

2022



FUNDAMENTOS PARA A ATUAÇÃO EM ASSUNTOS ESTUDANTIS: UMA EXPERIÊNCIA AUTOFORMATIVA DE PROFISSIONAIS BRASILEIROS DE SERVIÇOS DE APOIO AOS ESTUDANTES PARA PROMOVER A PERMANÊNCIA

Michelle C. Silva Toti, UNIFAL-MG, michelle.toti@unifal-mg.edu.br
Carlos Eduardo S. Burgos Dias, UNIFESP, carlos.dias@unifesp.br

Resumo.

Este trabalho objetiva analisar a formação de profissionais que atuam nos assuntos estudantis por meio de um curso voltado para a formação continuada desses profissionais. A literatura sobre assistência estudantil indica que para garantir a permanência do estudante, o acesso e o apoio financeiro não são suficientes (Kowalski, 2012; Dutra e Santos, 2017; Crosara *et al*, 2020). Entre as dificuldades que o estudante enfrenta ao ingressar no ensino superior, podem estar: dificuldades de estudo, de atenção, de concentração, ansiedade e relacionadas ao ensino e aprendizagem e/ou dificuldades pedagógicas (Pascarella e Terenzini, 2005; Tinto, 1997; Guerreiro-Casanova e Polydoro, 2010; Andrade e Teixeira, 2017). Essas dificuldades são frequentemente abordadas na atuação direta dos profissionais ao atenderem estudantes do ensino superior no mundo todo (Fried e Lewis, 2009 E Bardagi e Hutz, 2005). Dias (2021) e Toti (2022) mostraram em suas pesquisas que os profissionais das universidades federais brasileiras que atuam em serviços de assuntos estudantis relatam que desconheciam a área de atuação quando iniciaram no cargo e ressaltaram a necessidade de formação continuada. Como resposta a essa demanda, Toti e Dias, com o apoio de profissionais de diferentes IES brasileiras, criaram, em 2020, uma rede de autoformação que foi institucionalizada em 2021 com um projeto de extensão universitária. Esta rede intitulada Laboratório de Pesquisas Sobre Serviços de Apoio aos Estudantes do Ensino Superior (LAPES), sediado na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), ofereceu o curso “Fundamentos para a atuação em assuntos estudantis”, com carga horária de 60 horas divididas em 15 semanas, ao longo de 4 meses, e com 150 vagas, que foram preenchidas em menos de 2 dias por profissionais de todas as regiões brasileiras. A taxa de concluintes foi de quase 80%. O perfil do público participante reforçou o que as pesquisas sobre o apoio ao estudante brasileiro vêm mostrando, sobre a necessidade de profissionalização dos profissionais e legitimação dos serviços. Dado o aumento no número de profissionais atuando nos assuntos estudantis e na assistência estudantil na última década (Toti, 2022 e Dias, 2021), assim como avaliação positiva do curso, a sugestão de novos temas para outras atividades formativas e o pioneirismo desse curso e o seu alcance nacional, podemos concluir que outras ações do tipo se fazem necessárias.

Palavras-chave: Permanência Estudantil, Ensino Superior, Assistência Estudantil, Formação Continuada, Serviço de Apoio ao Estudante.



