

CARLOS EDUARDO SAMPAIO BURGOS DIAS
(ORGANIZADOR)

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL



CARLOS EDUARDO SAMPAIO BURGOS DIAS
(ORGANIZADOR)

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL



Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Prof^o Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof^o Dr^a Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Prof^o Dr^a Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
Prof^o Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^o Dr^a Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais
Prof^o Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^o Dr^a Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^o Dr^a Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Prof^o Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^o Dr^a Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^o Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^o Dr^a Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



Apoio pedagógico e assistência estudantil

Diagramação: Gabriel Motomu Teshima
Correção: Bruno Oliveira
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizador: Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A643 Apoio pedagógico e assistência estudantil / Organizador
Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias. – Ponta Grossa -
PR: Atena, 2022.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-258-0226-8
DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.268221905>

1. Estudantes. I. Dias, Carlos Eduardo Sampaio Burgos
(Organizador). II. Título.

CDD 371.8

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br



Atena
Editora
Ano 2022

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



INTRODUÇÃO

Este livro sobre o apoio pedagógico e a assistência estudantil traz para o debate dois conceitos ainda em processo de consolidação. Embora o termo “apoio pedagógico” pareça ter uma relação direta com a assistência estudantil, especialmente após 2007 com o Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes) que trouxe o apoio pedagógico como um dos dez eixos de atuação do Programa, o que notamos é que ele não se restringe a assistência estudantil, sobretudo quando pensamos em estruturas organizacionais, como pró-reitorias ou diretorias, ou quando falamos em público atendido.

A curiosidade por compreender o que entendemos por apoio pedagógico vem da minha atuação profissional como pedagogo lotado na assistência estudantil, curiosidade compartilhada por outros colegas, como a Michelle Toti, pedagoga na Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG), colega de doutorado e parceira nas descobertas acadêmicas e profissionais a respeito do tema.

O livro traz cinco capítulos, quatro deles adaptações de falas em eventos acadêmicos. A ideia com estes quatro capítulos foi transformar em textos, debates, ideias e reflexões acumuladas nos últimos anos com o intuito de ajudar outros profissionais que atuam com apoio pedagógico em serviços de apoio ao estudante do ensino superior. O livro busca trazer alguns elementos que possam contribuir com duas demandas dos profissionais dos serviços de apoio aos estudantes: a falta de materiais sobre o apoio pedagógico e o debate em torno da formação dos novos profissionais que chegam a assistência estudantil. Reconhecendo que o tema do apoio pedagógico é recente em termos de pesquisas acadêmicas e que novas pesquisas estão surgindo, este livro busca começar um debate: o que entendemos por apoio pedagógico? Fazer esse debate exige situar onde esse apoio pedagógico é realizado, e nos quatro primeiros capítulos do livro vamos transitar entre a assistência estudantil e os serviços de apoio aos estudantes, tendo como base para a discussão a literatura nacional e estrangeira a respeito.

No primeiro capítulo a “Assistência e permanência estudantil: reflexões para se pensar o apoio pedagógico” é feito um debate inicial buscando pensar a origem do apoio pedagógico na assistência estudantil e quais ideias ou teorias embasam as ações hoje. Dando sequência a esse debate, o segundo capítulo “Apoio à aprendizagem de estudantes universitários: aspectos institucionais e perfil profissional” traz alguns números sobre a quantidade de universidades federais que realizam ações de apoio pedagógico e o número de servidores envolvidos com essas ações, assim como a formação deles e quando foram contratados. Para dar uma ideia sobre o que se entende e como se realiza o apoio pedagógico, o terceiro capítulo “O apoio pedagógico em serviços de apoio aos estudantes: experiências em Pró-Reitorias de Graduação e de Assistência Estudantil” traça um debate,

a partir de experiências concretas de apoio pedagógico em um diálogo possível entre prorroreitorias de graduação e de assistência estudantil. O quarto capítulo “Características gerais dos serviços de assuntos estudantis e a formação dos profissionais” nos traz novamente a uma reflexão mais geral sobre os serviços de apoio aos estudantes, apresentando um conjunto com dez características para pensarmos esses serviços. Por fim, no último capítulo “Apoio pedagógico: definições e desafios” buscando contribuir com a discussão e abrir o debate, algumas definições são propostas.

