

## **ACOLHIMENTO ESTUDANTIL: UM ESTUDO COMPARADO ENTRE BRASIL, CANADÁ E ESTADOS UNIDOS**

### **Autoria**

Maria Lucia Granja Coutinho - maria.granja@ufu.br

Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGAdm / UFU - Universidade Federal de Uberlândia

Wilson Aparecido Costa de Amorim - wamorim@usp.br

Prog de Pós-Grad em Admin/Faculdade de Economia, Admin e Contab – PPGA/FEA / USP - Universidade de São Paulo

### **Resumo**

Pesquisas em universidades da Europa e dos Estados Unidos, ressaltam que o desempenho acadêmico deixou de ser analisado, essencialmente, pelo rendimento escolar e alcançou outros domínios como o desenvolvimento e a manutenção das relações interpessoais, os cuidados com a vida pessoal e emocional, o envolvimento e a prática em atividades físicas e participação na vida cultural nas universidades. O objetivo deste artigo é analisar comparativamente os principais serviços e as diferentes estruturas de acolhimento aos estudantes em universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos com base em pesquisas teóricas e práticas no período de 2010 a 2023. Os resultados da pesquisa demonstram que os serviços tradicionais de acolhimento são de apoio na carreira, saúde física e mental, desempenho acadêmico e suporte financeiro com estruturas dispostas em núcleos, centros, escritórios, hubs e programas. Contudo, em respostas às práticas de inclusão, a atual realidade nas universidades, aponta para o crescimento de atividades voltadas à diversidade, espiritualidade e espaços de diálogos e convivência.

## ACOLHIMENTO ESTUDANTIL: UM ESTUDO COMPARADO ENTRE BRASIL, CANADÁ E ESTADOS UNIDOS

### RESUMO

Pesquisas em universidades da Europa e dos Estados Unidos, ressaltam que o desempenho acadêmico deixou de ser analisado, essencialmente, pelo rendimento escolar e alcançou outros domínios como o desenvolvimento e a manutenção das relações interpessoais, os cuidados com a vida pessoal e emocional, o envolvimento e a prática em atividades físicas e participação na vida cultural nas universidades. O objetivo deste artigo é analisar comparativamente os principais serviços e as diferentes estruturas de acolhimento aos estudantes em universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos com base em pesquisas teóricas e práticas no período de 2010 a 2023. Os resultados da pesquisa demonstram que os serviços tradicionais de acolhimento são de apoio na carreira, saúde física e mental, desempenho acadêmico e suporte financeiro com estruturas dispostas em núcleos, centros, escritórios, *hubs* e programas. Contudo, em resposta às práticas de inclusão, a atual realidade nas universidades, aponta para o crescimento de atividades voltadas à diversidade, espiritualidade e espaços de diálogos e convivência.

**PALAVRAS-CHAVE:** Escritório de serviços aos estudantes, Serviços oferecidos aos estudantes, Retenção de alunos.

### ABSTRACT

Research at universities in Europe and the United States highlights that academic performance is no longer analyzed, essentially, by academic performance and has reached other domains such as the development and maintenance of interpersonal relationships, care for personal and emotional life, involvement and the practice of physical activities and participation in cultural life at universities. The objective of this article is to comparatively analyze the main services and different reception structures for students at universities in Brazil, Canada and the United States based on theoretical and practical research from 2010 to 2023. The research results demonstrate that traditional services reception areas are career support, physical and mental health, academic performance and financial support with structures arranged in core, centers, offices, hubs and programs. However, in response to inclusion practices, the current reality in universities points to the growth of activities aimed at diversity, spirituality and spaces for dialogue and coexistence.

**KEYWORDS:** Student services office, Student reception office, Student retention.

### INTRODUÇÃO

A expansão das universidades e o aumento do capital humano medido pelo conhecimento acumulado com investimentos em educação (Menezes-Filho, Oliveira, Rocha, & Komatsu, 2016) têm sido monitorados, segundo pesquisas realizadas pelo *World Higher Education Database*, WHED, em 18.500 instituições de ensino superior em 186 países. Ao redor do mundo, o número de estudantes universitários saltou de 500 mil para 100 milhões entre os anos de 1900 e 2000. (Schofer & Meyer, 2005).

Valero e Van Reenen (2016) destacam o crescimento no número de universidades e da densidade universitária no século XIX no período Pós-Segunda Guerra Mundial. Em cenário recente, mais da metade das universidades do mundo encontra-se, em ordem decrescente, nos Estados Unidos, Brasil, Filipinas, México, Japão, Rússia e Índia (WHED, 2018).

Em âmbito regional mais restrito, nas cidades onde há presença das universidades, o crescimento social e econômico eleva a oferta de habilidades e capacidades de inovar dos profissionais, como acontece no Vale do Silício (Valero & Van Reenen, 2016). Mahlmeister, Ferreira, Veloso, Menezes-Filho e Komatsu (2019) comparam a maior escolaridade e o aumento da produtividade dos indivíduos e a possibilidade de acesso aos empregos com melhor remuneração como meio de fortalecer regiões com instituições de ensino superior.

De acordo com dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) referentes ao período de 2009 a 2019, as matrículas nos cursos da educação superior cresceram 43,7% com taxa média de crescimento anual de 3,7%. O censo da educação superior no Brasil apresenta o total de 2.574 instituições, públicas e privadas, de ensino superior, consideradas as universidades, centros universitários, faculdades, institutos federais e Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET) (INEP, 2022a). Nessas instituições de ensino são oferecidos 43.102 cursos de graduação nas modalidades presencial e à distância nos graus acadêmicos, de bacharelado, licenciatura e tecnológico. O total de ingressantes, em 2020, foi de 3.452.830 estudantes e de concluintes de 1.327.325 estudantes (INEP, 2022b). Em relação ao percentual de desistência, 62% são nos cursos tecnológicos; 59% nos cursos de bacharelado; e 56% em licenciatura.

