

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE ARTES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

IGOR OUTEIRAL DA SILVA

**DESIGN PARTICIPATIVO COMO INSTRUMENTO MEDIADOR  
PARA A VISIBILIDADE DAS VOZES NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

BRASÍLIA, AGOSTO DE 2019

IGOR OUTEIRAL DA SILVA

DESIGN PARTICIPATIVO COMO INSTRUMENTO MEDIADOR  
PARA A VISIBILIDADE DAS VOZES NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Dissertação apresentada como pré-requisito para  
obtenção do título de mestre em Design pelo  
Programa de Pós-Graduação em Design da  
Universidade de Brasília.

Orientadora: Profa. Dra. Daniela Fávaro Garrossini

BRASÍLIA, AGOSTO DE 2019

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

00U94d Outeiral da Silva, Igor  
Design participativo como instrumento mediador para a  
visibilidade das vozes na Universidade de Brasília / Igor  
Outeiral da Silva; orientador Daniela Fávaro Garrossini. --  
Brasília, 2019.  
185 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Design) --  
Universidade de Brasília, 2019.

1. Inovação social. 2. Design participativo. 3.  
Universidade de Brasília.. 4. Cidadania. 5. Assistência  
estudantil. I. Fávaro Garrossini, Daniela, orient. II.  
Título.

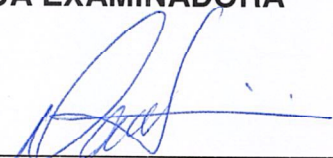
**IGOR OUTEIRAL DA SILVA**

**DESIGN PARTICIPATIVO COMO INSTRUMENTO MEDIADOR PARA  
A VISIBILIDADE DAS VOZES NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design do Instituto de Artes da Universidade de Brasília como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Design.


Aprovada em 08/08/2019

**BANCA EXAMINADORA**



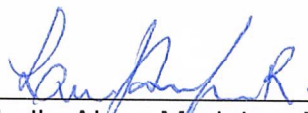
---

Daniela Fávoro Garrossini - DIN/UnB



---

Olgamir Amância Ferreira - FUP/UnB



---

Leila Alves Medeiros Ribeiro



À minha mãe, Suzana, pela dedicação  
e incentivo sempre dados a mim.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Universidade de Brasília por me proporcionar uma formação íntegra, da graduação ao mestrado e, sobretudo, por me fornecer a possibilidade de contribuir, como servidor, para que esta Instituição de vanguarda seja ainda mais inovadora e inclusiva.

Agradeço à minha família – à minha mãe Suzana, aos meus irmãos Issan e Keila, ao meu pai Afrânio, às minhas sobrinhas Clara e Carolina, à minha afilhada Mariana e à minha cunhada Izabel – por todo carinho e amor.

Agradeço em especial à minha esposa Franciane por todas as trocas e reflexões a partir de uma perspectiva em prol da justiça social e da diminuição das desigualdades e por compartilhar comigo o desejo de aprender e evoluir diariamente.

Agradeço imensamente à minha orientadora profa. Daniela Garrossini por compartilhar comigo, durante 2 anos, o caminho magnífico do conhecimento.

Agradeço à banca examinadora constituída pelas profas. Olgamir Amancia e Leila Ribeiro, pelas valiosas contribuições desde a qualificação.

Agradeço também ao prof. Shahram Afrahi (IdA) por ter me orientado de forma brilhante na feitura do pré-projeto e à amiga Marcela D'Alessandro (Secom) pela exímia revisão realizada no pré-projeto deste estudo. Estendo os agradecimentos para Camila Diniz e Beto Monteiro pelo suporte concedido durante o grupo focal junto aos estudantes indígenas.

Por fim, agradeço aos discentes do PPG Design UnB por tantas trocas, inspiração, colaboração e amizade. Em especial a Francisco George, Marx, Pamela, Henrique, Carol Ferraz, Camila, Bianca, Gabriela, Luiz Carlos, Daniel Medeiros, Viviane Barros, Leila Ribeiro, Palloma, Samir, Marcel, Anne, Jéssica, Karla Beatriz e demais colegas que compartilharam desta jornada.

**DESIGN PARTICIPATIVO COMO INSTRUMENTO MEDIADOR  
PARA A VISIBILIDADE DAS VOZES NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**



Foto: produzida pelo autor

“Resistir é preciso, assim como reexistir”.  
Novas formas, caminhos, caras e vozes”.

Lázaro Ramos.

## RESUMO

Este estudo trata da inserção do design participativo como abordagem para mediação da construção compartilhada dos programas de assistência estudantil no âmbito da Universidade de Brasília (UnB). Em um contexto de transformação social das universidades públicas, impulsionada pela inclusão e por políticas públicas afirmativas, pretendeu-se desenvolver e incentivar a ampliação dos espaços de participação. Além disso buscou-se tratar a questão da cidadania nos serviços públicos, a expressão de identidades locais impulsionadas pela democratização da tomada de decisão, e a relação direta entre participação, diversidade e inovação. O aporte teórico apresentado apontou para a natureza do design participativo alinhada aos conceitos de gestão participativa preconizados pelos novos modelos de gestão pública, voltados para atender as necessidades reais dos cidadãos. Na fase de coleta de dados foram aplicadas entrevistas em profundidade junto à Diretoria de Desenvolvimento Social e à Ouvidoria, ambas da UnB. Além disso, foram aplicadas metodologias de design participativo junto a dois grupos focais compostos por estudantes cotistas negros e indígenas. Os resultados encontrados mostram que o design participativo pode contribuir como abordagem estratégica e metodológica para transformar os programas de assistência estudantil em experiências mais adequadas, viáveis e representativas da realidade dos estudantes. As ferramentas habilitantes do design participativo proporcionaram aos atores envolvidos desenvolver soluções sustentáveis e extremamente desejáveis para os problemas de assistência estudantil, com baixo custo e em curto espaço de tempo. Além disso, trouxe à tona narrativas representativas de melhores condições sociais e psíquicas para estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

**Palavras-chave:** Inovação social. Design participativo. Universidade de Brasília. Cidadania. Assistência estudantil.

## ABSTRACT

This study deals with the insertion of participatory design as an approach to mediate the shared construction of student assistance programs within the University of Brasilia (UnB). In a context of social transformation of public universities, driven by inclusion and affirmative public policies, it was intended to develop and encourage the expansion of participation spaces. In addition, we sought to address the issue of citizenship in public services, the expression of local identities driven by the democratization of decision making, and the direct relationship between participation, diversity and innovation. The theoretical contribution presented pointed to the nature of participatory design aligned with the concepts of participatory management advocated by the new models of public management, aimed at meeting the real needs of citizens. In the data collection phase, in-depth interviews were conducted with the Social Development Directorate and the Ombudsman's Office, both from UnB. In addition, participatory design methodologies were applied to two focus groups composed of black and indigenous quota students. The results show that participatory design can contribute as a strategic and methodological approach to transform student assistance programs into more appropriate, viable and representative experiences of students' reality. The enabling tools of participatory design have enabled the actors involved to develop sustainable and highly desirable solutions to student care problems at a low cost and in a short time. In addition, it brought up representative narratives of better social and psychic conditions for students in a situation of socioeconomic vulnerability.

**Keywords:** Social innovation. Participatory design. University of Brasília. Citizenship. Student assistance.

## TABELAS

Tabela 01. Evolução da Assistência Estudantil na UnB, 2013 – 2017.....	47
Tabela 02. Temas mais solicitados junto a Ouvidoria da UnB, em 2017.....	50
Tabelas 03 e 04. Perfil do solicitante – pessoa física, em 2017 .....	51
Tabela 05. Escolaridade do solicitante.....	51
Tabela 06. Quantitativo por tipo de manifestação em 2017 – UnB.....	54
Tabela 07. Graduandos e população brasileira segundo Cor ou Raça – 1996 a 2014 (%).....	56
Tabela 08. Graduandos segundo Cor ou Raça – 2003 a 2014 (número absolutos).	56
Tabela 09. Graduandos segundo Renda Bruta Familiar em faixas salariais – 2010 e 2014 (%).....	57
Tabela 10. Graduandos segundo estimativa de Renda Bruta Familiar <i>per capita</i> em faixas salariais – 2014 (% e Número absolutos).....	57

## QUADROS

Quadro 01. Programas de Assistência Estudantil da UnB .....	45
Quadro 02. Mapa de Empatia – Oficina 1 .....	107
Quadro 03. Mapa de Empatia – Oficina 2 .....	108
Quadro 04. <i>Brainstormig</i> – Oficina 1 .....	110
Quadro 05. <i>Brainstorming</i> – Oficina 2 .....	111
Quadro 06. Diagrama de Afinidades – Oficina 1 .....	112
Quadro 07. Diagrama de Afinidades – Oficina 2 .....	113
Quadro 08. Desafios – Oficina 1 .....	113
Quadro 09. Desafio – Oficina 2 .....	114
Quadro 10. Por que queremos? – Oficina 1 .....	115
Quadro 11. Por que queremos? – Oficina 2 .....	116
Quadro 12. Construção do objetivo principal – Oficina 1 .....	117
Quadro 13. Construção do objetivo principal – Oficina 2 .....	117
Quadro 14. Objetivo principal – Oficina 1 .....	118
Quadro 15. Objetivo principal – Oficina 2 .....	118
Quadro 16. <i>Brainwriting</i> – Oficina 1 .....	121
Quadro 17. <i>Brainwriting</i> – Oficina 2 .....	122
Quadro 18. Clusterização – Oficina 1 .....	123
Quadro 19. Clusterização – Oficina 2 .....	124

## FIGURAS

Figura 01. Protesto de estudantes moradores da Casa do Estudante – CEU, na Reitoria .....	23
Figura 02. Reivindicações no Campus: “UnB pra quem?” .....	23
Figura 03. Cartaz no Campus Darcy Ribeiro: “O que raça te provoca?” .....	23
Figura 04. A retomada democrática pós ditadura .....	23
Figura 05. Protesto de estudantes indígenas.....	23
Figura 06. Ocupação do prédio da Reitoria da UnB, em 2017 .....	23
Figura 07. Mensagem no Campus Darcy Ribeiro: “Ei <i>White people</i> porque você me olha assim?” .....	24
Figura 08: Mapa conceitual baseado em Moreira (2010).....	29
Figura 09: População universitária da UnB por categoria (2017) .....	32
Figura 10. Distribuição dos estudantes segundo raça/cor de pele na UnB, 2012–2017 .....	35
Figura 11. Distribuição dos ingressos por raça/cor de pele na UnB .....	35
Figura 12. Distribuição dos ingressos por tipo de cota na UnB em 2017 .....	36
Figura 13. Processos seletivos e sistemas de vagas optados na UnB em 2017 .....	36
Figura 14. Organograma funcional da Universidade de Brasília.....	41
Figura 15. Histórico do Orçamento de Custeio da UnB por Fonte de Recursos (R\$ milhões) .....	42
Figura 16. Quantidade de pedidos de acesso à informação .....	50
Figura 17. Demandas por acesso, em 2017 .....	51
Figura 18. Demandas por público, em 2017 .....	52
Figura 19. Assuntos mais demandados, em 2017 .....	52
Figura 20. Setores mais demandados na UnB, em 2017 .....	53
Figura 21. Evolução anual de manifestações junto a Ouvidoria da UnB .....	53
Figura 22. Comparativo de manifestações registradas em 2017 – USP, UFG e UnB .....	54
Figura 23. Comparativo por tipo de manifestações registradas em 2017 – USP, UFG e UnB .....	54
Figura 24. Análise de similitude entre as vertentes do design .....	67
Figura 25. Como acessar as experiências das pessoas?.....	70
Figura 26. Modelo de Processo de design .....	72
Figura 27. Etapas do design thinking .....	74
Figura 28. Mapeamento dos locais de aplicação da pesquisa dentro dos <i>campi</i> da UnB .....	84



Figura 29. Mapeamento dos locais de aplicação da pesquisa no <i>Campus</i> Darcy Ribeiro.....	85
Figura 30. Prédio BAES, local da Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS/DAC)	85
Figura 31. Biblioteca Central (BCE), local da Ouvidoria da UnB .....	85
Figura 32. Centro de Convivência dos Povos Indígenas (Maloca), campus Darcy Ribeiro.....	85
Figura 33. Centro de Convivência Negra (CCN), campus Darcy Ribeiro .....	85
Figura 34: Desenho da pesquisa .....	91
Figura 35. Quadro de referência para a categorização da coleta de dados .....	95
Figura 36. Análise do corpus textual da entrevista junto ao Diretor da DDS .....	102
Figura 37. Análise do corpus textual da entrevista junto a Ouvidora da UnB .....	103
Figura 38. Mapa de Empatia – Oficina 1 .....	106
Figura 39. Mapa de Empatia – Oficina 2.....	107
Figura 40. <i>Brainstorming</i> – Oficina 1 .....	109
Figura 41. <i>Brainstorming</i> – Oficina 2.....	110
Figuras 42 e 43. Diagrama de Afinidades – Oficina 1 .....	111
Figura 44. Diagrama de Afinidades – Oficina 2.....	112
Figura 45. Desafio – Oficina 2.....	114
Figuras 46 e 47. Por que podemos? – Oficina 1 .....	115
Figura 48. Por que queremos? – Oficina 2 .....	115
Figura 49. Construção do Objetivo Principal – Oficina 2.....	116
Figuras 50 e 51. Objetivo principal – Oficina 1.....	118
Figuras 52 a 55. <i>Brainwriting</i> – Oficina 1 .....	120
Figuras 56 e 57. <i>Brainwriting</i> – Oficina 2 .....	121
Figura 58. Clusterização – Oficina 1 .....	123
Figura 59. Clusterização – Oficina 2 .....	124
Figura 60. Análise da prototipação das oficinas.....	126
Figura 61. Prototipação – Oficina 1 .....	127
Figura 62. Prototipação – Oficina 2.....	131
Figura 63. Análise do <i>corpus</i> textual do grupo focal – Oficina 1 .....	140
Figura 64. Análise do <i>corpus</i> textual do grupo focal – Oficina 2.....	141

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**Andifes** – Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior  
**CAD** – Conselho de Administração  
**CAEP** – Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos (CAEP/UnB).  
**CCN** – Centro de Convivência Negra da UnB  
**CAPES** – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
**CNPQ** – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico  
**CEPAE** – Conselho Especial Permanente de Assistência Estudantil  
**CEPE** – Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão  
**CEU** – Casa do Estudantes Universitário  
**CGCEU** – Coordenação-Geral da Casa do Estudante Universitário  
**CoAd** – Coordenação Administrativa  
**CONSUNI** – Conselho Universitário  
**COQUEI** – Coordenação Indígena (COQUEI/DIV/DAC/UnB)  
**COQUEN** – Coordenação Negra (COQUEN/DIV/DAC/UnB)  
**CPD** – Centro de Informática  
**CTPAE** – Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil  
**DAC** – Decanato de Assuntos Comunitários  
**DAN** – Departamento de Antropologia  
**DIV** – Diretoria da Diversidade  
**DDS** – Diretoria de Desenvolvimento Social  
**Enem** – Exame Nacional do Ensino Médio  
**e-OUV** – Sistema Eletrônico da Ouvidoria  
**FONOPRACE** – Fórum dos Pró-reitores em Assuntos Estudantis  
**Funai** – Fundação Nacional do Índio  
**GDF** – Governo do Distrito Federal  
**IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
**IFES** – Instituições Federais de Ensino Superior  
**MEC** – Ministério da Educação  
**PAS** – Programa de Avaliação Seriada  
**PDI** – Plano de Desenvolvimento Institucional  
**PNAES** – Plano Nacional de Assistência Estudantil  
**PPAES** – Participante do Programa de Assistência Estudantil  
**PPI** – Pretos, Pardos e Indígenas  
**ProUni** – Programa Universidade para Todos  
**REUNI** – Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais  
**RU** – Restaurante Universitário  
**Secom** – Secretaria de Comunicação  
**SEI** – Sistema Eletrônico de Informações  
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão  
**SiSU** – Sistema de Seleção Unificada  
**UFG** – Universidade Federal de Goiás  
**UnB** – Universidade de Brasília  
**Unesco** – Organizações das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura  
**USP** – Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	17
2. ESTRUTURA DA PESQUISA .....	27
3. REFERENCIAL TEÓRICO .....	28
3.1. Contexto do estudo: a Universidade de Brasília.....	30
3.1.1 Gestão participativa na Universidade da Brasília .....	37
3.1.2 Assistência estudantil na UnB.....	43
3.1.3 Ouvidoria da UnB: apoio às demandas, transparência e resolução de conflitos .....	48
3.2 Novo perfil socioeconômico dos estudantes das universidades federais.....	55
3.3 O processo de gestão participativa nas universidades públicas .....	58
3.4 Participação cidadã para o aprimoramento da democracia .....	59
3.5 Participação e diversidade.....	61
3.6 Democracia para a expressão de identidades locais autônomas .....	62
3.7 Design como mediação para inovação social .....	65
3.8 Abordagens participativas do design .....	66
3.8.1 Design participativo como mediação .....	68
3.8.2 As estruturas do design thinking .....	72
3.8.3 Design de serviços.....	78
3.8.4 Importância das abordagens participativas do design na pesquisa.....	81
4. METODOLOGIA DA PESQUISA .....	81
4.1 Contexto territorial e teia social da pesquisa .....	83
4.2 Entrevistas em profundidade .....	86
4.2.1 Roteiros das entrevistas.....	87
4.3 Grupos focais.....	88
4.3.1 Descobertas feitas durante os grupos focais .....	90
4.4 Abordagem metodológica do design participativo .....	90
4.4.1 Aplicação das metodologias do design participativo.....	93
5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS .....	94
5.1 Apresentação dos dados coletados junto aos entrevistados.....	96
5.1.1 Entrevista junto ao Diretor da DDS .....	96
5.1.2 Entrevista junto à Ouvidora da UnB.....	99
5.1.3 Análise do <i>corpus</i> textual das entrevistas.....	102
5.2 Apresentação dos dados coletados junto aos grupos focais.....	104
5.2.1 Etapa de imersão: Mapa de empatia e <i>Brainstorming</i> .....	104
5.2.2 Etapa de Análise e Síntese: Diagrama de afinidades e Por que queremos?.....	111
5.2.3 Etapa de Ideação: <i>Brainwriting</i> e Clusterização .....	119
5.2.4 Etapa de Prototipação: Nova jornada do usuário .....	125
5.3 Análise dos dados coletados .....	131
5.3.1 Política .....	132
5.3.2 Gestão.....	132
5.3.3 Estrutura.....	133
5.3.4 Demanda.....	134
5.3.5 Acesso .....	134
5.3.6 Permanência .....	135
5.3.7 Saúde Mental .....	137

5.3.8 Inclusão.....	138
5.3.9 Participação .....	139
5.3.10 Análise do <i>corpus</i> textual dos grupos focais.....	140
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	142
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	144
ANEXO 1. Ficha de documentação da entrevista aplicada .....	154
ANEXO 2. Entrevista em profundidade aplicada junto aos gestores da DDS/DAC	155
ANEXO 3. Entrevista em profundidade aplicada junto ao gestor da Ouvidoria .....	156
ANEXO 4. Ficha de documentação dos participantes da oficina aplicada .....	157
ANEXO 5. Entrevista em profundidade com o Diretor da DDS/DAC .....	158
ANEXO 6. Entrevista em profundidade com a Ouvidora da UnB .....	165
ANEXO 7. Ficha de documentação dos participantes da Oficina 1 .....	172
ANEXO 8. Relatos dos participantes da Oficina 1 a partir da questão provocativa	174
ANEXO 9. Avaliação dos estudantes sobre a Oficina 1.....	177
ANEXO 10. Ficha de documentação dos participantes da Oficina 2 .....	178
ANEXO 11. Relatos dos participantes da Oficina 2 a partir da questão provocativa .....	179
ANEXO 12. Avaliação dos estudantes sobre a Oficina 2.....	185

## 1. INTRODUÇÃO

Este estudo discute o uso do design participativo como mediador da participação com influência na definição dos programas de assistência estudantil no âmbito da Universidade de Brasília (UnB). O aporte teórico apresentado aponta para a natureza do design participativo alinhada aos conceitos de gestão participativa e participação cidadã preconizados pelos novos modelos de gestão pública, voltados para atender as necessidades reais dos cidadãos.

Como justificativa para a importância da pesquisa, e avaliando o novo contexto de transformação social das universidades públicas, infere-se que a abordagem do design participativo pode impulsionar a inovação social e contribuir para a expressão de identidades locais, marcadas por ressignificações e reconfigurações identitárias provenientes de políticas de inclusão social e ações afirmativas. A democratização do acesso tem possibilitado o surgimento da diversidade que, como exposto ao longo da pesquisa, tornou-se essencial para a construção criativa de uma gestão participativa. Além disso, a utilização do design participativo nas relações entre os estudantes e a gestão aproxima-se do modelo histórico que caracteriza a UnB, marcada pela democratização dos serviços desde a sua fundação, uma universidade sem muros, que luta por sua identidade.

O panorama das universidades públicas, historicamente ocupadas pelas elites brasileiras, vem mudando com as políticas públicas de inclusão que possibilitam a milhares de estudantes em situação de *vulnerabilidade socioeconômica*<sup>1</sup> ingressarem, permanecerem e se formarem. Essas organizações sociais vêm se tornando espaços mais democráticos e que prezam pelo bem-estar comum da população. Nesse momento, vem sendo conquistada, pouco a pouco, a visibilidade de indivíduos que em outros tempos estavam excluídos da educação superior. A democratização do acesso faz com que tenhamos mais diversidade e pluralidade, colorindo espaços que eram monocromáticos e predominantemente brancos. De acordo com Manzini (2008), “o fortalecimento da democracia está ligado a questões

---

<sup>1</sup> Vulnerabilidade socioeconômica é um conceito multidimensional que se refere ao resultado de qualquer processo acentuado de exclusão, discriminação ou enfraquecimento de indivíduos ou grupos, provocado por fatores, tais como: pobreza, crises econômicas, nível educacional deficiente, localização geográfica precária e baixos níveis de capital social, humano, ou cultural, entre outros, que gera fragilidade dos atores no meio social (KAZTMAN, 2001).

sociais e econômicas, tais como o tema de justa distribuição de riqueza e do poder, do envolvimento individual e coletivo e do empoderamento comunitário”.

Com vistas a contribuir com a perspectiva de abertura de novos e maiores espaços participativos, o trabalho de pesquisa teve como objetivo geral o mapeamento da estrutura de assistência estudantil da UnB e a construção compartilhada de soluções criativas a partir da cocriação com estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, utilizando as metodologias do design participativo. Como objetivos específicos buscou-se: 1) fortalecer o exercício da cidadania, ampliando o espaço de discussão coletiva; 2) valorizar a expressão de identidades locais autônomas e emancipatórias; 3) trazer visibilidade às necessidades dos estudantes, construindo narrativas e jornadas que provoquem uma maior compreensão dessa realidade; 4) impulsionar a inovação social.

Um dos grandes desafios de pesquisas desta natureza, e neste estudo definido problema da pesquisa, é como identificar as reais necessidades daqueles que utilizam os programas de assistência estudantil, localizando onde estão as carências e qualificando a efetividade desses programas e da mediação entre instituição, pessoas e programas. Neste estudo, entendemos a participação como um componente indispensável ao exercício da cidadania e para construção de uma identidade local autônoma e emancipatória. É possível descobrir vários aspectos importantes quando nos propomos a ouvir e enxergar perspectivas diversas. Esses espaços produzem e processam informações que precisam ser compreendidas para construirmos narrativas dos seus habitantes.

Assim como a participação é imprescindível nas metodologias do design participativo, a diversidade dessa participação é igualmente vital para a inovação social. Santos (2003) coloca que o aprimoramento da democracia deve ocorrer com o reconhecimento da diversidade e da variabilidade sociais, com a aceitação do pluralismo, com a atenção aos direitos das minorias e com a ampliação do espaço de discussão coletiva. No design, ter uma diversidade de ideias, enquanto se está projetando, é essencial.

A questão do espaço para o estudante em condições de vulnerabilidade é muito importante, pois ninguém, mais do que eles, se relaciona tanto tempo com o *campus*. Essas pessoas estão em constante luta por seus direitos básicos para estudar. Eles, assim como Darcy Ribeiro (1975) escreveu em sua obra *Universidade necessária*, também lutam por um espaço democrático, de autodeterminação, ou

seja, de identidade. É preciso salientar que o acesso às universidades públicas só é efetivo quando se criam condições para que essas pessoas tenham seus direitos sociais básicos garantidos durante a vida acadêmica. Para essas pessoas, mesmo antes do acesso, é importante saber que as políticas inclusivas existem e isso é uma condição essencial para decidirem se entram ou não para uma universidade pública.

Em relação à permanência desses estudantes nas universidades públicas, dados de 2016 da Andifes<sup>2</sup> mostram que ao menos 66% dos estudantes de graduação têm renda familiar *per capita* inferior a 1,5 salário mínimo, ou seja, a maioria precisa de algum tipo de apoio para permanência na Universidade. Segundo a UnB<sup>3</sup>, em maio de 2018, mais de 6 mil estudantes participavam dos Programas de Assistência Estudantil. Não podemos esquecer que são alunos contemplados por um número reduzido de bolsas e auxílios fornecidos devido à renda familiar insuficiente para permanência da Universidade. Logo, não são atendidos todos aqueles que necessitam de assistência, já que os recursos são menores do que os necessários. O fato é que a maioria dos estudantes vulneráveis acaba não sendo pleiteada com a assistência. Os que não conseguem precisam trabalhar para se manter na Universidade, e isso, de alguma forma, acaba influenciando no rendimento acadêmico. Muitos estudantes acabam sendo reprovados, mudam de curso ou não conseguem continuar os estudos. Logicamente, os problemas de evasão e da retenção são multifacetados e têm diversas razões que variam de acordo com o curso e perfil dos alunos. Os processos de ensino-aprendizagem e o relacionamento professor–aluno são, talvez, os grandes responsáveis pelas dificuldades e insatisfações dos estudantes. Além disso, muitos professores não têm conhecimento sobre a assistência estudantil e a realidade dos alunos cotistas e, em outros casos, o próprio estudante reprime a realidade de cotista para sentir-se integrado à comunidade universitária.

Iniciativas que possam melhorar o acolhimento dos estudantes em vulnerabilidade, o rendimento acadêmico, os processos de ensino-aprendizagem e o acompanhamento da vida do estudante são iniciativas que tendem a atenuar as desigualdades existentes entre eles. Os mais de seis mil estudantes atendidos pelos programas de assistência estudantil da UnB são vozes de muitos mais sujeitos que

---

<sup>2</sup> Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior.

<sup>3</sup> Disponível em <<https://www.noticias.unb.br/76-institucional/2255-deputados-questionam-condicoes-da-assistencia-estudantil>>.

necessitam de ajuda para estudar. Ao trazer a visibilidade desses sujeitos, as universidades não impactam somente a vida deles, mas de toda a instituição, redesenhando e ressignificando as relações sociais. Segundo a Reitora da UnB na gestão 2016-2020, Márcia Abrahão<sup>4</sup>, “um dos maiores desafios para as universidades públicas federais é a criação e manutenção de mecanismos que garantam a totalidade dos estudantes em um percurso acadêmico de sucesso. Nesse sentido, uma assistência estudantil consistente e bem estruturada é fundamental para combater os índices de evasão e de retenção.”

Embora haja um crescimento acelerado no número de estudantes em vulnerabilidade, as verbas que ajudam a mantê-los nas universidades não estão sendo capazes de atender essa demanda. A situação tornou-se ainda mais grave com a vigência da Emenda Constitucional n° 95, que estabeleceu um teto para os gastos públicos, inclusive em áreas estratégicas como a educação.

Quando falamos em acesso às universidades, dentro da questão de vulnerabilidade socioeconômica, é ainda mais notável a histórica exclusão de negros das universidades públicas. Em um Brasil onde pretos e pardos representam 54,9% da população nacional, existe a presença reduzida de negros em espaços como as universidades. Em fins da década de 1990, apenas 1,8% dos jovens negros frequentavam ou haviam concluído o curso superior.

A inclusão social, possível por meio de políticas de ações afirmativas, é fruto de uma série de lutas e debates entre movimentos sociais e organizações governamentais. Essa discussão entrou na agenda política específica muito por influência de um contexto internacional favorável a busca por direitos sociais. Hanchard (2003) fala de pressões externas que influenciaram nas questões raciais como políticas internacionais, agências de fomento, governos e estudos empreendidos pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) que faziam um contraponto às políticas racistas, ao longo do século XX. Nesse sentido, o censo ou recenseamento demográfico brasileiro realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) também se tornou uma arena de disputa por significados e atribuições de sentidos para dar corpo e visibilidade de identidades, como por exemplo, do movimento negro no Brasil.

---

<sup>4</sup> Disponível em <<https://noticias.unb.br/artigos-main/2512-o-direito-a-universidade>>.



A discussão sobre cotas raciais e renda fazem parte de políticas antirracistas e de diminuição das desigualdades socioeconômicas, em um quadro de muita exclusão social e pobreza. Essas políticas sociais de inclusão vêm transgredindo a questão das categorias historicamente imutáveis da sociedade brasileira, que monopolizavam o *status* no qual só uma minoria tinha acesso à educação superior.

Segundo Tavolaro (2008), apesar de não serem as primeiras políticas afirmativas de predileção racial do país, eram consideradas modelos impactantes representativos de um novo discurso antirracista que ganhava visibilidade não mais baseado na celebração da miscigenação e sim pela necessidade de reconhecer raça para corrigir desigualdades raciais. As ações afirmativas entraram na agenda política daquele momento, muito devido à Conferência Mundial de Durban, organizada pela Unesco contra o racismo. E naquele momento, Brasília, como capital administrativa do país, representava um palco dessas mobilizações. Tudo isso teve um papel decisivo na implementação de cotas na UnB.

Na UnB, o processo de cotas raciais nasceu de dentro da Universidade, ideia de dois professores do Departamento de antropologia (DAN), José Jorge de Carvalho e Rita Laura Segato, após um aluno ser vítima de racismo. Esse caso emblemático de discriminação tornou-se uma questão política, e teve respaldo dos movimentos sociais existentes. Vale ressaltar que o processo de cotas raciais foi adotado pela UnB em 2005, bem antes da aprovação da chamada Lei de Cotas, em 2012. Segundo dados fornecidos pela UnB<sup>5</sup>, em 15 anos das cotas raciais (2004-2017), cerca de 7.500 negros ingressaram em cursos de graduação da UnB pelo sistema de cotas. Após quatro anos (2008-2017), daqueles ingressos pelas cotas raciais, cerca de 3.400 concluíram a graduação.

Um estudo<sup>6</sup> do pesquisador Jacques Velloso (2009) sobre o rendimento de alunos cotistas e não-cotistas na UnB – durante o curso de três turmas que ingressaram em 2004, 2005 e 2006 mediante vestibulares com dois sistemas de seleção, o de reserva de vagas para negros e o tradicional – comparou a média do rendimento dos dois grupos em cada um dos cursos de três áreas (humanidades, ciências e saúde) em cada turma. Nessas comparações, foram consideradas como

---

<sup>5</sup> Disponível em <<https://noticias.unb.br/76-institucional/2319-aprovacao-das-cotas-raciais-na-unb-completa-15-anos>>.

<sup>6</sup> VELLOSO, Jacques. Cotistas e não-cotistas: rendimento de alunos da Universidade de Brasília. Cadernos de Pesquisa, v. 39, n. 137, p. 621-644, maio/ago. 2009.

expressivas as diferenças entre médias que favoreceram os cotistas em vários cursos ou pelo menos com médias muito parecidas de um modo geral.

Toda pesquisa voltada para a visibilidade das populações vulneráveis acaba buscando a resistência diante do mito da democracia racial. Para Telles (2002) a ideia que o Brasil não possui preconceito racial é um mito. A discussão sobre cotas é uma entre outras políticas antirracistas no Brasil. Essa discussão também resgatou as discussões sobre as desigualdades socioeconômicas. Há, juntamente com a mudança na distribuição dos recursos, uma mudança simbólica, de *status*, com a inclusão de populações excluídas historicamente, como negros e indígenas. Conforme Hooker (2014), as ações afirmativas, como as cotas raciais e por renda, servem para reparar os efeitos da discriminação racial histórica.

No mesmo caminho, a Decana de Extensão da UnB, Olgamir Amancia, em entrevista<sup>7</sup> concedida à UnBTV, em 2017, disse que “a Universidade deve se aproximar das camadas populares. A vocação da UnB aponta caminhos para o desenvolvimento de uma universidade realmente inclusiva, onde caibam todos, levando em consideração a diversidade que é a realidade da sociedade e inclusive compreender os processos de dominação que, muitas vezes, levam a naturalizar a desigualdade no ambiente universitário.”

Pensando numa mudança da universidade pública pela perspectiva da formação e da democratização, Chauí (2003) assinala alguns pontos que são a condição e a forma dessa mudança como: tomar a educação superior como um direito do cidadão e não um privilégio; e a defesa da universidade pública pela ampliação de sua capacidade de absorver os membros das classes populares.

É inegável que ações afirmativas como as cotas raciais e os programas de assistência estudantil transformaram as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) em espaços de construção, reconstrução e compartilhamento de culturas, identidades, ideologias e relações de poder, e por isso, de tensões e reivindicações. As figuras abaixo representam um pouco dessa realidade na qual estudantes de diversas vertentes manifestam e reivindicam suas questões sociais, consolidando a Universidade de Brasília como um espaço de crítica social e de reflexão (figuras 01 a 07).

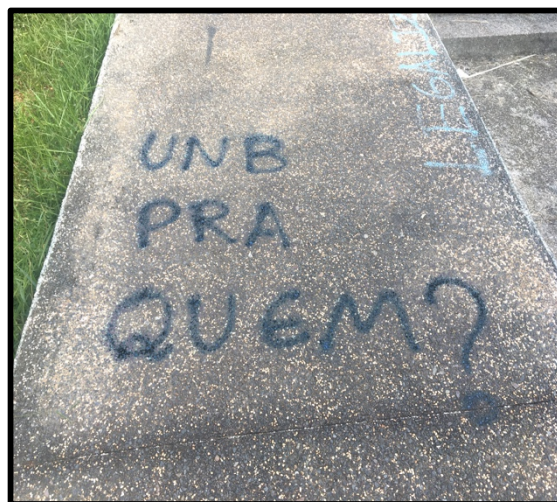
---

<sup>7</sup> Disponível em: <<https://noticias.unb.br/publicacoes/76-institucional/1169-decana-de-extensao-quer-dar-visibility-aos-projetos-da-unb>>



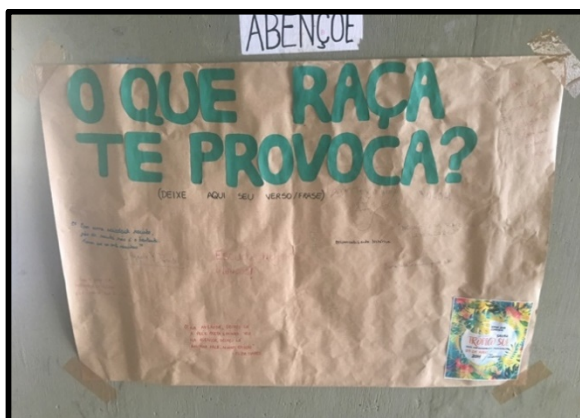
**Figura 01. Protesto de estudantes moradores da Casa do Estudante – CEU, na Reitoria**

Foto: produzida pelo autor



**Figura 02. Reivindicações no Campus: “UnB pra quem?”**

Foto: produzida pelo autor



**Figura 03. Cartaz no Campus Darcy Ribeiro: “O que raça te provoca?”**

Foto: produzida pelo autor



**Figura 04. A retomada democrática pós ditadura**

Foto: Arquivo Central/UnB



**Figura 05. Protesto de estudantes indígenas**

Foto: produzida pelo autor



**Figura 06. Ocupação do prédio da Reitoria da UnB, em 2017**

Foto: produzida pelo autor



**Figura 07. Mensagem no Campus Darcy Ribeiro:  
“Ei *White people* porque você me olha assim?”**

Foto: produzida pelo autor

Nitzsche (2012) aponta que se os indivíduos percebem uma atmosfera pública que não atende suas necessidades, eles tenderão a adaptá-la, interferindo, improvisando, deixando seu recado para o sistema. Isso acontece porque a existência física humana precisa de atenção específica mais profunda e interdisciplinar, pressuposto básico da psicologia ambiental.

Essa transformação social trouxe para as universidades públicas novas identidades e perspectivas diferentes que mostram novos cenários e exigem novas metodologias para gestão. A ação participativa precisa, cada vez mais, ser norteada por princípios que respeitam as pessoas e a diversidade de ideias e posicionamentos.

Assim como as manifestações democráticas acontecem da comunidade para a administração, provocando e modificando as universidades, também é importante ressaltar a mudança das próprias instituições públicas em direção a gestão participativa, que vem ocorrendo a partir da década de 1990. Na dimensão legal, com a Lei Federal nº 13.005/2014, que institui o Plano Nacional da Educação (PNE), dispendo sobre a gestão democrática e reforçando o Artigo 206 da Constituição Federal, que apresentou a gestão democrática como um dos princípios a organizar a educação pública brasileira. Esses dispositivos dialogam com a Lei nº 9.394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), também a favor da democratização.

A gestão participativa almeja fazer com que as pessoas participem ativamente do processo e tem mudado o panorama brasileiro tanto em relação às gestões



quanto aos mecanismos de controle social e transparência que vêm sendo criados. Outra característica é a busca pela abertura de espaços para democratização da tomada de decisão e inclusão social. São exemplos de melhorias: a transparência, a consulta pública, o controle social, a avaliação, o *feedback*, entre outras. O surgimento de veículos mediadores como as ouvidorias também corrobora para esse objetivo. Por meio das ouvidorias foi possível ampliar o espaço de participação e obter uma fonte de dados capaz de apontar gargalos dos serviços públicos.

Vale lembrar que participação está ligada à autonomia. Como conceito ligado a um contexto, não é ato de vontade como apenas convocar o sujeito a participar. Depende de inúmeros fatores como sensibilização, disponibilidade e oportunidade. A democracia efetivada por um processo construído coletivamente, identificando problemas, discutindo, deliberando, planejando, acompanhando, controlando e avaliando, impulsiona a participação enquanto, em contraponto, a excessiva burocracia dos processos e a falta de autonomia dos indivíduos podem dificultá-la.

Desde a criação em 1962, a UnB é uma universidade de vanguarda. Seus fundadores pretendiam construir um espaço de crítica social, de reflexão e de participação. Assim, consideramos que seja uma instituição adequada para um estudo dessa natureza, já que apresenta um viés de participação democrática desde a sua origem. Criada por Darcy Ribeiro e Anísio Teixeira, passando por influenciadores como Paulo Freire, a Universidade possui um importante histórico de participação. Seus fundadores acreditavam numa universidade democrática e autônoma. Com a ditadura ocorreu uma ruptura desse pensamento, que provocou um atraso de dominação e elitismo, porém, seus princípios foram resgatados com a retomada democrática.

Atualmente, a UnB é uma das mais importantes instituições de ensino superior do país. A realidade social multifacetada encontrada nessa instituição mostra-se promissora para que comunidades criativas e colaborativas sejam desenvolvidas e incentivadas nesses espaços e nas suas relações sociais. A diversidade e a participação são essenciais para a geração de inovação e valorização das identidades, ou seja, características que tornam pessoas ou grupos únicos, que expressam histórias de vida, culturas, visões do mundo e formas de relacionar-se com outras pessoas ou grupos. Quanto mais diversa for uma instituição, maior o potencial criativo. Gundy (1987) salienta que um maior número de propostas inovadoras acontece quando há espaço para a divergência de pontos de vista e

propostas. Por outro lado, a criatividade será certamente reprimida em um ambiente que não tolera as diferenças entre indivíduos. Nesse sentido, Alencar (1995) afirma que a criatividade necessita de um contexto social propício para que as ideias geradas sejam aceitas e valorizadas.

Além disso, as universidades públicas têm convivido com constantes cortes de gastos e falta de verba para investimento, tornando-se imprescindível que elas se reinventem com criatividade. A inovação social parece um caminho promissor para recriar serviços viáveis e sustentáveis em um cenário de escassez. Não perseguimos aqui a inovação por si só, pois é muito abrangente, e sim como uma forma de trazer novas experiências de satisfação e utilidade ao indivíduo que utiliza os serviços e, sobretudo, buscar a criação de uma cultura de empatia, cocriação e constante experimentação. Groys (2008) ressalta que “o novo só tem valor, ou seja, a inovação, se reunir a identidade cultural daquele extrato social.” A inovação é algo inerente no contexto de reivindicações e lutas desses estudantes e precisa ser trabalhada. Entendemos que o estudante pode contribuir para o processo de inovação dos serviços em uma realidade na qual estão inseridos e conhecem de modo profundo.

A partir do exposto, compreende-se que o redesign de serviços orientados, menos pela tecnologia, e mais pela estimativa dos desejos, necessidades humanas básicas e pela cultura, pode ser um instrumento de mudança nessas organizações sociais. O design pode contribuir para que as universidades públicas possam melhorar e reorganizar seus artefatos e serviços com novos olhares para as populações vulneráveis. Propõe-se, nesse segundo momento, a inclusão do design participativo para trazer visibilidade às necessidades dos estudantes, construindo narrativas e jornadas que provoquem uma maior compreensão dessa realidade. Mais do que tolerar as diferenças, temos que valorizar a diversidade, agregando valor e potencial criativo à Universidade.

Dessa forma, delineamos três momentos neste estudo: um primeiro momento em que as ações afirmativas trouxeram visibilidade a indivíduos que estavam excluídos; um segundo momento de participação cidadã com o advento da gestão participativa e mecanismos de ampliação da tomada de decisão; e um terceiro momento de mediação dessa participação, no qual propomos a inserção do design participativo para trabalhar o espaço de discussão e participação, organizando e planejando essas demandas. O design possui uma natureza projetual que pode

potencializar essa participação. Buscou-se compreender os diálogos possíveis a partir da área do design, entendendo que o design pode ser inserido nas áreas de gestão da educação pública e como ele dialoga com outras ferramentas dessa mesma gestão pública.

Em resumo, a gestão participativa e a abordagem do design necessitam estar presentes dentro da gestão de modo estratégico, potencializando a abertura do espaço democrático e, principalmente, proporcionando que a tomada de decisão seja feita de baixo para cima, de acordo com a realidade dos estudantes. Todo o seu ferramental está disponível para trazer soluções aos problemas reais dessas pessoas.

Esperamos que esse estudo seja um incentivo para as organizações públicas criarem ambientes propícios à inovação e à participação, ao introduzir o design participativo como prática de gestão.

## **2. ESTRUTURA DA PESQUISA**

A dissertação está organizada em 7 tópicos. O tópico 1 apresenta a introdução com a contextualização do estudo, o objetivo geral, os objetivos específicos, a definição do problema de pesquisa e a justificativa. Este tópico apresenta a estrutura de pesquisa.

No tópico 3 é apresentada a fundamentação teórica do estudo. São vistos aspectos sobre o cenário de pesquisa como a democratização do acesso, a gestão, a assistência estudantil e a Ouvidoria da UnB. Também é apresentada uma pesquisa que mostra a mudança do perfil socioeconômico dos estudantes das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Ainda no tópico 3, apresentamos o estudo de temas pertinentes à gestão participativa, participação cidadã, diversidade e inovação social. Por fim, apresentamos as diferentes abordagens do design: design participativo, design thinking e design de serviços.

A metodologia de pesquisa está presente no tópico 4, bem como o contexto territorial, a teia social e como foi feito o acesso à instituição e aos indivíduos para coleta de dados. A seguir, apresentamos o planejamento da pesquisa, com a definição das entrevistas em profundidade junto a gestores da UnB e da abordagem do design participativo, com a posterior aplicação das metodologias em grupos focais.

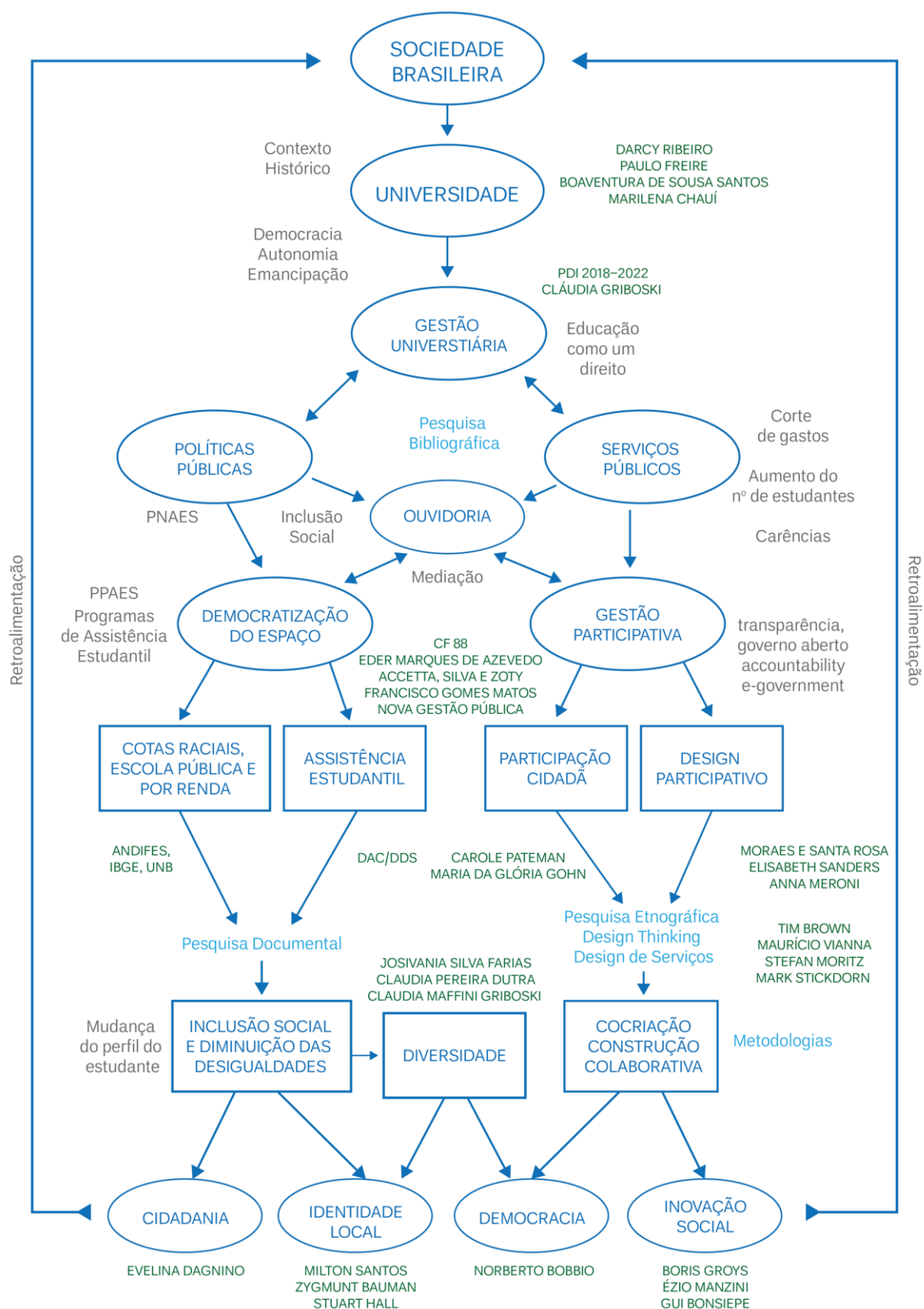
O tópico 5 compreende a análise e interpretação dos dados coletados, já o tópico 6 apresenta as conclusões e considerações finais do estudo. Para finalizar, no tópico 7, apresentamos as referências bibliográficas.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

Buscou-se no referencial teórico o estudo de temas visando a um melhor entendimento sobre participação, diversidade, identidade e inovação. Buscou-se ainda compreender a importância da diversidade na participação para a formação de novas identidades locais autônomas no contexto da gestão participativa nas universidades públicas, representada como um novo modelo de gestão pública e participação cidadã para o aprimoramento da cidadania. Em seguida é mostrada a relação entre design e inovação social. Por fim, são descritas as abordagens do design que envolvem participação e cocriação: design participativo, design thinking e design de serviços.

Para uma melhor compreensão, foi criado um mapa conceitual, que traz diagramas de significados e hierarquias que indicam relações entre conceitos existentes neste estudo. No mapa há palavras-chave e atores fundamentais da pesquisa, que se conectam e sugerem o nível de proximidade entre esses elementos (figura 08).





**Figura 08: Mapa conceitual baseado em Moreira (2010)**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

O mapa conceitual traz por meio de elipses um grande eixo temático que parte das universidades públicas, que exercem um papel fundamental como organizações que prestam serviços públicos essenciais para a sociedade brasileira e finda em quatro conceitos que servem de base para esse estudo: cidadania, identidade local, democracia e inovação social.

A gestão universitária é subdividida em políticas públicas que tratam da democratização desses espaços, e em serviços públicos prestados sob a perspectiva da gestão participativa.

Por sua vez, a democratização do espaço é subdividida em dois retângulos. quais sejam, cotas raciais, escola pública e por renda – políticas afirmativas que vêm ampliando o acesso a esses espaços –, e assistência estudantil. Esses dois conceitos importantes para o estudo culminam em questões de inclusão social e diminuição das desigualdades, que proporcionam, por sua vez, o surgimento da diversidade nesses espaços. Do outro lado, podemos ver a subdivisão da gestão participativa em dois retângulos: participação cidadã e design participativo. Esses dois conceitos-chave da pesquisa culminam em metodologias de cocriação e construção colaborativa.

Por fim, todo esse processo é retroalimentado, proporcionando um retorno à sociedade brasileira, com o aprimoramento da democracia, o fortalecimento da cidadania, a formação e expressão de identidades locais e a inovação social.

A seguir, de acordo com a estrutura da pesquisa, apresentamos os conceitos e suas referências teóricas, segundo a revisão da literatura e a pesquisa documental.

### **3.1. Contexto do estudo: a Universidade de Brasília**

*“Uma universidade assim, livre e libertária, só pode sobreviver numa ordem democrática.” (Darcy Ribeiro, 1978, p. 84).*

A Universidade de Brasília, criada por lei em 15 de dezembro de 1961, pelo então presidente da República João Goulart, teve sua inauguração oficial em 21 de abril de 1962. A UnB é um sonho do antropólogo Darcy Ribeiro e do educador Anísio Teixeira, que pretendiam reinventar a educação superior, por meio de uma instituição sem fronteiras em que as áreas do conhecimento estivessem em constante diálogo.

Os prédios da UnB foram projetados por Oscar Niemeyer e outros grandes arquitetos. Os primeiros cursos foram Direito, Economia, Administração e Arquitetura e Urbanismo. A classe docente foi formada inicialmente por cientistas, artistas e professores provenientes de tradicionais faculdades brasileiras.

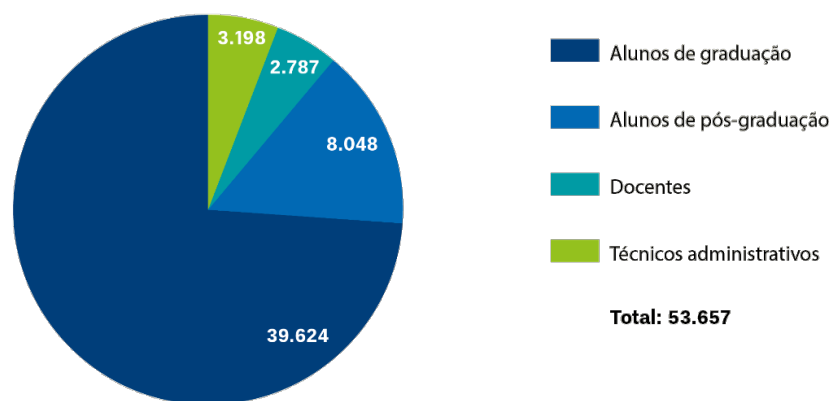
Com o golpe militar instaurado no Brasil, aconteceram inúmeras invasões ao *campus* da Universidade entre 1964 e 1977. Muitos professores e estudantes foram perseguidos. Salas de aula, escritórios e a Biblioteca Central foram revistados e interditados diversas vezes em busca de armas e material de propaganda subversiva. Houve passeatas, coação, violência, morte e desaparecimentos, como o do líder estudantil Honestino Guimarães. Em emblemática ocasião, em 1965, 209 professores e instrutores – quase 80% do corpo docente – pediram demissão coletiva como protesto contra a repressão sofrida na UnB.

