



“CONECTA UNIPAMPA CAMPUS JAGUARÃO”:

o *Podcast* como estratégia de acesso aos Programas de Assistência Estudantil¹

Cristiani Gentil Ricordi,

Assistente Social. Assistente em Administração na Universidade Federal do Pampa

Vini Rabassa da Silva,

Assistente Social. Professora da Universidade Católica de Pelotas

RESUMO:

O estudo analisa as barreiras enfrentadas pelos estudantes no acesso aos programas de Assistência Estudantil da UNIPAMPA. A pesquisa qualitativa incluiu revisão bibliográfica, análise documental e aplicação de questionário. Os resultados indicam que o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação pode aprimorar a divulgação dos programas, facilitando o acesso e contribuindo para a permanência.

PALAVRAS-CHAVE: Assistência Estudantil; Tecnologias da Informação e Comunicação; *Podcast*.

ABSTRACT:

The study analyzes the barriers faced by students in accessing UNIPAMPA's Student Assistance programs. The qualitative research included a literature review, document analysis, and questionnaire application. The results indicate that the use of Information and Communication Technologies can enhance program dissemination, facilitating access and contributing to student retention.

¹ Este estudo é um recorte do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Católica de Pelotas (UCPEL) como requisito para a obtenção do grau de bacharel para a primeira autora, sob a orientação da professora coautora.



KEYWORDS: Student Assistance; Information and Communication Technologies; *Podcast*.

Introdução

A proposta insere-se no contexto da expansão da educação superior pública no Brasil, destacando as políticas implementadas a partir de 2003 para ampliar o acesso e garantir a permanência dos estudantes nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Durante o primeiro mandato do governo de Luiz Inácio Lula da Silva (2003-2006), foram realizados estudos e planejamentos com vistas à reestruturação desta modalidade de ensino, culminando na implementação do Programa de Expansão da Educação Superior (Expandir), e do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) em 2007.

A ampliação do acesso à educação superior pública nos últimos anos possibilitou o ingresso de um novo contingente universitário, composto predominantemente por estudantes de baixa renda e egressos de escolas públicas, muitos deles pertencentes a grupos historicamente excluídos do ensino superior, como pessoas negras, indígenas e quilombolas. Esse processo reflete a expansão e interiorização das universidades públicas e a implementação de Políticas de Ação Afirmativa, como a Lei de Cotas, que contribuíram para uma maior democratização da educação superior no Brasil. Nesse sentido, para atender às demandas de inclusão e permanência, tornou-se imprescindível a criação de políticas que garantissem a permanência desses estudantes. Dentre essas iniciativas, destaca-se o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

O PNAES, regulamentado pelo Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, representa um marco nessa trajetória, mas ainda enfrenta desafios estruturais e financeiros. Uma vez que a Política de Assistência Estudantil (PAE) implementada nas IFES, muitas vezes, não consegue contemplar plenamente a diversidade de contextos socioeconômicos e regionais dos estudantes. As barreiras culturais, psicológicas e institucionais, bem como as defasagens nos níveis de educação básica, continuam a impactar a permanência e o desempenho desses grupos,



revelando uma lacuna entre a idealização dessas políticas e sua concretização prática.

Essas barreiras foram observadas durante o estágio curricular de Serviço Social realizado no Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NuDE) da UNIPAMPA Campus Jaguarão, junto à equipe de Assistência Estudantil (AE), no primeiro e segundo semestres de 2023. Ao tentarem realizar a inscrição no Plano de Permanência (PP) – uma das principais ações que compõem a PAE da instituição –, muitos estudantes não conseguem concluir o processo por dificuldades em compreender os critérios exigidos no edital para acesso. E, quando conseguem realizar a inscrição, muitos acabam indeferidos, sendo a falta de documentação exigida no edital de seleção um motivo recorrente.

A partir dessas constatações, foi realizado um estudo para analisar as barreiras enfrentadas pelos estudantes da UNIPAMPA Campus Jaguarão no acesso ao Plano de Permanência, especialmente após 2020, período em que o processo de inscrição e entrega de documentação passou a ser realizado integralmente via sistema institucional, tendo em vista contribuir para ampliar o acesso ao Plano de Permanência. Este trabalho apresenta o processo realizado para atingir este objetivo, sistematizando-o em três tópicos. O primeiro, intitulado “O Serviço Social no Contexto da Assistência Estudantil”, aborda o histórico da AE no Brasil e na UNIPAMPA, salientando a atuação do Serviço Social nessa área, desde uma visão geral até chegar à atuação específica na UNIPAMPA.

O tópico seguinte, “Desvendando as Barreiras para o Acesso aos Programas de Permanência”, expõe os procedimentos metodológicos usados para descobrir e analisar os desafios enfrentados pelos estudantes da UNIPAMPA Campus Jaguarão para acessar os programas de AE e as propostas de intervenção do Serviço Social para promover a permanência, considerando as descobertas resultantes da investigação.

Por fim, o último tópico “Tecnologias da Informação e Comunicação como Ferramenta de Intervenção no Serviço Social”, aborda o papel das TICs no contexto das políticas públicas e no Serviço Social, com ênfase no *podcast* como ferramenta para disseminar informações sobre a AE, facilitando o seu acesso. São apresentados o planejamento, a execução dos episódios e a análise do seu impacto na promoção do acesso à informação no contexto da AE na UNIPAMPA Campus Jaguarão.