A pesquisa realizada, em 2015, pelo *International Institute for Educational Planning* (IIEP) da *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) sobre a gestão da qualidade em instituições de ensino superior em 94 países de cinco regiões (Ásia, África, América do Norte, Europa, América Latina e Caribe) com a participação de 311 universidades procurou identificar as principais tendências internacionais na orientação, funcionamento, *drivers*, obstáculos, fatores internos e externos que condicionam o funcionamento eficaz da gestão da qualidade em universidades. As áreas de ensino e aprendizagem; empregabilidade; pesquisa; serviços de suporte ao estudante; governança e cooperação internacional foram analisadas. Em relação aos serviços de suporte aos estudantes foram identificados os de aconselhamentos acadêmico e de carreira, estando entre os cinco mais citados pelos entrevistados (Martin & Parikh, 2017; Gonçalves & Cruz, 1988).

O suporte aos estudantes nas universidades tem sido oferecido para atender às significativas transformações nesse período da vida antes de assumirem as responsabilidades familiares, sociais e profissionais (Young, Friesen, & Dillabough, 1991). Leitão, Paixão, Silva e Miguel (2000) afirmam ser este o momento de construir a identidade pessoal, organizar as emoções e desenvolver as relações interpessoais.

Taveira (2001) reforça a importância do papel da universidade para o fortalecimento das atitudes, competências e conhecimentos que irão preparar os jovens estudantes para o futuro e assim poderem responder aos desafios sociais, econômicos, políticos e do próprio mercado de trabalho.

Os sistemas de apoio psicossocial, psicológico, psicopedagógico e educacional têm crescido em importância promovendo um conjunto de atividades que possam ajudar no amadurecimento e na formação dos estudantes de ensino superior (Leitão et al., 2000; Ferreira, Almeida e Soares (2001). De acordo com Abreu, Leitão, Paixão, Brêda e Miguel (1996) as pesquisas realizadas com estudantes da Universidade de Coimbra mostraram a presença de alguns fatores que influenciam as condições de ensino e convivência, tais como: aspirações profissionais, projetos pessoais, condições de vida e de estudo.

Apesar das instituições de ensino superior disponibilizarem serviços aos estudantes, observa-se o crescimento das taxas de reprovação e de desistências ou demora na conclusão dos cursos de graduação. Neste sentido, elas têm buscado implantar medidas que reduzam sentimento de frustração, interrupção da vida acadêmica ou insucesso acadêmico e, conseqüentemente, profissional (Vasconcelos, Almeida, & Monteiro, 2009). Correia, Gonçalves e Pile (2003) tomam por base o Instituto Superior Técnico - IST e descrevem a criação do núcleo de apoio ao estudante com atividades dirigidas aos alunos e funcionários ofertando serviços de aconselhamento psicológico e médico, além do serviço de mentoria com a participação dos alunos veteranos do Instituto Superior Técnico - IST, em atividades de recepção e integração dos ingressantes. O IST também conta com a unidade de estágios e apoio ao desenvolvimento de carreira dos alunos, com a divulgação de ofertas de estágios e empregos; sessões de esclarecimento e elaboração de currículo; elaboração de carta de apresentação; preparação para entrevistas de seleção e outras atividades relativas à primeira atividade profissional.

Para Nico (1996, p. 212) “a instituição universitária deverá exibir uma atitude cada vez mais humana e humanizante com os seus alunos, ajudando cada qual a encontrar o seu caminho na vida”. Cabe refletir sobre como, a universidade e os profissionais que fazem parte dela, podem ajudar a conduzir esses jovens e suas diferentes expectativas e projetos de vida a concluírem a formação acadêmica e atuarem profissionalmente.

A pandemia da COVID-19 e, conseqüentemente o isolamento social foi outro fator que provocou a queda na taxa de retenção de estudantes nos cursos de graduação. Segundo dados de pesquisa publicada pela Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação (SEMESP) o distanciamento das aulas presenciais e a ausência de interações sociais, agravado pela crise econômica elevou o percentual de desistência de 30% em 2019 para 35,9% no ensino presencial em 2020; e de 35%, em 2019, para 40%, no ensino a distância, durante o isolamento social em 2020 (SEMESP, 2022).

Este artigo tem o objetivo de analisar comparativamente os principais serviços oferecidos aos estudantes com base em uma estrutura de escritório de projetos e identificar como as universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos estão estruturadas, por meio de escritórios de serviços de acolhimento à comunidade acadêmica.

## **REVISÃO DA LITERATURA**

Na revisão da literatura são mencionadas publicações e pesquisas que trazem as primeiras contribuições a respeito dos escritórios de serviços de acolhimento aos estudantes e os atuais avanços dentro das universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos.

Ayres, Tripp e Russel (1966) ressaltam a necessidade de oferecer serviços aos estudantes por meio de aconselhamento e orientação profissional. E ampliar para além das atividades acadêmicas formais, como programas culturais, atividades extracurriculares e eventos de integração com estudantes estrangeiros e egressos como estratégias de retenção nos cursos de graduação.

Em estudo mais recente Seery, Barreda, Hein e Hiller (2021) apontam os fatores psicológicos de satisfação e redução de estresse como os principais serviços oferecidos aos estudantes que reduzem a evasão universitária. E apresentam cinco soluções para a retenção de alunos: (a) o desenvolvimento do curso com oportunidades de colaboração dentro da sala de aula e interações entre as pessoas; (b) serviços de suporte aos estudantes: incluem serviços de extensão, planejamento de vida e carreira, financiamento e ajuda financeira, sistemas de apoio ao estudante e suporte tecnológico; (c) envolvimento dos docentes: a presença do docente é um fator crítico relacionado à satisfação com o curso. Incluindo interações com o

corpo docente e alunos; (d) engajamento social: oportunidade de participar de *blogs*, bate-papos, fóruns, vídeos e dinâmicas de grupos; e (e) engajamento emocional: é importante porque os alunos gerenciam expectativas, buscam motivações e comprometem-se a aprender. Pode-se definir os serviços desenvolvidos e oferecidos aos alunos, nos escritórios de acolhimento, como projetos por terem escopo bem definido, com tarefas específicas, limitadas e a serem realizadas, que consomem recursos, em grande ou pequena escala, num prazo curto ou longo e com orientação na garantia da qualidade (Kerzner, 2006; Meredith & Mantel, 2000; Cleland, 2004; Pinto & Prescott, 1988).

