práticas sociais necessárias à continuidade de um modo de ser, às formas de sociabilidade que particularizam uma determinada sociedade. Sua função social, portanto, é marcada pelas contradições, pelos projetos e pelas lutas societárias e não se esgota nas instituições educacionais, embora tenha nelas um espaço privilegiado de objetivação (Idem, 2011, p. 16).

No contexto sócio histórico e político em que se constituiu o Ensino Superior brasileiro e o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, de luta sociais em meio às contradições do sistema capitalista dependente de influência neoliberalista, marcado pelo colonialismo, descrito anteriormente, se dá a atuação de assistentes sociais. De acordo com Cavaignac e Costa (2017), o Serviço Social atua na área da educação desde a institucionalização da profissão na primeira metade do século XX, e tinha como objetivo a “adequação dos comportamentos da força de trabalho” (idem, p. 421), de acordo as determinações do

movimento de industrialização no país. Mas a partir da recente expansão do Ensino Superior ocorre uma ampliação dos espaços sócio ocupacionais da profissão na área.

é no contexto da expansão da educação superior nas últimas décadas, marcado pela reestruturação das formas de dominação econômica, política e ideológica do capital, que os assistentes sociais assistem à ampliação dos espaços sócio ocupacionais na referida área, sobretudo no campo da assistência estudantil, dada a necessidade de enfrentamento dos desafios postos pela democratização do acesso ao ensino superior e pelo agravamento da questão social (CAVAIGNAC; COSTA, 2017, p. 421-422)

A instituição do PNAES em 2010 marca a trajetória da atuação do Serviço Social na educação superior, ampliando as possibilidades de ações a serem desenvolvidas para suprir as necessidades dos alunos e envolvendo outras áreas profissionais nesse processo (Idem, 2017).

Dado que “o Serviço Social tem na questão social<sup>13</sup> a base de sua fundação como especialização do trabalho” (IAMAMOTO, 2000, p. 27), a atuação de assistentes sociais no âmbito da educação, assim como em outras áreas, está ligada “a luta pela construção, materialização, consolidação dos direitos sociais, como uma mediação para a construção de uma outra sociabilidade” (CRESS, 2011, p. 27).

No que remete à atuação do assistente social na educação, é preciso ter em mente que o seu objeto de trabalho não é, especificamente, a assistência estudantil, mas sim a questão social e suas múltiplas refrações, as quais inviabilizam o acesso e a permanência dos sujeitos no sistema educacional. (CAVAIGNAC; COSTA, 2017, p. 424)

Compreende-se que através da elaboração de meios de atuação o/a assistente social busca minimizar os efeitos das expressões da questão social no processo educacional, visando o acesso à política de educação como direito social. Trata-se de um trabalho complexo tendo em vista que “são múltiplas as expressões da questão social que se apresentam nas instituições de ensino, a exigir respostas que devem ir muito além do mero repasse de recursos materiais e

---

<sup>13</sup> Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (IAMAMOTO, 2000, p. 27)

financeiros aos estudantes” (Idem, 2017, p. 425), considerando que são necessárias intervenções multidisciplinares e a articulação com outras políticas sociais.

É uma atuação que visa a construção histórica de uma educação emancipadora que “sob o prisma do capital, se converte em um conjunto de práticas sociais que contribuem para a internalização dos consensos necessários à reprodução ampliada deste sistema metabólico” (CRESS, 2011, p. 18). Isto posto, segundo Luz (2012, p. 25), o/a assistente social deve cumprir com a responsabilidade de “romper com a mera formação alienante para uma sociedade regida pelos diplomas, através de um trabalho socioeducativo realmente embasado em seu ideal social e político de tornar os indivíduos capazes de autonomamente lutar pelos seus direitos”. Yamamoto (2006, p. 5) afirma:

Um contexto sócio-histórico refratário aos influxos democráticos exige, contraditoriamente, a construção de uma nova forma de fazer política - que impregne a formação e o trabalho dos assistentes sociais- capaz de acumular forças na construção de novas relações entre o Estado e a sociedade civil que reduzam o fosso entre o desenvolvimento econômico e o desenvolvimento social, entre o desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais.

