

Título: A Importância do Atendimento e da Atenção ao Aluno de Graduação no Processo de Permanência e Sucesso Acadêmico

ALVES, Glaucy Karol Abdon

CAMURÇA, Yonara de Albuquerque

SOUZA, Andreia Cristina Leite

Resumo

O atendimento e a atenção ao aluno de graduação constituem elementos fundamentais para a promoção da permanência estudantil, do sucesso acadêmico e da qualidade do ensino superior. Nesse contexto, as instituições de ensino superior assumem papel estratégico na oferta de serviços de apoio pedagógico, psicológico e administrativo que atendam às necessidades dos estudantes ao longo de sua trajetória acadêmica. O presente artigo tem como objetivo analisar a importância do atendimento e da atenção ao aluno de graduação como instrumentos de fortalecimento do processo educativo e de prevenção da evasão acadêmica. A pesquisa caracteriza-se como revisão bibliográfica de natureza qualitativa, fundamentada em autores que discutem a permanência estudantil, o acolhimento institucional e a qualidade da educação superior. Os resultados indicam que o atendimento humanizado, a escuta ativa e o acompanhamento acadêmico contribuem significativamente para o desenvolvimento acadêmico, social e emocional dos estudantes, além de fortalecer o vínculo entre aluno e instituição. Conclui-se que a atenção ao aluno de graduação representa uma estratégia essencial para a melhoria da qualidade do ensino superior e para a promoção da inclusão e do sucesso acadêmico.

Palavras-chave: Atendimento ao aluno. Permanência estudantil. Ensino superior. Sucesso acadêmico. Gestão educacional.

Introdução

O ensino superior contemporâneo enfrenta desafios relacionados à permanência e ao sucesso acadêmico dos estudantes, especialmente diante da diversidade social, econômica e cultural presente nas instituições de ensino. Nesse cenário, o atendimento e a atenção ao aluno de graduação tornam-se elementos essenciais para garantir não apenas o acesso ao ensino superior, mas também a permanência e a conclusão do curso com qualidade.

A expansão do acesso ao ensino superior nas últimas décadas ampliou o número de estudantes com diferentes perfis e necessidades, exigindo das instituições a implementação de

políticas e práticas voltadas ao acolhimento e ao acompanhamento acadêmico. Dessa forma, o atendimento ao aluno passa a ser compreendido como um processo contínuo de suporte pedagógico, administrativo e psicossocial, capaz de promover o desenvolvimento integral do estudante.

Além disso, a qualidade do atendimento ao aluno está diretamente relacionada à satisfação acadêmica, ao desempenho escolar e à redução dos índices de evasão. A atenção ao estudante contribui para a construção de vínculos institucionais, favorecendo a adaptação ao ambiente acadêmico e o fortalecimento do sentimento de pertencimento à instituição.

Nesse contexto, torna-se relevante discutir a importância do atendimento e da atenção ao aluno de graduação como estratégia de permanência estudantil e de melhoria da qualidade do ensino superior. Assim, o presente artigo tem como objetivo analisar o papel do atendimento ao estudante na promoção do sucesso acadêmico, destacando seus fundamentos pedagógicos, institucionais e sociais.

1. Referências Teórico

1.1. O Atendimento ao Aluno como Elemento de Qualidade no Ensino Superior

O atendimento ao aluno constitui um dos principais indicadores de qualidade educacional nas instituições de ensino superior, sendo considerado um fator determinante para o sucesso acadêmico, para a permanência estudantil e para a satisfação institucional. Nesse contexto, a qualidade do atendimento ao estudante está diretamente relacionada à eficiência dos serviços educacionais, à capacidade de acolhimento institucional e ao compromisso da instituição com a formação integral do aluno. A qualidade do atendimento envolve a oferta de serviços eficientes, acessíveis e humanizados, capazes de atender às necessidades acadêmicas, administrativas, sociais e emocionais dos estudantes, promovendo condições adequadas para o desenvolvimento de suas potencialidades e para a continuidade de sua trajetória acadêmica (RISTOFF, 2014).

Além disso, o atendimento ao estudante representa um elemento estratégico na gestão educacional contemporânea, especialmente diante da ampliação do acesso ao ensino superior e da diversificação do perfil dos alunos. Segundo Dias Sobrinho (2010), a qualidade da educação superior deve ser compreendida como um processo multidimensional, que envolve

não apenas o desempenho acadêmico e a infraestrutura institucional, mas também a qualidade das relações estabelecidas entre a instituição e seus estudantes. Nesse sentido, o atendimento ao aluno assume papel central na construção de ambientes educacionais mais acolhedores, inclusivos e comprometidos com a permanência estudantil.

