

## Acesso às residências universitárias: como participa o Serviço Social?

### University housing access: how does Social Work participate?

Cláudia Santos <sup>1</sup>

---

#### Resumo

O estudo analisa as condições de acesso e de atribuição do apoio da residência estudantil viabilizado pelas entrevistas conduzidas pelos/as assistentes sociais nas universidades públicas, nomeadamente em quatro universidades públicas portuguesas. Procurou-se, igualmente, identificar a representação dos residentes sobre as condições do acesso e da atribuição dos apoios sociais da ação social no ensino superior português e, ainda, analisar a atuação dos/as assistentes sociais na garantia deste acesso e da atribuição de uma vaga na residência estudantil. De natureza quantitativa e qualitativa, apresentamos evidências colhidas nos relatórios institucionais e na legislação vigente, bem como da aplicação de inquérito por questionário aplicado aos residentes. Os resultados entrelaçam os objetivos definidos para as residências com as representações dos estudantes sobre as condições de acesso e atribuição do apoio, demonstrando que os serviços a que se reportam produz efeitos, em especial para os que realizam as entrevistas sociais. Desse modo, o serviço social justifica a sua atuação em razão da utilização de um instrumento que historicamente fundamenta o diagnóstico social, promovendo ainda o acesso ao apoio e à orientação social e pedagógica.

**Palavras-chave:** Residências universitárias; Entrevista; Serviço social.

#### Abstract

The study analyses the conditions of access and allocation of student residence support made possible by the interviews conducted by social workers at public universities, namely at four Portuguese public universities. It also sought to identify the residents' representation of the conditions of access to and allocation of social action support in Portuguese higher education and to analyse the role of social workers in ensuring this access and the allocation of a place in the student residence. The study is qualitative and qualitative by nature. Evidence gathered from institutional reports and the current national legislation is presented, as well as from an inquiry applied to the residents. The results assemble the aims defined to students' housing with the student's representation about the access conditions and support attribution, demonstrating that the Students' Services produces effects on said representations. Besides, results point out the interviews effects, especially to the Services that does more frequently this procedure. So that Social Work justifies its action using an instrument which historically underlies the social diagnosis, promoting access to the housing and social and pedagogical orientation.

**Keywords:** University housing; Interviews; Social work.

---

#### Introdução

O objetivo do presente estudo é analisar as condições de acesso e de atribuição do apoio da residência estudantil viabilizado pelas entrevistas conduzidas pelos/as assistentes sociais nas universidades públicas portuguesas. Especificamente, procuramos

---

<sup>1</sup> Doutorada em Serviço Social | Professora Adjunta Convidada do Instituto Politécnico de Portalegre

identificar a representação dos residentes sobre as condições do acesso e da atribuição dos apoios sociais da ação social no ensino superior português e, ainda, analisar a atuação dos/as assistentes sociais na garantia deste acesso e da atribuição de uma vaga na residência estudantil.

Parte de um sistema, a ação social no ensino superior, em Portugal, que teve o seu primeiro diploma no ano de 1309, por intermédio da *Charta Magna Privilegiorum*, um dos primeiros estatutos da Universidade de Coimbra e a primeira lei que tratava das diretrizes do pagamento de rendas das residências e da isenção das portagens nas deslocções dos estudantes (Monteiro, 2015; Pedro, 2008; Vaz, 2009).

Na atualidade, de acordo com a Lei de Bases do Sistema da Ação Social nas Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 129/93), o alojamento a estudantes deslocados corresponde a uma tipologia de resposta social da ação social no ensino superior, levada a cabo pelos Serviços da Ação Social (SAS). Esta resposta social tem como pressuposto “promover o acesso dos alunos a condições de alojamento que propiciem um ambiente adequado ao estudo” (Lei n.º 129, 1993).

Segundo Santos (2017), a ação social no ensino superior em Portugal está construída com base no paradigma meritocrático-procedimental compensador em razão da forma como foram estruturadas as respostas sociais. Tem como pilar as bolsas de estudos, erigidas considerando a compensação dos estudantes economicamente carentes ao pagamento das propinas à frequência ao ensino superior. Apresenta, contudo, um fortalecido aparato de residências estudantis que revela que o paradigma contém um viés progressista pela extensão desta resposta aos estudantes bolseiros e não bolseiros. Os processos de análise das candidaturas são realizados de forma procedimental e guiados por princípios meritocráticos, posto que, já à partida, é considerado o percurso do nível de ensino pregresso, tal como na bolsa de estudo nacional (Santos, 2017).

Às residências universitárias podem candidatar-se estudantes bolseiros e não bolseiros, ou seja, os que são e os que não são o público específico da ação social no ensino superior. A permanência dos estudantes nas residências universitárias exige a cobrança de rendas, mesmo para os bolseiros, regulada por lei, por meio do complemento de alojamento. Este complemento de 73€<sup>2</sup> mensais é o equivalente à renda a ser paga pelos bolseiros para uma vaga na residência estudantil<sup>3</sup>:

---

<sup>2</sup> Valor referente ao ano de 2016.