Aproveito para deixar registrado meus agradecimentos a duas colegas e amigas dos serviços de apoio aos estudantes, a Michelle Toti, pedagoga na Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG) e a Alessandra Ramada da Matta, enfermeira na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) campus Osasco. Agradeço não apenas a leitura e as contribuições para este livro e outros materiais, mas principalmente o apoio e parceria ao longo dos últimos anos.

Gostaria também de agradecer a Profa. Dra. Helena Sampaio, minha orientadora de mestrado e doutorado, pela confiança nesses anos e pelas sábias e pacientes orientações e incentivo para as publicações acadêmicas.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
ASSISTÊNCIA E PERMANÊNCIA ESTUDANTIL: REFLEXÕES PARA SE PENSAR O APOIO PEDAGÓGICO	
Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias	
doi https://doi.org/10.22533/at.ed.2682219051	
CAPÍTULO 2	14
APOIO À APRENDIZAGEM DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS: ASPECTOS INSTITUCIONAIS E PERFIL PROFISSIONAL	
Michelle Cristine da Silva Toti	
doi https://doi.org/10.22533/at.ed.2682219052	
CAPÍTULO 3	23
O APOIO PEDAGÓGICO EM SERVIÇOS DE APOIO AOS ESTUDANTES: EXPERIÊNCIAS EM PRÓ-REITORIAS DE GRADUAÇÃO E PRÓ-REITORIAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	
Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias	
doi https://doi.org/10.22533/at.ed.2682219053	
CAPÍTULO 4	38
CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E A FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS	
Soely Polydoro	
doi https://doi.org/10.22533/at.ed.2682219054	
CAPÍTULO 5	45
APOIO PEDAGÓGICO: DEFINIÇÕES E DESAFIOS	
Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias	
doi https://doi.org/10.22533/at.ed.2682219055	
SOBRE OS AUTORES	62

CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E A FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Soely Polydoro

Docente e líder do Grupo de Pesquisa Psicologia e Educação Superior - Faculdade de Educação da UNICAMP (SP).
Campinas (SP), Brasil.
<http://lattes.cnpq.br/8105521364580002>
<https://orcid.org/0000-0003-4823-3228>
Contato: soelypolydoro@gmail.com

Esse capítulo é uma adaptação da terceira parte do webinar “Apoio à aprendizagem de estudantes universitários: diálogos entre Pró-Reitorias de Graduação e Assistência Estudantil” realizado de forma remota no dia 09 de novembro de 2020 e organizado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). O vídeo completo está disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=1lqGOAdAKx8>

Esse texto tem como base a experiência na produção do livro “Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro” (DIAS *et al*, 2020), de uma longa experiência vinculada ao Serviço de Apoio ao Estudante (SAE) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), daquilo que estudamos no Grupo de Pesquisa - Psicologia e Educação Superior¹, assim como a minha experiência no Espaço de Apoio ao Ensino e Aprendizagem (EA2)², um órgão de formação de docente da Pró-Reitoria de Graduação da Unicamp.

Neste texto, apresento alguns pontos gerais sobre as características dos serviços de apoio aos estudantes e a formação dos profissionais que neles atuam. Para isso, destaco três características:

- responsabilidades amplas e bem definidas;
- ambiente institucional seguro, confidencial e acolhedor;
- alinhamento entre identidade e atuação.

Começo abordando sobre as responsabilidades dos serviços de apoio aos estudantes, que são muito amplas e devem ser bem definidas. É importante que os serviços e os profissionais compreendam qual é a responsabilidade do serviço. Além disso, é central que, neste processo, o ambiente construído seja sempre muito seguro, confidencial e acolhedor, seja no contexto específico no espaço do próprio serviço, ou em outros espaços da instituição. É importante que, ao definir as diretrizes dos serviços, haja um alinhamento entre a identidade e a atuação deste serviço, o que é proposto e como é feito. Este alinhamento se dá também, e de forma agente, na perspectiva das diretrizes gerais da instituição da qual o serviço está inserido.

¹ Ver mais em: <http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/751177>

² Ver mais em: <https://www.ea2.unicamp.br/>

Não existe um modelo prescritivo e único sobre o funcionamento do serviço; é importante observar as condições regionais, a infraestrutura, a proposta acadêmica e o envolvimento de toda a comunidade (interação entre os setores das Instituições de Ensino Superior – IES).