Outra característica comum aos projetos é o trabalho prévio para a definição do seu começo e término, os objetivos específicos e o escopo do trabalho a ser desempenhado. Além do seu aspecto provisório, eles são geridos por pessoas com o objetivo de alcançar resultados pré-definidos levando-se em consideração o custo, o tempo e a qualidade do produto, serviço ou resultado (Lewis, 1995; Dinsmore, 2003; Dinsmore & Silveira, 2005) e podem ser estruturados em escritórios de projetos para facilitar o gerenciamento e garantir os resultados desejados.

As estruturas de escritórios de projetos visam proporcionar a centralização e a coordenação da gestão dos projetos desenvolvidos. Sendo vistos como entidades organizacionais que variam de forma significativa de uma empresa para outra, além das funções, regras e responsabilidades definidas de acordo com o número de projetos desenvolvidos. (Hobbs & Aubry, 2010).

Para Crawford (2002) as principais funções de um escritório de projetos envolvem o suporte por meio de controle de custos e tempo; disponibilização e armazenamento de documentos e informações; o controle das mudanças que acontecem no decorrer do projeto e a análise do impacto para o custo, cronograma e exigências técnicas; repositório dos projetos com a função de guardar toda a documentação, planos e histórico de tudo que aconteceu durante a execução; relatórios das fases do projetos; gestão de riscos; e controle dos recursos alocados (Abe & Carvalho, 2006; Mansur, 2009).

Ehrenberg e Webber (2010) defendem que os escritórios de serviços aos estudantes influenciam a redução da evasão universitária, principalmente no primeiro ano do curso e os resultados continuam nos quatro anos seguintes nas universidades americanas.

## **METODOLOGIA DE PESQUISA**

Esta pesquisa qualitativa foi realizada por meio do método de estudo de casos múltiplos por ser ideal para responder à pergunta “como” quão contemporâneo é o fenômeno pesquisado e se há pouco conhecimento sobre os acontecimentos (Yin, 2005; Remenyi, Money, Price, & Bannister, 1994). Eisenhardt (1989) considera o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa que focaliza o entendimento dos acontecimentos dentro de um único ambiente e combina diversos métodos de coleta de dados, entre eles, arquivos, entrevistas, questionários e observações. Eisenhardt e Graebner (2007) recomendam a utilização de estudo de casos múltiplos, quando há a intenção de obter teoria mais robusta, testável, e profundamente fundamentada na variada evidência empírica, sendo possíveis comparações dos achados da pesquisa.

Na fase anterior à coleta de dados, elaborou-se o protocolo do estudo de caso como instrumento para planejar, estruturar e antecipar possíveis obstáculos ou erros na condução da pesquisa. Esse procedimento também facilitou a previsão do tempo e recursos necessários (Kummerow, 2006; Martins, 2006).

Para a coleta de dados primários aplicou-se a técnica de entrevista com base em roteiro estruturado de perguntas dividido em três seções: (i) informações da universidade; (ii) informações do escritório de acolhimento aos estudantes; e (iii) serviços oferecidos pelo escritório de acolhimento aos estudantes pelas universidades pesquisadas. Além da análise de documentos das universidades, *sites* e periódicos especializados para a coleta de dados secundários.

A triangulação de fontes foi buscada por meio de levantamento documental, visitas *in loco* e entrevistas com roteiro estruturado realizadas, no período de 2019 a 2023, em quatro universidades localizadas em Montreal no Canadá; três universidades no Brasil, sendo duas universidades em São Paulo e uma em Recife; e duas universidades em Boston nos Estados Unidos. As universidades foram escolhidas em amostra por conveniência pela facilidade de acesso aos entrevistados e por terem estruturas consolidadas de serviços de acolhimento aos estudantes. Todas as entrevistas foram transcritas para melhor manuseio e análise de seu conteúdo.

Os resultados da coleta de dados serviram para esclarecer os conceitos e ampliar o conhecimento sobre os escritórios de acolhimento aos estudantes, estruturas e atividades oferecidas à comunidade acadêmica nas universidades que fizeram parte da pesquisa e apresentados, neste artigo, sem identificação das universidades como garantia da confidencialidade.

No Brasil foram pesquisadas três instituições de ensino superior, sendo duas públicas e uma privada. E entrevistados seis profissionais das áreas de ensino e pesquisa, psicologia, assistência social e vice-reitoria de extensão e atividade comunitária.

No Canadá foram visitadas quatro universidades, sendo três anglófonas e uma francófona, localizadas em Montreal, cada um dos quatro representantes dos escritórios de serviços aos estudantes das instituições de ensino.

As entrevistas com os representantes dos dois escritórios de acolhimento aos estudantes das universidades dos Estados Unidos que fizeram parte da pesquisa foram realizadas por meio de videoconferência devido a pandemia da COVID-19.

## **ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa sendo relevante observar que nas universidades do Brasil e do Canadá, visitadas presencialmente, houve maior acesso às informações durante as entrevistas, tendo como consequência a descrição detalhada dos serviços prestados aos estudantes. Quanto às universidades dos Estados Unidos, devido a impossibilidade das visitas *in loco*, houve menor acesso às informações coletadas.

A seguir são descritos e analisados os serviços oferecidos aos estudantes e os tipos de estruturas identificadas na pesquisa de campo realizada. A discussão dos achados desta pesquisa dialoga com os avanços das publicações alinhada às atuais necessidades da comunidade acadêmica.

### **Serviços oferecidos aos estudantes**

Os principais serviços oferecidos aos estudantes pelas instituições de ensino superior pesquisadas foram identificados o apoio acadêmico; atividades esportivas e de lazer; suporte à moradia, alimentação e transporte; orientação profissional e de carreira; assistência médica e psicológica; suporte financeiro e bolsa de estudos; e suporte aos alunos estrangeiros.