Tendo em vista que “a assistência estudantil se configura, ainda, como uma política seletiva e residual, a qual nem todos os estudantes podem acessar, portanto, não pode ser caracterizada como um direito universal” (CAVAIGNAC; COSTA, 2017, p. 421). Percebe-se uma série de desafios a serem enfrentados no exercício profissional, como, por exemplo, exposto no Manifesto da Equipe Técnica da Diretoria de Desenvolvimento Social, publicado em 2018:

a conjuntura socioeconômica do Brasil nos últimos anos e o evidente agravamento das expressões da questão social vivenciadas pela sociedade, a redução e cortes dos recursos financeiros voltados para as políticas de educação interferem no acesso e permanência dos sujeitos que demandam os programas da assistência estudantil. Diante disso, torna-se maior o desafio, que já era imenso, de viabilizar os recursos no atendimento das diversas necessidades dos estudantes e evitar a evasão. (CTPAE/DDS, 2018, p. 1)

Cavaignac e Costa (2017) demonstram um estudo sobre a atuação de assistentes sociais no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) e apontam uma

crescente demanda por auxílios, efeito das condições de vulnerabilidade em que muitos discentes se encontram, tornando-se a maior razão dos atendimentos realizados e fazendo com que as ações socioeducativas fiquem em segundo plano mesmo sendo importantes para compor o processo de formação profissional dos estudantes. As autoras ainda pontuam que “a maior parte do trabalho realizado pelos assistentes sociais na assistência estudantil é direcionada aos processos de seleção de estudantes para a concessão de auxílios pecuniários” (CAVAIGNAC; COSTA, 2017, p. 425).

Não foi encontrado nenhum estudo que revele como o trabalho das assistentes sociais tem sido realizado e quais as suas particularidades dentro da UnB, além daqueles que abordam os enfrentamentos vivenciados pela DDS em geral, a partir do “Documento síntese das deliberações/Orientações a serem seguidas durante o período de 1/2019 no âmbito da atuação da Equipe Técnica na DDS”. Nele são tratados assuntos pertinentes ao trabalho da Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil (CTPAE), como o “aumento da demanda pelos programas o que tem resultado em demanda reprimida de estudantes com perfil de mais de 70% no PASE<sup>14</sup> e quase 70% no PME<sup>15</sup>” (CTPA/DDS, 2019, p. 3), a tentativa de redução no tempo do processo de análise dos estudos socioeconômico e a questões relacionadas à documentação incompleta de estudantes que entram no processo seletivo para o PNAES, chegam a 70% dos casos.

A equipe multidisciplinar da DDS conta com profissionais de várias áreas de conhecimento que trabalham em coordenações diferentes do mesmo setor. Dentre elas, a Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil (CTPAE) e a Casa do Estudantes Universitário da UnB (CEU), possuem assistentes sociais na composição das suas equipes. Sendo assim, será realizada uma contextualização do papel do Serviço Social na DDS, no intuito de contribuir com o debate a respeito da importância da atuação da profissão no setor.

A Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil é composta por coordenador, assistentes sociais e pedagogas (DAC/DDS, 2019). Não foi encontrado documentos acerca de funções exclusivas do Serviço Social nessa equipe, somente as atribuições gerais que compete a ela. Já citadas neste trabalho no capítulo 1, resumidamente, tais funções são: planejamento de ações do PNAES buscando efetivar seu propósito; elaborar e avaliar programas e projetos da Política de Assistência da UnB; intervir periodicamente para reavaliar a teoria, metodologia e a técnica profissional de intervenção utilizadas nos processos

---

<sup>14</sup> Programa Auxílio Socioeconômico;

<sup>15</sup> Programa Moradia Estudantil.

de trabalho da DDS; realizar estudos de caso com a equipe para apoio profissional em intervenções; avaliar as demandas de trabalho junto com a equipe de recepção para avaliar e propor as intervenções com público atendido; visitas aos campi FCE, FGA e FUP para aproximar atuação; criar comissões para aproximação com a rede intersetorial; reunir-se com a coordenação e direção da DDS para discutir processos de trabalhos e demandas; encaminhar informações que dizem respeito a tomada da DDS e DAC para os campi concomitantemente; atender os discentes quando for solicitado (Idem, 2019).