É relevante buscar inspirações, sistematizar fundamentações teóricas e empíricas em direção à formação integral, humanista e emancipatória de todos os envolvidos, em especial os estudantes. É necessário atender às condições de contexto e a proposta acadêmica e cultural da instituição, envolvendo toda a comunidade neste processo de construção contínua da identidade e atuação do serviço. É importante pensar no serviço com esse entrelaçamento de profissionais, estudantes, docentes, gestores, incluindo toda a comunidade e, em alguns espaços, também a comunidade externa à própria instituição. Destaco aqui, a importância da relação entre os setores da IES para a constituição dos serviços. Trago isso como um elemento fulcral que temos visto a partir da literatura e de várias experiências, sendo medular que essa interação entre os setores seja ativa e com reciprocidade, o que nos remete a dois pontos principais para discutir:

- formação para atuação no ensino superior;
- identidade profissional.

Qual a formação destes profissionais para a atuação no ensino superior, uma vez que as formações em nível de graduação normalmente não têm a atuação neste nível de ensino como escopo? Esta referência à formação inicial para atuação no ensino superior já foi mais bem explorada no capítulo 2, ao que ressalto: o que podemos fazer para pensar uma formação que atenda melhor ao desenvolvimento da identidade profissional desta área, deste campo de atuação?

No Brasil, a inserção dos serviços de apoio foi muito tardia, inicialmente com uma ênfase muito grande em ações assistencialistas, o que imprimiu um marco importante para o desenvolvimento dos serviços nas instituições de ensino superior brasileiras, levando a ações de caráter mais pontual e iniciativas isoladas (TOTI e POLYDORO, 2020). Temos, então, um histórico com características que pouco ajudam nesta visão em colaboração, em rede, que temos entendido fundamental nos dias de hoje.

No entanto, temos o estabelecimento de políticas indutoras, políticas públicas voltadas para o serviço de apoio ao estudante, como o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e, no estado de São Paulo, o Programa Nacional de Assistência Estudantil para as Instituições de Ensino Superior Públicas Estaduais (PNAEST), e essas diretrizes vão dar um certo alinhamento, e mobilização necessários à presença destes serviços nas IES. Aqui, eu empresto uma citação para trazer um aspecto bastante crucial: “A materialização dessa concepção (mais abrangente) e preceitos legais, contudo, depende de determinantes presentes nas relações sociais, uma vez que as políticas sociais resultam

das interações entre os sujeitos e seus respectivos projetos societários.” (SANTOS e MARAFON, 2016, p.411 – grifos nosso).

E eu tomaria a liberdade de completar a citação, dizendo que além da interação entre os sujeitos, resulta também da interação entre setores, instâncias e órgãos daquela instituição. É importante ter a legislação, ter um marco que oriente em termos de desenvolvimento do serviço, mas é também essencial cuidar do processo formativo, cuidar das relações, das expectativas, das crenças que os profissionais e os demais envolvidos no serviço tenham na direção de construir este projeto de permanência e sucesso acadêmico.

Nesta linha de características dos profissionais, vou primeiramente apresentar, a partir das ideias de Dunkel e Chrystal-Green (2017), dez pontos significativos para a formação destes profissionais (características, conhecimentos e habilidades) e depois comentar um a um. São eles:

1. **Profissionalismo:** conhecimento e base teórica, especificidade de formação, protocolos de atuação, compromisso ético, desenvolvimento profissional contínuo.
2. **Multicultural:** consciência (atitude, valor e crenças), conhecimento e habilidades necessárias para trabalhar com outros que são culturalmente diferentes de si mesmo.
3. **Liderança:** colaborativa, capacitada e ética.
4. **Seleção, orientação, supervisão de pessoal:** ingressantes na equipe.
5. **Mediação da aprendizagem / ensino co-curricular:** profissionais como parceiros de aprendizagem (estudante mais ativo, engajado, reflexivo) – em todas as atividades.
6. **Aconselhamento e habilidades de ajuda:** percepções, conhecimentos e habilidades (valorização e compreensão do estudante).
7. **Mentoria, orientação, assessoria e consultoria:** estudante; grupo de estudantes; instituição (valorização e compreensão dos estudantes).
8. **Resolução de conflitos, gestão de crises.**
9. **Construção / desenvolvimento de comunidades:** modelo de desenvolvimento de programas (foco: indivíduo ou grupo) e modelo de comunidades (foco: comunidade, ambiente).
10. **Reflexividade sobre a prática:** INTEGRAÇÃO de teoria, pesquisa e avaliação, que inclui: a) Usar intencionalmente achados de pesquisa para subsidiar decisões e políticas; b) Engajar com regularidade na investigação empírica, incluindo a avaliação das atividades.

