

A ABORDAGEM À QUEIXA ESCOLAR UNIVERSITÁRIA A PARTIR DO PNAES: UMA ANÁLISE DOCUMENTAL DOS REGISTROS DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL NORDESTINA

THE APPROACH TO UNIVERSITY COMPLAINTS BASED ON THE PNAES: A DOCUMENTARY ANALYSIS OF THE RECORDS OF A FEDERAL UNIVERSITY IN THE NORTHEAST OF BRAZIL

EL ENFOQUE DE LAS QUEJAS ESCOLARES UNIVERSITARIAS A PARTIR DEL PNAES: UN ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LOS REGISTROS DE UNA UNIVERSIDAD FEDERAL DEL NORESTE

Carlos Eduardo Gonçalves Leal¹, Fauston Negreiros²

DOI: 10.54899/dcs.v23i86.4276

Recibido: 19/12/2025 | Aceptado: 14/01/2026 | Publicación en línea: 19/01/2026.

RESUMO

O presente estudo investigou o atendimento à queixa escolar universitária no âmbito da assistência estudantil destinado a estudantes beneficiários de bolsas e auxílios do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). Para isso, realizou-se uma pesquisa documental baseada na análise de relatórios de gestão produzidos entre 2011 e 2020 por uma universidade federal do Nordeste brasileiro. Conduzido entre fevereiro e outubro de 2021, o estudo envolveu a leitura e categorização dos registros emitidos pelos serviços psicológico, pedagógico e social. Os resultados indicam que a política de assistência estudantil está institucionalizada na universidade, evidenciada pela diversidade de benefícios concedidos e pela oferta de serviços de apoio. Verificou-se, também, que a instituição desenvolve processos de trabalho voltados aos estudantes que apresentam dificuldades no ensino-aprendizagem, como orientação educacional e escuta psicológica. Contudo, os registros analisados não permitem identificar se essas ações incluem intervenções direcionadas aos mecanismos institucionais que produzem e reproduzem a queixa escolar universitária.

Palavras-chave: Educação Superior. Democratização. Programa Nacional de Assistência Estudantil. Queixa Escolar Universitária.

ABSTRACT

This study investigated how academic difficulty complaints among university students are addressed within student assistance services, focusing on beneficiaries of the National Student Assistance Program (PNAES). A documentary research design was employed based on the analysis of management reports produced between 2011 and 2020 by a federal university in

¹ Pós-doutor em Psicologia, Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar), Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: ceduardoleal@ufpi.edu.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8888-1513>

² Pós-doutor em Psicologia Escolar e Desenvolvimento Humano, Universidade de São Paulo (USP), Brasília, Distrito Federal, Brasil. E-mail: fnegreiros@unb.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2046-8463>

Northeastern Brazil. Conducted between February and October 2021, the study involved the examination and categorization of records generated by psychological, pedagogical, and social services. The findings indicate that student assistance policy is institutionalized within the university, as evidenced by the diversity of benefits provided and the availability of support services. The analysis also revealed work processes directed at students experiencing learning-related difficulties, such as educational guidance and psychological counseling. However, the records do not allow verification of whether these actions include interventions targeting the institutional mechanisms that produce and reinforce academic difficulty complaints at the university level.

Keywords: Higher Education. Democratization. National Student Assistance Program (PNAES). University Academic Complaint.

RESUMEN

El presente estudio investigó la atención a las quejas escolares universitarias en el ámbito de la asistencia estudiantil destinada a los estudiantes beneficiarios de becas y ayudas del Programa Nacional de Asistencia Estudiantil (PNAES). Para ello, se llevó a cabo una investigación documental basada en el análisis de informes de gestión elaborados entre 2011 y 2020 por una universidad federal del noreste de Brasil. Realizado entre febrero y octubre de 2021, el estudio consistió en la lectura y categorización de los registros emitidos por los servicios psicológico, pedagógico y social. Los resultados indican que la política de asistencia estudiantil está institucionalizada en la universidad, como lo demuestra la diversidad de beneficios concedidos y la oferta de servicios de apoyo. También se verificó que la institución desarrolla procesos de trabajo dirigidos a los estudiantes que presentan dificultades en la enseñanza-aprendizaje, como orientación educativa y escucha psicológica. Sin embargo, los registros analizados no permiten identificar si estas acciones incluyen intervenciones dirigidas a los mecanismos institucionales que producen y reproducen la queja escolar universitaria.

Palabras clave: Educación Superior. Democratización. Programa Nacional de Asistencia Estudiantil. Queja Escolar Universitaria.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

Os indicadores da educação superior brasileira revelam um aumento significativo no número de matrículas ao longo dos últimos anos. Nesse cenário, as políticas de democratização de acesso têm contribuído para a gradual mudança no perfil dos estudantes universitários. Na massificação da educação superior, jovens provenientes das camadas populares e de famílias sem tradição de longevidade escolar têm enfrentado os desafios de permanecer em instituições com a história marcada pelo elitismo e pela seletividade. Diante dessa realidade, a problemática da

queixa escolar universitária de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica vinculados às bolsas e benefícios da assistência estudantil expressa contradições nem sempre contempladas nas discussões propostas.

No Brasil, quando comparamos as matrículas em cursos de graduação entre os anos de 2010 e 2020, percebemos um importante crescimento. Em 2010, 6.407.733 estudantes estavam matriculados em instituições de ensino superior contra 8.680.945 matrículas apresentadas no último censo realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, referente ao ano de 2020 (MEC & INEP, 2022). Entre 2010 e 2020, houve um aumento de 35,5% no percentual de matrícula na educação superior, com uma média de crescimento anual de 2,8%. Se ampliarmos o período de análise e confrontarmos o último censo com as matrículas de cursos de graduação no ano de 2000, que totalizavam 2.694.245 matrículas, o crescimento é de 222,2%.

O último censo da educação superior também revelou que as instituições de ensino superior (IES) privadas participam com 77,5% do total de matrículas, enquanto as IES públicas, com 22,5%. Entre 2010 e 2020, o percentual de matrícula na rede privada aumentou 42% e na rede pública, 19,1%, com destaque para as instituições federais de ensino superior, que, entre as categorias públicas, representaram, no período analisado, o maior crescimento no número de estudantes (33,6%). Um dado significativo é que o aumento no quantitativo de matrículas em cursos de graduação, no intervalo de 2010 e 2020, tem grande participação da educação a distância, que cresceu 233,9% no número de estudantes matriculados, contra 2,3% da modalidade presencial no mesmo período.

A massificação da educação superior brasileira tem se consolidado com base em diferentes marcos legais e políticos, entre os quais, destacamos: as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) (Brasil, 2003); o Programa Universidade para Todos (ProUni) (Brasil, 2005); o Programa de Apoio e Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) (Brasil, 2007); a Universidade Aberta do Brasil (UAB) (Brasil, 2006); o Programa Incluir (Brasil, 2010); A Lei das Cotas (Brasil, 2012a); o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) (Brasil, 2010); o Sistema de Seleção Unificada (SISU) (Brasil, 2012b); e a Ampliação do Fundo de Financiamento ao Estudante da Educação Superior (FIES) (Brasil, 2017). Nesse contexto, as políticas de democratização de acesso ao ensino universitário vêm mudando o cenário social das instituições, sobretudo, das universidades públicas, em especial, das instituições federais de ensino superior (IFES).