Os serviços de acolhimento que surgiram após os anos 1990, com as transformações sociais e econômicas no mundo, como também a movimentação de estudantes em busca de instituições de ensino superior fora dos seus países de origem levaram ao surgimento de serviços de acolhimento e ações voltadas à Equidade, Inclusão e Diversidade (EDI); atividades de formação e orientações para o empreendedorismo dentro dos cursos de graduação; maior abertura dos espaços para as práticas religiosas e de meditação considerando a visão ampla do papel da espiritualidade nos espaços de ensino; e o programa de apoio emocional entre pares com o objetivo de desenvolver relações de suporte e amizade entre os alunos ingressantes e os veteranos (Pascarella & Terenzini, 1991).

Recentemente, outros temas também entraram na pauta de discussão e disponibilização de serviços nas universidades, sendo eles: atividades de acolhimentos aos alunos estrangeiros; atendimento de casos de assédio e violência sexual durante o curso; suporte e orientação aos estudantes que são descendentes dos povos originários; programas de diversidade e inclusão voltados aos grupos minorizados; e espaços para a prática da espiritualidade (Pedersen et al.; 2023; Neiterman et al., 2023; Mendonça, Gominho Filho, & Melo, 2022).

De acordo com o levantamento realizado por Martirosyan, Bustamante e Saxon (2019) com o objetivo de identificar os serviços de apoio acadêmico e social oferecidos pelas 20 maiores universidades dos Estados Unidos como forma de dar suporte aos estudantes estrangeiros foram encontradas atividades de integração entre os estudantes; programas de suporte acadêmica por meio de tutoria, aconselhamento e mentoria e centro de desenvolvimento da escrita; programas de desenvolvimento do idioma, conversação e cultura americana; eventos culturais e sociais; orientação de carreira e estratégias para identificar oportunidades de emprego; e suporte ao bem-estar e saúde mental. Esses achados da pesquisa corroboram com os dados e informações coletados nas universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos.

Quanto ao atendimento de casos de assédio e violência sexual, observa-se aumento na atenção e nas ações voltadas ao acolhimento das vítimas que sofreram violência sexual durante o período universitário. Em pesquisa realizada com 934 mulheres estudantes de instituições de ensino superior dos Estados Unidos, 741 delas relataram experiências definidas como ato sexual cometido por ameaça ou coação quando estavam no primeiro ano do curso (Stermac, Cripps, Amiri, & Badali, 2020; Stermac, Horowitz & Bance, 2013; Stermac, Wane, Horowitz & Bance, 2012).

A definição de violência sexual de gênero, segundo Amorim (2021) refere-se a qualquer tipo de ato violento com base no gênero. Para a autora, a violência de gênero tem como origem os estereótipos e as desigualdades sociais que englobam a violência doméstica, violência das relações afetivas, assédio sexual, entre outros. Segundo Pereira (2019) os estudos realizados em universidades europeias apresentaram dados estatísticos que comprovam o aumento no número de casos de assédio e violência sexual dentro das universidades tendo 17% das pessoas entrevistadas afirmaram que tinham sido assediadas sexualmente desde o ingresso na universidade. E quanto aos agressores são majoritariamente pessoas conhecidas (32%), colegas (23%) e docentes (2%).

Bondestam e Lundquist (2020) afirmam que as vítimas de assédio sexual durante o ensino superior irão causar consequências no nível físico, psicológico e profissional, sendo desde raiva, irritação e estresse, até reações mais profundas como depressão, ansiedade, gravidez indesejada, doenças sexualmente transmissíveis, abuso de álcool e outras drogas e dificuldades em desenvolver a carreira (Pedersen et al.; 2023)

A orientação aos estudantes que são descendentes dos povos originários faz parte das atividades voltadas à reconciliação com os povos originários. As universidades ainda permanecem conservadoras na forma como mantêm os sistemas de noções de colonialismo, supremacia racial, cultural e patriarcado. Segundo Restoule (2023) em 2015, o Canadá iniciou o movimento para acelerar as ações de descolonização, indigenização e, como última etapa do processo, a reconciliação para o estabelecimento e manutenção mutuamente respeitosa entre os povos de diferentes origens.

Os programas de diversidade e inclusão voltados às mulheres, aos grupos étnicos e raciais e às pessoas com deficiência estão entre os principais esforços, dentro da comunidade acadêmica, em respostas às demandas de caráter emergencial. No Brasil, Canadá e Estados Unidos, as universidades criaram e ampliaram serviços para atender os grupos minorizados.

No Brasil, a Lei No 12.711/2012 e de outras políticas de ação afirmativa, provocaram mudanças significativas no perfil dos estudantes universitários, antes predominantemente representados pela elite brasileira (Mendonça, Gominho Filho & Melo, 2022). De acordo com os dados da V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos Graduandos das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) trouxe a questão da racialidade nas IFES, com 51,2% dos estudantes negros (pretos e pardos), 43,3% brancos, 2% de amarelos, e apenas 0,9% de estudantes oriundos dos povos indígenas (ANDIFES, 2023).

Os espaços para a prática da espiritualidade vêm crescendo dentro das universidades. Nos últimos anos houve mudanças com a forma de encarar a dimensão da espiritualidade nas instituições de ensino superior e promover a abertura do diálogo para apoiar e incentivar o envolvimento espiritual e religioso com efeitos positivos nos resultados acadêmicos, morais e éticos, no bem-estar psicológico e físico e na satisfação dos estudantes (Rennick, Smedley, Fisher, Wallace, & Young, 2013; Perrin, 2000).

Roberts, Boldy e Dunworth (2015) reiteram que há a necessidade de mais estrutura e entrega de serviços centrados em alunos. Existe uma lacuna entre os serviços oferecidos e a sua utilização de forma efetiva por parte da comunidade acadêmica. Deve-se considerar a implementação das melhores práticas com base nas necessidades dos estudantes, mas também usar estratégias que tornem os serviços conhecidos e acessíveis aos estudantes (Harrybam, Guilfoyle, & Knight, 2012).