O primeiro ponto, a ideia da profissionalidade, inclui o domínio do conhecimento e base teórica, especificidade na formação, protocolos de atuação, compromisso ético e desenvolvimento profissional contínuo. Um elemento importante dos profissionais envolvidos nos serviços é justamente o entendimento deste espaço como um campo de atuação profissional específica. Já passou o momento de fazermos a transposição da atuação na área clínica ou na educação básica para o ensino superior. Os serviços de assuntos estudantis possuem especificidades e precisamos assumi-las e lidar com elas.

Outro elemento muito importante desta formação, atuação e identidade profissional, é a característica multicultural. Nós sabemos o quanto o espaço da universidade é um espaço diverso, plural, o quanto isso é importante e o quanto tem-se lutado por políticas de acesso e condições de permanência e sucesso acadêmico. Portanto, é indispensável que o serviço, na figura dos seus profissionais e demais envolvidos, tenha consciência no sentido de valor, atitude, crenças, conhecimento e habilidade para trabalhar com os outros que são culturalmente diferentes de si mesmo. Como se vê, o atendimento ao outro passa pela questão da empatia multicultural.

Há também uma necessidade de liderança, pois é importante ter um papel proativo de encaminhar propostas, pensar em questões de permanência, aprendizagem e bem-estar a serem pautadas. Os profissionais dos serviços fazem uma imprescindível ligação entre a captação de informações, situações e contextos vivenciados na IES e a proposição de possíveis soluções para aqueles aspectos observados, valorizando a liderança, a ação colaborativa, capacitada, sempre clara e pautada na ética. Este cuidado nos remete a pensar na composição, orientação e supervisão da própria equipe, especialmente diante dos profissionais ingressantes que normalmente trazem inovação e “um gás novo”, como novas possibilidades de atuação, mas também precisam de apoio para entender a complexidade que é o espaço de formação, de atuação dentro dos serviços de apoio aos estudantes.

Os profissionais que atuam nos serviços estão, de fato, trabalhando na formação dos estudantes, em parceria com os outros espaços já muito constituídos, como o espaço de atuação do docente porque, quando atuam no apoio pedagógico, eles são parceiros no processo de mediação da aprendizagem dos estudantes. Por causa disso, surge a importância de conexão, domínio e conhecimento do projeto pedagógico do curso e o entrelaçamento da ação dos profissionais e do desenvolvimento dos cursos.

O aconselhamento e as habilidades de ajuda talvez sejam as características mais marcantes e visíveis dos serviços, o que exige a valorização e a compreensão do estudante para a definição de apoio em relação às suas necessidades. Mas também outras ações, como de mentoria, orientação, assessoria, consultoria, são ações muito necessárias, devendo o profissional estar preparado para atuar nestes outros níveis, seja diretamente com o estudante, com grupo de estudantes ou com uma atuação mais institucional, talvez

não tão diretamente próxima a eles.

Resolução de conflitos e gestão de crises são temas que têm sido bastante frequentes nos serviços. A ação no apoio de gerenciamento de crises, seja entre pares ou entre grupos diferentes, a relação professor e aluno e a construção de desenvolvimento de comunidades também são dimensões de atuação profissional em serviços de apoio aos estudantes.

Ademais, outra característica pertinente é a adoção de um modelo de desenvolvimento de programas, seja com foco no indivíduo ou no grupo, como modelo de desenvolvimento de comunidades de prática. A construção deste espaço de aprendizagem colaborativa é também uma característica muito importante da equipe dos serviços.

Por fim, a décima característica é a flexibilidade sobre a própria prática. Toda a argumentação deste e dos demais capítulos deste ebook abordam a importância de, a todo tempo, integrar a teoria, a pesquisa e a avaliação do próprio serviço. Em outras palavras, usar intencionalmente os achados de pesquisa para subsidiar as decisões e políticas do próprio serviço, políticas de apoio, de permanência e de gestão do serviço; e engajar-se com regularidade na investigação empírica, especialmente a avaliação das atividades. Não basta, para os serviços, desenvolver ações. É preciso que também tenham uma atitude de avaliação e reflexão sobre suas diretrizes e práticas, o que alimenta a tomada de decisões em relação ao serviço, ao mesmo tempo que contribui para a construção da área e do campo profissional dos serviços de apoio ao estudante.