É importante destacar que o sistema educacional brasileiro, a exemplo de outros países, historicamente, tem contribuído para a reprodução das desigualdades sociais. Quando consideramos o recorte racial, apesar dos indicadores educacionais de pessoas pretas ou pardas revelarem uma trajetória de melhora, a desvantagem em relação à população branca é evidente (IBGE, 2019). Na população preta ou parda, entre os anos de 2016 e 2018, a taxa de analfabetismo de pessoas de 15 anos ou mais de idade passou de 9,8% para 9,1%, contra 3,9% das pessoas brancas. 40,3% da população preta ou parda com 25 anos ou mais de idade têm, pelo menos, o ensino médio, taxa abaixo dos 55,8% da população branca, indicador relacionado à disparidade nas taxas de conclusão do ensino médio (61,8% e 76,8%, respectivamente). Destacando o cenário social da educação superior, na população preta ou parda, a proporção de estudantes de 18 a 24 anos de idade matriculados nesse nível de ensino, entre os anos de 2016 e 2018, passou de 50,5% para 55,6%, indicadores abaixo dos 78,8% da população branca. As taxas de ingresso no ensino superior também revelam diferenças (35,4% contra 53,2%).

É inegável que a origem social condiciona o acesso à educação escolar e se entrelaça às trajetórias de escolarização, sobretudo, em razão da lógica meritocrática que integra a subjetividade social das instituições de ensino. O sistema educacional não é imparcial e os estudantes não são indivíduos abstratos que participam das relações de escolarização em condições relativamente igualitárias (Bourdieu & Passeron, 1975). O currículo, os métodos de ensino, as formas de avaliação, entre outros processos e produtos escolares, são atravessados por ideologias e interesses econômicos e políticos que, ao se organizarem de forma complexa no tecido social e se configurarem de maneira particular na subjetividade social de cada instituição de ensino, produz tensionamentos geradores de exclusão. A compreensão do fracasso escolar pressupõe, portanto, uma ruptura com o discurso naturalizante, medicalizante, individualizante e culpabilizante presente na visão tradicional da psicologia e demais ciências da educação sobre a queixa escolar (Negreiros & Maia, 2020).

A seletividade do sistema educacional e o papel histórico da educação superior na transmissão de privilégios, por ser esta aparentemente meritocrática, corroboram a relevância social das políticas de democratização de acesso. Os indicadores educacionais apresentados evidenciam os processos de seletividade que antecedem o ingresso em instituições de ensino superior e nos instrumentalizam para uma posição a favor de ações do Estado que ampliem as oportunidades de acesso da população historicamente excluída desse nível de ensino. Entretanto, massificação não significa democratização efetiva, e, como destaca Dubet (2015), é necessário

que se discuta a noção de democratização do ensino superior sob diferentes prismas. Por exemplo, a distribuição de estudantes de origens sociais distintas entre cursos de graduação de alto e baixo prestígio social, ou seja, cursos cujos efeitos do diploma universitário quanto à inserção no mercado de trabalho são diferenciados (Silva & Sampaio, 2020), mostra como a desigualdade social, deslocada para dentro do sistema da educação superior, revela novas nuances. Segundo Dubet (2015) e Silva e Sampaio (2020), as instituições e cursos que conferem maiores possibilidades de mobilidade social ainda são reservados a segmentos privilegiados da sociedade.

O fato de estudantes de origens sociais distintas acessarem níveis desiguais da educação superior revela o longo caminho que ainda devemos percorrer na direção de uma democratização efetiva, tornando imprescindível o debate a respeito da democratização interna, uma vez que o que tem prevalecido é, em realidade, uma democratização segregativa (Dubet, 2015). Somada a isso, a vida universitária não é isenta de condicionantes econômicos, culturais, sociais, políticos, institucionais. Os estudantes universitários integram grupos sociais que ocupam uma posição específica na estrutura social, o que faz com que carreguem níveis variados de capitais econômico, social e cultural, os quais, dada a seletividade da educação superior, podem facilitar ou produzir obstáculos diversos para a sua permanência. Os recursos financeiros, por exemplo, figuram entre os fatores de desigualdade que tensionam a vida universitária, podendo contribuir para a retenção ou evasão acadêmica, já que realizar um curso de graduação envolve um custo financeiro, mesmo nas universidades públicas, difícil de arcar para determinados estudantes e seus familiares e/ou responsáveis.

Quando delimitamos o domínio das instituições federais de ensino superior, as quais, em razão de sua expansão nos últimos anos, vêm assumindo um importante papel na ampliação das oportunidades de acesso, os dados indicam que o perfil socioeconômico e cultural dos estudantes universitários produz desafios quanto à questão da permanência. Em 2018, o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis (Fonaprace), vinculado à Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes), desenvolveu a V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos(as) Graduandos(as) das IFES - 2018 (FONAPRACE & ANDIFES, 2019). Os dados revelaram que: 51,2% dos estudantes das IFES eram pretos ou pardos; 48,3%, ingressaram por meio de cotas; 54,6%, mulheres; 60,4%, oriundos de escola pública; 62,7% vinham de famílias em que as mães não chegaram ao ensino superior; 26,61% declararam possuir uma renda familiar de até meio salário-mínimo. Ainda que em determinados cursos, como o de medicina, por exemplo, exista certa homogeneidade no perfil

dos estudantes, uma vez que cursos como esses estão mais relacionados à juventude e a possibilidade de estudar no turno diurno (Vargas, 2008), a Lei das Cotas (Brasil, 2012a) vem contribuindo para a consolidação de um corpo discente mais representativo da sociedade brasileira.

É nesse contexto que o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES (Brasil, 2010) é instituído e vem figurando como uma relevante política de permanência³. Seus objetivos são: a democratização das condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; a minimização dos efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; a redução das taxas de retenção e evasão; e a promoção da inclusão social pela educação. A assistência estudantil, como definida no Decreto que dispõe sobre o PNAES (Brasil, 2010), é direcionada a estudantes de graduação presencial de instituições federais de ensino superior, prioritariamente, em condição de vulnerabilidade socioeconômica, sendo composta por diferentes eixos de atuação, como: moradia estudantil; alimentação; transporte; atenção à saúde; inclusão digital; cultura; esporte; creche; apoio pedagógico; e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

Embora o Programa Nacional de Assistência Estudantil seja executado no domínio do Ministério da Educação, portanto, federal, a implementação de suas ações é descentralizada e as instituições federais de ensino superior têm autonomia de gestão para a utilização dos recursos financeiros com base em sua realidade local, o que, segundo Imperatori (2017), permite uma maior eficiência. Todavia, como a própria autora discute, o PNAES é complexo, por articular diferentes áreas e políticas sociais, e marcado por contradições que podem dar margem, dentre outros resultados possíveis, a um uso clientelista do programa, aspecto que precisa ser discutido à luz dos objetivos estabelecidos. Além disso, o Decreto 7.234/2010, ao definir, por meio dos diferentes eixos, as ações da assistência estudantil, não contempla o modo como devem ser executadas, resultando na diversidade de programas, benefícios e serviços estabelecidos nas diferentes IFES.

Em meio às ambiguidades e contradições da assistência estudantil na educação superior, a psicologia escolar vem firmando sua presença no PNAES, considerando que as equipes

³ O Decreto nº 7.234/2010, que instituiu o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), foi atualizado pela Lei nº 14.914, de 2024, que estabelece a Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAE). A nova legislação confere maior segurança jurídica, amplia a definição das ações de permanência e fortalece o caráter de política de Estado, garantindo continuidade e aperfeiçoamento das iniciativas voltadas a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

multiprofissionais dos órgãos e setores responsáveis pelo planejamento e execução da política no âmbito institucional contam com a presença de psicólogos, ponto que tem sido objeto de debate. Como destaca Marinho-Araújo (2016), a massificação e democratização da educação superior criou demandas acríicas e equivocadas por atendimentos psicológicos nas instituições, com o objetivo de ajustar esse novo perfil de estudante às exigências de um mundo acadêmico complexo. No entanto, os serviços de psicologia nas instituições federais de ensino superior encontram-se na transição de um modelo exclusivamente clínico, individualizante e terapeutizante para uma abordagem relacional, coletiva, que prioriza questões psicossociais e ações institucionais (Gomes & Marinho-Araújo, 2021). As mudanças no funcionamento dos serviços são relevantes, uma vez que os estudantes vinculados às bolsas e benefícios da assistência estudantil, pelo próprio critério de acesso, costumam ter trajetórias de escolarização demarcadas pela experiência na escola pública, fato que pode produzir tensionamentos em sua vida acadêmica, sobretudo, em função dos mecanismos institucionais de exclusão que constituem o ensino universitário.