### **Tipos de estruturas**

As estruturas encontradas nas universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos são denominadas de núcleos, centros, escritórios e outras com tamanhos menores descritas como *hubs*, programas e espaços. A seguir são apresentados os serviços oferecidos em cada uma dessas estruturas.

Na Tabela 1 são descritos os serviços encontrados nos núcleos das universidades pesquisadas. Nessa estrutura, os principais serviços oferecidos são de assistência aos estudantes com o objetivo de suprir as necessidades de apoio acadêmico, financeiro, psicológico, moradia, alimentação e atendimento médico.

**Tabela 1. Tipos de estruturas – Núcleos**

Serviços oferecidos	Universidade	País
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistência aos estudantes: suporte aos novos estudantes e temporários; desenvolvimento de liderança; apoio aos estudantes estrangeiros; suporte acadêmico, alimentação, moradia e cultural para povos originários; acessibilidade; bolsa de estudos e ajuda financeira; e assistência social e médica.</li> </ul>	UNCAN1 UNCAN2	Canadá
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoio acadêmico, psicológico, apoio para estudantes com deficiência.</li> <li>Atividades culturais.</li> <li>Orientações profissionais.</li> <li>Consultórios médicos, nutrição e psicoterapia.</li> </ul>	UNCAN3	Canadá
<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientação financeira e bolsa de estudos; de carreira e emprego.</li> <li>Desempenho acadêmico.</li> <li>Atividades sociais e esportivas.</li> <li>Serviços de moradia e alimentação.</li> <li>Prevenção e intervenção em condutas sexuais e violência com apoio psicossocial.</li> <li>Serviços de empregos e estágios.</li> </ul>	UNCAN4	Canadá
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de lideranças e engajamento.</li> <li>Bem-estar e acessibilidade.</li> <li>Alimentação.</li> <li>Diversidade e inclusão.</li> <li>Atlética.</li> <li>Suporte aos estudantes da graduação e pós-graduação.</li> <li>Saúde e segurança: atendimento médico, saúde mental, bem-estar e prevenção de violência.</li> <li>Religiosidade.</li> <li>Carreira.</li> <li>Empreendedorismo.</li> </ul>	UNEUA2	Estados Unidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Núcleo de Assistência Social: transporte, alimentação, livros, moradia e creche, conscientização e prevenção de doenças e consumo de álcool e outras drogas.</li> </ul>	UNBR1	Brasil
<ul style="list-style-type: none"> <li>Núcleo de atendimento aos estudantes – NAE</li> </ul>	UNBR3	Brasil
<ul style="list-style-type: none"> <li>Núcleos: de atenção à saúde do estudante – NASE; sexualidade; e de acessibilidade.</li> </ul>	UNBR2	Brasil

Fonte: Dados originais da pesquisa.

Em relação aos núcleos para atendimento aos estudantes há maior concentração de serviços ligados à assistência social. Contudo, na Tabela 2 são identificados alguns serviços voltados ao bem-estar e saúde dos estudantes com orientação para a prática de esportes e lazer. Há eventos culturais e artísticos, espaços de convivência e acolhimentos aos estudantes estrangeiros e povos originários.

Na análise dos serviços encontrados nos centros de acolhimento aos estudantes, a UNEUA1 é a única que disponibiliza espaço de vida espiritual e atendimento aos casos de abuso e violência sexual.

**Tabela 2. Tipos de estruturas - Centro**

Serviços oferecidos	Universidade	País
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atlético e saúde e bem-estar.</li> <li>• Reforço de aprendizagem.</li> <li>• Desenvolvimento de carreira, balcão de empregos, feiras de carreiras e mentoria.</li> <li>• Acolhimento aos estudantes indígenas, afrodescendentes e estrangeiros.</li> <li>• Acolhimento aos estudantes com necessidades especiais e igualdade de gênero.</li> </ul>	UNCAN2	Canadá
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artes e ciências.</li> <li>• <i>Design</i>.</li> <li>• Desporto, lazer e alojamento.</li> <li>• Esportivo.</li> </ul>	UNCAN4	Canadá
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma.</li> <li>• Apoio <i>online</i> para redação e matemática.</li> <li>• Mentoria de pares.</li> </ul>	UNCAN4	Canadá
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaço físico de convivência, sala de jogos, refeitório, serviços de impressão e sala de estudos.</li> <li>• Multicultural.</li> <li>• De vida espiritual.</li> <li>• Para estudantes estrangeiros.</li> <li>• Moradia e alimentação.</li> <li>• Bem-estar e segurança.</li> <li>• Médico.</li> <li>• Aconselhamento, atendimento aos casos de abuso sexual, relacionamentos abusivos, violência e perseguição.</li> <li>• Atlético.</li> <li>• Desenvolvimento de carreira.</li> </ul>	UNEUA1	Estados Unidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprego.</li> </ul>	UNEUA2	Estados Unidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acolhimento e referência para estudantes – CARE</li> </ul>	UNBR1	Brasil

Fonte: Dados originais da pesquisa.

Na Tabela 3 são descritos os escritórios de acolhimento aos estudantes frequentemente encontrados nas universidades brasileiras. Porém foram identificados nas estruturas estudadas nas universidades canadenses e americanas.

São serviços específicos concentrados nas áreas de carreiras e oportunidades de emprego, orientação acadêmica para os cursos de graduação e pós-graduação, suporte e atendimento psicológico (saúde mental). No Canadá, apenas a universidade UNCAN4 tem o escritório especializado no suporte aos povos originários e a UNCAN1 desenvolve atividades voltadas à vida religiosa e espiritual. No Brasil, a UNBR1 oferece suporte e atendimento aos estudantes para a prática de atividades esportivas e lazer.

A estrutura dos escritórios de acolhimento aos estudantes é semelhante no desenvolvimento de ações, atividades e eventos ligados à carreira e orientação profissional nas universidades pesquisadas. Além disso, são identificadas estruturas menores descritas como hubs, programas e espaços físicos e virtuais.