A CEU tem sua equipe formada por coordenador, assistente da coordenação, assistentes sociais, assistente em administração e psicólogo escolar. As atribuições do Serviço Social neste setor são:

#### Quadro 4: Atribuições do Cargo de Assistente Social na CEU

<p><b>Cargo:</b> <b>ASSISTENTE SOCIAL</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompanhamento da situação acadêmica dos residentes;</li> <li>2. Mediação de conflitos entre os moradores;</li> <li>3. Colaboração com a DDS na realização de entrevista e emissão de parecer técnico para as solicitações de auxílio emergencial dos estudantes da CEU;</li> <li>4. Colaboração com a DDS na realização dos processos seletivos da DDS para inserção nos demais programas da assistência estudantil;</li> <li>5. Elaboração de projetos sociopedagógicos;</li> <li>6. Seleção de estudantes oriundos do convênio PEC-G para vagas na CEU;</li> <li>7. Realização de avaliação socioeconômica para fins de renovação dos estudantes residentes da CEU;</li> <li>8. Orientações referentes aos direitos e deveres do morador da CEU;</li> <li>9. Orientação e encaminhamento para demais serviços de atendimento, dentro e fora da Universidade;</li> <li>10. Orientações referentes aos Programas da Assistência Estudantil;</li> <li>11. Análise das solicitações de trocas de apartamento e, quando necessário, realização de atendimento para mediação de conflitos entre os moradores;</li> <li>12. Análise, emissão de parecer e encaminhamento à DDS das solicitações de troca de modalidade (de CEU para pecúnia e vice-versa);</li> <li>13. Trabalho conjunto com equipe técnica de demais setores, visando fortalecer rede de atendimento na Universidade;</li> <li>14. Elaboração de relatórios de atendimentos e pareceres técnicos;</li> <li>15. Elaboração e revisão de normativas referentes às rotinas de trabalho na DDS e na CGCEU;</li> <li>16. Participação em comissões da DDS;</li> <li>17. Elaboração e encaminhamento de documentos diversos à DDS e demais setores da Universidade;</li> <li>18. Acolhimento de novos moradores.</li> </ol>
---	---

Fonte: DDS/CEU, 2019.

Para que tais atribuições possam cumprir os objetivos profissionais que fundamentam o Serviço Social de acordo com seus princípios éticos e políticos, o/a assistente social depende

da “combinação entre os aportes teórico-metodológico, ético-político e técnico-instrumental e as condições objetivas em que se realiza a atuação profissional” (CRESS, 2011, p. 50), resultando nas particularidades das experiências profissionais.

Sendo reconhecido o foco das estratégias em ações voltadas para a garantia do acesso e da permanência na educação, tendo em conta as contradições que as integram, as possibilidades do trabalho dos/das assistentes sociais ainda podem ir além. A atuação profissional “direcionada para a garantia da gestão democrática e da qualidade da educação indica outras dimensões que também se inscrevem no conjunto das lutas sociais pelo reconhecimento e ampliação da educação pública como um direito social” (CRESS, 2011, p. 38), conforme os princípios ético-políticos que orientam a atuação profissional. Envolve também:

ações junto às famílias, aos professores e professoras, aos demais trabalhadores e trabalhadoras da educação, aos gestores e gestoras dos estabelecimentos públicos e privados, aos/às profissionais e às redes que compõem as demais políticas sociais, às instâncias de controle social e aos movimentos sociais, ou seja, ações não só de caráter individual, mas também coletivo, administrativo-organizacional, de investigação, de articulação, de formação e capacitação profissional. (Idem, 2011, p. 38)

Dentro da perspectiva de que novas particularidades são apresentadas constantemente dentro do cotidiano da sociedade, a partir do surgimento de novas tecnologias que alteram a reprodução das relações sociais, o debate acerca dessas questões na perspectiva da profissão do Serviço Social se torna necessário. Principalmente acerca da atuação profissional em um setor público no âmbito educacional e que atende alunos considerados socialmente vulneráveis.

Considerando os princípios ético-político, a formação profissional do Serviço Social e as atribuições direcionadas aos/às assistentes sociais da DDS, a atuação profissional gira em torno da afirmação e garantia de direitos por meio da leitura crítica das demandas sociais em prol das lutas sociais. Muito do exercício está vinculado ao diálogo, tanto interno com a equipe que constitui a DDS, quanto externo com os discentes da UnB, para então partir para o planejamento e execução de ações e projetos. Analisar os meios de Comunicação utilizados e como ela tem sido realizada se torna fundamental no processo de trabalho, pois “podemos perceber que a comunicação pública junto com o Serviço Social pode contribuir para a construção de uma cultura hegemônica dos trabalhadores e do fortalecimento da democracia” (FIGUEIREDO, 2019, p. 174). O relacionamento da DDS com os estudantes deve se constituir