Deste modo, diante das contradições que integram a questão da democratização da educação superior no Brasil, bem como das contradições que se manifestam no domínio da assistência estudantil enquanto política pública, a expectativa é de que psicólogos, de maneira articulada aos demais trabalhadores da assistência estudantil, em particular, pedagogos e assistentes sociais, enfrentem a problemática da queixa escolar universitária por meio de processos de trabalho que superem a culpabilização de estudantes beneficiados e a isenção de fatores institucionais e sociais que estão na origem do fracasso escolar no cenário social da universidade. Tendo por base as intenções sociais e pedagógicas do PNAES, explícitas em seus objetivos, compreendemos que sua efetivação deve estar atrelada a uma coletivização de práticas cotidianas que transcendem os saberes e espaços da psicologia e demais profissionais da assistência estudantil, contemplando uma transformação da realidade institucional.

O objetivo deste artigo é analisar o atendimento à queixa escolar universitária realizado pelos serviços e profissionais da assistência estudantil — psicólogos, pedagogos e assistentes sociais — de uma universidade federal do Nordeste, direcionado a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica vinculados às bolsas e benefícios do Plano Nacional de Assistência Estudantil (Brasil, 2010). A discussão organiza-se em dois eixos: a caracterização da assistência estudantil da instituição, a partir das modalidades de bolsas e benefícios ofertados, e a análise das ações desenvolvidas no atendimento à queixa escolar universitária dos estudantes

beneficiários.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa documental, considerando que foi a única abordagem utilizada (Flick, 2009), por meio da qual investigamos fontes primárias, isto é, dados e informações que não haviam recebido tratamento científico (Guba & Lincoln, 1981; Lüdke & André, 1986). Os documentos consultados foram relatórios de gestão de 2011 a 2020, publicados na página oficial da Pró-Reitoria responsável por planejar e executar as ações do PNAES na universidade investigada. O objetivo era analisar os relatórios a partir de 2010, ano no qual foi publicado o decreto do Plano Nacional de Assistência Estudantil (Brasil, 2010); todavia, o documento não estava disponível na página.

O estudo ocorreu entre os meses de fevereiro e outubro de 2021 e contemplou a análise das seções e subseções que integram informações e dados referentes aos serviços de psicologia, pedagogia e serviço social. A opção pela análise de relatórios de gestão para a condução da investigação ocorreu tanto pelo conteúdo que integram quanto pelo contexto, utilização e função desses documentos (Flick, 2009). Esses relatórios representam o testemunho de atividades particulares (Cellard, 2008) desenvolvidas por trabalhadores da assistência estudantil no atendimento à queixa escolar universitária. Os relatórios são *documentos escritos* (Lakatos & Marconi, 2003), ou ainda *registros institucionais escritos* (Gil, 2010), fundamentais para o acompanhamento e avaliação dos objetivos traçados pelo PNAES. Os registros produzidos nos documentos utilizados na pesquisa são oficiais, quanto à sua autoria, e de domínio público, podendo ser acessados por qualquer pessoa interessada.

Quanto ao procedimento de construção de informações, após a avaliação preliminar dos relatórios de gestão, os registros nos documentos foram analisados por meio do método de Análise de Conteúdo de Bardin (2011), o qual permitiu uma compreensão dos aspectos implícitos no material coletado, possibilitando, como afirma a autora, uma leitura mais aprofundada, processo que viabilizou a análise da dimensão ideológica, entre outras dimensões, da atuação dos trabalhadores da assistência estudantil. Com base nos objetivos traçados para o estudo e nas informações extraídas dos relatórios de gestão, foram construídos eixos temáticos de análise, os quais serão discutidos a partir da literatura científica.

Quanto aos aspectos éticos e legais, por ser uma pesquisa documental, não envolvendo, portanto, uma abordagem direta a seres humanos, a Resolução 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde, não se aplica. Considerando os termos da Lei n. 12.527/2011 e o que dispõe a Resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, por se tratar de uma pesquisa que utiliza informações de acesso público, é dispensada de registro e avaliação pelo sistema CEP/Conep. Entretanto, as informações construídas no curso da investigação receberam tratamento ético e a instituição responsável pelos relatórios não será identificada, com o objetivo de respeitar e garantir o sigilo e a confidencialidade das informações e não gerar qualquer processo de estigmatização da equipe de assistência estudantil.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Eixo I – Bolsas e Benefícios da Assistência Estudantil na Universidade

A instituição de educação superior cujos relatórios de gestão serviram de base para o estudo é uma universidade de natureza federal, com sede em um estado da região nordeste, fundada no ano de 1968. A IES conta com três *campi* em cidades diferentes, onde são ofertados 83 cursos de graduação presencial, dos quais são provenientes os estudantes público-alvo do PNAES (Brasil, 2010). Além disso, em sua estrutura organizacional, a universidade possui oito órgãos executivos, que são: a Reitoria; a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação; a Pró-Reitoria de Administração; a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura; a Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação; a Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação; a Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento; e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários.

A gestão da assistência estudantil na universidade, que tem como marco legal o Decreto 7.234/2010 (Brasil, 2010), é competência da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários, órgão que estabelece, nos relatórios de gestão, a missão de promover a assistência estudantil integral e o enfrentamento de situações de retenção e evasão, com o atendimento prioritário de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, ponto congruente com os objetivos traçados no Decreto. Em todos os relatórios analisados, de 2011 a 2020, há referência ao PNAES como política de Estado, à assistência estudantil como direito social, bem como a origem dos recursos financeiros que custeiam as bolsas e benefícios. Nesse sentido, os relatórios cumprem uma importante função educativa, podendo se constituir como instrumento de reflexão e de luta, sobretudo, dos movimentos estudantis.

Apesar dos relatórios apresentarem referência ao Decreto como marco legal do PNAES, o programa foi inicialmente instituído, no âmbito do Ministério da Educação, pela Portaria Normativa n. 39, de 12 de dezembro de 2007. Em 2010, a Portaria foi alterada e passou a ser regulamentada pelo Decreto. Segundo Imperatori (2017), o Plano Nacional de Assistência Estudantil não se configura como um benefício contributivo, o que o aproxima do caráter de política de assistência social. Além disso, possui como características: o foco no critério de renda, uma vez que o público-alvo é, prioritariamente, composto por estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica; a não universalidade, considerando que não é destinado a todos os estudantes de graduação; e o caráter individual, visto que o usuário é o estudante, não a família. A execução do PNAES, condizente com a autonomia de gestão das instituições federais de ensino superior, ocorre, como propõe o Decreto, de maneira descentralizada.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários é composta pelos seguintes setores: a Coordenadoria de Assistência Comunitária, responsável pela gestão das bolsas, benefícios e serviços destinados aos estudantes público-alvo do PNAES; a Coordenadoria de Nutrição e Dietética, responsável pela gestão dos restaurantes universitários; o Núcleo de Acessibilidade, responsável pelas ações direcionadas aos estudantes público-alvo da educação especial (com deficiências, transtorno do espectro autista e altas habilidades/superdotação); e a Divisão de Gestão e Avaliação, cujo objetivo é planejar, acompanhar e avaliar as ações da assistência estudantil, de maneira articulada aos demais setores da Pró-Reitoria. A Coordenadoria de Assistência Comunitária é composta pelo Serviço de Apoio Psicológico, Serviço Pedagógico, Serviço Social e Serviço Odontológico. Nos *campi* fora de sede, as ações são competência dos Núcleos de Assistência Estudantil, cuja gestão é compartilhada entre a Pró-Reitoria e a direção de cada *campus*.