1. Introdução.

A literatura sobre assistência estudantil indica que para garantir a permanência do estudante, somente políticas de acesso e de apoio financeiro não são suficientes (Kowalski, 2012; Dutra e Santos, 2017; Crosara *et al*, 2020). Entre as dificuldades que o estudante enfrenta ao ingressar no curso de graduação, podem estar: dificuldades de estudo, de atenção, de concentração, ansiedade e relacionadas ao ensino e aprendizagem e/ou dificuldades pedagógicas (Pascarella e Terenzini, 2005; Tinto, 1997; Guerreiro-Casanova e Polydoro, 2010; Andrade e Teixeira, 2017). Essas dificuldades são frequentemente abordadas na atuação direta dos profissionais ao atenderem os estudantes do ensino superior no mundo todo (Fried e Lewis, 2009; Bardagi e Hutz, 2005). Dias (2021) e Toti (2022) mostraram em suas pesquisas que os profissionais das universidades federais brasileiras que atuam em serviços de assuntos estudantis, a maioria deles ligados a assistência estudantil, relataram desconhecer a área de atuação quando iniciaram no cargo, as dificuldades advindas da falta de tradição e ressaltaram a necessidade de formação continuada. Such *et al* (2016) ao abordarem as características profissionais para atuar nos assuntos estudantis nos EUA afirmaram a necessidade das Instituições de Ensino Superior (IES) oferecerem cursos de capacitação para seus profissionais, assim como a Unesco (2009) que indica a necessidade de formação continuada para os profissionais dos serviços de apoio ao estudante (SAE), incluindo uma formação técnica e crítica, capaz de compreender os novos perfis de estudantes ingressantes, compostos por estudantes oriundos de populações sub-representadas neste nível de ensino até recentemente. Em levantamento nos anais das últimas cinco edições do Congresso Latino-americano sobre o Abandono na Educação Superior (CLABES), não localizamos nenhum trabalho que abordasse a formação de profissionais que atuam em serviços de assuntos estudantis, mesmo o abandono escolar sendo, via de regra, o principal eixo de atuação desses serviços, como podemos supor a partir do trabalho de Kampff *et al* (2018) que ao realizar uma pesquisa do tipo estado da arte sobre fatores da evasão listaram algumas estratégias para enfrentamento que geralmente se dão por meio desses serviços, como apoio financeiro, ações de integração social, suporte psicopedagógico, discussões sobre carreira, entre outros.

Para Heringer (2014), o avanço na democratização do acesso ao ensino superior se deve a uma combinação de políticas públicas voltadas, em parte para a inclusão de setores historicamente excluídos da educação superior, pobres, pretos, pardos e indígenas, assim como orientadas para a expansão do próprio sistema de educação superior no Brasil. As políticas de expansão e de ação afirmativa obtiveram êxito ao trazer para as instituições públicas um novo perfil de estudantes, deixando-as mais diversas, representativas e socialmente justas. Em cada instituição há que se construir políticas que garantam aos estudantes, de diferentes backgrounds, condições de permanência. As Ies devem oferecer políticas para apoiar seus estudantes, para que não ocorra algo semelhante ao que Bourdieu (2014) chamou de “os excluídos do interior”.

O Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes) contempla dimensões que vão além das necessidades básicas (alimentação, moradia e transporte), incluindo outras ações relevantes como programas e projetos de atenção à saúde física e mental, formação em cidadania, cultura, esporte, acessibilidade, apoio pedagógico, etc. (Fonapraxe, 2012). O Pnaes possibilitou avanços no atendimento da assistência estudantil, não só em números, mas também na concepção, contribuindo para se avançar na superação da visão assistencialista, monetarizada e focalizadora. Toti (2022) identificou um grande número de profissionais contratados para atuarem na assistência estudantil a partir de 2010, e também uma demanda por formação desses profissionais, visto que a maioria informou desconhecer a área de atuação quando do ingresso no ensino superior, dados já identificados



em outras pesquisas como de Dias (2021). Conforme Toti e Dias (2020) profissionais que atuam nos serviços de assuntos estudantis demandam formação para atuarem, uma vez que os cursos de graduação não prevêem esse tipo de atuação no ensino superior; para eles, a formação desses profissionais pode ter impacto direto no atendimento aos estudantes e, conseqüentemente, na permanência estudantil.