As invasões militares à Universidade de Brasília só pararam com o início da abertura política no país. Em maio de 1984, o professor Cristovam Buarque foi o primeiro reitor a ser eleito pela comunidade universitária. Assim que assumiu o cargo, ele homenageou todos os professores que haviam pedido demissão coletiva 20 anos antes. Daí em diante, foram também eleitas democraticamente outras sete pessoas para o cargo: João Claudio Todorov, Antônio Ibañez Ruiz, Lauro Morhy (reeleito), Timoty Mulholland, José Geraldo de Sousa Junior, Ivan Camargo e Márcia Abrahão. Vale registrar que a reitora Márcia Abrahão se tornou a primeira mulher à frente da UnB, um marco que corrobora com o pioneirismo histórico da Instituição.

A UnB, assim como outras universidades públicas do país, está inserida em um contexto social e econômico de transformação social. O perfil dos alunos ingressos mudou muito no decorrer das décadas. Atualmente há uma maior convivência de diferentes classes sociais em um contexto multifacetado que se aproxima cada vez mais do modelo histórico *darcyniano*. Na perspectiva de Darcy Ribeiro, “a cultura sobre a qual a Universidade opera é um símile conceitual do mundo, em sua totalidade no qual se refletem todas as alterações substanciais da vida social, e, por outro lado, porque a Universidade não atua como um multiplicador passivo de uma cultura exógena, mas tem certa capacidade de nela imprimir a sua marca e de proporem-se projetos de transformação racional da totalidade social de que a universidade participa (Ribeiro, 1975b, p. 14).” Isso significa que as universidades federais não só tendem a espelhar a realidade social do país, mas, sobretudo, podem trazer inovação social para mudar essa realidade.

Desde sua criação, a UnB se destacou por ser inovadora. Ainda durante o processo de redemocratização do Brasil, por exemplo, deu início as discussões para implantar um novo formato de ingresso de alunos na instituição, que considera o desempenho dos estudantes ao longo de todo o ensino médio. Surgiu, assim, em 1995, o Programa de Avaliação Seriada (PAS), aplicado pela primeira vez em 1996. Em 20 anos, mais de 28 mil candidatos entraram na UnB por meio dele. Em 2004, outra inovação: a Universidade de Brasília se tornou a primeira universidade federal a adotar cotas para negros. Desse modo, passou a ser obrigatória a partir daquele ano a reserva de 20% das vagas para aqueles que se declarassem negros no ato da inscrição e optassem por concorrer nesse sistema. Também em 2004, convênio firmado com a Fundação Nacional do Índio (Funai) permitiu a inclusão de dez indígenas por semestre nos cursos de graduação da UnB, conforme as necessidades das tribos e a disponibilidade de vagas na instituição. Tudo proposto e executado anos antes de existir a chamada Lei de Cotas, o que mostra a vanguarda da UnB.

Nos últimos anos, a UnB dobrou de tamanho. Está consolidada nos quatro *campi* da Universidade (Darcy Ribeiro, Ceilândia, Gama e Planaltina). A universidade é movimentada por uma comunidade de quase 55 mil pessoas entre alunos, professores e técnicos (figura 09). O número é ainda maior quando se inclui a presença de parceiros de outras instituições, visitantes e usuários da vasta gama de serviços oferecidos ao cidadão. Segundo dados atuais da própria UnB, são mais de 39 mil alunos de graduação, oito mil de pós-graduação, quase três mil docentes e outros três mil servidores técnico-administrativos.



**Figura 09: População universitária da UnB por categoria (2017)**

Fonte: Anuário Estatístico da UnB, 2018

Também houve um aumento da comunidade acadêmica de forma plural e inclusiva. Isso é, em muito, explicado pelas ações afirmativas vindas das políticas públicas praticadas nas últimas décadas. Há uma grande quantidade de alunos ingressa pelos novos métodos de seleção como o SiSU<sup>8</sup>, PAS<sup>9</sup>, ProUni<sup>10</sup>, cotas para negros e pessoas com deficiência, estudantes de baixa renda e para estudantes de escolas públicas, além da seleção de estudantes indígenas. A presença de imigrantes das mais variadas nacionalidades<sup>11</sup> aumenta ainda mais a diversidade das pessoas que utilizam os serviços dentro dos *campi*.

Voltado inicialmente para uma restrita clientela dotada de capital econômico e cultural, o ensino superior passou a incorporar gradativamente novos grupos sociais, em função de pressões sociais para sua democratização. As matrículas no ensino superior praticamente duplicaram nos quatro cantos do mundo: em 1975, somavam pouco mais de 40 milhões de estudantes e, em 1995, superaram a cifra de 80 milhões e, para que essa democratização ocorresse em sua plenitude, tornou-se necessária a ampliação de diversos programas voltados para a assistência estudantil (MARTINS, 2006).

Em 2003, a UnB foi a primeira universidade federal a adotar a reserva de vagas para estudantes negros. De lá para cá, milhares de estudantes cotistas entraram e muitos já se formaram. Além disso, desde 2004, criou um sistema específico de seleção para indígenas e, posteriormente, cotas para estudantes de famílias com baixa renda. Essa política de cotas tinha como objetivo ter, no ensino superior, uma composição social, étnica e racial capaz de refletir minimamente a situação do Distrito Federal e a diversidade da sociedade brasileira como um todo.

Dentro da Universidade existem vários exemplos de conquistas sociais como o Centro de Convivência Multicultural dos Povos Indígenas (Maloca), o Centro de Convivência Negra (CCN), a representatividade dos Centros Acadêmicos e a criação de inúmeros coletivos, que são exemplos de espaços de fortalecimento, discussão e

---

<sup>8</sup> O Sistema de Seleção Unificada (SiSU) é o sistema informatizado do Ministério da Educação por meio do qual instituições públicas de ensino superior oferecem vagas a candidatos participantes do Enem. Disponível em <<http://sisu.mec.gov.br/>>

<sup>9</sup> Modalidade de acesso ao ensino superior que surgiu por iniciativa da Universidade de Brasília - UnB, abrindo para o estudante do Ensino Médio as portas da Universidade de forma gradual e progressiva. Disponível em <[www.cespe.unb.br/pas](http://www.cespe.unb.br/pas)>

<sup>10</sup> É o programa do Ministério da Educação que concede bolsas de estudo integrais e parciais de 50% em instituições privadas de educação superior, em cursos de graduação e sequenciais de formação específica, a estudantes brasileiros sem diploma de nível superior. Disponível em <<http://siteprouni.mec.gov.br/>>

<sup>11</sup> Segundo o Observatório de Migrações da UnB (ObMigra), em 2017, a Universidade possui, matriculados, 156 colombianos, 51 peruanos, 26 congolezes, 26 franceses, 26 cubanos e 436 alunos de nacionalidades diversas.

diálogo. A Casa do Estudante (CEU), o Restaurante Universitário (RU) são outros grandes exemplos que abrigam diversidade e múltiplas experiências daqueles que estudam nessa instituição.

A implementação da Lei de Cotas (Lei nº. 12.711/2012) para o Ensino Superior, realizada de forma progressiva a partir de 2013, foi um passo decisivo para essa transição de cenário. A normativa prevê a reserva de 50% das vagas das universidades para alunos que cursaram ensino médio na rede pública. Na UnB, a reserva de cotas raciais foi reduzida de 20% para 5%, já que agora entram na conta critérios socioeconômicos. Atualmente, o total de vagas reservadas para pretos, pardos e indígenas nos processos seletivos da instituição, considerada a adoção de todas as políticas vigentes<sup>12</sup>, contabiliza 33,5%. O número é calculado com base no censo do IBGE sobre a população do Distrito Federal.

Atualmente, a Lei de Cotas engloba estudantes com origem em escola pública, por renda e pelo critério étnico-racial. As cotas raciais são diferentes em cada estado, pois são proporcionais à composição étnico-racial verificada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e devem incidir sobre a totalidade das vagas reservadas às cotas (50%). Essa proporção étnico-racial é dividida entre pretos, pardos e indígenas.

A seguir, podemos verificar nos dados<sup>13</sup> de 2017, fornecidos pela UnB, que o percentual dos alunos de cor parda e preta cresceu e o relativo a universitários de cor branca, diminuiu, entre 2012 e 2017. Em 2012, os discentes que se autodeclararam pardos representavam um percentual de 33,7% dos ingressos na UnB, enquanto os que preencheram os dados como pretos totalizavam 8,6%; e os

---

<sup>12</sup> GRUPO L1 – Candidatos com renda familiar bruta per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo, que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

GRUPO L2 – Candidatos autodeclarados pretos, pardos ou indígenas, com renda familiar bruta per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo e que tenham cursado integralmente o ensino médio em escola pública.

GRUPO L5 – Candidatos que, independente da renda, tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

GRUPO L6 – Candidatos autodeclarados pretos, pardos ou indígenas que, independente da renda, tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

GRUPO L9 – Candidatos com deficiência que tenha renda familiar bruta per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo, que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

GRUPO L10 – Candidatos com deficiência autodeclarados pretos, pardos ou indígenas, com renda familiar bruta per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo e que tenham cursado integralmente o ensino médio em escola pública.

GRUPO L13 – Candidatos com deficiência que, independente da renda, tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

GRUPO L14 – Candidatos com deficiência autodeclarados pretos, pardos ou indígenas que, independente da renda, tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

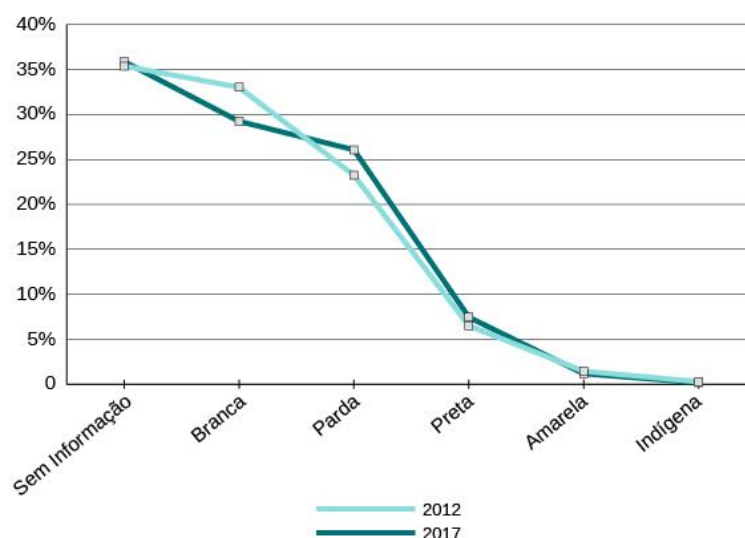
<sup>13</sup> Disponível em <http://www.noticias.unb.br/publicacoes/76-institucional/1884-forum-de-avaliacao-institucional-revela-mudanca-no-perfil-do-estudante-da-unb>

que se identificaram como brancos eram 53,6%. Já em 2017, os pardos subiram para 40% e os pretos para 10,6%, ao passo que os brancos decresceram para 46,5% (figuras 10 e 11).

	Amarela	Branca	Indígena	Parda	Preta
2012/1	3,0%	53,6%	0,6%	33,7%	8,6%
2012/2	3,2%	49,1%	0,7%	35,7%	9,9%
2017/1	2,3%	42,6%	0,3%	43,7%	11,1%
2017/2	2,3%	46,5%	0,6%	40,0%	10,6%

**Figura 10. Distribuição dos estudantes segundo raça/cor de pele na UnB, 2012–2017**

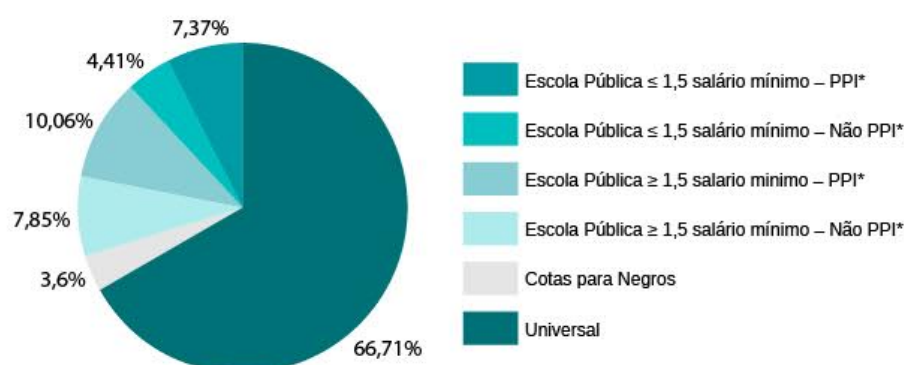
Fonte: Secretaria de Comunicação UnB, 2017



**Figura 11. Distribuição dos ingressos por raça/cor de pele na UnB**

Fonte: Secretaria de Comunicação UnB, 2017

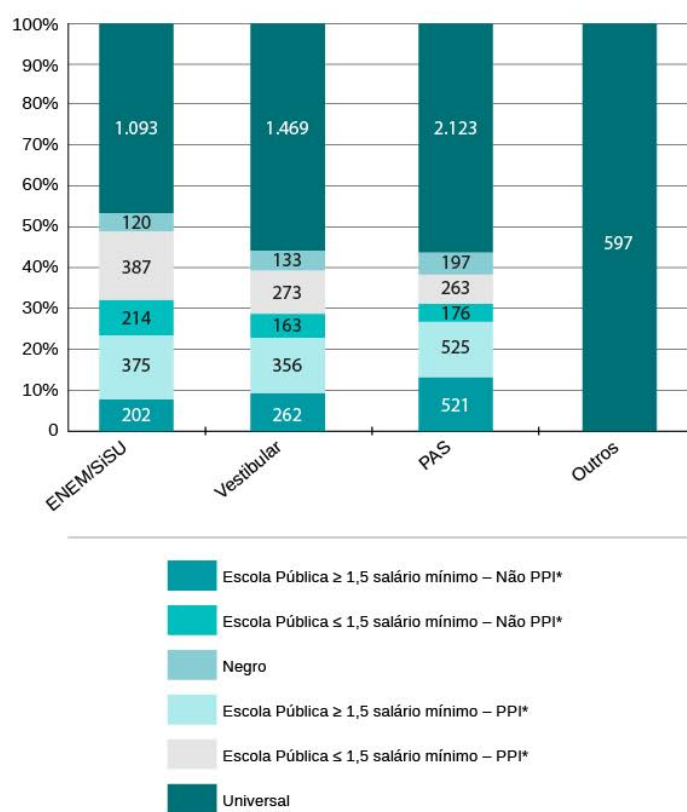
Em 2017, a distribuição dos ingressos por tipo de cota apresentava 66,71% delas destinadas a entrada universal e 3,6% destinadas a negros, 7,85% vindos de escola pública com renda mensal maior ou igual a 1,5 salário mínimo fora da classificação pretos, pardos ou indígenas – PPI, 10,06% dos ingressos ocupando cotas de escola pública com renda maior ou igual a 1,5 salário mínimo sendo PPI, 4,41% das cotas destinadas a estudantes de escola pública com renda menor ou igual a 1,5 salário mínimo e não PPI. Por último, estão 7,3%, alunos ocupando vagas para cotas para escola pública com renda menor ou igual a 1,5 salário mínimo dentro da classificação PPI (figuras 12 e 13).



\* Pretos, pardos ou indígenas

**Figura 12. Distribuição dos ingressos por tipo de cota na UnB em 2017**

Fonte: Secretaria de Comunicação UnB, 2017



\* Pretos, pardos ou indígenas

**Figura 13. Processos seletivos e sistemas de vagas optados na UnB em 2017**

Fonte: Secretaria de Comunicação UnB, 2017

De acordo com as figuras 12 e 13, em 2017, grande parte dos alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica escolheram o SiSU/MEC ou o vestibular tradicional como porta de entrada na UnB. O SiSU considera a nota do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e tem se mostrado ferramenta fundamental para a democratização da educação superior. Outro fator importante foi a implantação de



outros *campi* com a descentralização da UnB. A situação geográfica desses *campi* permitiu a mudança de perfil e descentralização da procura pela Universidade, que passou a absorver a população do entorno onde estão situados.

A realidade da Universidade reflete o que acontece no país, onde, segundo dados da pesquisa “Síntese de indicadores sociais”<sup>14</sup>, que revelou o panorama da pobreza no Brasil em 2016, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 52 milhões de brasileiros vivem na linha de pobreza (25% das pessoas no Brasil, uma em cada quatro) e mais de 13 milhões na pobreza extrema. O IBGE utilizou o critério internacional do Banco Mundial, no qual estava na pobreza quem ganhava em valores da época, R\$ 387 por mês. Na pobreza extrema (aqueles que ganhavam o equivalente a R\$133,72 por mês no ano passado) estavam mais de 13,3 milhões de brasileiros. Fazendo um paralelo com a realidade brasileira, segundo o Decanato de Assuntos Comunitários (DAC), a UnB tem mais de seis mil alunos matriculados em condições de vulnerabilidade econômica, ou seja, uma proporção próxima à de pobres no país.

### **3.1.1 Gestão participativa na Universidade da Brasília**

A missão da Universidade é construída de modo participativo e tornada pública no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI<sup>15</sup> da Universidade de Brasília, documento que identifica a Universidade, no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, à missão, às diretrizes que orientam suas ações, à sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve e/ou que pretende desenvolver.

Segundo o PDI 2018-2022, a missão da UnB é “ser uma universidade inovadora e inclusiva, comprometida com as finalidades essenciais de ensino, pesquisa e extensão, integradas para a formação de cidadãs e cidadãos éticos e qualificados para o exercício profissional e empenhados na busca de soluções democráticas para questões nacionais e internacionais, por meio de atuação de excelência”. O PDI diz ainda que a visão de futuro é “ser referência nacional em

---

<sup>14</sup> Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101459.pdf>>

<sup>15</sup> Disponível em:

<[http://planejamentodpo.unb.br/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=51:pdi-unb-2018-2022&id=2:diversos](http://planejamentodpo.unb.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=51:pdi-unb-2018-2022&id=2:diversos)>

ensino, pesquisa e extensão, com inserção local, regional e internacional, inovadora, inclusiva, transparente e democrática, com gestão eficaz e qualidade de vida.”

Os aspectos orientadores da missão da UnB organizam-se a partir de valores legitimados pelos processos históricos e culturais que permearam o percurso da Universidade até hoje. São eles: a dignidade, a igualdade e a liberdade de todas as pessoas humanas; a ciência, como forma de conhecimento confiável ao lado de outras formas de saberes; o diálogo em termos de igualdade com essas outras formas de saberes; a tolerância e a compreensão para com as mais diversas formas de manifestação de pensamento e de crença; a democracia como forma de organização política da sociedade em geral, e da Universidade, em particular.

Esses valores traduzem-se em princípios norteadores dos fazeres acadêmicos mais gerais que, de acordo com o PDI, são princípios caros às atuações e aos pensamentos de todos os que na Universidade de Brasília convivem. Consideram-se como princípios institucionais da UnB: afirmar sempre os valores da igualdade e da liberdade, de forma a auxiliar vigorosamente sua difusão e articulação com os demais valores sociais; afirmar sempre a harmonia dos seres humanos e de suas sociedades com o meio ambiente; atender à sociedade, conhecendo esta e a natureza que acerca e condiciona, e comunicando à sociedade tais conhecimentos; fazer das aulas espaços de ensino por meio da pesquisa e ampla possibilidade de divulgação do conhecimento, de atuação profissional, de estabelecimento de diálogo com a sociedade; promover a excelência em ensino, pesquisa, extensão e gestão; atuar em defesa da universidade pública, comprometida com o desenvolvimento científico, tecnológico, artístico, cultural, econômico e socioambiental; promover a universidade colaborativa, diversa, comprometida com a dignidade das condições de trabalho, estudo e convivência; afirmar valores e práticas que atendam à sustentabilidade como princípio sistêmico que integre âmbitos ambientais, sociais e econômicos; promover as condições de acessibilidade e a construção de um ambiente de trabalho e estudo inclusivo, respeitoso, solidário e colaborativo; e exercer a democracia e autonomia universitária.

Analisando o PDI, podemos verificar que as palavras democracia, dignidade, igualdade, inovação, inclusão, transparência, liberdade, colaboração e autonomia permeiam a missão, a visão e os valores da Universidade de Brasília.

Em relação a tomada de decisões, o Conselho Universitário (CONSUNI) é o órgão máximo da UnB, e tem por atribuição formular as políticas globais da

Universidade; criar cursos de graduação e de pós-graduação *stricto sensu*, ouvido o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE); apreciar recursos contra atos da Reitoria nos casos e na forma definidos no Regimento Geral, além de outras atribuições definidas no art. 12 do Estatuto da UnB (PDI, 2018).

De acordo com o Regimento Geral, a estrutura da Universidade de Brasília é composta por Conselhos Superiores, Reitoria, Unidades Acadêmicas, Órgãos Complementares e Centros. A Administração Superior é responsabilidade dos Conselhos Superiores: Conselho Universitário (CONSUNI); Conselho Diretor; Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE); Conselho de Administração (CAD) que atuam como órgãos normativos, deliberativos e consultivos; Conselho Comunitário, de natureza consultiva; e da Reitoria como órgão executivo. Fazem parte dos Conselhos Superiores membros da alta gestão, docentes, estudantes, servidores técnico-administrativos e, em alguns casos, membros da sociedade civil. Entre suas competências estão: coordenar cursos, pesquisas e projetos especiais; estabelecer diretrizes da Universidade; supervisionar a execução das atividades; exercer funções deliberativas, normativas e consultivas; além de analisar propostas e realizações de planos e projetos. A Reitoria é o órgão executivo da Administração Superior da UnB, sendo composta pelo Gabinete do Reitor, Prefeitura, Secretaria de Infraestrutura, Assessorias, Procuradoria Jurídica, Auditoria, Ouvidoria, Serviço de Apoio aos Colegiados Superiores e Decanatos, os quais possuem câmaras para tratar de assuntos específicos. Ao reitor compete, além de outras funções descritas no art. 18 do Regimento Geral da UnB, representar a Universidade, administrar as finanças, coordenar e superintender as atividades universitárias. Os Decanatos, órgãos integrantes da reitoria, possuem como atribuição supervisionar e coordenar as suas respectivas áreas.

Com o intuito de compreender melhor os setores envolvidos com a assistência estudantil dentro da Universidade de Brasília, foram mapeados os principais setores responsáveis pelos serviços pesquisados: o Decanato de Assuntos Comunitários, setor em que está alocada a Diretoria de Desenvolvimento Social, e a Ouvidoria da UnB, que recebe manifestações de toda sorte e auxiliou no melhor entendimento desses serviços. Vale ressaltar que, tanto a Ouvidoria quanto o DAC compõem os Conselhos Superiores da UnB, CAD e CONSUNI.

Foi importante investigar os locais onde os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica possuem um canal de participação na gestão na

UnB. Outros setores também estão envolvidos com a prestação de serviços públicos à comunidade universitária, porém, neste estudo, fizemos um recorte na Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS/DAC), setor que, segundo o organograma funcional da UnB, possui a competência para gerir a assistência estudantil.

A seguir, apresenta-se o organograma funcional da Universidade de Brasília (UnB), conforme a figura 14, descrevendo a relação das áreas e subunidades consideradas estratégicas para o desenvolvimento das atribuições finalísticas da UnB, que são representadas pelo tripé: Ensino, Pesquisa e Extensão. No organograma, os setores em azul, representados pelo DDS/DAC e Ouvidoria, foram objetos de investigação para melhor compreensão do problema de pesquisa.

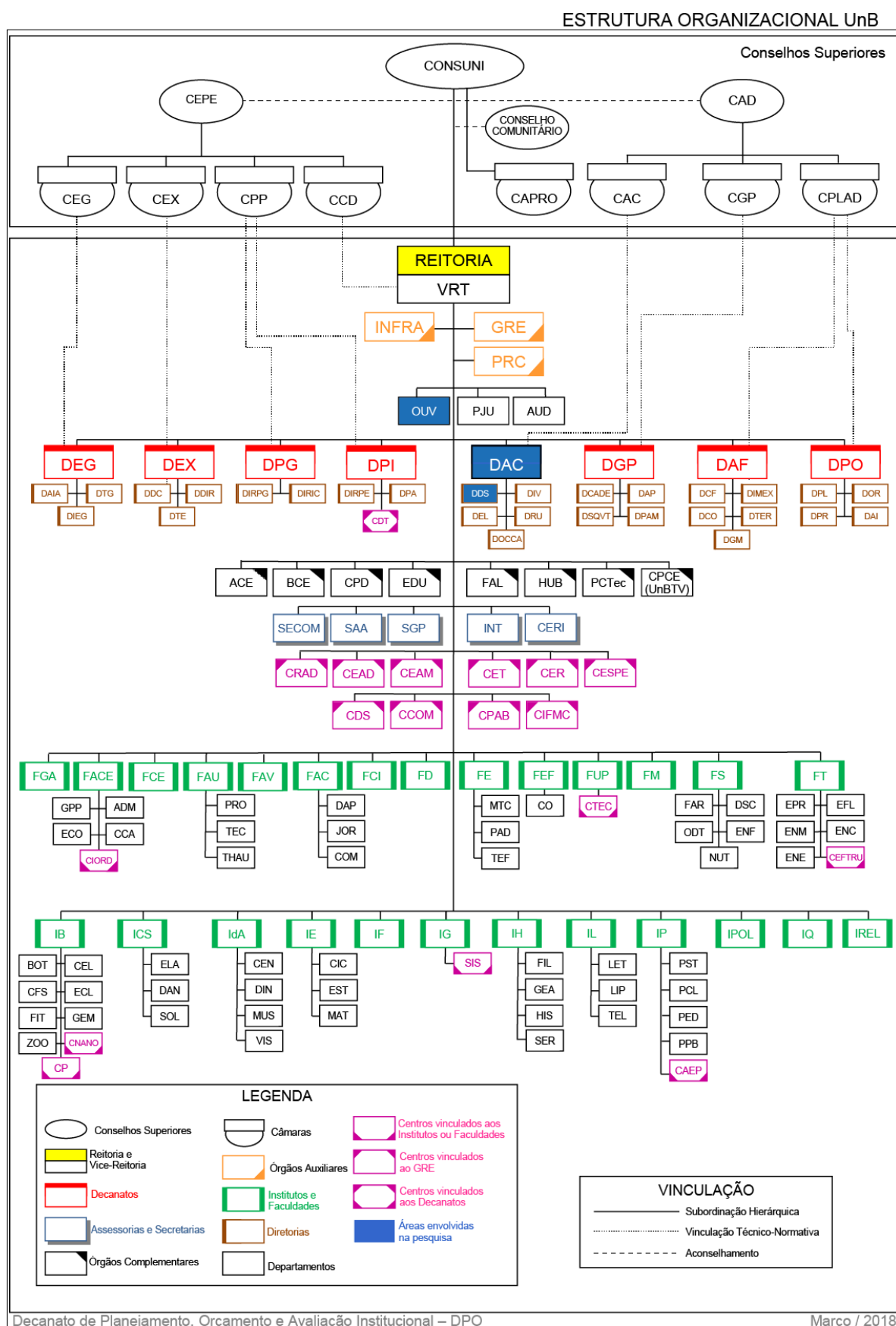
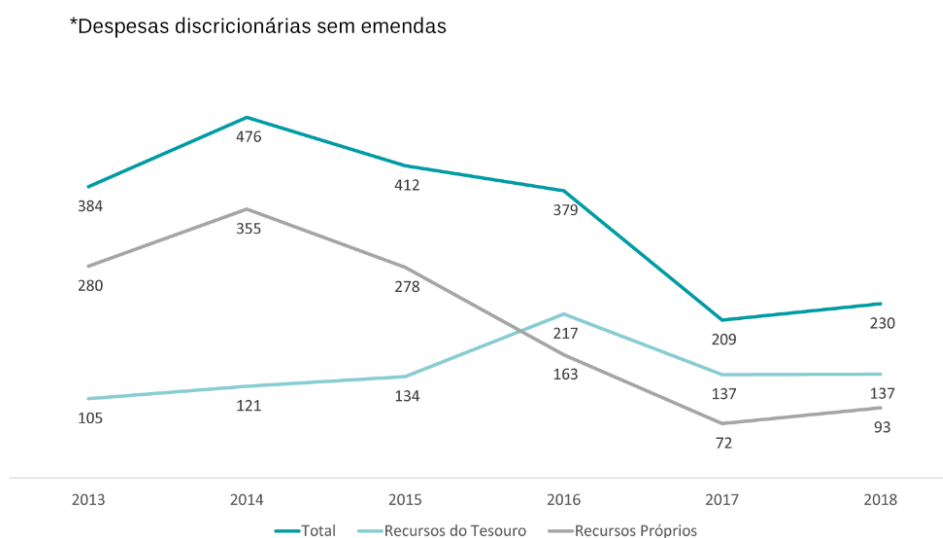


Figura 14. Organograma funcional da Universidade de Brasília

Fonte: DPO, 2018

A UnB passa por uma complicada situação orçamentária a partir da aprovação da Emenda Constitucional nº 95, que estabeleceu o teto que limita gastos inclusive para a assistência estudantil, impactando na vida de milhares estudantes que necessitam de assistência. Esse é um processo que vem acontecendo com as instituições públicas de ensino brasileiras, provocando constantes cortes de gastos e falta de verba para investimento. Na figura 15 podemos observar que o orçamento total da UnB (composto por recursos do Tesouro e por recursos próprios) sofreu uma queda de 246 milhões de 2014 até 2018, ou seja, uma redução de quase 50%. Em contraponto, Gustavo Balduino<sup>16</sup>, secretário executivo da Associação Nacional dos Dirigentes de Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes), ressalta que “os estudantes estão cada vez mais carentes. Dada a situação econômica, precisam de mais assistência estudantil”.



**Figura 15. Histórico do Orçamento de Custeio da UnB por Fonte de Recursos (R\$ milhões)**  
Fonte: Secretaria de Comunicação UnB, 2018

O custeio com despesas obrigatórias (gastos com pessoal do quadro e com encargos sociais) vem aumentando ao longo do tempo com o crescimento do número de docentes e servidores técnico-administrativos. Além disso, a UnB tem trabalhado em um horizonte de quantitativo crescente de estudantes, em oposição à redução do orçamento. O número de bolsas ofertadas pelos editais do DAC cresceu bastante nos últimos anos mesmo com o recurso estagnado no patamar de R\$ 30,6 milhões.

<sup>16</sup> Disponível em <https://noticias.unb.br/publicacoes/76-institucional/2247-unb-participa-de-audiencia-publica-no-senado-sobre-a-questao-orcamentaria-da-instituicao>

É importante ressaltar que essas fontes orçamentárias são aquelas que permitem a manutenção dos mecanismos que garantem a estruturação dos programas e ações de assistência estudantil da UnB.

### **3.1.2 Assistência estudantil na UnB**

A finalidade da assistência estudantil consiste em prover aos universitários o acesso aos recursos necessários para a superação de empecilhos que porventura possam prejudicar seu desempenho acadêmico. Desse modo, ela estaria relacionada a diversos setores dos direitos humanos, e por isso ela contempla, além dos meios financeiros para a manutenção do estudante durante o curso, cuidados relacionados à saúde, alimentação, lazer, entre outros (ALVES, 2009 *apud* SILVA, 2016).

Conforme preconiza o Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, a finalidade do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) é ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal. Os objetivos do PNAES são: democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; reduzir as taxas de retenção e evasão; e contribuir para a promoção da inclusão social pela educação (FONOPRACE<sup>17</sup>, 2014).

O PNAES estabelece que sejam atendidos, prioritariamente, estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com renda familiar *per capita* de até 1,5 salário mínimo. Estabelece também que as ações de Assistência Estudantil deverão ser desenvolvidas nas áreas de: 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.

Os programas de assistência estudantil são uma conquista para a democratização do espaço universitário. A política de assistência estudantil tem a finalidade de ampliar as condições de acesso e permanência dos jovens na educação superior pública federal, o que implica o desenvolvimento de estratégias

---

<sup>17</sup> Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis.

de inclusão social, democratização do acesso, permanência e formação acadêmica com qualidade, evitando a retenção e a evasão do estudante em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

A fim de compreender como funciona a assistência estudantil na instituição, foi necessário investigar as competências e ações do Decanato de Assuntos Comunitários (DAC), e mais detalhadamente de umas de suas diretorias: a Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS).

Segundo o Regimento Interno da UnB, o DAC tem por missão promover políticas e ações comunitárias que agreguem direitos de cidadania que contribuam para a formação cidadã. Nesse sentido, compete ao DAC administrar programas e ações de assistência estudantil, administrar programas, ações e espaços comunitários artísticos e culturais, de esporte e lazer da UnB, assegurar o direito à diversidade e o respeito às diferenças referentes às questões de gênero, de raça, etnia e diversidade sexual. Além disso, é de responsabilidade do DAC a gestão para o fornecimento de alimentação balanceada, nutritiva e de qualidade nos restaurantes universitários.

A Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS) tem a função de assessorar o DAC no planejamento, implantação, operacionalização e monitoramento dos programas, projetos e ações da política de assistência estudantil desenvolvida na Universidade de Brasília. Em sua estrutura estão a Coordenação Técnica de Programas de Assistência Estudantil (CTPAE), a Coordenação Administrativa (CoAd) e a Coordenação-Geral da Casa do Estudante Universitário (CGCEU).

Segundo a DDS, os principais serviços prestados são: acolhimento aos estudantes; escuta qualificada; realização de estudos socioeconômicos; apoio e assistência aos estudantes socioeconomicamente vulneráveis, possibilitando-lhes o acesso aos programas de assistência estudantil, para garantir permanência e formação acadêmica com qualidade; e encaminhamentos para a rede intersetorial de serviços.

A política de assistência estudantil, desenvolvida nos quatro *campi* da UnB (Darcy Ribeiro, Planaltina, Gama e Ceilândia), constitui-se em um conjunto de programas e ações que garantem aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica direitos sociais básicos. O DAC tem como competência desenvolver uma política de ação comunitária dirigida a comunidade universitária de modo a assegurar o bom desempenho acadêmico, a permanência e a formação com



qualidade visando promover melhorias na qualidade de vida e na assistência universitária.

Em 2017, a DDS ofereceu 8 programas: bolsa alimentação, moradia estudantil de graduação (modalidades CEU, Pecúnia e Transporte), moradia estudantil da Pós-graduação, auxílio creche, auxílio socioeconômico, auxílio emergencial, vale livro, acesso à língua estrangeira (UnB Idiomas), além do Programa Bolsa Permanência do Ministério da Educação (MEC), todos eles estão previstos no Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) do Governo Federal. Os programas são financiados pela Fundação Universidade de Brasília (FUB) e pelo MEC (quadro 01).

<b>Bolsa Alimentação (em parceria com o Restaurante Universitário)</b>
Gratuidade das refeições servidas pelo RU (café da manhã, almoço e jantar) aos estudantes de graduação e de pós-graduação participantes dos programas de assistência estudantil (PPAES) em todos os <i>campi</i> (Darcy Ribeiro, Ceilândia, Planaltina e Gama).
<b>Moradia Estudantil</b>
Vaga na Casa do Estudante Universitário (CEU) ou auxílio mensal (pecúnia) no valor de R\$ 530,00/mês para estudantes não residentes no Distrito Federal. Inclui auxílio transporte de R\$ 300,00/mês (apenas durante o semestre letivo).
<b>Auxílio Creche</b>
Atende estudantes de graduação que possuem filhos de 0 a 5 anos incompletos com o pagamento mensal de R\$ 485.
<b>Auxílio Socioeconômico</b>
Ajuda financeira de R\$ 465,00 (quatrocentos e sessenta e cinco reais) com foco no apoio pedagógico.
<b>Auxílio Emergencial</b>
Cobre situações imprevistas e momentâneas de estudantes que estão desvinculados dos Programas de Assistência Estudantil.
<b>Bolsa Permanência do MEC</b>
Auxílio no valor de R\$ 400,00, pago pelo Ministério da Educação para estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.
<b>UnB Idiomas</b>
Cursos gratuitos na escola de línguas da UnB (parceria DDS e Escola de Línguas/UnB). 1 vaga por turma com isenção de mensalidade.
<b>Vale livro</b>
Desconto de 60% na compra de livros da Editora UnB.

**Quadro 01. Programas de Assistência Estudantil da UnB**

Fonte: DDS/UnB, 2017

Para ser classificado com perfil para participar dos Programas de Assistência Estudantil (PPAES), o estudante precisa realizar o estudo socioeconômico via SAEweb<sup>18</sup>, seguir os requisitos estabelecidos no edital, que são: ter renda líquida familiar *per capita* de até 1,5 salário mínimo, estar regularmente matriculado em

<sup>18</sup> Disponível em: <[www.servicos.unb.br/sae](http://www.servicos.unb.br/sae)>.

curso presencial da UnB e como critérios gerais – exceto para alimentação no restaurante universitário – não ter concluído outro curso de graduação e não ter ultrapassado 2 semestres do tempo regular de conclusão do curso. Dessa forma, o estudante será caracterizado junto à DDS/DAC como Participante dos Programas de Assistência Estudantil (PPAES).

Existem critérios específicos por programa. Para o Programa de Auxílio Socioeconômico, exige-se não participar do Programa Bolsa Permanência MEC; para o Programa de Moradia Estudantil (pecúnia e CEU), ser de fora do DF e não ter família com residência no DF; para o Programa de Auxílio Transporte, residir no entorno do DF (com seu grupo familiar); para o Programa Creche, ser responsável legal e residir com a criança de idade entre zero e cinco anos incompletos, além de estar em lista de espera de vaga em creche ou pré-escola pública.

Os estudantes atendidos pelo Programa de Assistência Estudantil da UnB vêm crescendo muito ao longo dos anos, principalmente após a UnB aderir ao REUNI<sup>19</sup>, que tem como principal objetivo ampliar o acesso e a permanência na educação superior. De acordo com o Relatório de Gestão 2016-2017<sup>20</sup>, da DDS/DAC, de 2013 a 2017, ou seja, em cerca de cinco anos, o atendimento do Programa de Assistência Estudantil da UnB quase duplicou. Enquanto em 2013 eram 6.334 benefícios concedidos, em 2017, os programas de Assistência Estudantil contemplaram 12.402. Desses, 3.359 estudantes foram atendidos pelo Programa Auxílio Socioeconômico/bolsa permanência, cujo valor da bolsa é de R\$465,00 mensal. Foram atendidos, no Restaurante Universitário (RU), 6.439 estudantes com benefício alimentação, sendo 6.177 estudantes de graduação e 266 da pós-graduação. A partir do 2º semestre de 2017, foi autorizado o acesso imediato à gratuidade do RU aos novos estudantes oriundos do sistema de cotas sociais da UnB.

Em 2017, o programa de moradia estudantil atendeu 1.998 estudantes, incluindo Casa do Estudante Universitário (338 estudantes) e Auxílio Moradia em pecúnia (1.572 estudantes), no valor de R\$530,00 mensal. O processo de seleção é feito por análise de documentação e entrevistas com assistentes sociais, cada

---

<sup>19</sup> Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais.

<sup>20</sup> Disponível em: <[http://www.dds.dac.unb.br/images/Documentos-DDS/Relatorio\\_de\\_Gesto\\_da\\_DDS\\_-\\_2016\\_e\\_2017.pdf](http://www.dds.dac.unb.br/images/Documentos-DDS/Relatorio_de_Gesto_da_DDS_-_2016_e_2017.pdf)>

candidato passa por uma entrevista que dura entre 45 e 75 minutos, onde é determinado se é perfil para o Programa e qual modalidade o discente se enquadra.

Além disso, a UnB atendeu, emergencialmente, 325 estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, os quais foram beneficiados com Auxílio Emergencial – identificado em situações momentâneas e inesperadas de dificuldade financeira –, cujo valor do benefício é de R\$465,00. Essas situações são analisadas pela equipe de assistentes sociais e pela DDS/DAC. Segundo a DDS, o estudante poderá receber até três auxílios no semestre, se a situação de vulnerabilidade persistir. Em 2017, houve 325 solicitações de auxílios emergenciais, nos quatro *campi* da UnB (tabela 01).

<b>Indicadores</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Bolsa-Alimentação: Nro. Refeições subsidiadas para estudantes carentes (RU)	-	-	487.006	569.948*	-
Auxílio-alimentação/bolsa-alimentação – Beneficiários	3.216	4.182	4.816	5.391	6.439
Auxílio socioeconômico/bolsa permanência – Beneficiários	1.480	1.938	2.432	2.964	3.359
Auxílios emergenciais pagos	400	384	333	281	325
Vale-livros concedidos	405	370	365	405	281
Moradia estudantil da graduação – Beneficiários	717	1.126	1.197	1.598	1.888
Moradia estudantil da pós-graduação – vagas em apartamentos	116	112	106	117	99
Moradia estudantil da Pós-graduação – novos estudantes atendidos (por vagas abertas)	44	40	34	45	38
Auxílio Creche	-	-	-	-	10
<b>TOTAL</b>	<b>3.216</b>	<b>4.182</b>	<b>4.816</b>	<b>5.635</b>	<b>6.583</b>

**Tabela 01. Evolução da Assistência Estudantil na UnB, 2013 – 2017**

Fonte: DDS/DAC UnB, 2018. \*Dados de 2016 – Fonte Relatório de gestão DRU

Na tabela 01 não estão computadas as bolsas permanência do Ministério da Educação (MEC), auxílio financeiro oferecido para estudantes nas seguintes condições: ter renda familiar per capita não superior a um salário-mínimo e meio; estar matriculado em cursos de graduação com carga horária média superior ou igual a cinco horas diárias; não ter ultrapassado dois semestres do tempo regulamentar do curso de graduação em que estiver matriculado; e ser de etnia indígena ou quilombola. Em 2017, 795 estudantes foram beneficiados pelo Programa.

Outros auxílios não computados na tabela 01 são a concessão de bolsas para o Programa Bolsa Atleta, no valor de R\$400,00 mensal, e bolsas para o Programa Afroatitude, que visa apoiar estudantes que ingressam por meio de sistema de cotas para negros na UnB, cujo valor da bolsa é de R\$465,00 mensal.

Na maioria das vezes, o auxílio que os estudantes recebem na universidade é a única forma de possibilitar que essas pessoas em situação de vulnerabilidade consigam concluir o curso superior. É uma forma de inclusão e tem um impacto muito grande na vida acadêmica dos alunos PPAES.

Em 2016, a UnB criou uma Comissão Especial Permanente de Assistência Estudantil (Cepae)<sup>21</sup>, na qual as manifestações desses estudantes passaram a ser registradas. Outro veículo mediador entre estudantes e instituição é a Ouvidoria da UnB, que também recebe esse tipo de manifestação e repassa para as diretorias responsáveis.

### **3.1.3 Ouvidoria da UnB: apoio às demandas, transparência e resolução de conflitos**

Outro fator investigado neste estudo é a comunicação dos estudantes com a UnB e a mediação existente entre eles. Dentro desta perspectiva, a Ouvidoria da UnB apresenta-se como uma área indispensável para compreender como funciona esse processo e, a partir daí, desenvolver a pesquisa com um maior entendimento sobre as manifestações e anseios desses estudantes, sobretudo dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

A Ouvidoria é o setor que recebe essas manifestações e apoia na mediação de conflitos. A UnB possui a sua Ouvidoria, desde 2011, para entender melhor as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto à Universidade. É o canal oficial para garantir a efetiva comunicação da comunidade universitária e da sociedade em geral, com as diversas áreas da UnB, recepcionando e encaminhando sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, pedidos de informação e elogios. Busca ainda implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite

---

<sup>21</sup> Cepae – Criada em dezembro de 2016 – pela Resolução da Reitoria 121/2016 –, a comissão possui caráter consultivo e deve subsidiar as decisões da Câmara de Assuntos Comunitários (CAC/DAC). A Cepae é formada por seis membros da administração superior da UnB e seis estudantes eleitos, que participam dos programas de assistência estudantil. Estudos técnicos, elaboração de programas, fiscalização do cumprimento de prazos e metas e audiências públicas para divulgação dos resultados estão entre as atribuições da Cepae.

ao gestor público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.

De acordo com a Ouvidoria Geral da União – OGU (2012), “a ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados. Segundo o portal da UnB<sup>22</sup>, “as ouvidorias públicas trabalham como agentes promotores de mudanças, de forma a garantir a satisfação das demandas dos cidadãos e, também como um importante instrumento de gestão, buscando a constante melhoria dos procedimentos e o aprimoramento da prestação de serviços”.

Uma das funções centrais da ouvidoria é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso é possível a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta dos cidadãos, mediante a realização de pesquisas de satisfação e do levantamento de expectativas e necessidades, entre outros instrumentos de controle e participação social.

A Ouvidoria da UnB utiliza o sistema de recepção de manifestações (e-Ouv), o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o e-mail, o atendimento presencial e a correspondência como meios de registro de manifestação. Destaca-se também o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O SIC da UnB atende pedidos de informação pública requeridos com base na Lei n. 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto n.º 7.724/2012. Por esse canal – monitorado diretamente pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União –, são disponibilizadas informações, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivação. O SIC atua desde 2012, por meio do recebimento de pedidos de informação cadastrados no Sistema Eletrônico disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (e-SIC). Em 2017, o SIC foi anexado à Ouvidoria.

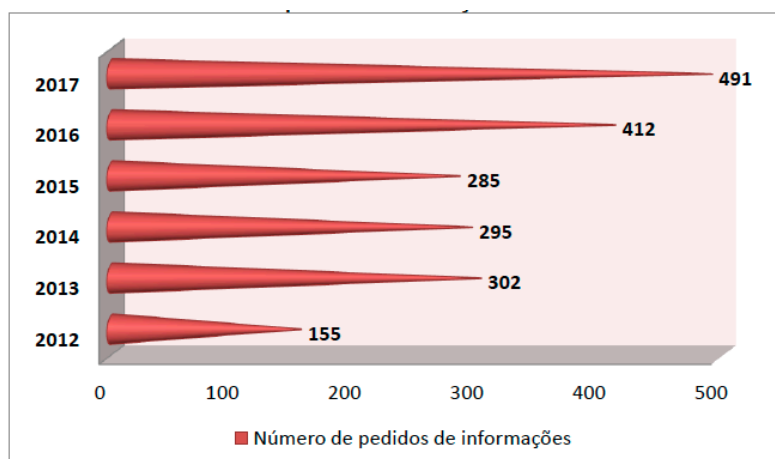
As atribuições do SIC são: atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer de imediato a informação; registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico e entregar o número do protocolo, com a data de apresentação do pedido

---

<sup>22</sup> Disponível em <<http://ouvidoria.unb.br>>

e o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Em 2017, o SIC registrou 491 pedidos de informação, o ano de 2016 registrou 412 pedidos de informação, já o ano de 2015 registrou 285 pedidos de informação. Na sequência, o ano de 2014 registrou 295 pedidos de informação (figura 16).



**Figura 16. Quantidade de pedidos de acesso à informação**  
Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

Mediante os dados apresentados quanto ao SIC, percebe-se a progressiva ampliação de requisições de informações de 2012 até 2017. Em relação aos temas das solicitações em 2017, podemos notar que a assistência estudantil, com 12,42% foi o terceiro tema mais solicitado junto a Ouvidoria (tabela 02).

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	91	18,53%
Trabalho - Profissões e ocupações	87	17,72%
Educação - Assistência ao estudante	61	12,42%
Educação - Profissionais da educação	48	9,78%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	24	4,89%
Governo e Política - Administração pública	16	3,26%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	16	3,26%
Economia e Finanças - Administração financeira	14	2,85%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	14	2,85%
Economia e Finanças - Finanças	12	2,44%

**Tabela 02. Temas mais solicitados junto a Ouvidoria da UnB, em 2017**  
Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

Por sua vez, os dados em relação ao gênero, à escolaridade e à profissão estão relacionados a seguir (tabelas 03 a 05).

Gênero		Escolaridade	
M	54,34%	Ensino Superior	35,57%
F	39,78%	Pós-graduação	24,09%
Não Informado	5,88%	Mestrado/Doutorado	19,89%
		Ensino Médio	11,76%
		Não Informado	8,12%
		Ensino Fundamental	0,56%

**Tabelas 03 e 04. Perfil do solicitante – pessoa física, em 2017**

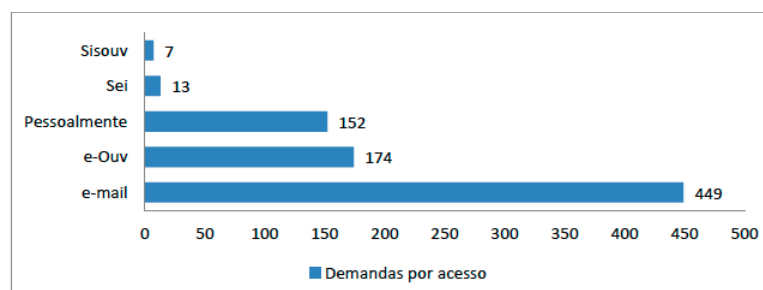
Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

Profissão	
Servidor público federal	33,05%
Estudante	23,81%
Não Informado	14,57%
Outra	8,40%
Professor	5,04%
Pesquisador	4,48%
Empregado - setor privado	3,64%
Profis. Liberal/autônomo	2,52%
Servidor público estadual	1,96%
Empresário/empreendedor	1,12%
Jornalista	0,56%
Servidor público municipal	0,56%
Membro de ONG nacional	0,28%

**Tabela 05. Escolaridade do solicitante**

Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

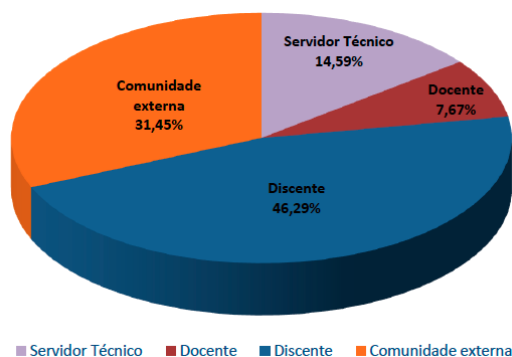
Os registros de manifestação na Ouvidoria da UnB se dão por meio de formulário de manifestação (nos atendimentos presenciais), por e-mail, pelo e-OUV (sistema informatizado da UnB), e por meio de carta/ofício. No primeiro semestre de 2017 foram contabilizados 795 acessos à Ouvidoria, conforme vemos na figura 17.



**Figura 17. Demandas por acesso, em 2017**

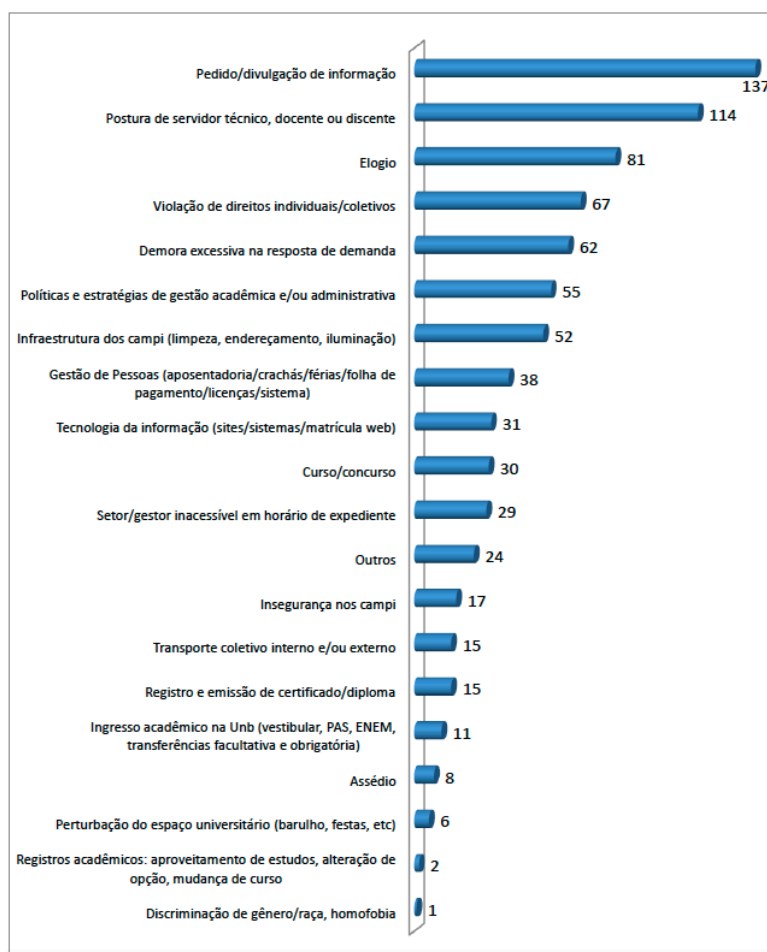
Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

Considerando o público atendido (discente, docente, servidor técnico e comunidade externa), o discente apresenta-se como o maior usuário da Ouvidoria, com 46,29% (figura 18).