A assistência estudantil da instituição oferece as seguintes bolsas e benefícios: a *Bolsa de Apoio Estudantil (BAE)*, que consiste no auxílio financeiro de R\$ 400,00 mensais, concedido por 24 meses; a *Isenção da Taxa de Alimentação (ITA)* cobrada para acesso aos restaurantes universitários; o *Auxílio Creche (AC)* de R\$ 400,00 mensais, concedido a estudantes que são pais ou mães de crianças de até três anos e onze meses de idade; a *Residência Universitária (REU)*, que corresponde a moradia e alimentação para estudantes de outros municípios ou estados, tendo como referência o *campus* de matrícula; o *Auxílio Residência* de R\$ 600,00 (*campus* sede) ou R\$ 400,00 (*campus* fora de sede) para estudantes de outros municípios ou estados, tendo como referência o *campus* de matrícula; a *Bolsa de Incentivo a Atividades Socioculturais e Esportivas*

(*BIASE*), auxílio financeiro de R\$ 400,00 mensais para estudantes que participam de projetos amplificadores da assistência estudantil, com duração de 12 meses; a *Bolsa de Inclusão Social (BINCS)*, no valor de R\$ 400,00, destinada ao estudante que presta auxílio acadêmico a estudante público-alvo da educação especial; o *Apoio à Participação em Eventos Científicos (APEC)*, ajuda de custo para auxiliar nas despesas relativas à participação em eventos científicos fora do *campus* de matrícula; e a concessão de *kit odontológico* para estudantes do quarto período do curso de graduação em odontologia, composto por 40 itens permanentes (instrumentos odontológicos), necessários para as disciplinas práticas.

As condições que devem ser apresentadas pelos estudantes para a requisição das bolsas e benefícios da assistência estudantil estão fundamentadas no Decreto 7.234/2010 e em critérios estabelecidos pela própria universidade. As ações são destinadas, prioritariamente, a estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial, com trajetórias de escolarização na rede pública de educação básica ou renda familiar per capita de até um salário-mínimo e meio, requisitos já previstos pelo PNAES. A universidade estabelece que o estudante também precisa estar matriculado em, pelo menos, quatro disciplinas ou carga horária semestral de 300 horas, bem como não ter diploma de curso superior e não estar matriculado, concomitantemente, em outro curso de graduação em instituição pública ou privada.

A seleção para as bolsas e benefícios é formalizada por edital divulgado nas páginas oficiais da Universidade e da Pró-Reitoria e a inscrição ocorre, exclusivamente, por meio de sistema on-line, no qual o candidato preenche um questionário socioeconômico e anexa, obrigatoriamente, a documentação exigida no edital. A análise socioeconômica é realizada pela equipe de assistentes sociais e a classificação dos estudantes considera aspectos, como: o índice socioeconômico da menor para a maior renda per capita (valores provenientes de programas sociais, por exemplo, não são englobados no cálculo da renda); a análise de agravantes e variáveis sociais do contexto do candidato, como saúde física, saúde mental, desemprego, violência doméstica, racismo, entre outros. O serviço social, caso considere que seja necessário, poderá realizar entrevistas e visitas domiciliares para complementar a análise socioeconômica, sendo a entrevista obrigatória para os candidatos à Residência Universitária.

O Programa Nacional de Assistência Estudantil articula diferentes áreas e, consequentemente, diferentes políticas sociais, com foco na proteção social ampla (Imperator, 2017). Na assistência estudantil da universidade, as dez áreas propostas no Decreto são contempladas nas bolsas, benefícios e serviços ofertados, sendo algumas áreas contempladas de

maneira explícita, como a moradia estudantil e a alimentação, por exemplo, e outras de forma implícita, como transporte e inclusão digital, que acabam sendo atendidas com a bolsa de apoio estudantil ou com a residência universitária, uma vez que, neste caso, a infraestrutura da casa conta com laboratório de informática com acesso à internet.

É preciso destacar que uma característica do dispositivo que dispõe sobre o PNAES é a definição das ações a serem desenvolvidas, mas não a forma como serão executadas, condição que explica, por exemplo, o fato de as instituições ofertarem residência universitária e/ou bolsa aos estudantes para os custos com a moradia. Dos quatro *campi* da universidade investigada, três possuem residência universitária, além da bolsa de auxílio residência (na sede, o valor da bolsa é de R\$ 600,00, e nos demais *campi*, de R\$ 400,00). No relatório de 2020, consta o registro de que os moradores da residência universitária receberam o *Auxílio Moradia Emergencial* em razão do fechamento das dependências do prédio em razão da pandemia da Covid-19.

Como afirma Dubet (2015), os recursos financeiros figuram entre os principais fatores na desigualdade de acesso à educação superior. Mesmo que o sistema universitário seja gratuito, existem os custos com alimentação, alojamento, transporte, entre outros, considerando, inclusive, o fato de que o tempo dedicado aos estudos está relacionado a uma perda de salário que muitas famílias não podem arcar. As bolsas e benefícios da assistência estudantil atenuam os efeitos da desigualdade econômica, ainda que ela não desapareça. Deste modo, as ações propostas são pertinentes para viabilizar a permanência do estudante, mas os recursos financeiros não são o único fator de desigualdade que impacta a trajetória na universidade.

Com base no Decreto 7.234/2010, o acesso à assistência estudantil ocorre por um critério de renda, que poderá ser associado a outros critérios estabelecidos pelas instituições. Como já destacado, na universidade, entre os pré-requisitos dos candidatos às bolsas e benefícios, estão também critérios acadêmicos, como a matrícula em, no mínimo, quatro disciplinas ou em carga-horária mensal de 300h. Nos relatórios, não constam informações a respeito de como os critérios acadêmicos foram estabelecidos, ou seja, se partiram, por exemplo, de análise dos currículos dos cursos e/ou das taxas de retenção e evasão da instituição. Sabemos que a origem social do estudante tem estreita relação com a sua vida acadêmica, definindo privilégios e privações, que em um cenário social seletivo, como o da educação superior, pode ter desdobramentos diversos na aprendizagem e desempenho acadêmico. Existe sempre a possibilidade de que estudantes, em função das contradições que produzem a sua trajetória na universidade, não atendam aos critérios acadêmicos.

Apesar disso, embora o Decreto do PNAES deixe uma lacuna a respeito de como será realizada a verificação dos critérios socioeconômicos (Imperatori, 2017), a equipe de assistência estudantil da universidade é composta por assistentes sociais com lotação no Serviço Social, setor responsável, dentre outras atribuições, pela análise socioeconômica dos candidatos às bolsas e benefícios. É notório que a renda não é o único fator que produz vulnerabilidade, aspecto, por exemplo, já sinalizado quando discutimos os indicadores educacionais de pessoas pretas ou pardas, os quais evidenciam desvantagem em relação à população branca (IBGE, 2019). Além da renda, os processos de trabalho do Serviço Social abrangem a análise de agravantes e variáveis sociais do contexto do estudante, inclusive, experiências relacionadas ao racismo, prática que, a nosso ver, reitera a importância da presença de assistentes sociais nas equipes da assistência estudantil, sob pena de um uso clientelista do PNAES. Entretanto, os relatórios não apresentam recorte racial quanto ao perfil dos estudantes atendidos, o que contribuiria para a análise da real abrangência dos processos de trabalho em questão.