A busca por pós-graduação foi identificada por Dias (2021) e Toti (2022) como a principal estratégia dos profissionais dos SAE brasileiros para buscar fundamentação para a sua prática profissional. Contudo, a necessidade de formação específica demanda ações que vão além da formação em nível de pós-graduação. Tavares (2019) ao estudar o trabalho de pedagogas em uma universidade federal identificou a mesma dificuldade, sugerindo a formação continuada como ponto de partida para lidar com essas necessidades profissionais. Em estudo semelhante na UNB, Sousa (2019) mostrou que do universo de TAE, 16,1% concluíram o mestrado e 9,7% o doutorado. Para ela, o incentivo financeiro advindo da qualificação é um fator importante por essa procura pela pós-graduação, mas destaca que “o servidor se vê motivado a transformar o conhecimento adquirido em conhecimento prático para o exercício de sua profissão” (Sousa, 2019, p.73). Como resposta a essa demanda, Toti e Dias, com o apoio de profissionais de diferentes IES brasileiras, criaram, em 2020, uma rede de autoformação, que foi institucionalizada em 2021 compor meio de um projeto de extensão universitária. , que foi institucionalizada em 2021 por meio de um projeto de extensão universitária. Esta rede intitulada Laboratório de Pesquisas Sobre Serviços de Apoio aos Estudantes do Ensino Superior (LAPES), sediado na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), ofereceu o curso “Fundamentos para a atuação em assuntos estudantis”, objeto de análise neste trabalho.

Objetivo: Avaliar a oferta e o perfil dos participantes do curso “Fundamentos para a atuação em Assuntos Estudantis”, situando essa análise nas mudanças ocasionadas pela expansão do ensino superior a partir da década de 2000.

2. Metodologia.

Trata-se de um relato de experiência, com abordagem qualitativa (Triviños, 1987), com análise dos dados sobre o curso Fundamentos para a atuação em assuntos estudantis a partir de reflexões no campo de estudos sobre o ensino superior (Neves et. al., 2018).

3. Desenvolvimento.

O Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes (Lapes) iniciou suas atividades em 2020 como um grupo de estudos, sendo transformado em projeto de extensão no ano de 2021. Sediado na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), o LAPES tem como objetivo criar um espaço de formação para profissionais que atuam nos SAE nas instituições de ensino superior. Dentre seus objetivos específicos, destacamos “Qualificar profissionais dos serviços de apoio aos estudantes por meio de formações como cursos, seminários, oficinas, entre outros”. O público-alvo das atividades são os(as) profissionais dos serviços de apoio aos estudantes de instituições de ensino superior (públicas e privadas), pesquisadores(as), docentes da área e estudantes de graduação e pós-graduação, especialmente das licenciaturas e cursos afins aos assuntos estudantis. Em 2021 todas as

2022



atividades foram gratuitas e aconteceram em formato virtual, permitindo maior participação de pessoas de todo o país. As ações realizadas foram o I Seminário Internacional de serviços de apoio aos estudantes com 104 participantes e apresentação de 14 trabalhos, realizado no mês de novembro; e 11 atividades (webinários, discussões de textos e relatos de experiência) organizadas em sete blocos temáticos: 1) assistência e permanência estudantil; 2) serviços multiprofissionais e trabalho interdisciplinar; 3) sistemas de gestão/informação de dados na assistência estudantil; 4) tutoria e mentoria: experiências para pensar a permanência estudantil; 6) o apoio pedagógico antes do Pnaes e; 7) neuropsicologia e ensino superior. Nessas 11 atividades, 576 pessoas de todas as regiões do país se inscreveram, tendo 403 pessoas presentes (uma adesão de cerca de 75%).

Para 2022, além do II Seminário internacional de serviços de apoio aos estudantes, programado para acontecer de forma presencial no mês de outubro na Unicamp (Campinas, SP), o Lapes ofereceu dois cursos de extensão: 1) Fundamentos para serviços de assuntos estudantis, ocorrido entre os meses de abril e julho deste ano, com carga horária de 60 horas entre atividades síncronas e assíncronas e; 2) Neuropsicologia e ensino superior: oficinas de estimulação cognitiva, ocorrido entre os meses de julho e agosto, com carga horária de 20 horas entre atividades síncronas e assíncronas. Ambos os cursos foram oferecidos gratuitamente, de forma online, com as aulas gravadas e disponibilizadas para novas formações, contando com 150 vagas cada um, vagas preenchidas em menos de dois dias, o que corrobora as pesquisas de Dias (2021) e Toti (2022) que identificaram essa demanda por formação e qualificação.