Segundo Tinto (1993), a permanência do estudante no ensino superior está diretamente relacionada ao nível de integração acadêmica e social proporcionado pela instituição. Para o autor, estudantes que recebem apoio institucional adequado apresentam maiores níveis de engajamento acadêmico, satisfação com o curso e comprometimento com sua formação. Dessa forma, quanto maior o apoio institucional oferecido ao aluno, maiores são as chances de permanência e conclusão do curso, reduzindo significativamente os índices de evasão acadêmica.

Nesse contexto, o atendimento ao aluno deve ser compreendido como um processo contínuo de acompanhamento, orientação e suporte institucional, que envolve diferentes setores da instituição e que se desenvolve ao longo de toda a trajetória acadêmica do estudante. Esse acompanhamento sistemático permite identificar dificuldades acadêmicas, sociais e emocionais, possibilitando a adoção de estratégias preventivas e interventivas que favoreçam o sucesso educacional. Conforme destaca Coulon (2008), o processo de adaptação ao ensino superior exige apoio institucional permanente, especialmente nos primeiros períodos do curso, quando os estudantes enfrentam maiores desafios de integração acadêmica e social.

Assim, o atendimento ao estudante no ensino superior envolve a atuação articulada de diferentes setores institucionais, que trabalham de forma integrada para garantir suporte acadêmico e administrativo adequado. Entre os principais setores envolvidos nesse processo, destacam-se:

Coordenação de curso, responsável pelo acompanhamento acadêmico, orientação curricular e mediação entre estudantes e docentes (PIMENTA; ANASTASIOU, 2014);

Secretaria acadêmica, responsável pela organização administrativa e pelo atendimento às demandas relacionadas à matrícula, documentação e registros acadêmicos (CHIAVENATO, 2010);

Núcleo de apoio ao estudante, responsável pelo acompanhamento pedagógico, psicopedagógico e social dos alunos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade acadêmica ou socioeconômica (BRASIL, 2017);

Serviço de orientação pedagógica, responsável por apoiar o desenvolvimento acadêmico e orientar os estudantes em relação às estratégias de aprendizagem e organização dos estudos (LIBÂNEO, 2013);

Atendimento psicológico e social, responsável por oferecer suporte emocional e contribuir para o bem-estar e a saúde mental dos estudantes, fatores diretamente relacionados ao desempenho acadêmico e à permanência no ensino superior (SANTOS; ALMEIDA, 2016);

Ouvidoria institucional, responsável por receber, registrar e encaminhar manifestações da comunidade acadêmica, promovendo transparência, participação e melhoria contínua dos serviços educacionais (BRASIL, 2018).

De acordo com Ristoff (2014), a qualidade do ensino superior não depende apenas da estrutura física e do currículo acadêmico, mas também da capacidade da instituição de oferecer suporte adequado aos estudantes ao longo de sua formação. Esse suporte envolve ações de acolhimento, acompanhamento acadêmico, orientação pedagógica e assistência estudantil, que contribuem para a construção de ambientes educacionais mais inclusivos, participativos e democráticos.

Além disso, estudos recentes apontam que instituições que investem em políticas de atendimento e acompanhamento ao estudante apresentam melhores indicadores de desempenho acadêmico, menor evasão e maior satisfação institucional. Segundo Silva e Veloso (2013), programas de apoio ao estudante, quando estruturados de forma sistemática e integrada, contribuem significativamente para a permanência acadêmica e para o fortalecimento do vínculo entre o aluno e a instituição.

Portanto, o atendimento ao aluno no ensino superior deve ser compreendido como um componente essencial da gestão acadêmica e da qualidade educacional, constituindo uma estratégia institucional voltada à promoção da permanência estudantil, ao desenvolvimento acadêmico e à formação integral dos estudantes. Dessa forma, a atenção ao estudante não se

limita ao atendimento administrativo, mas representa um compromisso institucional com a inclusão, a qualidade do ensino e a responsabilidade social das instituições de educação superior.