<sup>3</sup> Com este mecanismo, para um bolseiro, na prática, os custos com alojamento tornam-se inexistentes.

aos bolsеiros deslocados do ensino superior, que se tenham candidatado à atribuição de alojamento em residência dos serviços de acção social, pode ser atribuído um complemento à bolsa de valor correspondente: a) Ao valor base a pagar pelos bolsеiros nas residências dos serviços de acção social durante o período de alojamento nos termos definidos nas normas técnicas, se lhes for atribuído alojamento; b) A um montante a definir nas normas técnicas, se não lhes puder ser atribuído alojamento em residência dos serviços de acção social (Despacho no 14.474, 2010).

Aos não bolsеiros é cobrada uma renda superior aos 73€ e depende da fixação de preço que pode variar de SAS para SAS. O mesmo complemento é pago aos estudantes bolsеiros de instituições que não possuam residência própria ou vagas suficientes para todos os estudantes e, por isso, precisam arrendar outro local.

As definições relativas aos complementos anexados ao valor final da bolsa de estudo é uma prática nacional e equânime em todos os SAS, tal como as prioridades para determinadas situações, no caso da legislação nacional que coloca que: “aos estudantes bolsеiros deslocados do ensino superior público é dada prioridade absoluta na concessão de alojamento em residência dos serviços de acção social” (Regulamento das Bolsas de Estudos, Despacho no 8.442, 2012).

De acordo com a literatura, as residências estudantis, como equipamentos sociais, “can be an important locus of support and intellectual vitality, which can have a significant influence – for better or worse – on the quality of campus life for everyone” (Kuh, Kinzie, Schuh, & Whitt, 2005, p. 257) e indicar o desenvolvimento de práticas educativas efetivas junto aos estudantes.

Dinis (2013) debruçou-se sobre o processo de adaptação, de suporte social<sup>4</sup> e de bem-estar, buscando nas subjetividades dos estudantes que ingressaram nas residências universitárias a significação deste processo por meio da Teoria dos Vetores<sup>5</sup> (1969), da Teoria de Astin<sup>6</sup> (1997), da Teoria de Pascarella<sup>7</sup> (1980), da Teoria da Integração de Tinto<sup>8</sup> (1988). A autora desenvolveu um estudo empírico com os estudantes alojados nas

---

<sup>4</sup> Dinis (2013) compreende o suporte social como “uma fonte de recursos, a que o indivíduo pode apelar para operar em si reajustamentos num processo de transição, em qualquer fase do ciclo de vida” (p. 3).

<sup>5</sup> Ver: Chickering, A. W. (1969). *Education and identity*. San Francisco: Jossey-Bass.

<sup>6</sup> Ver: Astin, J. A. (1997). Stress reduction through mindfulness meditation. Effects on psychological symptomatology, sense of control, and spiritual experiences. *Psychotherapy and psychosomatics*, 66(2), 97–106.

<sup>7</sup> Ver: Pascarella, E. T. (1980). Student-Faculty Informal Contact and College Outcomes. *Review of Educational Research*, 50(4), 545–595.

<sup>8</sup> Ver: Tinto, V. (1988). Stages of Student Departure: Reflections on the Longitudinal Character of Student Leaving. *Journal of Higher Education*, 59(4), 438–455.

residências de uma instituição do Centro de Portugal cujos resultados não somente traçam um perfil dos estudantes como também desmistificam ideias pré-definidas sobre este público. Este estudo elencou uma série de proposições para alterar o modo dos serviços trabalharem com os estudantes das residências universitárias.

Os/as assistentes sociais, na generalidade dos SAS, são responsáveis pela avaliação das candidaturas assim como do seu gerenciamento, cuja metodologia de atribuição está relacionada com a realização de entrevistas aos estudantes. Esta entrevista pode, por um lado, facilitar ao profissional a compreensão do diagnóstico da situação social do estudante e, por outro lado, analisar se este possui um perfil económico/social/relacional que o qualifica a aceder às residências. Com efeito, trata-se de um instrumento para avaliação das candidaturas às residências.

Nesse sentido, surgiu uma questão referente a atuação dos/as assistentes sociais na realização das entrevistas: estas entrevistas constituem-se instrumento de garantia do acesso e da atribuição do apoio da residência estudantil a fim de promover a igualdade de oportunidades ou constituem-se num mecanismo burocrático e procedimental que o estudante necessita cumprir?

Interrogamos, essencialmente, alguns dos elementos ontológicos da constituição da ação social no ensino superior português considerando que, para além da compensação relativamente ao pagamento das propinas, esta ação social objetiva facilitar a democratização do acesso ao ensino superior e promover a igualdade de oportunidades. Por isso, analisaremos as condições do acesso e atribuição das residências estudantis implicando a legislação nacional, a sua realização por parte dos SAS, do papel dos assistentes sociais neste processo e como esta atribuição é percebida pelos estudantes.