O curso “Fundamentos para serviços de assuntos estudantis” objeto deste relato, foi organizado em 6 módulos com 15 aulas/semanas no total. Para cada dia de atividades síncronas com duas horas de duração foram indicados pelo menos dois textos para leitura assíncrona. Ao final do curso, foi disponibilizado um formulário de avaliação do curso.

Ementa do curso

Módulo 1: Teorias e conceitos: serviços de assuntos estudantis e evasão no ensino superior

Aula 1 - Sistemas de ensino superior no mundo e a expansão;

Aula 2 - Teorias e estudos sobre evasão no ensino superior.

Módulo 2: Permanência e assistência estudantil

Aula 3 - Ações afirmativas e os conceitos de assistência e permanência estudantil;

Aula 4 - Desempenho acadêmico de estudantes cotistas e não cotistas.

Módulo 3: Direitos humanos e permanência estudantil

Aula 5 - Promoção dos direitos humanos e prevenção de violações;

Aula 6 - Fundamentos em direitos das mulheres e relatos de experiência de serviços de assuntos estudantis: acolhimento em direitos das mulheres (nae osasco / unifesp).

Módulo 4: Estudante Universitário

Aula 7 - Adaptação, integração e afiliação: conceitos para pensar a transição de estudantes da educação básica para a educação superior”

Aula 8 - Perfil do(a) estudante universitário em 2022

2022



Módulo 5: Trabalho multiprofissional e interdisciplinar

Aula 9 - Formação continuada de profissionais dos serviços de assuntos estudantis e equipes multiprofissionais”;

Aula 10 - A saúde como apoio para estudantes;

Aula 11 - O serviço social como apoio para estudantes;

Aula 12 - O apoio à aprendizagem como apoio para estudantes.

Módulo 6: Questões emergentes para serviços de assuntos estudantis

Aula 13 - Avaliação dos serviços de assuntos estudantis;

Aula 14 - A terceirização do serviço público e dos assuntos estudantis;

Aula 15 - Políticas de ações afirmativas – Lei de cotas 10 anos de experiência.

4. Resultados.

Das 150 vagas disponibilizadas e preenchidas, 104 pessoas iniciaram o curso e 78 pessoas o concluíram (considerando presença de 75% ou mais). Analisando o público inscrito, 90% eram mulheres, distribuídas em 19 Estados das cinco Regiões Brasileiras e de 81 IES. Cerca de 30% delas, ou seja, 49 profissionais, eram graduadas em Serviço Social; 30% (42) em Pedagogia; aproximadamente, 20% (27) em Psicologia; e 20% em outras áreas. Considerando apenas as profissionais que, de fato, iniciaram o curso (104), a taxa de conclusão foi de quase 80%. Esse resultado, mesmo em um curso de duração de 4 meses, reforça que há, entre esse grupo, a procura e a necessidade por ações de formação voltadas, especificamente, para a sua atuação, como já demonstrado em pesquisas (DIAS, 2021 e TOTI, 2022).

Ao final das aulas, todas as pessoas que se inscreveram receberam um formulário para avaliação do curso. Optamos por essa estratégia, pois pretendíamos saber, também, os motivos que fizeram as pessoas não realizarem o curso, mesmo tendo interesse. O questionário era composto por 9 questões de múltipla escolha e 3 questões abertas. Obtivemos o retorno de 82 questionários, sendo que apenas 4 respondentes foram pessoas que se inscreveram, mas não participaram de nenhum encontro. Para essas quatro pessoas, a justificativa para a não participação foram as demandas de trabalho: “Motivos profissionais - as demandas do trabalho não permitiram a disponibilidade para a participação”. As outras opções para esta pergunta eram “Motivos pessoais (demandas familiares e/ou pessoais que impediram a disponibilidade)” e “Perdi o interesse na temática”.