O Serviço Social no Contexto da Assistência Estudantil

A Assistência Estudantil no Brasil é resultado de um processo histórico de lutas, marcado por transformações sociais e políticas. As primeiras iniciativas datam da década de 1920, período que representa a primeira fase da AE no país. Entre as principais ações, destaca-se a inauguração da Casa do Estudante Brasileiro em Paris, no ano de 1928, durante o governo de Washington Luís, destinada a apoiar estudantes brasileiros na capital francesa. Essa iniciativa demonstra que, naquele contexto, a AE priorizava os interesses das classes dominantes, beneficiando principalmente a elite brasileira, a única com acesso à educação superior (Costa, 2010; Kowalski, 2012).

No Brasil, a primeira ação concreta em AE ocorreu em 1929, com a criação da Casa do Estudante do Brasil (CEB), uma residência universitária no Rio de Janeiro (RJ). Composta por três andares e um restaurante popular, a CEB foi idealizada por estudantes com o intuito de oferecer suporte para além das atividades acadêmicas, incluindo assistência, difusão cultural e intercâmbio. A Reforma Universitária de 1968, representou uma antirreforma, ampliando as vagas na educação superior sem garantir AE e fortalecendo a expansão do setor privado (Kowalski, 2012).

A partir do processo de redemocratização, novos projetos surgiram, como o Fórum Nacional de Pró-reitores em Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) em 1987 e a Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) em 1989, que deram início à segunda fase da AE, impulsionando debates sobre permanência estudantil (Kowalski, 2012). A Constituição Federal de 1988 (CF/1988) consolidou a educação como direito universal. No entanto, nos anos 1990, a agenda neoliberal reduziu o investimento na educação superior, enfraquecendo a AE.

A terceira fase da PAE teve início em 2007 com a criação do PNAES, uma conquista importante para os estudantes. O programa abrange ações nas áreas de moradia, transporte, alimentação, saúde, cultura, esporte, apoio pedagógico e inclusão digital para estudantes oriundos de escolas públicas e de baixa renda (Brasil, 2010). Embora o PNAES tenha alcance nacional, cada IFES pode alocar seus recursos conforme demandas regionais, configurando um marco na AE com



foco na permanência dos estudantes em cursos de graduação presenciais (Kowalski, 2012).

Apesar dos avanços, a AE enfrenta desafios. Braga e Dal Prá (2021) apontam que, a partir de 2016, no governo Temer, inicia-se uma quarta fase da PAE, marcada pela contenção da expansão das IFES e pelo avanço da lógica mercadológica, afetando diretamente a permanência estudantil. Essa situação foi agravada no governo Bolsonaro (2019-2022), com sua política de privatização e cortes orçamentários, que agravou a precarização da educação, impactando serviços essenciais para os estudantes.

Na UNIPAMPA, a AE foi estruturada desde a sua criação, em 2008, com programas voltados à permanência dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Iniciativas como o Programa de Bolsas de Desenvolvimento Acadêmico (PBDA) e o Programa Bolsas de Permanência (PBP) marcaram os primeiros esforços institucionais. Em 2013, foi inaugurada a primeira moradia estudantil no Campus Santana do Livramento. No ano seguinte, ocorreu a regulamentação da PAE com a Resolução nº 84, baseada nos princípios e diretrizes do PNAES, e o funcionamento dos primeiros Restaurantes Universitários (RUs), nos *campi* Alegrete, Jaguarão, São Borja e São Gabriel.

Entre 2015 e 2016, contingenciamentos no orçamento do MEC impactaram diretamente a AE, levando a greves e mobilizações. Ainda assim, a instituição buscou implementar estratégias para mitigar os impactos sobre os estudantes. Foi nesse contexto que, em 2015, foram inaugurados mais três RUs nos *campi* de Bagé, Dom Pedrito e Uruguaiana, e, em 2016, ocorreu o lançamento do Programa de Apoio Social e Pedagógico (PASP), visando fortalecer a permanência estudantil por meio de monitorias, grupos de estudo e apoio acadêmico.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), entre 2017 e 2019, lançou editais de chamada interna para fomentar ações em cultura, esporte, saúde e acessibilidade. Contudo, a redução de recursos resultou na diminuição de projetos aprovados. Durante a pandemia de COVID-19, a UNIPAMPA adaptou os benefícios da AE, criando auxílios emergenciais, distribuição de cestas básicas e doação de notebooks para estudantes em vulnerabilidade. Essas ações, apesar de essenciais, evidenciaram desafios na gestão da AE e no tempo de resposta institucional (UNIPAMPA, Relatório Integrado de Gestão, 2019, 2020).



Embora a UNIPAMPA invista em diversas ações no âmbito da AE, observa-se que seu foco principal tem sido o auxílio financeiro. Essa prioridade é evidenciada no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) – 2019-2023, que destaca a preocupação em atender o “[...] maior número possível de discentes, levando em consideração a preocupação em propiciar auxílio financeiro, de alimentação, de moradia, transporte e creche” (UNIPAMPA, PDI, 2019, p. 68).