## **I. Escolhas metodológicas e modelo de análise**

O estudo é de natureza quantitativa e qualitativa, com base no mixed method (Rubin & Babbie, 2011). Na sua dimensão qualitativa, priorizamos a análise documental e de conteúdo realizado nas fontes primárias e secundárias cujos dados foram extraídos da legislação nacional e dos relatórios institucionais de quatro SAS de universidades públicas portuguesas (SAS A, SAS B, SAS C e SAS D). Ainda nesta dimensão, analisamos as repostas dos estudantes sobre a qualificação da experiência que teve com um/a assistente social em contexto de entrevista e, ainda, a prática do serviço social especificamente na realização das entrevistas aos residentes.

Ainda na dimensão qualitativa, foram recolhidos dados através da observação não participante realizada, in loco, no decorrer do processo de alojamento de uma das universidades participantes do estudo, no ano de 2016.

Na dimensão quantitativa, analisamos os dados auferidos por meio do inquérito por questionário on-line aplicado aos estudantes das mesmas universidades públicas, tendo sido o universo composto pelos bolseiros do ano de 2014 e a amostra constituída por 91 estudantes residentes no ano de 2016. Com apoio ao Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), procedemos à aplicação do t-test, ANOVA e de correlações.

Procedemos também à definição do modelo de análise considerando as dimensões condições de acesso e atribuição dos apoios com as suas respetivas categorias (tabela 1) e as variáveis independentes: universidade, contacto com assistente social e procedência do estudante.

**Tabela 1: Modelo de análise**

<b>Dimensões Variáveis dependentes</b>	<b>Categorias</b>	<b>Variáveis independentes</b>
<b>Condições de acesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os cidadãos têm acesso ao ensino superior em iguais condições</li> <li>• O investimento do Estado na educação é suficiente para tal igualdade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidade</li> <li>• Contacto com assistente social</li> </ul>
<b>Atribuição dos apoios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os apoios facilitaram o desempenho académico</li> <li>• Proporcionam segurança emocional e financeira</li> <li>• São suficientes para o pagamento das despesas da condição de estudante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidade</li> <li>• Contacto com assistente social</li> <li>• Procedência</li> </ul>

Fonte: Elaboração própria.

Seguimos à construção de hipóteses de trabalho para a operacionalização do modelo:

- Hipótese 1: As condições de acesso são melhor avaliadas entre os estudantes que tiveram algum contacto com um/a assistente social ao longo da trajetória académica;
- Hipótese 2: As condições de acesso apresentam avaliações diferenciadas de acordo com o SAS a que o estudante recorreu na sua universidade;
- Hipótese 3: A atribuição do apoio proporcionou segurança emocional e financeira e foi considerada suficientes para o pagamento das despesas consoante ao SAS;
- Hipótese 4: A atribuição dos apoios facilitou o desempenho académico e proporcionou segurança emocional e financeira para os estudantes cuja procedência era a mais distante da universidade.

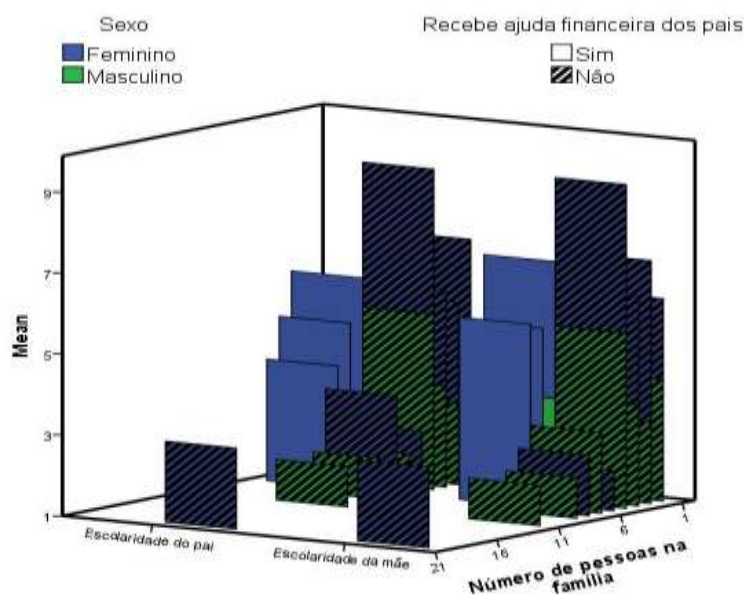
Referimos que este trabalho cumpre os princípios éticos em razão dos procedimentos adotados terem respeitado o constante na Declaração de Helsinki (1975, revista em 1983).

## 2. Apresentação dos resultados

### 2.1. Caracterização dos participantes

Os participantes deste estudo são maioritariamente do sexo feminino (69,2%) originários de famílias compostas por quatro (51,6%) ou três pessoas (23,1%). A família é composta de pais com o 5º ao 8º ano de escolaridade (44,0%) e do 1º ao 4º ano (33,3%), e de mães mais escolarizadas que os pais (42,9% entre o 5º ao 8º ano e 23,1% com o ensino secundário). Somente 6,6% dos pais e 8,8% das mães possuem o ensino superior completo. São estudantes que, maioritariamente, recebem ajuda financeira dos pais (36,3%).

**Figura 1. Caracterização dos participantes**



Fonte: Elaboração própria.