Em relação ao número de estudantes vinculados às bolsas e benefícios da assistência estudantil na universidade, destacamos que, devido à falta de padronização e à presença de dados ausentes, o acompanhamento do número por tipo de bolsa ou benefício ocorreu a partir de 2014. Um aspecto relevante é que, entre 2014 e 2017, consta o quantitativo de estudantes atendidos pela Bolsa de Incentivo a Atividades Multiculturais e Acadêmicas (BIAMA), informação que não aparece nos anos de 2018, 2019 e 2020. Entre 2015 e 2018, também aparece o quantitativo de estudantes atendidos pela Bolsa de Incentivo a Atividades Esportivas (BIAE), dado ausente nos anos de 2019 e 2020. As duas bolsas foram convertidas na Bolsa de Incentivo a Atividades Socioculturais e Esportivas (BIASE), que passa a ser computada a partir de 2018 (os números da BIAE no ano de 2018 podem ser de bolsas remanescentes). Todavia, o número de estudantes vinculados à BIASE a cada ano é inferior à quantidade registrada pela BIAMA e BIAE nos anos anteriores, como podemos observar na Tabela 1.

Tabela 1

Quantidade de Estudantes Atendidos com Bolsa ou Benefício por Ano

	BAE	ITA	REU	AREU	BIAMA	BINCS	APEC	AC	KIT OD	BIAE	BIASE
2014	2316	84	301		185	4	44	72	5		
2015	2593	91	295	19	228	8	181	77	8	42	
2016	3197	117	332	37	263	33	85	97	20	51	
2017	3134	177	308	68	182	2	127	102	15	20	
2018	4130	206	321	101		62	293	129	20	33	134
2019	2662			129		72	259	109	15		176

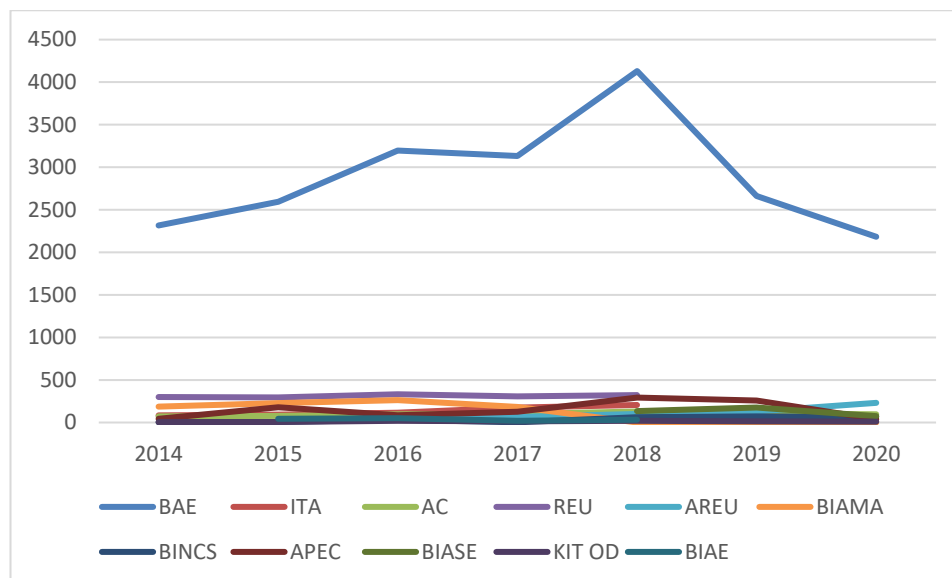
2020 | 2183 750 237 231 68 39 95 10 75

Na análise dos relatórios, outros pontos também foram observados. O relatório de 2016 é o único que apresenta registro dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica que receberam a Bolsa Permanência do Ministério da Educação, somando 220 beneficiários (esta bolsa não pode ser acumulada com a BAE, paga com o PNAES). Outro ponto é que, diante do cenário da pandemia da Covid-19, foram criados, em 2020, benefícios emergenciais para amparar os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, bem como atender à demanda das aulas remotas. Os dados registrados são: *Auxílio Calamidade*, cinco estudantes beneficiados; *Auxílio Residência Emergencial*, 184 estudantes atendidos; *Auxílio Inclusão Digital*, 1346 estudantes contemplados; e *Auxílio Inclusão Digital Modalidade II (equipamentos)*, beneficiando um total de 1545 estudantes.

Quanto às bolsas e benefícios consolidados nas ações institucionais, podemos observar que a Bolsa de Apoio Estudantil (BAE) é a que possui o maior número de beneficiários, totalizando, em 2020, 2183 estudantes (Figura 1). O ano de 2018 apresentou o maior número de bolsas, chegando a 4130 estudantes beneficiados, número que contemplou todo o cadastro de reserva do *campus* sede. Em 2019, o cenário foi diferente, e o relatório deste ano registra a redução da quantidade de estudantes atendidos pela BAE (2662 estudantes), com a justificativa de que o fato ocorreu pela diminuição de aproximadamente 14,5% do recurso financeiro disponibilizado pelo PNAES e a demora para a liberação do recurso. Além disso, um registro importante no relatório do ano em questão é o da pesquisa realizada pela Divisão de Gestão e Avaliação (DGA), que, entre outros dados, analisou a percepção dos estudantes vinculados à Pró-Reitoria a respeito da importância das bolsas e benefícios para a sua permanência. O censo revelou que para 84,9% dos participantes, os benefícios ofertados pela Pró-Reitoria são imprescindíveis para a permanência e conclusão do curso de graduação.

Figura 1

Número de Estudantes Beneficiados por Tipo de Benefício Anual



A BAE representa o que em outras universidades é denominado de Bolsa Permanência. Os relatórios de 2011 a 2013 registram que a universidade investigada utilizou o termo Bolsa Permanência até esse período, mas alterou para Bolsa de Apoio Estudantil a partir de 2014, com o objetivo de diferenciar a bolsa institucional, paga com recursos do PNAES, da ofertada pelo Ministério da Educação, com recursos do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). Nesse contexto, o estudo desenvolvido por Saccaro, França e Jacinto (2016), que teve como objetivo analisar os efeitos da Bolsa Permanência custeada pelo PNAES na taxa de evasão de estudantes cotistas das IFES, sinaliza que essa taxa, entre os que foram contemplados com a bolsa, mostra-se inferior em comparação com os demais, embora os autores alertem que o fator financeiro não é o único que impacta na permanência. A percepção dos estudantes beneficiados pela assistência estudantil, evidenciada no censo realizado pela Divisão de Gestão e Avaliação da Pró-Reitoria, é condizente, portanto, com os resultados da pesquisa apresentada.

A legislação do PNAES possui lacunas que culminam em diversidade de propostas no domínio das diferentes instituições federais de ensino superior (Imperatori, 2017). O decreto, por exemplo, não estabelece critérios para a permanência dos estudantes como beneficiários da assistência estudantil, isto é, as condições que precisam atender para continuar recebendo bolsas ou benefícios. Nos relatórios, consta o registro de que, ao serem beneficiados, os históricos escolares são analisados pelo Serviço Pedagógico e os estudantes recebem orientações a respeito dos *critérios pedagógicos de permanência* na assistência estudantil, processo que envolve a

assinatura de um *termo de concordância*. Os critérios não são apresentados e discutidos nos relatórios, bem como o termo de concordância, o que não nos permite avaliar, com base nos registros dos documentos, a pertinência das informações destacadas.

Uma outra lacuna que a legislação apresenta é a articulação do acesso às bolsas e benefícios com a finalidade prevista pelo Decreto, que é estritamente educacional (Imperator, 2017). A redução das taxas de retenção e evasão é um dos objetivos do PNAES, e, diante dos múltiplos fatores que o fenômeno envolve, a assistência estudantil não deve ficar restrita à concessão dos auxílios, mas integrar processos de trabalho que configurem um efetivo acompanhamento dos estudantes beneficiários em sua formação profissional. Na universidade, conforme os registros, o Serviço Pedagógico e o Serviço de Apoio Psicológico visam a contribuir com o processo educacional e com o desenvolvimento integral dos estudantes, avaliando, intervindo, encaminhando e acompanhando as dificuldades enfrentadas no ensino-aprendizagem, que se manifestam na relação dos universitários com o conhecimento.