Segundo Paula (2017), a PAE implementada nas IFES ainda não atende plenamente à demanda existente, priorizando aspectos financeiros e deixando em segundo plano necessidades acadêmicas, simbólicas e existenciais dos estudantes. Essas necessidades estão relacionadas à sensação de não pertencimento a um ambiente que ainda se mantém elitista e pouco inclusivo.

Diante disso, compreende-se que, embora as políticas públicas de expansão, interiorização e democratização do acesso à educação superior tenham trazido avanços significativos, especialmente na primeira década do século XXI, elas ainda não foram capazes de eliminar as desigualdades sociais e estruturais que permeiam esta modalidade de ensino. Nesse contexto, a atuação do Serviço Social na educação brasileira foi ampliada, evidenciando a necessidade de estratégias que vão além do acesso, garantindo condições efetivas de permanência para os estudantes das camadas populares.

Segundo o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2014), a educação é um espaço de reprodução das relações sociais e das desigualdades, mas também pode ser um campo de contestação e transformação. Dessa forma, a atuação do Assistente Social dentro das IFES busca ir além da simples execução de políticas ou intervenções pontuais, promovendo ações que articulem a garantia de direitos, a crítica às desigualdades e a construção de práticas emancipatórias.

Na UNIPAMPA, os Assistentes Sociais desempenham um papel essencial no fortalecimento da PAE, atuando em equipe multiprofissional dentro do NuDE. Suas atividades incluem desde a orientação aos estudantes, familiares e comunidade externa sobre direitos e deveres, até a formulação, execução e avaliação de planos e projetos sociais que dialogam com a realidade específica da instituição e do território em que está inserida. Além disso, seu trabalho envolve assessorar atividades de ensino, pesquisa e extensão, articulando as demandas sociais às possibilidades institucionais e promovendo uma visão integral do processo educativo (UNIPAMPA, 2016).



Atualmente, a UNIPAMPA conta com dezessete (17) Assistentes Sociais, distribuídos entre os *campi* e pró-reitorias, desempenhando funções estratégicas para a construção de uma universidade que enfrente as desigualdades sociais e promova a inclusão (UNIPAMPA, 2022). Dessa forma, a atuação do Serviço Social na educação deve ser crítica e transformadora, indo além da simples gestão de auxílios. É essencial que os profissionais reafirmem seu compromisso com a justiça social, a redução das desigualdades e a emancipação social, fortalecendo a permanência estudantil, ampliando as possibilidades de êxito acadêmico e contribuindo para a construção de uma educação superior que seja, de fato, um direito universal.

Desvendando as Barreiras para o Acesso aos Programas de Permanência

A UNIPAMPA surgiu como resultado da mobilização social e política das regiões da Campanha e da fronteira sul do Rio Grande do Sul (RS), alinhada à política nacional de expansão das IFES. O Campus Jaguarão, localizado no extremo sul do estado, reflete as particularidades de uma região de fronteira e a UNIPAMPA desempenha um papel fundamental na oferta de educação superior pública e gratuita, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e cultural da região.

A grande maioria dos estudantes do Campus Jaguarão é oriunda de escolas públicas, reafirmando o compromisso da instituição com a democratização da educação superior. Além disso, observa-se uma predominância de mulheres entre os matriculados, refletindo o crescente protagonismo feminino na busca por qualificação acadêmica. Em termos raciais, a maior parte dos discentes se autodeclara branca, enquanto pretos e pardos representam cerca de 30%, evidenciando avanços na inclusão racial, embora ainda existam desafios a serem superados. Outro aspecto relevante é a faixa etária média de 31 anos, indicando a presença significativa de estudantes adultos que conciliam estudos, trabalho e família (UNIPAMPA, 2024).

Esse panorama ressalta a importância de políticas institucionais que assegurem não apenas o acesso, mas também a permanência e o êxito acadêmico. No entanto, apesar da diversidade do perfil estudantil, os desafios no acesso aos programas de AE não estão necessariamente vinculados às características dos discentes, mas sim a barreiras institucionais, como dificuldades na comunicação,



complexidade dos editais e exigências burocráticas. Para compreender esses desafios, adotamos uma abordagem qualitativa, por permitir a análise aprofundada de aspectos da realidade que não podem ser reduzidos a dados quantitativos.

A pesquisa qualitativa possibilitou compreender os anseios e frustrações dos estudantes durante o processo de seleção do Plano de Permanência, além de identificar os entraves burocráticos que dificultam o deferimento e limitam o acesso aos programas. Já a pesquisa documental permitiu a análise do número de discentes inscritos no Plano de Permanência desde 2017, bem como o total de estudantes deferidos e indeferidos ao longo dos anos.

Entre os editais observados, de 2017 a 2023, verificou-se um maior índice de estudantes indeferidos no PP em 2023, superando o número de estudantes deferidos nesse período, conforme demonstrado no Quadro 1. Diante disso, a investigação dialogou especificamente com os estudantes indeferidos no Edital nº 66/2023 – Edital de Inscrição e Seleção de Candidatos ao Plano de Permanência da UNIPAMPA², com recorte para o Campus Jaguarão.