1.2 A Atenção ao Estudante e a Permanência Acadêmica

A permanência estudantil representa um dos principais desafios das instituições de ensino superior, especialmente em contextos marcados por desigualdades sociais, econômicas e educacionais que impactam diretamente a trajetória acadêmica dos estudantes. Nesse cenário, a atenção ao estudante constitui uma estratégia fundamental para reduzir a evasão acadêmica, promover o sucesso educacional e assegurar a continuidade dos estudos até a conclusão do curso. A permanência no ensino superior não depende apenas do acesso à instituição, mas da existência de condições adequadas de acompanhamento acadêmico, apoio institucional e inclusão social, que favoreçam o desenvolvimento integral do estudante ao longo de sua formação (TINTO, 1993).

A expansão do acesso ao ensino superior nas últimas décadas ampliou significativamente o número de estudantes oriundos de diferentes contextos sociais e educacionais, exigindo das instituições a implementação de políticas e práticas voltadas à permanência estudantil. Segundo Dias Sobrinho (2010), a democratização do acesso à educação superior deve estar acompanhada de ações efetivas de permanência, que garantam condições reais para que os estudantes permaneçam na instituição e concluam seus cursos com qualidade. Nesse sentido, a permanência estudantil constitui um indicador relevante de qualidade educacional e de responsabilidade social das instituições de ensino superior.

Segundo Coulon (2008), o processo de adaptação do estudante ao ensino superior envolve a aprendizagem de novas práticas acadêmicas, sociais e institucionais, sendo necessário o acompanhamento sistemático por parte da instituição, especialmente nos primeiros períodos do curso, quando ocorrem maiores índices de evasão acadêmica. Para o autor, a integração acadêmica e social constitui um elemento fundamental para a permanência do estudante, pois contribui para o desenvolvimento do sentimento de pertencimento à instituição e para o fortalecimento do compromisso com a formação acadêmica.

A permanência acadêmica depende de diversos fatores inter-relacionados, que envolvem aspectos pedagógicos, administrativos, sociais e emocionais. Esses fatores devem ser considerados de forma integrada pelas instituições de ensino superior, a fim de garantir condições adequadas para a continuidade dos estudos e para o sucesso acadêmico dos estudantes. Entre os principais fatores associados à permanência estudantil, destacam-se:

Acolhimento institucional, que envolve a recepção inicial dos estudantes, a apresentação da instituição e a orientação sobre normas, serviços e recursos disponíveis, contribuindo para a adaptação ao ambiente acadêmico (RISTOFF, 2014);

Atendimento humanizado, caracterizado pela escuta ativa, pelo respeito às necessidades individuais e pela construção de relações institucionais baseadas na empatia e na confiança, elementos fundamentais para o fortalecimento do vínculo entre o estudante e a instituição (FREIRE, 1996);

Apoio pedagógico, que inclui atividades de orientação acadêmica, monitoria, nivelamento e acompanhamento do desempenho escolar, contribuindo para a superação de dificuldades de aprendizagem e para o desenvolvimento de competências acadêmicas (LIBÂNEO, 2013);

Orientação acadêmica, responsável por auxiliar os estudantes na organização dos estudos, na escolha de disciplinas e na definição de estratégias de aprendizagem, favorecendo o planejamento da trajetória acadêmica e a tomada de decisões educacionais (PIMENTA; ANASTASIOU, 2014);

Assistência estudantil, que envolve a oferta de benefícios e serviços voltados à permanência dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, como bolsas, auxílios financeiros, alimentação e transporte, contribuindo para a redução das desigualdades educacionais (BRASIL, 2010);

Acompanhamento psicológico, que contribui para o cuidado com a saúde mental dos estudantes e para a prevenção de situações de estresse, ansiedade e dificuldades emocionais que podem interferir no desempenho acadêmico e na permanência no ensino superior (SANTOS; ALMEIDA, 2016).

Além disso, a criação de políticas institucionais de permanência estudantil contribui para a redução das desigualdades educacionais e para a promoção da inclusão no ensino superior, especialmente entre estudantes provenientes de grupos socialmente vulneráveis. Essas políticas devem ser estruturadas de forma integrada e articulada com os diferentes setores da instituição, garantindo acompanhamento contínuo e suporte adequado ao estudante ao longo de sua formação acadêmica. Conforme estabelece o Plano Nacional de Educação — PNE (BRASIL, 2014), a permanência estudantil constitui um elemento essencial para a democratização da educação superior e para a promoção da equidade educacional.