**Tabela 3. Tipo de estrutura – escritórios**

Serviços oferecidos	Universidade	País
• Carreiras: aconselhamento de carreira, busca de vagas de empregos, envolvimento na comunidade acadêmica, eventos relacionados aos temas de carreira.	UNCAN1	Canadá
• Vida religiosa e espiritual.	UNCAN1	Canadá
• Carreiras: aconselhamento de carreira, preparação dos estudantes para processos seletivos e eventos de carreiras.	UNCAN3	Canadá
• Suporte aos povos originários.	UNCAN4	Canadá
• Serviços aos estudantes da graduação com orientação e aconselhamento em uma variedade de questões que incluem relacionamento entre estudantes, mudança de orientadores, conflitos e negociações, apoio ao progresso acadêmico.	UNEUA2	Estados Unidos
• Atendimentos aos estudantes estrangeiros.	UNEUA2	Estados Unidos
• Desenvolvimento de carreiras: aconselhamento de carreira, palestras e cursos sobre orientação de carreira, <i>dress code</i> , mercado de trabalho, preparação de currículo e para entrevista de emprego e atendimentos individualizados.	UNBR1	Brasil
• Saúde mental: serviço de atendimento aos alunos por psicólogos e psiquiatras; eventos e palestras sobre saúde mental para a comunidade acadêmica.	UNBR1	Brasil
• Esportes: atividades físicas e esportivas.	UNBR1	Brasil

Fonte: Dados originais da pesquisa.

Observa-se que, nas estruturas descritas na Tabela 4, são oferecidas atividades de apoio acadêmico, tutoria, programas de formação de apoio entre estudantes veteranos e calouros (novatos), desenvolvimento de competência para o empreendedorismo e espaço de diálogo para a comunidade acadêmica.

**Tabela 4. Tipos de estrutura – outras**

Serviços oferecidos	Universidade	País
<b>Hubs</b>		
• Bem-estar; e cuidados com a saúde. • <i>Workshops</i> e grupos de apoio aos estudantes. • Suporte de pares.	UNCAN1	Canadá
• Artes e cultura.	UNCAN2	Canadá
<b>Programas</b>		
• Acadêmicos e serviços de apoio ao aluno com deficiência. • Serviços de orientação de carreira. • “Mão Amiga”: apoio psicossocial e de atendimento e acolhimento de estudantes.	UNCAN4	Canadá
• Relacionamento entre alunos canadenses ou não, presentes no <i>campus</i> por pelo menos dois períodos que desejam participar da integração de recém-chegados.	UNCAN4	Canadá
• Apoio aos tutores experientes <i>online</i> . • Integração de tecnologia, estilos de vida saudáveis e estratégias de aprendizagem.	UNCAN4	Canadá

• Contato para novos alunos internacionais com alunos experientes.		
<b>Outras atividades</b>		
• Espaço de diálogo e reparação.	UNBR2	Brasil
• Espaço de estudo e vida familiar para estudantes com filhos.	UNCAN2	Canadá
• Atividades de empreendedorismo.	UNCAN4	Canadá

Fonte: Dados originais da pesquisa.

Conforme resultados da pesquisa junto às universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos observou-se que há particularidades nos serviços oferecidos aos estudantes influenciados por questões econômicas, culturais, sociais, políticas e institucionais. E em especial, as transformações sociais despontam em resposta aos movimentos de fortalecimento da inclusão e da diversidade, identificados nos serviços oferecidos aos estudantes atualmente nas instituições de ensino superior.

Ao longo da pesquisa houve mudanças significativas no mundo decorrentes da pandemia da COVID-19 levando às universidades a ampliarem seus serviços de acolhimento. Houve maior atenção aos cuidados com a saúde física e mental, e a abertura de novos espaços de debates permitindo a inclusão da prática de rituais religiosos e da espiritualidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As características estruturais dos serviços aos estudantes encontradas estão divididas em núcleos, centros, escritórios, *hubs*, programas e atividades específicas.

Os núcleos têm como principal característica os serviços de assistência a moradia, creche, alimentação e transporte; suporte financeiro, acadêmico e psicológico; atividades culturais; atendimento e assistência médica; atividades esportivas; orientação e suporte aos casos de abuso e violência sexual; orientação de carreira; e espaço para a prática da espiritualidade. Os núcleos desempenham papéis e funções voltados, essencialmente, aos serviços sociais, de saúde e bem-estar, apoio acadêmico e atividades incorporadas recentemente devido às mudanças ocorridas em resposta às questões de diversidade, inclusão e religiosidade nas instituições de ensino superior.

Os centros oferecem alguns serviços semelhantes aos núcleos como atividades esportivas, atendimento médico, atendimento às vítimas de abuso e violência sexual e apoio acadêmico. As atividades identificadas nos centros são de acolhimento aos povos originários, estrangeiros e estudantes com necessidades especiais; cursos de idioma, redação e matemática; mentoria; cursos e eventos de artes e cultura e vida espiritual. Os papéis e funções dos centros estão vinculados às práticas de atividades de lazer, entretenimento e religiosidade.

Os escritórios, com maior presença nas universidades brasileiras, oferecem serviços de orientação e aconselhamento aos estudantes dos cursos de graduação e pós-graduação; aconselhamento de carreira; saúde mental; e esportes. Os papéis e funções desempenhados pelos escritórios estão, especificamente, voltados ao desenvolvimento dos estudantes para a vida profissional e para o atendimento às demandas ligadas ao suporte psicológico durante a trajetória acadêmica.

A estrutura denominada de *hub* é descrita como espaços para o bem-estar, cuidados com a saúde, encontros de grupos de apoio e suporte de pares. As funções e papéis dos *hubs* são, de forma resumida, oferecer espaços de interações e conversas entre alunos veteranos e calouros, como também, serviços específicos de acolhimento e saúde.