QUADRO 1 – Relação Inscritos, Deferidos e Indeferidos por Edital Geral/Ano

Edital/Ano Resultados	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Deferidos	765	887	906	595	367	704	487
Indeferidos	257	265	267	229	208	583	593
Total Inscritos	1.022	1.152	1.173	824	575	1.287	1.080

Fonte: Elaborado pela autora.

Com o objetivo de aprimorar a compreensão dos motivos que levaram ao indeferimento dos estudantes, aplicamos um questionário *online* aos discentes indeferidos no Edital nº 66/2023, composto por perguntas abertas e fechadas. O questionário foi enviado em abril de 2024, porém a coleta de dados foi impactada pela catástrofe climática no Rio Grande do Sul. Apesar do baixo número de respostas, o questionário permitiu captar a percepção dos estudantes, fornecendo

² Disponível em: https://unipampa.edu.br/portal/sites/default/files/documentos/edital_066-2023_-_edital_de_inscricao_e_selecao_de_candidatos_ao_plano_de_permanencia.pdf.



informações relevantes sobre os desafios enfrentados ao longo do processo e indicando pontos de melhoria para futuras edições do PP.

Para a análise dos dados, utilizamos a técnica de Análise de Discurso (AD), que se fundamenta na perspectiva de que a linguagem é mais do que um meio de comunicação: ela é um espaço de construção e disputa de sentidos, refletindo as dinâmicas sociais, políticas e culturais que envolvem os sujeitos. Essa abordagem permitiu identificar elementos subjacentes nas narrativas, como as percepções sobre os critérios de seleção, as frustrações diante dos indeferimentos e os desafios no processo de inscrição, possibilitando uma interpretação contextualizada e aprofundada das informações coletadas.

Na análise dos dados do Campus Jaguarão, no ano de 2023, obtivemos os seguintes resultados: 107 inscritos, 50 deferidos e 57 indeferidos, mantendo a lógica geral da universidade de os indeferimentos serem superiores aos deferimentos no referido ano. Também foi possível observar, a partir da lista de inscrições homologadas pela PRAEC, publicada em 2 de maio de 2023, um grande número de estudantes que iniciaram a inscrição no PP e não a finalizaram, assim como um percentual elevado de estudantes que finalizaram a inscrição, mas não enviaram os documentos no sistema.

Os dados são os seguintes: 51 discentes com as inscrições homologadas, 29 discentes que finalizaram as inscrições, mas não enviaram documentos no Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), e 27 discentes que iniciaram as inscrições, mas não as finalizaram. Diante dessa situação, a PRAEC indicou o prazo de 8 de maio de 2023 para que os estudantes finalizassem o processo.

Com o prazo estendido, buscou-se compreender junto aos estudantes os motivos que os levavam a não finalizar a inscrição ou a não enviar os documentos pelo sistema. Os relatos indicaram que as dificuldades estavam relacionadas ao acesso e à interpretação dos requisitos e critérios estabelecidos no edital, bem como à inserção dos documentos no sistema. A principal queixa relatada foi a dificuldade de leitura e compreensão do texto do edital, fator que, provavelmente, contribuiu para o aumento do número de inscrições indeferidas.

De acordo com Oliveira (2022, p. 23) “[...] muitos(as) estudantes não participam dos programas da PAE devido à dificuldade de acesso aos editais e de



compreensão adequada de suas informações”. Algumas questões podem ser justificadas

[...] pela forma de divulgação das informações institucionais; pela condição de grande parte dos(as) estudantes serem trabalhadores(as), o que colabora para que eles(as) não vivenciem o cotidiano escolar como os(as) demais discentes e, conseqüentemente, não consigam acessar e acompanhar todas as informações veiculadas pelo campus e, assim, passem despercebidos os editais da assistência estudantil [...] (Oliveira, 2022, p. 24).

Para Pereira e Moura (2022, p. 15-16), a dificuldade de leitura e interpretação de editais trata-se de uma “[...] situação em que as deficiências do processo de formação de leitores resultaram na impossibilidade de acesso a um direito”. Esse é o caso de muitos estudantes, que frequentemente enfrentam os efeitos de uma educação básica precarizada e carregam lacunas na formação, dificultando a compreensão de textos normativos e técnicos.

Embora os editais sejam instrumentos fundamentais para regulamentar processos seletivos e garantir direitos, sua redação frequentemente constitui uma barreira, especialmente para grupos que já enfrentam vulnerabilidades sociais, econômicas e educacionais. A utilização de uma linguagem mais acessível e próxima da realidade dos estudantes é essencial para que esses documentos cumpram sua função de acesso, permanência e inclusão na educação superior pública.

Após o novo período para finalização e inserção de documentos no sistema e o período recursal, o resultado final foi divulgado em 10 de julho de 2023. Trinta e sete (37) estudantes foram deferidos e quarenta e um (41) foram indeferidos, totalizando setenta e oito estudantes. Esse número expressa a desistência de vinte e nove (29) discentes ao longo do processo. Conforme dados do resultado preliminar, as principais causas de indeferimento são: documentação não entregue e documentação incompleta. Também foi identificada uma situação de documentação incoerente e um caso de renda *per capita* superior à permitida no edital.