Entre os 78 demais respondentes, 81,7% afirmaram ter participado da maioria dos encontros (mais de 10) e 13,4% participaram de menos de 10 aulas.

Como esperado, o público predominante é o de trabalhadores que atuam na assistência estudantil e/ou com serviços de apoio ao estudante e que estão buscando fundamentação para suas práticas, bem como pela construção de uma identidade profissional nessa área ainda com pouca tradição no Brasil (DIAS, 2021; TOTI, 2022). Assim, 96,3% dos participantes eram profissionais que já atuam em serviços de apoio ao estudante; apenas 3,7% afirmaram não trabalhar na área, no entanto, pesquisam o tema. Nenhum participante optou pela opção “Não trabalho em um serviço de apoio ao estudante do ensino superior e nem pesquiso sobre o tema”.

A distribuição dos cargos das profissionais mostra a tradição, nas IES brasileiras, das ações materiais na assistência estudantil. As ações de apoio ao estudante, no Brasil, têm seu marco, na década de

2022



1930, mas, tradicionalmente, com ações voltadas, quase exclusivamente, para auxílios financeiros e para aqueles que provassem ser os mais pobres entre os pobres, tornando a análise social essencial (KOWALSKI, 2012). Assim, o público do curso foi composto por 32,9% de assistentes sociais, o maior percentual quando consideramos a profissão. Em seguida, tivemos 22% de pedagogas, 18,3% de psicólogas e 14,6% de técnicas em assuntos educacionais. Esses dados mostram a influência das políticas de acesso e permanência que assumiram as ações de apoio aos estudantes como parte do processo de democratização do Ensino Superior. Essas mudanças levaram à contratação de diversos profissionais para atuarem na assistência estudantil e outras instâncias das IES com vistas a garantir a permanência e bem-estar dos estudantes (TOTI, 2022). O fato dessas políticas terem tido maior ênfase nas instituições federais também se refletiu nas IES de atuação das participantes: 53 de universidades federais, 13 Institutos Federais; 4 universidades estaduais e uma instituição militar.

Entre os motivos que levaram esses profissionais a se inscreverem no curso, 44,5% o fizeram pela possibilidade de interagir com outros profissionais de assuntos estudantis, 16% porque estão pesquisando sobre o tema, 13,6% por insegurança na atuação profissional e 7,4% por desconhecimento sobre a assistência estudantil. Os outros 18,5% se dividiram em outras respostas que remetem à atualização e capacitação para a atuação. Ao pensarmos sobre os profissionais dos SAE brasileiros não podemos perder de vista que esta ainda é uma perspectiva profissional não explorada na formação inicial, fazendo com que esses profissionais ao iniciarem a sua atuação tenham pouco ou nenhum contato com a área. Ao contrário de outros países que possuem maior tradição com esses serviços, com experiências bem sucedidas e possibilidades de formação para seus profissionais (Nuss, 2003; Long, 2012), o Brasil está iniciando a busca por profissionalização. De acordo com Schreiber e Lewis (2020), a profissionalização dos profissionais dos serviços deve ser vista como um processo contínuo, que se transforma à medida que busca por legitimação dentro do contexto plural e complexo como do ensino superior.

Em relação à avaliação do curso, propriamente dito, desde os conteúdos abordados até as possibilidades de intervenções práticas, todos os aspectos foram avaliados por, pelo menos, 80% dos participantes como bom ou muito bom. Uma sugestão recorrente foi o aumento do tempo para debates e diálogos e a proposição de materialização das discussões, por meio de trabalhos. Outro aspecto avaliado e que nos indicou que o curso foi uma iniciativa positiva, foi a indicação do curso. 97% recomendam o curso para profissionais dos assuntos estudantis. 56% recomendam para docentes e pesquisadores, 40% para estudantes de pós-graduação. 4% para gestores, pró-reitores ou profissionais do administrativo.