através da Comunicação Pública, tendo como centralidade a população alvo, garantindo o livre acesso a informações e a construção de espaços que possibilitem o diálogo de forma igualitária, visando a cidadania.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inúmeros são os desafios a serem enfrentados para o alcance de uma sociedade menos desigual e capaz de formar indivíduos emancipados. Trata-se de um desafio sistêmico, que necessita de mudanças na gênese da reprodução das relações sociais. A partir da contextualização da construção do Ensino Superior brasileiro nota-se a concepção da desigualdade social estabelecida através da estrutura econômica capitalista de origem colonial estabelecida no país. Pode-se afirmar que “o ensino superior, desde o período de colonização do Brasil, possui caráter elitista, bem como agrega os vieses da privatização e da fragmentação institucional” (ANTUNES; LEMOS, 2018, p.13). A expansão do setor educacional, iniciada na década de 1970, ocorreu de acordo com os interesses de acumulação de capital através da privatização e flexibilização do ensino, visando a capacitação da força de trabalho.

Como consequência do aumento do ingresso da população ao Ensino Superior e a diversificação da situação econômica dos alunos, resultado das Políticas Educacionais e programas implementados nos últimos anos (REUNI, ProUni, FIES, Cotas), e a necessidade de criar condições de permanência, foi implementado o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES (Decreto Presidencial nº 7.234/2010). Nascimento (2012, p. 24), ao questionar o papel exercido pela Assistência Estudantil na atualidade, afirma que o modo “como vem sendo operacionalizada pelas IFES, permite que esta política de forma estratégica também seja funcional a um modelo educacional que segue as diretrizes de organismos multilaterais de posição central na economia mundial”. Sendo assim, é identificado aqui uma extensão do caráter contraditório do sistema de educação, já que mesmo correspondendo às necessidades do sistema capitalista, o PNAES pode possibilitar a permanência no ensino dos usuários e usuárias de seus programas, auxiliando na formação acadêmica.

Ao pensar na atuação do Serviço Social na Assistência Estudantil, sendo seu objeto a questão social e suas expressões que refletem a falta de acesso e evasão de determinada classe à educação superior, há a possibilidade de maior enfrentamento da lógica de “naturalização da pobreza e responsabilização dos indivíduos; desresponsabilização do Estado; predomínio do discurso do mérito individual em detrimento da defesa da assistência estudantil enquanto direito social” (CTPAE/DDS, 2018, p. 2) dentro da política. A formação teórico metodológica do/da assistente social possibilita pensar e elaborar intervenções que promovam os direitos sociais e articulem com os estudantes na luta por uma sociedade melhor. Como afirmado anteriormente, o/a profissional é mais do que um reproduzidor de políticas, deve possuir um pensamento e exercício crítico aliado nos princípios ético-políticos do Serviço Social.

Inúmeros podem ser os desafios enfrentados no âmbito da educação e, particularmente, da assistência estudantil, considerando os reajustes recentes de caráter neoliberal e a lógica seletiva ainda empregada. Cavaignac e Costa (2017, p. 432) consideram que “o enfrentamento de tais desafios exige um esforço coletivo para a construção de propostas de trabalho mais ousadas, a partir da aproximação e do diálogo com outros atores sociais”. A possibilidade de ir além na atuação de seu trabalho abre uma série de possibilidades dentro da construção de projetos e ações que incentivem a participação política, e contribuam para a efetivação dos direitos sociais.

Desenvolvemos uma ação educativa na prestação de serviços sociais, viabilizando o acesso aos direitos e aos meios de exercê-los e contribuindo para que necessidades e interesses dos sujeitos de direitos adquiram visibilidade na cena pública e possam ser reconhecidos. Afirmamos o compromisso com os direitos e interesses dos usuários, na defesa da qualidade dos serviços sociais. (IAMAMOTO, 2015, p. 618-619)

Retomando o debate sobre o conceito de Comunicação, compreendendo seu papel na sociedade, intrínseco às relações sociais, estabelecida como direito humano imprescindível para o estabelecimento de uma sociedade democrática, percebe-se a fundamentalidade dessa ferramenta ao exercício profissional. Mais que o compartilhar de informações, é imprescindível a construção de meios, mesmo que simples, que possibilitem um fluxo de informações constituindo em um diálogo. Tornando possível elucidar as reais necessidades e os interesses do público atendido, criando espaços de fala dentro da concepção da política pública fortalecendo as lutas e movimentos sociais.