Em relação aos dados empíricos, inicialmente observamos que apenas estudantes do sexo feminino responderam ao questionário *online*. Duas delas relataram ter recebido benefícios de AE anteriormente, mas ao tentar solicitar outros auxílios, nos anos de 2022 e 2023, foram indeferidas. As outras duas estudantes



informaram ter tentado anteriormente, mas nunca foram contempladas com o PP. Os principais auxílios solicitados foram: auxílio-alimentação e auxílio-transporte.

Para as estudantes participantes da pesquisa, as principais dificuldades para acessar os auxílios foram: não compreensão do Edital; Edital muito extenso; dificuldade em organizar a documentação solicitada; problemas ao acessar e realizar a inscrição no sistema GURI; dificuldade em reunir todos os documentos solicitados dentro do prazo estabelecido; e dificuldade em anexar ou inserir os documentos no sistema GURI.

Uma estudante relatou que os editais precisam ser “[...] mais textualmente acessíveis [...]” e que deveriam existir “tutoriais de comunicação” demonstrando como participar do processo. A mesma estudante acredita ser necessária “[...] uma comunicação mais clara sobre como e onde o NuDE pode auxiliar”. Este foi um aspecto relevante que surgiu na pesquisa: duas estudantes apontaram que não têm conhecimento sobre o que é o NuDE, onde está localizado e quais profissionais atuam no setor. Ambas chamaram a atenção para a necessidade de melhorar a comunicação com o corpo discente e aumentar a divulgação nas mídias sociais do Edital do PP e dos programas de AE. Estas constatações encontram eco na análise feita por Silva (2023, p. 18), quando comenta que o

[...] processo de comunicação para ser completo pressupõe que todas as partes compreenderam a mensagem, contudo a experiência mostra que, com frequência, aqueles que entram em contato com sites, normativas, editais, dentre outros documentos do governo, constantemente se veem obrigados a recorrer a outras fontes de informação para compreender o que deveria estar claro já no primeiro contato.

Nessa perspectiva, o autor propõe em sua pesquisa a utilização da “Linguagem Simples”. “O principal objetivo da Linguagem Simples é que os usuários alcancem seus objetivos ao buscarem uma informação, podendo acessá-la, entendê-la e utilizá-la de forma efetiva” (Silva, 2023, p. 36). Fischer (2017) descreve a Linguagem Simples como um conjunto de práticas que tornam a leitura e compreensão de textos mais acessíveis, priorizando a organização das ideias, o uso de palavras familiares e a estruturação objetiva das frases. Essa abordagem demonstra um caminho viável para superar as barreiras comunicacionais, tornando-se uma referência de como a comunicação institucional deve ser estruturada para



atender às necessidades de um público diverso e garantir o acesso efetivo à informação.

Essas reflexões reforçam a necessidade de reformular as estratégias de comunicação adotadas na divulgação de editais e normativas institucionais, garantindo que as informações sejam mais acessíveis e atendam às diversas demandas dos estudantes, promovendo maior equidade, acesso aos direitos assegurados e permanência na universidade. Dessa forma, visando intervir em uma das situações apresentadas na pesquisa, que é a necessidade de aprimoramento na comunicação da PAE com o público discente, apresentamos como proposta de intervenção a construção de um *podcast*.

O *podcast* é “[...] uma mídia de transmissão de informação, um arquivo digital de áudio” (Oliveira; Ferreira, 2022, p. 6), que se apresenta como uma plataforma acessível e dinâmica. Além de atingir um público diversificado, essa ferramenta oferece uma alternativa moderna e desburocratizada, com baixo custo de implantação, exigindo poucos recursos tecnológicos (Costa, 2024).

No contexto universitário, o *podcast* possibilita a abordagem detalhada de uma ampla variedade de temas, como entrevistas com profissionais da área, depoimentos de estudantes beneficiados e explicações sobre procedimentos e editais. À vista disso, entendemos que a implementação de um *podcast* voltado para os discentes da UNIPAMPA Campus Jaguarão é uma iniciativa importante para fortalecer a comunicação e o entendimento dos programas da PAE da instituição.

Tecnologias da Informação e Comunicação como Ferramenta de Intervenção no Serviço Social

O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tem se consolidado como um elemento fundamental na formulação e implementação das políticas públicas, transformando as relações entre governos e cidadãos. O Estado contemporâneo, seja por iniciativa própria ou em resposta às demandas e pressões da sociedade, vem se tornando mais sensível ao uso dessas ferramentas digitais. Essa adaptação reflete tanto a necessidade de modernizar os processos administrativos, quanto de atender às expectativas de uma sociedade cada vez mais conectada e exigente quanto à transparência, acessibilidade e eficiência dos serviços públicos (Balbe, 2014).



No campo educacional, essas tecnologias reestruturam práticas pedagógicas e administrativas, ampliando tanto as possibilidades de inclusão quanto os desafios, especialmente no que tange à privacidade, segurança de dados e acessibilidade. E, sendo a educação, uma política central para o desenvolvimento do Estado brasileiro, tornou-se um campo estratégico para a implementação dessas tecnologias, que têm influenciado diretamente a forma como aprendemos, refletimos, trabalhamos e nos relacionamos em ambientes acadêmicos e sociais (Moreira; Sales, 2024).