De acordo com Silva e Veloso (2013), programas institucionais de apoio ao estudante desempenham papel essencial na prevenção da evasão acadêmica e no fortalecimento do vínculo entre o aluno e a instituição. Esses programas contribuem para a melhoria do desempenho acadêmico, para o desenvolvimento da autonomia dos estudantes e para a construção de ambientes educacionais mais inclusivos e acolhedores.

Portanto, a permanência estudantil deve ser compreendida como uma responsabilidade institucional permanente, que envolve o planejamento e a implementação de estratégias voltadas ao acompanhamento acadêmico, ao apoio psicossocial e à promoção da inclusão educacional. Dessa forma, as instituições de ensino superior que investem em políticas de permanência estudantil fortalecem a qualidade da educação, reduzem índices de evasão e contribuem para a formação de profissionais qualificados e socialmente comprometidos.

1.3 O Atendimento Humanizado no Ensino Superior

O atendimento humanizado caracteriza-se pela valorização da escuta, do respeito e da empatia no relacionamento entre a instituição e o estudante. Esse modelo de atendimento reconhece o aluno como sujeito ativo do processo educativo, considerando suas necessidades individuais e suas condições de aprendizagem.

Segundo Freire (1996), o diálogo constitui um elemento fundamental no processo educativo, pois permite a construção do conhecimento de forma participativa e significativa.

Nesse sentido, o atendimento humanizado envolve:

- Escuta ativa

- Comunicação clara e respeitosa
- Resolução de demandas com agilidade
- Acompanhamento individualizado
- Acolhimento institucional

De acordo com Chiavenato (2010), a qualidade do atendimento ao usuário está diretamente relacionada à satisfação e à confiança no serviço prestado. No contexto educacional, isso se traduz em maior engajamento acadêmico e melhor desempenho dos estudantes.

1.4 O Papel dos Núcleos de Apoio ao Estudante

Os núcleos de apoio ao estudante constituem estruturas institucionais responsáveis por oferecer suporte pedagógico, psicológico, social e acadêmico aos alunos de graduação, atuando como instrumentos fundamentais para a promoção da permanência estudantil e para a melhoria da qualidade da educação superior. Esses núcleos desempenham papel estratégico na garantia de condições adequadas de aprendizagem, na prevenção da evasão acadêmica e no fortalecimento do vínculo entre o estudante e a instituição de ensino. Nesse sentido, a atuação dos núcleos de apoio ao estudante está diretamente relacionada à responsabilidade social das instituições de ensino superior e ao compromisso com a formação integral dos estudantes (RISTOFF, 2014).

A criação e o fortalecimento dessas estruturas institucionais decorrem das transformações ocorridas no ensino superior nas últimas décadas, especialmente com a ampliação do acesso à educação e a diversificação do perfil dos estudantes. Segundo Dias Sobrinho (2010), a democratização do ensino superior exige a implementação de políticas institucionais voltadas ao acompanhamento acadêmico e ao suporte ao estudante, garantindo não apenas o ingresso na instituição, mas também sua permanência e sucesso acadêmico. Nesse contexto, os núcleos de apoio ao estudante assumem papel central na construção de ambientes educacionais mais inclusivos, acolhedores e comprometidos com a qualidade do ensino.

Entre as principais funções desses núcleos, destacam-se ações integradas de acompanhamento e orientação que visam atender às necessidades acadêmicas, sociais e

emocionais dos estudantes. Essas ações devem ser desenvolvidas de forma contínua e articulada com os diferentes setores da instituição, promovendo o desenvolvimento acadêmico e o bem-estar dos alunos ao longo de sua trajetória educacional. Conforme destaca Tinto (1993), o acompanhamento sistemático do estudante constitui um dos fatores mais relevantes para a permanência acadêmica e para a redução dos índices de evasão no ensino superior.

Entre as principais funções desses núcleos, destacam-se:

Acompanhamento acadêmico, que envolve o monitoramento do desempenho escolar dos estudantes, a identificação de dificuldades de aprendizagem e a proposição de estratégias de intervenção pedagógica que favoreçam o sucesso acadêmico (LIBÂNEO, 2013);

Atendimento psicopedagógico, responsável por apoiar estudantes que apresentam dificuldades relacionadas ao processo de aprendizagem, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades cognitivas e para a melhoria do rendimento acadêmico (BOSSA, 2007);

Orientação educacional, que auxilia os estudantes na organização dos estudos, no planejamento acadêmico e na adaptação ao ambiente universitário, favorecendo a construção de uma trajetória acadêmica mais segura e eficiente (PIMENTA; ANASTASIOU, 2014);