Os serviços descritos como programas são atividades voltadas ao apoio acadêmico, psicossocial, tutoria e apoio entre pares. De acordo com as demais estruturas descritas, são semelhantes aos serviços oferecidos nos núcleos e centros. E por último, os espaços disponíveis para atividades de rodas de conversa, apoio aos alunos com famílias e o estímulo ao empreendedorismo. A estrutura dos espaços não tem papéis e funções específicas, sendo, portanto, ações pontuais de algumas das universidades pesquisadas.

O objetivo deste artigo foi analisar como as universidades do Brasil, Canadá e Estados Unidos estão estruturadas, por meio de núcleos, centros, escritórios e *hubs* de serviços de acolhimento à comunidade acadêmica e identificar quais os principais serviços oferecidos aos estudantes. As instituições de ensino superior têm se dedicado ao engajamento dos estudantes por meio de atividades e ações além do suporte ao desempenho acadêmico.

Para fortalecer os escritórios de serviços aos estudantes, as universidades podem criar estruturas sistêmicas compreendendo as partes interrelacionadas nos diferentes espaços acadêmicos. A interdisciplinaridade, a integração entre a aprendizagem e os arranjos de trabalho, o estímulo ao reconhecimento e respeito às diferenças individuais, o resgate de valores e crenças dos povos originários dialogam com o mundo interconectado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abe, C. K., & Carvalho, M. M. (2006). Fatores críticos para a implementação do Escritório de Projetos: um estudo de caso. *Revista GEPROS*, 2, 61.

Abreu, M. V., Leitão, L. M., Paixão, M. P., Brêda, M. S. J., & Miguel, J. P. (1996). Aspirações e projectos pessoais, condições de vida e de estudo dos alunos do ensino superior de Coimbra. *Psychologica*, 16, 33-61.

Amorim, C. M. N. (2021). “Muitas vezes, nós não dizemos nada”: representações, percepções e incidência do assédio sexual entre estudantes da Universidade do Minho. (Dissertação em Sociologia, Universidade do Minho). <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/74251>.

ANDIFES. Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior. (2023). V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos (as) Graduandos (as) das IFES. <https://www.andifes.org.br/wpcontent/uploads/2019/05/V-Pesquisa-Nacional-de-Perfil-Socioeconomico-e-Cultural-dos-asGraduandos-as-das-IFES-2018.pdf>.

Ayers, A. R., Tripp, P. A., & Russel, J. H. (1966). Student services administration in higher education. *US Department of Health, Education, and Welfare. Office of Education*.

Bondestam, F., & Lundqvist, M. (2020). Sexual harassment in higher education—a systematic review. *European Journal of Higher Education*, 10 (4), 397- 419.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2022a) Dados estatísticos <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNjUzZjU2YzItY2Y2VlZC00MzcwLTk4OWYtODMzNWEyNzJkM2ZlIiwidCI6IjI2ZjczODk3LWM4YWVtNGIxZS05NzhmLWVhNGMwNzc0MzRiZiJ9>.

- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2022b.) Relatório do 4º Ciclo de Monitoramento das Metas do Plano Nacional de Educação –Brasília, DF: Inep, 2022. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/plano\\_nacional\\_de\\_educacao/relatorio\\_do\\_quarto\\_ciclo\\_de\\_monitoramento\\_das\\_metas\\_do\\_plano\\_nacional\\_de\\_educacao.pdf](https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/plano_nacional_de_educacao/relatorio_do_quarto_ciclo_de_monitoramento_das_metas_do_plano_nacional_de_educacao.pdf).
- BRASIL. Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação. (2022). Mapa Do Ensino Superior no Brasil. <https://www.semesp.org.br/mapa/educacao-11/brasil/>.
- Cleland, D. I. (2004). The evolution of Project management. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 51(4), 396-397.
- Correia, T., Gonçalves, I., & Pile, M. (2003). Insucesso académico no IST. *Gabinete de Estudos e Planeamento. Núcleo de Aconselhamento Psicológico. Instituto Superior Técnico*.
- Crawford, J. K. (2002). *The strategic project office: a guide to improving organizational performance*.
- Dinsmore, P. C., & Silveira Neto, F. H. (2005). *Gerenciamento de projeto e o fator humano: conquistando resultados através das pessoas*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Dinsmore, P. C. (2003). *Transformando estratégias empresariais em resultados*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Ehrenberg, R.G., & Webber, D. A. (2010). Student service expenditures matter. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 42(3), 36-39.
- Eisenhardt, K.M. (1989) *Building theories from case study research*. *Academy of Management Review*, EUA, 14(4), 532-550.
- \_\_\_\_\_; Graebner, M. E. (2007). *Theory building from cases: opportunities and challenges*. *Academy of Management Journal*, v. 50, n. 1, p. 25-32.
- Ferreira, J. A., Almeida, L. S., & SOARES, A. P. (2001). Adaptação académica em estudante do 1º. Ano: diferenças de género, situação de estudante e curso. *Psico-USF*, 6(1), 01-10.
- Gonçalves, Ó. F., & Cruz, J. F. A. (1988). A organização e implementação de serviços universitários de consulta psicológica e desenvolvimento humano. *Revista portuguesa de Educação*, 1(1), 127-145.
- Harrybam, S. A., Guilfoyle, M. A., & Knight, S. (2012). Understanding the challenges of accessing university support services: The perspectives of staff member and international students. *The International Journal of Learning*, 18(6), 263–290.
- Hobbs, B., & Aubry, M. (2010). The project management office (PMO): a quest for understanding. Project Management Institute.