O avanço no uso das TICs tornou-se inevitável após 2020, quando a pandemia de COVID-19 redefiniu as dinâmicas sociais e econômicas em escala global. Em resposta às exigências de distanciamento social e às restrições presenciais, os espaços laborais e sócio-ocupacionais precisaram adaptar-se rapidamente, incorporando e ampliando a implementação dessas ferramentas. Seja por meio do teletrabalho, plataformas de ensino remoto, atendimentos virtuais ou sistemas digitais de gestão, as TICs passaram a ocupar um papel central na continuidade das atividades produtivas e de serviços essenciais. Esse cenário acelerou a transformação digital em setores que historicamente apresentavam resistência ou pouca familiaridade com o uso de tecnologias, consolidando as TICs como uma dimensão indispensável para a organização e sobrevivência dos espaços de trabalho no mundo contemporâneo.

No Serviço Social, a incorporação das TICs tem exigido novas competências técnico-operativas, reorganizando os processos de trabalho e fortalecendo a mediação dos assistentes sociais na garantia de direitos (Santos, 2019). Contudo, sua apropriação não é neutra, pois reflete as contradições do sistema capitalista, podendo tanto reforçar a lógica mercadológica, quanto ser instrumentalizada para práticas emancipatórias. A implementação de tecnologias na Previdência Social, no Sistema Único de Saúde e na Assistência Social exemplifica essa dualidade, demonstrando a necessidade de um uso crítico e alinhado ao Projeto Ético-Político da profissão.

A pertinência do uso de TICs no trabalho do assistente social é inegável, pois oferece ferramentas para a coleta, registro, produção e recuperação de dados e informações (Cortes, 2024). Quando apropriadas de forma crítica, essas ferramentas possibilitam ao assistente social “um banho de realidade brasileira, munindo-se de dados, informações e indicadores que possibilitem identificar as expressões



particulares da questão social assim como os processos sociais que as reproduzem” (Iamamoto, 2015, p. 37-38).

Além disso, a utilização estratégica das TICs pode qualificar a atuação dos assistentes sociais, permitindo o monitoramento das políticas públicas, a ampliação do acesso à informação e a criação de novas estratégias de intervenção. Nesse contexto, ferramentas como o *podcast* surgem como alternativas inovadoras e acessíveis, potencializando a comunicação e o engajamento social, contribuindo para a efetivação de direitos e o enfrentamento das expressões da questão social.

No âmbito da PAE, o *podcast* pode contribuir para a democratização das informações, tornando mais compreensíveis as orientações sobre editais, programas e critérios de seleção. Ao apresentar conteúdos em formato dinâmico, como entrevistas, relatos de experiências e explicações didáticas, essa ferramenta pode promover maior engajamento entre os estudantes, ampliando a compreensão sobre seus direitos e sobre os processos que garantem a permanência na universidade.

De acordo com Paz (2021), os *podcasts* são amplamente utilizados como uma forma de comunicação que combina linguagem simples e atrativa a uma estrutura de fácil produção, tornando-os ideais para ambientes educacionais e institucionais. Além disso, os *podcasts* permitem que conteúdos específicos sejam apresentados de maneira criativa e personalizada, atendendo às demandas de públicos diversos, superando barreiras geográficas e de infraestrutura tecnológica, uma vez que pode ser acessado por dispositivos móveis e plataformas digitais.

A popularidade dos *podcasts*, ampliada durante a pandemia, reforça seu potencial como meio de disseminação de informações educacionais. No Campus Jaguarão, essa estratégia visa aprimorar a comunicação com os estudantes, oferecendo orientações sobre a PAE e reduzindo dificuldades no entendimento de processos burocráticos. Um aspecto relevante é que, “[...] em muitos canais, o espectador pode, além de ouvir, participar mais ativamente mediante envio de dúvidas, perguntas e sugestões de pauta, seja por meio de correio eletrônico, publicação nos sites do podcast ou mensagens nas redes sociais” (Oliveira; Ferreira, 2022, p. 7).

A implementação do *podcast* seguiu as diretrizes de Kaplún (2003) sobre materiais educativos, estruturando-se em três eixos: conceitual, pedagógico e comunicacional. A seleção dos conteúdos foi baseada em uma pesquisa prévia com os estudantes, identificando lacunas de conhecimento sobre a PAE. Com isso, foram



definidos três episódios: o primeiro, intitulado “Breve Contextualização Histórica da Assistência Estudantil no Brasil”, apresenta um panorama histórico da AE no país até a consolidação do PNAES; o segundo, “A Política de Assistência Estudantil da UNIPAMPA”, explora a PAE da instituição, com ênfase na Resolução nº 84/2014 e no Plano de Permanência; e, por fim, o terceiro, “Perguntas e Respostas sobre a Assistência Estudantil”, é dedicado a responder às dúvidas enviadas pelos ouvintes, tanto por e-mail quanto pela plataforma do Spotify.