Numa análise por procedência, verificamos que os SAS A atendem maioritariamente estudantes provenientes de Coimbra (20,0%), Aveiro (6,7%), Viseu (6,7%) e Guarda (3,3%). A predominância dos SAS C é de estudantes das regiões Centro e Sul, com destaque para os distritos de Leiria (22,7%), Santarém (13,6%) e Faro (9,1%). O SAS D atende em maior número estudantes da região Norte, nomeadamente do Porto (24,2%), Braga (12,1%) e Vila Real (6,1%). O SAS B concentra estudantes provenientes das Regiões Autónomas dos Açores (33,3%) e da Madeira (16,7%). Assim, existe relação

significativa entre a proveniência dos estudantes e o SAS pelo qual são atendidos ( $\chi^2(54) = 94,687$ ;  $p = 0,001$ ) sendo esta relação moderada ( $V$  de Cramer = 0,589).

**Figura 2: Participantes por SAS e por região portuguesa**



Fonte: Elaboração própria.

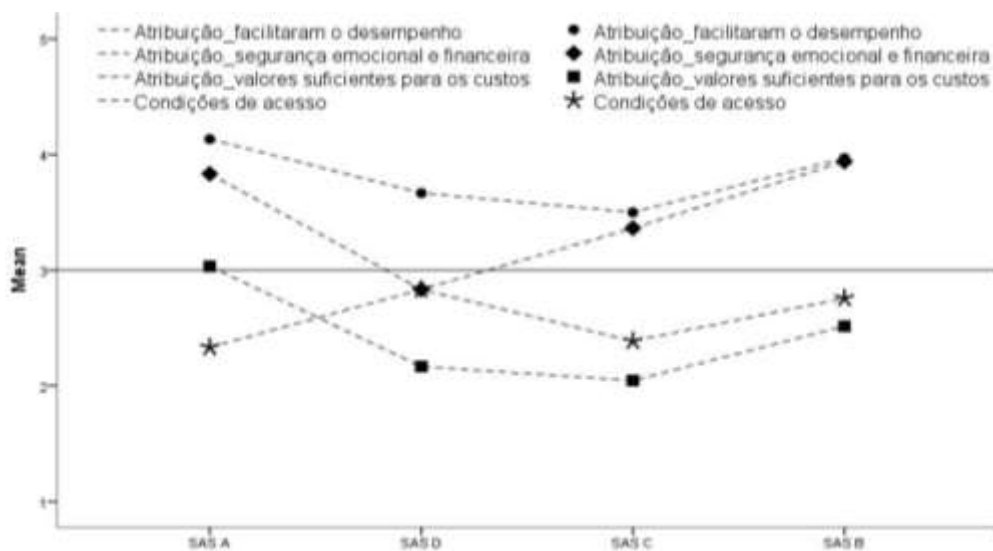
## 2.2. Condições de acesso e atribuição: análise das hipóteses do estudo

Os estudantes atribuíram uma média abaixo do ponto central da escala de Likert (3), escala que vai de 1 (discordo plenamente) a 5 (concordo plenamente), acerca da representação sobre as condições de acesso aos apoios da ação social no ensino superior ( $M = 2,53$ ), em que se incluem as residências estudantis. Por isso, buscamos compreender, na Hipótese 1, se as condições de acesso são mais bem avaliadas entre os estudantes que tiveram algum contacto com um assistente social ao longo da trajetória académica. No entanto, o teste realizado demonstra que não há diferença significativa ( $p > 0,05$ ) entre as duas variáveis, infirmando assim tal hipótese.

Conforme demonstra o gráfico 1, a média apresentou-se mais elevada para os estudantes que foram atendidos pelos SAS D ( $M = 2,83$ ) comparativamente aos que foram atendidos pelos SAS A ( $M = 2,33$ ) e C ( $M = 2,39$ ), mas as diferenças não são significativas ( $p > 0,05$ ). Isto quer dizer que a Hipótese 2: As condições de acesso apresentam

avaliações diferenciadas de acordo com o SAS a que o estudante recorreu na sua universidade é infirmada.

**Gráfico 1: Representações dos residentes sobre a atribuição e as condições de acesso**



Fonte: Elaboração própria.

Na mesma linha, segue a avaliação sobre a atribuição dos apoios que varia consoante aos SAS a que o estudante recorreu. Encontramos diferenças entre os pares SAS A e SAS C relativamente às categorias “atribuição que promove segurança emocional e financeira” e “valores suficientes para o pagamento dos custos” ( $F(3, 87) = 2,969$ ,  $p = 0,036$ ;  $F(3, 87) = 3,412$ ,  $p = 0,021$ , respetivamente). Com média acima do ponto central (3), a representação sobre a segurança financeira e emocional apresentou média superior ( $M = 3,69$ ) e foi mais bem avaliada pelos estudantes dos SAS B ( $M = 3,94$ ) comparativamente aos dos SAS C ( $M = 3,36$ ), mas a diferença não pode ser considerada significativa ( $p > 0,05$ ).