A Diretoria de Desenvolvimento Social tendo a função de gerir e executar o PNAES, possuindo certa liberdade na formulação de dos processos para cumprir tais encargos, precisa capacitar sua equipe para que essa possa cumprir com os aspectos da diretriz técnico-ético-política que se constitui na Comunicação Pública. Sendo assim, deve “informar por dever; assegurar uma pedagogia às mensagens, incluir a comunicação em todo o processo de atendimento e, especialmente, contribuir para conferir sentido à vida coletiva” (FIGUEIREDO, 2016, p. 97). Melhor assegurando que os projetos implementados supram as reais necessidades dos estudantes, para que esses possam não somente concluir sua formação, mas façam isso com qualidade.

Constituindo-se fundamental para a construção de uma sociedade democrática, existe a necessidade de priorização no desenvolvimento de uma Comunicação efetiva dentro do espaço público, através da capacitação da equipe, da elaboração de normativas, realização de pesquisas e estudos sobre a opinião e satisfação dos alunos e sua eficiência, e construção de meios de interação entre DDS e alunos. Desafios esses que integram o trabalho das assistentes sociais da DDS, que tem intrínseco a suas atribuições a articulação política com os sujeitos sociais envolvidos na elaboração e execução da Assistência Estudantil.

Acrescenta-se que os canais escolhidos para servir de instrumentos do PNAES devem ser acessíveis e ter clareza de informações, contendo espaço para o diálogo. Com a evolução dos meios de comunicação, entender quais realmente cumprem o propósito dos programas também é um ponto importante a se considerar. Já que através deles as relações sociais têm sido alteradas constantemente, principalmente nos últimos anos, levar em conta sua efetividade é importante. Atualizar e buscar por meios mais eficientes de Comunicação é, portanto, buscar melhores formas de efetivar a política social e assim ter maior sucesso em garantir os direitos dos alunos.

Sendo o objetivo aqui previamente estabelecido a análise sobre a importância e os desafios de assegurar uma Comunicação eficiente em instituições públicas, tendo como foco a Assistência Estudantil da UnB e a DDS, considerando a atuação das assistentes sociais na área, conclui-se que o presente trabalho conseguiu abordar e contribuir com o debate. Apesar da falta de estudos específicos e pesquisas que exponham a opinião dos alunos sobre a Comunicação da DDS e a escassez de documentos disponibilizados pela DDS acerca da execução e elaboração dos programas oferecidos, foi exposto aqui a importância do estabelecimento de uma Comunicação efetiva na instituição e os desafios presentes em garanti-la.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Andressa Elisa Martos; LEMOS, Esther Luíza de Souza. A contrarreforma no ensino superior brasileiro: Determinantes históricos. *Temporalis*, Brasília (DF), v. 18, n. 35, p. 12-28, 2018.

BARBOSA, Patrícia N. O Processo de Democratização do Ensino Superior no Brasil: programas federais de acesso e permanência. 2015. 66f. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade de Brasília. Brasília, 2015.

BAYMA, Israel Fernando de Carvalho. A concentração da propriedade de meios de comunicação e o coronelismo eletrônico no Brasil. *Revista Electrónica Internacional de Economía de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación*, p. 140, 2001.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. O que é Comunicação? São Paulo: Brasiliense, 1997. p. 23.

BORTOLANZA, Juarez. Trajetória do Ensino Superior Brasileiro – Uma Busca da Origem até a Atualidade. - XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária. Mar del Plata (Argentina). 22, 23 e 24 de nov. 2017. ISBN: 978-85-68618-03-5 Disponível em: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181204/101\\_00125.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181204/101_00125.pdf?sequence=1) Acesso em: 16 nov. 2018.

BRANDÃO, Elizabeth. “Conceito de comunicação pública”. In: DUARTE, Jorge. *Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm) Acesso em: 20 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. Brasília (DF), 2007. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm). Acesso em: 01 mai. 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7037, de 21 de dez. de 2009. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências. Dez. 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7037.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7037.htm). Acesso em: 15 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm).

\_\_\_\_\_. Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968. Fixa normas de organização o e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L5540.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5540.htm) . Acesso em: 20 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. Código de ética do/a assistente social - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm) Acesso em: 20 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001. Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LEIS\\_2001/L10172.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10172.htm). Acesso em: 09 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. Relatório Consolidado PNAES. Brasília, 2017. Disponível em: [http://www.dds.dac.unb.br/images/Relatorios-DDS/Relatorio\\_Preliminar\\_Consolidado\\_PNAES\\_2017.pdf](http://www.dds.dac.unb.br/images/Relatorios-DDS/Relatorio_Preliminar_Consolidado_PNAES_2017.pdf)>. Acesso em: 07 de jul. de 2018.