**Figura 18. Demandas por público, em 2017**  
Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

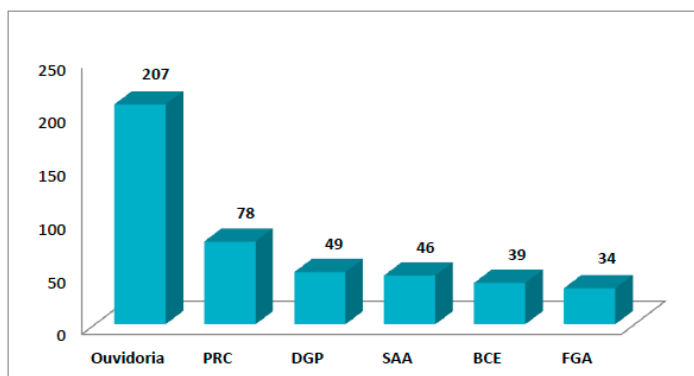
A figura 19 relaciona de forma decrescente os assuntos mais demandados durante o 2º semestre de 2017. O pedido/divulgação de informação destaca-se como o de maior procura, com 137 manifestações.



**Figura 19. Assuntos mais demandados, em 2017**  
Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018



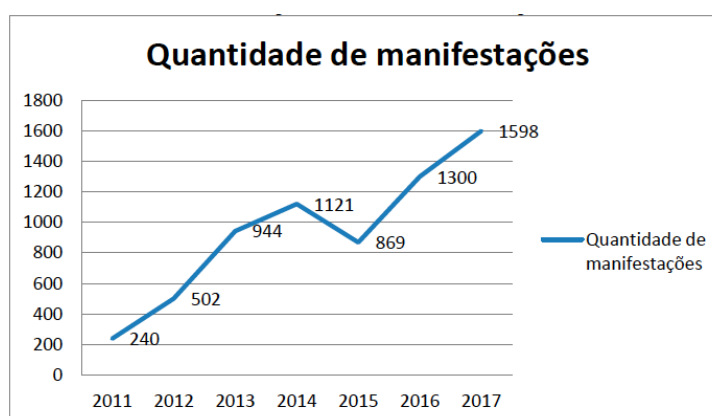
No segundo semestre de 2017, houve 795 manifestações. Os setores mais demandados foram: a Ouvidoria, com 207 manifestações; a Prefeitura do Campus, com 78, o Decanato de Gestão de Pessoas, com 49; a Secretaria de Administração Acadêmica, com 46; a Biblioteca Central, com 39; a Faculdade do Gama, com 34 (figura 20).



**Figura 20. Setores mais demandados na UnB, em 2017**

Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

Em 2011, a Ouvidoria da UnB recebeu 240 manifestações. Em 2012, 502 manifestações, seguidas de 944 em 2013. Já no ano de 2014 foram 1.121 manifestações. Por sua vez, o ano de 2015 registrou o total de 869 manifestações. Na sequência, o ano de 2016 registrou 1.300 manifestações, e em 2017, 1.598 manifestações (figura 21).

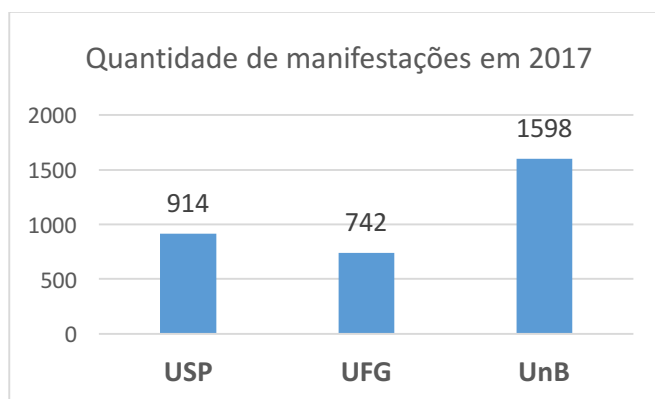


**Figura 21. Evolução anual de manifestações junto a Ouvidoria da UnB**

Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018

No que tange ao quantitativo total, por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, durante o ano de 2017, ressalta-se que a reclamação foi o tópico mais demandado, alcançando o índice de 51,75%, ou seja, 827 manifestações de 1.595 no total.

Como parâmetro, em 2017, a UnB apresentou um número de manifestações (1.598) expressivos, em comparação, por exemplo, ao quantitativo de manifestações (914) da Universidade de São Paulo (USP) e ao quantitativo de manifestações (742) da Universidade Federal de Goiás (UFG), conforme apresentado nas figuras 22 e 23 e na tabela 06.



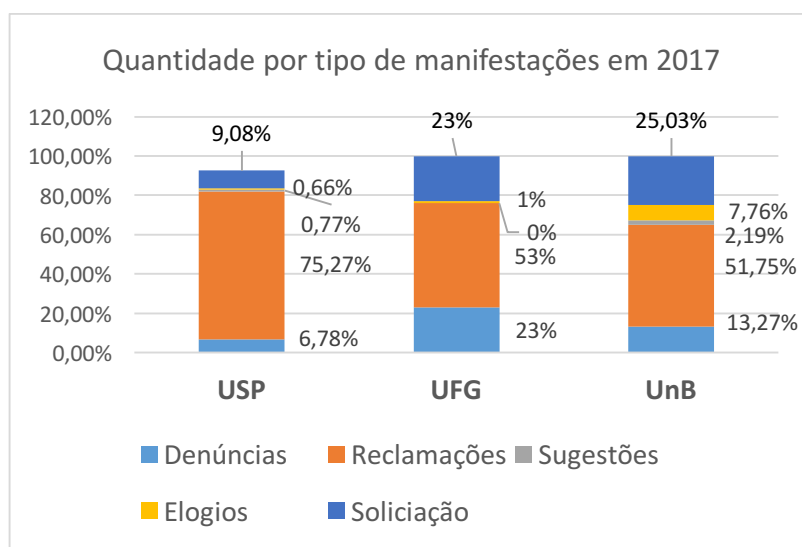
**Figura 22. Comparativo de manifestações registradas em 2017 – USP, UFG e UnB**

Fonte: gráfico elaborado a partir das informações das Ouvidorias da USP, UFG e UnB, 2017

Tipo	2016		2017	
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	Porcentagem
Denúncias	147	212	13,27%	
Reclamações	694	827	51,75%	
Sugestões	17	35	2,19%	
Solicitações	397	400	25,03%	
Elogios	45	124	7,76%	
<b>Total</b>	<b>1.300</b>	<b>1.598</b>	<b>100%</b>	

**Tabela 06. Quantitativo por tipo de manifestação em 2017 – UnB**

Fonte: Ouvidoria da UnB, 2018



**Figura 23. Comparativo por tipo de manifestações registradas em 2017 – USP, UFG e UnB**

Fonte: gráfico elaborado a partir das informações das Ouvidorias da USP, UFG e UnB do ano de 2017

Em relação ao quantitativo por tipo de manifestação em 2017, das três universidades, a UnB apresenta um quantitativo de elogios maior (7,76%) e também um maior número de solicitações (25,03%). O número de solicitações (2,19%) é o maior entre as ouvidorias das universidades comparadas (figura 23).

Desde sua criação até dezembro de 2017, a Ouvidoria da UnB recebeu 6.574 manifestações, redirecionadas às mais diversas áreas da Universidade. São números expressivos de manifestações recebidas, quando comparamos com outras universidades públicas do país. A Ouvidoria da UnB tende a apresentar-se como um espaço democrático, aberta à participação e que visa à melhoria contínua dos serviços da instituição.

### **3.2 Novo perfil socioeconômico dos estudantes das universidades federais**

Em 2015, a Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes) divulgou os dados<sup>23</sup> do perfil socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). A pesquisa mostra que, após a entrada em vigor da Lei de Cotas (Lei n.º 12.771/2012) para os vestibulares das universidades e institutos federais, o perfil socioeconômico e cultural dos estudantes se diversificou.

O relatório mostrou que o perfil dos estudantes das universidades federais demonstra uma mudança significativa, sobretudo no que diz respeito à crescente utilização do Exame Nacional de Ensino Médio (Enem) a partir de 2009, à adesão das instituições federais ao Sistema de Seleção Unificada (SiSU) e à vigência da Lei das Cotas a partir de 2013.

Tendo como perspectiva o período de quase 20 anos entre 1996 e 2014 é possível observar que a composição dos graduandos das IFES por Cor ou Raça se alterou significativamente. Houve uma redução da participação da população Branca, e um crescimento significativo da população Preta e Parda, classificação esta adotada pela Andifes e pela UnB no que diz respeito a cotas sociais (tabelas 07 e 08).

---

<sup>23</sup> Relativos à quarta edição da pesquisa "Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior Brasileiras", idealizada pelo Fonaprace, da Andifes, e realizada desde 1996. A pesquisa tem o intuito de compreender as heterogeneidades existentes entre os discentes e as políticas públicas de equidade e outras ações no âmbito das universidades, que garantam a permanência e viabilizem o sucesso dos estudantes no ensino superior.

<b>Cor ou Raça</b>	<b>1996</b>	<b>2003</b>	<b>2010</b>	<b>2014</b>
Amarela	-	4,5	3,06	2,34
Branca	-	59,4	53,93	45,67
Parda	-	28,3	32,08	37,75
Preta	-	5,9	8,72	9,82
Indígena	-	2,0	0,93	0,64
Outra	-	-	1,28	-
Sem declaração	-	-	-	3,78

**Tabela 07. Graduandos e população brasileira segundo Cor ou Raça – 1996 a 2014 (%)**

Fontes: FONOPRACE – Pesquisas de Perfil (1996, 2003 e 2010). CEPES (2014)

<b>Cor ou Raça</b>	<b>2003</b>	<b>2010</b>	<b>2014</b>
Amarela	21.122	20.079	21.977
Branca	278.811	353.871	429.149
Parda	132.834	210.498	354.688
Preta	27.693	57.218	92.240
Indígena	9.388	6.102	6.014
Outra	-	8.388	-
Sem declaração	-	-	35.536
<b>Total</b>	<b>469.848</b>	<b>656.167</b>	<b>939.604</b>

**Tabela 08. Graduandos segundo Cor ou Raça – 2003 a 2014 (número absolutos)**

Fontes: FONOPRACE – Pesquisas de Perfil (2003 e 2010). CEPES (2014)

Segundo a pesquisa, existem hoje nas IFES mais negros(as). Em 2003, autodeclarados(as) brancos(as) somavam 59,4% da população dessas instituições, em 2010 esse índice caiu para 53,93% e em 2014/2015 reduziu para 45,67%. Na tendência oposta, autodeclarados(as) pretos(as) têm crescido em participação nas IFES na respectiva cronologia de 5,9%, para 8,72% e 9,82%. Pardos(as), na mesma trajetória, foram de 28,3% para 32,08 e em 2014/5 para 37,75%. Em outras palavras, 47,57% dos (as) estudantes das IFES são Pretos e Pardos. Em valores absolutos, quase triplicou sua participação, comprovando o sucesso das políticas de democratização do acesso e das cotas.

O período entre 2010 e 2014 assistiu uma considerável transformação do perfil do estudante em termos das condições socioeconômicas de suas famílias, com uma elevação significativa da participação de estudantes com menor renda familiar. É importante frisar que o Decreto do PNAES estabelece o limite de 1,5 salário mínimo para cobertura de seu público-alvo, em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Quando se observa a distribuição da renda familiar dos estudantes por faixas salariais, o dado de rendimento disponível na pesquisa de 2010 e que pode ser comparado com os resultados da pesquisa de 2014, observa-se uma significativa evolução da proporção dos estudantes sem renda familiar ou com renda de até 3

salários mínimos. Antes essa proporção era de cerca de 40% do total, chegando, em 2014, a ser mais de 51% de todos os estudantes, e isso em um cenário onde aqueles que não possuem ou não declararam renda familiar mais que triplicaram em número absoluto, de cerca de 3 mil para quase 10 mil graduandos.

A concentração de estudantes das classes mais ricas do Brasil também caiu nas IFES, segundo mostra o estudo. Em 2010, 34,71% deles tinham renda familiar bruta maior que seis salários mínimos, 24,61% tinham renda de mais de três e menos de seis salários mínimos, e 40,66% tinham renda de até três salários mínimos. Em 2014, a porcentagem de cada uma dessas faixas salariais no total de estudantes de graduação foi de 23,86% para os mais ricos, 24,72% para os da faixa intermediária e 51,43% para os estudantes mais pobres (tabela 09).

Faixas salariais	Brasil	
	2010	2014
Não tem renda	0,45	1,06
Até 1 salário mínimo	8,33	13,21
Até 2 salários mínimos	26,47	36,65
Ate 3 salários mínimos	40,66	51,43
Entre 3 e 6 salários mínimos	24,61	24,72
Mais de 6 salários mínimos	34,71	23,86

**Tabela 09. Graduandos segundo Renda Bruta Familiar em faixas salariais – 2010 e 2014 (%)**  
Fontes: FONOPRACE – Pesquisas de Perfil (2010). CEPES (2014)

Segundo a tabela 10, 21,96% vive com renda entre 0,5 e 1 salário mínimo, 31,97% vive com até 0,5 salário mínimo, sendo que 66,19% dos discentes vivem com renda *per capita* média familiar de até 1,5 salário mínimo. Em outras palavras, dois de cada três estudantes (66% do total de graduandos das IFES) encaixam-se no perfil vulnerável, um valor até 50% maior do que aquele registrado em 2010.

Renda <i>per capita</i> do grupo familiar em salários mínimos	Nacional	
Até ½ salário mínimo – R\$ 262,00	Freq	300.359
	%(C)	31,97
Até 1 salário mínimo – R\$ 724,00	Freq	506.746
	%(C)	53,93
Até 1,5 salário mínimo – R\$ 1086,00	Freq	621.887
	%(C)	66,19
Até 2 salários mínimos – R\$ 1.448,00	Freq	737.027
	%(C)	78,44
Total	Freq	939.604

**Tabela 10. Graduandos segundo estimativa de Renda Bruta Familiar *per capita* em faixas salariais – 2014 (% e Número absolutos)**  
Fontes: FONOPRACE – Pesquisas de Perfil (1996, 2003 e 2010). CEPES (2014)

O estudo mostrou um aumento no número de estudantes negros (pretos e pardos) e de famílias de baixa renda. Nunca as universidades públicas refletiram tanto a composição social da população brasileira, nunca se pareceu tanto com o perfil do país e sua diversidade. Essa diversidade, além de produzir justiça social, enriquece e amplia as potencialidades das IFES. Compreende-se também, por outro lado, que o perfil discente das IFES, hoje, requer, mais do que nunca, a presença marcante da assistência estudantil, entendida como um direito, tal como a Constituição Federal e o Estatuto da Juventude defendem.

### **3.3 O processo de gestão participativa nas universidades públicas**

Uma gestão moderna, que faz uso de práticas participativas, é essencial na nova gestão pública. Segundo Griboski (2018) diante da relevância dos serviços públicos prestados pelo governo à sociedade, se faz necessário a busca por novos modelos de gestão que atendam às necessidades de cidadania. Um modelo de gestão que está cada vez mais presente é a gestão participativa, pois busca o envolvimento de todos os partícipes na tomada de decisão, tornando-os mais comprometidos e responsáveis com a instituição. Nesse sentido, a gestão participativa está associada a uma ação conjunta de gestores, servidores e cidadãos, que interagem, planejam e encaminham ações, objetivando atingir resultados coletivos, construídos em uma instituição democrática. Nos dias de hoje, a gestão participativa tornou-se essencial para a construção de uma identidade genuína das organizações públicas.

A gestão participativa é um modelo de gestão atual que enfatiza as pessoas que fazem parte da instituição. É o conjunto de condições organizacionais e perfis profissionais que provocam e incentivam a participação de todos no processo de gestão, sendo validada pelo objetivo de contribuir para a transformação social (GRIBOSKI, 2018). Matos (1979) afirma ser a gestão participativa aquela que, através de processos participativos, estimula a motivação, a cooperação e a liberação do potencial criativo da equipe, induzindo a um maior engajamento e responsabilidade por resultados. Já Barros (1995) apresenta a gestão participativa como um direito igual para todos os associados em participarem da instituição, através, principalmente, das assembleias gerais, partilhando igualmente dos benefícios e ônus resultantes de suas decisões.

Segundo Chauí (2003), em um cenário de democratização e disseminação de conhecimento para a sociedade, existem exigências cada vez maiores por um perfil de gestão que se aproxime das necessidades da sociedade. Os processos de gestão implicam na tomada de decisões, levando em conta as demandas do ambiente, as políticas públicas, bem como a forma de combinar os recursos, sejam eles financeiros, humanos ou materiais.

No processo de gestão participativa, reafirma-se o aporte teórico baseado nas condições de democracia efetiva e protagonismo dos sujeitos como condição de ruptura com as práticas de gestão autoritárias e lineares, modificando a lógica existente e fortalecendo a autoria dos atores institucionais e, conseqüentemente a proposta e a identidade institucional (GRIBOSKI, 2018).

Para Azevedo (2007), a gestão participativa pressupõe as intervenções populares constituídas pelo conjunto de cidadãos ou associações representativas da comunidade que receberão as políticas públicas através das consultas populares, audiências públicas ou concertos. Essas intervenções têm como finalidade influenciar o conteúdo da decisão administrativa ou a constituírem-se na própria decisão definidora das referidas políticas públicas.

### **3.4 Participação cidadã para o aprimoramento da democracia**

Na visão de Garrossini (2010) a participação do cidadão é uma ação concreta no processo de tomada de decisão. Tal participação inclui as expectativas e os argumentos do cidadão na elaboração de políticas públicas, estratégias e resoluções, ou seja, onde se exige o *input* máximo (a participação), onde o *output* é a resposta sobre suas iniciativas e por onde é possível exercer o controle social. Devemos então buscar formas de abrir novos espaços onde seja possível deliberar e contribuir com o processo de construção de políticas.

Para Gohn (2002) “a dimensão e o significado desta mudança são enormes porque não se trata apenas de ‘introduzir o povo’ em práticas de gestão pública, como preconizava as propostas da democracia com participação comunitária nos anos 80, quando a ideia da participação se vinculava à apropriação simples de espaços físicos. Trata-se agora de mudar a ótica do olhar, do pensar e do fazer; alterar os valores e os referenciais que balizam o planejamento e o exercício das práticas democráticas”. Para isso, Dagnino (2002) fala de uma cidadania que

transcenda a reivindicação do acesso, inclusão e pertencimento ao sistema político e alcance o direito de participação na definição desse sistema.

Garrossini (2010) expõe ainda que um projeto político participativo prevê que a contribuição do cidadão se dê no sentido de criar um empreendimento coletivo em que se configure o interesse geral, com valores coletivos, visando ao bem comum. Na visão de Gohn (2002) o conceito de participação cidadã está baseado na universalização dos direitos sociais, na ampliação da cidadania e numa nova compreensão sobre o papel e o caráter do Estado, remetendo à definição das prioridades nas políticas públicas, a partir de um debate também público. Conforme Pateman (1992, p. 61), “quanto mais os cidadãos participam melhor capacitados eles se tornam para fazê-lo”.

Gohn (2002) ainda diz tratar-se de compreender a participação como um processo de conquista, como um caminho para a construção da cidadania, pois, na verdade, a participação dos cidadãos no processo de gestão dos bens públicos de uma sociedade rompe com o modelo de centralização do poder, característico dos regimes autoritários.

Como expressa Dagnino (2002) “a redefinição da noção de cidadania, empreendida pelos movimentos sociais e por outros setores na década de 1980, aponta na direção de uma sociedade mais igualitária em todos os seus níveis, baseada no reconhecimento dos seus membros como sujeitos portadores de direitos, inclusive aquele de participar efetivamente na gestão da sociedade.”

O conceito de participação cidadã contempla dois elementos contraditórios na atual dinâmica política. O primeiro deles é o de “fazer ou tomar parte” no processo político-social, por indivíduos ou grupos, organizações que expressam interesses, identidades e que poderiam situar-se no campo de interesses “particulares”, mas que atuam num campo de diversidade e pluralidade. O segundo, o elemento “cidadania” no sentido “cívico”, enfatiza as dimensões de pluralidade, generalidade, universalidade, igualdade de direitos, responsabilidades e deveres (REIS, 1988 *apud* GARROSSINI, 2010).

Boaventura de Sousa Santos coloca que o aprimoramento da democracia deve ocorrer com o reconhecimento da diversidade e da variabilidade sociais, com a aceitação do pluralismo, com a atenção aos direitos das minorias, com a ampliação do espaço de discussão coletiva. A abertura das instituições do Estado para a participação da sociedade civil, incluindo pequenas organizações sociais, até chegar



ao próprio indivíduo, ao próprio cidadão, será a marca da democratização das instituições, a garantia que se tem pela sua permeabilidade (SANTOS, 2003 *apud* GARROSSINI, 2010).

### **3.5 Participação e diversidade**

Griboski; Dutra (2011) dizem que “a participação, no âmbito da gestão, considera a importância da inclusão das pessoas nos processos e mecanismos para o compartilhamento das decisões, a resolução de conflitos e as diversas formas de controle democrático”. Podemos concluir, que a ação participativa deve ser norteada por princípios que respeitam as pessoas e a diversidade de ideias e posicionamentos. Consoante Griboski; Dutra (2011) “a valorização das diferenças culturais e a participação social são indispensáveis para a vivência dos princípios de justiça e solidariedade”.

Griboski; Dutra (2011) salientam que “a valorização e atenção à diversidade na construção da identidade, pressupõem o reconhecimento do direito do aluno à diferença, como parte do direito à igualdade, apresentando-se como um projeto de educação e de ações de cidadania voltadas à inclusão de todos os alunos. Na implantação de propostas com vistas à construção da educação inclusiva, no que tange às políticas públicas, é preciso considerar que estas não devem estar restritas a garantia de acesso, mas que as mudanças devem se efetivar em nível dos processos de gestão”.

Novamente, Griboski; Dutra (2011) falam que a educação inclusiva não representa a mera aceitação das diferenças, mas sim a valorização da diversidade como uma condição humana e coloca para a educação o desafio de avançar no processo de educação de qualidade para todos. De acordo com Griboski; Dutra (2011) a equidade é representada pelo reconhecimento de que pessoas e grupos em situações desfavoráveis necessitam de atenção e condições especiais, de modo a possibilitar, aos que apresentam maior dificuldade de participação, condições favoráveis para superar essa desvantagem.

Farias (2018) salienta que diversidade nas organizações é um tema que parece estar fortemente correlacionado com a cultura (tanto a cultura de um povo ou nação, como a da própria instituição pública). Aliás, é possível afirmar que a cultura organizacional é, em parte, um reflexo da cultura de um povo. A outra parte é a

construção coletiva que ocorre dentro da própria estrutura organizacional, a partir dos valores adotados. Conforme Farias (2018) o Brasil possui uma sociedade estratificada, em que o acesso às oportunidades educacionais e às posições de prestígio no mercado de trabalho é ainda definido pelas origens econômica e racial.

Ainda para Farias (2018), “a diversidade é definida como uma reunião de pessoas com identidades diferentes interagindo no mesmo sistema social. Nesses sistemas, coexistem grupos de maioria e de minoria. Os grupos de maioria são os grupos cujos membros historicamente obtiveram vantagens em termos de recursos econômicos e de poder em relação aos outros”.

Hanashiro, Mitiko e Galego de Carvalho (2005) descrevem o desafio das organizações, que precisam respeitar identidades e, ao mesmo tempo, buscar a filiação de todos os que a elas pertencem, ligados à identidade organizacional e à cultura organizacional. Portanto, muitas vezes as organizações precisam administrar conflitos que surgem da interação entre grupos de diferentes identidades. Assim, afirmam que “a teoria de relações intergrupais reconhece que os indivíduos não abandonam suas identidades raciais, sexuais ou étnicas quando entram em uma organização. Mas, a identidade das pessoas nas organizações é formada pela filiação ao grupo de identidade e ao grupo organizacional. Por isso acontecem os conflitos potenciais que surgem da interação entre os grupos de identidade e grupos organizacionais.

### **3.6 Democracia para a expressão de identidades locais autônomas**

Uma das consequências da democratização das universidades públicas é a formação e expressão de identidades locais autônomas. Novas identidades são formadas provenientes das diferenças e dos choques culturais ocasionados pelas ações afirmativas. Essas novas identidades trazem consequências que agem direta e indiretamente nas pessoas e no lugar onde acontecem essas relações sociais, modificando o grau de identificação destas com essas instituições.

Os serviços públicos provisionados pelas universidades públicas devem carregar sua identidade capaz de incluir os povos, a justiça social e contribuir para a erradicação das desigualdades sociais e econômicas. O grande trunfo está na formação de cidadãos que fortaleçam a democratização do ensino superior, o diálogo e a liberdade de expressão.

Essas identidades são a soma de todas as características que tornam uma

instituição inconfundível e singular. Bauman (2012) fala que a sociedade e a cultura, assim como a linguagem, mantêm sua identidade nunca sendo as mesmas por muito tempo: elas permanecem pela mudança constante. O autor ainda lembra que o processo de adequação a uma identidade não pode separar ou dividir, na mesma medida em que identifica e une. São funções complementares da identidade, que por vezes se confundem com aquelas de segregar, isentar e excluir. Ainda segundo Bauman (2000) as transformações sociais da sociedade contemporânea trazem a necessidade de adaptação constante aos novos tempos. Isso representa aquilo que acontece nas universidades públicas no Brasil com a adoção de políticas públicas de inclusão social e assistência estudantil, tornando a comunidade universitária mais heterogênea e inclusiva.

Não se pode ignorar, contudo, o contexto latino-americano de colonialidade sobre o qual se edificou a educação de modo geral e, especificamente, o ensino superior no país. A comunidade acadêmica, em sua composição e em suas práticas, não era representativa da totalidade da população brasileira e assim, não atendia plenamente aos seus interesses senão aos de uma pequena parcela favorecida por sua posição na estrutura social (SOUSA et al., 2012). No atual momento, é preciso propor outro tipo de racionalidade, cujas raízes se devem buscar nas realidades locais onde estão inseridas as instituições. Para Bonsiepe (2011), só uma política de desenvolvimento com enfoque nessas periferias poderia transformar o panorama para o denominador comum de uma latência que vai contra o *status quo* imposto.

Santos (2006) fala que a globalização, as relações de dominação pós-colonial com suas relações comerciais assimétricas retardaram a busca por uma identidade autêntica brasileira, pois tem como *modus operandis* evitar a volta ao passado à procura dessas raízes. O geógrafo lembra ainda que a cultura popular tem raízes na terra em que se vive, simboliza o homem e seu entorno, encarna a vontade de enfrentar o futuro sem romper com o lugar, e de ali obter a continuidade, através da mudança.

Para Miglievich (2017) a universidade é um lugar de construção, reconstrução e compartilhamento de culturas. As culturas nacionais se constituem em uma das principais fontes de identidade cultural. Pensamos neste tipo de cultura como se fosse parte de nossa natureza essencial. Porém as identidades nacionais não são coisas com as quais nascemos, mas são formadas e transformadas no interior das representações. Em vez de pensar as culturas nacionais como unificadas,

deveríamos pensá-las como constituindo um dispositivo discursivo que representa a diferença como unidade ou identidade. Elas são atravessadas por profundas divisões e diferenças internas, sendo unificadas apenas através do exercício de diferentes formas de poder cultural. As identidades nacionais não subordinam todas as outras formas de diferenças e não estão livres do jogo de poder, de divisões e contradições internas, de igualdades e de diferença sobrepostas.

Sobre identidade, Agier (2001) fala que não é importante entender um núcleo fixo e monolítico identitário e sim os processos nos quais as identidades são constituídas. Não se pode reificar a cultura, ou seja, trabalhar isoladamente, e sim pensar a cultura junto com os processos sociais, históricos, econômicos e políticos. Agier ainda fala que o que existe hoje são ressignificações das identidades, a construção e suas reconfigurações.

Trabalhando no contexto dos meios urbanos, Agier (2001) diz que os processos identitários não existem fora de contexto, são sempre relativos a algo específico que está em jogo. Os meios urbanos podem ser fatores de encadeamento ou reforço dos processos identitários. A cidade multiplica os encontros de indivíduos que trazem consigo seus pertencimentos étnicos, suas origens regionais ou suas redes de relações familiares ou extrafamiliares. Na cidade, mais que em outra parte, desenvolvem-se, na prática, os relacionamentos entre identidades, e na teoria, a dimensão relacional da identidade. Por sua vez, esses relacionamentos “trabalham”, alterando ou modificando, os referentes dos pertencimentos originais (étnicos, regionais, faccionais, etc.). Essa transformação atinge os códigos de conduta, as regras da vida social, os valores morais, até mesmo as línguas, a educação e outras formas culturais que orientam a existência de cada um no mundo. Dito de outra forma, o processo identitário, enquanto dependente da relação com os outros (sob a forma de encontros, conflitos, alianças, etc.), é o que torna problemática a cultura e, no final das contas, a transforma. Toda identidade, ou melhor, toda declaração identitária, tanto individual quanto coletiva (mesmo se, para um coletivo, é mais difícil admiti-lo), é então múltipla, inacabada, instável, sempre experimentada mais como uma busca que como um fato.

Ainda conforme Agier (2001), em diferentes pontos do planeta emergiram movimentos identitários de caráter étnico, racial, regional ou religioso, que podem ser às vezes maciços, às vezes violentos, mas sempre instauradores de novos quadros de socialização e de expressão dos sujeitos. Há a exacerbação do caráter

reflexivo da identidade, pois vivemos em meio a uma diversidade cada vez maior em termos de contatos, diferenças e disputas que colocam cada um de nós diante dos outros individualmente e sem comunidade de pertencimento fixo, exclusivo ou definitivo.

### **3.7 Design como mediação para inovação social**

De acordo com Moraes (2010), o design é inevitavelmente estimulado para o novo, e logicamente tensões e afinidades se manifestam nessa pressão por inovação. A inovação em design é uma oportunidade (ou uma obrigação) de autodeterminação. É preciso buscar uma autonomia do seu discurso, que tem necessariamente afinidades com diversas disciplinas (não por acaso, o design é frequentemente definido como interdisciplinar), mas com as quais terá certamente também as suas divergências.

Conforme Manzini (2008), a inovação social é caracterizada por ser uma mudança no modo como indivíduos ou comunidades agem para resolver seus problemas ou criar novas oportunidades, sendo guiada mais por mudanças de comportamento do que por mudanças tecnológicas ou de mercado, geralmente emergindo de “baixo para cima” em vez daquelas de “cima para baixo”. Na visão de Chauí (2003), olhar para o novo é antes de tudo, como a própria palavra indica, uma relação com o tempo: é introduzir alguém ao passado de sua cultura (no sentido antropológico do termo, isto é, como ordem simbólica ou de relação com o ausente), é despertar alguém para as questões que esse passado engendra para o presente, e é estimular a passagem do instituído ao instituinte. Freire (1987) lembra que “quando o conhecimento não vem da realidade do sujeito, não vale nada.” Podemos inferir, segundo as perspectivas dos autores que o novo só é possível pelo resgate das bases culturais.

Groys (2008) afirma que “a inovação não consiste em que apareça algo que estava oculto, mas antes em transmutar o valor de algo visto e conhecido desde sempre. É enquanto transmutação de valores que a inovação é um processo econômico”. Ainda conforme Moraes (2010) para o design, sobretudo na questão do novo, interessa encontrar um discurso fora da ideia de progresso e da idolatria ingênua da novidade técnica, pois como já vimos, só assim poderemos encontrar o recente e o diferente. Neste contexto, Manzini (1992) fala que o design surgiu, não

para criar o novo, mas para dar sentido ao novo. E só no próprio homem se pode manifestar o novo em design. Para dar sentido ao novo, temos que conhecer nossas raízes, a identidade cultural do nosso povo.

Com o mesmo pensamento, Bonsiepe (2011) alerta que o espírito de inovação está longe de ser uma questão tecnológica, mas uma questão cultural para geração de identidade, permanência e desenvolvimento. O autor é a favor de humanismo projetual, ou seja, “o exercício das capacidades projetuais para interpretar as necessidades de grupos sociais e elaborar propostas viáveis, emancipatórias, em forma de artefatos instrumentais e semióticos. Ele ainda fala da fuga da heteronomia, ou seja, de tudo que tem uma só definição, um só caminho. Na perspectiva do humanismo projetual, é necessário se desvencilhar da dominação, para dar atenção aos excluídos, aos menos favorecidos, ou seja, a maioria da população do planeta.

Bonsiepe (2011) acredita em espaços autodeterminados, democráticos, em que as pessoas dialogam e sugerem. A democracia contém um componente projetual. Assim, a contradição é algo fundamental para o design. “Cabe ao designer intervir na realidade com atos projetuais, superando as dificuldades e não se contentando apenas com uma postura crítica frente à realidade e persistindo nessa posição. Segundo ele, projetar, introduzindo as mudanças necessárias, significa ter disposição para mudar a realidade, sem se distanciar dela.

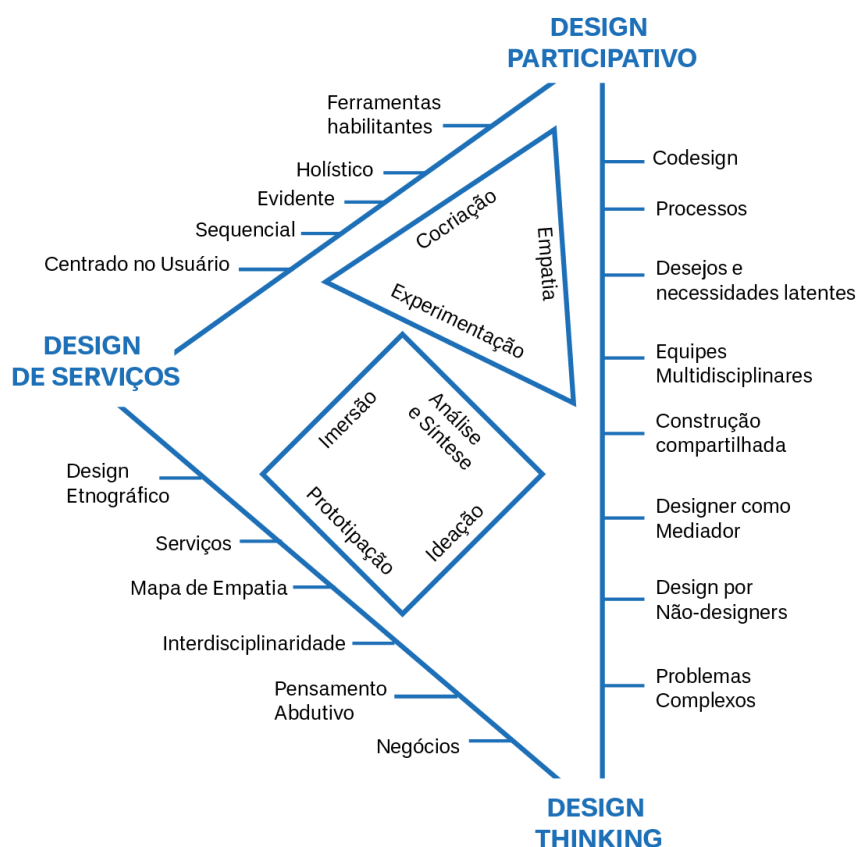
### **3.8 Abordagens participativas do design**

Como já vimos, este estudo procurou verificar os impactos da mediação da participação de estudantes vulneráveis alavancada por metodologias do design participativo almejando alcançar inovação social. No entanto, antes de entrarmos nas definições dessa abordagem, é necessário salientar que existem várias similitudes entre o design participativo e as outras abordagens do design, como o design thinking e o design de serviços. Entre as sobreposições está o papel essencial da cocriação de serviços, da empatia e da experimentação.

Aqui se faz um adendo, pois o mercado, principalmente de consultorias para empresas, tem popularizado o design thinking como uma ferramenta, ao invés de uma abordagem mais ampla, se apropriando dessa nomenclatura para vender soluções em massa. O design, ao contrário, procura analisar a raiz de cada

problema de forma específica e está mais relacionado à mudança de cultura e à gestão de conhecimento do que a métodos padronizados de soluções. Ao contrário, é uma área preocupada com o pensamento sistêmico, em trabalhar o macro e suas projeções, ou seja, um processo mais amplo, já que as relações sociais mudam a todo momento. Assim, o design pode ser aplicado dentro de uma cultura organizacional, mais ligado ao planejamento e à democratização da tomada de decisão do que às metodologias e ferramentas meramente operacionais.

A seguir, buscou-se elencar as similitudes existentes entre as três abordagens e sobretudo, na soma dessas qualidades para a construção dos objetivos propostos neste estudo. Este trabalho de pesquisa reafirma a grande importância do uso do design, das vertentes e das potencialidades para geração de inovação nos serviços públicos. Na figura 24 a seguir apresentamos o mapa com a análise de similitude entre as vertentes do design abordadas na pesquisa.



**Figura 24. Análise de similitude entre as vertentes do design**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

No triângulo interno encontram-se os pilares das abordagens participativas: a cocriação, a empatia e a experimentação. Já no quadrado estão reunidas as etapas

essenciais do processo participativo, nessa ordem: imersão, análise e síntese, ideação e prototipação. Já o triângulo externo apresenta palavras-chave que caracterizam as abordagens do design participativo, do design de serviços e do design thinking. A seguir, apresentamos uma revisão da literatura a respeito das três abordagens de design estudadas. É importante ressaltar que essas definições, apesar de perpassarem as três áreas, estão separadas por abordagem, respeitando as nomenclaturas encontradas na bibliografia estudada.

### **3.8.1 Design participativo como mediação**

A função do design participativo é fazer com que os artefatos e serviços públicos incluam os cidadãos e façam com que eles trabalhem lado a lado por melhorias.

De acordo com Spinuzzi (2005), “a origem do design participativo remonta projetos experimentais realizados na Escandinávia durante os anos 70 e 80 para aumentar o poder dos trabalhadores e incentivar a democracia no local de trabalho”, permitindo aos operários definir como as novas tecnologias seriam empregadas nas fábricas. Esses métodos surgiram como reação dos sindicatos trabalhistas à implantação de sistemas de automação que substituíam o modo de fazer do operário-artesão por processos definidos por seus superiores. Durante esses experimentos, diversos métodos foram testados para conduzir os projetos de forma a permitir que a tecnologia fosse aplicada sem suprimir as habilidades artesanais dos operários e seu controle sobre o processo. Os métodos utilizados variam da pesquisa de observação ao desenvolvimento conjunto de protótipos, todos com a intenção de revelar o conhecimento do trabalhador sobre o processo produtivo.

No final dos anos 90, um novo cenário estava sendo formado, em que os papéis do designer e clientes começavam a se sobrepor: o cliente tornou-se um componente crítico no processo. As novas regras não giram mais em torno de hierarquias e sim de redes. Atualmente, conhecer a experiência das pessoas que têm acesso aos serviços, produtos e sistemas tornou-se primordial, assim como compreender os caminhos para acessar os desejos e as experiências atuais e pretendidas.

Para Moraes e Santa Rosa (2012), a filosofia do design participativo se relaciona com o aspecto político e sociológico, onde as pessoas devem ter



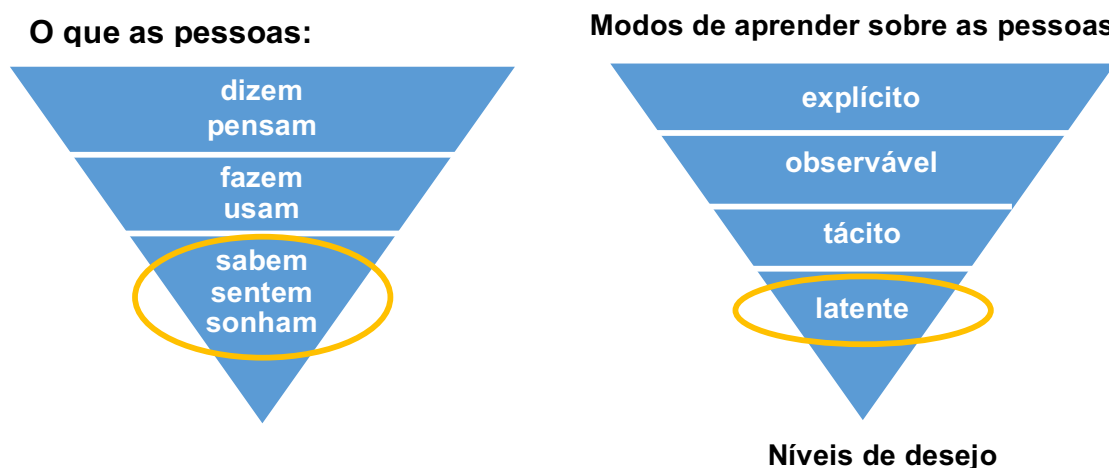
oportunidades de refletir e, através do pensamento crítico, influenciar seu próprio território, criando e implementando soluções, ou seja, tem como pressupostos os processos de inclusão. O design participativo não é uma ferramenta a ser aplicada, mas sim um processo a ser desenvolvido, utilizando dentre outras coisas, a gestão de conhecimento da instituição. Ele permite que serviços e artefatos sejam configurados de acordo com as necessidades das pessoas e sejam viáveis economicamente.

O design participativo apresenta vários elementos fundamentais para a inovação social como, por exemplo, a origem *bottom-up* (de baixo para cima) da solução, ou seja, a participação das pessoas interessadas no processo e a sua capacitação, que permitem uma redistribuição do poder de decisão da sociedade. Outra característica, de acordo com Sanders e Stappers (2008), é o conceito de cocriação, que procura trazer as pessoas servidas pelo design para o centro do processo criativo. É a construção compartilhada proveniente de pessoas comuns que conhecem a realidade e o contexto dos serviços estudados, e, por isso, podem trazer respostas às questões apontadas. O designer, neste caso, atua como mediador no processo de criação. A participação ativa no processo pode fazer o design mais significativo para as pessoas que são diretamente beneficiadas pelos serviços.

Desse modo, é necessária uma redefinição do papel e das ações do designer em que ele trabalha no local junto com as pessoas e tem o papel de catalisador de uma visão coletiva em direção a uma visão compartilhada de como o futuro deveria ser através da promoção de um diálogo estratégico entre os diferentes atores (MERONI, 2008). O designer, como mediador, é responsável por analisar e interpretar as informações: as ideias geradas, artefatos e protótipos. Dados esses que podem ser usados como bancos de inspiração e inovação.

O design, por muito tempo, esteve focado na observação, isto é, naquilo que as pessoas fazem e usam. Já o mercado concentrava seus esforços em entender o que as pessoas diziam e pensavam, através de grupos focais, entrevistas e questionários. Sanders (2002) ao analisar como acontece o acesso às experiências das pessoas, mostra que a linguagem visual, inerente aos processos de design, pode ser trabalhada para expressar e interpretar ideias e sentimentos. Além disso, envolve a comunicação com as pessoas no local onde vivem e estudam, gerando maior empatia. Ela diz que a habilidade de empatizar com as pessoas vem somente

por um nível profundo de sua expressão. Para isso, existem vários caminhos para entendermos as experiências atuais e as ideais, conforme demonstrado na figura 25.



**Figura 25. Como acessar as experiências das pessoas?**

Fonte: Sanders, 2002

Como estratégia para habilitar a participação e cooperação entre membros de uma comunidade, bem como ajudar na criação de comunidades criativas, o designer pode conceber as chamadas soluções ou plataformas habilitantes. Referem-se à atividade de criar serviços para encorajar a participação de membros de comunidades de modo colaborativo (MANZINI, 2008b). Nesse mesmo caminho, Sanders (2002) propõe o uso de ferramentas que permitam às pessoas expressar suas emoções visualmente em forma de mapas mentais, diagramas, composições, colagens, esculturas e outras modalidades expressivas.

Ainda Sanders (2002) observa que, para o design chegar à empatia com as pessoas, é preciso captar o que elas comunicam nos níveis explícito, observável, tácito e latente. A empatia surge da percepção dos desejos e necessidades expressados nesses níveis. Aquilo que uma pessoa expressa verbalmente mostra somente o que ela tem intenção para explicitar. Observar o que uma pessoa faz, e como faz, permite ter uma percepção a um nível mais profundo, que é o seu conhecimento tácito. E só conhecendo os seus sonhos e aspirações tem-se uma percepção de como o futuro desta pessoa pode ser, e que desejos latentes ela possui. Para isso, são utilizadas técnicas simples e de pouco comprometimento de recursos financeiros como o *brainstorming*<sup>24</sup> (“tempestade de ideias”), *storyboarding*

<sup>24</sup> Brainstorming ou “tempestade de ideias” é uma técnica para explorar o potencial de ideias de um grupo de maneira criativa e com baixo risco de atitudes inibidoras (LIMA, H. G. F.).

(esboço sequencial), *workshops* (oficinas) e exercícios em papel com caneta. O processo também inclui práticas como a participação dos usuários por meio de depoimentos, oficinas, maquetes, descrição de cenários, *card-sorting*<sup>25</sup> (arranjo de cartas), análise de redes sociais, *braindraw*<sup>26</sup> (desenho mental), prototipação, entre outras. Essas ferramentas serão exploradas com mais profundidade na fase de coleta de dados desta pesquisa.

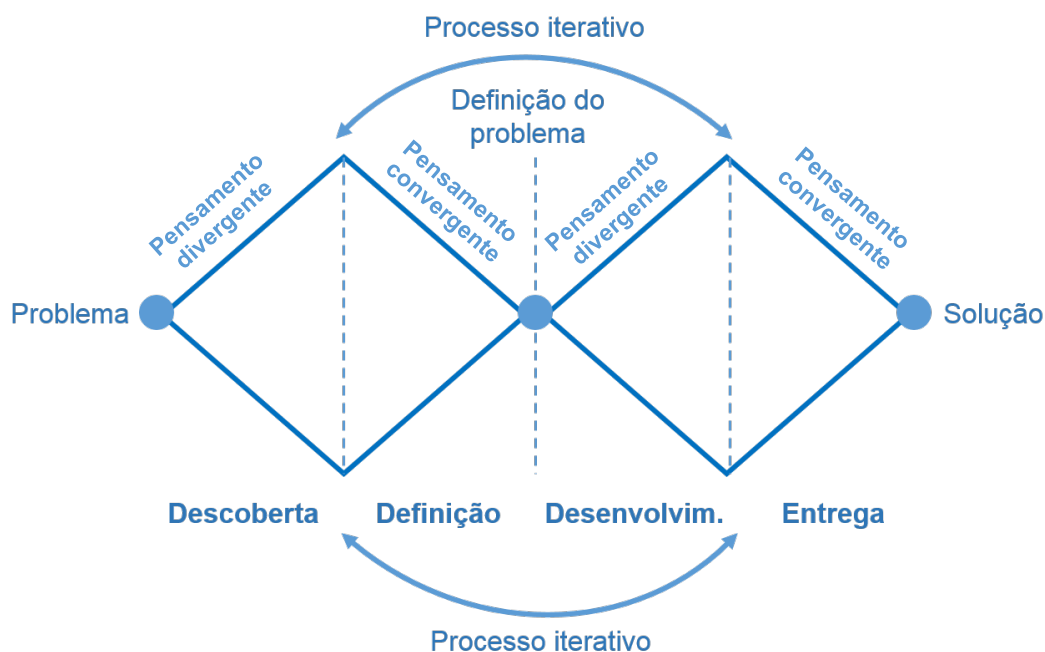
Segundo Meroni (2008), o processo do design participativo costuma incluir três categorias de método distintas: divergência, transformação e convergência. Os métodos de divergência são usados para aumentar deliberadamente o grau de incertezas a respeito da situação, e têm o objetivo de expandir o espaço pelo qual a busca por uma solução será conduzida. Esta categoria envolve métodos racionais e intuitivos de pesquisa e descoberta. Eles são empregados em um momento do processo em que os objetivos ainda são instáveis e o problema ainda não tem limites bem definidos. Os métodos de transformação são utilizados para encontrar, diante de um volume grande de informações, um padrão que permite seu manuseio e classificação. Neste estágio, o problema é delimitado, recursos e limites reconhecidos e são tomadas decisões para a definição dos objetivos. Os métodos de convergência guiam o designer na redução das incertezas até que só uma alternativa de design seja adequada e possa ser levada a produção. Os métodos desta categoria são predominantemente racionais.

Para melhor ilustrar, a seguir reproduzimos o modelo de processo de design chamado “Diamante Duplo” (Double Diamond), desenvolvido pelo Design Council UK em 2005. O processo permeia as etapas de descoberta, definição do problema, desenvolvimento e entrega da solução. É um método baseado em movimentos de pensamentos divergentes e convergentes, sucessivamente, representado por dois losangos. No pensamento divergente, o objetivo é expandir, adiar o julgamento e “dizer não ao não”. É a tempestade de ideias. Já no movimento do pensamento convergente, a ideia é estreitar, fazer escolhas (figura 26).

---

<sup>25</sup> Técnica utilizada para descobrir como as pessoas organizam informação e como categorizam e relacionam conceitos (KUNIAVSKY, 2003).

<sup>26</sup> A metodologia segundo Biava (2001), consiste em brainstorming – geração de ideias cíclico e gráfico, com o intuito de preencher espaço de várias opções de design para *interface*. A tática *braindraw* tem por objetivo a dinâmica de prototipação em papel.



**Figura 26. Modelo de Processo de design**

Fonte: Design Council UK, 2005

Sanders (2002) fala que esse “é um processo aberto e não linear, pois os desejos das pessoas mudam, assim como suas experiências e as relações entre as pessoas mudam a todo tempo”. Uma intersecção contínua de mudanças de perspectivas. Além disso, o processo é iterativo e constantemente reorganizado, já que cada estágio pode ser realimentado por ideias novas ou, até mesmo, por ideias descartadas em fases preliminares do processo.

### 3.8.2 As estruturas do design thinking

O uso mais reconhecido e influente do termo “design thinking” foi introduzido em 2003 por David Kelley, consultor da empresa de design IDEO. À medida que o design se tornou parte da estratégia de negócio, passou a ganhar robustez como um processo de transformação, focado nos processos organizacionais e estratégias de pensamento criativo.

Brown (2010) define o design thinking como uma abordagem para resolver os problemas, inspirar a criatividade e instigar a inovação com alto foco no usuário. Ainda nessa linha, Cardon (2010) descreve o design thinking como “uma ferramenta útil que aplica o pensamento criativo e crítico para compreender, visualizar e descrever os problemas complexos ou mal estruturados e, em seguida, desenvolver

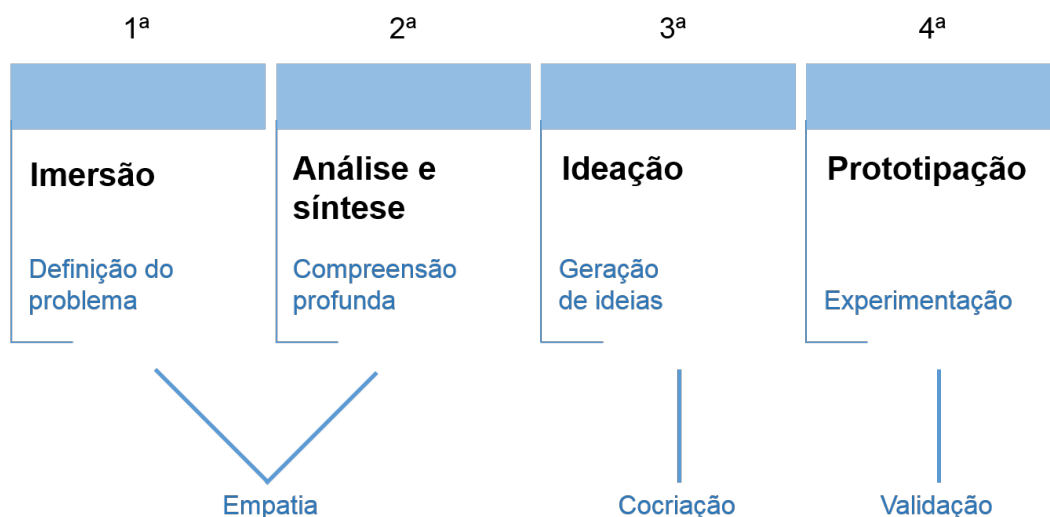
abordagens práticas para resolvê-los”. Segundo Brown (2010), o design se baseia em rigorosas observações de como são utilizados os espaços, bem como os objetos e os serviços que os ocupam. Observações que visam descobrir padrões onde os outros veem complexidade e confusão, sintetizam novas ideias a partir de fragmentos aparentemente discrepantes e convertem problemas em oportunidades.

Brown (2010) ainda aponta que o primeiro estágio de processo de design costuma se referir à identificação das restrições mais importante e à definição de critérios para sua avaliação. As restrições podem ser mais bem visualizadas em função de três critérios sobrepostos para boas ideias: praticabilidade (o que é funcionalmente possível num futuro próximo); viabilidade (o que provavelmente se tornará parte de um modelo de negócios sustentável); e desejabilidade (o que faz sentido para as pessoas).