Apoio à inclusão e acessibilidade, que envolve a implementação de recursos e estratégias pedagógicas voltadas ao atendimento de estudantes com deficiência ou necessidades educacionais específicas, garantindo igualdade de oportunidades no processo de ensino-aprendizagem (MANTOAN, 2003);

Atendimento a estudantes em situação de vulnerabilidade social ou acadêmica, que inclui ações de assistência estudantil, orientação social e encaminhamento para programas institucionais de apoio, contribuindo para a redução das desigualdades educacionais (BRASIL, 2010);

Mediação de conflitos acadêmicos, que consiste na resolução de situações de dificuldade relacionadas ao ambiente escolar, promovendo o diálogo, o respeito e a convivência harmoniosa entre estudantes, docentes e gestores (FREIRE, 1996).

Além disso, os núcleos de apoio ao estudante desempenham papel relevante na promoção da saúde mental e do bem-estar acadêmico, aspectos cada vez mais reconhecidos

como fatores determinantes para a permanência e o sucesso no ensino superior. Estudos recentes indicam que estudantes que recebem acompanhamento institucional adequado apresentam melhor desempenho acadêmico, maior satisfação com a instituição e menores índices de evasão (SANTOS; ALMEIDA, 2016).

Segundo Brasil (2017), a criação de estruturas institucionais de apoio ao estudante contribui significativamente para a promoção da inclusão educacional e para o fortalecimento das políticas de permanência no ensino superior, especialmente em contextos marcados por desigualdades sociais e econômicas. Essas estruturas permitem a identificação precoce de dificuldades acadêmicas e pessoais, possibilitando a implementação de ações preventivas que favorecem a continuidade dos estudos e o desenvolvimento integral do estudante.

Dessa forma, os núcleos de apoio ao estudante devem ser compreendidos como componentes essenciais da gestão acadêmica e da qualidade educacional, atuando como espaços de acolhimento, orientação e acompanhamento contínuo dos estudantes. Ao promover ações integradas de suporte pedagógico, psicológico e social, esses núcleos contribuem para a construção de instituições de ensino superior mais inclusivas, eficientes e comprometidas com a formação cidadã e profissional dos alunos.

2. Metodologia

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica, tendo como objetivo analisar a importância do atendimento e da atenção ao aluno de graduação no contexto da permanência estudantil e da qualidade do ensino superior. A pesquisa qualitativa foi adotada por possibilitar a compreensão aprofundada de fenômenos educacionais complexos, permitindo a análise de aspectos subjetivos, sociais e institucionais relacionados ao processo educativo.

Foram analisados livros, artigos científicos, documentos institucionais e legislações educacionais relacionados ao atendimento ao estudante, à permanência acadêmica e à qualidade da educação superior. A seleção das fontes bibliográficas considerou autores e produções científicas relevantes na área da educação e da gestão educacional, buscando garantir consistência teórica e fundamentação científica ao estudo. Nesse sentido, a revisão bibliográfica constitui um procedimento metodológico essencial para a construção do

conhecimento científico, permitindo a análise crítica de diferentes perspectivas teóricas sobre o tema investigado.

De acordo com Severino (2016), a pesquisa bibliográfica caracteriza-se pela utilização de material já elaborado, constituído principalmente por livros, artigos científicos e documentos acadêmicos, sendo fundamental para o desenvolvimento de estudos teóricos e para a sistematização do conhecimento científico. Para o autor, a pesquisa bibliográfica possibilita a compreensão do estado da arte sobre determinado tema, contribuindo para a construção de referenciais teóricos que orientam a análise e a interpretação dos dados.

A abordagem qualitativa permite compreender os fatores que influenciam o atendimento ao aluno e sua relação com o desempenho acadêmico e a permanência no ensino superior, considerando aspectos institucionais, pedagógicos e sociais que interferem na trajetória acadêmica dos estudantes. Segundo Minayo (2014), a pesquisa qualitativa busca interpretar fenômenos sociais a partir da análise de significados, valores e experiências, sendo especialmente adequada para estudos na área educacional, nos quais o contexto e as relações humanas desempenham papel fundamental.

Além disso, a metodologia qualitativa possibilita a análise das práticas institucionais relacionadas ao atendimento ao estudante, permitindo identificar estratégias de acolhimento, acompanhamento acadêmico e suporte pedagógico que contribuem para a permanência estudantil e para a melhoria da qualidade educacional. Nesse sentido, a análise dos dados foi realizada de forma descritiva e interpretativa, buscando compreender a importância do atendimento ao aluno como elemento estratégico para a gestão acadêmica e para a promoção do sucesso educacional.