A queixa escolar universitária é, deste modo, objeto dos trabalhadores da assistência estudantil da instituição e, em razão das contradições que marcam a nossa sociedade, a análise das ações implementadas nesse contexto assume relevância. Os objetivos do PNAES e a efetiva democratização da educação superior demandam processos de trabalho pautados na ética e na criticidade, já que o fracasso escolar é um problema social que tem sua expressão mais significativa nas camadas pobres da sociedade. Na compreensão da queixa escolar universitária de estudantes beneficiados, é importante que tenhamos clareza dos determinantes sociais de suas dificuldades, bem como da dinâmica institucional produtora do fracasso.

Eixo II – A Assistência Estudantil no Atendimento à Queixa Escolar Universitária

O público-alvo do PNAES provém de um percurso de escolarização marcado por um alto grau de seletividade. Em razão dos critérios de acesso às bolsas e benefícios, presumimos que, em sua esmagadora maioria, os estudantes beneficiários ingressaram no ensino universitário por meio do sistema de cotas. Sendo assim, não é possível pensar a queixa escolar universitária, sobretudo no contexto da assistência estudantil, sem considerar o fato de que a história da educação superior no Brasil é atravessada por interesses privados e por uma cumplicidade ideológica com os grupos sociais dominantes. O elitismo e a seletividade ainda estruturam os processos e formas de organização da subjetividade social das instituições de ensino superior.

O termo “queixa escolar” é amplamente utilizado para designar as dificuldades no processo de ensino-aprendizagem que emergem no contexto da educação básica. As queixas escolares são produzidas por diversos fatores que compõem o cenário social da escola, especialmente aqueles relacionados às práticas pedagógicas e ao currículo (Negreiros, 2021). Assim, a queixa não constitui uma condição inerente ao aprendiz, mas uma produção situada historicamente, atravessada por condicionantes sociais, culturais, econômicos, políticos e institucionais.

O termo “queixa escolar universitária” refere-se aos obstáculos produzidos na relação entre o sujeito e o conhecimento na educação superior, considerando suas especificidades, como os formatos de avaliação da aprendizagem, as relações pedagógicas e a própria relação com o saber, entre outros aspectos (Negreiros, 2021; Oliveira, 2019). A mudança no perfil dos estudantes universitários, decorrente da massificação e democratização do acesso ao ensino superior, gerou demandas acríicas e equivocadas por serviços psicológicos orientados à adaptação dos estudantes às exigências de um mundo acadêmico complexo (Marinho-Araújo, 2016). Entretanto, os objetivos do PNAES convocam uma nova compreensão da queixa escolar universitária, mais alinhada a uma perspectiva crítica da educação e do ensino superior, e a formas de atuação que privilegiem o caráter coletivo, relacional e institucional das práticas.

Na universidade investigada, os serviços pedagógico e psicológico desenvolvem ações voltadas ao enfrentamento das dificuldades que emergem no processo de ensino-aprendizagem e que impactam a vida acadêmica dos estudantes vinculados à assistência estudantil. O Serviço Pedagógico é responsável pelo atendimento, acompanhamento e orientação educacional de estudantes da universidade, especialmente daqueles beneficiados pelo programa. Já o Serviço Psicológico oferece atendimento à comunidade universitária por meio de ações psicoeducativas que visam à superação dessas dificuldades, manifestadas ao longo da formação acadêmica.

É importante destacar que a desigualdade social — ponto central de intervenção do PNAES —, além de sua base material, expressa na distribuição desigual de bens e recursos entre as diferentes camadas sociais, possui também uma dimensão subjetiva, pois não existe de forma independente da atividade do sujeito (Bock, Gonçalves & Hasegawa, 2015). Essa compreensão reforça a relevância do trabalho de pedagogos e psicólogos, visto que os processos subjetivos constitutivos da desigualdade social, objeto de intervenção desses profissionais, podem ampliar ou restringir as possibilidades de democratização da educação superior e o alcance dos objetivos da assistência estudantil.

Na análise dos relatórios, percebemos que a atuação da pedagogia é definida pelos seguintes processos de trabalho: a orientação geral no ingresso e renovação das bolsas e benefícios; a análise dos históricos escolares de todos os estudantes beneficiários; e a orientação educacional de estudantes que apresentam reprovações. A orientação educacional envolve a aplicação de questionário sobre hábitos de estudo e a instrução quanto a técnicas e estratégias de aprendizagem. Os casos que extrapolam as possibilidades de resolução no setor são encaminhados para outros serviços da assistência estudantil, da universidade ou da comunidade externa. Os atendimentos realizados pelo pedagógico estão distribuídos conforme a Tabela 2.

Tabela 2

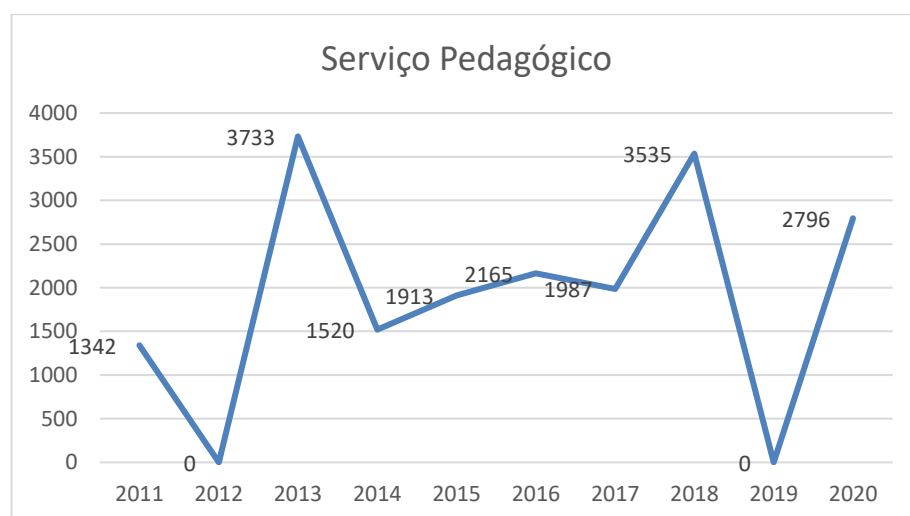
Quantidade de Estudantes Atendidos pelo Serviço Pedagógico por Ano

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1342	-	3733	1520	1913	2165	1987	3535	-	2796

Os registros do Serviço Pedagógico estão divididos em várias categorias, como análise dos históricos; orientação educacional individual; atendimento multiprofissional; orientações gerais no ingresso e renovação dos benefícios; encaminhamentos a outros serviços da universidade; e encaminhamentos a serviços externos. No ano de 2012, não há registro do número de estudantes atendidos devido à indisponibilidade, na página oficial da Pró-Reitoria, do relatório de gestão. No relatório de 2019, não há registro do número de atendimentos realizados pelo setor. Na Figura 2, podemos observar a evolução dos números.

Figura 2

Número de Estudantes Atendidos pelo Serviço Pedagógico por Ano



Quanto ao Serviço Psicológico, considerando que o PNAES tem uma finalidade estritamente educacional, a área da psicologia mais pertinente a esse contexto é a Psicologia Escolar. Como destaca Mitjáns Martínez (2009), trata-se de um campo de atuação do psicólogo cuja especificidade se apoia em dois elementos fundamentais: seu objetivo, que é a otimização do processo educacional, compreendido em sua complexidade, e seu *lócus* de atuação, constituído pelas diferentes instâncias do sistema educativo, como a educação superior.