5. Conclusões.

Alcançar os objetivos do ensino superior de democratização do acesso e da permanência e de atendimento integral aos estudantes, exige, não só a oferta de SAE que atuem em diferentes dimensões da vida do estudante, mas, também, a profissionalização dos profissionais que atuam nestes serviços. A adesão às atividades em 2021, o rápido preenchimento das vagas em 2022, a avaliação positiva do curso assim como a taxa de concluintes de cerca de 80% para um curso de extensão online nos permite afirmar que a formação continuada desses profissionais que atuam na permanência estudantil se faz necessária, como identificado por Dias (2021) e Toti (2022). Além disso, a opção por um curso gratuito e online favoreceu a participação de profissionais de diferentes regiões do país. Dado o aumento no número de profissionais atuando nos assuntos estudantis e na



assistência estudantil na última década (Toti, 2022; Toti e Dias, 2020), assim como o pioneirismo desse curso e o seu alcance, podemos concluir que outras ações do tipo se fazem necessárias.

Referências

- Andrade, A.M.J. & Teixeira, M.A.P. (2017). Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. *Avaliação (Campinas) [online]*, 22(2), 512-528. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-40772017000200014>.
- Bardagi, M. & Hutz, C.S. (2005). Evasão universitária e serviços de apoio ao estudante: uma breve revisão da literatura brasileira. *Evasão universitária e serviços de apoio ao estudante. Psic. Rev. São Paulo*, 14(2), 279-301.
- Bourdieu, P. & Passeron, J.C. (2014). *Os Herdeiros: os estudantes e a cultura*. Trad. Ione Ribeiro Valle e Nilton Valle. Florianópolis: Editora da UFSC, 2014.
- Crosara, D.M.; Silva, L.B.; Oliveira, M.F. (2020). Trajetória de institucionalização da Assistência Estudantil no Brasil. In: Crosara, D.M & Silva, L.B. *A assistência estudantil em debate: análise dos projetos de lei em tramitação no congresso nacional brasileiro*. Curitiba (PR): Publishing, 2020, 16-38.
- Dias, C.E.S.B. (2021). *O apoio pedagógico no campo da assistência estudantil no contexto da expansão do ensino superior no Brasil*. Tese (doutorado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas (SP). Recuperado de: <http://www.repositorio.unicamp.br/Acervo/Detalhe/1166990>
- Dutra, N.G.R & Santos, M.F.S. (2017). Assistência estudantil sob múltiplos olhares: a disputa de concepções. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ.*, 25(94), 148-181.
- Fonaprace - Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis - & Andifes - Associação Nacional dos Dirigentes de Instituições Federais de Ensino Superior - (2012). *Revista Comemorativa 25 Anos: histórias, memórias e múltiplos olhares*. Uberlândia (MG): UFU, Recuperado de: http://www.fonaprace.andifes.org.br/site/wp-content/uploads/2016/05/1_fc3b3rum-nacional-dos-prc3b3-reitores-de-assuntos-estudantis-e-comunitc3a1rios-25-anos3.pdf
- Fried, J & Lewis, J. (2009). The central role of professional preparation and professional development of student affairs and services staff. In: UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). *Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices*. Paris, UNESCO.
- Guerreiro-Casanova, D. & Polydoro, S. (2010). Integração ao ensino superior: relações ao longo do primeiro ano de graduação. *Psicologia: Ensino & Formação*, 1(2), 85-96.
- Heringer, R. (2014). Um balanço de 10 anos de políticas de ação afirmativa no Brasil. *Tomo 1*(24), 17-35. Recuperado de: <https://seer.ufs.br/index.php/tomo/article/view/3184>.
- Kampff, A.J.C., Teixeira, R.C.P., Mentges, M.J (2018). Gestão da permanência no ensino superior: fatores de evasão e estratégias de permanência presentes nas pesquisas brasileiras. VIII Congresso Latinoamericano sobre el Abandono de la Educación Superior (CLABES). Cidade do Panamá, Panamá. Recuperado de: <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2020/2968>
- Kowalski, A. V. (2012). *Os (des)caminhos da política de assistência estudantil e o desafio na garantia de direitos*. Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.
- Long, D (2012).. The foundations of student affairs: A guide to the profession.
- Neves, C.E.B; Sampaio, H.; Heringer, R. (2018). A institucionalização da pesquisa sobre ensino superior no Brasil. *Revista Brasileira de Sociologia*. 6(12), 19-41. Recuperado de: <https://rbs.sbsociologia.com.br/index.php/rbs/article/view/340>
- NUSS, E. M., The Development of Student Affairs In: KOMIVES S. R.; WOODARD, Jr. & associates (orgs). *Student Services: A Handbook for the Profession*. San Francisco: Jossey-Bass, 4. ed., 2003.
- Pascarella, E. T. & Terenzini, P. T. (2005). *How college affects students: a third decade of research* (2.ed.) San Francisco: Jossey-Bass.
- Schreiber, B.; Lewis, J. (2020). Professionalization of student affairs and services around the world: More than a matter of degree(s). In: Ludeman, R. B. et al. (ed.). *Student affairs and services in higher education: Global foundations, issues and best practices*. International Association of Student Affairs and Services (IASAS), 3. ed.
- Schuh, J.H.; Jones, S.R.; Torres, V. (2016). *Student services: a handbook for the profession* 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