- Kerzner, H. (2006). *Gestão de projetos: as melhores práticas*. Tradução Lene Belon Ribeiro. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.
- Kummerow, M. (2006) Protocol for valuations. *The Appraisal Journal*, v. 74, n. 4, p. 358-366.
- Leitão, L. M., Paixão, M. P., Silva, J. T., & Miguel, J. P. (2000). Apoio psicossocial a estudantes do ensino superior. Do modelo teórico aos níveis de intervenção. *Psicologia*, 14, 123-147.
- Lewis, J. P. (1995). *The project manager's desk reference: a comprehensive guide to project panning, scheduling, evaluation, control & systems*. Chicago: Irwin.
- Mahlmeister, R., Ferreira, S. G., Veloso, F., Menezes-Filho, N., & Komatsu, B. K. (2019). Revisitando a mobilidade intergeracional de educação no Brasil. *Revista Brasileira de Economia*, 73, 159-180.
- Mansur, R. (2009). *Escritório avançado de projetos na prática: plano de negócio: máquina de fazer dinheiro*. Brasport.
- Martins, G. A. (2006). *Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Martin, M., & Parikh, S. (2017). Quality management in higher education: developments and drivers results from an international survey. *International Institute for Educational Planning*. UNESCO.
- Martirosyan, N. M., Bustamante, R. M., & Saxon, D. P. (2019). Academic and social support services for international students: Current practices. *Journal of international Students*, 9(1), 172-191.
- Mendonça, É.S., Gominho Filho, A. C., & Melo, A.L.C. (2022). Inclusão de pessoas negras e de saberes afrodiáspóricos em Universidades brasileiras: a diversidade epistêmica como estratégia. *Práxis Educativa*, 17.
- Menezes-Filho, N. A., Oliveira, A. P., Rocha, R. H., & Komatsu, B. K. (2016). O Impacto do Ensino Superior sobre o Trabalho e a Renda dos Municípios Brasileiros. São Paulo: Centro de Políticas Públicas do Insper, *Policy Paper*, 20.
- Meredith, J. R., & Mantel Jr, S. J. (2000). *Administração de projetos: uma abordagem gerencial*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC.
- Neiterman, E., Beggs, B., Hakemzadeh, F., Zeytinoglu, I., Geraci, J., Plenderleith, J., & Lobb, D. (2023). Can peers improve student retention? Exploring the roles peers play in midwifery education programmes in Canada. *Women and Birth*, 36(4), e453-e459.

- Nico, B. (1996). A entrada na Universidade: vocacionalmente um fim ou um princípio? *II Congresso Galaico-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho.
- Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (1991). *How college affects students*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Pedersen, E. R., D'amico, E. J., Labrie, J. W., Klein, D. J., Farris, C., & Griffin, B. A. (2023). A randomized controlled trial of an online alcohol and sexual risk prevention program for college students studying abroad. *Journal of substance use and addiction treatment*, *145*, 208951.
- Pereira, A. (2019). Violência sexual: universitários de Lisboa têm medo de ser abordados nos estacionamentos. <https://www.publico.pt/2019/12/09/sociedade/noticia/violencia-sexual-universitarios-lisboamedo-abordados-estacionamentos-1896776>.
- Perrin, R. D. (2000). Religiosity and honesty: Continuing the search for the consequential dimension. *Review of Religious Research*, *41*(4), 534–544.
- Pinto, J. K., & Prescott, J. E. (1988). Variations in critical success factors over the stages in the project life cycle. *Journal of Management*, *14*(1), 5-18.
- Remenyi, D., Money, A., Price, D., & Bannister, F. (1994). The creation of knowledge through case study research. *The Irish Journal of Management*, Cambridge University Press.
- Rennick, L. A., Smedley, C. T., Fisher, D., Wallace, E., & Young, K. (2013). The effects of spiritual/religious engagement on college students' affective outcomes: Differences by gender and race. *Journal of Research on Christian Education*, *22*(3), 301-322.
- Restoule, J.P. (2023). *Can we transform the academy?* Indigenous-centered programming at the Department of Indigenous Education at University of Victoria.
- Roberts, P.A., Boldy, D., & Dunworth, K. (2015). The views of international students regarding university support services in Australia: A case study. *International Education Journal: Comparative Perspectives*, *14*(3), 106-121.
- Schofer, E., & Meyer, J. W. (2005). The worldwide expansion of higher education in the twentieth century. *American sociological review*, *70*(6), 898-920.
- Seery, K., Barreda, A. A., Hein, S., & Hiller, J. (2021). Retention strategies for online students: A systematic literature review. *Journal of Global Education and Research*, *5*(1), 72-84.
- Stermac, L., Cripps, J., Amiri, T., & Badali, V. (2020). Sexual violence and women's education: Examining academic performance and persistence. *Canadian Journal of Higher Education*, *50*(1), 28-39.
- Stermac, L., Horowitz, S., & Bance, (2013). Sexually coercive behaviours among university students: Is disclosure helpful? *The annual meeting of the Canadian Psychological Association*, Canada.

Stermac, L., Wane, N., Horowitz, S., & Bance, (2012). Sexual coercive behaviours on campus. *The annual meeting of the Canadian Psychological Association*, Canada.

Taveira, M. C. (2001) O papel da universidade na orientação e desenvolvimento dos alunos, contributos para um modelo de intervenção psicoeducacional. *Revista de Estudos e Experiencias Educativas*, 17, 65-77.

USP. Universidade de São Paulo. Escritório de Desenvolvimento de Carreiras. (2018). <http://www.prg.usp.br/?p=20816>.

\_\_\_\_\_. Escritório de Atividades Esportivas. (2018). <http://www.prg.usp.br/?p=24079>.

\_\_\_\_\_. Escritório de Saúde Mental. (2018). <https://jornal.usp.br/editorias/universidade/extensao/>.

\_\_\_\_\_. Escritório de Artes e Cultura. (2018). <https://jornal.usp.br/editorias/universidade/extensao/>.

Valero, A., & Van Reenen, J. (2016). *The economic impact of universities: Evidence from across the globe*. National Bureau of Economic Research.

Vasconcelos, R., Almeida, L. S., & Monteiro, S. (2009). O insucesso e abandono acadêmico na universidade: uma análise sobre os cursos de engenharia. *IV International Conference on Engineering and Computer Education*. Buenos Aires, Argentina.

WHED. World Higher Education Database. International Association Universities. (2018). [http://www.whed.net/results\\_institutions.php](http://www.whed.net/results_institutions.php).

Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Young, R. A., Friesen, J. D., & Dillabough, J. M. (1991). Personal constructions of parental influence related to career development. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy/Revue canadienne de counseling et de psychothérapie*, 25 (2), 183-190.