CAETANO, Liliane Monteiro. A comunicação pública e a rede: podemos o que queremos?. Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, p. 97-114, 2012.

CARVALHO. Flávia Falcão da Gama. Serviço Social e Comunicação: uma interface necessária. Universidade de Brasília – UnB. Instituto de Ciências Humanas – IH. Departamento de Serviço Social – SER. Brasília - DF, 2013.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte; COSTA, Renata Maria Paiva da. Serviço Social, Assistência Estudantil e “Contrarreforma” do Estado. *Temporalis*, Brasília (DF), ano 17, n. 34, jul./dez. 2017.

CFESS/CRESS. Política de Comunicação Conjunto CFESS-CRESS. Brasília (DF); 2016; 3ª Edição, 2017. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/3a-PoliticaComunicacaoCfessCress-2016.pdf>>. Acesso em: 11 de mai de 2019.

CRESS, Conselho Federal de Serviço Social. Subsídios para a atuação de Assistentes Sociais na Política de Educação. Brasília, DF: CFESS/CRESS, 2011. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS\\_SUBSIDIOS-AS-EDUCACAO.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_SUBSIDIOS-AS-EDUCACAO.pdf). Acesso em 20 de jul. 2019.

COSTA, Fabiana M. As Particularidades do Ensino Superior Brasileiro nos Marcos do Capitalismo Dependente. *Temporalis*, Brasília (DF), ano 18, n. 35, jan./jun. 2018. Disponível em: [periodicos.ufes.br/temporalis/article/download/19734/pdf](http://periodicos.ufes.br/temporalis/article/download/19734/pdf). Acesso em 18 de mar. de 2019.

COSTA, Priscilla P. da. Democracia e Comunicação: pontos para discussão do direito à comunicação à outra comunicação. VII Jornada Internacional de Políticas Públicas. Universidade Federal do Maranhão - Centro de Ciências Sociais. Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas. 2015. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo3/democracia-e-comunicacao-pontos-para-discussao-do-direito-a-comunicacao-a-outra-comunicacao-.pdf>>

CTPA/DDS, Coordenação Técnica dos Programas da Assistência Estudantil/Diretoria de Desenvolvimento Social. Documento síntese das deliberações/orientações a serem seguidas durante o período de 1/2019 no âmbito da atuação da equipe técnica na DDS. CTPAE, 2019. Disponível em: [file:///C:/Users/adm/Downloads/relatorioplanejamento%20DDS2019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/adm/Downloads/relatorioplanejamento%20DDS2019%20(1).pdf)>. Acesso em 10 de jul. de 2019.

\_\_\_\_\_, Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil/Diretoria de Desenvolvimento Social. Manifesto da Equipe Técnica da Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS). Brasília, 18 de maio de 2018.

DAC/DDS. Diretoria de Desenvolvimento Social/Decanato de Assuntos Comunitários, c2019. Diretoria. Disponível em: <http://www.dds.dac.unb.br/index.php/diretoria-dds>. Acesso em 15 de mar. de 2019.

DDS/CEU. Diretoria de Desenvolvimento Social/Casa do Estudante Universitário da UnB. Atribuições de Servidores. Cargo: Assistente Social. 2019.

DUARTE, Janaína L. N. Trabalho Docente do Assistente Social nas Federais: contradições e resistências em tempos de intensificação e produtivismo acadêmico. (Tese de Doutorado em Serviço Social) – Rio de Janeiro: UFRJ/ESS, 2017.

ESTRADA, Adrian A.; RADAELLI, Andressa. Permanência na educação superior: aspectos da assistência estudantil. Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 1, p. , 2014.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação Pública: um Direito Humano em Conexão com o Serviço Social. *Temporalis*, v. 18, n. 36, p. 162-177, 2019. Disponível em: <file:///C:/Users/adm/Downloads/21506-66949-1-PB.pdf>. Acesso em: 11 de mai de 2019.