Ainda segundo Brown (2008), o processo de design thinking gira em torno de três fases fundamentais: inspiração, ideação e implementação. Durante essas fases, os problemas são questionados, as ideias geradas e as respostas obtidas. Elas não são lineares, pois podem ocorrer simultaneamente e se repetir para construir as ideias ao longo do *continuum* da inovação. Já Vianna et al. (2012) acredita que o processo de design thinking apresenta quatro fases distintas: Imersão, Análise e Síntese, Ideação e Prototipagem.

A literatura existente não limita a um número específico de etapas, podendo ser de três a sete ou até mais etapas, mas fundamentalmente todos os autores estudados aqui compartilham da mesma mentalidade (Best, 2006; Mager, 2009; Miettinen & Koivisto, 2009). A nomenclatura varia também: identificação – construção – medida (Engine, 2009), *insight*, ideação, prototipação e entrega (Live|Work, 2009), descoberta – conceituação, *designing*, construção e implementação (Designthinkers, 2009), para frisar algumas.

A seguir, apresentamos o modelo a ser investigado neste estudo (figura 27). As etapas serão reproduzidas na fase de coleta de dados, durante os grupos focais.



**Figura 27. Etapas do design thinking**

Fonte: Vianna et al., 2012

Segundo Stickdorn e Schneider (2014), a imersão é a etapa destinada a conseguir um claro entendimento sobre a situação sob a perspectiva dos atuais e potenciais consumidores dos serviços, produtos e artefatos. De acordo com Brown (2010), ao cocriarmos com pessoas e explorarmos cenários em conjunto, aumentamos nossa compreensão e elo empático por essas pessoas que representam o público para qual o serviço se destina. Nessa etapa, o objetivo é extrair as camadas mais profundas de informações acerca da relação dos participantes com o contexto pesquisado.

Além disso, esta etapa é destinada para que os integrantes se conheçam e conheçam o tema que será discutido. As pessoas são contextualizadas sobre o tema que será abordado ao longo do processo criativo. Na maioria das vezes esse tema faz parte da realidade deles, facilitando a coleta de informações não percebidas pelo designer/mediador para que ele conheça a realidade mais de perto. É aquilo que o design denomina “criar empatia”, ou seja, entender os desafios, objetivos e problemas.

Nessa etapa, o designer deve entender o problema do ponto de vista do público-alvo, suas necessidades e experiências vividas. Por isso, é importante reforçar que a tarefa em foco não é achar a solução, mas ao invés, identificar o problema real primeiro. Por isso é primordial compreender o processo a fundo, contextualizar e redesenhar a participação dos estudantes.

De acordo com Vianna et al. (2012), a etapa da imersão pretende entender o contexto do problema e identificar as necessidades e oportunidades que irão nortear

a geração de soluções. Essa fase consiste em um mergulho a fundo no ambiente de vida dos atores, entender o outro e o assunto trabalhado. O foco é no ser humano, na descoberta das pessoas com as pessoas, e o objetivo é levantar informações de quatro tipos: 1. O que as pessoas falam? 2. Como as pessoas agem? 3. O que as pessoas pensam? 4. Como as pessoas se sentem?

Na imersão é realizado um encontro com os atores envolvidos com o objetivo de extrair camadas mais profundas de informações acerca da relação do usuário com o contexto pesquisado. Essa técnica permite extrair sentimentos e impressões inconscientes, que não seriam verbalizadas em entrevistas. Existem alguns objetivos a serem alcançados, como dividir as experiências, ter uma visão geral dos usuários, ter um melhor entendimento sobre as experiências diárias e as observações feitas ao longo das pesquisas etnográficas. São realizadas atividades que busquem a construção e expressão de experiências através da criatividade e que ajudem o usuário a refletir sobre suas memórias e motivações, expor o que sabe, sente e sonha.

O processo de imersão está dividido em duas fases: preliminar e em profundidade. Na fase preliminar, o problema é apresentado, o propósito e seus limites começam a ser estabelecidos. A imersão preliminar tem como finalidade definir o escopo do projeto e suas fronteiras, além de identificar os perfis de usuários e outros atores-chave que deverão ser abordados. Nesta fase, é possível também levantar as áreas de interesse a serem exploradas de forma a fornecer insumos para a elaboração dos temas que serão investigados na imersão em profundidade (VIANNA et al., 2012). A segunda fase da imersão, em profundidade, é o momento para “identificar comportamentos extremos e mapear seus padrões e necessidades latentes” (VIANNA et al., 2012). Faz-se uso da pesquisa qualitativa, permitindo que “soluções específicas sejam criadas” (VIANNA et al., 2012), mas sem esgotar o conhecimento sobre determinado segmento. As ferramentas utilizadas são a entrevista, fotografia, observação participante e indireta, sensibilização, entre outros, para que se possa identificar as “crenças, anseios e necessidades” (VIANNA et al., 2012).

A próxima etapa do processo é de análise e síntese, na qual o desafio será analisado profundamente. Muitas vezes, o problema a princípio apontado é meramente uma consequência de fatos ainda desconhecidos. Somente após ter passado pela 1ª etapa, a da imersão ou empatia, é possível conhecer

verdadeiramente o problema e detectar onde reside suas causas. Já nesta etapa acontece a organização dessas informações coletadas para uma melhor compreensão do problema.

Na etapa de análise e síntese das informações coletadas utilizam-se ferramentas capazes de gerar *insights* – ideias providas da intuição, buscando-se formas de obter “padrões e a criar desafios que auxiliem na compreensão do problema” (VIANNA et al., 2012). É necessário primeiro saber o que é que se busca solucionar para, então, vislumbrar as oportunidades de atuação. Quanto mais se pensa no problema, mais efetiva será a solução.

Para chegar ao cerne da questão que se pretende resolver, é necessário formular muitas perguntas, fazendo com que as pessoas deem um passo atrás e reconsiderem práticas enraizadas, com o objetivo de trazer à tona informações ocultas ou omitidas, que poderão conduzir a valiosos *insights* e ajudar a resolver o problema de formas inesperadas. O processo é validado várias vezes (uma espécie de “vai e vem”) para que as pessoas, sem querer, tenham certeza das atitudes e decisões tomadas.

Na etapa de ideação ocorre a construção colaborativa para geração de ideias baseadas em movimentos de pensamentos divergente e convergente, sucessivamente. O objetivo da etapa de ideação é gerar ideias inovadoras que solucionem um problema. Para isso, é fundamental que aquilo que se pretende resolver já tenha sido definido na fase anterior e devidamente compreendido pela equipe.

Como as atitudes, o pensamento e a colaboração das pessoas são influenciados pelo ambiente, é importante garantir um espaço inspirador para a geração de ideias, que facilite seu compartilhamento de modo livre, igualitário, sem julgamentos e, idealmente, longe das rotinas diárias dos participantes.

Nesta etapa, deverão integrar a equipe representantes dos vários grupos de atores mapeados na fase de empatia, garantindo a diversidade de visões e experiências a respeito do tema. Nesse momento, um grupo interdisciplinar pode contribuir ao juntar diferentes perspectivas, produzindo um resultado mais rico e assertivo. São utilizados encontros organizados (oficinas) para estimular a criatividade e a colaboração, a fim de promover a integração de equipes e gerar soluções inovadoras para um projeto.



Para garantir o sucesso de uma sessão de geração de ideias, deverão ser observadas algumas regras, tais como: manter o foco no tópico; não bloquear as ideias, buscando sempre quantidade; ser visual, desenhando ideias; evitar posturas críticas, ainda que de forma não verbal; não fazer julgamentos; encorajar as ideias incomuns, não usuais e esquisitas.

No final dessa etapa, o grupo deve coletar, categorizar, refinar e selecionar as melhores, as mais práticas ou as mais inovadoras dentre as ideias geradas. Brown (2010) menciona que somente acumular alternativas não passa de um exercício, sendo necessário que, na etapa de ideação, sejam selecionadas as melhores ideias e convertidas em algo tangível, passando da geração para a resolução de ideias, até a próxima etapa de prototipagem, na qual a tarefa é desenvolver possíveis soluções baseadas nos problemas e *insights* gerados na etapa exploratória.

A última etapa é a de prototipação. Aqui as ideias discutidas pela equipe são constantemente validadas pelos clientes através de prototipações – abordagem que envolve a produção de versões iniciais (protótipos) de um sistema futuro com o qual se podem realizar verificações e experimentos com intuito de avaliar algumas de suas características, antes que o sistema venha realmente a ser construído de forma definitiva.

Os protótipos desenvolvidos têm como objetivo ir além dos pressupostos que bloqueiam soluções eficazes e realmente inovadoras (BONINI e ENDO, 2010). Ainda segundo Bonini e Endo (2010), ao contrário de modelos tradicionais em que os protótipos visam tornar mínimos os riscos e a classificação do potencial de lucratividade, esses protótipos abordados auxiliam a adaptar e melhorar as ideias de maneira ágil e sem necessidade de grandes investimentos, buscando aprendizado rápido sobre os pontos fortes e fracos da ideia, além da identificação de novos rumos e da redução das chances de fracasso. O protótipo é capaz de causar uma sensação em alguém antes mesmo da solução existir e devem ser construídos da maneira mais simples e rápida possível, para que sejam um teste rápido e barato.

O protótipo deve responder uma pergunta que poderá ser, por exemplo, sobre o conceito de ser desejável, útil, fácil de usar, viável ou possível. Deve-se ter em mente as seguintes questões: Para que estamos prototipando isso? O que queremos saber? O que queremos testar? O que queremos descobrir?

A principal função da prototipagem é auxiliar a validação das ideias geradas, que pode ocorrer ao longo do projeto ou em paralelo com a imersão e a ideação,

pois esse é o momento de tangibilizar a ideia, ainda que de maneira simplificada, mas que permite trazê-la para o mundo físico. Essa representação da realidade possibilita sua experimentação, produzindo informações valiosas a respeito dos seus detalhes de elaboração junto à equipe de projeto, e uma visualização da interação do modelo próximo aos usuários, gerando dados a respeito de sua evolução e aperfeiçoamento.

Para identificar os verdadeiros problemas e solucioná-los de maneira mais eficaz, Vianna et al. (2012, p.13) afirma que “é preciso abordá-los a partir de diversas perspectivas e ângulos. Assim, prioriza-se o trabalho colaborativo entre equipes multidisciplinares”. Dessa forma, os protótipos, por meio da implementação e da experimentação, propiciam falhar cedo e aprender lições preciosas com os erros, levando ao aprimoramento da proposta e melhoria contínua da solução até o lançamento do serviço. Brown (2008) conta que os protótipos precisam ser testáveis, mas não precisam ser físicos.

### **3.8.3 Design de serviços**

Brown (2010) expõe que o pensamento integrativo do design se apresenta como a opção que incentiva a inspiração e a intuição para gerar a melhor experiência possível às pessoas que utilizam os serviços e não apenas serviços eficientes. O objetivo é somar aos aspectos técnicos dos serviços, os aspectos humanos almejados pelas pessoas. Os designers observam como as pessoas se comportam e como o contexto de uma experiência afeta sua reação aos serviços. Leva-se em consideração o sentido emocional das coisas, bem como seu desempenho funcional e, com base nisso, tenta-se identificar as necessidades não declaradas, ou latentes, das pessoas para traduzir isso em oportunidades.

Tanto Moritz (2005), quanto o UK Council (2010) e Mager (2009) concordam que o design de serviços almeja tornar os serviços entregados mais úteis, usáveis e desejáveis pelo ponto de vista dos clientes. O consenso é que o design de serviços não significa produzir para a sociedade e sim com ou pela sociedade. Outra definição em comum é que essa abordagem se refere ao processo e não aos resultados. Além disso, os resultados podem ter vários formatos tais como experiências de serviços, estruturas organizacionais, processos organizacionais e protótipos.

Segundo Stickdorn (2014, p. 36) existem cinco princípios de design de serviços: 1) Centrado no usuário; 2) Cocriativo; 3) Sequencial; 4) Evidente; 5) Holístico. O princípio centrado no usuário significa que os serviços devem ser experienciados pelos olhos do cliente, já o princípio da cocriação diz que todos os *stakeholders*, ou seja, os atores envolvidos, devem ser incluídos no processo de design. O princípio sequencial indica que os serviços são visualizados como ações interrelacionadas. E o princípio das evidências indica que os serviços são visualizados por artefatos físicos que mostram sinais que o cliente utilizou o serviço, ou seja, adicionam um componente tangível em uma experiência intangível. Por último, o princípio holístico define que o ambiente ao redor deve ser considerado ao projetar. Importante entender que as jornadas dos consumidores mudam constantemente e precisam ser reavaliadas sob várias perspectivas como, por exemplo, seus sentimentos durante a jornada.

Colocar as pessoas no centro de um processo de design de serviços envolve enfrentar a realidade que potencialmente existe em mais de um grupo de pessoas, sendo que, mesmo assim, cada grupo possui diferentes necessidades e expectativas. Existe uma variedade de métodos e ferramentas para obter (gerar) *insights* sob a perspectiva das pessoas, para desenvolver, prototipar e testar os conceitos de serviços. Quanto mais o cliente estiver trabalhando junto, os resultados aumentarão em lealdade e maior duração. Uma das principais características do design de serviços é a abordagem de não evitar erros, mas ao invés, de explorar muitos possíveis erros. Os custos de adicionais iterações durante essa fase conceitual são baixos perto do custo de falhas em fases posteriores.

Os serviços devem transparecer a cultura, valores e normas tal como são a estrutura organizacional e os processos da instituição. “Um aspecto central do design de serviços é entender o valor e a natureza das relações entre pessoas e pessoas, entre pessoas e coisas, entre pessoas e organizações de diversos tipos” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 53).

Apesar dos serviços serem intangíveis, eles se situam num ambiente físico, utilizando artefatos físicos e, na maioria das vezes, gerando um resultado real (físico). Subconscientemente, pessoas percebem este ambiente com todos seus sentidos. Nós vemos, escutamos, cheiramos, tocamos e tateamos a manifestação física desses serviços” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2010).

O design de serviços trabalha com a cocriação para alcançar a empatia e maior grau de pertencimento e satisfação das pessoas. A cocriação é um processo caracterizado por envolver os atores no processo criativo. É um aspecto central da filosofia do design de serviços e pode envolver os gestores, prestadores de serviço, consumidores e fornecedores, trabalhando colaborativamente com o objetivo de examinar e trazer inovação a uma experiência de serviço. Além disso, pode ser utilizada em conjunto com vários outros métodos do design.

Trabalhar com a cocriação exige que sejam levantadas uma série de questões quanto ao planejamento, pois existem várias barreiras quando à participação como, por exemplo, o medo de dizer a resposta errada, a relutância em desagradar seu superior hierárquico, a falta de familiaridade com o processo cocriativo, entre outros. O designer deve, como moderador, assegurar que os resultados possam ser alcançados, definindo limites para o discurso sem constranger possíveis respostas dos participantes. Exercícios de cocriação apresentam-se como um caminho iterativo que envolve uma diversidade de opiniões de pessoas e grupos e constroem a cultura de colaboração.

O design de serviços também pode trabalhar alinhado com o design etnográfico – a pesquisa qualitativa etnográfica configurada no contexto do design. Ela entrega inspiração ao processo de design de serviços e oferece material de referência sobre a vida das pessoas, suas práticas, motivações, sonhos e preocupações. Etnografia é uma metodologia de pesquisa desenvolvida e usada nas ciências sociais com a antropologia e a sociologia. Seu sentido literal significa “descrição de pessoas”. Estuda culturas, comportamentos e relações sociais. O design etnográfico é destinado a entender os clientes do design. É um processo estruturado caracterizado por ir fundo no cotidiano das pessoas e nas experiências das pessoas que usarão o design. A intenção é habilitar a equipe de design a se identificar com essas pessoas, para construir um entendimento empático das práticas e rotinas e sobre o que elas se preocupam. Isso permite que a equipe trabalhe sob a perspectiva desses usuários que receberão os novos designs por grandes períodos de suas vidas. Os designers usam esse entendimento para trabalhar na geração de ideias, desenvolvimento de conceitos e implementação.

### **3.8.4 Importância das abordagens participativas do design na pesquisa**

No contexto da pesquisa, o uso da abordagem do design participativo como metodologia foi de suma importância para a coleta de dados. As abordagens do design estudadas permitiram aos atores envolvidos discutirem e opinarem sobre as necessidades reais mais importantes e desejáveis, produzindo soluções de forma colaborativa. O design apresentou uma capacidade de pensar serviços públicos mais coerentes com a realidade local das pessoas.

Na etapa da metodologia da pesquisa, compreendemos melhor como as ferramentas de design participativo conseguiram buscar as informações necessárias junto aos estudantes a fim de impulsionar a inovação social no contexto da assistência estudantil da Universidade de Brasília.

## **4. METODOLOGIA DA PESQUISA**

O estudo teve como proposta incluir o design participativo como abordagem para o mapeamento e a construção compartilhada dos programas de assistência estudantil no âmbito da UnB. A coleta de dados almejou compreender as carências e proporcionar a cocriação de soluções criativas por meio de grupos focais. Foram promovidas oficinas nas quais aplicaram-se ferramentas e plataformas habilitantes da criatividade, mediadas pela abordagem do design participativo.

A pesquisa qualitativa, a respeito do tema assistência estudantil, concentrou-se em questões como complexidade e diversidade, para compreender a variedade de perspectivas – do estudante e dos gestores – sobre o objeto, partindo dos significados sociais e subjetivos a ele relacionados. Esta pesquisa estudou o conhecimento e as práticas dos participantes, levando-se em consideração que os pontos de vista e as práticas no campo são diferentes devido às diversas perspectivas e contextos sociais a eles relacionados.

Com o intuito de responder à questão norteadora da pesquisa – como identificar as reais necessidades daqueles que utilizam os programas de assistência estudantil, localizando onde estão as carências e qualificando a efetividade desses programas e da mediação entre instituição, pessoas e programas – e atingir o objetivo geral proposto – o mapeamento da estrutura de assistência estudantil da UnB e a construção compartilhada de soluções criativas a partir da cocriação com

estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica – a abordagem metodológica do design participativo foi escolhida como sendo a mais adequada para alcançar os seguintes objetivos específicos: 1) fortalecer o exercício da cidadania, ampliando o espaço de discussão coletiva; 2) valorizar a expressão de identidades locais autônomas e emancipatórias; 3) trazer visibilidade às necessidades dos estudantes, construindo narrativas e jornadas que provoquem uma maior compreensão dessa realidade; 4) impulsionar a inovação social.

Para a construção da plataforma teórica da pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre as áreas: design participativo, design thinking, design de serviços, inovação social, assistência estudantil, gestão participativa, participação cidadã, identidade e diversidade.

Para um maior entendimento do tema assistência estudantil, foram realizadas entrevistas em profundidade junto à Ouvidoria da UnB e à Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS), diretoria que pertence ao Decanato de Assuntos Comunitários (DAC) da UnB. Em relação à fonte de dados proveniente da Ouvidoria, mais especificamente, pretendeu-se monitorar denúncias, elogios, solicitações, sugestões e reclamações da comunidade acadêmica, recepcionadas por esse órgão. Ouvir essas partes foi importante para traçar um panorama, registrar as experiências das pessoas no cotidiano da UnB e a relação com os serviços desse espaço, do ponto de vista dos estudantes que necessitam da assistência estudantil.

Também foi realizada pesquisa documental de dados relativos à assistência estudantil com base na pesquisa “Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior Brasileiras (2014)”, realizada pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes).

A coleta de dados envolveu a descrição do contexto territorial e da teia social em que os estudantes estão inseridos, por isso foram investigados aspectos históricos da Universidade de Brasília, da Ouvidoria e da assistência estudantil dentro da UnB, e sobre a mudança de perfil dos estudantes da UnB e das universidades públicas do país ao longo dos anos. A análise do contexto histórico e atual da UnB possibilitou um melhor entendimento sobre a identidade da instituição e a transformação social que vem ocorrendo devido às ações afirmativas e às políticas de inclusão social.

A principal etapa da coleta de dados consistiu no levantamento dos dados junto aos estudantes por meio das metodologias de design participativo aplicadas a grupos focais. Essa fase de cocriação apresentou um caráter mais propositivo. Os grupos focais basearam-se no estímulo de discussões. A etapa de aplicação das metodologias do design participativo tratou das carências dos programas de assistência estudantil da UnB destinados aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Pretendeu-se investigar os grupos de estudantes em relação a dois aspectos: carências e soluções sobre a assistência estudantil na UnB. Para isso, almejou-se entender como esses estudantes acessavam os programas e as ações de assistência estudantil e quais as melhorias demandadas.

Considerando os conceitos do design participativo, buscou-se transcender os limites de nomenclatura relacionados aos processos metodológicos de design thinking, design participativo e design de serviços, valorizando a cultura da participação em virtude do processo colaborativo estabelecido, já que essas abordagens possuem conceitos e ferramentas de cocriação e colaboração que se sobrepõem. Mesmo divergindo nominalmente, muitas das metodologias e ferramentas de design se assemelham em essência e aplicação. Dessa forma, utilizou-se bases de desenvolvimento projetual relacionadas a essas abordagens, que convergem no envolvimento de mais pessoas no processo de design e nos métodos e processos para desenvolver soluções em conjunto (GANSKE, 2017). Por isso, ferramentas e metodologias dessas três abordagens serão consideradas.

#### **4.1 Contexto territorial e teia social da pesquisa**

Neste estudo buscou-se a perspectiva de pessoas que vêm conseguindo acesso e permanência na UnB por meio de ações afirmativas provenientes tanto do Governo Federal quanto da própria Instituição. A amostra foi determinada pela questão da pesquisa, dessa forma, não se buscou a generalização e sim um recorte no grupo de estudantes participantes dos programas de assistência estudantil, no qual, na avaliação socioeconômica aplicada pela UnB, são classificados de acordo com a seguinte categoria:

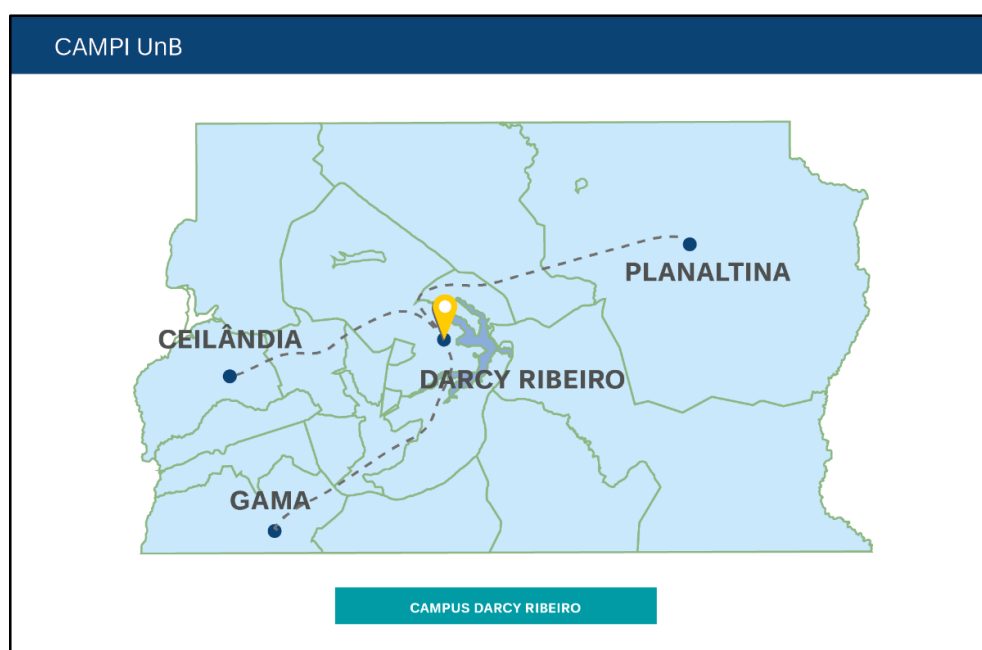
- Estudante Participante dos Programas de Assistência Estudantil (PPAES) – situação socioeconômica considerada insuficiente para sua

manutenção e permanência na Universidade, com renda familiar *per capita* de até 1,5 salário mínimo.

O estudo contemplou a aplicação do caminho metodológico construído, considerando o grupo de estudantes de graduação, na Universidade de Brasília, durante o ano de 2018-2019. Em 2018 esses estudantes somaram mais de 6 mil, dentro em um universo de 47 mil pessoas.

Foi decidido, posteriormente, pela formação de grupos focais mais reduzidos com o objetivo de realizar um recorte ainda maior da amostra, reunindo, dentro desse universo dos estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, um extrato composto por cotistas negros e indígenas.

Como já foi falado, o contexto territorial da pesquisa é a Universidade de Brasília, distribuída no *campus* Darcy Ribeiro, no Plano Piloto de Brasília-DF (figuras 28 e 29). Como campo de pesquisa foram mapeados dois locais de trabalho dos gestores da UnB, o Bloco de Salas Eudoro de Souza (BAES) onde se localiza o DDS/DAC (figura 30) e a Biblioteca Central (BCE), onde está inserida a Ouvidoria (figura 31); e dois locais de convívio diário dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica: se tratando dos estudantes indígenas, a Maloca, Centro de Convivência Multicultural dos Povos Indígenas da UnB (figura 32); em relação aos estudantes negros, o CCN, Centro de Convivência Negra (figura 33).



**Figura 28. Mapeamento dos locais de aplicação da pesquisa dentro dos *campi* da UnB**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

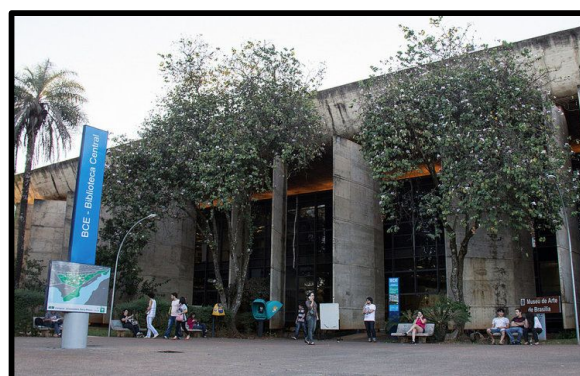




**Figura 29. Mapeamento dos locais de aplicação da pesquisa no Campus Darcy Ribeiro**  
 Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada



**Figura 30. Prédio BAES, local da Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS/DAC)**  
 Foto: Secom/UnB



**Figura 31. Biblioteca Central (BCE), local da Ouvidoria da UnB**  
 Foto: Secom/UnB



**Figura 32. Centro de Convivência dos Povos Indígenas (Maloca), campus Darcy Ribeiro**  
 Foto: Secom/UnB



**Figura 33. Centro de Convivência Negra (CCN), campus Darcy Ribeiro**  
 Foto: Secom/UnB

Como o estudo tratou de carências nos programas e ações de assistência estudantil a partir da perspectiva dos estudantes negros e indígenas em vulnerabilidade, foi preciso acessar os locais de convivência desses indivíduos para o recrutamento de uma amostra para participação.

Em relação ao planejamento das entrevistas, manteve-se o foco no conceito corrente da assistência estudantil nas biografias das pessoas entrevistadas, ou seja, dos gestores. Antes de iniciar a coleta de dados relacionada às entrevistas, foi feito convite formal aos gestores, mostrando as implicações (questão de pesquisa, métodos e tempo necessário para realização). Foram contatados o Diretor de Desenvolvimento Social e a Ouvidora da UnB. O pesquisador, por ser também servidor público da Universidade de Brasília, já tinha conhecimento sobre os gestores a serem entrevistados, e isso, de certa forma, tornou o acesso mais fácil, tanto aos locais de trabalho quanto aos contatos telefônicos. O tema estudado também foi alvo de interesse por parte dos gestores, já que poderia oferecer um retorno perceptível, imediato ou a longo prazo, para a instituição.

Para realizar o recrutamento para as oficinas de design participativo, dentro do universo dos estudantes em vulnerabilidade – um extrato composto por cotistas negros e indígenas –, a Coordenação Indígena (COQUEI/DIV/DAC), estabelecida na Maloca (Centro de Convivência Multicultural dos Povos Indígenas da UnB) e a Coordenação Negra (COQUEN/DIV/DAC), estabelecida no Centro de Convivência Negra (CCN), foram fundamentais para estabelecer contato com esses estudantes. O acesso foi definido segundo a disponibilidade desses estudantes em participar dos grupos focais e pela localização, que implicava em menores custos para acesso. Por isso optou-se pelos locais de convivência dentro do *campus* Darcy Ribeiro.

## **4.2 Entrevistas em profundidade**

A entrevista em profundidade é uma entrevista não estruturada em que o respondente é abordado por um entrevistador para obter informações detalhadas sobre um tema específico (FLICK, 2004). Neste estudo desejou-se compreender a visão da Ouvidoria da UnB e da DDS sobre a assistência estudantil e os programas oferecidos, além das percepções em relação à possível utilização do design participativo na gestão pública para a construção colaborativa de serviços públicos.

A entrevista em profundidade permitiu que o entrevistado compartilhasse informações relevantes a respeito da sua experiência. Foi o momento de ouvir o que o usuário tinha a dizer e se aprofundar em seu universo para a compreensão do seu comportamento, dificuldades, anseios e desejos. Os entrevistados foram contatados por telefone, para agendamento da data e do horário das entrevistas. Como o número de entrevistados era pequeno, o próprio pesquisador foi responsável por entrevistar e por gravar as entrevistas, que seguiram conforme roteiro de perguntas apresentado nos ANEXOS 2 e 3, contendo perguntas relevantes para o objetivo da pesquisa. Os temas abordados tinham o objetivo de ajudar no entendimento do problema do projeto, o que se queria saber, segundo a visão dos próprios gestores e quais pontos deveriam ser aprofundados.

As entrevistas foram alinhadas ao referencial teórico e ao problema de pesquisa, com o objetivo de responder as questões propostas neste estudo, considerando que o problema de pesquisa levanta o questionamento sobre como localizar onde estão as carências e qualificar a efetividade dos programas e da mediação entre instituição, pessoas e programas.

#### **4.2.1 Roteiros das entrevistas**

O pano de fundo teórico dos estudos que utilizam entrevistas em profundidade é, principalmente, a análise de opiniões e atividades subjetivas. Visando a familiarização do entrevistado com essa forma de entrevista, foi explicado, em primeiro lugar, seu princípio básico (por exemplo: “nesta entrevista, vou pedir, por várias vezes, que você relate situações de acordo com a sua visão sobre a assistência estudantil na UnB”). Uma pré-condição para o sucesso na condução da entrevista foi explicar o caráter específico da situação de entrevista ao entrevistado. Para este propósito, foi dada uma atenção especial à explicação, em detalhes, dos objetivos e dos procedimentos durante a fase de recrutamento dos entrevistados.

O processo de documentação dos dados compreendeu fundamentalmente três etapas: a gravação dos dados, a edição dos dados (transcrição) e a construção de uma nova realidade no texto produzido. Em seu conjunto, esse processo representou um aspecto essencial na construção da realidade no processo de pesquisa.

Para as entrevistas em profundidade foram utilizadas fichas para documentar o contexto e a situação da coleta de dados de cada entrevistado (ANEXO 1). As entrevistas foram capturadas por meio de gravação em áudio e transcritas posteriormente. Roteiros de entrevista foram produzidos a fim de orientar para os domínios de tópicos para os quais essa narrativa era exigida, conforme a seguir.

Os principais objetivos da entrevista em profundidade aplicada junto ao DDS/DAC foram: compreender o histórico de assistência estudantil da UnB; explorar as principais motivações e dificuldades do programa de assistência estudantil da UnB; conhecer os espaços de participação existentes na UnB em relação à assistência estudantil; analisar as alterações que ocorreram no programa ao longo dos anos; entender quais as pessoas envolvidas e como acontece o *feedback* desses serviços; explorar as possíveis melhorias pretendidas de acordo com os gestores; e verificar se a gestão possui abertura para incluir outras formas de participação, como o design participativo, na tomada de decisão.

Para as entrevistas em profundidade junto ao DDS/DAC da UnB, foram aplicadas as perguntas norteadoras disponíveis no ANEXO 2.

Os principais objetivos das entrevistas em profundidade aplicadas junto à Ouvidoria foram: compreender o histórico de assistência estudantil da UnB em relação às manifestações dos estudantes juntos à Ouvidoria; explorar as principais motivações para essas manifestações; analisar as manifestações quanto a sua natureza (elogios, críticas, denúncias, etc.); explorar as possíveis melhorias no processo após o contato Ouvidoria – estudante; e verificar se a gestão possui abertura para incluir outras formas de participação, como o design participativo, na tomada de decisão.

Para as entrevistas em profundidade junto à Ouvidoria da UnB, foram aplicadas as perguntas norteadoras disponíveis no ANEXO 3.

### **4.3 Grupos focais**

Os grupos focais, por gerarem discussão, revelam tanto os significados supostos pelas pessoas no tópico de discussão, como a maneira pela qual elas negociam esses significados. Além disso, os grupos focais geram diversidade e diferença, tanto dentro dos grupos como entre os grupos.

Em um estudo sobre as condições e a experiência subjetiva de estudantes em vulnerabilidade, pretendeu-se formar grupos focais com dificuldades similares em entrar, permanecer e se formar na Universidade. Para isso, almejou-se formar um grupo com estudantes negros e outro com estudantes indígenas. Buscou-se reunir nesses grupos estudantes do sexo feminino e masculino, de várias idades, oriundos de cursos diferentes, com diferentes situações correntes de vida – morando sozinhos ou com suas famílias e de períodos diferentes. A expectativa associada a isso é que esses contextos levassem a dinâmicas mais intensas na discussão, revelando, assim, mais aspectos e perspectivas do fenômeno em estudo.

Flick (2004) fala que o direcionamento das dinâmicas da interação utiliza-se de questões provocativas, polarizando uma discussão branda ou acomodando relações de dominância, atingindo intencionalmente aqueles membros que estejam mantendo um comportamento mais reservado durante a discussão. Pode existir o uso de textos, de imagens, etc., para estimular ainda mais a discussão ou os tópicos a serem tratados durante a discussão. Entretanto, essas intervenções devem apenas auxiliar as dinâmicas e o funcionamento do grupo. A tarefa do moderador, de um modo geral, consiste em não atrapalhar a iniciativa própria dos participantes, mas sim em criar um espaço aberto no qual a discussão aconteça primariamente por meio da troca de argumentos.

Patton (2000) vê o grupo focal como uma técnica qualitativa de coleta de dados altamente eficaz: “Os participantes tendem a controlar e a contrabalançar uns aos outros, o que, em geral, elimina opiniões falsas ou radicais. A extensão à qual exista uma opinião relativamente consistente sendo compartilhada pode ser rapidamente avaliada”.

Ainda de acordo com Flick (2004), as principais vantagens das entrevistas de grupo referem-se a seu baixo custo e a sua riqueza de dados, ao fato de estimularem os respondentes e auxiliarem-nos a lembrar de acontecimentos, e à capacidade de ir além dos limites das respostas de um único entrevistado. Outro objetivo das discussões em grupo é a análise de processos comuns de solução de problemas no grupo. Para isso, introduz-se um problema concreto, e a tarefa do grupo é descobrir, por meio da discussão de alternativas, a melhor estratégia para resolvê-lo. Desse modo, podem-se estabelecer distinções entre as abordagens que consideram as discussões em grupo como um meio para aperfeiçoar a análise das opiniões individuais daquelas que entendem as discussões em grupo como um meio

para chegar a uma opinião de grupo compartilhada, comum a todos os participantes, superando, assim, os limites individuais.

As discussões em grupo podem revelar como as opiniões são geradas e, sobretudo, alteradas, defendidas e eliminadas no intercâmbio social. De acordo com Putcha e Potter (2004), uma das coisas importantes ao trabalhar com grupos focais é produzir informalidade na discussão. Os moderadores precisam criar um clima acolhedor, facilitando para que os membros contribuam abertamente com suas experiências e opiniões.

#### **4.3.1 Descobertas feitas durante os grupos focais**

Neste estudo foram realizadas algumas descobertas por meio da coleta de dados durante os grupos focais, quais sejam:

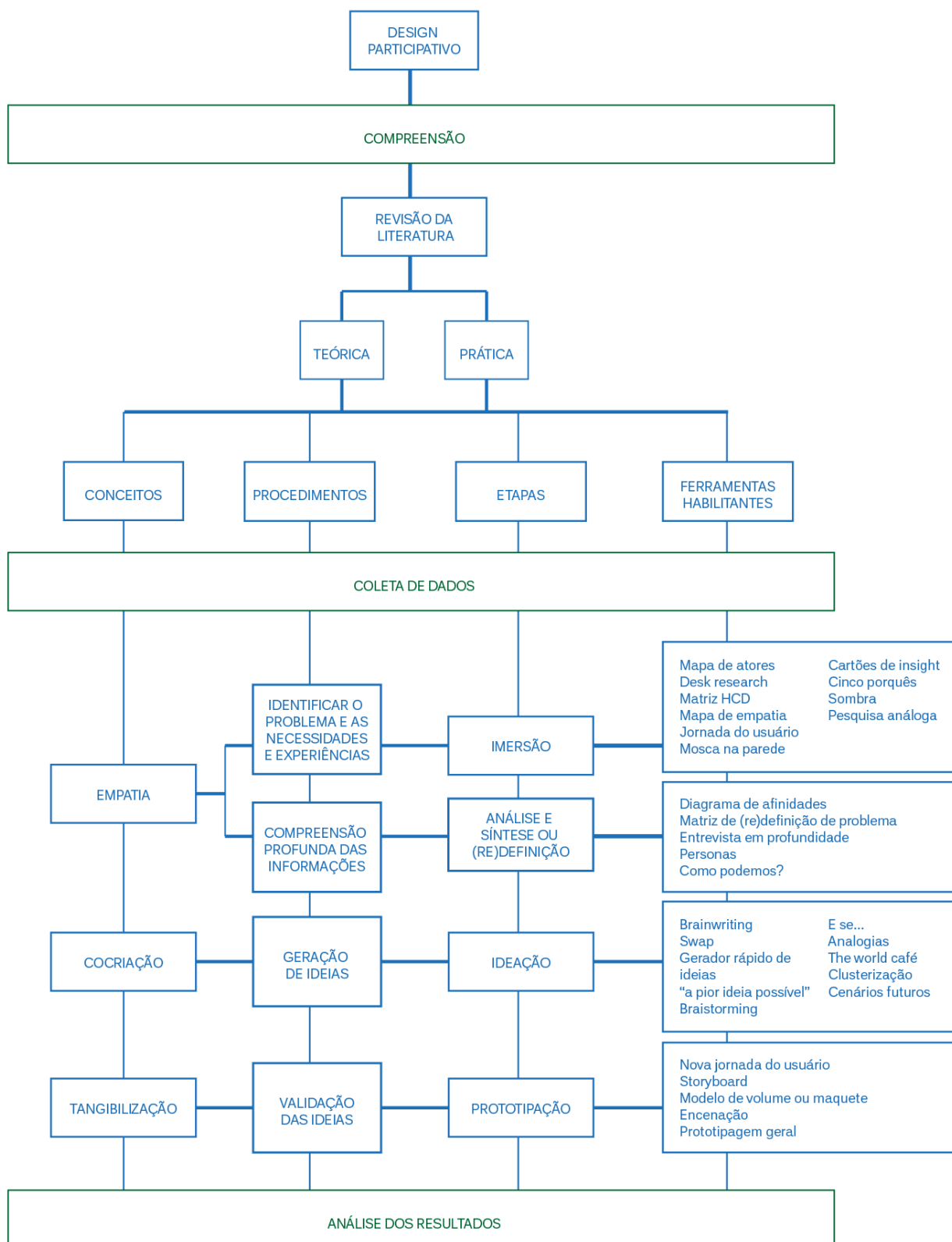
- o que representa a assistência estudantil para o estudante;
- quais são os espaços de discussão sobre esse tema;
- quais bolsas e auxílios mais impactam na vida acadêmica do estudante;
- quando é realizado o primeiro contato com a assistência estudantil;
- qual o papel que a entrada na Universidade desempenha na família do estudante e o que muda quanto a isso;
- como é o relacionamento do estudante cotista com outros estudantes não cotistas dentro da UnB;
- como a assistência estudantil faz parte do dia a dia do estudante;
- em quais momentos o estudante mais precisa da assistência estudantil;
- o que mais atrapalha os estudos do estudante cotista;
- quais as carências e as melhorias pretendidas para os programas da assistência estudantil.

A questão concreta para possíveis descobertas realizadas durante os grupos focais foi focar nas experiências dos estudantes com os programas de assistência estudantil e nas razões que dificultavam o acesso e a permanência na Universidade.

#### **4.4 Abordagem metodológica do design participativo**

A organização metodológica da abordagem do design participativo está estruturada no fluxograma conceitual que apresenta a trajetória percorrida pelo

pesquisador a fim de chegar na análise dos resultados. Para tanto, foi elaborado um desenho de pesquisa conforme a seguir (figura 34).



**Figura 34: Desenho da pesquisa**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Conforme o desenho de pesquisa, nesta fase de coleta de dados utilizou-se a abordagem do design participativo, mais precisamente as ferramentas habilitantes aplicadas nas etapas de imersão, análise e síntese, ideação e prototipação. Conforme a figura 34, as quatro etapas apresentam inúmeras ferramentas/processos habilitantes disponíveis para experimentação. As ferramentas habilitantes escolhidas para esta pesquisa foram aplicadas no decorrer dos grupos focais.

Vários procedimentos foram diferenciados, sendo mais ou menos estruturados e mediados pelo designer, que deveria ser flexível, objetivo, empático, persuasivo e, sobretudo, um bom ouvinte. A objetividade significa, sobretudo, a mediação entre os diversos participantes. O design participativo objetivou estimular a criatividade e a colaboração a fim de promover a integração do grupo e gerar soluções inovadoras. Foram aplicadas ferramentas emocionais e cognitivas, que levaram as pessoas para dentro do processo de design, com ideias reais, baseadas na experiência de cada indivíduo.

Nesta pesquisa foi adotado como critério de seleção a facilidade de aplicação. Foram escolhidas ferramentas habilitantes que demandam materiais simples como canetas, cartolina, papel e post-its. Dentro de um universo de ferramentas apresentadas por pesquisadores como Sanders (2002), Meroni (2008) e Cantú (2012), foram selecionadas algumas que se encaixaram de forma mais adequada nos objetivos propostos.

Apesar do design participativo apresentar-se como uma abordagem estruturada com etapas bem definidas (imersão, análise e síntese, ideação e prototipação), é um processo aberto e com muitas alternativas em relação às ferramentas habilitantes, que podem ou não seguir uma sequência fixa. Podemos aplicá-las concomitantemente, em separado, na ordem apresentada nos modelos propostos ou conforme a pesquisa qualitativa se desenrole, sempre almejando a melhor participação criativa das pessoas. As ferramentas habilitantes em conjunto formaram uma plataforma habilitante do design participativo, permitindo que os membros da equipe aplicassem seus conhecimentos e habilidades para colaborar com o projeto em questão.



#### 4.4.1 Aplicação das metodologias do design participativo

Em relação às metodologias do design participativo, aplicou-se o modelo Design Thinking Toolkit para Governo<sup>27</sup>, iniciativa do Laboratório de Inovação do Tribunal de Contas da União (TCU) – coLAB-I, lançado em 2017. Esse modelo adota as fases de imersão, ideação, análise e síntese, e prototipação. A proposta era apresentar ferramentas habilitantes para a geração colaborativa de soluções criativas, buscando inovação e melhorias dos programas e ações de assistência estudantil da UnB.

Nas próximas páginas são apresentadas as ferramentas escolhidas para esta pesquisa e utilizadas nos dois grupos focais, a fim de coletar os dados dos atores envolvidos. Logicamente, este não é um modelo definitivo, pois, como já foi falado, o design participativo e as ferramentas/processos habilitantes de criatividade são um processo aberto e iterativo. Essas ferramentas são transformadas a todo momento à medida que o conhecimento é replicado pelos grupos ou comunidades criativas.

Para aplicação, foram escolhidas algumas ferramentas habilitantes que permeiam as quatro etapas do processo de design: mapa de empatia, *brainstorming*, diagrama de afinidades, “por que queremos?”, “como podemos?”, *brainwriting*, clusterização e nova jornada do usuário. Como justificativa para as escolhas estão a praticidade, o baixo custo, o potencial criativo e a conveniência para aplicação nos grupos focais com os estudantes vulneráveis, já que muitos deles possuíam limitações quanto ao deslocamento e disponibilidade de horários livres.

Buscou-se a aplicação de oficinas ágeis, de média duração (no máximo 3 horas); consistentes, pois devia apresentar soluções tangíveis; e consensuais, por meio do diálogo entre os integrantes. Entre os materiais, foram utilizados: quadro, canetas hidrográficas e post-its coloridos, fita crepe, folhas de papel sulfite 70g/m<sup>2</sup> formato A0 e A4 e cartolina.

O designer atuou como moderador, assim o direcionamento formal limitou-se ao controle da pauta dos interlocutores e à determinação do início, do curso e do final da discussão. O direcionamento compreendeu também a introdução de novas perguntas e a orientação da discussão para um aprofundamento e uma ampliação de tópicos e de componentes específicos.

---

<sup>27</sup> Disponível em: <<http://tellus.org.br/tcu>>.

## 5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados alcançados e a análise dos dados coletados. Os resultados também serviram para a estruturação da discussão a respeito da inserção das metodologias do design participativo como construção colaborativa de soluções no contexto da Universidade. As análises realizadas procuraram comprovar a importância do design em processos de inovação social.

Buscou-se aqui trazer respostas para o problema de pesquisa (identificar as reais necessidades daqueles que utilizam os programas de assistência estudantil, localizando onde estão as carências e qualificando a efetividade dos programas e da mediação entre instituição, pessoas e programas). As respostas estão apoiadas nas seguintes premissas:

- O uso do design participativo como mediador da participação com influência na definição dos programas de assistência estudantil no âmbito da Universidade de Brasília (UnB).
- A natureza do design participativo alinhada aos conceitos de gestão participativa e participação cidadã preconizados pelos novos modelos de gestão pública, voltados para atender as necessidades reais dos cidadãos.

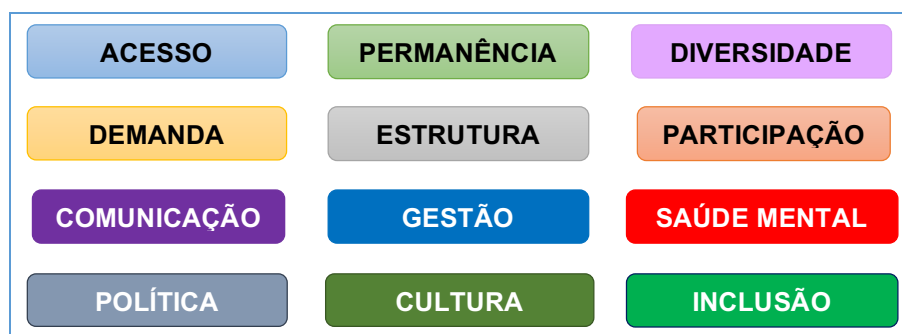
Um projeto orientado pelo design participativo permeia vários setores de uma organização. Esse estudo envolveu questões da Assistência Estudantil e procurou se conectar aos estudantes envolvidos, a DDS e a Ouvidoria, no âmbito da Universidade de Brasília.

A análise dos dados deste estudo trabalhou com resultados subjetivos, ou seja, levou-se em conta as perspectivas dos entrevistados e dos grupos focais, mas também diz respeito à forma como os dados foram produzidos, em um determinado momento histórico e político do país. Vale ressaltar que as discussões deste estudo foram, muitas vezes, ofuscadas pelas dificuldades vivenciadas nas universidades públicas, que vêm passando por um período de austeridade e corte de verbas, inclusive daquelas destinadas à assistência estudantil, concentrando uma grande parcela da discussão em cima desse tema. Isso pode ter levado os estudantes, em algumas situações, a discutirem questões que não competiam propriamente à gestão da UnB, mas ao Governo Federal.

Foram identificados conceitos distintos nas representações de temas relacionados aos programas de assistência estudantil nas perspectivas de dois gestores da UnB e de oito estudantes cotistas. A análise subjetiva dos participantes da assistência estudantil também foi diferenciada quando comparamos os dois grupos focais estudados. Podemos observar que cada grupo focal apresentou diferentes necessidades e expectativas dentro da Universidade.

Os atores envolvidos neste estudo, apesar de demonstrarem desconhecer a abordagem do design participativo, aprovaram a questão da participação e da abertura do espaço democrático para discussão dos problemas de assistência estudantil. Os dados coletados buscaram comprovar a relevância da abordagem para construções coletivas na Universidade.

O processo de interpretação das informações foi realizado segundo categorias que emergiram do discurso dos entrevistados. O quadro de referência abaixo foi estruturado de acordo com as categorias envolvidas na coleta de dados das entrevistas e dos grupos focais (figura 35).



**Figura 35. Quadro de referência para a categorização da coleta de dados**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Juntamente com a categorização, foram realizadas as análises estatísticas sobre o *corpus* textual da coleta de dados, tanto das entrevistas quanto dos grupos focais. Isso foi realizado a partir do software IRAMUTEQ<sup>28</sup>. A plataforma permite a análise de dados do material verbal e visual transcrito. Analisando as entrevistas e grupos focais foi possível fazer uma relação comparativa entre as palavras mais recorrentes em cada coleta de dados para compreender melhor as características das fontes que produziram o texto. A nuvem de palavras gerada a partir de cada coleta de dados mostra, de forma gráfica, a frequência das palavras mais recorrentes nos discursos.

<sup>28</sup> O IRAMUTEQ é um *software* gratuito e com fonte aberta desenvolvido por Pierre Ratinaud, em 2012 e licenciado por GNU GPL (v2). Disponível em <<http://www.iramuteq.org>>.

## **5.1 Apresentação dos dados coletados junto aos entrevistados**

As entrevistas em profundidade, previamente agendadas, foram feitas com o Diretor da Diretoria de Desenvolvimento Social (DDS/DAC) e a Ouvidora da UnB. Aconteceram no mês de abril de 2019, nos respectivos locais de trabalho dos entrevistados, de acordo com a disponibilidade. Foram extraídos e sintetizados os aspectos mais relevantes, considerando as visões dos gestores sobre a assistência estudantil da UnB na perspectiva das funções de cada um.

A fim de respeitar a confidencialidade das respectivas identidades e posicionamentos coletados nesta pesquisa, os nomes dos gestores foram substituídos por “Diretor DDS” e “Ouvidora UnB” (ANEXOS 5 e 6).

### **5.1.1 Entrevista junto ao Diretor da DDS**

Sobre a questão política da assistência estudantil, conseguimos identificar na entrevista um discurso recorrente sobre cortes de verbas e contingenciamentos do orçamento da UnB por parte do governo federal e a diminuição da quantidade de bolsas e auxílios disponíveis no âmbito da Universidade.

Talvez por isso, a entrevista tenha mostrado que a UnB consegue atingir apenas uma parte de um enorme público que precisa de assistência estudantil. Segundo a DDS, a falta de vagas é causada pela atual situação orçamentária da Instituição.

Segundo o diretor da DDS, os recursos da assistência não sofreram reajustes desde 2014, porém a demanda não parou de aumentar. Por esse motivo, podemos perceber que, a partir de um novo momento político nacional, no qual a DDS, em função da redução do número de vagas em cada programa, precisa avaliar de modo mais rígido a questão da permanência, seja por meio do rendimento acadêmico, número de créditos cursados, trancamento de disciplinas (máximo de 2 vezes), ou tempo máximo de assistência estudantil na UnB (12 semestres). Segundo o diretor da DDS, em 2018 foram cortados 300 estudantes devido aos motivos listados.

Segundo o diretor da DDS, o DAC pretende implementar em breve uma diretoria de saúde composta por pedagogos, técnicos e psicólogos, para que determinados casos de trancamento por motivo de saúde sejam encaminhados para

essa diretoria. Conforme relatado, existem na UnB diversos casos de trancamento por motivo de saúde.

Em relação à permanência, de acordo com o diretor da DDS, um diferencial da UnB é a disponibilidade de vagas da assistência estudantil para estudantes de pós-graduação, tanto na casa do estudante de pós-graduação, quanto para acesso ao Restaurante Universitário. (RU). São cerca de 100 moradias disponíveis, sendo que para a alimentação, para quem não tem bolsa Capes, CNPQ ou agências de fomento, o acesso ao RU é imediato. Segundo ele, esse é um fator determinante para que o aluno da assistência que se formou, possa ingressar em uma pós-graduação na sequência dos estudos, também com ajuda da assistência.