2022



Sousa, J.A. (2019). *Desafios e papel do técnico em assuntos educacionais da Universidade de Brasília*. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Educação da Universidade de Brasília. Brasília, DF.

Tavares, A.A.D. (2019). *Identidade e prática laboral das pedagogas técnico-administrativas em educação da universidade de Brasília*. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Educação da Universidade de Brasília. Brasília, DF.

Tinto, V. (1997). Classrooms as Communities: Exploring the Educational. Character of Student Persistence. *Journal of Higher Education*, vol. 68, No.6, 599-624.

Toti, M.C. da S. (2022). *Apoio Pedagógico nos serviços de assuntos estudantis das universidades federais brasileiras*. Tese (doutorado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas (SP). Recuperado de: <http://repositorio.unicamp.br/acervo/detalhe/1242232>

Toti, M.C. da S. & Dias, C.E.S.B (2020). Conquistas, possibilidades e desafios para os serviços e seus profissionais. In: Dias, C.E.S.B.; Toti, M.C. da S.; Sampaio, H.; Polydoro, S.A.J. *Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro*. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, 473-498. Recuperado de: <https://pedroejoaoeditores.com.br/site/os-servicos-de-apoio-pedagogico-aos-discentes-no-ensino-superior-brasileiro/>

Triviños, A.N.S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.

Unesco - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - (2009). *Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices*. Paris, UNESCO.

Agradecimentos.

Acácio Almeida (UFABC e Observatório de Políticas Afirmativas do Fonaprace), Aidê Cristina Silva Teixeira (UFMG), Alessandra Ramada da Matta (Unifesp), Aline Souza da Luz (Unipampa), Ana Paula Karruz (UFMG), Antônio Alves Neto (Unicamp/Fasubra), Camila Tinti Moreira (Unifesp), Fabricio Gobetti (Unifesp), Fernanda Emy Matsuda (Unifesp), Helena Sampaio (Unicamp), Leonardo Barbosa e Silva (UFU), Marcio Sebastião Horta (Unifesp), Mônica F. Botiglieri Moretti (Unifesp), Paula Alvarenga (UFLA), Paulo Lourenço (IFMG), Rosana Heringer (UFRJ), Ruth M. Oliveira Prado (IFMA), Soely Polydoro (Unicamp), Taís Bleicher (UFSCAR), Taynara Fitz (Unifesp).