As dez características citadas são apresentadas na última edição do livro “Student Services: a handbook for the profession”, publicada em 2017 (SCHUH; JONES; TORRES, 2017). Trata-se da sexta edição de um conhecimento que vem sendo produzido há algum tempo. São produções periódicas sobre serviços de apoio ao estudante no âmbito das instituições de ensino superior dos Estados Unidos, trazendo informações e sistematizando publicações da área.

Esta iniciativa remete a um urgente desafio para que nós, da mesma forma, possamos produzir o nosso próprio conhecimento, desenvolvermos o que temos de características e teorias para sedimentar os fundamentos e reflexões sobre as novas possibilidades de nossos serviços.

Por fim, trago uma agenda inspirada nas reflexões de Jones; Schuh; Torres (2017) que, no meu entender, são bastante oportunas para pensar sobre a formação inicial dos profissionais, em termos da atuação nos serviços, da atuação no ensino superior e da definição da especificidade deste espaço que é, ao mesmo tempo, ampla, abrangente e complexa.

Agenda:

- Formação inicial dos profissionais voltada à atuação nos Serviços no domínio do ensino superior.
- Desenvolvimento profissional
 - autorreflexão, formação continuada;
 - colaboração – interprofissionalidade – interdisciplinaridade.
- Desenvolvimento e identidade do campo profissional.
- Criação de redes de diálogo entre os serviços.

A importância do desenvolvimento profissional na formação continuada, no processo autorreflexivo, na colaboração, na interprofissionalidade e na interdisciplinaridade é a outra frente necessária para o desenvolvimento e identidade deste campo profissional. Que campo é esse, qual a sua característica, quais são as áreas de conhecimento, de competências, as habilidades peculiares deste campo profissional?

Nesta direção, entendemos que este processo tem se intensificado recentemente, a partir da criação de redes de diálogo entre os serviços, da produção de livros e realização de eventos sobre os serviços de apoio pedagógico no ensino superior do Brasil.

Este movimento observado entre os profissionais deve ser acompanhado e fortalecido. As instituições devem propor e priorizar a formação continuada dos seus profissionais envolvidos nos serviços; garantir a presença dos serviços nas instâncias produtoras de políticas institucionais; e fomentar a avaliação sistemática de seus programas.

Os serviços de assuntos estudantis estão intrinsecamente relacionados à função da educação superior. Portanto, suas ações devem ser pró-ativas, baseadas na relação teoria e prática e no acompanhamento do impacto de suas ações, de modo a garantir que o compromisso com a permanência e a formação dos estudantes, esteja refletido no oferecimento de oportunidades voltadas ao desenvolvimento integral de todos envolvidos.

REFERÊNCIAS

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). **Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020. Disponível em: <https://pedroejoaoeditores.com/2020/09/21/os-servicos-de-apoio-pedagogico-aos-discentes-no-ensino-superior-brasileiro/> Acessado em: 20/12/2021.

DUNKEL, Norbert W.; CHRYSTAL-GREEN, Nancy E. **Advising student organizations**. In: SCHUH, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti. *Student services: a handbook for the profession*. 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016, p.622-643.

JONES, Susan R.; SCHUH, John H.; TORRES, Vasti. **Shaping the future**. In: In: SCHUH, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti. **Student services: a handbook for the profession**. 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016, p.725-744.

SANTOS, Claudia Priscila Chupel dos, MARAFON, Nelize Moscon. A Política de Assistência Estudantil na Universidade Pública Brasileira: desafios para o Serviço Social. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v.15, n.2, p. 408-422, ago./dez., 2016. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/22232/15301> Acessado em: 20/12/2021.

SCHUH, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti. **Student services: a handbook for the profession**. 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016.

TOTI, Michelle Cristine da Silva; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge. **Serviços de apoio a estudantes nos Estados Unidos da América e no Brasil**. In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.79-102.

🌐 www.atenaeditora.com.br
✉ contato@atenaeditora.com.br
📷 @atenaeditora
📘 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL



 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 @atenaeditora
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