Para o diretor da DDS, os benefícios são poucos e a retenção na assistência é enorme, já que daqueles que conseguem acesso, pouquíssimos saem. Em média, apenas 80 alunos saem formados por semestre. Até novembro de 2016, cada programa tinha 300 vagas no edital, desde 2017 esse número vem diminuindo. Em 2019, a DDS contou com apenas 138 vagas. O auxílio creche começou com 10 e continua com 10 vagas.

Em relação à demanda, o diretor da DDS relatou que o auxílio mais procurado pelos estudantes é o auxílio alimentação. O segundo mais procurado é o auxílio socioeconômico, mais conhecido como bolsa permanência. O terceiro mais procurado é o auxílio moradia (pecúnia). O quarto mais procurado é o auxílio moradia (CEU). O quinto mais procurado é o auxílio transporte e por último, o auxílio creche. Ele contou que, a partir de agosto de 2018, por meio do processo de seleção via Cebraspe, os alunos provenientes de cotas, no dia seguinte à matrícula já possuem acesso ao Restaurante Universitário (RU). Em termos da DDS, o sistema de assistência estudantil demorava quase quatro meses para que o aluno tivesse acesso ao RU. Esse é um auxílio que contempla aproximadamente 7 mil de uma realidade de 45 mil estudantes.

Quando perguntado sobre a importância da diversidade nas universidades públicas, o diretor da DDS disse acreditar que a diversidade encontrada atualmente na UnB apresenta um enorme potencial para diminuição de uma realidade de desigualdades.

Sobre o tema participação, ficou claro a vontade do diretor da DDS de escutar o que os estudantes falam sobre assistência e contar com eles na construção dos programas. Segundo ele, há necessidade de uma construção conjunta dos editais

de seleção dos programas para saber a opinião dos alunos sobre as dificuldades encontradas para inserir a documentação no site da assistência estudantil e quais as informações dos editais poderiam ser simplificadas. Para ele, o ideal seria que a cada semestre, os alunos participassem da feitura dos editais, compartilhando informações sobre dicas de documentação entre eles, para que o processo fosse agilizado.

Segundo o diretor da DDS, para solucionar os problemas de acesso, mais precisamente no envio das documentações, deve-se convidar o aluno para entender o porquê dos erros, com o intuito de otimizar o tempo do processo de seleção.

Nesse sentido, o diretor da DDS disse que ainda há uma grande distância entre quem constrói a política e as demandas dos estudantes. Na questão do acesso, segundo ele, a montagem do perfil socioeconômico do estudante que concorre às vagas da assistência leva muito tempo. Podemos observar que o principal complicador está no envio de documentação errada ou incompleta e na dificuldade de interpretação das exigências dos editais. Isso faz com que o processo de seleção atrase para todos, inclusive para aqueles que enviam a documentação corretamente.

Em relação às mudanças estruturais, o diretor da DDS ressaltou que aconteceu uma mudança em termos do quadro de técnicos da UnB. Segundo ele, os novos profissionais da UnB contratados por meio de concurso público são profissionais que chegaram com uma qualidade melhor quando se fala de planejamento, cumprimento de metas e atendimento de demandas.

Ainda em relação às melhorias da estrutura, segundo o diretor da DDS, o sistema informatizado de assistência estudantil (SAEweb) foi totalmente reformulado pelo Centro de Informática (CPD) há dois anos.

Na visão do diretor da DDS, a UnB é a universidade que mais possui profissionais ligados à assistência estudantil, porém apresenta demanda acentuada em número de inscrições. No primeiro semestre de 2018, foram 843 inscritos; no segundo de 2018 foram mais de 950; no primeiro semestre de 2019 foram 2.180 inscrições. Segundo ele, são 18 assistentes sociais e 45 técnicos, porém a DDS não está conseguindo atender com a celeridade necessária.

Sobre o processo de comunicação entre a DDS e os estudantes, o diretor da DDS relatou que, basicamente, é feito através da página da DDS, pela conta no *Facebook*, via e-mail e por telefone.

Em relação ao tema saúde mental, o diretor da DDS ressaltou que a política de assistência estudantil não é um serviço social. O posicionamento fica claro no relato: “nós não estamos aqui para cuidar da saúde, dos problemas familiares, a gente está aqui para acompanhar em sala de aula, para fazer o acompanhamento da vida acadêmica. E a gente está chegando à conclusão que essas coisas de fora, nós não damos conta. Essas coisas aqui fora é o Estado que tem que dar”.

Além disso, segundo ele, de 2014 para cá, o recurso destinado à assistência não sofreu reajustes, mas a demanda aumentou. Por isso, a DDS não pode abraçar problemas dos estudantes. Ele salientou que a DDS pode fazer um benefício indireto, como encaminhar para os psicólogos da DDS ou para o CAEP, que de certa forma, pode ajudar o estudante a procurar um serviço de saúde do GDF.

### **5.1.2 Entrevista junto à Ouvidora da UnB**

Em relação à questão do acesso à assistência estudantil, a ouvidora da UnB relatou que houve um movimento de otimização do processo, no sentido de a assistência estudantil já estar disponível para o aluno cotista no momento da matrícula. Esse mapeamento permite o acesso à carteira estudantil e ao RU.

A ouvidora da UnB salientou que independentemente do sistema de seleção, o problema maior está no repasse de verbas para a assistência estudantil. Para ela, em princípio, o problema não está nos critérios impostos para seleção dos cotistas e sim na falta de verba.

A ouvidora da UnB ressaltou que a Ouvidoria é um espaço de cooperação, que procura trabalhar em conjunto com o DAC, e por conseguinte com a DDS.

Sobre os estudantes indígenas, a ouvidora lembrou que a bolsa do convênio com a Funai, no valor de 900 reais, não é suficiente para que o aluno pague o aluguel, a alimentação, os livros e todas as questões provenientes desse aluno na Universidade. Outra questão relatada é que o estudante só pode receber essa bolsa por até 6 anos de curso, porém o curso de medicina tem no mínimo 6 anos. A ouvidora reforça que o processo não está sendo implementado de acordo com a realidade. Isso fica evidente na fala “se você avaliar bem, a gente está trazendo um aluno e indiretamente dizendo que ele tem que ser o melhor aluno do curso de medicina, porque se você ficar um semestre para trás, reprovar uma disciplina, você perde a bolsa”. Ela lembrou que, muitas vezes, são alunos que abdicaram das

famílias para morar em Brasília, então, não possuem suporte ou provavelmente não é o suporte ideal.

A Ouvidora da UnB disse que é preciso pensar em questões como alimentação, transporte, moradia, material didático, estrutura de educação que o aluno recebeu anteriormente, até a chegada dele à UnB. Ela ainda falou que a partir disso podemos entrar em outras questões, como acolhimento psicopedagógico, psicossocial, a questão da estrutura familiar, dos amigos, ou seja, questões que perpassam os muros da Universidade, mas que estão inseridas na Universidade e no relacionamento acadêmico com esse aluno.

Sobre questões relacionadas à participação, a ouvidora da UnB relatou que a UnB apresenta um viés participativo desde sua origem. Segundo ela, o espaço de discussão está posto na história da UnB, e o papel e a estrutura da Universidade seguem esse viés participativo, com políticas sendo discutidas nos conselhos das unidades, no conselho administrativo e no Consuni. Ainda segundo ela, a UnB vivencia de fato uma gestão participativa.

A ouvidora da UnB se mostrou a favor da gestão participativa na Universidade, mesmo que haja algumas questões que tragam um pouco mais de morosidade em relação a implementação. Para ela, acaba sendo uma atitude mais responsável, uma escolha mais definitiva do ponto de vista da responsabilização.

Na visão da ouvidora da UnB, os estudantes podem contribuir muito para os programas porque são o foco da assistência estudantil. Para ela, deve-se construir os programas juntamente com os estudantes. Isso fica claro na fala “a participação do aluno é fundamental. Eles entendem a política por dentro. Eles sabem como funciona a Casa do Estudante, como funciona o RU, o que é o RU, a comida do RU, sabe se a questão do vale-livro funciona ou não, sabe se a bolsa permanência de, por exemplo, 530 reais, para além da Casa do estudante, seria o valor adequado para pagar o aluguel, se é possível ou não”.

Para a ouvidora da UnB, os processos de inclusão social acabam se transferindo, de alguma forma, para dentro das relações sociais no espaço universitário. Ela disse ainda que dentro da Universidade existe aquele estudante que, em função dos estudos, abdica de trabalhar, mas precisa de condições financeiras mínimas, como transporte, alimentação, livros, materiais, moradia e sobrevivência.



Sobre a comunicação, a ouvidora da UnB deixou claro que a Ouvidoria não faz predileção entre os estudantes. Segundo ela, o espaço de comunicação é para todos os alunos, além dos cotistas. Sobre o processo de comunicação com o estudante, ela relatou que os canais de comunicação são: o acolhimento presencial, o contato telefônico, a mídia impressa (cartazes e folders), os sistemas informatizados, o e-mail institucional e telefone.

Em relação às questões de saúde mental, a ouvidora relatou que a Ouvidoria da UnB já chegou a ter, em uma semana, o acolhimento de três casos de ideação suicida.

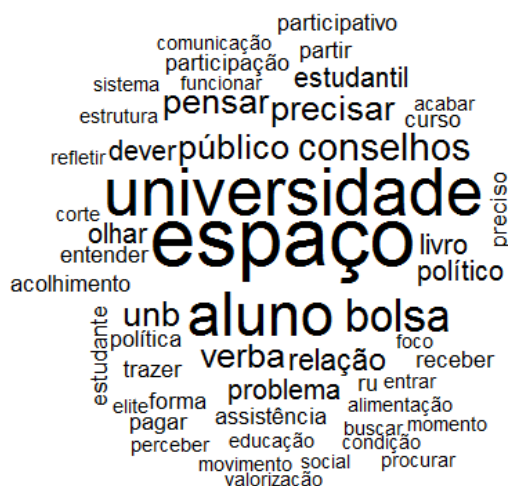
Quanto à política, a ouvidora da UnB disse vivenciar a existência de um novo olhar, objeto das políticas públicas nas duas últimas décadas, que é a ampliação das universidades federais, a expansão dos serviços e a ampliação de vagas e, por conseguinte o acesso à Universidade por parte de muitos. De acordo com ela, as universidades públicas vêm passando por cortes de verbas que refletirão no quantitativo de bolsas. Para ela, isso reflete a política de reconhecimento da educação no país.

A ouvidora da UnB ressaltou que a Ouvidoria tem as funções de acolher; encaminhar com celeridade; abrir o espaço da transparência, do controle, da participação social; e fazer parte efetivamente da política, seja nos conselhos que participa, mostrando as dificuldades e pensando em como resolver questões pertinentes.

Relativo às bolsas, a ouvidora da UnB disse que é preciso saber se a bolsa não é paga ao aluno porque houve corte de verbas do Governo Federal ou por morosidade do sistema ou de alguma área que precisa melhorar.

Em relação a gestão participativa, a ouvidora da UnB salientou que, cada vez mais, é preciso trabalhar com responsabilização: “o servidor precisa entender que não está fazendo um favor e sim a obrigação de servir ao público e isso implica em mudança de cultura. Mudar a cultura de 3.200 servidores técnicos-administrativos, 2.600 professores, para o olhar de que nós somos prestadores de serviços públicos, é o grande desafio”.





**Figura 37. Análise do corpus textual da entrevista junto a Ouvidora da UnB**

Fonte: elaborado pelo autor a partir do *software* Iramuteq

De acordo com a nuvem de palavras da entrevista junto a ouvidora da UnB, podemos observar a recorrência das palavras “universidade”, “espaço”, “aluno”, “bolsa”, “verba”, “conselhos”, “público”. Podemos observar no discurso da ouvidora a afirmação da Ouvidoria da UnB como um espaço de participação, com um olhar voltado para acolhimento das manifestações e repasse para os setores responsáveis. Verbos como “precisar”, “funcionar”, “olhar”, “entender”, “trazer”, “perceber”, “relação”, “buscar”, “receber”, “foco” e “procurar” mostram rotinas próprias da Ouvidora, tentando se conectar com outras áreas da UnB.

Por outro lado, a frequência de palavras como “político”, “público” e “conselhos” reforçam o viés político de representação da Ouvidoria junto à Universidade e entre os demais órgãos que também dispõem de suas ouvidorias.

A partir das questões acima, pode ser observado que o diretor da DDS tem um discurso mais preocupado com os processos e procedimentos de gestão, ou seja, administrativos, como abertura do edital, seleção dos participantes, envio de e-mails, cancelamento dos benefícios daqueles que não cumprem as exigências, etc., enquanto a ouvidora da UnB tem um discurso mais alinhado com questões de mediação entre a Instituição e a comunidade Universitária.

É importante ressaltar que observamos nas duas entrevistas a falta de aproximação de discursos dos gestores com os discursos dos estudantes, conforme veremos na coleta de dados realizada durante os grupos focais.

## 5.2 Apresentação dos dados coletados junto aos grupos focais

Para facilitar a identificação, os grupos focais foram nomeados Oficina 1 e Oficina 2. Foram realizados no mês de maio de 2019. A primeira oficina foi composta por 5 estudantes indígenas (ver ficha de documentação no ANEXO 7), convidados previamente por meio da COQUEI e realizada na Maloca/UnB, com duração de 3 horas. A segunda oficina foi composta por 3 estudantes negros (ver ficha de documentação no ANEXO 10), convidados diretamente pelo pesquisador e realizada no CCN, também com duração de 3 horas.

Para os grupos focais, a tarefa mais importante foi a documentação das ações e das interações. A documentação da pesquisa foi feita basicamente por meio de gravação de áudio e por registro fotográfico do material visual produzido pelos estudantes. Todas as informações produzidas e sintetizadas foram categorizadas. Os nomes dos estudantes (ANEXOS 7 a 12) foram substituídos por nomes fictícios a fim de respeitar a confidencialidade das respectivas identidades e dos posicionamentos coletados nesta pesquisa.

### 5.2.1 Etapa de imersão: Mapa de empatia e *Brainstorming*

Para dar início a cada grupo focal, foi aplicado a ferramenta Mapa de empatia, com o objetivo de conhecer as semelhanças e as diferenças entre os participantes. Essa ferramenta é utilizada para propiciar um melhor entrosamento e estimular a empatia. Normalmente as pessoas têm dificuldade em iniciar o exercício, principalmente porque, muitas vezes, este é o primeiro exercício da oficina.

O primeiro passo foi apresentar um membro ao outro, permitindo a aproximação entre eles. A introdução de grupo focal aconteceu conforme a seguir: “Antes de iniciarmos nossa discussão, creio que seja útil que conheçamos um pouco uns aos outros. Vamos começar com alguns comentários introdutórios sobre nós mesmos. X, por que você não começa e então vamos fazendo a volta para que todos digam seus nomes e falem um pouco sobre o que fazem da vida? Antes de entrarmos em nossa discussão, deixem-me fazer alguns pedidos a vocês. Primeiro, vocês devem saber que estamos gravando a sessão, de modo que eu possa voltar a nossa discussão quando eu for escrever meu relatório. Se alguém aqui se sente constrangido pela gravação, por favor, o diga, e, é claro, tem toda a liberdade de não

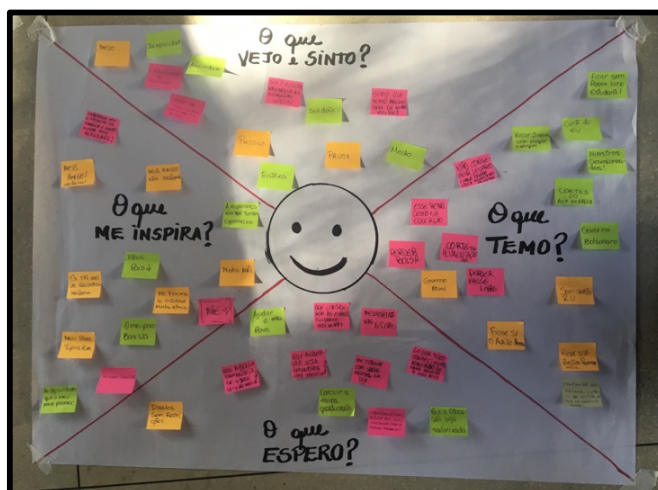
participar. Falem bem alto e vamos tentar fazer com que apenas uma pessoa fale por vez. Eu vou fazer um papel de mediador e, assim, garantir que todos tenham sua vez de falar. Por último, por favor, digam exatamente o que vocês pensam. Não se preocupem com o que eu penso ou com o que seu colega pensa. Estamos aqui para trocar opiniões e para nos divertir enquanto fazemos isso. Que tal começarmos nos apresentando?” (baseado em Stewart e Shamdasani, 1990, p. 92-93).

Após a apresentação do grupo, fichas foram entregues para preenchimento individual do perfil de cada participante da oficina (ANEXO 4). A seguir, forneceu-se uma explicação sobre os procedimentos a serem aplicados. Aqui foram apresentadas as expectativas em relação aos participantes, ou seja, a discussão de problemas e soluções em conjunto.

A discussão em grupo teve início com um estímulo. O moderador enfatizou o embasamento comum dos membros a fim de facilitar ou de reforçar um laço grupal. Os participantes foram instruídos a encontrar em 10 minutos quais os programas de assistência em comum entre eles e quais julgavam os mais importantes.

Em seguida, foi aplicado o segundo exercício de empatia, que também serviu para identificar e compreender mais a fundo o perfil do usuário, só que de forma visual e tangível, gerando ainda mais aproximação. Aqui foram estabelecidas hipóteses claras a respeito das necessidades e comportamentos do grupo focal. Esta atividade durou aproximadamente 15 minutos e se utilizou do modelo da figura 38, construído coletivamente pelos integrantes por meio de post-its em que compartilharam os pontos de vista de cada um.

Por meio do mapa de empatia buscou-se compreender as definições subjetivas dos estudantes a fim de mapear um perfil do grupo focal e entender o contexto de vida e das experiências. Neste procedimento, dividimos o mapa em 4 temas, voltados para discutir a assistência estudantil da UnB: 1 – O que eu vejo e sinto? (qual é a minha percepção?); 2 – O que eu espero? (Quais as minhas esperanças e quais os desejos futuros?); 3 – O que me inspira? (O que me motiva? O que me alegra? Quais as minhas satisfações?); e 4 – O que eu temo? (Quais as minhas dores, os meus medos, frustrações e insatisfações?). Os resultados são apresentados nos quadros 02 e 03 e registrados nas figuras 38 e 39.



**Figura 38. Mapa de Empatia – Oficina 1**

Foto: produzida pelo autor

O QUE VEJO E SINTO	O QUE TEMO?
<p>Medo</p> <p>Incapacidade</p> <p>Ansiedade</p> <p>Solidão</p> <p>Necessidade de mobilização</p> <p>Medo do sonho acabar</p> <p>Medo de outros não terem acesso</p> <p>Governo não apoia as diferenças sociais</p> <p>Pressão</p> <p>Tristeza</p> <p>Pavor</p> <p>Sinto que tenho necessidade de ajudar meu povo</p>	<p>Perder a bolsa</p> <p>Retrocesso na educação</p> <p>Corte do auxílio alimentação</p> <p>Governo atual</p> <p>Perder o passe livre</p> <p>Não conseguir continuar o curso devido às nossas necessidades na cidade</p> <p>Ficar dois meses sem pagar aluguel</p> <p>Corte do Restaurante Universitário</p> <p>Ficar sem passe livre estudantil</p> <p>Desinformação dos políticos sobre nossa realidade</p> <p>Governo atual</p> <p>Perder o auxílio alimentação</p> <p>Ficar sem a bolsa permanência</p> <p>Ficar sem o auxílio moradia</p> <p>Continuarem nos negando o direito de existir na UnB, no Brasil e no mundo</p>

O QUE ESPERO?	O QUE ME INSPIRA?
<p>Ajudar o meu povo</p> <p>Que considerem as especificidades indígenas</p> <p>Melhorias nas universidades federais</p> <p>Levar todo conhecimento adquirido de forma positiva ao meu povo</p> <p>Que a educação seja valorizada</p> <p>Contribuir com a luta dos povos indígenas após a minha formação</p> <p>Concluir a minha graduação</p> <p>Me formar com saúde mental em dia</p> <p>Que a educação seja entendida como investimento</p> <p>Que a bolsa permanência se torne lei e não mais decreto</p> <p>Acesso para todos</p>	<p>Saber que sou o primeiro da família e quero mudar essa realidade</p> <p>Meus amigos indígenas</p> <p>Meus amigos não indígenas</p> <p>A esperança em me tornar enfermeira</p> <p>Minha mãe</p> <p>Meus pais</p> <p>Os 519 anos da resistência indígena</p> <p>Me formar e ajudar minha etnia</p> <p>Meu povo Boniwa</p> <p>Meu povo Tupinikim</p> <p>Minha família</p> <p>As dificuldades que o meu povo passa</p>

### Quadro 02. Mapa de Empatia – Oficina 1

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

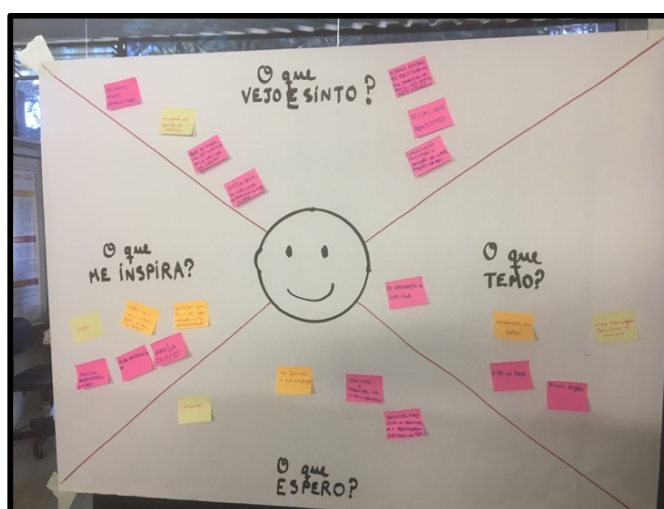


Figura 39. Mapa de Empatia – Oficina 2

Foto: produzida pelo autor

O QUE VEJO E SINTO	O QUE TEMO?
Gestantes alunas desassistidas Medo de perder a bolsa Abuso de poder na Casa do Estudante, praticada pela equipe da CGCEU Injúria racial da Life/UnB (empresa de segurança terceirizada) contra mim e alunos Diversos estudantes prejudicados por problemas no pré ou pós atendimento da DDS Dificuldade de aceitação de corpos negros na academia Falta de sensibilidade da DDS Preconceito contra estudantes que recebem assistência Não querer fazer reparação histórica Bolsas sem reajustes Comunicação truncada e omissão de informação por parte da DDS	Os seguranças da Life/UnB Suspensão da bolsa A polícia militar no <i>campus</i> Perder as bolsas Não conseguir concluir o curso
O QUE ESPERO?	O QUE ME INSPIRA?
Formar Me formar e me empregar Formar e trabalhar na periferia e com a periferia Continuar o processo de aprendizado e aprendizagem em universidade pública, gratuita e com excelência	A minha mãe Saber que sou inteligente e vou conseguir Família, professores e amigos Minha ancestralidade O Centro de Convivência Negra (CCN) Perceber que não é por capacidade, mas ter possibilidade

**Quadro 03. Mapa de Empatia – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

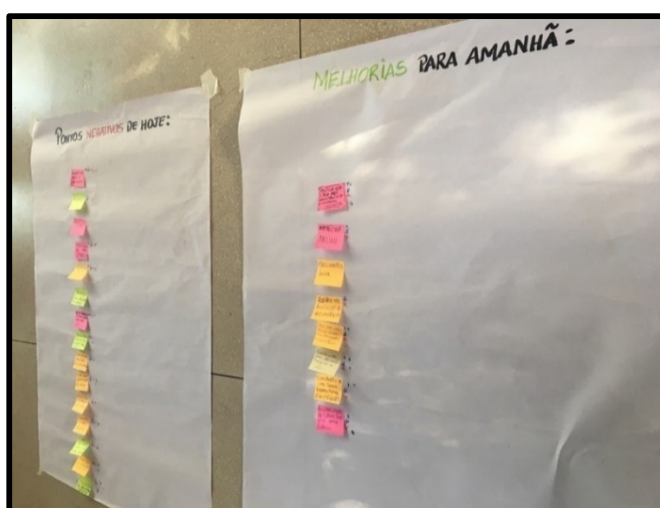
Ao finalizar o preenchimento do mapa, estimulou-se algumas reflexões como: “Quais necessidades foram observadas?” e “Quais novas ideias surgiram?”. Desta forma os participantes começaram a ter um maior entendimento sobre quais desafios seriam explorados na fase de cocriação. O grupo apresentou todas as análises e conclusões do uso da ferramenta. Os resultados auxiliaram na criação do entendimento do perfil do usuário e suas necessidades reais. Foi preciso tomar cuidado para que o perfil criado não fosse apenas a descrição de um único entrevistado, o mapa tinha que refletir os principais pontos em comum de usuários com perfis semelhantes.

Conhecendo melhor o perfil do grupo focal, a próxima ferramenta utilizada foi o *brainstorming* e serviu para entender o contexto dos problemas e necessidades, a fim de explorar a criatividade das pessoas. Ferramenta para estimular a geração de



muitas ideias em um curto espaço de tempo, o *brainstorming* teve a duração de aproximadamente 30 minutos. Nessa etapa, o mediador deixou claro para os integrantes as regras básicas do *brainstorming* como: respeitar a fala do outro, esperar a vez; procurar criar o máximo de ideias possíveis; construir sobre as ideias dos outros; encorajar as ideias diferentes; ser visual; manter o foco no assunto proposto; e não fazer críticas nem julgamentos. Também foi papel do mediador instigar o grupo com novas perguntas para enriquecer a geração de ideias e mantê-lo produtivo, além de garantir o momento para que todos mostrassem o ponto de vista e ideias.

Aqui as avaliações sobre a assistência estudantil da UnB começaram a ser exploradas a partir da pergunta “Quais os pontos negativos “de hoje” e quais as melhorias desejadas “para amanhã?””. A seguir, apresentamos os resultados de cada oficina (figuras 40 e 41 e quadros 04 e 05).



**Figura 40. Brainstorming – Oficina 1**

Foto: produzida pelo autor

PONTOS NEGATIVOS “DE HOJE”	MELHORIAS PARA AMANHÃ
Demora do Auxílio Emergencial Burocracia (Des)governo Os cortes provocam retrocessos na educação Não acesso imediato à moradia estudantil Demora para avaliação dos auxílios que o estudante deve receber Bolsa Permanência como decreto e não lei Poucas bolsas para os estudantes indígenas	Política específica para assistência de estudantes indígenas Matrícula online Documentos online Rapidez na avaliação de documentação Morando no campus da UnB não temos custos com transporte e alimentação Apartamentos para estudantes indígenas na CEU Construção de uma casa transitória para os estudantes

<p>Demora na avaliação dos documentos O MEC quer revogar constantemente as bolsas Dificuldade na entrega da documentação O provável fim das bolsas DDS não conhece a realidade indígena Morar fora da Universidade é caro Preconceito por parte de alguns professores</p>	<p>Reconhecimento da cultura indígena como ciência</p>
---	--

#### Quadro 04. *Brainstormig* – Oficina 1

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada



Figura 41. *Brainstorming* – Oficina 2

Foto: produzida pelo autor

PONTOS NEGATIVOS “DE HOJE”	MELHORIAS PARA “AMANHÃ”
<p>Não reajuste do auxílio permanência Limite de bolsas reduzido Suspensão sem aviso prévio Atraso da bolsa sem atribuição de juros Falta de consciência da sociedade para entender que assistência não é caridade Governo não querer fazer reparação histórica Preconceito com estudantes da assistência Insensibilidade para cada caso específico Dificuldade de aceitação de corpos negros na Academia Falta de acolhimento e alojamento de trânsito Informações truncadas por parte da DDS</p>	<p>Atendimento qualificado Ensino público de qualidade Compreensão da nossa realidade pela sociedade Equidade de emprego Viabilidade para formação, pois o estudante que participa da assistência, na maioria das vezes, precisa complementar sua renda com trabalhos informais, fora a realidade de morar na periferia e outras dificuldades Um melhor atendimento por parte da DDS Reajuste do valor das bolsas Falta de respeito Governo gerar mais empregos Acabar com o racismo dentro da Universidade Campanhas/ações práticas para combater e desestimular o preconceito</p>

<p>Informações erradas A DDS pressupõe que os alunos já possuem as informações necessárias, o que não é verdade Dificuldades de atendimento da DDS Burocracia do sistema e documentação</p>	<p>Mais educação, saúde, segurança e oportunidades Pacto entre sociedade civil, cidadãos, empresas e poderes da república pela educação do país Mais investimento público Equipe que atenda e cuide da saúde mental dos estudantes da assistência estudantil Acabar com os assassinatos da juventude negra Acabar com a homofobia Acabar com o feminicídio</p>
---	--

#### Quadro 05. *Brainstorming* – Oficina 2

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

### 5.2.2 Etapa de Análise e Síntese: Diagrama de afinidades e Por que queremos?

A ferramenta diagrama de afinidades ajudou a delimitar os desafios que deveriam ser tratados pelo trabalho, suas subdivisões e interdependências, conexões entre temas e oportunidades para o projeto. Teve a duração de 20 minutos. Foi necessário registrar cada etapa e o respectivo resultado, de modo a contribuir para a compreensão do problema. Além disso, o diagrama de afinidade serviu para alimentar a geração de soluções na fase de ideação.

A partir dos pontos negativos e melhorias desejadas os participantes votaram nas frases mais importantes na visão de cada um. Esse é o método de divergência de pensamento. As frases mais votadas foram reescritas em novos post-its, que foram fixados no quadro, à esquerda (figuras 42 a 44).



Figuras 42 e 43. Diagrama de Afinidades – Oficina 1

Fotos: produzidas pelo autor



**Figura 44. Diagrama de Afinidades – Oficina 2**

Foto: produzida pelo autor

Em seguida, os post-its foram agrupados com base em afinidades, similaridade temática, dependência ou proximidade, gerando um diagrama (organograma ou fluxo de processo) que auxiliasse a compreensão do problema. Assim, criou-se um tema-chave para cada coluna, relacionado à uma ação, metodologia ou objetivo (quadros 06 e 07).

ACESSO	PERMANÊNCIA	EDUCAÇÃO
Saudades de casa	Demora no Auxílio Emergencial	Preconceito por parte de alguns professores
Morar fora da Universidade é caro	O MEC quer revogar constantemente as bolsas	Os cortes provocam retrocessos na educação
Construção de uma casa transitória para os estudantes	Poucas bolsas para os estudantes indígenas	Reconhecimento da cultura indígena como ciência acadêmica
Apartamentos para estudantes indígenas na CEU	Bolsa Permanência como decreto e não lei	Política específica para a assistência de estudantes indígenas
	Morando no <i>campus</i> da UnB não temos custos com transporte e alimentação	

**Quadro 06. Diagrama de Afinidades – Oficina 1**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

EQUIDADE	PERMANÊNCIA	EMPATIA
Reajuste de bolsas	Mínimos de créditos que o estudante suporta	Racismo provoca problemas de saúde mental e adoecimento
Atendimento qualificado	Falta de consciência da sociedade para entender que assistência não é caridade	Falta de respeito
Equidade de empregos	Burocracia do sistema e documentação	Compreensão da sociedade sobre a nossa realidade
Mais investimento público	Suspensão sem aviso prévio	Racismo
Fiscalizar/auditar a concessão de auxílios	Dificuldades de atendimento na DDS	Equipe que atenda e cuide da saúde mental dos estudantes da assistência estudantil

A DDS não se preocupa em saber sobre a saúde mental do estudante. Mas as bolsas são suspensas porque eles não conseguem cumprir as exigências devido à saúde mental	Falta de acolhimento e alojamento de trânsito	Viabilidade para formação, pois o estudante que participa da assistência, na maioria das vezes, precisa complementar sua renda com trabalhos informais, fora a realidade de morar na periferia e outras dificuldades
Escolas públicas não tem acompanhamento de assistente social para dizer os direitos dos estudantes vulneráveis	No acolhimento dos calouros não se fala de assistência estudantil	Dificuldade de aceitação de corpos negros na Academia
Mais acolhimento para a juventude negra	Termos voz Estrutura física do CCN mostra muito como a UnB trata os estudantes negros	CAEP não sustenta a demanda de saúde mental

#### **Quadro 07. Diagrama de Afinidades – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Por meio do diagrama de afinidades, os estudantes tiveram que construir os desafios a serem alcançados. Eles deveriam ter formato simples e formulação direta. Para o desafio foi necessário responder questões básicas: O que é? Qual é a ação que querem realizar? Para quem? Quem será atingido pela ação? Qual o público-alvo? Qual o objetivo? O que queremos com a ação?

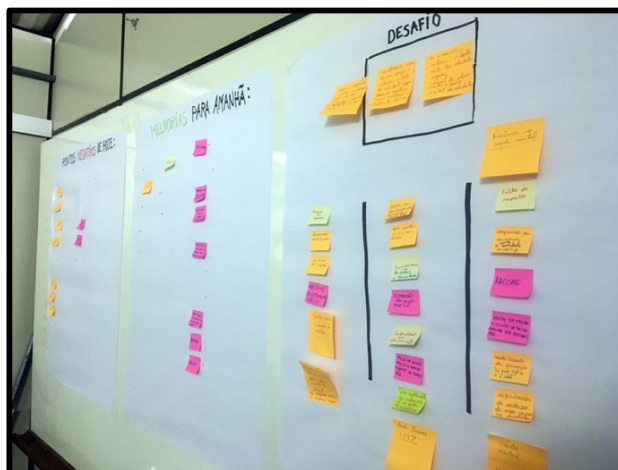
Foi preciso ter cuidado com o grau de abrangência do desafio, pois se muito amplo, a discussão ficaria sem direcionamento, se muito restrito, diminuiria a possibilidade de criar ideias novas. A formulação do desafio levou em conta o público-alvo do projeto e os principais objetivos do desafio. Foram consolidados pelo método de convergência de pensamento. Logicamente, foram consolidados desafios distintos de acordo com o grupo focal trabalhado (figura 45 e quadros 08 e 09).

<b>DESAFIO 1</b>
Desenvolver na Universidade, por meio de lei/decreto, uma política de acesso e permanência específica voltada para os estudantes indígenas
<b>DESAFIO 2</b>
Valorizar a ciência indígena na Universidade de Brasília
<b>DESAFIO 3</b>
Representatividade dos estudantes indígenas nos Conselhos Universitários
<b>DESAFIO 4</b>
Transformar a Portaria n. 389 do Ministério da Educação em Lei.

#### **Quadro 08. Desafios – Oficina 1**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada





**Figura 45. Desafio – Oficina 2**

Foto: produzida pelo autor

### DESAFIO

Formar e capacitar melhor os servidores e professores da UnB e conscientizar os alunos de forma que os estudantes saibam dos seus espaços e entendam a luta diária do estudante negro que participa da assistência estudantil, e assim melhorar o tratamento, diminuir o racismo e melhorar o acolhimento, pois são causas do adoecimento e dos problemas de saúde mental desses estudantes.

### Quadro 09. Desafio – Oficina 2

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

A seguir foi aplicada a ferramenta “Por que queremos?”, que ajudou a formular o objetivo principal, definindo o que seria feito, para quem e com qual objetivo. A aplicação dessa ferramenta teve duração de 30 minutos.

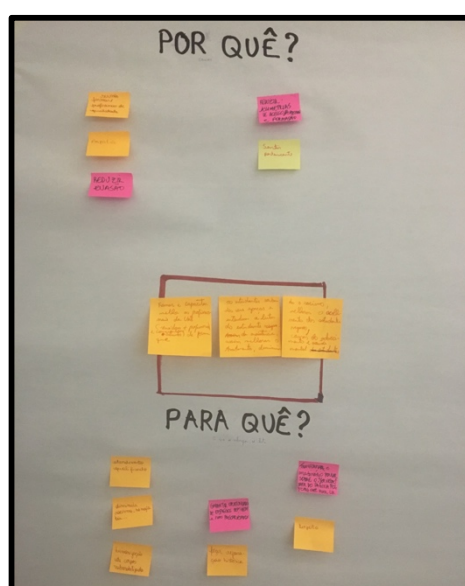
Diante do desafio consolidado, o grupo já possuía várias camadas de um problema. Foi preciso dividir as camadas em problemas menores, com o objetivo de voltar ao método divergente de pensamento. Para isso, utilizamos a ferramenta “Por que queremos?” para a geração de um maior número de ideias, sem julgamento por parte do grupo. As ideias foram criadas a partir do desafio construído anteriormente. Para isso, foram utilizadas as perguntas “Por quê?” (possíveis causas) e “Para quê?” (àquilo que se aspira, porque se luta, o que se almeja), conforme os resultados encontrados nas figuras 46 a 48 e nos quadros 10 e 11.



**Figuras 46 e 47. Por que podemos? – Oficina 1**  
Fotos: produzidas pelo autor

POR QUÊ?	PARA QUÊ?
<p>Porque traz saúde mental</p> <p>Porque assim a UnB vai considerar a cultura indígena como ciência acadêmica</p> <p>Porque ajudará na permanência dos estudantes indígenas na UnB</p>	<p>Para que haja resistência cultural</p> <p>Para que existam garantias em relação ao futuro</p> <p>Para valorizar a cultura indígena</p> <p>Para garantir a permanência dos estudantes indígenas na Universidade</p>

**Quadro 10. Por que queremos? – Oficina 1**  
Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada



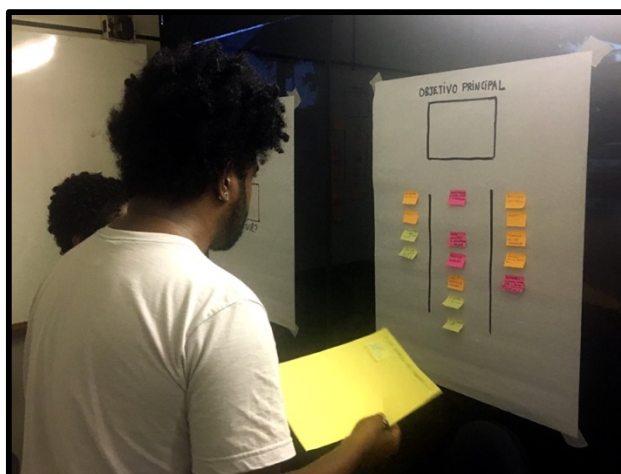
**Figura 48. Por que queremos? – Oficina 2**  
Foto: produzida pelo autor

POR QUÊ?	PARA QUÊ?
<p>Reduzir assimetrias de acesso, permanência e formação</p> <p>Sentir pertencimento</p> <p>Universidade formar profissionais de qualidade</p> <p>Criar empatia dentro do espaço universitário</p> <p>Reduzir evasão</p>	<p>DDS prestar um atendimento qualificado</p> <p>Diminuir o racismo e a homofobia</p> <p>Humanização dos estudantes negros vulneráveis</p> <p>Garantir oportunidades de empregos bem remunerados e não precarizados aos estudantes negros após a formação</p> <p>Fazer reparação histórica</p> <p>Transformar o imaginário popular sobre o “ser negro”, saindo das páginas policiais para cargos de chefia e liderança.</p> <p>Respeito</p>

**Quadro 11. Por que queremos? – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Na sequência, por meio do pensamento convergente, as ideias dos post-its “Por quê?” e “Para quê?” foram reunidas e organizadas em colunas de acordo com a similaridade de temas, agora com o objetivo de construir o objetivo principal (figura 49 e quadros 12 e 13)



**Figura 49. Construção do Objetivo Principal – Oficina 2**

Foto: produzida pelo autor

ACOMPANHAMENTO	LEGISLAÇÃO	RECONHECIMENTO
Porque traz saúde mental	Para que existam garantias em relação ao futuro	Para valorizar a cultura indígena
Diminuir a burocracia e o tempo para acesso à assistência estudantil	Para garantir a permanência dos estudantes indígenas na Universidade	Para conseguirmos ter voz na UnB e representatividade nos conselhos universitários
Ter saudades de casa	Para conseguir concluir a graduação	Porque assim a UnB vai considerar a ciência indígena como ciência acadêmica



Incapacidade de estudar	Usar o conhecimento adquirido com minha formação para ajudar minha etnia	Para que haja resistência cultural
-------------------------	--	------------------------------------

**Quadro 12. Construção do objetivo principal – Oficina 1**

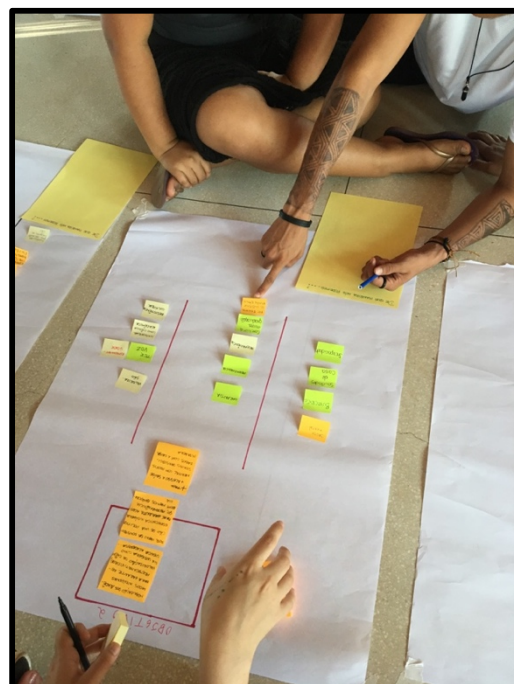
Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

RELACIONAMENTO	PERMANÊNCIA	EMPATIA
DDS prestar um atendimento qualificado	Garantir oportunidades de empregos bem remunerados e não precarizados aos estudantes negros após a formação	Fazer reparação histórica
Criar empatia dentro do espaço universitário	Sentir pertencimento	Respeito
Reunir periodicamente a gestão da UnB (DDS/DAC) e participantes da assistência estudantil para discussão	Reduzir assimetrias de acesso, permanência e formação	Humanização dos estudantes negros vulneráveis
DDS não tem relacionamento com estudantes da assistência estudantil	Reduzir evasão	Diminuir o racismo e a homofobia
Melhorar a comunicação entre a DDS e os estudantes participantes da assistência estudantil	Universidade formar profissionais de qualidade	Transformar o imaginário popular sobre o “ser negro”, saindo das páginas policiais para cargos de chefia e liderança.
	Garantir a permanência	Melhorar o tratamento para saúde mental
	O valor recebido com os auxílios é tão importante quanto as melhorias no sistema de acolhimento e atendimento	

**Quadro 13. Construção do objetivo principal – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

O grupo teve que escolher entre os post-its organizados em colunas, aqueles que, em sequência, apresentassem a melhor lógica e impacto, escrevendo a frase construída em um post-it maior, que foi afixado acima das colunas. Aqui, por meio do método convergente, as escolhas foram limitadas. Assim, formulou-se o objetivo principal de cada grupo focal (figuras 50 e 51 e quadros 14 e 15).



**Figuras 50 e 51. Objetivo principal – Oficina 1**  
Fotos: produzidas pelo autor

#### OBJETIVO PRINCIPAL

Mobilizar os acadêmicos indígenas para garantir representatividade, valorização da cultura indígena como ciência acadêmica por meio da construção de uma política específica para estudantes indígenas que garanta acesso e permanência com menos burocracia.

#### OBJETIVOS AUXILIARES

Ter acesso a profissionais de saúde mental que conheçam a causa indígena.

Desenvolver uma política voltada para os estudantes indígenas por meio de uma lei que conceda garantias legais.

#### Quadro 14. Objetivo principal – Oficina 1

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

#### OBJETIVO PRINCIPAL

Abrir espaços democráticos para ouvir estudantes negros participantes da assistência estudantil a fim de melhorar a qualidade de vida e saúde mental. O valor recebido com os auxílios é tão importante quanto as melhorias no sistema de acolhimento e atendimento, pois estes proporcionam condições de permanência com saúde mental.

#### Quadro 15. Objetivo principal – Oficina 2

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

A seguir, os post-its mais votados ao longo de todo processo foram retirados e transportados para uma mesa para a realização da próxima etapa.

### 5.2.3 Etapa de Ideação: *Brainwriting* e Clusterização

A ferramenta *brainwriting* trouxe como ponto alto a construção de ideias a partir de múltiplas contribuições. Apresentou-se muito relevante para geração e compartilhamento de ideias, levando os participantes a construírem em cima das ideias uns dos outros. Isso fez com que todos contribuíssem no desenvolvimento das ideias, que passaram a ter vários donos. Foi uma etapa que serviu para gerar o máximo possível de ideias. O estudante foi estimulado a atender ao problema rapidamente, sem pensar muito.

Com duração total de 30 minutos, a sessão de *brainwriting* foi conduzida em silêncio, para permitir o surgimento de ideias sem que fossem criticadas. Isso propiciou o espaço para a cocriação. Podemos observar que, por usar como meio de expressão a escrita, facilitou a participação de pessoas que não se sentiam à vontade de expor suas ideias oralmente, garantindo, assim, a oportunidade de todos serem ouvidos e contribuírem na construção das soluções inovadoras.

Objetivou-se criar ideias baseadas em eixos temáticos extraídos dos post-its retirados do quadro, como, por exemplo, acolhimento, moradia, mercado de trabalho, alimentação, acesso, permanência, saúde mental, etc. Os post-its deviam ser utilizados como estímulo às ideias.

Cada participante recebeu uma folha de papel A4 onde devia fixar um post-it retirado do quadro. No topo da folha devia escrever a pergunta “De que maneira nós podemos...?” Cada estudante tinha que completar esta pergunta com o que estava escrito no post-it e assim responder à respectiva questão formulada. Aqui utilizou-se o método divergente de pensamento.

As folhas de papel eram passadas em sentido anti-horário para que o próximo participante pudesse responder à pergunta formulada a partir do post-it. Era preciso adiar o julgamento e responder rapidamente. Esse processo continuou até que cada folha tivesse passado por todos do grupo e que fossem produzidas ao menos cinco respostas em cada uma das folhas (figuras 52 a 57).

Em seguida, pelo método convergente, solicitou-se aos estudantes que sublinhassem as melhores repostas de cada folha e repassassem ao integrante à direita. Os resultados obtidos estão dispostos nos quadros 16 e 17.



**Figuras 52 a 55. Brainwriting – Oficina 1**

Fotos: produzidas pelo autor

#### **FOLHA 1**

##### **Post-it: Resistência cultural**

Participando de forma construtiva do coletivo, mas mostrando as nossas especificidades.

Conseguindo respeito dos estudantes e professores não indígenas.

A pintura de cada povo como uma forma de resistência.

Fortalecimento étnico e o repasse cultural para os nossos filhos.

Nunca esquecer de onde viemos nem das nossas raízes, mesmo estudando nas universidades.  
(frase mais votada)

#### **FOLHA 2**

##### **Post-it: Saúde mental**

Através de rápido atendimento psicológico

Através de acesso a terapias e rodas de conversa (frase mais votada)



União entre todos os acadêmicos indígenas e apoio da UnB  
 Reduzir a discriminação institucional e da comunidade universitária

### FOLHA 3

#### Post-it: Ter voz

Através da união e fortalecimento por meio de participação em conselhos universitários  
 Através do reconhecimento e valorização da cultura indígena como ciência  
 Nos organizando continuamente por meio de reuniões e eventos  
 Mobilização dos indígenas para pleitear políticas públicas de inclusão social desses povos nas universidades (frase mais votada)

### FOLHA 4

#### Post-it: Considerar a ciência indígena como ciência acadêmica

Nós indígenas temos nossos conhecimentos e isso para cada povo é importante porque é a nossa forma de aprendizagem, por meio da oralidade  
 Inclusão de disciplinas sobre as realidades dos povos indígenas do Brasil  
 Tendo conhecimento e valorização da nossa cultura  
 Valorização do nosso conhecimento como povos tradicionais no Brasil e dar mais valor às nossas plantas tradicionais  
 Provar para a Universidade de forma escrita ou linguística que possuímos o conhecimento científico indígena milenar e não precisamos que ninguém fale por nós (frase mais votada)

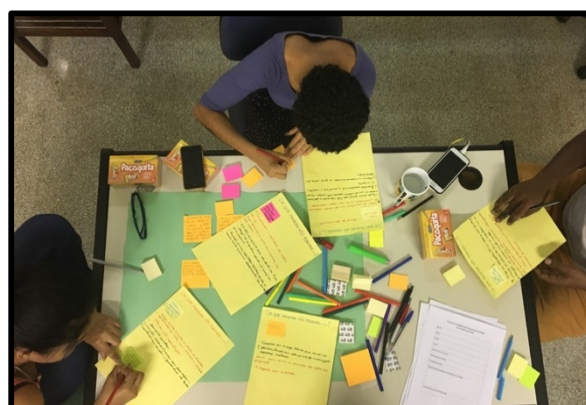
### FOLHA 5

#### Post-it: Permanência

Por meio de políticas públicas e resistência  
 Garantindo os nossos direitos e lutando por eles  
 Participando na construção de políticas públicas que contemplem a pluralidade dos povos indígenas  
 Decreto/lei específico(a) para as causas indígenas nas universidades  
 Assistência estudantil específica voltada para os estudantes indígenas (frase mais votada)

### Quadro 16. *Brainwriting* – Oficina 1

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada



Figuras 56 e 57. *Brainwriting* – Oficina 2

Fotos: produzidas pelo autor

### FOLHA 1

#### Post-it: Melhorar a comunicação entre a DDS e os estudantes

Propor reuniões conjuntas para entender as demandas e possibilidades de cada um – instituição e estudantes  
 Atendimento especializado  
 Assembleias semestrais  
 Reuniões semanais/mensais com todos órgãos e secretarias que compõem o guarda-chuva da Assistência Estudantil da UnB (frase mais votada)

<b>FOLHA 2</b>
<b>Post-it: Empatia</b>
Capacitar o corpo técnico de servidores da UnB para que proporcionem um atendimento humanizado e acolhedor (frase mais votada)
Para ouvir a demanda do outro sem julgamento O respeito com os estudantes negros
<b>FOLHA 3</b>
<b>Post-it: Pertencimento</b>
Através da comunicação
Centros de convivência com atividades e acolhimento da Universidade para que o estudante se reconheça nesse espaço (frase mais votada)
Redes sociais oficiais da UnB informando com celeridade acerca de eventos culturais, pesquisas, lazer, saúde, etc. Promover prontamente a convivência, o respeito e a empatia Assumir a responsabilidade de forma ativa, sem desculpas
<b>FOLHA 4</b>
<b>Post-it: Melhor tratamento para saúde mental</b>
Grupo de trabalho que possa cuidar do atendimento aos estudantes que se mostram em situação de adoecimento mental (frase mais votada)
Escuta qualificada dos profissionais e ampliar o atendimento à comunidade acadêmica Mais profissionais qualificados para atender os alunos
<b>FOLHA 5</b>
<b>Post-it: Reduzir assimetrias de acesso, permanência e formação</b>
Compreender a realidade de cada aluno Formação a partir da realidade de cada aluno Escutar ativamente os/as estudantes da Assistência estudantil Trazer os estudantes para construir soluções e não os perceber como problema Formação de mais monitorias voluntárias nos departamentos de cada curso para diminuir atrasos/evasões (frase mais votada)

**Quadro 17. Brainwriting – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Na sequência, as respostas escolhidas pelos participantes foram transferidas para novos post-its, que foram reunidos e dispostos na mesa. Os post-its seriam reorganizados na próxima etapa, da clusterização, na qual os participantes foram convidados a revisar as ideias e agrupá-las segundo afinidades.

A clusterização consistiu na etapa para processar as informações da oficina, e classificar todos os *insights*, informações ou ideias produzidas em clusters, ou seja, grupos, por assuntos semelhantes para facilitar o entendimento e a análise. O tempo de execução foi de aproximadamente 20 minutos.

Em cima de uma cartolina, os post-its foram organizados de acordo com os temas similares. Os clusters foram nomeados. Surgiram grupos como: alimentação, moradia, saúde mental, acesso, permanência, acolhimento, etc. Os estudantes

tiveram liberdade para expor suas observações sem que nenhuma contribuição fosse vetada. Além disso, ideias de fases anteriores puderam ser adicionadas à clusterização (figuras 58 e 59 e quadros 18 e 19).



**Figura 58. Clusterização – Oficina 1**

Foto: produzida pelo autor

#### DESAFIOS

Desenvolver na Universidade, por meio de lei/decreto, uma política de acesso e permanência específica voltada para os estudantes indígenas.

Valorizar a ciência indígena na Universidade de Brasília.

Representatividade dos estudantes indígenas nos conselhos universitários.

Transformar a Portaria n. 389 do Ministério da Educação em lei.

#### OBJETIVO PRINCIPAL

Mobilizar os acadêmicos indígenas para garantir representatividade, valorização da cultura indígena como ciência acadêmica por meio da construção de uma política específica para estudantes indígenas que garanta acesso e permanência com menos burocracia.