Ao iniciar a produção do material, sentimos a necessidade de criar uma identidade que conectasse diretamente os estudantes ao *podcast*. Dessa reflexão nasceu o nome “Conecta UNIPAMPA Campus Jaguarão: O *Podcast* da Assistência Estudantil do Campus Jaguarão da UNIPAMPA”. Esse título reflete a proposta de estabelecer uma ponte entre a comunidade acadêmica e as informações essenciais sobre a PAE. A identidade visual também recebeu atenção especial. A capa do *podcast* foi desenvolvida utilizando a ferramenta CANVA, mais especificamente o recurso de “gerador de imagem por IA”, que solicita a inserção de palavras-chave para descrever a imagem desejada. Para criar a arte, utilizamos as palavras “capa para o *podcast* da Assistência Estudantil do Campus Jaguarão”, resultando em uma imagem inicial que, após alguns ajustes, especialmente relacionados ao idioma e detalhes visuais, atingiu o formato final.

O desenvolvimento do *podcast* “Conecta UNIPAMPA Campus Jaguarão” trouxe novas possibilidades de interação e comunicação no contexto da PAE. Sua produção envolveu planejamento, contato com setores institucionais e estudantes da universidade, além da gravação e edição dos episódios. Inicialmente, a divulgação ocorreu por meio do e-mail institucional, mas resultou em baixa interação. Uma mudança foi percebida quando adotamos uma abordagem mais direta, envolvendo conversas presenciais com os estudantes sobre a proposta do *podcast* e incentivando o compartilhamento nas redes sociais.

Nesse contexto, surgiram muitos comentários positivos feitos pessoalmente, demonstrando que os discentes apreciaram a iniciativa. Contudo, notou-se que poucos tinham perguntas ou sugestões a fazer, o que pode estar relacionado à distância temporal do processo de seleção, como apontado por um dos estudantes. Essa percepção sugere que o engajamento com a ferramenta pode estar diretamente ligado à proximidade do tema abordado com as demandas, ou momentos vivenciados pelos estudantes.



Apesar dos desafios iniciais, como a baixa participação nos canais virtuais e a necessidade de maior engajamento presencial, os resultados indicaram avanços na disseminação de informações e no esclarecimento de dúvidas. O *podcast* alcançou um número expressivo de ouvintes, e as análises evidenciaram sua contribuição para a ampliação do conhecimento sobre a PAE da UNIPAMPA. Os estudantes relataram sentir-se mais informados sobre os trâmites normativos, a documentação exigida e os editais do PP. Assim, a experiência demonstrou o potencial do *podcast* como um recurso acessível e eficaz para fortalecer a comunicação e o engajamento estudantil, consolidando o papel da AE na promoção da permanência universitária.

Considerações Finais

A pesquisa revelou desafios significativos no acesso dos estudantes aos programas de AE da UNIPAMPA, destacando barreiras burocráticas, dificuldades na compreensão dos editais e na organização e inserção da documentação no sistema. Além disso, evidenciou a baixa interação dos discentes com os canais institucionais de comunicação, ressaltando a necessidade de diversificar e modernizar as estratégias de interação, especialmente no Campus Jaguarão, onde a maioria dos estudantes são adultos, trabalhadores e mulheres que frequentemente conciliam trabalho, estudos e responsabilidades familiares.

Nesse sentido, as TICs se mostraram fundamentais, e o *podcast* “Conecta UNIPAMPA Campus Jaguarão” emergiu como uma alternativa inovadora para ampliar o alcance da PAE, promovendo o direito à informação de forma acessível e democrática. A possibilidade de continuidade do projeto reforça seu potencial como uma política permanente, contribuindo para a redução dos indeferimentos e o fortalecimento da permanência estudantil. Por fim, reafirma-se o papel estratégico do Serviço Social na construção de uma Assistência Estudantil inclusiva e eficaz, demonstrando que a incorporação de novas tecnologias pode qualificar sua atuação e contribuir para uma universidade justa e comprometida com a equidade educacional.

Referências



BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, [S. l.], v. 61, n. 2, p. 189-209, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v61i2.45. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45>. Acesso em: 28 nov. 2024.

BRAGA, Glauco Pereira de Oliveira e; DAL PRÁ, Keli Regina. Assistência Estudantil: delimitações históricas e o novo quadro na conjuntura brasileira. **Cadernos Cajuína: Revista Interdisciplinar**, Teresina, v. 6, n. 3, p. 5-20, mar. 2021. Disponível em: <https://cadernoscajuina.pro.br/revistas/index.php/cadcajuina/article/view/489>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Brasília, DF, 20 jul. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.html. Acesso em: 20 set. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Subsídios para a Atuação de Assistentes Sociais na Política de Educação**. Brasília CFESS, 2014. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_SUBSIDIOS-AS-EDUCACAO.pdf. Acesso em: 18 nov. 2024.

COSTA, Simone Gomes. **A equidade na educação superior**: uma análise das Políticas de Assistência Estudantil. 2010. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/27499>. Acesso em: 13 nov. 2022.

COSTA, Júlio César. Uso de podcasts no Programa Nacional de Integração da Educação Profissional e Tecnológica à Educação de Jovens e Adultos (PROEJA). **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, v. 15, n. 7, p. 01-20, 2024. São José dos Pinhais, Paraná, Brasil. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3571>. Acesso em: 7 ago. 2024.