Em relação à atribuição de valores suficientes para o pagamento dos custos, os estudantes dos SAS A avaliaram-na com média superior ( $M = 3,03$ ) comparativamente aos dos SAS C ( $M = 2,05$ ), sendo esta uma diferença significativa ( $p = 0,030$ ), um dado relevante uma vez que a média relativa a esta variável ( $M = 2,55$ ) esteve abaixo do ponto central da escala (3). Desse modo, confirmamos parcialmente a hipótese 3 de que a atribuição dos apoios proporcionou segurança emocional e financeira e foram considerados suficientes para o pagamento das despesas consoante ao SAS de origem.

Por fim, a respeito das representações sobre a atribuição dos apoios como facilitador do desempenho académico e de segurança emocional e financeira (hipótese 4), os



testes não revelaram diferenças significativas entre as médias ( $p > 0,05$ ) considerando o distrito de procedência dos estudantes, o que invalidou a última hipótese.

### 3. As entrevistas com os assistentes sociais

Concordamos com a ideia da entrevista como uma conversa profissional que envolve a comunicação entre o profissional e o utente. Do mesmo modo,

algumas entrevistas visam principalmente obter informações, outras, dar auxílio, mas a maioria envolve uma combinação desses dois elementos. O objetivo é obter conhecimento do problema por ser resolvido e uma compreensão suficiente da pessoa em dificuldade e da sua situação, de forma que o problema possa ser solucionado eficientemente (Garret, 1988, p. 51).

É importante referir que a maioria dos SAS participantes do estudo realiza entrevistas com os estudantes como parte do processo de alojamento nas residências universitárias ou com estudantes do primeiro ano para realizar o acolhimento.

#### 3.1. Qualificação da experiência

Ressaltamos que 45% dos residentes passaram por entrevista com um/a assistente social. A exemplo dos SAS A o procedimento é obrigatório para todos os ingressantes pela primeira vez nas residências. Esta prática não é uma regra geral entre os SAS participantes deste estudo.

Pela tabela que se segue, 93,3% dos residentes dos SAS A passaram por entrevista e com menor percentagem de entrevistados - 24,2% - surge o SAS B.

**Tabela 2: Qualificação da experiência de contacto**

	SAS A	SAS B	SAS C	SAS D
Não se pronunciaram	6,7%	27,3%	18,2%	0,0%
Positiva	60,0%	51,5%	50,0%	66,7%
Média	33,3%	15,2%	18,2%	33,3%
Negativa	0,0%	6,1%	13,6%	0,0%
Percentual de residentes	33,0%	36,3%	24,2%	6,6%
Percentual de residentes entrevistados	93,3%	24,2%	45,5%	50,0%

Fonte: Elaboração própria.

Neste contexto, procuramos conhecer como os estudantes qualificaram a experiência de contacto com um/a assistente social. Os SAS D foi o que obteve a avaliação mais positiva (66,7%), seguido do SAS A (60,0%). Já os SAS C receberam a avaliação mais negativa (13,6%).

Os SAS A apresentaram a avaliação mais positiva, nenhuma negativa e surgem com a segunda maior percentagem de estudantes que residem nas residências universitárias. Para um dos estudantes, “os profissionais foram esclarecedores e prestativos” (*sic*) e para outro “dependendo do assunto, os serviços tanto podem ser muito céleres como pouco intuitivos e excessivamente burocráticos” (*sic*).

Os SAS B apresentaram a maior percentagem de residentes nas residências universitárias e o mais alto de estudantes que não se pronunciaram (27,3%), o que dificulta uma análise mais pormenorizada. No entanto, conforme esta estudante “fui muito bem recebida e tentaram ao máximo clarificar as minhas dúvidas e ajudar-me com os apoios” (*sic*). Além disso, um estudante qualifica como “muito boa, são prestáveis e de uma comunicação apelativa na continuação do curso” (*sic*).

Os SAS C apresentaram baixa percentagem de residentes e a maior percentagem de avaliações negativas a respeito dos contactos com os/as assistentes sociais. Para um estudante o contacto foi “enervante”, “péssimo” e “fui bem recebida na maior parte das vezes, no entanto nem sempre tudo correu pelo melhor” (*sic*).

Por fim, os SAS D, com a menor percentagem de residentes, apresentaram avaliações positivas, mas com críticas a respeito do contacto com os profissionais técnicos, que não são assistentes sociais. Por exemplo, para um estudante, a experiência foi “exigente” e outro relata que “nem sempre o apoio prestado foi suficiente para colmatar as minhas dificuldades” (*sic*).

### **3.2. A prática dos/as assistentes sociais**

A prática dos/as assistentes sociais nos SAS e, especificamente, nas residências estudantis centra-se no controle da gestão das reservas, ocupações e desativações de vagas/camas. Realizam entrevistas aos estudantes que se candidatam ao referido apoio, em especial, aos recém-admitidos, aos caloiros, mas também, aos que não puderam fazer a sua renovação automaticamente (geralmente via plataforma informática) em virtude de não terem cumprido os critérios de elegibilidade. São dispensados os estudantes alojados no ano anterior e que se inscreveram para permanecer, nestes casos as vagas já estão garantidas, sendo, apenas, necessário que o estudante se desloque aos SAS a fim de assinarem um novo contrato anual, fazerem a liberação do cartão e pagarem a caução. Em estas situações não são atendidos pelos/as assistentes sociais.