Ter acesso a profissionais de saúde mental que conheçam a causa indígena.

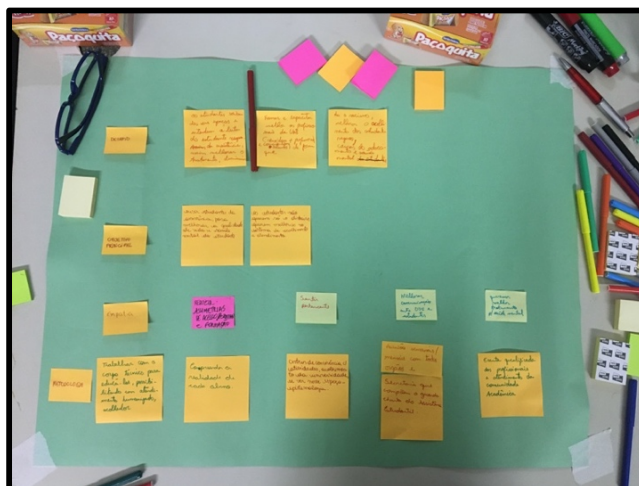
Desenvolver uma política específica voltada para os estudantes indígenas por meio de um decreto/lei que conceda garantias legais.

#### MÉTODOLOGIA

Resistência cultural	Saúde mental	Ter voz	Cultura indígena como ciência acadêmica	Permanência
Nunca esquecer de onde viemos nem das nossas raízes, mesmo estudando nas universidades	Através de acesso a tratamento psicológico e rodas de conversa	Mobilização dos indígenas para pleitear políticas públicas de inclusão social desses povos nas universidades	Provar para a Universidade de forma escrita que possuímos o conhecimento científico indígena milenar e não precisamos que ninguém fale por nós	Assistência específica voltada para os estudantes indígenas

**Quadro 18. Clusterização – Oficina 1**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada



**Figura 59. Clusterização – Oficina 2**

Foto: produzida pelo autor

<b>DESAFIO</b>				
<p>Formar e capacitar melhor os servidores e professores da UnB e conscientizar os alunos de forma que os estudantes saibam dos seus espaços e entendam a luta diária do estudante negro que participa da assistência estudantil, e assim melhorar o tratamento, diminuir o racismo e melhorar o acolhimento, pois são causas do adoecimento e dos problemas de saúde mental desses estudantes.</p>				
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>				
<p>Abrir espaços democráticos para ouvir estudantes negros participantes da assistência estudantil a fim de melhorar a qualidade de vida e saúde mental. O valor recebido com os auxílios é tão importante quanto as melhorias no sistema de acolhimento e atendimento, pois estes proporcionam condições de permanência com saúde mental.</p>				
<b>MÉTODOLOGIA</b>				
<b>Melhorar a comunicação entre a DDS e os estudantes</b>	<b>Empatia</b>	<b>Pertencimento</b>	<b>Melhor tratamento para saúde mental</b>	<b>Reduzir assimetrias de acesso, permanência e formação</b>
<p>Reuniões semanais/mensais com todos órgãos e secretarias que compõem o guarda-chuva da Assistência Estudantil da UnB</p>	<p>Capacitar o corpo técnico de servidores da UnB para que proporcionem um atendimento humanizado e acolhedor</p>	<p>Centros de convivência com atividades e acolhimento da Universidade para que o estudante se reconheça nesse espaço</p>	<p>Grupo de trabalho que possa cuidar do atendimento aos estudantes que se mostram em situação de adoecimento mental</p>	<p>Formação de mais monitorias voluntárias nos departamentos de cada curso para diminuir atrasos/evasões</p>

**Quadro 19. Clusterização – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

A clusterização contemplou todo o projeto. Foram conectados os pontos e identificados temas, conceitos e ideias. Essa etapa gerou a base necessária para a prototipação, fase destinada a criação de jornadas e narrativas que serviram para validar e analisar se as ideias geradas tinham sentido para os estudantes.

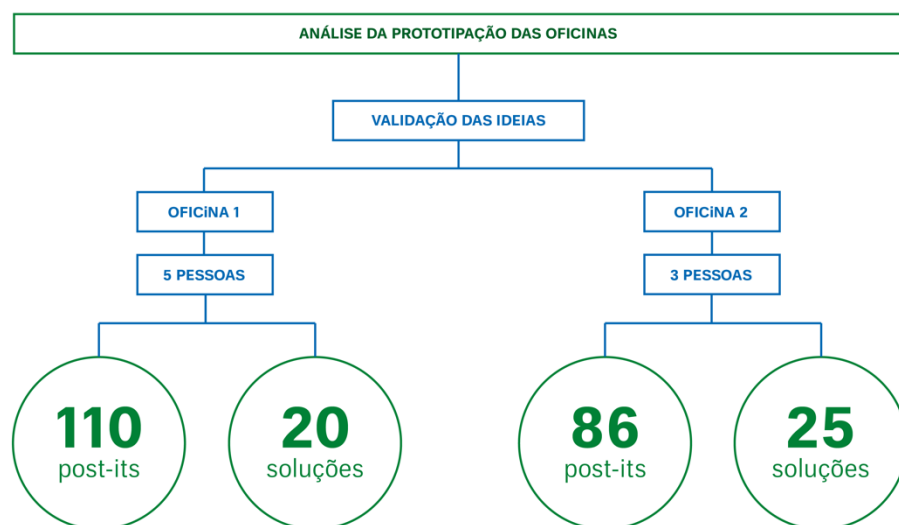


#### **5.2.4 Etapa de Prototipação: Nova jornada do usuário**

A ferramenta “Nova jornada do usuário” foi utilizada para que os estudantes criassem novos cenários possíveis e novas formas de a UnB provisionar a assistência estudantil para os participantes. Nessa fase, ocorreu a simulação de experiências representativas de um ou mais aspectos dos programas de assistência estudantil, de forma a envolver o usuário para a criação de soluções. A ferramenta foi utilizada para expressão dos aspectos subjetivos dos programas. Foi necessário gerenciar as interações dos usuários a fim de compreender as soluções propostas.

A partir da análise e interpretação conjunta dos dados, os estudantes desenvolveram narrativas das ideias escolhidas. Esse processo ajudou a trazer significado e apelo emocional às ideias. A narrativa de cada tema agrupado foi construída a partir das perspectivas de ação (O que o estudante quer? O que ele está fazendo hoje para conseguir o que quer?), desafio (Quais as barreiras que impedem o estudante de conseguir alcançar seu objetivo?) e solução (Como esse desafio pode ser resolvido usando essa ideia? O que se propõe?).

A fase de prototipação serviu para a categorização e a análise dos discursos e narrativas produzidas pelos estudantes. As ideias e suas ações foram colocadas dentro de fluxos, visando a construção de um plano que apresentasse início, meio e fim, classificados por grupos temáticos, para que se pudesse criar uma jornada futura. A sequência lógica concedida aos post-its deveria justificar as ações concebidas para cada ideia gerada, sugerindo melhorias aos programas de assistência estudantil. Na figura 60 podemos observar o enorme potencial de ideação dos grupos focais, mediados por metodologias do design participativo.



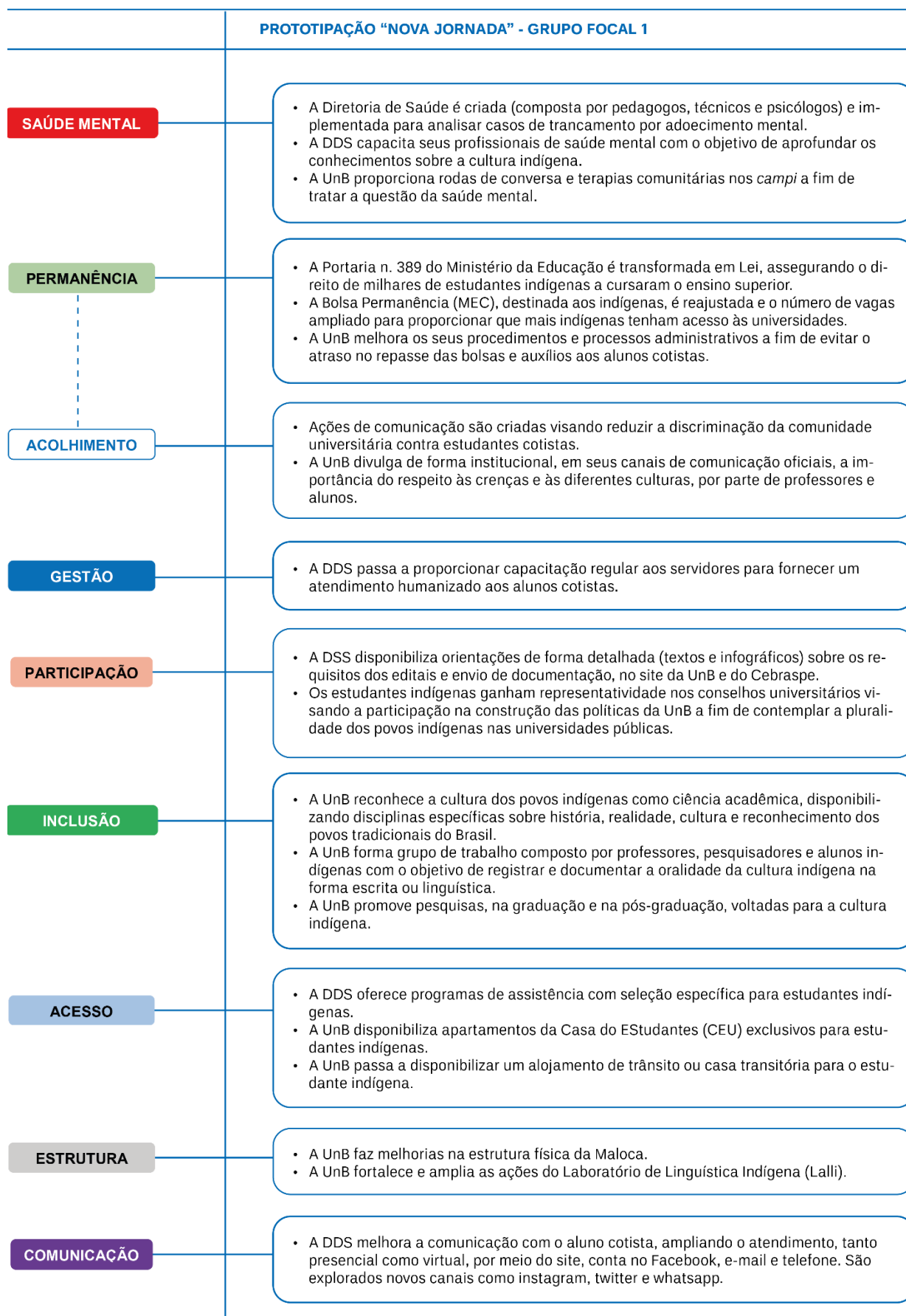
**Figura 60. Análise da prototipação das oficinas**  
 Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

A prototipação foi essencial para o grupo experimentar se as ideias geradas ao longo de todo processo faziam sentido. Esse processo possibilitou, num espaço de tempo de 3 horas, que 5 pessoas produzissem 20 soluções durante a oficina 1 e 3 pessoas produzissem 25 soluções durante a oficina 2. Na oficina 1, foram geradas 110 ideias por meio de post-its, enquanto na oficina 2, foram geradas 86 ideias. Essa ideação englobou problemas, sentimentos, experiências, melhorias e soluções tangibilizadas por meio da prototipação.

As oficinas foram importantes porque provocaram a discussão de questões em camadas mais profundas de expressão, relativas ao contexto de vida e de experiências dos estudantes, como questões de raça e gênero, acolhimento, preconceito, empatia, racismo, saúde mental, justiça social, identidade, cultura, política e etc.

Em seguida, aconteceu o fechamento da oficina, com reflexões e apontamentos de cada participante que ajudaram a validar a importância das metodologias do design participativo para a inovação social (ver ANEXOS 9 e 12).

A partir dos dados coletados ao longo das oficinas, sobretudo, na etapa de prototipação, apresentamos, nas figuras 61 a 62, soluções encontradas nos discursos e nas produções visuais dos estudantes, sob a forma gráfica.



**Figura 61. Prototipação – Oficina 1**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Em relação à permanência, um dos anseios dos estudantes indígenas é tornar a Bolsa Permanência do MEC um direito, aprovado por lei e não mais como decreto. Hoje em dia, os estudantes indígenas participam da avaliação socioeconômica juntamente com todos os estudantes da UnB que pleiteiam as bolsas e auxílios, e esse, segundo os relatos, é um dos grandes desafios para conseguirem acesso aos programas de assistência estudantil.

No ato da matrícula, o estudante precisa encaminhar muitas documentações. Existem estudantes indígenas que não possuem acesso à internet ou que possuem dificuldades de realizar o processo de inscrição, que agora é *online*. Segundo eles, faltam orientações no edital ou do próprio Cebraspe para realizar o processo.

Pelos relatos, podemos inferir que as carências dos estudantes indígenas, em princípio, se concentram no acesso ao Programa. Nessa questão, é preciso levar em conta que os indígenas possuem documentação diferenciada. Na terra de origem eles não tinham contas de água, luz e IPTU, por isso, na avaliação, alguns deles não conseguem atender a exigências para a avaliação socioeconômica da DDS. A avaliação da documentação é igual para todos os alunos da UnB, porém há documentos que só os indígenas possuem, como a carteirinha indígena ou o RANI (Registro Nacional Indígena). São documentos que, geralmente, precisam de um prazo maior para serem produzidos.

Nesse mesmo caminho, os estudantes relataram que as contas de aluguel, água, luz e IPTU era algo que eles não tinham que se preocupar na aldeia de origem, inclusive em relação aos meios de subsistência, como a disponibilidade de terra para plantio. São características bem específicas desse grupo de estudantes.

Os indígenas buscam uma política de acolhimento diferenciada. Segundo os relatos, a maioria vem de aldeias longínquas, fora do Distrito Federal. Uma demanda recorrente deles é a destinação de alguns apartamentos da Casa do Estudante como alojamentos de trânsito até que eles possam se firmar em Brasília. Isso atenderia uma demanda de acolhimento logo após a matrícula. Da mesma forma, a demanda pela construção de uma casa de trânsito do estudante indígena foi uma demanda recorrente do grupo focal, que visa sanar os problemas não só de acesso, mas de permanência, de forma mais definitiva.

Outro ponto relatado é que a política de permanência precisa ser vista de uma forma mais particular, pois esses indivíduos possuem uma educação escolar

diferenciada, tanto do ponto de vista político, quanto pelo investimento por parte do Estado, muito abaixo dos alunos não indígenas.

Um ponto de destaque é o desejo de reconhecimento da cultura indígena como ciência acadêmica. Segundo eles, isso seria um modo de conseguirem reconhecimento, respeito e valorização nas universidades públicas.

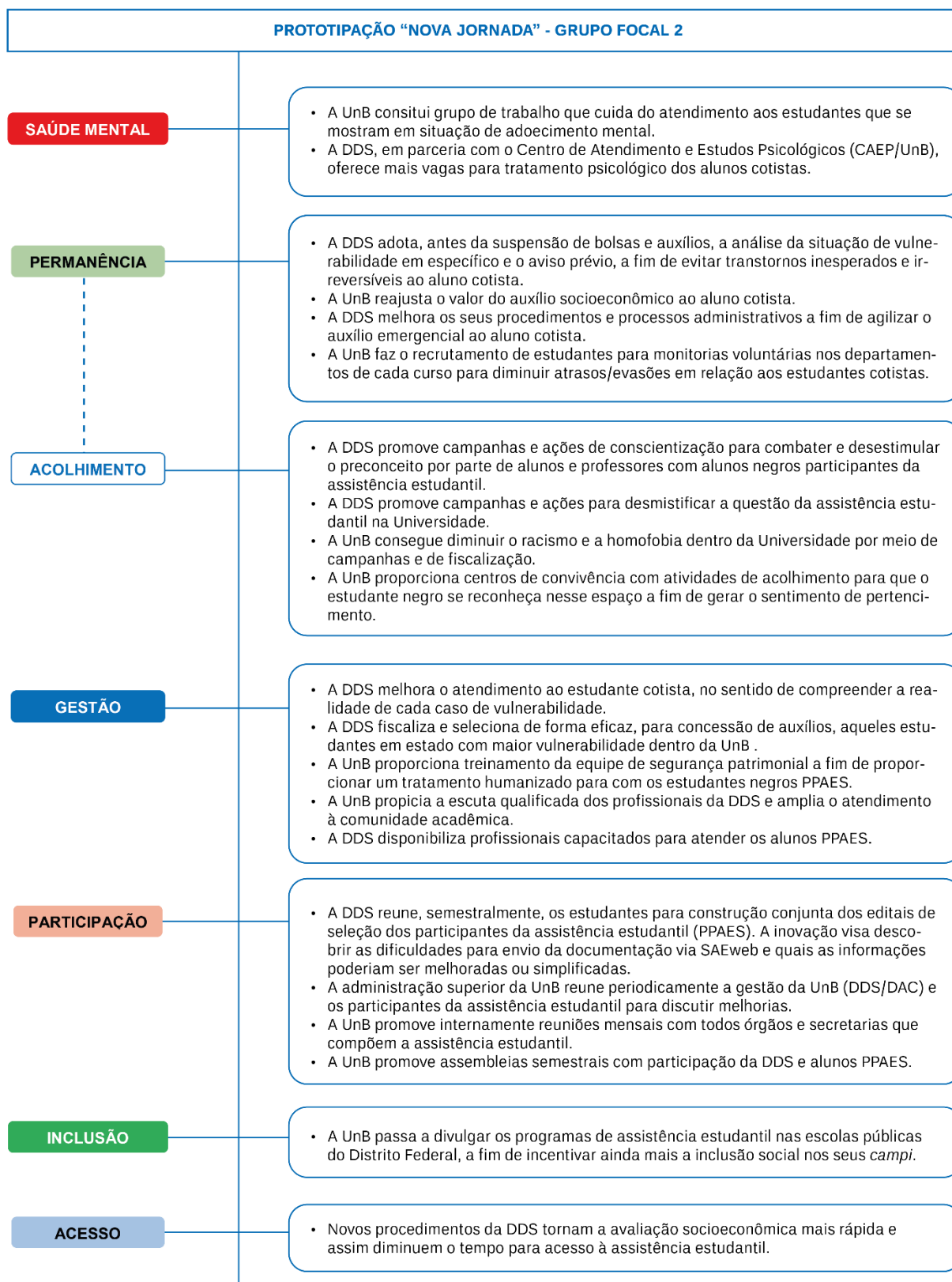
De alguma maneira, a implementação do Laboratório de Linguística Indígena (Lalli) vem ao encontro das demandas e necessidades formuladas no grupo focal com os estudantes indígenas, pois estes sentem falta de algum processo dentro das universidades públicas que provem de forma escrita, e não só pela oralidade característica, que possuem um conhecimento científico indígena milenar e assim, poderem, eles mesmos, pela própria ciência, documentar suas culturas e tradições.

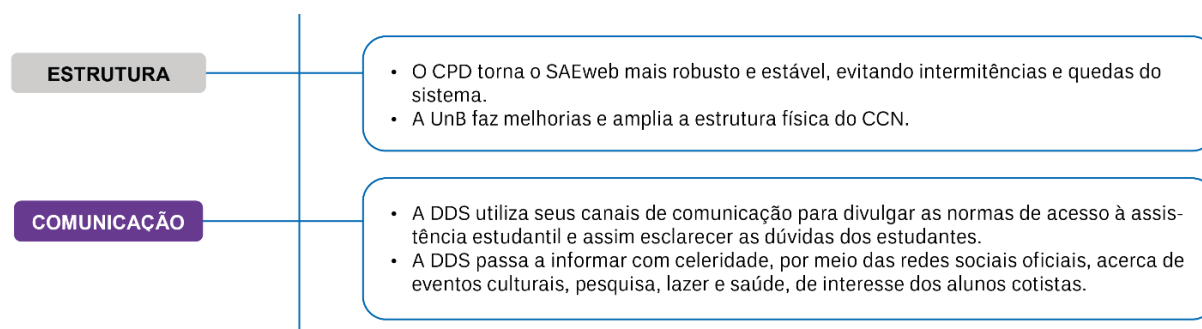
Além disso, foi relatada a necessidade, por parte dos estudantes indígenas, da valorização de pesquisas na graduação e pós-graduação, voltadas para a cultura indígena. Em termos de políticas de bolsas de pesquisa específicas para indígenas, a Capes, o MEC ou o CNPQ ainda não possuem editais específicos.

Em relação aos estudantes indígenas, o adoecimento causado, seja pela saudade de casa, incapacidade para estudar ou pela falta de respeito às suas crenças e cultura em geral, por parte de professores e alunos, são obstáculos para a permanência.

Outra demanda recorrente por parte dos estudantes indígenas é a representatividade dos seus pares nos conselhos universitários visando resistência cultural com participação da construção das políticas, seja da UnB ou do Governo Federal.

Abaixo (figura 62) são apresentadas algumas soluções encontradas pelos estudantes negros na oficina 2:





**Figura 62. Prototipação – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

Podemos observar que as reivindicações dos estudantes negros foram centralizadas principalmente nas questões da permanência, como acolhimento, respeito e saúde mental.

Uma demanda recorrente foi a melhor capacitação dos técnicos, professores e terceirizados que lidam com os estudantes vulneráveis. Os estudantes têm a necessidade de uma relação mais humanizada. São soluções levantadas a formação de grupos de trabalho específicos para acompanhar mais de perto esses estudantes, principalmente sobre a situação da saúde mental.

Segundo os relatos, existe dentro da UnB, por parte dos professores, um tratamento diferenciado para os estudantes negros participantes da assistência. Os estudantes negros relataram a necessidade de conscientização da comunidade universitária sobre a questão da assistência estudantil. Para eles, é preciso lembrar que os participantes são indivíduos em situação de vulnerabilidade. Tudo isso deveria ser refletido na forma de tratamento, com respeito, dignidade e empatia. Segundo os relatos, há pessoas dentro da UnB que se incomodam que outros estudantes tenham direito à assistência para acesso e permanência.

Em relação ao acolhimento, os estudantes negros ressaltaram a necessidade de abrir espaços de escuta como, por exemplo, reuniões semanais ou mensais, visando melhorar a comunicação com a DDS a fim de pleitear melhorias no atendimento e no próprio acolhimento realizado.

### 5.3 Análise dos dados coletados

Depois da análise do conteúdo visual produzido nos grupos focais, aqui são analisados e interpretados os dados transcritos das gravações de áudio realizadas

ao longo dos grupos focais, com consentimento dos participantes. Foram extraídos e sintetizados os aspectos mais relevantes, considerando as narrativas produzidas pelos estudantes durante as oficinas e principalmente na fase de prototipação. Para facilitar o entendimento, foram agrupados os temas por categoria, quais sejam: política, gestão, estrutura, demanda, acesso, permanência, saúde mental, inclusão e participação.

### **5.3.1 Política**

Podemos encontrar discursos convergentes nos dois grupos focais quando falam que a educação superior deveria ser encarada como um direito e não como gasto pelo governo federal. Nesse mesmo sentido, os estudantes observaram que é preciso que a DDS deixe de percebê-los como parte do problema e serem enxergados como pessoas que usam e são os maiores conhecedores de todos os problemas, porque são eles que acessam e precisam lidar com as burocracias todos os dias.

Houve relatos relembrando da verdadeira missão do PNAES, que segundo os estudantes, não é feito apenas para fornecer valores financeiros: “é dever da Universidade promover a diversidade, garantir a inclusão e a permanência das pessoas. Em relação à DDS, existem responsabilidades que ultrapassam os serviços de, a cada semestre, abrir edital, incluir as pessoas selecionadas pós edital, os selecionados receberem seus pagamentos, sem se preocupar com a saúde mental dos estudantes”. Nesse sentido, os estudantes salientaram que a missão do PNAES vai além do fornecimento de bolsas, lembrando da importância da saúde mental e da necessidade de proporcionar uma estrutura física com profissionais adequados e atendimento facilitado.

### **5.3.2 Gestão**

Podemos inferir pelos relatos que a UnB não apresenta um atendimento de assistência estudantil diferenciado para os estudantes negros e indígenas. O tratamento é feito de forma igualitária para todos os estudantes. O fenômeno central, que apareceu repetidamente nas entrevistas é o de que, a DDS e a Ouvidoria não possuem ações específicas para trabalhar junto aos alunos participantes da



assistência estudantil. Por outro lado, essa é uma demanda recorrente nos dois grupos focais, já que muitas das histórias relatadas precisam de, no mínimo, um acompanhamento mais próximo de como está a saúde mental dos estudantes.

Os relatos durante as oficinas corroboraram com as hipóteses levantadas no início deste estudo, em que existe a necessidade de a DDS ter um espaço de escuta para o beneficiário dos programas de assistência estudantil a fim de obter um melhor entendimento sobre as carências dos procedimentos e processos.

Podemos encontrar na coleta de dados, relatos de alguns problemas de gestão. A DDS/DAC, por exemplo, não tem estatísticas da demanda reprimida, ou seja, daqueles estudantes que pleitearam a assistência estudantil, mas não foram contemplados. As estatísticas apresentadas giram em torno daqueles estudantes que conseguiram acesso aos programas. Porém, segundo os relatos, é primordial se escute quem não conseguiu ser selecionado pelo programa. O estudante que não conseguiu também precisa de acolhimento, ou pelo menos de monitoramento.

Além disso, podemos observar nas entrevistas a dificuldade que a gestão possui para avaliar os programas do ponto de vista do aluno. Não existem procedimentos claros que proporcionem um *feedback* sobre a política de assistência estudantil por parte dos participantes.

### **5.3.3 Estrutura**

É preciso ressaltar que, segundo os relatos, houve uma melhora das instalações, da estrutura física da DDS e do sistema informatizado, que agora proporciona aos estudantes a matrícula via internet, evitando que aqueles que moram fora do Distrito Federal tenham que se deslocar de suas cidades de origem apenas para efetuar a matrícula. Quando a matrícula ainda era presencial, há casos de estudantes que tiveram que permanecer em Brasília entre o período da matrícula até o início das aulas, tendo que arcar com os custos. Pelos relatos dos estudantes, isso já causou muitas desistências mesmo antes do aluno entrar para a UnB.

Por outro lado, segundo relatado, ainda há muitas reclamações por parte dos estudantes sobre problemas de funcionamento da plataforma *online*, como queda do sistema e desaparecimento de dados já preenchidos.

Segundo relatado, a própria estrutura física precária do CCN é um impeditivo para que ele se transforme em um núcleo de ensino, pesquisa e extensão. Para

eles, isso também impede que o CCN ofereça um melhor acolhimento para os estudantes negros e amplie suas ações junto aos departamentos de ensino.

#### **5.3.4 Demanda**

Segundo o diretor da DDS, o auxílio mais procurado pelos estudantes é o auxílio alimentação. O segundo mais procurado é o auxílio socioeconômico, mais conhecido como bolsa permanência. O terceiro mais procurado é o auxílio moradia (pecúnia). O quarto mais procurado é o auxílio moradia (CEU). O quinto mais procurado é o auxílio transporte e por último, o auxílio creche.

Segundo os estudantes, um grande avanço na gestão da UnB foi a disponibilização, já no ato da matrícula, do auxílio alimentação para o estudante selecionado pela assistência estudantil. Da mesma forma acontece com o auxílio transporte. Para eles, isso otimizou bastante o processo.

Podemos observar que a importância dos programas para cada estudante depende do período acadêmico. Logo no acesso, o auxílio alimentação e o auxílio moradia (pecúnia) são os programas mais valorizados. No entanto, para a permanência, o auxílio socioeconômico ganhou destaque nos relatos.

#### **5.3.5 Acesso**

Segundo os relatos, existe a necessidade da UnB divulgar melhor as regras de acesso à assistência estudantil, tanto em relação ao envio de documentação (via sistema SAEweb), quanto externamente para a comunidade, mais precisamente para os estudantes de ensino médio de escolas públicas que não conhecem a possibilidade de estudar em uma universidade pública com ajuda da assistência estudantil.

Podemos observar as dificuldades dos alunos no acesso aos programas, seja por causa do sistema, seja pela dificuldade de interpretar os editais, seja pela falta de documentos comprobatórios, como é o caso dos indígenas. Ainda de acordo com os estudantes, um dos problemas para acesso é a falta de orientações nos editais, tanto por parte da UnB como do Cebraspe.

O diretor da DDS falou do interesse futuro em contar com os estudantes para a elaboração dos programas como, por exemplo, na construção dos editais de

seleção, por meio da discussão coletiva sobre as dificuldades encontradas no sistema ou no envio da documentação necessária. Uma das grandes oportunidades provenientes dessa inovação poderia ser a disseminação do conhecimento para outros estudantes com as mesmas dúvidas, agilizando o processo.

O acesso aos programas é um complicador para que o estudante em vulnerabilidade consiga estudar na UnB. Segundo os relatos, com exceção do auxílio alimentação, os demais programas demoram, aproximadamente, de 3 a 6 meses até que os estudantes tenham acesso. O tempo necessário para a avaliação socioeconômica ainda é considerado demasiado pelos estudantes.

Segundo os relatos, ainda que os critérios de seleção sejam objetivos, os estudantes imaginam existir critérios subjetivos os quais desconhecem. Nesse sentido, os estudantes cobram uma maior fiscalização no processo, já que, segundo eles, é normal estudantes que moram na Casa do Estudante (CEU) possuírem automóveis próprios. Para eles, existem indivíduos que estão em situação de maior vulnerabilidade e não são assistidos pelos programas.

### **5.3.6 Permanência**

Em todos os momentos da coleta de dados, a questão da permanência foi predominante. Em uma Universidade que oferece um número cada vez menor de vagas, ficou clara a preocupação dos estudantes em se manterem na UnB. Segundo eles, apesar do valor do auxílio moradia (pecúnia) estar desatualizado, esse é, na maioria das vezes, a única forma desses estudantes continuarem os estudos.

Para diminuir os problemas da vida acadêmica e melhorar o acompanhamento das disciplinas cursadas, os estudantes sugeriram a formação de monitorias específicas, dentro dos departamentos de ensino, para atender os participantes da assistência com dificuldades de aprendizagem.

Percebeu-se pelos relatos que a falta de acolhimento acarreta, muitas vezes, crises de pertencimento sobre o espaço que esses estudantes estão ocupando na Universidade. Isso acaba provocando a formação de grupos de resistência. Os estudantes são levados, muitas vezes, a não se verem nesse espaço da Universidade. Um dos motivos apontados é a falta de representatividade de pessoas negras em lugares de destaque na Universidade, como os de professores e diretores dos departamentos.

Podemos observar que, muitas vezes, pela falta de atuação da UnB, as ações de melhoria ficam a critério da organização e do envolvimento dos próprios estudantes em grupos e coletivos. Existem programas como, por exemplo, o Programa Afroatitude ou as reuniões semanais organizadas pela COQUEI com os estudantes indígenas, que geram discussão e engajamento, visando atender às demandas desses grupos. Dessa forma, os estudantes podem construir espaços físico e simbólico de identidades negra ou indígena e de convivência universitária. São ações afirmativas de permanência e de resistência cultural desses estudantes dentro da UnB.

A COQUEI e a COQUEN são consideradas coordenadorias destacadas pelo acolhimento e representação desses estudantes em suas demandas e negociações de conquistas junto à DDS/DAC. Nesse sentido, o CCN e a Maloca possuem um papel simbólico na defesa dos direitos e interesses de estudantes indígenas e negros junto à UnB. São espaços de discussão identitária e de reflexão. Podemos inferir pelos relatos que os espaços físicos de convivência desses estudantes são definidores do fortalecimento do sentimento de pertencimento, do acolhimento e da permanência.

O medo de perder a Bolsa Permanência, subsidiada pelo MEC, foi um dos fatores mais destacados durante a oficina com estudantes indígenas. Entre os estudantes negros, as dificuldades na permanência estão ligadas ao preconceito sofrido e a baixa renda familiar. Essas são as grandes dificuldades enfrentadas segundo os relatos. De acordo com as narrativas criadas, podemos inferir que, por morarem, na maioria das vezes, na periferia do Distrito Federal, por terem estudado em escolas públicas, por sofrerem racismo e discriminação, durante o crescimento, na vida acadêmica e no mercado de trabalho, esses indivíduos são mais propícios ao adoecimento mental dentro das universidades.

Em relação as novas exigências para permanência nos programas de assistência estudantil, houve relatos de suspensão dos auxílios pelo fato do estudante estar cursando o número mínimo de créditos, como, por exemplo, no trabalho de conclusão do curso (TCC). Para os estudantes, casos como esse precisariam receber uma avaliação particular, assim como os casos de adoecimento mental. É preciso que a DDS possa avaliar qual o número de disciplinas que esse estudante, em específico, tem capacidade de suportar durante um momento de vulnerabilidade.

Segundo os relatos, a pecúnia da moradia, no valor de R\$ 530, é insuficiente para custear o aluguel dos estudantes, e por isso, muitos precisam trabalhar informalmente para complementar a renda, já que uma das exigências para conseguir a assistência é que o estudante não esteja empregado.

Podemos analisar que a questão do elitismo x massificação acaba se transferindo de alguma forma, para dentro das relações sociais no espaço universitário, seja nos problemas de acolhimento, geralmente provocados pelo preconceito contra negros e indígenas, seja na forma de tratamento diferenciada, que acabam culminando em problemas de desempenho, evasão e principalmente, no adoecimento mental desses estudantes. Outro problema encontrado nos relatos é a falta de empatia de alguns professores para compreender a realidade dos estudantes negros e indígenas.

Os relatos apontam para a falta de comunicação entre a DDS e o estudante cotista. Segundo os estudantes, a comunicação acontece apenas anualmente, nos períodos de renovação do estudo socioeconômico, via e-mail.

### **5.3.7 Saúde Mental**

Segundo os estudantes, um dos principais fatores para evasão, baixo rendimento e perda de bolsas é a falta de monitoramento sobre a condição da saúde mental dos participantes da assistência estudantil. Para eles, a meritocracia adotada para avaliar quem continua ou não na assistência estudantil não é a melhor escolha para tratar de questões relacionadas à vulnerabilidade. A DDS alega que a queda do orçamento destinado à assistência somada ao aumento da demanda são os principais responsáveis por esse novo critério para seleção, que é mais rígido em relação ao desempenho acadêmico e tempo de duração do curso para o estudante participante.

De acordo com alguns relatos, a grande questão é que a DDS defende basicamente a meritocracia, ou seja, as exigências para permanência na assistência estudantil giram em torno do mínimo de créditos, das notas e do número máximo de semestres na Universidade. Para esses estudantes, a saúde mental não é avaliada.

Outra reclamação relatada é a suspensão das bolsas sem prévio aviso por parte da DDS, o que causa transtornos inesperados aos estudantes. Existe a demanda dos estudantes para que seja avaliada a saúde mental antes de qualquer

suspensão dos programas. Segundo relatado, a UnB precisa levar em conta que a falta de rendimento acadêmico do aluno pode ser ocasionada por uma situação mais grave de vulnerabilidade, seja ela econômica, mental ou social.

Entre os estudantes negros, a questão do racismo é a principal causa de adoecimento mental. Os relatos mostraram que ainda não existe por parte da UnB um acompanhamento próximo, de prevenção, quando falamos de saúde mental do estudante participante da assistência. Quando existe algo nesse sentido, é uma reparação, após o estudante apresentar uma série de problemas. A demanda recorrente é que a UnB realize ações de prevenção.

Nesse aspecto, os relatos dos estudantes alertam para o fato de a UnB não suprir a demanda, quando falamos de tratamento da saúde mental, seja pelos psicólogos disponibilizados pela DDS, seja pelo encaminhamento ao Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos (CAEP/UnB).

### **5.3.8 Inclusão**

Os estudantes indígenas que compuseram o grupo focal apresentaram um alto senso de coletividade. Foi observado um desejo coletivo de levar o conhecimento adquirido para o povo de origem e de preparar o terreno de novas conquistas para os próximos colegas que vierem estudar na Universidade. Nos relatos, o retorno ao povo é sempre recorrente. Na oficina aplicada foi nítida a preocupação com a acolhida dos futuros calouros indígenas para que eles tenham acesso aos programas, principalmente ao Bolsa Permanência (MEC), que, naquela data, não havia sido aberto para novas inscrições.

Em relação ao grupo focal com estudantes negros, foi relatado o desejo de devolver o investimento recebido pelo Estado à periferia, sobretudo para as escolas públicas, “seja como monitor, incentivador ou palestrante”, com o objetivo de mostrar aos mais jovens que é possível estudar em uma universidade pública.

Por outro lado, podemos perceber em muitos relatos a existência de grandes desigualdades dentro da Universidade, e isso fica claro em uma das falas: “A sociedade tem que compreender que nem todo mundo tem um apartamento na Asa Norte, ganha um carro quando entra na UnB. O problema não é essas pessoas terem condições, o problema são os negros não terem condições mínimas para estudar. O problema não é a pessoa comer 6 vezes ao dia, mas sim ter pessoas que

não comem ao menos uma refeição. Isso é um problema. As pessoas no auge dos seus privilégios, se incomodam que outras pessoas tenham acesso e permanência”. Segundo os relatos, ainda há, dentro da Universidade, estudantes que se incomodam com a inclusão social conquistada, mesmo sabendo que os cotistas geralmente são pessoas que estão em um nível de vulnerabilidade que precisa de auxílio e que o Estado intervenha.

Outros relatos mostraram a necessidade de a Universidade promover, não apenas o convívio entre os próprios estudantes cotistas, mas um convívio deles com a comunidade universitária, que possibilite que esses estudantes se enxerguem nesse espaço. Além disso, pelos relatos, ficou evidente que as dificuldades de inclusão social se estendem para o mercado de trabalho.

Durante as oficinas foi sugerido que a UnB possa atuar em escolas públicas, divulgando que o acesso e permanência na Universidade podem ser viáveis por meio da assistência estudantil. Para os estudantes, se esses alunos já tivessem essa informação desde o ensino fundamental, a inclusão social poderia ser incentivada nesses espaços.

### **5.3.9 Participação**

Em relação à participação, podemos observar que a cultura democrática da UnB está arraigada nos discursos dos gestores e dos estudantes. As figuras icônicas de Darcy Ribeiro e Anísio Teixeira são recorrentes quando esses indivíduos falam acerca da luta por autonomia e participação dos cidadãos.

No entanto, em relação aos estudantes, houve reclamações de falta de escuta por parte da gestão: “a última vez que a reitora parou para escutar a gente, foi quando 40 estudantes da CEU subiram a rampa da Reitoria como protesto”. Isso mostra que apesar do viés de participação na estrutura de gestão, os estudantes cotistas ainda são pouco ouvidos pela gestão da UnB.

Nesse caminho, houve relatos sobre a falta de contato entre a DDS e os estudantes cotistas: “a única reunião que acontece é a de acolhimento para os estudantes que são contemplados com a moradia na CEU, para que eles possam saber sobre as regras de convivência. Uma vez que você passa a ser contemplado pela assistência estudantil da UnB, a DDS não mantém uma relação com o aluno”.





mas também pelo desejo de levar futuramente o conhecimento adquirido na Universidade aos povos de origem.

Em relação ao grupo focal – oficina 2, a nuvem de palavras apresentada na figura 64 nos mostrou uma alta frequência das palavras “saúde”, “mental”, “adoecimento”, “condição”, “negro” e “respeito”. São conceitos interligados, que dizem muito sobre o tratamento recebido pelos negros dentro da Universidade, a falta de respeito, a condição de vulnerabilidade, o racismo estrutural e outros problemas no acolhimento que levam esses estudantes a apresentarem problemas relacionados à saúde mental.



**Figura 64. Análise do *corpus* textual do grupo focal – Oficina 2**

Fonte: elaborado pelo autor a partir do *software* Iramuteq

Além disso, a recorrência das palavras “DDS”, “atendimento”, “bolsa”, “auxílio”, “espaço”, “problema”, “precisar”, “permanência” e “formar” mostraram as dificuldades encontradas pelos estudantes com os serviços prestados pela DDS, como falta de comunicação, transparência e burocracia dos processos. Nesse sentido, a recorrência das palavras “escutar”, “empatia”, “existir”, “reparação” e “acolhimento”, no mostraram demandas que vão além do recebimento das bolsas e auxílios e que dizem respeito à falta de acolhimento e pertencimento do estudante ao espaço da Universidade e à comunidade universitária em geral.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem de design estudada aqui, e transformada em pesquisa aplicada, visou potencializar, além do pensamento criativo e crítico, a compreensão do conhecimento latente dos estudantes, a fim de descrever problemas complexos da vida universitária dentro da estrutura da assistência estudantil da UnB e, assim, produzir contribuições propositivas. Os resultados da pesquisa foram soluções extremamente desejáveis, pois fazem sentido para as pessoas envolvidas. Diríamos que mais que sentido, elas são definidoras de melhores condições sociais e psíquicas para esses estudantes.

A abertura de um espaço de discussão para os estudantes em vulnerabilidade socioeconômica proporcionou uma coleta de dados muito representativa da realidade social daqueles que mais conhecem as carências da Universidade. A construção coletiva tende a corresponder a necessidades reais desses indivíduos. A implementação de grupos focais na gestão da UnB pode impulsionar a cultura de participação na tomada de decisões, fornecendo voz a indivíduos que possuem um potencial enorme para replicar o conhecimento a outros estudantes com demandas semelhantes.

Foi recorrente nos relatos dos estudantes a importância de espaços de participação como os fornecidos pelas oficinas. Trazer assuntos como os relacionados à assistência estudantil para uma discussão coletiva pode proporcionar que os envolvidos possam ter mais esclarecimentos, entendam melhor os desafios e, sobretudo, comecem a ter voz e mais valorização dentro das universidades públicas.

Apesar do objetivo do estudo ser a mediação da discussão sobre os programas de assistência da UnB, os alunos acabaram trazendo à tona pautas macro, como, por exemplo, o movimento estudantil indígena, o movimento negro, o pensar enquanto coletivo, o retorno do conhecimento às periferias e a preocupação para que outros pares tenham acesso às universidades públicas.

Ao trazer o estudante para uma construção coletiva, alcançamos maior empatia e eles, por sua vez, aumentam o grau de pertencimento aos processos da Universidade. O resultado disso pode ser o bem-estar dessas pessoas e a inovação social dos processos e procedimentos.

Nesse sentido, a abordagem do design participativo propiciou a construção coletiva, dentro de um processo de cocriação e empatia que buscou trazer visibilidade a algumas de muitas vozes que se encontram em vulnerabilidade socioeconômica na UnB. Segundo Sanders e Stappers (2008), é a construção compartilhada proveniente de pessoas comuns, que conhecem a realidade e o contexto dos serviços e, por isso, podem trazer repostas às questões estudadas.

Stickdorn e Schneider (2014) dizem que “o design participativo proporciona um melhor entendimento sobre o valor e a natureza das relações sociais”. Nesse sentido, Morais e Santa Rosa (2012) falam que “as pessoas devem ter oportunidades de refletir e, através do pensamento crítico, influenciar seu próprio território, criando e implementando soluções”. Esse processo de inclusão deve existir, não só em políticas públicas de acesso e permanência dentro da Universidade, mas também na tomada de decisão sobre temas inerentes à realidade dos alunos.

Inserir as pessoas no centro do processo da tomada de decisões exige uma mudança de cultura organizacional. Manzini (2008b) encara essa mudança de cultura como uma estratégia para habilitar a participação e cooperação entre membros de uma comunidade, bem como criar comunidades criativas por meio do design e suas plataformas habilitantes. Para ele, referem-se à atividade de criar mecanismos para encorajar a participação de membros de comunidades de modo colaborativo.

Cantú (2012) fala da importância de se projetar o pós-design. O designer, ao estruturar e construir projetos junto às comunidades – sejam produtos, serviços ou sistemas – precisa projetá-los de modo que sejam autossustentáveis, funcionando sem a presença do designer após a projeção. Preparar para o pós-design significa envolver não-designers a conceber ideias futuras, construindo sobre as capacidades dos membros da comunidade, fornecendo o apoio adicional para cobrir todas as áreas de fraqueza, integrando conhecimentos e habilidades anteriormente ausentes.

No caso deste estudo, o pós design trata-se da fase de reflexão sobre como a Universidade pode inserir a abordagem do design em seus processos de participação. O desafio futuro é criar ambientes propícios à inovação e à participação ao introduzir o design participativo como prática de gestão, buscando a criação de uma cultura de colaboração, empatia, cocriação e constante experimentação.

Propõem-se aqui uma perspectiva projetual propositiva para solucionar carências dos programas de assistência estudantil da UnB de forma colaborativa, dando visibilidade a perspectivas diversas, lançando mão da abordagem do design participativo. Como exemplo, a gestão poderia propiciar a formação de múltiplos grupos focais dentro da Universidade para discussão de carências pontuais em serviços, processos e procedimentos. Esses grupos, de acordo com o tema trabalhado, poderiam agir como multiplicadores da gestão do conhecimento.

Espera-se, inclusive, que uma gestão do conhecimento, sendo incorporada pelos estudantes envolvidos, possa disseminar o aprendizado para além daqueles estudantes que participam dos grupos focais. A existência de um processo autossustentável, que seja institucionalizado pela UnB como um espaço de democratização da tomada de decisão, poderá trazer soluções contínuas para toda comunidade universitária.

Grupos focais como os aplicados neste estudo precisam ser constantemente realimentados por novas ideias e diferentes sujeitos. A transformação social das organizações públicas passa por gestões participativas construídas a partir de uma diversidade de perspectivas. A instituição, ao lançar mão dessas construções coletivas, incentiva a cultura de colaboração em sua gestão. Este estudo procurou trazer à tona uma reflexão sobre como podemos tornar a Universidade ainda mais democrática e inclusiva. Aquilo que foi proposto é um fragmento em potencial para ampliar os espaços de participação na Instituição, pensando principalmente naqueles estudantes que necessitam de condições diferenciadas para entrar, permanecer e se formar. Respeitou-se sobretudo a veia democrática e emancipatória da Universidade de Brasília, sob a perspectiva da inclusão social.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHANSON, S.; RYDER, P.; INTERBERG, B. **Crowdstorm**: the future of innovation, ideas and problem solving. Hoboken: John Wiley & Sons, 2013.

ACCETA, L. T. A. S.; SILVA, E. N. C.; ZOTES, L. P. **Gestão Participativa, Comportamento e Motivação na Administração Pública**. II SAPIS - Seminário Áreas Protegidas e Inclusão Social. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.repositorio.seap.pr.gov.br>>. Acessado em: 5 de maio de 2018.

ADLER, I.; LUCENA, B.; RUSSO, B.; VIANNA, M.; VIANNA, Y. **Design Thinking: Inovações nos Negócios**. 2011, MJV Press.

AGIER, M. “Distúrbios identitários em tempos de globalização”. **Mana** [online], 2001, n. 2, p. 7-33.

AGUNE, R. et al. **Dá pra fazer** – Gestão do conhecimento e inovação em governo. São Paulo: Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, 2014.

ALENCAR, E. M. L. S. “Desenvolvendo a criatividade nas organizações o desafio da inovação”, **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 6, p. 6-11. 1995. São Paulo.

ALENCAR, E. M. L. S. **Criatividade**. 2. ed., Brasília, Editora da Universidade de Brasília, 1995.

ALVES, J. M. A assistência estudantil no âmbito da política de educação superior pública. **Serviço Social em Revista**, v.5, n.1, p.1-9, 2009.

ARROYO, M. G. **Educação e exclusão da cidadania**. In: BUFFA, E. NOSELLA, P. Educação e cidadania: quem educa o cidadão? São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1987.

AZEVEDO, E. M. **Gestão Pública Participativa: A dinâmica democrática dos conselhos gestores**. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG, 2007.

BARROS, C. D. C. **Qualidade e participação: o caminho para o êxito**. 3. ed. São Paulo: Nobel, 1995.

BASON, C. **Leading public sector innovation: co-creating for a better society**. Bristol: Policy Press, 2010.

BAUMAN, Z. **Em Busca da Política**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 2000.

BAUMAN, Z. **Ensaios sobre o conceito de cultura**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

BEKKERS, V.; EDELEMBOS, J.; STEIJN, B. Linking innovation to the public sector: Contexts, concepts and challenges. In BEKKERS, V., EDELEMBOS, J.; STEIJN, B. (Eds.). **Innovation in the public sector: linking capacity and leadership**. Basingstoke: Palgrave Macmilan, 2011.

BERNSTEIN, B. Clases, Códigos y Control. II. **Hacia una teoría de las transmisiones educativas**. Madrid, Ediciones Akal, 1988.

BIAVA, L. C. **Oficina de relatório: Concepção e desenvolvimento de um software com a participação do usuário**. 2001. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/81855/185292.pdf?sequence=1>>. Acesso em 27 jun. 2018.

BIOLCHINI, C.; PIMENTA, M.; OROFINO, M.A. et al. **Ferramentas Visuais para Estrategistas**. São Paulo: BMGen Brasil, 2012.

BLOCH, C. **Measuring public innovation in Nordic countries**: Copenhagen Manual. Copenhagen: Mepin, 2011.

BONINI, L.A.; ENDO, G. B. **Design thinking**: uma nova abordagem para inovação. 2010. Disponível em: <<http://biblioteca.terraforum.com.br/Paginas/designthinking.aspx>> Acesso em 12 nov. 2017.

BONSIEPE, G. **Design, cultura e sociedade**. São Paulo: Blucher, 2011.

BROWN, T. **Change by design**: how design thinking transforms organizations and inspires innovation. New York: HarperCollins, 2009.

BROWN, T. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Tradução Cristina Yamagami. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BROWN, T. Design Thinking. **Harvard Business Review**, jun., 2008a.

BROWN, T. Public servants – by design, In: THOMAS, Emily (Ed). **Innovation by design in public services**. Londres: SOLACE Foundation Imprint (SFI), 2008b.

BRUCE, M.; BESSANT, J. **Design in business**: Strategic innovation through design. Harlow: Pearson Education, 2002.

BURGON, J. Finalidade pública, autoridade governamental e poder coletivo. **Revista do Serviço Público**, v. 61, n. 1, p. 5-33, 2010.

CANÔNICA, R.; PEIXE, R. I. P.; SANTOS, A. S.; KOHLS, C. "Relações entre o design participativo e princípios pedagógicos freireanos", p. 1304-1315. In: **Anais do 11º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. Blucher Design Proceedings, v. 1, n. 4. São Paulo: Blucher, 2014.

CANTÚ, D. **Ideas Sharing Lab. Community Centred Design for Multifuncional and Collaborative Food Services**. **Doctoral Thesis**, Politécnico Di Milano, FEB. 2012.

CANTÚ, D.; CORUBOLO, M.; SIMEONE, G. **A Community Centered Design approach to developing service prototypes**. 2012. Disponível em: <<http://www.servdes.org>>. Acesso em 20 jan. 2015.

CARDON, E. C. (2010, March). **Unleashing design**: planning and the art of battle command. *Military Review*, 90(2).

CARNEIRO, R.; MENICCUCI, T. M. G. **Gestão Pública no século XXI**: as reformas pendentes. Brasília: Ipea, dez. 2011.

CARTENSEN, H. V.; BASON, C. Powering collaborative policy innovation. Can innovation labs help? **The Public Sector Innovation Journal**, [s.l.], v. 17., n. 1, p. 1-26, 2012.

CAVALCANTE, P. et al. **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília : Enap : Ipea, 2017. 266p.: il., gráfs. Color.

CELASCHI, F.; DESSERTI, A. **Design e Inovazione, strumenti e pratiche per la ricerca applicata**. Milano: Carocci, 2007. 149p.

CHAUI, M. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**. Set/Out/Nov/Dez 2003, n. 24, p. 5-15.

COELHO, J. E. X. Princípio de eficiência: parâmetro para uma nova gestão. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3523, 22 fev. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23795>>. Acesso em 3 abr. 2017.

CUNHA, L. M. N. **A inserção do design na administração pública carioca** / Lucas do Monti Nascimento Cunha ; orientador: Claudio Freitas de Magalhães. – 2015.

DAGNINO, E. Os movimentos sociais e a emergência de uma nova noção de cidadania. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Os anos 90**: política e sociedade no Brasil. São Paulo: Brasiliense, 1994.

DAGNINO, E. **Sociedade civil e espaços públicos no Brasil**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

DUTRA, C. P.; GRIBOSKI, C. M. Gestão para a inclusão. **Revista do Centro de Educação**. 2011. Acessado em 28/06/2018. Edição: 2005 - n° 26.

FARIAS, J. S. **Aperfeiçoando o atendimento ao usuário na UnB**. PROCAP/UnB, 2018. Disponível em: <https://aprender.ead.unb.br>. Acesso em 11 jul. 2018.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. São Paulo: Bookman, 2004.