A área reúne tanto formas de atuação tradicionais, já consolidadas e vinculadas à dimensão psicoeducativa, quanto práticas emergentes, mais relacionadas à dimensão psicossocial da educação escolar. Nesse sentido, pelo objetivo que orienta suas ações, o serviço psicológico da instituição pode ser compreendido como um serviço de Psicologia Escolar. Entretanto, a atuação nesse campo, especialmente no âmbito do PNAES, ainda representa uma lacuna na literatura científica, de modo que os profissionais dispõem de poucos modelos teórico-interventivos que orientem de forma sistemática o desenvolvimento de seu trabalho.

A Psicologia Escolar no ensino superior desempenha um papel fundamental no acompanhamento dos processos de aprendizagem e do desenvolvimento humano adulto e, sobretudo, na mediação de ações intencionalmente planejadas para a construção de trajetórias formativas consistentes, orientadas pela autonomia, emancipação, reflexão e pelo exercício político necessário à participação social (Gomes & Marinho-Araújo, 2021). Partindo dessa perspectiva, torna-se imprescindível a presença de psicólogos na assistência estudantil, desenvolvendo ações articuladas aos demais profissionais que atuam no âmbito do PNAES.

Os relatórios indicam que o setor desenvolve tanto ações individuais quanto coletivas. As ações individuais referem-se à escuta psicológica, realizada em encontros de 50 minutos, geralmente ao longo de até quatro sessões, podendo ser estendida conforme a avaliação do profissional responsável. No que se refere às ações coletivas, os psicólogos participam de diferentes eventos institucionais, como o seminário de assistência estudantil, campanhas da universidade, eventos promovidos pelos centros acadêmicos, atividades dos seminários de introdução ao curso e palestras destinadas a docentes, entre outros.

Além disso, os profissionais organizam palestras, oficinas e rodas de conversa sobre temas como saúde mental, regulação emocional, regulação da aprendizagem e transição para a vida universitária. Todavia, os relatórios mostram uma maior concentração das ações do setor nos atendimentos individuais, tendência ainda recorrente na atuação da psicologia no ensino superior (Gomes & Marinho-Araújo, 2021). A Tabela 3 apresenta o número de estudantes atendidos pelo

setor em cada ano.

Tabela 3

Quantidade de Estudantes Atendidos pelo Serviço de Apoio Psicológico por Ano

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
96	-	58	288	397	400	506	716	753	975

No ano de 2014, foram criados os núcleos de assistência estudantil nos *campi* fora de sede, os quais passaram a contar com a presença de psicólogo, ampliando o alcance das ações do setor, fato que explica o aumento no número de atendimentos. Atualmente, um *campus* não possui psicólogo em razão de remoção para o *campus* sede. Além disso, os relatórios não apresentam registro de demanda reprimida, ou seja, se há estudantes que procuram o serviço, mas não são atendidos, bem como, se for o caso, a quantidade de estudantes. A Figura 3 mostra a evolução do número de usuários do serviço que passaram por escuta psicológica.

Figura 3

Número de Estudantes Atendidos pelo Serviço Psicológico por Ano



Os registros do Serviço Psicológico não apresentam informações sobre o perfil dos estudantes atendidos no âmbito da escuta psicológica, incluindo se são ou não vinculados às bolsas e benefícios da assistência estudantil. Dessa forma, não é possível avaliar, com base nos documentos, se as ações desenvolvidas pelos psicólogos se articulam às ações dos demais serviços da Pró-Reitoria. A atuação dos profissionais de psicologia no PNAES deve estar alinhada

aos objetivos do programa, contribuindo para a permanência e a conclusão do curso no tempo regulamentar pelos estudantes em situação de vulnerabilidade social, especialmente aqueles contemplados pelas bolsas e benefícios.

Os estudantes público-alvo do PNAES produzem, com a sua presença, pontos de tensão na subjetividade social da universidade, em razão das condições concretas de sua existência, visto que, pelos próprios critérios de acesso, são provenientes de segmentos populares. É provável que esses estudantes sejam oriundos de famílias sem tradição de longevidade escolar, com baixo poder aquisitivo e residentes em áreas periféricas, enfrentando problemas de acesso a serviços básicos, como os de saúde. O perfil do público-alvo da assistência estudantil evidencia tensões estruturais quando contrastado com o daqueles que tradicionalmente acessam a universidade amparados por capitais econômico, social e cultural historicamente acumulados. Como afirma Marinho-Araújo (2016), os espaços abertos à psicologia escolar no contexto da democratização do ensino superior devem ser ocupados de forma estratégica, sobretudo nas brechas e rachaduras produzidas pelas contradições das ideologias hegemônicas que sustentam o elitismo universitário.

Existem também lacunas nos relatórios quanto ao que de fato constitui a escuta psicológica e de que maneira é desenvolvida na instituição. A escuta psicológica é um dos espaços de acolhimento à queixa escolar universitária, assim como a orientação educacional prestada pelos pedagogos, e pode representar uma importante ferramenta para a promoção de mudanças institucionais, desde que supere o enfoque individualizante. Para Marinho-Araújo (2016), o psicólogo deve criar estratégias de escuta psicológica das vozes institucionais, compreendendo os aspectos intersubjetivos que se integram aos processos relacionais do cenário social da instituição. Com base em uma análise institucional crítica e reflexiva sobre as inúmeras vozes no contexto da escuta psicológica, novas ações podem ser geradas.

O atendimento à queixa escolar no âmbito da psicologia, tradicionalmente, tem se constituído como uma abordagem individual, desconectada do cenário social no qual as dificuldades são produzidas, o que representa uma transposição acrítica da psicologia clínica para a educação. Segundo Neves e Almeida (2017), as modalidades de atuação que oferecem atendimento direto aos estudantes não devem ser abandonadas, mas essa atuação deve ser integrada e ampliada a estratégias que possibilitem o entendimento das causas das dificuldades como uma interrelação de aspectos inerentes ao aprendiz e ao contexto escolar e social. Os registros dos relatórios, tanto da psicologia como da pedagogia, não nos permitem avaliar se o atendimento à queixa escolar universitária na assistência estudantil prevê a intervenção nos

processos institucionais que produzem a queixa. Não constam registros, por exemplo, de envolvimento dos coordenadores de cursos e dos professores no atendimento das dificuldades que se manifestam na vida acadêmica dos estudantes beneficiados.

Nos registros do Serviço Social, do Serviço Pedagógico e do Serviço de Apoio Psicológico, também não há informações sobre os cursos de graduação nos quais estão matriculados os estudantes que acessam a assistência estudantil. Já discutimos que, embora nos últimos anos tenha ocorrido uma ampliação significativa no número de matrículas na educação superior, isso não implica uma democratização efetiva (Dubet, 2015; Silva & Sampaio, 2020). Apesar da mudança no perfil do corpo discente, o acesso aos diferentes níveis do ensino universitário permanece desigual. A seletividade manifesta-se, por exemplo, na hierarquização dos cursos de graduação, sendo aqueles de maior prestígio social — que oferecem diplomas com forte potencial de inserção no mundo do trabalho — ainda caracterizados por certa homogeneidade de seu corpo discente (Silva & Sampaio, 2020). No contexto do PNAES, torna-se essencial analisar a queixa escolar universitária considerando o elitismo e a seletividade que estruturam a educação superior, especialmente porque tais mecanismos se intensificam nos cursos de alto prestígio social.

Diante dessas considerações, torna-se evidente que o atendimento à queixa escolar universitária no domínio da assistência estudantil somente pode ser compreendido à luz das contradições estruturais que permeiam a educação superior brasileira. A ausência de informações sistematizadas sobre o percurso formativo dos estudantes atendidos, associada às desigualdades que atravessam o acesso e a permanência em cursos de diferentes prestígios sociais, revela limites institucionais importantes e aponta para a necessidade de práticas mais integradas entre os serviços envolvidos. Assim, reafirmamos o papel estratégico da psicologia escolar no PNAES, cuja atuação deve ultrapassar intervenções individualizantes e incorporar análises críticas sobre a produção institucional da queixa, contribuindo para a construção de condições mais equitativas de participação acadêmica e para a efetivação da democratização interna do ensino superior.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A expansão da educação superior brasileira nos últimos anos está relacionada à mudança no perfil dos estudantes, que também conta com a contribuição das políticas de democratização do acesso ao ensino universitário. Nas instituições federais de ensino superior, o PNAES, apesar

das lacunas existentes na legislação, vem se consolidando como uma importante política de permanência, fundamentando ações direcionadas a estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, as quais se concretizam na oferta de bolsas, benefícios e serviços.