CORTES, Thaís Lopes. Os Contributos da Tecnologia da Informação para o Serviço Social: aportes para o debate. **O Social em Questão** – Ano XXVII – n. 58, p. 179-196, jan./abr. 2024. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/65382/65382.PDF>. Acesso em: 25 nov. 2024.

FISCHER, Heloisa. **Clareza em textos de e-Gov, uma questão de cidadania: Subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico**. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo). Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, p. 65. 2017.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.



KAPLÚN, Gabriel. Material educativo: a experiência de aprendizado. **Comunicação & Educação**, [S. l.], n. 27, p. 46-60, 2003. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/37491>. Acesso em: 25 ago. 2024.

KOWALSKI, Aline Viero. **Os (des)caminhos da política de assistência estudantil e o desafio na garantia de direitos**. 2012. 179f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/521>. Acesso em 13 nov. 2022.

MOREIRA, Horrara; SALES, Fernando Romani. O impacto da tecnologia digital em políticas públicas educacionais. 16 fev. 2024. **NEXO Políticas Públicas**. Disponível em: <https://pp.nexojornal.com.br/linha-do-tempo/2024/02/16/o-impacto-da-tecnologia-digital-em-politicas-publicas-educacionais>. Acesso em: 28 nov. 2024.

OLIVEIRA, Alessandro Zardini de. **Política de assistência estudantil do IFES: ações inclusivas para o acesso, permanência e êxito dos(as) estudantes do PROEJA**. 2022. 204 f. Dissertação (Mestrado), Instituto Federal do Espírito Santo, Programa de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica. Vitória, 2022.

OLIVEIRA, Alessandro Zardini de; FERREIRA, Maria José de Resende. **AE-Cast: O Podcast da Política de Assistência Estudantil**. [recurso eletrônico]. 1. ed. – Vitória: Edifes Acadêmico, 2022. 23 p. Disponível em: https://repositorio.ifes.edu.br/bitstream/handle/123456789/1702/PRODUTO_EDUCACIONAL_Podcast_Pol%C3%Adtica_Assist%C3%Aancia_Estudantil.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Acesso em: 03 abr. 2024.

PAULA, Maria de Fátima Costa de. Políticas de democratização da educação superior brasileira: limites e desafios para a próxima década. **Avaliação** (Campinas), Sorocaba, SP, v. 22, n. 2, p. 301-315, jul./ago. 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/s1414-40772017000200002>.

PAZ, Eduarda. **A importância do podcast para produzir e divulgar conteúdos**. 2021. UFSM – Revista Arco. Disponível em: <https://www.ufsm.br/midias/arco/podcast>. Acesso em: 30 nov. 2024.

PEREIRA, Aguinaldo. MOURA, Elenice Norma Doenha. Desafios de acesso ao Programa de Assistência Estudantil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – Campus Cacoal. **Revista Prática Docente**, v. 7, n. 2, e22043, 2022. DOI: <http://doi.org/10.23926/RPD.2022.v7.n2.e22043.id1383>.

SANTOS, Andreza de Souza. Sob ameaça de cortes no governo Bolsonaro, cursos de ciências sociais e humanas concentram diversidade racial. **BBC NEWS**, Brasil, online. 09 maio 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-48201426>. Acesso em: 13 de fev. 2021.

SILVA, Paulo Rodrigues da. **Programa Nacional de Assistência Estudantil e seu acesso no contexto da UTFPR**: proposta de uso de ferramentas da Linguagem Simples no Edital de Auxílio Estudantil. 2023. 101 páginas. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Universidade Tecnológica Federal do



Paraná. Curitiba, 2023.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. Núcleo de Inteligência de Dados Acadêmicos. **Perfil dos Alunos da Unipampa**. 2024. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/nida/perfil-dos-academicos/>. Acesso em: 22 nov. 2024.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários. **O que é?** 2014. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/praec/o-que-e4/>. Acesso em: 06 jul. 2022.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. **Plano De Carreira Dos Cargos Técnico-Administrativos Em Educação**. Ago, 2016. Disponível em: https://sites.unipampa.edu.br/cds/files/2016/08/descricao_de_cargos-nivel_e.pdf. Acesso em: 18 nov. 2024.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. PDI. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI – 2019-2023**. Bagé, RS: UNIPAMPA, 2019. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/proplan/files/2019/09/pdi-2019-2023-publicacao.pdf>. Acesso em: 10 out. 2021.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. **Quadro de Referência dos Servidores Técnico-Administrativos (QRSTA)**. Fev., 2022. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/progepe/files/2022/02/qस्ता-atualizado-2022-02.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2024.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura. **Relatório de Gestão 2008**. Bagé, RS: PROPLAN; UNIPAMPA, [2009]. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/proplan/files/2011/04/relatorio-de-gestao-de-2008-unipampa.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2021.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura. **Relatório Integrado de Gestão – Exercício 2019**. Bagé, RS: PROPLAN; UNIPAMPA, 2020. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/propladi/files/2020/09/1relatorio-integrado-de-gestao-2019-c.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2024.

UNIPAMPA. Universidade Federal do Pampa. Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura. **Relatório Integrado de Gestão – Exercício 2020**. Bagé, RS: PROPLAN; UNIPAMPA, 2021. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/proplan/files/2021/04/rgi-2020-final.pdf>. Acesso em 25 fev. 2022.