FONOPRACE - FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS. **IV Pesquisa do Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior Brasileiras**. Uberlândia: 2016. Disponível em <<http://www.andifes.org.br>>. Acesso em 03 mar. 2018.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 43.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 17ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREIRE, P. **Sociedade civil e espaços públicos no Brasil**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

GANSKE, M. C. **Design para Inovação Social**: Uma Perspectiva sobre a Atuação do Designer em um Mundo Complexo, em uma Aplicação Prática Denominada Rota do Manguê. Disponível em: <[http://www.univille.edu.br/account/ppgdesign/VirtualDisk.html/downloadDirect/944799/Morgana\\_Creuz\\_Ganske.pdf](http://www.univille.edu.br/account/ppgdesign/VirtualDisk.html/downloadDirect/944799/Morgana_Creuz_Ganske.pdf)> Acesso em 15 fev. 2017.

GARROSSINI, D. F. **As tecnologias da informação e comunicação como vetores catalisadores de participação cidadã na construção de políticas públicas: o caso dos conselhos de saúde brasileiros**. 2010. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

GASSMANN, O.; ENKEL, E. Towards a theory of open innovation: three core process archetypes. In: R&D Management Conference (RADMA), 2004, Lisboa, Portugal. **Anais...** Lisboa: RADMA, 2004.

GAVENTA, J.; BARRET, G. **So what difference does it make?** Mapping the outcomes of citizen engagement. Brighton: IDS, p. 1-72, 2010. (Working paper, n. 347).

GOHN, M. G. **Conselhos gestores e participação sociopolítica**. São Paulo: Editora Cortez, 2000.

GOHN, M. G. Gestão urbana em São Paulo, 2000-2002: atores e processos na questão dos Conselhos. In: **Encontro Nacional da ANPOCS**, 24., 2002, Caxambu. Cidade, metropolização e governança urbana. Caxambu: ANPOCS, 2002.

GRIBOSKI, C. M. **Curso Gestão Universitária**. PROCAP/UnB. Disponível em: <https://aprender.ead.unb.br/enrol/index.php?id=501>. Acesso em 6 abr. 2018.

GROYS, B. On Art Activism. **Estados Unidos**: Revista E-flux, ed. 56, p. 1-7, 2014. Disponível em: <http://www.e-flux.com/journal/56/60343/on-art-activism>. Acesso em 06 abr. 2018.

GROYS, B. **On the New, in The Art Power**. MIT Press, 2008.

HADJIMANOLIS, A. The barriers approach to innovation. In: SHAVININA, L. V. (Org.). **The International Handbook on Innovation**. Oxford: Elsevier Science, p. 559-571, 2003.

HALL, S. "A identidade em questão" in: **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

HANASHIRO, M.; MITIKO, D.; GALEGO DE CARVALHO, S. Diversidade cultural: panorama atual e reflexões para a realidade brasileira. **REAd - Revista Eletrônica de Administração**, v. 11, n. 5, 2005.

HANCHARD, Michael. 2003. "Acts of Misrecognition: Transnational Black Politics, Anti-Imperialism and the Ethnocentrism of Pierre Bourdieu and Loïc Wacquant". **Theory, Culture and Society**. v. 20(4):5-29.

HILGERS, D.; IHL, C. Citizensourcing: applying the concept of open innovation to the public sector. **The international Journal of Public Participation**, Louisville, v. 4, n. 1, p. 67-88, 2010.



HOOKER, J. “Negociando ‘negritude’ em um estado multicultural: política créole e identidade na Nicarágua”. **Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas**, Vol. 08, N. 1, 2014.

HOPKINS, R. What is crowdsourcing? In: SLOANE, P. (Ed.). **A guide to open innovation and crowdsourcing**: advice from leading experts. London: Kpgan Page, 2011.

IIVARI, N. Enculturation of user involvement in software development organizations: An interpretative case study in the product development context. In: **Proceedings of the third Nordic conference on Human-computer interaction**. New York, NY: ACM Press, 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Coordenação de População e Indicadores Sociais. **Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida da população brasileira : 2016** [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE; 2016.

KARO, E.; KATTEL, R. Start-Up Governments, or Can Bureaucracies Innovate? **Ineteconomics**, 2016. Disponível em: <<https://goo.gl/cxV5KL>>. Acesso em jan. 2018.

KATTEL, R. et al. **Can we measure public sector innovation?** A literature review. Roterdã: Erasmus University Rotterdam, 2014. (Lipse Working Papers, n. 2).

KUNIAVSKY, M. **Observing the user experience**. San Francisco: Morgan Kaufmann, 2003.

LIMA, H. G. F. **Brainstorming**. Disponível em: <<http://heuberlima.files.wordpress.com/2011/08/senai-requisitos-aula3brainstorming.pdf>>. Acesso em mar. 2018.

MAGER, B. **Service Design**. Paderborn: Fink, 2009.

MANZINI, E. “Nouveaux Matériaux, Nouvelles Interrogations. Fluidification de la Matière, Accélération du Temps et Production de Sens”, in **Design Mirroir du Siècle**, Flammarion, 1992, p. 411.

MANZINI, E. Design context: enabling solutions for sustainable urban everyday life. In: MANZINI, E.; WALKER, S.; WYLANT, B. **Enabling Solutions for Sustainable Living: A Workshop**. Calgary: University of Calgary Press, 2008b.

MANZINI, E. **Design para a Inovação Social e Sustentabilidade**: comunidades criativas, organizações colaborativas e novas redes projetuais. Rio de Janeiro: E-papers, 2008.

MARTINS, C. B. **Uma Reforma Necessária**. Campinas: vol. 27, n. 96 – Especial, p. 1001–1020, out. 2006. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br>>. Acesso em 08 jun. 2018.

MATOS, F. G. **Gerência participativa**: como obter a cooperação espontânea da equipe e desburocratizar a empresa. São Paulo: LTC, 1979.

MERONI, A. **Creative communities**. People inventing sustainable ways of living in Europe. Milano: Edizioni POLI.design, 2007. p. 13-15.

MERONI, A. Strategic Design to take care of the territory. Networking Creative Communities to link people and places in a scenario of sustainable development. In: P&D Design 2008, **8º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. São Paulo, 2008b.

MERONI, A. Strategic design: where are we now? Reflection around the foundations of a recent discipline. **Strategic Design Research Journal**, v. 1, n. 1, Dec 1, p. 31-38, 2008a.

MERONI, A.; SANGIORGI, D. **Design for services**. Gower Publishing, 2011.

MIGLIEVICH-RIBEIRO, A. A “universidade necessária” de Darcy Ribeiro: para não esquecer [online]. **SciELO em Perspectiva: Humanas**, 2017. Disponível em: <http://humanas.blog.scielo.org/blog/2017/12/18/a-universidade-necessaria-de-darcy-ribeiro-para-nao-esquecer>. Acesso em 11 de abr. 2018.

MIGLIEVICH-RIBEIRO, A. Darcy Ribeiro e UnB: intelectuais, projeto e missão. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.** [online]. 2017, vol. 25, n. 96, pp. 585-608. Epub June 26, 2017.

MORAIS, J. S. M. **Sobre o Novo em Design**. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa. 2010.

MOREIRA, M. A. (2010). **Mapas conceituais e aprendizagem significativa**. São Paulo: Centauro Editora.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2006.

MORITZ, S. **Service Design**: practical access to an evolving field. Köln International School of Design, University of Applied Sciences Cologne, 2005.

MOZOTA, B. B.; KLOPSH, C.; COSTA, F. C. X. **Gestão do design**: usando o design para construir valor de marca e inovação corporativa. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MULGAN, G. Ready or not? Taking innovation in the public sector seriously. Londres: **NESTA**, abr. 2007. (Provocationm, n. 03).

MULGAN, G. **The radical's dilemma**: an overview of the practice and prospects of Social and Public Labs. London: Nesta, 2014.

MURRAY, R.; GRICE, J. C.; MULGAN, G. **The open book of social innovation**. Londres, 2010.

NITZSCHE, R. **Afinal o que é design thinking?** São Paulo: Rosari, 2012.

OCDE – ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**. Diretrizes para a Coleta e Interpretação de Dados Sobre Inovação. 3. Ed. Publicação conjunta da OCDE e Eurostat. Versão Brasileira: Finep, 2005.

OLIVEIRA, C. M. M.; FREIRE, K. M.; FRANZATO, C. "A inovação social orientada pelo design: perspectivas para criação de uma plataforma habilitante", p. 434-444. In: **Anais do 5º Simpósio Brasileiro de Design Sustentável**. Blucher Design Proceedings, v.2, n.5. São Paulo: Blucher, 2016. ISSN 2318-6968, DOI 10.5151/despro-sbds15-4st703c.

PATEMAN, C. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

PATTON, M. Q. **Qualitative research & evaluation methods**. Thousand Oaks: Sage, 2002.

PEREIRA, L. F. O impacto causado pelo princípio da eficiência após a sua constitucionalização. **Boletim Conteúdo Jurídico**, v. 123, p. 234-241, 2011.

POLLITT, C.; BOUCKAERT, G. **Public Management Reform: a comparative analysis - new public management, governance, and the Neo-Weberian state**. Oxford> Oxford University Press, 2011.

PRODANOV, C. C. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PUCHTA, C.; POTTER, J. **Focus Group Practice**. London: SAGE, 2004.

PUTTICK, R.; BAECK, P.; COLLIGAN, P. **I-teams: the temas and funds making innovation happen in governments around the world**. London: Nesta; New York: Bloomberg Philanthropies, 2014.

REIS, F. W. Consolidação democrática e construção do Estado: notas introdutórias e uma tese. In: REIS; F.W; O'DONNELL, G. **A democracia no Brasil: dilemas e perspectivas**. São Paulo: Vértice. 1988.

RESENDE JUNIOR, P.; GUIMARÃES, T. A.; BILHIN, J. Inovação no setor público: análise comparativa entre organizações do Brasil e Portugal. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, out./dez., 2013.

RIBEIRO, D. **A universidade necessária**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 313p. 1975b.

ROCHA, W. F. **Participação Popular na Administração Pública: Realidade ou Ilusão?** 2015. Disponível em: <[http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Artigos\\_Participa%C3%A7%C3%A3o%20Popular%20na%20Admini...](http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Artigos_Participa%C3%A7%C3%A3o%20Popular%20na%20Admini...)>. Acesso em 11 jun. 2015.

RUA, M. G. **Políticas Públicas**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012.

SACO, R. M.; GONÇALVES, A. P. Service Design: An Appraisal. **Design Management Review**. v.19, n.1, mar. 31, 2008.

SANDERS, E. B. N. From User-Centered to Participatory Design Approaches In: FRASCARA, J. (Ed.), **Design and the Social Sciences**, Taylor & Francis Books Limited, 2002.

SANDERS, E. B. N.; STAPPERS, Pieter J. Co-creation and the newlandscapes of design. **International Journal of CoCreation in Design and the Arts**. v. 2, n. 1, 2008.

SANTA-ROSA, J. G.; MORAES, A. Design Participativo. **Técnicas de inclusão de usuários no processo ergodesign de interfaces**. Rio de Janeiro, Riobooks, 2012.  
SANTOS, B. S. **A Universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011b.

SANTOS, C. R. A. A nova missão da universidade: a inclusão social, **Revista Brasileira de Extensão Universitária**. V. 1, n.1, p. 7-11, jul-dez, 2003. Disponível em: <https://periodicos.uffs.edu.br/index.php/RBEU/article/view/863>. Acesso em 16 ago. 2017.

SANTOS, M. **A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção** / Milton Santos. - 4. ed. 2. reimpr. - São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006. - (Coleção Milton Santos; 1).

SELENE, R.; STADLER, H. **Controle da qualidade: as ferramentas essenciais**. Curitiba: lbpex, 2008.

SILVA, P. V. **Avaliação e importância dos Programas de Assistência Estudantil da Universidade de Brasília – UnB**. 2016. XIV, 84 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

SILVA, R. K. **A evolução do conceito de espaço geográfico**. Disponível em: <<http://www.unifra.br/eventos/sepe2012/Trabalhos/5199.pdf>>. Acesso em 5 jun. 2017.

SIODMOK, A. A hotbed of creativity, In: THOMAS, Emily (Ed). **Innovation by design in public services**. Londres: SOLACE Foundation Imprint (SFI), 2008.

SOUSA Junior, J. G.; SOUSA JUNIOR, J. G.; BUARQUE, C.; TRINDADE, H.; PENA-VEGA, A.; GUSTIN, M. B. S. **Da Universidade Necessária à Universidade Emancipatória**. 1ª. ed. Brasília: Editora UnB, 2012. v. 1. 186p.

SPINUZZI, C. The Methodology of Participatory Design. **Technical Communication**, 2005.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. (Org.). **Isto é Design Thinking de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

TAVOLARO, L. Affirmative action in contemporary Brazil: two institutional discourses on race. **International Journal of Politics, Culture and Society**, n. 19, 2008, p. 145-60.

TELLES, E. “As fundações norte-americanas e o debate racial no Brasil”. **Estud. afro-asiát.** [online]. 2002, vol.24, n.1, pp. 141-165. ISSN 0101-546X.

TONURIST, P.; KATTEL, R.; LEMBERT, V. Innovation labs in the public sector: what they are and what they do? **Public Management Review**, p. 1-25, 2017.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). **Design Thinking Toolkit para Governo**. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/inovaTCU/toolkitTellus/index.html>>. Acesso em 20 de ago. 2017.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). **I Relatório Semestral 2018 da Ouvidoria**. Ouvidoria UnB. Disponível em: <<http://www.ouvidoria.unb.br/>>. Acesso em 20 fev. 2018.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade de Brasília**. Disponível em: <[http://next.unb.br/pdi2018-2022/pdi\\_unb.pdf](http://next.unb.br/pdi2018-2022/pdi_unb.pdf)>. Acesso em 02 mar. 2018.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). **Plano Orientador da Universidade de Brasília**. Brasília: Editora UnB, 1962.

VAN GUNDY, A. Organizational creativity and innovation. In: ISAKSEN, S. G. (ed.). **Frontiers of creativity research**. Buffalo: Bearly, 1987.

VIANNA, M. et al. **Design Thinking: Inovação em Negócios**. 1 ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.

WALSH, V.; ROY, R.; BRUCE, M. Competitive by design. **Journal of Marketing Management**, v. 4, n. 2, 1988.

ZURLO, F. Design Strategico. In: **XXI Secolo**, v. IV, Gli spazi e le arti. Roma: Enciclopedia Treccani, 2010.

ZURLO, F. **Un modelo di lettura per il Design Strategico, La relazione tra design e strategia nell'impresa contemporânea** – Milano, Politecnico di Milano, 1999.

## **ANEXO 1. Ficha de documentação da entrevista aplicada**

### **Informações sobre a entrevista e o entrevistado**

Data da entrevista:

Local da entrevista:

Duração da entrevista:

Entrevistador:

Identificador para o entrevistado:

Sexo do entrevistado:

Idade do entrevistado:

Profissão do entrevistado:

Trabalha no cargo desde:

Campo profissional:

Educação (região/cidade):

Particularidades ocorridas na entrevista:

### **Anexo 1. Ficha de documentação da entrevista aplicada**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

## **ANEXO 2. Entrevista em profundidade aplicada junto aos gestores da DDS/DAC**

### **Perguntas norteadoras para o DDS/DAC da UnB**

- 1 – Há quanto tempo trabalha na UnB? O que mudou com o surgimento da gestão participativa para o Programa de Assistência Estudantil?
- 2 – Qual a principal forma do DAC/DDS para se comunicar com os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica?
- 3 – Quais são os auxílios mais procurados por esses estudantes em situação de vulnerabilidade? Há acompanhamento dessas demandas?
- 4 – Poderia dizer um acontecimento marcante relacionado ao programa de assistência estudantil da UnB?
- 5 – Poderia dizer um acontecimento marcante relacionado a algum estudante em situação de vulnerabilidade dentro da UnB?
- 6 – Quais são as dificuldades para gerir o Programa de Assistência Estudantil da UnB? Quais bolsas ou auxílios possuem maiores carências ou problemas?
- 7 – Como era a assistência estudantil na UnB há 10 anos e como é hoje? Em relação a raças, gênero, classes sociais e econômicas e faixa etária. A inclusão social e a diversidade têm contribuído para um melhor relacionamento entre os alunos ou tem causado novas tensões sociais?
- 8 – O design de serviços e o design participativo tem ampliado os espaços de participação em várias organizações no Brasil e no mundo. Você acha que a UnB está preparada para inserir o design nos processos de gestão, como abordagem para participação colaborativa?
- 9 – De que acha que os estudantes podem contribuir com melhorias para o Programa de assistência estudantil da UnB?
- 10 – Qual a maior dificuldade do DAC/DDS na gestão da UnB?
- 11 – A partir do design participativo como possibilidade de construção de serviços e produtos, como ou quais as necessidades da DDS que vocês acreditam que podem ser incluídas como parte do estudo?

### **Anexo 2. Perguntas norteadoras para a entrevista em profundidade junto ao DAC/DDS da UnB**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

### **ANEXO 3. Entrevista em profundidade aplicada junto ao gestor da Ouvidoria**

#### **Perguntas norteadoras para a Ouvidoria da UnB**

- 1 – Há quanto tempo trabalha na UnB? O que mudou com o surgimento da gestão participativa?
- 2 – Qual a principal forma de comunicação com os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica?
- 3 – Quais são os principais motivadores das manifestações por parte dessas estudantes em situação de vulnerabilidade?
- 4 – Poderia dizer um acontecimento marcante relacionado a manifestações relacionadas ao Programa de Assistência Estudantil da UnB?
- 5 – Quais são as dificuldades para solução das manifestações recebidas relacionadas a estudantes em situação de vulnerabilidade?
- 6 – Como eram as manifestações dos estudantes há 10 anos e como são hoje? Em relação a raças, gênero, classes sociais e econômicas e faixa etária. A inclusão social e a diversidade têm contribuído para um melhor relacionamento entre os alunos ou tem causado novas tensões sociais?
- 7 – O design de serviços e o design participativo tem ampliado os espaços de participação em várias organizações no Brasil e no mundo. Você acha que a UnB está preparada para inserir o design nos processos de gestão, como abordagem para participação colaborativa?
- 8 – De que forma você acha que os estudantes podem contribuir com melhorias para o Programa de assistência estudantil da UnB?
- 9 – Qual a maior dificuldade da Ouvidoria na gestão da UnB relacionada à assistência estudantil?
- 10 – A partir do design participativo como possibilidade de construção de serviços e produtos, como ou quais as necessidades da Ouvidoria que você acredita que podem ser incluídas como parte do estudo?

#### **Anexo 3. Perguntas norteadoras para a entrevista em profundidade junto à Ouvidoria da UnB**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada



**ANEXO 4. Ficha de documentação dos participantes da oficina aplicada****Informações sobre o participante da oficina**

Data da oficina:

Local da oficina:

Duração da oficina:

Mediador:

Nome:

Identificador para o estudante:

Sexo:

Idade:

Curso:

Data de início do curso:

Nível escolar dos pais:

Profissão dos pais:

Programas da Assistência Estudantil que participa:

Data de início PPAES:

**Anexo 4. Ficha de documentação dos participantes da oficina**

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada

## ANEXO 5. Entrevista em profundidade com o Diretor da DDS/DAC

Cargo: Diretor da DDS/DAC/UnB  
 Trabalha no cargo desde: 2016  
 Local da entrevista: Bloco de Salas Eudoro de Souza (BAES)  
 Data da entrevista: 24/04/2019  
 Duração: 52min15s

### DIRETOR DDS

Nesta entrevista, vou pedir que você relate situações de acordo com a sua visão sobre a assistência estudantil na UnB. Gostaria que você compartilhasse suas experiências a frente da DDS.

### ENTREVISTADOR

A gente percebeu que quanto mais se aproximar do estudante, quanto mais dialogar com ele, é aquela via de mão dupla que a gente chamava algum tempo atrás. Você aprende o tempo todo com o estudante. Eu quero mais a participação do estudante, seja o participante da assistência ou aquele que está em vias de participar da assistência estudantil, para que a gente possa falar sobre assistência e, daqui a pouco, eu vou convidá-los para ajudar a construir os editais de seleção dos programas. Porque eu acho que a participação do aluno traz isso. Ele diz “olha, essa e essa documentação não poderia estar por essa e essa dificuldade que o aluno tem em colocar essa documentação. Este item do cronograma do edital a gente poderia diminuir um pouco mais porque a gente precisa cada vez mais da liberação do acesso à assistência estudantil”. Trazer a participação deles vai ser eficiente porque eles vão começar lá na frente. Avaliar a política, que é uma coisa que não é feita, e eles vão estar inseridos de fato na discussão de assistência e aí, para assistência, para política de assistência, a gente ganha mais força com isso.

Atualmente eu, estudante com perfil vulnerável socialmente, quero a assistência, mas a assistência está aqui (indicando com a mão um lugar na mesa), a assistência só dita as regras que são construídas por diversos diretores, e eles (estudantes) estão aqui (indicando com a mão outro lugar na mesa). Com a falta de profissionais que a gente tem, demanda mais tempo para liberar o acesso para o estudante participar conosco dos programas. Já pensou esse aluno participando cada semestre da feitura de editais, dizendo como é que deveria ser? Daqui a pouco, entre eles, vão poder chegar nos colegas e dizer: “você quer participar do edital? Olha, a dica da documentação é essa, para que o negócio seja mais rápido, o documento certo é esse que você tem que imprimir”. Já imaginou? Juntos eles dizendo assim, um para o outro, dando toques, passando informações. Acho que seria o ideal.

Há cerca de dois anos a assistência estudantil tinha um sistema informatizado que não funcionava, e então a equipe (da DDS) batalhou junto ao CPD (Centro de Informática). O sistema foi totalmente reformulado. Ele está muito bom. Ele é um sistema informatizado, mas da forma como os alunos nos respondem, eu não consigo trabalhar bem o sistema porque o edital diz que você tem que anexar A, B, C, D, tudo em termos de recomendação. Tem aluno que tira foto para dizer qual o seu grupo familiar. Ele tira foto de pai e mãe. Já teve gente que tirou foto de pai, mãe e cachorro no sistema. Eu diria assim está descartado. Perceba, tem aluno que tira foto de papel em branco dizendo que aquilo ali é uma declaração de imposto de renda. Tem aluno que coloca tudo certinho. Esse que coloca tudo certinho está sendo penalizado, porque o cronograma demora em função de quem não coloca a documentação correta.

Na minha cabeça enquanto gestor, o edital diz o quê? A, B, C. Não colocou B, você está fora da seleção. Mas aí tem uma solução: eu te convido para me dizer por que você colocou isso aqui, o que você quer dizer com isso aqui? Que documento é esse? Eu pedi outro. Aí o tempo vai passando, e a seleção vai demorando dois, três, quatro meses. Então, de certa forma, os estudantes, por não terem a experiência com o edital, estão fazendo com que a gente atrase a seleção. Percebe que, se vocês participassem conosco da feitura de um edital, não iam fazer isso de jeito nenhum. Aí a gente já começa a ficar intuindo em cima dessas histórias... porque uma das grandes batalhas que a gente tem é conferir o acesso rápido para o estudante. Isso é muito complicado porque eu posso ter um sistema, mas em assistência estudantil, em política social, eu tenho que estar olho no olho com a pessoa que está demandando meu serviço para eu montar o quebra-cabeça que é o perfil socioeconômico. Não tem como, isso leva tempo.

Eu acabei de retificar o edital ontem. A homologação das inscrições seria ontem, mas em função de uma retificação, o resultado final, que seria no dia 2 de maio, vai sair no dia 17 de maio. E tem gente batendo na porta precisando de assistência. Esse é um dos grandes nós que a gente tem. Em termos de Brasil, a UnB é a que mais tem profissionais, mas também é a que mais demanda assistência estudantil. Perceba, na Universidade de São Paulo (USP) são quatro assistentes sociais, e dão conta do serviço. Aqui são em torno de 18 e, em função do número de inscrições, a gente não está dando conta do serviço. No primeiro semestre de 2018, foram 843 inscritos, no segundo de 2018 foram mais de 950. Este semestre (1º/2019) foram 2.180 inscrições. Aí as pessoas veem lá de fora e dizem “nossa, a DDS tem uma equipe de 18 assistentes sociais, 45 técnicos, mas tem gente que não está conseguindo. Um amigo meu me falou o seguinte “tem que ter um *software* para isso”. Mas tem um momento que você tem que estar com o profissional na sua frente para poder fazer o seu perfil. E aí? Não existe máquina para nos dizer isso, por enquanto.

#### ENTREVISTADOR

Você está falando que as carências começam a aparecer ainda no acesso, antes mesmo do estudante conseguir participar dos programas, não é mesmo?

#### DIRETOR DDS

Sim, no acesso. Aí você parte para “estou dentro do programa”. Hoje temos em torno de 7 mil estudantes na UnB (participantes da assistência estudantil). Suponha que eu tenha moradia, seja pelo o auxílio pecúnia, de 530 reais ao mês, ou eu tenho moradia estudantil na Casa do Estudante – CEU, e tenho também o auxílio transporte. Aí a gente está partindo para os nossos programas, auxílio transporte, auxílio creche e programa auxílio socioeconômico. Se eu não conseguir estar inserido em nenhum desses programas, por conta do meu perfil ou por conta de uma documentação que eu não pude inserir no sistema e, eu (servidor da DDS) não tive como fazer o seu perfil, pode ser que, em função de uma emergência, seja financeira, seja emocional, seja de qualquer forma, eu posso pleitear um auxílio emergencial, que são três parcelas ao ano, cada uma com o valor de 465 reais.

Suponha que você já esteja no Programa, aí a gente vai acompanhar sua permanência, que também é um grande complicador. Até a gestão passada, a gente estava vivendo um outro momento, em que que o Brasil injetava recurso financeiro e as pessoas só davam acesso. Raramente tinha tempo para avaliar, raramente tinha tempo para dizer o que de fato o aluno estava fazendo aqui na Universidade. Agora não. Em função da redução do número de vagas em cada programa, a gente tem a obrigação de fazer essa avaliação da permanência. A gente tem que procurar saber quantos créditos você está cursando, quanto tempo você tem de assistência estudantil, como está o seu rendimento acadêmico. Com base nisso, se você tiver ultrapassado, regra geral, 12 semestres, é o máximo que a gente pode conceder. Se você não conseguir se formar nesse período, eu não te acolho mais na assistência estudantil. Final do ano passado foram cortados 300 estudantes, e até ontem, a gente está sinalizando via e-mail, que se não nos responderem quantos créditos estão sendo cursados e como está o rendimento, esses serão cortados até o final do semestre. Isso que é permanência, e olha que não é algo tão assim. Eu só quero saber quantas matérias você está cursando e como está o seu rendimento aqui. Se você está fazendo essa matéria mais de duas vezes ou se você está trancando demais o semestre, tem algum problema. Está tudo previsto em nossas resoluções. Não pode trancar mais de duas vezes.

Trancamento geral por saúde é outra história. O Decanato de Assuntos Comunitários está começando a implementar a Diretoria de Saúde. Determinados casos de trancamento por motivo de saúde serão encaminhados para essa diretoria. É uma inovação que está sendo trazida agora já neste semestre. Tem diversos casos de trancamento por motivo de saúde. E aí você entra com os profissionais que você tiver condições, com pedagogos, com técnicos administrativos educacionais e com psicólogos, mas eu vou até um determinado ponto, porque eu tenho que bater na porta do Estado e dizer “tem que internar, tem que chamar a família”. A assistência estudantil não existe para isso. A assistência estudantil está aqui para apoiar o aluno na academia. É esse o dilema.

#### ENTREVISTADOR

Vocês têm alguma verificação de quais alunos precisam trabalhar ou estão trabalhando e recebendo assistência? Têm algum *feedback* sobre isso?

**DIRETOR DDS**

Tenho. No ato da seleção, uma das coisas que a gente verifica é isso, porque o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, de 2010, diz que o aluno precisa estar fazendo uma graduação presencial, não possuir diploma de nível superior e tem que ter uma renda *percapita* familiar de 1,5 salário mínimo. Então se você trabalha... Hoje, para você ter uma ideia, um aluno que chega aqui e diz “minha renda é de 500 reais”, não é mais perfil para assistência. Os alunos que acessaram a assistência no semestre passado, tinham menos de 300 reais de renda *percapita*.

**ENTREVISTADOR**

É só a assistência estudantil que vai permitir que ele estude, não é?

**DIRETOR DDS**

Tem casos que você fala assim “gente eu não estou acreditando como é que alguém vai conseguir estudar com uma renda dessa”. Porque para estudar, eu tenho que ter um espaço físico, um mínimo conforto. É para isso que a política de assistência estudantil existe. Mas a gente não consegue suprir isso. Eu tenho que sair da UnB e ir para a minha casa. Como que com uma renda dessa você vai conseguir? Mas tem gente na faculdade de medicina que está conseguindo. Essa transformação social é que dá muito gosto.

**ENTREVISTADOR**

Você pode avaliar pela sua experiência, com o surgimento da gestão participativa, que vem a partir da década de 90 com a transparência e vários mecanismos de *feedback* da sociedade. O que mudou dentro do Programa de Assistência Estudantil a partir da Gestão participativa?

**DIRETOR DDS**

Eu estou na pesquisa da assistência desde 2009. Eu percebo duas vertentes: a mudança em termos do quadro técnico e a mudança em termos do acesso a informação que o aluno tem. Em termos de pessoal, de técnicos da UnB, eu percebo que eles são mais participativos. É uma turma que chegou com uma qualidade melhor. Eu estou aqui desde 86. O servidor apenas cumpria as ordens. Hoje em dia o servidor da UnB é... temos essa meta para cumprir, temos essa demanda para atender, e aí você senta com ele e ele vai te dizer quais são os meios, como a gente traça, como que a gente chega lá. Críticas a gente recebe o tempo todo, mas aí a gente senta e conversa. Ou seja, tanto do lado do servidor, quanto do estudante participante da assistência, é um diálogo, essa é a mola que transformou a história. O aluno antes era mais quieto, mais calado. O aluno da assistência estudantil não era para ser assim, eles têm vergonha de dizer que são da assistência. E a gente costuma dizer para eles “gente por que vocês têm vergonha de dizer que são da assistência? Isso aqui é uma política pública criada neste país por necessidade. A gente tem necessidade de ter isso aqui dentro e a gente está em uma universidade pública. Olha que negócio legal”. Temos a dita elite aqui dentro e temos o povo. E universidade é bom por isso, por conta da diversidade que a gente tem aqui, desse caldeirão de negros, indígenas, quilombolas, pessoas com perfil socioeconômico vulnerável, pessoas abastadas, e as regras são iguais para todos. Então eu acho que é isso que deu uma mudada na história.

**ENTREVISTADOR**

Você sabe informar qual é a forma que a DDS se comunica com essas estudantes em situação de vulnerabilidade? Quais os meios de comunicação?

#### DIRETOR DDS

Basicamente a página da DDS, a gente também tem uma conta no *Facebook*, os e-mails e o telefone.

#### ENTREVISTADOR

Quais os auxílios mais procurados por esses estudantes? Existe o acompanhamento dessas demandas?

#### DIRETOR DDS

Eu não tenho uma estatística propriamente. Eu acompanho por conta do número de participantes em cada programa. O primeiro do ranking é o auxílio alimentação. É o mais procurado e o que o acesso se tornou mais facilitado. A partir desta gestão, a partir do processo de seleção via Cebraspe, os alunos provenientes de cotas, no dia seguinte já possuem acesso ao Restaurante Universitário – RU. Em termos de DDS, o sistema de assistência estudantil demorava quase quatro meses para o aluno estar na alimentação conosco. Já neste semestre, um dia após a inscrição, ele já está dentro do RU. Esse possui 7 mil estudantes de uma realidade de 45 mil estudantes. O segundo mais procurado é o programa auxílio socioeconômico, mais conhecido como bolsa permanência. O terceiro mais procurado é a moradia pecúnia, que é aquele que a gente apoia no aluguel com 530 reais. O quarto é a moradia na Casa do Estudante – CEU, o quinto, o auxílio transporte, que foi criado no primeiro semestre de 2017 e o sexto, auxílio creche, que vem do mesmo período.

A UnB tem uma diferença em relação às outras universidades federais. A UnB e mais duas federais têm política de assistência para o pessoal da Pós-graduação. Aqui nós temos a Casa da Pós-graduação e temos alimentação. Tudo bem que o número é bem reduzido, moradia são cerca 100, alimentação, para quem não tem bolsa Capes, CNPQ ou agências de fomento, o acesso é imediato ao RU. Então é uma das poucas que apoia na Pós-graduação e uma coisa boa que a gente está percebendo é que entre os alunos da assistência, já possuímos uma soma boa daqueles que saem da graduação e já estão ingressando no mestrado. Essa é mais uma novidade da assistência, que há cerca de 6 anos isso não existia.

#### ENTREVISTADOR

Você poderia me dizer um acontecimento marcante relacionado ao Programa de Assistência Estudantil? Algum fato relacionado a algum estudante ou pessoa que era participante da assistência e alcançou notório destaque?

#### DIRETOR DDS

A gente tem várias histórias para relatar. Em particular à UnB, você tem aluno que chega aqui no balcão e diz “eu vim aqui agradecer muitíssimo à assistência, mas passei em um concurso e estou devolvendo os meus benefícios, pode cortar”. Semana passada teve uma aluna, que foi atendida por uma assistente social nossa, que fez um e-mail de agradecimento. Ela tinha pedido o auxílio emergencial por não estar na assistência, e agradeceu à assistente social pelo fato dela ter feito a acolhida, a escuta qualificada, de ter dado atenção à aluna. Ela falou “olha, eu cheguei a conclusão que eu não vou mais precisar desse auxílio, pode ser que outro colega esteja precisando mais do que eu. Eu vou fazer trabalhos ou até trabalhar como diarista. Eu não quero mais esse benefício”. A conversa com a profissional fortaleceu a autoestima dela. O nosso decano de assuntos comunitários foi aluno da assistência estudantil, ele foi morador da Casa do Estudante, e hoje em dia é professor, possui três pós-doutorados, 10 livros escritos na área de psicologia, e foi participante da assistência.

Há menos de um mês eu bati na porta do diretor da UnB Idiomas, porque a gente se equivocou soltando uma lista e esquecendo 34 alunos para ter acesso aos cursos de línguas. Ele também foi aluno da assistência. E eu sou o primeiro diretor que fez um projeto a nível nacional para dar palestras sobre assistência estudantil nas escolas públicas, uma coisa básica, mas ninguém faz. Eu quero chegar na escola pública para o aluno de ensino médio, que é nosso público e não tem noção do que é a assistência estudantil e mostrar o Programa Nacional de Assistência Estudantil. Já fui a dez escolas. Fiz questão de começar pela a escola onde estudei, que foi na Ceilândia-DF. Peguei mais dez escolas na regional de Ceilândia, uma em Brazlândia-DF. Muitos diretores de escola pública foram alunos da assistência estudantil.

**ENTREVISTADOR**

Os estudantes mais pobres, quando estão no ensino médio, não acreditam que podem estudar na UnB com a assistência...

**DIRETOR DDS**

Eu levo isso a eles. Eu convivo mais com a prática, eu olho para eles e digo tem alguém aqui que veio do interior do Maranhão, veio pra Brasília, morou na Ceilândia, estudou no P. Norte, em escola pública a vida toda, e agora tem dois mestrados. Então a UnB é para vocês. O que estão esperando?

**ENTREVISTADOR**

Quais são as dificuldades para gerir os programas de assistência estudantil da UnB? Quais as bolsas e auxílios possuem maiores carências?

**DIRETOR DDS**

A dificuldade que a gente tem é a ferramenta, que é o sistema informatizado, o nó que a gente tem que saber é o que é a política de assistência estudantil, e saber que essa política não é um serviço social. Muita gente confunde. Nós não estamos aqui para cuidar da sua saúde, dos seus problemas familiares, a gente está aqui para te acompanhar em sala de aula, para fazer o teu acompanhamento da sua vida acadêmica. E a gente está chegando a conclusão que essas coisas de fora, nós não damos conta. Essas coisas aqui fora, é o Estado que tem que dar.

De 2014 para cá, o recurso para a assistência não sofreu um reajuste, mas a demanda aumenta. E aí, eu não posso abraçar os problemas dos estudantes. Eu posso ouvir e fazer um benefício indireto, ou seja, você tem um problema, vocês está conosco na assistência, eu posso te encaminhar para os três psicólogos que eu tenho na DDS, posso te encaminhar para o CAEP, perguntar para o CAEP se ele pode te atender. O fato desses profissionais poderem ouvir o estudante é um benefício indireto. Isso, de certa forma, vai te ajudar a caminhar para procurar um serviço do GDF. Esse é o grande nó que as pessoas têm que entender, porque os benefícios são poucos. A retenção na assistência é gigantesca, dos que entram, pouquíssimos saem. Em média, menos de 80 alunos saem formados por semestre. O que se vai fazer? Até novembro de 2016, cada programa que eu citei tinha 300 vagas no edital, de 2017 para cá a gente está diminuindo. Estamos com 138 de número máximo. Creche começou com 10 e continua com 10 vagas. O que se vai fazer? Tem que cuidar da permanência.

**ENTREVISTADOR**

Você poderia abordar a questão da raça, gênero e classes sociais e econômicas na assistência estudantil?

**DIRETOR DDS**

O norteador desse contexto, seja raça, opção sexual, etc. é a renda. Por conta do PNAES, ele coloca aqueles três quesitos que já mencionei. Esses é divisor de águas. Perceba, você pode ser negro e nos dias atuais, se você tiver uma renda de 500 reais você fica fora da assistência. Você pode fazer a sua opção sexual e chegar aqui e dizer “saí de casa”. O que acontece via de regra é isso. O aluno faz a opção sexual dele, os pais não aceitam e ele sai de casa. Aí eles querem que a assistência o traga para os programas por conta disso e não é possível. Estaremos sendo injustos com outros alunos. Isso aí é algo familiar. O norteador é a renda.

**ENTREVISTADOR**

A inclusão social e a diversidade têm contribuído para um melhor relacionamento entre os alunos ou tem causado novas tensões?

**DIRETOR DDS**

Eu continuo dizendo que tem contribuído. É aquela história, é a diversidade que nos traz até

aqui. Você escuta palestras de pessoas altamente qualificadas e você deve escutar um aluno no primeiro semestre aqui, o que ele traz também. É diversidade que nos traz. Por isso é sempre bom ter aqui dentro estudantes indígenas, quilombolas, negros, gays, é a diversidade. A contribuição é essa. Não adianta você ter uma universidade elitista. O que vai mudar neste país? Nada. As coisas vão continuar da forma que estão. Por isso que eu digo, a diversidade que vai mudar nossa história.

#### ENTREVISTADOR

A questão de usar o design na gestão estratégica, de forma interdisciplinar, tentando entender as pessoas. O design ficou durante muito tempo destinado para uma elite. Com as mudanças no mundo, veio o design sustentável, e o design se voltou para as pessoas, para as experiências. O design participativo nasce disso, da construção coletiva, cocriando e empatizando com o público-alvo. Fazer design com não-designers. Dar voz a esse público. O design participativo trabalha com a ampliação dos espaços democráticos. Vamos inserir o design para cocriar por meio de oficinas, workshops para trazer soluções para a gestão. Então, gostaria de perguntar se você acredita que esses espaços participativos e democráticos são possíveis de serem construídos na UnB?

#### DIRETOR DDS

Com foco no design participativo, eu diria que a UnB é uma das instituições que mais te dá liberdade para produzir. Suponha que um projeto nessa linha, se o projeto for muito bom, se a comunidade compreender os objetivos, certamente vai ter espaço, mas eu acho que tudo isso é muito novo. Estou tentando colocar isso no universo da gestão. Após você realizar essas oficinas com os estudantes, a gente vai trabalhar de que forma? Com os relatos orais que eles fizerem? Qual o caráter da história da coisa? Qual o produto final dessa oficina? E a partir desse projeto, dos objetivos, caráter da atividade, qual a finalidade? Certamente, a gestão encararia.

#### ENTREVISTADOR

Uma das propostas do design participativo é trabalhar com o conhecimento latente, mais profundo, da pessoa sobre os serviços. A gente estuda as camadas de conhecimento, até chegar nos sentimentos, nos sonhos, nas aspirações. Usamos várias metodologias para trabalhar os pensamentos divergentes e convergentes, com as etapas de *brainstorming*, diagrama de afinidades, etc.

A partir do design participativo como possibilidade de construção de serviços e produtos, como e quais as necessidades da DDS que podem ser incluídas como parte desse estudo?

#### DIRETOR DDS

Tem muitos pontos. Mas imagino que se a gente conseguisse construir algo internamente com os servidores, seria muito bom. Por exemplo, demandas voltadas à saúde mental, que é o que mais está crescendo. Eu tenho procurado apoio pelo DGP, para trazer psicólogos e fazer palestras, informativos, momentos de descanso, etc. e uma oficina dessa ia “pipocar” coisas boas. Uma oficina dessa natureza seria muito boa.

Na academia, a gente não consegue atingir o público que se almeja. Uma oficina com tema assistência estudantil e a gente ter a oportunidade de replicar, de jogar foco nesse trabalho, e chamar outros estudantes da assistência para falar sobre o trabalho legal que foi feito e a temática que foi aplicada. Isso é uma inovação. Vamos conhecer um pouco mais com os resultados dessa oficina realizada com um grupo reduzido de estudantes, daqui a pouco você vai aumentando essa história. Acho que trazer luz a isso aqui para os demais estudantes. Porque aí, as pessoas vão conhecendo e o projeto vai criar corpo.

#### ENTREVISTADOR

Para terminar, me fale de suas esperanças, sonhos e aspirações em termos de assistência estudantil?

#### DIRETOR DDS

Que a gente consiga mais recursos financeiros do Governo Federal. Que a gente tenha mais

de 60% de alunos advindos de escolas públicas na UnB. Que o Fórum de Pró-Reitores consiga realizar sua meta que é dar voz a esse público. Enfim, que a gente tenha mais vagas para essas pessoas, mas com pé no chão. Que eu tenha recursos de pessoal, mas também de acesso à tecnologia para poder fazer com que a permanência desses alunos cresça, mas que seja de qualidade, que não seja um mero pagamento de bolsas porque isso não adianta. Eu tive uma reunião da Câmara de Assuntos Comunitários agora esse mês que me entristeceu muito porque teve o caso de um aluno que teve que desligar da assistência e, por conta de resoluções da Reitoria, instrumental de trabalho, opções de gestão, deixaram um aluno ingresso em 2008 e que não conseguiu se formar até hoje. Ele teve apoio da assistência, mas pelas regras atuais e pelo aspecto normativo, tivemos que tirar da assistência. Esse aluno precisa andar com as pernas dele por aí, porque a fila aqui fora está cada vez maior. Aí você tem uns 4 ou 5 casos da mesma natureza dentro da assistência, para esse universo de 7 mil estudantes.

Meu sonho é um sistema de acesso melhor, informatizado, que a gente diminua mais o tempo de seleção. Diminuindo o tempo de seleção pelos meus profissionais, eu vou ter como focar na permanência. Eu vou ter como sentar do teu lado e dizer assim: quantas matérias você está cursando no semestre? O que você precisa para continuar melhorando dentro da UnB? Quais as carências que você tem nessa área? Está sendo reprovado em cálculo? Vamos criar um projeto de monitoria, seja voluntária, seja remunerada, dentro da assistência, para te apoiar enquanto estudante. Mas eu preciso de recurso para isso. Esse é meu sonho.



## ANEXO 6. Entrevista em profundidade com a Ouvidora da UnB

Cargo: Ouvidora da UnB  
 Trabalha no cargo desde: 2016  
 Local da entrevista: Biblioteca Central da UnB (BCE)  
 Data da entrevista: 29/4/2019  
 Duração: 56min11s

### ENTREVISTADOR

Qual a sua percepção sobre a questão da assistência estudantil de acordo com as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnB? Pelo relatório semestral da Ouvidoria notamos que é um tema bem procurado pelos estudantes.

### OUVIDORA UnB

Concernente a educação superior, ela se pontua três pontos: ensino, pesquisa e extensão. Do ponto de vista do ensino, a área de assistência estudantil é fundamental, em particular na Universidade de Brasília, porque tanto a partir da regulamentação e dos normativos externos, quanto em função do próprio papel da UnB para o país e para alunos, servidores e comunidade em geral. Do ponto de vista dos normativos, houve a inclusão da Lei das Cotas Sociais, houve o fomento da Lei das Pessoas com Deficiência, e houve um novo olhar que foi objeto das políticas públicas nas duas últimas décadas, que é a ampliação das universidades federais, a expansão dos seus serviços como um todo e, ao mesmo tempo, a ampliação de vagas e, por conseguinte o acesso à Universidade por parte de muitos, não de todos como gostaríamos, mas de boa parte da comunidade em geral. Essas questões da totalidade estão embricadas na UnB.

A UnB hoje tem por volta de 60 mil pessoas na sua comunidade, desde técnicos, professores e alunos, seja da graduação (quase 40 mil), seja do mestrado, seja do doutorado e as especializações a gente nem inclui nesse número. Então percebe que a própria universidade reflete uma mini sociedade. E por esse motivo e para além dele, ela reflete também questões muito fortes. A questão da educação superior se pronuncia em vários pontos. Primeiro, acesso; segundo, a permanência; terceiro, conclusão; e quarto, conclusão com qualidade e a minha relação com o próprio mercado de trabalho e com a carreira que escolhi.

Se nós pensarmos no acesso, a partir das leis nacionais, já ficou posta a questão da inclusão. Se nós pensarmos na permanência, temos que pensar o papel social da universidade e a estrutura que é ofertada aos alunos. Eu cheguei à universidade, mas e agora? Eu preciso ter acesso a várias questões. Então, nesse sentido eu considero fundamental que haja políticas públicas de qualidade que abarquem no que for possível, dentro da função social da universidade, esse contexto e, nos mais diversos âmbitos, desde a inclusão da pessoa com deficiência, desde a inclusão de todos os públicos, inclusive servidores, e a permanência do aluno em relação às questões de assistência social. Nós chegamos aqui, e agora? O que fazer? Eu penso que a universidade precisa repensar essas políticas, ela precisa sair do castelo. Não me refiro apenas à Universidade de Brasília, mas a todas. Sair do castelo para entrar no mundo real, o mundo das necessidades. Um aluno deseja estudar, vencer as dificuldades inerentes ao próprio contexto acadêmico, mas ele precisa de um suporte.

Eu vejo a Ouvidoria como um espaço de controle e participação social, um espaço no qual a comunidade pode falar e mais do que falar, ela pode ser ouvida. Óbvio que a gente não tem um recorte específico para atender A, B ou C. Atendemos todos. Mas também atendemos pessoas que trazem essa fala, essa busca por políticas efetivas no âmbito da assistência social. Nós não podemos e jamais faremos um recorte específico. Atendemos todos, mas, também, ouvimos essas falas. Essas falas dos que precisam que as políticas cada vez mais se consolidem, que as políticas cada vez mais se estruturam, que as políticas cada vez mais abarquem o máximo de pessoas possível. A Ouvidoria é um ombro forte no sentido de: 1) ouvir os gargalos, 2) mostrar esse gargalo, e 3) espaço da escuta.

**ENTREVISTADOR**

A Ouvidoria centraliza as informações e depois distribui. Qual o tipo de relação que vocês têm com o DAC/DDS em relação a comunicação?

**OUVIDORA UnB**

A Ouvidoria procura cada vez mais abrir espaços de escuta, de respeito, de trabalho. Nós não focamos em mostrar os erros ou falhas. Nós focamos na possibilidade de cooperação efetiva entre as áreas, pensando em que eu posso ajudar, ou de que forma nós podemos trabalhar juntos, com vistas a resolver o problema. Por óbvio, existem problemas que não são da nossa alçada, como questões acadêmicas, por exemplo. Nós não vamos entrar no limiar de uma avaliação específica de um aluno x ou y. Não é da nossa alçada. Nós respeitamos a hierarquia. Mas por outro lado, o aluno vem se pronunciar aqui. Ele busca e ele pontua uma falha. Então, qual é o nosso espaço em relação as outras áreas? Ele é um espaço de cooperação. Particularmente em relação ao DAC, por conseguinte à DDS, nós temos um espaço muito efetivo e muito respeitoso e ao mesmo tempo muito especial. Nós procuramos trabalhar juntos. A gente possui um espaço de acolhida, de escuta, e a gente procura sempre sentar juntos pensando qual é a nossa contribuição. Esse é o nosso olhar.

**ENTREVISTADOR**

O que você percebe que mudou com o surgimento da gestão participativa?

**OUVIDORA UnB**

A UnB tem esse viés participativo desde sempre, esse viés de vanguarda. A ideia de Darcy Ribeiro nos seus primórdios era essa. Se a gente lê o livro do Salmeron ou os livros que compõem a história da Universidade, a gente vai ver que esse espaço de discussão está posto. E o papel da Universidade e a estrutura da Universidade seguem esse viés participativo, qual seja, nós discutimos nos conselhos das unidades, no conselho pleno das unidades, no conselho administrativo, no Consuni, então por si só, a UnB deve fazer políticas a partir desse viés da participação. Infelizmente, sabemos que em algum momento isso se perdeu, por exemplo, no segundo momento, em que a Universidade é interrompida, que é o período de ditadura. Isso foi um espaço de encolhimento não só da Universidade, mas do país como um todo, na minha visão. Vencido esse momento, a UnB vivencia, sim, uma gestão participativa. Ela procura dialogar com a sua comunidade, o que não é fácil. Você tomar uma decisão unilateral é uma coisa. Você trazer as decisões para um conselho como o Consuni é outra, porque são no mínimo 70 pessoas que representam outros 70 setores ou áreas ou mais. Então abrir o debate como um todo não é fácil. Mas a Universidade possui esse viés e ela tem procurado trabalhar para isso, então no meu entendimento, a decisão é acertada e, cada vez mais, nós precisamos trabalhar para isso, porque à medida que nós discutimos, ainda que haja algumas questões que tragam um pouco mais de morosidade em relação a implementação de uma atitude em si, acaba sendo uma atitude mais responsável, uma escolha mais definitiva do ponto de vista da responsabilização, pois eu ajudei a escolher, nós todos ajudamos a escolher, portanto, todos estamos embricados com os prós e os contras provenientes dessa decisão. Particularmente, sou totalmente favorável ao espaço democrático, ao espaço da gestão participativa e eu vejo que isso se implementa na Universidade ainda que com todas as dificuldades.

**ENTREVISTADOR**

Qual é a principal forma de comunicação da Ouvidoria com os estudantes participantes dos programas de assistência estudantil da UnB? Qual é a natureza dessa comunicação?

**OUVIDORA UnB**

Em relação a Ouvidoria, nós não temos um foco específico. Nós não podemos trabalhar com o aluno A, B ou C, fazendo separação. O nosso espaço de comunicação é para todos os alunos, além desses. Esse também é importante, todos são. Os nossos canais de comunicação são: desde o espaço do acolhimento presencial, estamos abertos aqui 12 horas por dia para acolher todas as questões, todas as demandas; o espaço do contato telefônico; o espaço da comunicação via mídia impressa, como cartazes; a nossa participação nos conselhos da Universidade, por exemplo, nós fazemos parte do Conselho de Direitos Humanos da UnB, conselho esse que deve ser o primeiro

inclusive no Brasil; e as cadeiras (nos conselhos) que nós ocupamos. E para além disso, a nossa construção coletiva ombro a ombro, dia a dia, a partir de reuniões, a partir de *workshops*, e outros eventos que nós organizamos ou nós fazemos presentes nos estados. Particularmente, em relação a esse aluno, não temos. Por quê? Porque não temos só para ele e sim para todos. Nossa fala é para todos. Usamos também os sistemas, usamos a internet, o telefone, enfim, procuramos estar juntos no que for possível.

#### ENTREVISTADOR

Você saberia falar quais seriam os principais motivadores dessas manifestações por parte dos estudantes? Tem alguma questão específica em relação aos estudantes participantes da assistência estudantil que vem sendo mais procurada? Algo marcante?

#### OUVIDORA UnB

Do ponto de vista da assistência estudantil são os problemas macro, e provavelmente a nossa fala vai convergir com todos, quais são eles? Primeiro, qual o objetivo? A permanência desse aluno. Como ele vai se manter aqui? Entram questões concernentes ao Restaurante Universitário, à concessão das bolsas, à moradia, questões acadêmicas para dar um suporte mais efetivo para que ele tenha condição de avançar e, por fim, a questão da saúde mental do aluno, do acolhimento, do espaço social. Esse tem sido o foco.

#### ENTREVISTADOR

Você saberia me dizer um acontecimento marcante em relação a manifestações sobre a assistência estudantil?