\_\_\_\_\_, Kênia Augusta. Comunicação pública e assistência social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras. 2016. 188 f., il. Tese (Doutorado em Comunicação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

FILGUEIRAS, Luiz. O neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. In. Neoliberalismo e setores dominantes. Tendências globais e experiências nacionais. Basualdo, Eduardo M.; Arceo, Enrique. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires. Agosto. 2006. ISBN: 987-1183-56-9

FILHO, Adilson Vaz Cabral; LOPES, Antônio J. Ferreira. A contribuição da Comunicação como espaço interdisciplinar na afirmação cidadã do trabalho do Assistente Social. Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2015. Disponível em: <[http://www.compos.org.br/biblioteca/adilsonjardson\\_compos2015\\_final\\_2751.pdf](http://www.compos.org.br/biblioteca/adilsonjardson_compos2015_final_2751.pdf)> Acesso em: 11 de jul de 2019.

FONAPRACE; Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis. Sobre. c2019. Disponível em: <<http://www.fonaprace.ufma.br/site/index.php/sobre/>> Acesso em: 16 de ago de 2019.

FÓRUM NACIONAL PELA DEMOCRATIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO (FNDC). Fórum: Quem somos. Disponível em: <<http://fndc.org.br/forum/quem-somos/>>. Acesso em: 11 de mai de 2019.

GIDDENS, Anthony; SUTTON, Philip W.. Conceitos essenciais da Sociologia. Tradução Claudia Freire. – 1. ed. – São Paulo: Editora Unesp Digital, 2017.

IAMAMOTO, Marilda Villela. A formação acadêmico-profissional no Serviço Social brasileiro. *Serviço Social & Sociedade*, p. 609-639, 2015.

\_\_\_\_\_, Marilda Villela. As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo. Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006.

\_\_\_\_\_, Marilda Villela. O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional! - 3. ed. - São Paulo, Cortez, 2000. Disponível em: <<https://wandersoncmagalhaes.files.wordpress.com/2013/07/livro-o-servico-social-na-contemporaneidade-marilda-iamamoto.pdf>> Acesso em: 05 de jul de 2019.

\_\_\_\_\_, Marilda Villela. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico/metodológica / Marilda Villela Iamamoto, Raul de Carvalho. - 19, ed. - São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: Celats, 2016.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, p. 71-96, 2013.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In. MATOS, Heloiza. Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, 2013.

\_\_\_\_\_, Margarida M. Krohling. Relações públicas e comunicação organizacional: das práticas à institucionalização acadêmica. *Organicom*, v. 6, n. 10-11, p. 49-56, 2009.

LIENSE; Maurício. Excommunicatio: Ensaio para uma teoria negativa da comunicação. São Paulo: M. Liense, 2014. 191 p.: il. Tese (Doutorado) - Programa de Pós Graduação em Ciência da Comunicação - Escola de Comunicação e Artes / Universidade de São Paulo. 2014.

LOPES, António Jardson Ferreira; FILHO, Adilson Vaz Cabral. Política Nacional de Comunicação do Conjunto Cfess/Cress: Desafios e Perspectivas. Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social. Florianópolis SC - 27 a 29 de out. 2015. Disponível em: <[http://seminarioservicosocial2017.ufsc.br/files/2017/05/Eixo\\_3\\_257.pdf](http://seminarioservicosocial2017.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_3_257.pdf)> Acesso em: 16 de jul de 2019..

LIMA, Venício A. de. A comunicação como direito fundamental. *Observatório da Imprensa*. Ed. 770, de 29 out. 2013. Disponível em: <[http://observatoriodaimprensa.com.br/armazem-literario/\\_ed770\\_a\\_comunicacao\\_como\\_direito\\_fundamental/](http://observatoriodaimprensa.com.br/armazem-literario/_ed770_a_comunicacao_como_direito_fundamental/)>. Acesso em: 24 de abr de 2019.

LUZ, Carlos Daniel da. Assistência Estudantil: compromisso do Serviço Social com o ensino superior. 2012.

MADRID, Javier Esteinou. Meios de Comunicação e Construção da Hegemonia. In. SILVA, Carlos E. et al. Comunicação, hegemonia e contra-informação. São Paulo: Cortez Editora, 1982.

NASCIMENTO, Clara Martins do. Estado Autocrático Burguês e Política Educacional no Brasil: contribuições ao debate sobre a assistência estudantil nas IFES. *SER Social*, Brasília, v. 14, n. 30, p. 8-27, jan./jun. 2012.

ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 24 de abr de 2019.

OLIVEN, Arabela Campos. Histórico da educação superior no Brasil. In. SOARES, Maria Susana A. (Coord.). Instituto Internacional para a Educação Superior na América Latina e no Caribe IESALC – Unesco - Caracas. IES/2002/ED/PI/11. Porto Alegre – Brasil. nov de 2002.