Na análise dos relatórios, percebemos que a assistência estudantil está consolidada na universidade, considerando a diversidade dos auxílios ofertados e os serviços de apoio que compõem a estrutura organizacional da Pró-Reitoria. Todas as áreas definidas pelo PNAES são contempladas pela instituição, o que indica a oferta de uma proteção social ampla. Além disso, considerando os objetivos que orientam os serviços pedagógico e psicológico, é evidente que a assistência estudantil, da forma como é proposta, vai além da mera concessão de bolsas e benefícios. Um ponto significativo é que, na IFES, entre os órgãos executivos, existe uma Pró-Reitoria responsável exclusivamente pela gestão da assistência estudantil, o que indica que essa política não está subordinada a outras Pró-Reitorias com finalidades distintas, como ocorre, por exemplo, em instituições onde a assistência estudantil integra unidades voltadas à extensão.

Ainda que o PNAES não estabeleça como será realizada a verificação dos critérios socioeconômicos, os registros dos relatórios indicam que a análise socioeconômica dos candidatos às bolsas e benefícios é conduzida por assistentes sociais, o que, em consonância com os preceitos éticos da profissão, constitui um obstáculo ao uso clientelista do programa. Outro aspecto relevante é que o Serviço Social, além da renda, avalia agravantes e variáveis sociais do contexto do estudante, processo que evidencia uma concepção de vulnerabilidade social que ultrapassa o aspecto financeiro. Entretanto, os relatórios apresentam lacunas quanto ao perfil psicossocial dos universitários contemplados, o que impede a análise de como questões ético-raciais, entre outras, atravessam a assistência estudantil.

O PNAES também não estabelece critérios de permanência dos estudantes nas bolsas e benefícios, e, no âmbito da IFES, os registros apontam que foram definidos critérios pedagógicos, embora tal informação não seja detalhada nos relatórios, impossibilitando a avaliação de sua pertinência. Os beneficiários, ao ingressarem, assinam um termo de concordância junto ao Serviço Pedagógico, responsável por analisar, semestralmente, os históricos escolares. Um ponto que merece discussão refere-se ao real impacto dos auxílios financeiros e benefícios na aprendizagem e no desenvolvimento de estudantes cuja trajetória de escolarização é marcada por contradições, intensificadas pelos mecanismos institucionais de exclusão presentes na educação superior. Nesse sentido, é fundamental romper com modelos explicativos individualizantes e culpabilizantes.

Quanto ao atendimento à queixa escolar universitária, a IFES contempla processos de trabalho direcionados aos beneficiários que enfrentam dificuldades no ensino-aprendizagem. As ações se relacionam ao trabalho de pedagogos e psicólogos, que desenvolvem, respectivamente, a orientação educacional e a escuta psicológica, envolvendo atendimento direto aos estudantes. Os registros dos relatórios, entretanto, não permitem examinar se tais processos de trabalho incluem a intervenção na dinâmica institucional que também produz a queixa escolar. Considerando que o público-alvo do PNAES contrasta com estudantes que, em razão de seu capital econômico, social e cultural, acessam o ensino universitário em condições mais favoráveis, é fundamental que a intervenção não se restrinja ao beneficiário, especialmente quando se tem como horizonte a efetiva democratização da educação superior.

REFERÊNCIAS

- Brasil (2003). *Parecer n.º 67*, de 11 de março de 2003. Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN dos cursos de graduação. Brasília: MEC.
- Brasil (2005). *Lei n.º 11.096*, de 13 de janeiro de 2005. Institui o ProUni – Programa Universidade para Todos. Brasília: Ministério da Educação.
- Brasil (2006). Ministério da Educação. *Decreto n.º 5.800*, de 08 de junho de 2006. Decreta o Sistema Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5800](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5800.htm).
- Brasil (2007). *Decreto n.º 6.096*, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Brasília: Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm.
- Brasil (2010). Ministério da Educação. *Decreto n.º 7.234*, de 19 de julho de 2010. Decreta o Plano Nacional de Assistência Estudantil.
- Brasil (2017). Ministério da Educação. Alteração da *Lei n.º 13.530 de 2017*. Dispõe sobre o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10260.htm.
- Bardin, L (2011). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Cellard A (2008). A Análise Documental. In: Poupart, J. et al. (Org.). *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis: Vozes.
- Dubet, F. (2015). Qual democratização do ensino superior? *Caderno CRH*, Salvador, 28 (74).
- Flick, U (2004). *Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa*. Porto Alegre, RS: Bookman.

- Fonaprace/Andifes (2019). V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos (as) Graduandos (as) das IFES – 2018. Uberlândia: Fonaprace/ Andifes. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2019/05/V-Pesquisa-do-Perfil-Socioeconômico-dos-Estudantes-de-Graduação-das-Universidades-Federais-1.pdf>.
- Gil, A (2010). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas.
- Gomes, C. & Marinho-Araújo, C. M (2021). Atuação da psicologia nas instituições federais de Ensino Superior: uma análise das propostas institucionais. In: Marinho-Araújo, C. M.; Dugnani, L. A. C (Org.). *Psicologia escolar na educação superior*. Campinas: Alínea.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S (1981). *Effective evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Imperatori, T. K. (2017). A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. *Serviço Social & Sociedade [online]*. 2017, n. 129, pp. 285-303. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0101-6628.109>>. ISSN 2317-6318. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.109>.
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. A (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Lüdke, M. & André, M. E. D. A (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária.
- Marinho-Araujo, C. M. (2016). Inovações em psicologia escolar: O contexto da educação superior. *Estudos de Psicologia*, 2, 199-211.
- MEC – Ministério da Educação, & INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2022). *Censo da educação superior 2020*. Brasília, DF.
- Mitjáns Martinez, A. (2009). Psicologia escolar e educacional: Compromissos com a educação brasileira. *Psicologia Escolar e Educacional*, 13 (1), 169-177. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572009000100020&lng=pt&tlng=pt.
- Negreiros, F. (Org.) (2021). *Palavras-chave em psicologia escolar e educacional*. Campinas: Alínea.
- Negreiros, F., & Maia, J. B. D. (Orgs.) (2020). *Psicologia escolar, atuação político-legislativa e luta antimedicalizante*. Curitiba, PR: CRV; Teresina, PI: EDUFPI.
- Neves, M. M. B da J. & Almeida, S. F. C de (2017). A Atuação da Psicologia Escolar no Atendimento aos Alunos Encaminhados com Queixas Escolares. In: Almeida, S. F. C. de (Org.). *Psicologia Escolar: Ética e competências na formação e atuação profissional*. Campinas: Alínea.
- Oliveira, F. M. (2019). *A atuação do psicólogo no atendimento às queixas escolares do ensino superior*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal do Piauí, Parnaíba.

- Silva, S. A. da & Sampaio, S. M. R. (2020). Cursos de alto prestígio social. In: Souza, V. L. T. de, Aquino, F. de S. B, Guzzo, R. S. L. & Marinho-Araújo, C. M. (Org.). *Psicologia escolar crítica: atuações emancipatórias nas escolas públicas*. Campinas: Alínea.
- Vargas, H. M. (2008). Ensino superior em expansão: Mudanças no perfil socioeconômico do alunado? Boletim do grupo de pesquisa em sociologia da educação – *SOCED*, 5 (6).