#### OUVIDORA UnB

Quando a gente pensa em assistência, pensa em dois lados, o lado do aluno e o lado da Universidade também. Então, a Ouvidoria, se por um lado funciona como um espaço de acolhimento e de escuta, por outro, ela também pode funcionar com um instrumento para benefício próprio e, não como um instrumento que visualiza a política para todos, sem distinção. Não que buscar a resolução para o seu problema seja um erro, mas pode-se buscar a Ouvidoria para ofuscar a fala da Universidade ou do professor X ou Y. Talvez seja essa a grande questão. Em relação a assistência estudantil como um todo, o que me marca muito são as questões voltadas para a saúde mental. Nós já tivemos aqui, em uma semana, o acolhimento de três casos de ideação suicida. A gente pensa em como as questões estão embricadas. Não é buscar culpados, mas refletir sobre todo o Estado ou sobre todas as questões que permeiam e que estão emaranhadas, com vistas a buscar prováveis soluções. Quando eu penso na assistência estudantil, eu penso nas condições de vulnerabilidade social, sobretudo essas.

#### ENTREVISTADOR

Interessante você tocar com tanto destaque no aspecto da saúde mental...

#### OUVIDORA UnB

A DDS lida com muitas questões burocráticas, por exemplo, as bolsas atrasam. É uma questão burocrática que precisa melhorar. Eventualmente um problema no RU, também uma questão burocrática que, com o olhar mais efetivo do gestor, eu penso que a gente consegue avançar no que couber, porque também tem coisas que envolvem a burocracia do sistema, prazos, licitação, mas ainda assim eu penso que devemos pensar algo melhor e agir mais. Se eu pudesse responder novamente à pergunta anterior, eu responderia que seriam dois focos: o primeiro, nós não conseguimos atingir efetivamente o público que a gente gostaria de atingir porque não temos condições de fazê-lo. Por exemplo, corte de verba, a UnB acabou de perder 30 milhões na semana passada. Com certeza isso vai refletir no quantitativo de bolsas. Então, seria pensar em uma estrutura que comporte essas condições. Eu oferto 300 bolsas, o ideal seria ofertar mil, duas mil, mas não tenho condições. Isso reflete a política de reconhecimento da educação no país que, infelizmente no momento, não é a melhor. E segundo, as questões que já foram faladas.

**ENTREVISTADOR**

Segundo a visão da Ouvidoria, quais são as dificuldades para solucionar as manifestações recebidas relacionadas aos estudantes da assistência estudantil?

**OUVIDORA UnB**

Concernente à Ouvidoria, eu penso que a gente procura fazer o nosso papel primeiro. A instituição segue esse olhar, ou seja, primeiro ouvir, ter aberto o espaço da fala. Segundo ela se enxergar enquanto agente desse processo. Qual é o meu ponto de vista enquanto responsável por esse problema ou não. E qual é o meu ponto de vista enquanto responsável pela solução desse problema ou não. Então, acho fundamental isso. E a Universidade, na atual gestão, se posiciona dessa forma. Ela sabe que há mazelas, sabe que há questões que precisam ser corrigidas e sabe que, de alguma forma, faz parte do processo de solução. Do ponto de vista da Ouvidoria, a gente não fica como aquele que apenas aponta falhas, há um problema aqui ou acolá. Nossas estamos buscando a construção de soluções. Algumas coisas perpassam a nossa alçada, como já citei, a gente perdeu, em um dia, 80 milhões. Na semana passada, a gente perdeu mais 30 milhões. A pergunta seria: se nós não tivéssemos perdido essa verba, como nós investiríamos? Então, é o espaço de entender o contexto nacional e tentar se posicionar contra esse corte de verbas que é bastante drástico, e o olhar sobre a Universidade, que de alguma forma vai sendo deturpado e, a partir disso, procurar construir políticas. Então, o que a Ouvidoria pode fazer? Um, acolher; dois, encaminhar com celeridade, com prontidão; três, abrir o espaço da transparência, do controle, da participação social; e quatro, fazer parte efetivamente da política, seja nos conselhos que participa, mostrando as dificuldades e pensando em como podemos resolver essa questão. Concernente às bolsas, a bolsa não foi paga porque houve um corte de verbas do Governo Federal muito elevado, ou ela não foi paga por morosidade no sistema ou em alguma área que precisa melhorar. Se foi da nossa parte, a gente vai tentar mostrar, mas, sobretudo, pensar em corrigir. E se vai além da nossa alçada, aí é um movimento nacional de valorização da Universidade.

**ENTREVISTADOR**

As manifestações junto à Ouvidoria levam a induzir que há muitos atrasos em relação ao acesso dos estudantes às bolsas?

**OUVIDORA UnB**

Nos últimos períodos nós temos recebido poucas manifestações nesse sentido. A gente percebe um movimento de cada vez mais otimizar os editais. Na verdade, houve um movimento muito interessante que otimizou demais o processo. Foi no sentido de a assistência estudantil já entrar no momento da inserção do aluno na UnB, na matrícula. O aluno já é mapeado, então ele já tem, por exemplo, acesso à carteira estudantil e ao RU. É claro, são políticas que ainda precisam ser melhoradas, mas esse acolhimento, essa aproximação que houve, já trouxe bom resultados.

**ENTREVISTADOR**

Como eram as manifestações dos estudantes quando você entrou na Ouvidoria e como elas são hoje, em relação à raça, gênero, classe socioeconômica e faixa etária? A inclusão social e a diversidade têm contribuído para um melhor relacionamento entre os alunos ou tem causado novas tensões sociais?

**OUVIDORA UnB**

Essa pergunta tem duas respostas. A primeira é, do ponto de vista da Ouvidoria e da UnB, essas questões não são e jamais serão um marco de diferenciação, ou seja, nós estamos aqui para acolher, recepcionar e atender da melhor maneira possível toda a comunidade, independentemente de raça, gênero, classe social, econômica e etc. Não há diferenciação. Por outro lado, nós sabemos das dificuldades e dos problemas. A Ouvidoria se posiciona no sentido de defender, cada vez mais, os direitos humanos na Universidade, com total espaço, tanto para as diferenças quanto para a diversidade. Esse é o nosso olhar. Pensando na totalidade. Boaventura de Souza Santos fala que a universidade vivência a crise de autonomia e a crise da legitimidade. Ele traz um foco interessante, que é o papel social da universidade. Se, por um lado, inicialmente, ela foi forjada com um viés

elitista, de formar elites, por outro, ela tem a função social de massificação, de trazer a comunidade para dentro do seu bojo. E aí está a crise: a crise entre o elitismo e a massificação. Alguns imaginavam que a medida a comunidade como um todo fosse fazendo parte da universidade, esse elitismo seria quebrado, e haveria uma mistura, um aprendendo com o outro. Mas o que a gente percebe que há dois pólos: de um lado a elite se consolida como elite, e de outro, o espaço social das massas, do cidadão comum dentro da universidade. De que forma esses dois espaços andam juntos? Isso acaba se transferindo, de alguma forma, para dentro das relações sociais no espaço universitário.

#### ENTREVISTADOR

Você acha que as elites têm mais poder de fala dentro da Universidade?

#### OUVIDORA UnB

Não, mas há nichos. Estamos discutindo a questão do acesso e permanência dentro da Universidade. Se por um lado você tem uma elite que entende que a universidade pública e com boa qualidade não deveria ser gratuita, por outro, você tem o trabalhador buscando seu espaço, por exemplo, em um curso noturno. Ele trabalha o dia todo e ele precisa estudar. E como ele vai fazer isso? Ou de alguma forma, em função dos estudos, ele abdica de trabalhar, então, ele precisa de condições financeiras mínimas, como transporte digno, alimentação, precisa comprar os livros, se for um estudante que frequente laboratório, custear os custos desde o seu jaleco até os utensílios, e ele precisa de moradia e sobrevivência. No meu entendimento, a universidade deve ser pública, gratuita e de qualidade, democrática e transparente. E dentro desse espaço, todos tendo fala. O olhar inclusivo.

#### ENTREVISTADOR

Pela nova política de assistência estudantil, não há mais a classificação por grupos. Antigamente você tinha o grupo 1, grupo 2 e grupo 3. Hoje o fator renda é o que define. O que você pensa sobre essa nova política?

#### OUVIDORA UnB

Precisaria ser feito uma avaliação e monitoramento da política anterior e entender os pressupostos básicos da mudança dessa política. Isso posto, eu entendo que independentemente do sistema A ou B, o problema maior está no repasse de verbas da assistência estudantil como um todo. Perceba que, se eu tenho um montante, independentemente dos critérios A, B ou C, que abarca as mil pessoas, em um primeiro momento eu não teria um problema, sem levar em conta quem estaria na fila. O problema perpassa a totalidade do país, pois a verba é curta e, por conseguinte, eu tenho verba para 100 pessoas sendo que precisamos para mil. Em princípio, o problema não está nos critérios impostos e sim na falta de verba, na política. Mas particularmente eu gosto dos critérios, mas não conheço as políticas que fizeram essas mudanças. São momentos. Talvez naquele momento fosse preciso a política por categorias, e nesse segundo momento seja mais isonômica.

#### ENTREVISTADOR

O design participativo preza por transformar ambientes e construir comunidades criativas dentro das organizações e, a partir daí, isso pode ser dissipado. Por meio de oficinas criativas com soluções visuais, a gente consegue entender melhor o panorama das organizações e discutir problemas. Gostaria de perguntar, se você acredita que esses espaços participativos e democráticos são possíveis de serem construídos na UnB?

#### OUVIDORA UnB

Sim e não. O tema que você traz é um tema novo, tanto do ponto de vista da administração quanto por ser um tema caro à sua própria área específica de formação. Ele é novo inclusive para vocês que são da área. Por ser um tema novo, ainda precisa ser debatido. Mas, independentemente de ser um tema novo, eu penso que as ideias que fomentam e estruturam esse tema são antigas, quais sejam, a participação, o espaço do outro, a criatividade, a construção coletiva. Então, para

essas premissas, acredito que a universidade sempre estará aberta. Agora a gente precisa pensar em quais nichos nós trabalharíamos. Nós estamos falando em relação aos alunos? Em relação aos técnicos? Aos professores? Ou estamos falando em relação à comunidade? Eu pretendo implementar isso em relação a quem? Se nos estivermos falando em relação aos técnicos, então nesse caso é mister que a administração superior, a partir dos decanatos, em particular o Decanato de Gestão de Pessoas – DGP, trabalhe melhor essas questões, a partir de cursos de formação. Somente a partir do momento que eu me apropriar de fato e de direito do conceito, eu vou aprender a aprender e vou aprender a fazer. Descobrir como utilizar isso no meu contexto de trabalho.

Resumindo, por um lado, a Universidade está preparada, do ponto de vista que ela é aberta ao debate. Por outro lado, do ponto de vista da prática pedagógica, do trabalho, do serviço, nós precisamos trazer isso à tona, ter capacitação. O bom líder é aquele que trabalha a ideia de todos e de cada um. Ele precisa ter esse espaço de ouvir a tempestade de ideias. Eu, particularmente, sou contra a posição *top-down*. Eu penso que devemos trabalhar como um todo, mas não é fácil você se posicionar, ouvir a todos, procurar coletar o que se enquadra naquele perfil de ação que você pretende e colocar isso como objetivo, como metas e como resultados. Esse é o desafio: formar técnicos, formar servidores para essa gestão. Temos servidores muito antigos que estão aqui há 30, 40 anos. Essa gestão não é só implementar, é sobretudo mudança de cultura. A pergunta é: a Universidade estaria apta a essa mudança de cultura? Caso sim, como fazer?

#### ENTREVISTADOR

De que forma os estudantes podem contribuir com melhorias para o Programa de Assistência Estudantil da UnB?

#### OUVIDORA UnB

Eu penso que eles podem contribuir muito, porque eles são o foco da assistência estudantil. Não penso que a gente deva trabalhar um assunto sem incluir o foco, ou o objeto desse programa. Precisamos construir para eles, mas com eles. A participação do aluno é fundamental. Eles entendem a política por dentro. Eles sabem como funciona a Casa do Estudante, como funciona o RU, o que é o RU, a comida do RU, sabe se a questão do vale-livro funciona ou não, sabe se a bolsa permanência de, por exemplo, 430 reais, para além da Casa do estudante, seria o valor adequado para pagar o aluguel, se é possível ou não. Um exemplo: os alunos da Funai – a UnB foi precursora no acolhimento do vestibular indígena no país –, a bolsa do convênio com a Funai está no valor de 900 reais, e o aluno que recebe essa bolsa, não poder receber outra. Eu te pergunto, 900 reais pagariam o aluguel, a alimentação, os livros e todas as questões provenientes desse aluno na Universidade? E detalhe, ele só poderia receber essa bolsa até 6 anos de curso, só que o curso de medicina tem no mínimo 6 anos. Então se você avaliar bem, a gente estava trazendo um aluno e indiretamente dizendo para ele “você tem que ser o melhor aluno do curso de medicina porque se você ficar um semestre para trás, reprovar uma disciplina, você perde a bolsa”. Esse processo foi implementado para essa realidade? Não, porque estamos falando do aluno que, às vezes, abdicou-se de sua família para morar aqui, então, não tem o suporte ou provavelmente não é o suporte ideal. A UnB trouxe alunos do Oiapoque para morar aqui com uma bolsa de 900 reais. É preciso pensar em todas as questões, desde alimentação, transporte, moradia, material didático, estrutura de educação que ele recebeu lá, anteriormente, para a estada dele aqui. Aí a gente entra em outras questões como acolhimento psicopedagógico, psicossocial, a questão da estrutura familiar, dos amigos, enfim, questões que perpassam os muros da Universidade, mas que estão embricadas na Universidade e no relacionamento acadêmico dela com esse aluno.

#### ENTREVISTADOR

Qual a maior dificuldade da Ouvidoria na Gestão da UnB?

#### OUVIDORA UnB

O grande problema da Ouvidoria diz respeito ao grande problema da Universidade como um todo, qual seja, primeiro, a necessidade de nos ajustarmos ao novo momento do país, de *accountability*, ou seja, de responsabilização e prestação de contas, o momento de transparência, de publicização, de controle e participação social. E qual a dificuldade? Precisamos entender que estamos nesse momento, e que bom que estamos nesse momento de mudança de cultura. Eu



preciso entender que eu tenho um trabalho que presta serviço ao público e a comunidade em geral é o nosso empregador.

Cada vez mais eu preciso trabalhar com responsabilidade, com responsabilização. Eu preciso entender que eu não estou fazendo um favor, estou fazendo a minha obrigação de servir ao público. E isso implica em mudança de cultura. E mudar a cultura de 3.200 servidores técnicos-administrativos, 2.600 professores, para esse olhar de que nós somos prestadores de serviços públicos, é o grande desafio. E para além disso, nós somos reflexo das políticas públicas externas. Então qual a valorização do papel da educação? Qual a valorização dos espaços das ouvidorias? Qual é o espaço da democracia? Isto está embricado dentro das ouvidorias. Infelizmente a gente tem visto que algumas ouvidorias foram “convidadas” a serem fechadas. São questões que perpassam o ato contínuo de recepcionar e encaminhar manifestações. É o espaço do cidadão, o espaço da cidadania e o espaço da democracia, nos mais diversos espaços, em particular, o das universidades.

#### ENTREVISTADOR

A partir do design participativo como possibilidade de construção de serviços e produtos, como e quais as necessidades da Ouvidoria que podem ser incluídas como parte desse estudo?

#### OUVIDORA UnB

Primeiro, qual o espaço do cidadão dentro da universidade? Qual o espaço de escuta? E qual o espaço da democracia dentro da UnB? São as questões gerais. As questões específicas, construir o espaço da Ouvidoria, ampliar o nosso espaço de comunicação. Quem conhece a Ouvidoria da Universidade de Brasília? Os alunos conhecem? Os técnicos? Os professores? A comunidade externa conhece? O que é a Ouvidoria? Qual a função? Qual o papel? Então o nosso grande desafio é se aproximar da nossa comunidade, para que ela efetivamente participe. Para isso nós precisamos nos fazer presentes, a partir de vários canais, desde seminários, fóruns, ocupando espaço nos conselhos, fazendo reuniões, sendo uma Ouvidoria proativa, enfim, fazendo a divulgação do papel da Ouvidoria na Universidade. O que se entrelaça muito claramente com sua pesquisa é o espaço da comunicação, desmistificando a Ouvidoria. Esclarecendo o papel da Ouvidoria e abrindo esse espaço da escuta e acolhimento.

#### ENTREVISTADOR

Para terminar, me fale de suas esperanças, sonhos e aspirações na UnB?

#### OUVIDORA UnB

Eu tenho um grande sonho que a UnB seja a UnB, ou seja, que ela retome seu projeto inicial que foi sonhado por Darcy Ribeiro. Que ela pense o Brasil como problema e construa e proponha soluções. Que ela seja o centro cultural, fonte de cultura dentro de Brasília e do país. Que ela avance em termos de qualidade. Que ela seja uma excelente estrutura para todos nós, em termos de qualidade de trabalho, porque nós temos condições estruturais e psicossociais. Que nós tenhamos prazer em vir para a UnB, que nossos filhos tenham também esse prazer. Que ela se encontro com seu projeto original. Que ela seja um espaço de acolhimento, de escuta e de humanização.

**ANEXO 7. Ficha de documentação dos participantes da Oficina 1****Participante 1 – “Daniel”**

Sexo: masculino  
Idade: 19 anos  
Curso: Ciência Política  
Povo: Tupinikin  
Localidade de origem: Espírito Santo (ES)  
Data de início do curso: março de 2018  
Nível escolar dos pais: sem escolaridade  
Profissão dos pais: mãe, aposentada (era agricultora)  
Programas da Assistência Estudantil que participa:  
Auxílio alimentação – imediato  
Auxílio emergencial – maio de 2018  
Auxílio moradia – junho de 2018  
Bolsa Permanência (MEC) – outubro de 2018

**Participante 2 – “Bruna”**

Sexo: feminino  
Idade: 19 anos  
Curso: Enfermagem  
Povo: Baniwa  
Localidade de origem: Amazonas (AM)  
Data de início do curso: março de 2018  
Nível escolar dos pais: superior completo  
Profissão dos pais: pai, diretor técnico da FEI / mãe, biomédica  
Programas da Assistência Estudantil que participa:  
Auxílio alimentação – imediato

**Participante 3 – “Alessandro”**

Sexo: masculino  
Idade: 22 anos  
Curso: Saúde Coletiva  
Povo: Tupinikin  
Localidade de origem: Espírito Santo (ES)  
Data de início do curso: agosto de 2018  
Nível escolar dos pais: Fundamental incompleto  
Profissão dos pais: mãe, camareira  
Programas da Assistência Estudantil que participa:  
Auxílio alimentação – imediato  
Auxílio emergencial – agosto de 2018  
Auxílio Moradia (pecúnia) – janeiro de 2019  
Bolsa Permanência (MEC) – outubro de 2018



**Participante 4 – “Janaína”**

Sexo: feminino

Idade: 26 anos

Curso: Saúde Coletiva

Povo: Tupinikin

Localidade de origem: Espírito Santo (ES)

Data de início do curso: março de 2018

Nível escolar dos pais: pai, fundamental incompleto / mãe, superior completo

Profissão dos pais: pai, padeiro / mãe, enfermeira

Programas da Assistência Estudantil que participa:

Auxílio alimentação – imediato

Auxílio emergencial – maio de 2018

Auxílio Moradia (pecúnia) – junho ou julho de 2018

Bolsa Permanência (MEC) – outubro de 2018

**Participante 5 – “Édison”**

Sexo: masculino

Curso: Doutorando em Linguística

Povo: Baniwa

## ANEXO 8. Relatos dos participantes da Oficina 1 a partir da questão provocativa

### ACESSO

#### DANIEL

- “Para mim, o programa mais importante depende do período pois, quando a gente chegou, a gente não tinha para onde ir, a gente estava lá no nosso estado e de repente nós fomos estudar na UnB. Para onde que a gente vai? Não sei. A gente não tinha um local para ficar. Fomos acolhidos na casa de amigos... ficamos lá um dia e saímos para procurar apartamento. Andamos toda a Asa Norte, encontramos e nos mudamos 2 dias depois. Quando a gente chega, o acesso à moradia é fundamental. Aí depois que a gente está na moradia, vêm os outros custos, como transporte. Achei o transporte fácil para quem mora no Plano Piloto. Para mim, o auxílio não demorou a sair, mas para outras pessoas demorou.
- “O problema no envio da documentação para a DDS é que, na terra de origem, a gente não tinha conta de água e luz. Mas na hora da avaliação, eles pedem a comprovação de conta de água, luz e IPTU. A gente não tem como comprovar, pois, na aldeia a gente não pagava essas contas. A DDS não leva em conta as necessidades específicas dos indígenas. A comparação das documentações para conseguir a assistência estudantil é igual para todos os alunos da UnB. Há documentos que só os indígenas possuem, como a carteirinha indígena ou o RANI (Registro Nacional Indígena)”.

#### JANAÍNA

- “A matrícula *online* desse ano foi um ponto a ser destacado. No ano passado, os estudantes indígenas tinham que vir até à UnB para fazer a matrícula 45 dias antes. Na minha época, precisamos vir à Brasília fazer a matrícula presencial e tivemos um gasto mesmo sem estudar. Ficamos por um mês tendo que sobreviver em Brasília, esperando o início do semestre. Não foi fácil, mas agora o processo é digital”.
- “O prazo para avaliação de documentos ainda é muito longo”.

#### TODOS

- “Quando você vai fazer a matrícula, tem que encaminhar muitas documentações. Existem indígenas que não sabem operar o computador, ou não tem acesso à internet. É muito complicado. Nesse vestibular ajudei a fazer a inscrição de vários colegas que não sabiam como fazer. Faltam orientações no edital ou do próprio Cebraspe de como fazer”.

### PERMANÊNCIA

#### DANIEL

#### JANAÍNA

- “O auxílio transporte demorou 20 dias para ser efetivado”.

#### DANIEL

- “Um dos maiores dos nossos anseios agora é mudar a questão do auxílio permanência pois, no momento, é autorizado somente por meio de um decreto de lei. Os estudantes gostariam que se tornasse uma lei. Como lei, eles teriam esse benefício em definitivo, já que atualmente existe a incerteza de não receberem o auxílio nos próximos meses”.
- “Existe a necessidade de construção de uma casa de trânsito do estudante indígena na UnB”.

- “Em relação à bolsa permanência, existe um conflito no processo de avaliação, entre o Reitor e o MEC. Muitos processos acabaram voltando por discordância na interpretação de certas nomenclaturas como “residir” e “morar”, por exemplo. Enquanto a gente (indígenas) estava lutando para conseguir a bolsa permanência, o MEC estava querendo disponibilizar apenas 800 bolsas para o Brasil todo, o que não era suficiente para a demanda. À época, os indígenas ameaçaram ocupar o MEC caso não recebem uma resposta positiva”.
- “As condições existentes dentro da aldeia onde a gente vivia eram muito diferentes das existentes em Brasília. Lá não se pagava aluguel, nem água, nem energia elétrica. Ao chegar aqui, tem que pagar IPTU também. É outra realidade. Até em relação aos meios de subsistência. Aqui não tem nenhuma horta nem terra para plantar”.

#### BRUNA

- “O auxílio transporte demorou 2 meses e meio para sair. Estava morando em Taguatinga-DF e, para chegar à UnB, tinha que pegar metrô e ônibus, totalizando um custo de 17,50 reais por dia, ou seja, quase 100 reais por semana. Agora, estou morando na Ceilândia-DF, venho às vezes de *intercampi* e tenho conseguido economizar. O auxílio transporte demorou muito para sair”.
- “Não consegui a bolsa permanência, assim como outros alunos indígenas”.

#### ALESSANDRO

- “O auxílio transporte demorou 47 dias. Eu cheguei a pedir ajuda, dinheiro emprestado, para várias pessoas”.
- “Não daria para o MEC escolher entre mais de 2 mil indígenas. Para quem eles iriam conceder as bolsas? Seria uma forma de exclusão”.
- “Nem todos os pais tem dinheiro para enviar ajuda para os filhos indígenas que estão estudando na UnB. Existem irmãos e outras famílias que precisam de atenção na terra de origem”.
- “O meu processo demorou 5 meses para que eu conseguisse a Assistência. Fiquei em Brasília dependendo de amigos e da COQUEI”.

#### JANAÍNA

- “Após conseguir o local para ficar, vêm os outros custos como água, energia elétrica e IPTU. É importante, no ato da matrícula, o aluno já ter o auxílio alimentação do RU”.
- “Enquanto não recebia o auxílio transporte e a bolsa emergencial do MEC, tive que trabalhar com panfletagem em Taguatinga-DF. Muitos desistiram do curso pois não conseguiram se sustentar em Brasília. Se o estudante indígena chegasse direto para uma casa do estudante, ele não teria custos com alimentação e com transporte, pois já estariam no *campus* da Universidade. Assim não precisariam arcar com tantos custos externos e seria mais fácil se manter no curso”.
- A COQUEI ajuda muito os estudantes indígenas.

#### TODOS

- “O auxílio alimentação foi o mais fácil de se conseguir em relação aos outros programas. O que ajuda muito é o procedimento de, no ato da matrícula, já ter acesso ao RU e ao auxílio transporte”.
- “O terceiro auxílio mais importante é o auxílio permanência. Para termos um acesso mais rápido, precisamos muito da COQUEI. A Coordenadoria foi fundamental, pois se a COQUEI não tivesse cobrado a liberação junto ao DAC, provavelmente eles não teriam conseguido tão rápido”.

### SAÚDE MENTAL

#### JANAÍNA

- “Quem está fora do *campus* fica com a preocupação 24h se vai conseguir pagar aluguel ou quando o auxílio vai ser concedido. Isso afeta diretamente a saúde mental, trazendo preocupação constante. O calouro ter um local para ficar seria um divisor de águas no acesso e permanência, a construção de uma casa do estudante transitória para os estudantes indígenas”.

#### ALESSANDRO

- “Ainda existe preconceito de professores e alunos contra indígenas”.

#### TODOS

- “Me sinto inferior por causa do tratamento diferenciado dos professores para com os indígenas”.

### POLÍTICA

#### JANAÍNA

- “Na UnB não existe uma política de assistência específica para os estudantes indígenas. As conquistas que os indígenas conseguem, com muito esforço, são advindas das negociações entre a COQUEI, DIV e o DAC, por meio de um contato direto entre esses setores”.

#### ÉDISON

- “Um dos principais problemas é o MEC não ter uma política de oferecer bolsas específicas para indígenas. O edital é para qualquer pessoa. Nós temos uma educação escolar diferenciada, tanto do ponto de vista político, quanto financeiramente, com investimento muito abaixo dos outros alunos não indígenas. Queremos uma política diferenciada. Onde existe uma política diferenciada no Brasil para construção de escolas, com a conquista dos territórios étnicos educacionais, tem política especificamente para construção e reforma de escolas, ampliação, produção de material didático. Hoje, já existem recursos do Governo Federal que são específicos para isso. Mas em termos de políticas de bolsas específicas para indígenas nem a Capes nem o MEC implementaram. Esse é um dos principais desafios, a Capes, o MEC ou o CNPQ, criarem editais específicos para bolsas indígenas. Esse é o ponto cruel. Depois disso vem a parte administrativa, uma série de documentos que eles pedem. Os documentos e toda burocracia. Os indígenas concorrem com o público geral para pleitear as bolsas, e esse é um dos grandes desafios”.

### CULTURA

#### ÉDISON

- “Há a necessidade de a Universidade reconhecer a cultura indígena como ciência. A melhoria não pode ser apenas da estrutura física. Do ponto de vista do ensino, a ciência estudada desvaloriza o saber indígena. Os indígenas vêm como uma bagagem de conhecimento oriundo de seus povos, mas isso não é valorizado. A UnB precisa valorizar o saber, o conhecimento indígena tanto quanto às ciências tradicionais. O estudante fica 4, 5 anos na Universidade e precisa ter valorizada a cultura indígena. Também devem ser valorizadas as pesquisas voltadas para a cultura indígena”.

## ANEXO 9. Avaliação dos estudantes sobre a Oficina 1

### BRUNA

- “Eu me surpreendi com os resultados. Consegui entender melhor toda uma causa, todo o porquê dessa luta. Eu gostei muito da metodologia. Penso que mais pessoas da Maloca poderiam ter participado porque é importante todos saberem as nossas causas”.
- “Essa pesquisa é importante não só para gente que está aqui na UnB, mas porque esse é a realidade para estudantes indígenas de outras universidades. Se a gente passa por isso tudo, eles com certeza passam por isso também. Então é muito bom trazer esses assuntos à tona para que outras pessoas tenham esse esclarecimento, para que elas entendam melhor os desafios, e entendam como é que podem chegar lá, entendam como podem começar a ter voz e ter mais valorização”.

### ALESSANDRO

- “Eu gostei muito também. De início, eu achei que não ia sair essa realidade toda que a gente lida. É muito bom porque aí você (mediador) vai estar apresentando e expondo nossa realidade para outras pessoas e elas vão conhecer o que a gente passa na Universidade e até mesmo nas aldeias”.

### JANAÍNA

- “Apesar do objetivo ser falar das políticas de assistência da UnB, a gente trouxe pautas macro, que são do movimento estudantil indígena, justamente as nossas dificuldades, principalmente neste ano de 2019 em que ainda não se abriu o programa da bolsa permanência e a gente vai receber novos calouros. A gente não sabe se eles vão ter o acesso aos programas ou não. A gente trouxe pautas para além de nós aqui, e acho que isso que é interessante pensar enquanto coletivo. Mesmo que a gente esteja aqui na UnB, a gente também pensa em outros espaços para outras pessoas que não estão aqui”.
- “Muito das coisas que a gente tem, são por parte da negociação. São pessoas que se sensibilizam com a causa indígena, que se comprometem. Pode trazer o nome da reitoria da UnB atual que firmou um compromisso de abrir novamente o vestibular. Muito da nossa luta, principalmente pela Universidade não ter uma política específica para permanência de estudantes indígenas, a gente encontra nas várias pessoas que se comprometem com a causa”.

**ANEXO 10. Ficha de documentação dos participantes da Oficina 2****Participante 1 – “Iara”**

Sexo: feminino  
Idade: 23 anos  
Curso: Serviço social  
Data de início do curso: agosto de 2014  
Nível escolar dos pais: Ensino superior  
Profissão dos pais: mãe, dona de casa / pai, militar  
Programas da Assistência Estudantil que participa:  
Auxílio alimentação – agosto de 2018  
Auxílio Moradia (pecúnia) - agosto de 2018  
Bolsa Permanência – agosto de 2018

**Participante 2 – “Walter”**

Sexo: masculino  
Idade 24 anos  
Curso: Línguas Estrangeiras Aplicadas  
Data de início do curso: agosto de 2016  
Nível escolar dos pais: Ensino médio  
Profissão dos pais: pai, militar / mãe, dona de casa  
Programas da Assistência Estudantil que participa:  
Auxílio alimentação (RU) – setembro de 2018  
Auxílio Moradia (pecúnia) - setembro de 2018  
Auxílio socioeconômico - setembro de 2018

**Participante 3 – “Luana”**

Sexo: feminino  
Idade: 21 anos  
Curso: Licenciatura e Libras  
Data de início do curso: março de 2017  
Nível escolar dos pais: Ensino médio  
Profissão dos pais: mãe, diarista  
Programas da Assistência Estudantil que participa:  
Auxílio alimentação – agosto de 2017  
Auxílio socioeconômico – agosto de 2017

## ANEXO 11. Relatos dos participantes da Oficina 2 a partir da questão provocativa

### ACESSO

#### IARA

- “São muito poucas bolsas e é muito difícil conseguir”.
- “Para você precisar de assistência estudantil, você tem que estar em um nível periclitante. Existe gente muito pobre. A gente está tentando ter uma educação de qualidade e a assistência contribui para isso”.

#### LUANA

- “Tentei, por três semestres, conseguir o auxílio socioeconômico. Na primeira tentativa, a DDS não concluiu o meu estudo socioeconômico a tempo, na segunda vez, não foi concedido. Os auxílios demoram em média um semestre para serem autorizados”.

#### WALTER

- “No semestre atual (2º/2019) aconteceu uma ‘chuva de comentários’ na página da assistência estudantil da UnB no *Facebook*, em que diversos amigos, que tentaram bolsas da assistência estudantil, comentaram que a equipe que atende na DDS deu informações desencontradas a respeito de prazos e de procedimentos. Os funcionários da DDS partem do pressuposto que o aluno já tem o conhecimento de tudo, de como funciona, e isso não é verdade. No segundo semestre de 2019, eu encontrei uma estudante negra chorando no ICC Sul e ao conversar com ela, ouvi que ela teve negado o auxílio emergencial pela a DDS entender que ela já tinha consciência das informações necessárias para participar do processo de seleção, o que não era verdade”.
- “Falta acolhimento dos novos estudantes provenientes de outros estados. Quando ele vai buscar informações sobre onde se hospedar, a DDS fornece a opção de um albergue em Taguatinga (DF) e que não pode fazer nada pelo estudante, ou seja, deve se manter por conta própria até que o resultado da bolsa seja deferido ou não. Os alunos, sobretudo negros, acabam tendo que voltar para casa”.
- “Já ocorreu de um amigo ter que dormir em barraca de *camping* em frente à DDS, sendo colocado para dentro de um apartamento da CEU que estava vazio, depois que o DFTV (noticiário local) fez uma matéria no local”.
- “Dos amigos que eu tenho que moram na CEU, tenho certeza que nenhum se opõe a acolher um estudante que venha de fora e precise de acolhida por dois ou três dias até se firmar”. Quem não permite isso é a direção da CGCEU, que alega que ter esse tipo de apartamento de trânsito vai trazer perigos e problemas. A CGCEU justifica esse procedimento alegando a possibilidade de furto de objetos dos apartamentos, mas isso, para mim, não justifica”.
- “Eu penso que há falta de acolhimento dos estudantes negros e indígenas do Brasil inteiro que, às vezes, precisam vir a Brasília, e são impedidos de acessar esse espaço. O aumento abusivo que aconteceu no RU, a questão da retirada do café do RU, que era um espaço político, de convivência das pessoas que frequentam a UnB. De maneira geral, a falta de acolhimento e a questão dos apartamentos de trânsito são cruciais”.

### PERMANÊNCIA

#### IARA

- “O auxílio mais importante nos dias de hoje é o auxílio moradia. Eu recebo a pecúnia, já que não consegui vaga da Casa do Estudante. É importante porque fui expulsa de

casa pelos meus pais e tive que ‘me virar’ para poder ter onde morar. Inclusive procurei tratamento psicológico por causa dessa situação que enfrentei”.

- “Não existem pessoas burras, o problema é que elas não possuem oportunidades de estudar em uma boa escola. Quando entram na UnB, existem casos como o meu, de pegar uma disciplina por semestre por ter que trabalhar informalmente para conseguir me manter, porque não são dadas possibilidades dignas para que o estudante se dedique integralmente aos estudos”.
- “Na UnB, há alunos que entram e já ganham um carro, enquanto outros alunos precisam acordar às 4 da manhã para conseguir chegar a tempo na aula. Esses estudantes ficam na Universidade até à noite e chegam em casa tarde. Os professores não têm a sensibilidade de entender essas situações. Eles não querem saber se o aluno está bem, se consegue lidar com a demanda de leitura ou com a demanda de trabalho. A rotina não possibilita. A Universidade funciona de uma forma que só possibilita alguns corpos estarem e produzirem o máximo”.
- “Só a bolsa não mantém a casa, então é preciso fazer outros tipos de serviços como trabalhar à noite de *freelancer* para conseguir. Os professores acham que toda pessoa que entra na UnB tem o tempo integral para estudar, o que não é verdade”.
- “Eu tive a assistência interrompida por completo devido a estar fazendo o trabalho de conclusão do curso (TCC), o que não computa o número mínimo de créditos permitidos para receber as bolsas e auxílios. Sem aviso prévio meus benefícios foram cortados, mesmo com a orientadora atestando que eu estava elaborando o TCC. Naquele momento, com a bolsa suspensa, eu não podia fazer compras do básico para casa”.

#### WALTER

- “Eu tomo café da manhã, almoço e janto. Estou na Universidade de segunda à sábado. Não frequento aos domingos porque não permitem que a gente se alimente no RU. Quem mora na periferia do Distrito Federal, passa o domingo ‘preso’ em casa, com fome ou pega dinheiro emprestado com alguém para se alimentar. A minha principal fonte de alimentação é o RU. A adesão ao auxílio alimentação demorou 15 dias após a matrícula na UnB”.

#### LUANA

- “O Auxílio alimentação no RU é muito importante, pois eu passo o dia inteiro no *campus* Darcy Ribeiro. O auxílio socioeconômico também me ajuda muito. Minha mãe está desempregada e ainda tenho um irmão de 4 anos. O auxílio ajuda para comprar as coisas básicas de casa”.
- “Eu achava que o difícil era entrar na UnB, mas quando a gente entra, a gente percebe que o difícil mesmo é se formar, a permanência”.

### POLÍTICA

#### IARA

- “Falta reparação histórica. A maioria dos estudantes que fazem parte da assistência estudantil são pessoas negras. Indígenas também, mas aqui existe uma bolsa específica para permanência dos indígenas. A bolsa permanência da DDS possui muitas pessoas negras. No início, as primeiras leis de educação do Brasil não possibilitavam que corpos negros estudassem. Hoje em dia, por exemplo, a pecúnia da moradia está no valor de R\$ 530, porém, um aluguel hoje em dia nesse valor, a gente não acha. Então, acaba que o estudante precisa fazer outros tipos de trabalhos para complementar a renda”.
- “No Brasil, a educação é vista como um direito apenas na teoria”.

#### WALTER

- “Na minha visão, o PNAES não foi feito apenas para fornecer valores financeiros para o estudante. Lá diz que é dever da Universidade promover a diversidade, garantir a



inclusão e a permanência das pessoas. Não basta a DDS continuar encarando como se todo o serviço e responsabilidade a cada semestre fossem abrir edital, incluir as pessoas pós edital, aqueles selecionados, e os que não foram selecionados, um abraço. E os selecionados receberem seus pagamentos, sem se preocupar com a saúde mental da gente. A gente não está somente atrás de bolsas. O PNAES é muito maior que isso ou deveria ser. O PNAES está se reduzindo basicamente a dinheiro, um salário para a gente continuar aqui dentro e não é isso que a gente quer. A gente não quer o dinheiro pelo dinheiro. A gente precisa do pacote inteiro. A nossa saúde mental precisa estar em primeiro lugar. Tem que ter uma sala, tem que ter profissional, tem que ter medicamento, se for o caso. Tem que ter um atendimento facilitado. Os alunos da assistência não são escutados. A última vez que a reitora parou para escutar a gente, foi quando 40 estudantes da CEU subiram a rampa da Reitoria como protesto”.

## INCLUSÃO

### IARA

- “A sociedade tem que compreender que nem todo mundo tem um apartamento na Asa Norte, ganha um carro quando entra na UnB. O problema não é essas pessoas terem condições, o problema é os negros não terem condições mínimas para estudar. O problema não é a pessoa comer 6 vezes ao dia, mas sim ter pessoas que não comem ao menos uma refeição. Isso é um problema. As pessoas no auge dos seus privilégios, se incomodam que outras pessoas tenham acesso e permanência”.
- “Outra coisa é não ter oportunidade de emprego. Eu já fiz várias tentativas enviando currículo para *telemarketing*. Tenho várias formações que poderiam me ajudar a conseguir algum emprego. Sou formada em inglês e mesmo assim as pessoas não me contratam, talvez pelo estereótipo ou outro motivo”.
- “As pessoas se incomodam mesmo você estando em um nível de vulnerabilidade que precisa de um auxílio e que o Estado intervenha”.
- “A questão do pertencimento não é só a Universidade promover que a gente conviva entre si, é a gente se ver neste espaço. Por exemplo, para a comunidade negra, é muito difícil a gente ver nas ementas professores negros. Quase não tem”.

### LUANA

- “Nos meus dois primeiros semestres, eu não possuía o sentimento de pertencimento à UnB. Achava que aqui não era o meu lugar. Demorei muito tempo para me aceitar”.

## SAÚDE MENTAL

### IARA

- “A questão da saúde mental me faz lembrar do próprio racismo em si, porque os negros são corpos largados no mundo para viver a Deus dará, sem subsídio, sem trabalho, sem educação, sem onde morar. Por esses corpos estarem ocupando esse espaço de favelização, já são fadados a um futuro específico de pobreza. Os desafios estão nesse sentido, de mudar esse estigma”.
- “O CAEP não sustenta toda a demanda, quando falamos de saúde mental”.

### LUANA

- “Uma professora chegou a falar ‘eu não fui na sua casa chamar você para fazer o vestibular da UnB. Se você fez, foi porque você quis, então assuma as consequências. A culpa de estar aqui é sua, se você não quiser, desista’. Outra professora chegou a dizer ‘por mim, você poderia trancar (o curso) pois você não tem capacidade para essa disciplina’. Esse foi um momento que eu cheguei a cogitar trancar o curso. A falta de respeito existe”.

- “Certa vez, um professor chamou a minha atenção falando que ‘ou você estuda ou você trabalha, as duas coisas você não pode fazer’. No entanto, eu não tenho condições de me manter e pagar as contas apenas estudando”.

#### WALTER

- “Acerca da saúde mental dos estudantes da assistência estudantil, para lutarmos por qualquer pauta aqui dentro, precisamos estar bem psicologicamente. Quantos alunos já cometeram suicídio aqui na Universidade? No ano passado eu conhecia duas pessoas que tiram a vida. Eu penso que o adoecimento mental coloca tudo a perder, o investimento público que é feito nesses alunos, inclusive a perspectiva de futuro e de presente”.
- “Se eu pudesse escolher algo como prioridade, de acordo com minha vivência desde quando acessei à Universidade, seria a questão do adoecimento e da saúde mental”.
- “A questão da saúde mental é extremamente importante porque hoje a política da Universidade para conseguir assistência estudantil é: não cumpriu a condição, corta o benefício sem aviso prévio. Porém a DDS não se preocupa em saber acerca da condição da saúde mental do estudante. Ou seja, diversos casos de alunos e alunas com problemas de saúde mental e nesse momento de maior vulnerabilidade, seja econômico, social, humana, de fragilidade mental, essas pessoas são desligadas, são castigadas porque não conseguiram cumprir com aquilo que a Universidade espera delas. Quanto ao aluno que é desligado, a Universidade precisa saber antes se ele tem condições de se manter vivo e seguro sendo desligado e estando adoecido”.
- “A política é não entrar no mérito da saúde mental do aluno. Evita-se falar. A DDS retirou as assistentes sociais que trabalhavam dentro da CEU porque não queria escutar reclamação. A Luta aqui é para estudar, formar em 4 anos, tirar SS (menção de avaliação máxima do aluno na UnB), ou seja, a redução do espaço do saber e aprendizado a uma nota”.
- “Quando um aluno pede reintegração aos programas da assistência, a primeira área que a ser analisada não é o histórico de saúde mental, e sim o centro de custo, a avaliação de tempo dentro da UnB. Caso tenha superado o número de semestres, acabou. O universitário é pensado como custo”.
- “A Universidade vai pensar em reparação depois que o estudante já está com problemas de saúde mental. Mas a ideia é que a Universidade anteveja para que o adoecimento dos estudantes não chegue a acontecer. Deve-se levar em conta os problemas de acolhimento. O adoecimento vem acontecendo pelo aluno ser negro, por ser LGBT, por ser mulher, por ser da assistência”.
- “Diversos amigos, vítimas de problemas de saúde mental, pegaram o mínimo de crédito e os próprios coordenadores do curso autorizam. No entanto, quando a DDS analisa o caso e vê que o estudante não cumpre o número mínimo de créditos para receber a assistência, ela é cortada alegando cumprimento da lei, mas não procuram saber quantos créditos aquele estudante tem condições de suportar”.
- “Uma outra questão é que melhoram o ambiente físico, mas quando será que ocorreu uma autocrítica da DDS acerca dos procedimentos e processos internos acerca do cuidado que deve se ter, porque nunca se pode saber qual é a condição da saúde mental do estudante em um momento complicado da vida. Uma palavra errada falada pela DDS pode ser motivo para uma ideação suicida. Penso que falta sempre uma postura de autocrítica acerca de como tratar os estudantes que já são vulneráveis”.
- “Parece ser preciso que, diariamente, a pessoa que está vulnerável, adoecida, chegue na DDS lembrando que é uma pessoa em vulnerabilidade. E que tudo isso deveria ser refletido na forma de tratamento, com respeito, dignidade e empatia. Porque eles (da DDS) são funcionários públicos e o que a gente está recebendo é direito, não é favor”.

### COMUNICAÇÃO

#### IARA

- “Um complicador para acesso é que nas escolas públicas não há acesso por parte dos alunos a assistentes sociais. Estas poderiam dizer quais são os direitos desses alunos.

Se tivesse a informação desde o princípio, as pessoas já teriam construído um imaginário do que é a assistência”.

- “É necessário conscientizar os alunos privilegiados em relação ao respeito. Nas ‘calouradas’ (evento semestral de recepção dos calouros) não é explicada a questão da assistência. Existe falta de informação por parte da Universidade”.

#### WALTER

- “Eu sempre penso no dever do estudante da Universidade, que recebe investimento do Estado, de devolver um pouco para periferia, e sobretudo para as escolas públicas, como monitor, como incentivador, como palestrante. Poder dialogar com os estudantes e dizer ‘vim do mesmo lugar de vocês e cheguei na UnB’. Também vim de escola pública e estou aqui”.
- “Penso que é necessário escutar todos participantes da assistência estudantil. Nunca aconteceu uma reunião entre os atuais gestores da DDS e os estudantes. A única reunião que acontece é a de acolhimento para os estudantes que são contemplados com a moradia na CEU, para que eles possam saber sobre as regras de convivência. Uma vez que você passa a ser contemplado pela assistência estudantil da UnB, a DDS não mantém uma relação com o aluno, a não ser, a obrigação de fazer o depósito no banco do auxílio permanência. Nunca recebi um e-mail ou mensagem perguntando como estou. O único contato acontece no final do ano, a respeito dos alunos que precisam refazer a renovação do estudo socioeconômico e devem responder via sistema por meio de questionário. Fora isso, não há demonstração de cuidado”.
- “Quando a gente tenta fazer qualquer tipo de articulação para conseguir pautar um movimento de reajuste de bolsas, a DDS ‘se fecha em copas’. Não existe essa possibilidade de diálogo. Nós precisamos ser escutados, não é só dinheiro. Por que não semestralmente? A cada dois meses? A cada trimestre? Toda sexta-feira acontece uma reunião entre gestores, porém os estudantes que recebem assistência não são convidados para falar de suas necessidades. Ficamos só recebendo as decisões dos gestores sobre quem vai ficar e quem não vai permanecer nos programas”.
- “Acerca do que a assistência estudantil trouxe de inovação, desde que eu entrei na UnB até agora, foi um pouco mais de transparência nos processos e dos procedimentos. Porém nós ainda não sabemos quais são de fato os critérios. Ainda que sejam critérios objetivos, quais são os critérios subjetivos, quais estudantes entram e quais vão permanecer fora. Eu penso que isso é direito nosso de saber”.

### ESTRUTURA

#### WALTER

- “Há muitas reclamações dos colegas sobre problemas de funcionamento da plataforma *online*, como queda do sistema, desaparecimento de dados já preenchidos. Ao reclamar, esses estudantes ouviam como resposta que a culpa era do sistema e da burocracia. Está faltando qualificação do atendimento da equipe da DDS”.
- “A própria estrutura do CCN, estruturas físicas precárias, é um monumento acerca de como a Universidade percebe, enxerga e trata os estudantes negros, sem a devida estrutura. Isso impede do CCN se transformar em um núcleo de pesquisa, de ensino, de extensão. O CCN poderia oferecer um acolhimento específico para a questão da juventude negra da UnB, para chamar e dialogar mais com os departamentos e institutos”.

### GESTÃO

#### IARA

- “Não é só melhorar o acolhimento. É necessário saber como acolher, capacitar os profissionais da UnB para o serviço”.

### LUANA

- “Seria interessante o DDS analisar caso a caso”.

### WALTER

- “Existem carros de 40, 50 mil reais nos estacionamentos privativos dos blocos A e B da CEU. Na CEU o estudante não pode abrigar colegas que não têm onde morar, mas tem estudante que possui carro próprio. Esse tipo de fraude insiste em acontecer. É preciso fiscalizar, pois tem gente que precisa mais do auxílio e não é contemplado”.
- “A visão que é passada para nós é que a DDS enxerga a assistência social como um favor que é prestado e não como um direito garantido em lei federal, que visa combater o racismo estrutural, o silenciamento das vozes negras, a falta de acolhimento, o adoecimento mental e a questão da evasão”.
- “A partir do momento em que a DDS enxerga a assistência social como caridade ou um problema, não há nada a ser resolvido. Quando nós formos desligados, vai continuar não havendo interesse em saber em que situação isso está ocorrendo, em que lugar que a gente se encontrava na nossa vida, se existia apoio familiar, se estávamos sofrendo violência ou não, morando na rua ou não, comendo ou não”.
- “A grande questão é que se a DDS defende basicamente a meritocracia, o lugar de fala de cada um sobre a respectiva vulnerabilidade não vai interessar, porque no final, o divisor de águas para permanência à assistência estudantil vai continuar sendo o mínimo de créditos, as notas, o número de semestres para formar. A saúde mental não é avaliada”.
- “Ganhamos um pouco mais de transparência, melhoramos as instalações, mas o material humano que ocupa e que exerce o poder tem responsabilidades e deveres”.
- “É primordial escutar quem não conseguiu participar do programa. Mas a DDS não tem esse atendimento pós edital. Após o edital, muitos desistem da Universidade. Muitos estudantes que não conseguiram bolsa, já voltaram para o seu estado”.
- “A Universidade já deve ter perdido grandes pesquisadores, grandes professoras. A DDS faz o que com isso? Nada. Deixa o capital humano ir embora. Um capital humano que veio do Xingu, que veio da Bahia, do Cabrobó, na Paraíba, e a Universidade lava as mãos e não pode fazer nada por essas pessoas porque possui um número insuficiente de bolsas. O atendimento da assistência estudantil deve ir além. Deve atender tanto o aluno que conseguiu virar participante, mas aquele que não conseguiu também precisa de acolhimento, ou pelo menos do monitoramento da demanda reprimida”.

## CULTURA

### WALTER

- “Quando nós pensamos no movimento negro, desde que começamos nossa luta, 20, 30 anos, ou melhor, desde que fomos capturados na África, epistemologicamente, nós começamos a conseguir disseminar o saber, o conhecimento, a ciência negra e a entrar na Academia. Os indígenas ainda estão lutando para esse espaço de saber, que é a Universidade. Existe aquele discurso racista de ‘olha, mas ele está usando celular, já não é mais indígena’ ou ‘você não quer ser índio, por que está na Academia?’”.

## ANEXO 12. Avaliação dos estudantes sobre a Oficina 2

### IARA

- “A oficina me aproximou das outras duas pessoas. É bom saber que a gente tem tanta demanda parecida, tanta coisa da vida parecida, dentro da Universidade”.

### LUANA

- “Achei interessante ver que não era só eu. A gente não conversa sobre esse assunto, às vezes por medo de falar. É importante saber que tem outras pessoas na mesma situação e com os mesmos pensamentos”.

### WALTER

- “Eu penso que foi maravilhoso perceber que nós podemos propor e construir caminhos e soluções desde que nos chamem para poder participar. Esse experimento mostra para a gente que nós enquanto jovens negros temos muito a contribuir, muito a construir, muito a participar, se a gente tiver voz.
- Se algum dia, a DDS tivesse feito algum tipo de reunião para a gente debater dessa forma como está sendo essa oficina, a gente sentar e ser escutado, para deixar de ser percebido como parte do problema e ser enxergado como pessoas que usam e são os maiores conhecedores de todos os problemas, porque somos nós que acessamos, temos que lidar com as burocracias todos os dias. A coisa mais comum são redes de solidariedades de alunos e grupos no *Facebook*, em que alunos auxiliam outros alunos diante de omissões e silêncios da DDS. Muitas vezes quem vai buscar ajudar um amigo, para fazer a reparação de uma injustiça que foi praticada por uma ação ou omissão da DDS, é geralmente outro colega que muitas vezes está com a saúde mental abalada, que está comendo mal, sem onde ficar, mas por se reconhecer nesse lugar de precarização e se reconhecer no outro, acaba ajudando, mesmo sem condições, na maioria das vezes”.
- “Eu penso que esse tipo de abertura, essa consulta que está tendo aqui, mais do que escutar, é chegar no final e propor soluções. Se a DDS quiser saber sobre os problemas que a assistência estudantil tem, é preciso escutar quem é beneficiário”.