PINHEIRO, Daíse Cristina de Sá. O Papel do Plano de Comunicação Preventivo em Momento de Crise na Organização. Universidade Federal de Goiás Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia. Goiânia, 2005.

SAMPAIO, Helena. Evolução do ensino superior brasileiro (1808-1990). Documento de Trabalho 8/91. Núcleo de Pesquisa sobre Ensino Superior da Universidade de São Paulo, 1991.

SANTOS, Carolina C. B.; ABRANTES, P. P. M.; ZONTA, R. O Trabalho de Equipes Multidisciplinares na Assistência Estudantil: Análise de Experiência Profissional na Unb. Cap. 1, p. 23. In. YANNOULAS, Silvia Cristina (Coord.). O trabalho das equipes multiprofissionais na educação: 10 anos do grupo de pesquisa TEDis. Curitiba: Editora CRV, 2017. 242. Disponível em: <<https://www.editoracrv.com.br/produtos/busca?assunto=Yannoulas>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

SANTOS, Lidiany A. O acesso e a permanência das/dos estudantes na política de assistência estudantil da Universidade de Brasília. 2016. 83f. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade de Brasília. Brasília, 2016. p.42.

YANNOULAS, Silvia Cristina (Coord.). O trabalho das equipes multiprofissionais na educação: 10 anos do grupo de pesquisa TEDis. Curitiba: Editora CRV, 2017. 242. p. 11. Disponível em: <<https://www.editoracrv.com.br/produtos/busca?assunto=Yannoulas>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

UNB/DAC/DDS. Universidade de Brasília; Decanato de Assuntos Comunitários; Diretoria de Desenvolvimento Social. Edital N. 01 – 1º/2019 Avaliação Socioeconômica para Acesso aos Programas da Assistência Estudantil da Graduação. Disponível em: <[http://www.dds.dac.unb.br/images/Editais/2019/Edital\\_1\\_2019\\_Graduao.pdf](http://www.dds.dac.unb.br/images/Editais/2019/Edital_1_2019_Graduao.pdf)>. Acesso em: 09 de jul de 2019.

UNB/DDS. Diretoria de Desenvolvimento Social/Decanato de Assuntos Comunitários, c2019. Diretoria. Disponível em: <http://www.dds.dac.unb.br/index.php/diretoria-dds>. Acesso em 15 de mar. de 2019.

UNB, Universidade de Brasília. Edital n. 01 – 1º/2019 Avaliação Socioeconômica para Acesso aos Programas da Assistência Estudantil da Graduação. Brasília, 26 de fevereiro de 2019. Diretoria. Disponível em: [http://www.dds.dac.unb.br/images/Editais/2019/Edital\\_1\\_2019\\_Graduao.pdf](http://www.dds.dac.unb.br/images/Editais/2019/Edital_1_2019_Graduao.pdf). Acesso em 10 de abr. de 2019.

\_\_\_\_\_, Universidade de Brasília. Estrutura Administrativa. c2019. Disponível em: <http://www.unb.br/estrutura-administrativa?menu=425>. Acesso em: 9 de abr de 2019.

UNB/SECOM. Universidade de Brasília; Secretaria de Comunicação. Critérios de Divulgação da Secretaria de Comunicação da Unb. Fundação Universidade de Brasília Secretaria de Comunicação (Secom) 1ª Edição Brasília – DF – 2019. Disponível em: <[http://noticias.unb.br/images/Noticias/Docs/2019\\_critérios\\_noticiabilidade.pdf](http://noticias.unb.br/images/Noticias/Docs/2019_critérios_noticiabilidade.pdf)>. Acesso em: 22 de jun de 2019.

UNESCO. Many voices, one world. Londres: Kogan Page, 1980.

VALENTE, Jonas Chagas Lúcio. Regulação democrática dos meios de comunicação. Fundação Perseu Abramo, 2013.

VANNUCHI, Camilo. O direito à comunicação e os desafios da regulação dos meios no Brasil. Galáxia (São Paulo), São Paulo , n. 38, p. 167-180, ago. 2018 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1982-25532018000200167&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-25532018000200167&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 13 nov. 2018.

WOLTON, Dominique. Informar não é comunicar. Porto Alegre: Sulinas, 2011. Disponível em <[file:///C:/Users/adm/Downloads/88202667-Informar-nao-e-comunicar%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/adm/Downloads/88202667-Informar-nao-e-comunicar%20(1).pdf)> Acesso em 31 jul. 2019.