A forma de acesso envolve a candidatura na mesma plataforma usada para as candidaturas às bolsas de estudo. O estudante preenche uma ficha de candidatura com a

indicação da data de entrada e da residência que prefere. Os caloiros podem ter uma reserva se já tiverem efetuado a inscrição antecipadamente, mas só terão a vaga confirmada após a entrevista.

Nas entrevistas aos estudantes do primeiro ano ou que são admitidos pela primeira vez, o/a profissional procura saber: se a opção do curso foi a primeira escolha do candidato; se o estudante está familiarizado com a nova cidade e se precisa de ajuda para adaptação; a constituição do agregado familiar para analisar as experiências coletivas que favoreçam a partilha de espaço, bem como se os pais são separados ou se há situação de doença e; a origem escolar, se público ou privado, e as relações que tinha com os colegas.

Numa segunda parte, o conteúdo da entrevista é direcionado para a explicação do funcionamento da residência e do regulamento, com sugestão de leitura do mesmo e para a explicitação do conjunto de apoios e serviços disponibilizados pelos SAS.

Neste íterim são ainda compreendidas as expectativas dos estudantes sobre as residências (ou até sobre o curso) e trabalhada uma consciência de partilha dos quartos e do espaço da residência. Além disso, é referida a existência de delegados nas residências, que são estudantes veteranos que auxiliam os SAS na gestão de conflitos e mediação. É explicada a importância de uma relação de proximidade entre os residentes e os delegados e da existência periódica de reuniões entre eles, e outra maior entre os residentes e a administração dos SAS, uma vez ao ano.

É a conjugação de fatores como a relação entre os costumes e hábitos do estudante, a sua personalidade e o número de pessoas na família, que definem o perfil apto ou não apto para estar na residência. Perfil este que envolve o saber relativizar, partilhar, dividir, principalmente entre estudantes do sexo feminino.

Já as entrevistas que são realizadas com os estudantes que tiveram problemas durante o ano anterior envolvem a avaliação dos critérios de elegibilidade para a renovação, nomeadamente: possuir inscrição regular; não possuir débitos com a residência no ano anterior; ter aproveitamento escolar de mínimo de 36 ECTS; ter três mais um ano para concluir o curso; ter usufruído de apoio durante o ano anterior e; ter as propinas pagas. Ao estudante é perguntado, ainda, se quer ficar no mesmo quarto ou não.

A entrevista é diretiva, com indicações claras do/a profissional. O/a assistente social chega a interferir na escolha da residência em razão do aconselhamento e sugestão da localização, considerando a distância desta com o local das aulas. No entanto, por razões pessoais, o estudante pode não fazer a mesma avaliação tendo, assim, voz ativa.

A entrevista conduzida pelos/as assistentes sociais para o acesso à residência constituiu um ponto importante no processo. Primeiro, em razão das informações que são prestadas sobre os serviços e, principalmente, sobre o que é a residência, como dividir o espaço, como agir em coletividade (muito embora a estrutura da casa ou prédio seja importante, posto que algumas estimulam o individualismo e outras, mais antigas, ainda preservam uma vivência em áreas comuns). Segundo, porque passa ao estudante uma sensação de respeito e de cidadania na relação entre profissional/serviço e estudante. Este não se sente perdido nem negligenciado, sente que há pessoas responsáveis, que estão preocupadas com ele, o que pode resultar em atitudes de respeito e responsabilidade para com os outros e para com a própria residência. Transforma-se em intervenção preventiva e de acompanhamento do estudante em vários aspetos: desde ao académico até ao psicológico. O/a assistente social apresenta-se como a responsável pelo estudante até ao fim do curso e tendo em conta que principal critério para o alojamento é o aproveitamento escolar, são fundamentais intervenções de carácter preventivo e voltadas ao sucesso académico.

#### **4. O protagonismo dos serviços da ação social no ensino superior (SAS)**

Cabe observar que três SAS que participaram deste estudo possuem residências próprias. Os SAS A possuem cerca de 1300 vagas, o SAS B 575 e o SAS C 970. No SAS D encontramos uma deficiência relativamente a este apoio, sendo que apenas seis vagas são disponibilizadas na residência que pertence à universidade, esta necessidade tem sido respondida unicamente via complemento de alojamento, o qual é recebido pelo estudante (junto do montante da bolsa de estudo) para o pagamento de renda em quarto, apartamento ou equivalente via mercado imobiliário.

Os objetivos definidos pelos SAS estudados para as residências universitárias convergem com a definida pela Lei n.º 129/93, pretendendo propiciar ambientes adequados ao estudo de forma a contribuir para o sucesso escolar, proporcionar um alojamento de cariz social durante o período em que decorrem as atividades letivas e identificar situações supervenientes de carência económica, desadaptação ao ambiente escolar, ou outras que possam influenciar o sucesso escolar e inserção social.

Pode dizer-se que nos SAS A, que apresentou a maior percentagem de estudantes entrevistados e concentra estudantes do centro-norte de Portugal, existe uma maior probabilidade dos/as assistentes sociais em conhecer e compreender a situação do estudante, auxiliando a realização do diagnóstico social, bem como a possibilidade de identificar

se este apresenta perfil para residir num espaço como a residência estudantil. Neste SAS, os estudantes atribuíram médias elevadas na dimensão atribuição, especialmente no que respeita o desempenho académico, a segurança financeira e emocional e o apoio condizente com os custos que têm na condição de estudante. Apesar disto, os estudantes deste SAS foram os mais críticos relativamente às condições de acesso, tendo apresentado a média mais baixa. No entanto, possuem uma perceção positiva em relação à atribuição dos apoios, que conta com a atuação dos assistentes sociais.

Os SAS B, que atendem especialmente estudantes da região norte, caracterizam-se por apresentar maior percentagem de estudantes residentes, mas menor de entrevistados, com cerca de 51% de avaliações positivas. É possível ponderar que exista maior distanciamento entre os profissionais e os estudantes bem como da realidade sociofamiliar, o que pode dificultar a identificação do perfil do estudante, se adequado ou não para o ingresso na residência. Neste SAS, a segurança financeira e emocional foi a mais bem avaliada, tal como o desempenho académico.

Os SAS C, que concentra estudantes das regiões centro e sul, tiveram as avaliações mais negativas de experiência com o serviço social e menos de 50% foram entrevistados. Além disso, as médias foram as mais baixas em todas as categorias com exceção da segurança financeira e emocional. Não obstante, o maior problema é o valor do apoio correspondente ao atendimento das necessidades dos estudantes.

Os SAS D, que concentram estudantes das regiões autónomas, tiveram todas as médias abaixo do ponto central, com a exceção da facilitação do desempenho académico. Contudo, teve a mais alta média relativamente às condições de acesso, muito embora tenha a mais baixa percentagem de residentes.

Esta análise concentrada nas características dos SAS mostra a sua relevância na medida em que há relações que podem ser realizadas a partir delas. A primeira é entre a proveniência do estudante e os SAS que são atendidos. Se a residência objetiva proporcionar alojamento aos deslocados, estes podem ter uma diferença no acolhimento das especificidades da sua condição. Além disso, numa segunda relação, dependem dos SAS e não do contacto com um/a assistente social, as representações sobre a atribuição, especialmente em relação ao sentimento de segurança financeira e emocional e a representação de que os apoios são suficientes para o pagamento das suas despesas. Estes podem ser dois fatores que contribuem para a criação de um ambiente mais favorável e adequado aos estudos, que pode refletir no sucesso académico, outro dos objetivos das residências estudantis.

O contacto com um/a assistente social não se figura como uma variável de efeito, nem para as representações sobre as condições do acesso, nem para a atribuição direta da residência. No entanto, as evidências indicam que uma maior percentagem de estudantes entrevistados pode promover uma melhor avaliação sobre a experiência de contacto com tal profissional, bem como melhores avaliações sobre a atribuição, mas não necessariamente sobre as condições de acesso que é mais bem avaliada nos SAS que realizaram o menor número de entrevistas.

Deste modo, as entrevistas têm relação com a atribuição dos apoios da residência estudantil e menos com as condições de acesso, que dependem mais da esfera estatal e institucional do que da atuação técnica de uma profissão específica.

As entrevistas podem ser realizadas para atender a diferentes objetivos. Quem os definirá serão as normativas de cada SAS, mas também os próprios profissionais. Os SAS A, um dos que mais entrevistas realiza, sentem os efeitos desejados relativamente à representação dos estudantes sobre a atribuição. A atuação dos/as assistentes sociais, desta forma, direciona-se para a viabilização do acesso à residência estudantil, como um instrumento de garantia da sua atribuição, em consonância com os princípios do serviço social de promover a igualdade de oportunidades no ensino superior.

### **Considerações finais**

Este estudo apresenta resultados que vão ao encontro dos objetivos definidos para as residências estudantis da ação social no ensino superior em Portugal, especialmente no que diz respeito à facilitação e a promoção de condições para o sucesso académico, tendo as entrevistas conduzidas pelos/as assistentes sociais uma função preponderante, porém não necessariamente decisiva para o acesso a esta resposta social.

A perspetiva dos residentes sobre os apoios da referida política sustentam tal afirmação, especialmente no que respeita à atribuição dos apoios. No entanto, a representação sobre as condições de acesso não é positiva e aponta para um entendimento de restrição e de não promoção do acesso. Isto é problemático uma vez que este apoio foi criado para estudantes deslocados da sua família de origem, situação que pode vulnerabilizar ainda mais as condições financeiras e emocionais, influenciando negativamente o sucesso académico.

As entrevistas conduzidas pelos/as assistentes sociais constituem-se como um instrumento tradicional de identificação do perfil do estudante e do diagnóstico social, contudo, têm a potencialidade de ir para além, avançando para a garantia do acesso ao apoio

da residência, uma vez que os profissionais possuem autonomia para direcionar a sua finalidade, visando, por exemplo, um acompanhamento sistemático da situação e trajetória acadêmica dos estudantes.

Ao partir da premissa de que as entrevistas conduzidas pelos/as assistentes sociais possuem especificidades em virtude de aspetos técnicos e operativos ligados à formação profissional, deste profissional são requeridas competências como a empatia, a capacidade de comunicação, capacidades relacionais e de conhecimento amplo da redes de proteção social interna e externas ao SAS, o que pode imprimir maior qualidade na sua aplicação e impacte nos processos mais gerais de permanência dos estudantes tanto na residência como na própria universidade.

Esta formação profissional do serviço social integra também uma visão global, a partir de uma abordagem que incorpora competências com a capacidade de leitura macro, meso, exo e micro das problemáticas sociais, considerando os estudantes e as suas relações com as redes mais próximas, bem como as políticas públicas e sociais que o circundam. Isto favorece a abertura de um espectro interpretativo, analítico e interventivo mais alargado, pautado pela integralidade do sujeito, a partir de uma visão holística. Tais aspetos diferenciam o trabalho dos assistentes sociais nos SAS e na condução dos processos de candidatura às residências, entre eles a entrevista, face à padronização dos processos de candidaturas por normativas nacionais e a não especificação da formação profissional dentro de um quadro generalista de técnicos superiores em educação.

Apesar das diferenças identificadas sobre a obrigação ou não da realização da entrevista para alocação do estudante nas residências, as evidências sugerem que a sua realização promove resultados positivos sobre a relação entre o estudante e os serviços, bem como sobre a atribuição dos apoios, indicando que a proximidade entre profissionais e estudantes é fundamental para uma leitura mais aproximada da realidade objetiva e subjetiva destes. Isto reforça o papel dos/as assistentes sociais na ação social no ensino superior na concretização dos seus objetivos junto da população estudantil.

Por fim, é de destacar a necessidade e a importância de estudos subsequentes sobre as residências estudantis na área do serviço social, a fim de acrescentar outras características que distinguem o trabalho dos assistentes sociais, as suas potencialidades e inovação em diferentes práticas profissionais. Ademais, estudos futuros sobre as residências estudantis são pertinentes em razão dos desafios da ação social no ensino superior diante da crescente problemática em torno da habitação, especialmente nas cidades universitárias do território português.

## Referências Bibliográficas

Astin, J. A. (1997). Stress reduction through mindfulness meditation. Effects on psychological symptoms, sense of control, and spiritual experiences. *Psychotherapy and psychosomatics*, 66(2), 97–106. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9097338>

Chickering, A. W. (1969). *Education and identity*. Jossey-Bass.

Dinis, A. C. A. R. (2013). *Adaptação académica, apoio social e bem-estar subjetivo dos estudantes do ensino superior: um estudo nas residências universitárias*. [Tese de mestrado] Repositório da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/25321>

Garret, A. (1988). *Entrevista: seus princípios e métodos*. (9a). Agir.

Kuh, G. D., Kinzie, J., Schuh, J. H., & Whitt, E. J. (2005). *Student success in college: creating conditions that matter*. Jossey-Bass.

Monteiro, C. M. C. (2015). *Os benefícios sociais no sistema do ensino superior público em Portugal entre 1974-2014*. [Tese de doutoramento]. Universidade de Salamanca. <http://hdl.handle.net/10366/127312>

Pedro, R. M. (2008). *O Estado Novo e a Ação Social no Ensino Superior*. [Tese de Mestrado]. Universidade do Minho. <http://hdl.handle.net/10400.8/697>

Portugal (1993). Lei no 129. Lei no 129/1993 - Lei de Bases do sistema da ação social nas Instituições de Ensino Superior.

Portugal (2010). Despacho no 14.474. Despacho no 14474/2010 - Regulamento de Atribuição de Bolsas. [file:///C:/Users/jacfm/Downloads/Despacho\\_n.\\_14474\\_2010\\_de\\_16\\_de\\_Setembro.pdf](file:///C:/Users/jacfm/Downloads/Despacho_n._14474_2010_de_16_de_Setembro.pdf)

Portugal (2012). Despacho no 8.442. Despacho no 8442/2012 - Regulamento de atribuição de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior. <https://files.dre.pt/2s/2012/06/120000001/0000200012.pdf>

Rubin, A., & Babbie, E. R. (2011). *Research Methods for Social Work* (7 ed.). Brooks/Cole.

Santos, C. P. S. (2017). *A Assistência Estudantil brasileira e a Ação Social portuguesa nas universidades públicas: do conhecimento à prática informada em Serviço Social* [Tese doutoramento] <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/187211/PT0034-T.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

Tinto, V. (1988). Stages of Student Departure: Reflections on the Longitudinal Character of Student Leaving. *Journal of Higher Education*, 59(4), 438–455.

Vaz, A. (2009). *Ação Social Escolar na Universidade de Coimbra*. Imprensa da Universidade de Coimbra.