Assim, a metodologia adotada neste estudo fundamenta-se na revisão e análise crítica da literatura científica e de documentos institucionais, permitindo a construção de uma compreensão abrangente sobre o papel do atendimento ao estudante no ensino superior e sua contribuição para a permanência acadêmica, a inclusão educacional e a qualidade da formação universitária.

3. Resultados e Discussão

Os resultados da pesquisa indicam que o atendimento e a atenção ao aluno de graduação constituem fatores determinantes para o sucesso acadêmico, para a permanência estudantil e para a qualidade da formação universitária. Instituições que investem em serviços estruturados de apoio ao estudante apresentam menores índices de evasão, maior satisfação acadêmica e melhores indicadores de desempenho institucional. Nesse sentido, a literatura educacional aponta que o suporte institucional adequado contribui diretamente para a integração acadêmica e social dos estudantes, favorecendo sua permanência e conclusão do curso (TINTO, 1993).

Além disso, a presença de canais de atendimento eficientes, acessíveis e organizados contribui para a resolução rápida de demandas acadêmicas e administrativas, reduzindo conflitos, prevenindo dificuldades institucionais e fortalecendo o relacionamento entre aluno e instituição. A qualidade do atendimento institucional está associada à percepção de acolhimento e confiança por parte dos estudantes, o que impacta positivamente sua motivação, seu engajamento acadêmico e seu sentimento de pertencimento ao ambiente universitário (RISTOFF, 2014).

Outro aspecto relevante refere-se à importância da escuta ativa e do acompanhamento individualizado dos estudantes, especialmente nos primeiros períodos do curso, quando ocorrem maiores índices de evasão acadêmica e dificuldades de adaptação ao ensino superior. Segundo Coulon (2008), o processo de inserção do estudante no universo acadêmico exige acompanhamento sistemático por parte da instituição, uma vez que a adaptação ao ensino superior envolve mudanças significativas nas rotinas de estudo, nas relações sociais e nas responsabilidades acadêmicas.

Adicionalmente, os resultados evidenciam que ações institucionais voltadas ao acolhimento, à orientação acadêmica e ao apoio psicopedagógico contribuem para a identificação precoce de dificuldades de aprendizagem e de situações de vulnerabilidade acadêmica ou emocional. Dessa forma, o atendimento ao estudante deve ser compreendido como um instrumento preventivo, capaz de reduzir a evasão e promover a continuidade dos estudos, reforçando o compromisso institucional com a qualidade da educação superior e com a formação integral dos estudantes (DIAS SOBRINHO, 2010).

Conclusão

O atendimento e a atenção ao aluno de graduação representam elementos fundamentais para a construção de instituições de ensino superior mais inclusivas, eficientes e comprometidas com a qualidade educacional. A oferta de serviços estruturados de apoio ao estudante contribui para o desenvolvimento acadêmico, social e emocional dos alunos, além de fortalecer o vínculo entre estudante e instituição, favorecendo a permanência acadêmica e o sucesso educacional ao longo da trajetória universitária.

Nesse contexto, torna-se essencial que as instituições de ensino superior invistam de forma contínua em políticas institucionais de atendimento ao aluno, na formação de equipes qualificadas e na implementação de estratégias de acompanhamento acadêmico que considerem as necessidades individuais dos estudantes. O atendimento humanizado, baseado na escuta ativa, no respeito às diferenças e na orientação sistemática, constitui um instrumento fundamental para a promoção da permanência estudantil e para a melhoria da qualidade do ensino superior, especialmente em contextos marcados por diversidade social e educacional (FREIRE, 1996).

Além disso, a atenção ao estudante deve ser compreendida como parte integrante da gestão acadêmica e das políticas institucionais de qualidade, estando diretamente relacionada à responsabilidade social das instituições de ensino superior e ao compromisso com a formação cidadã e profissional dos estudantes. Conforme destaca Dias Sobrinho (2010), a qualidade da educação superior está associada não apenas ao ensino e à infraestrutura, mas também à capacidade da instituição de acompanhar e apoiar seus estudantes ao longo de todo o processo formativo.

Dessa forma, a atenção ao aluno de graduação deve ser entendida como uma responsabilidade institucional permanente e estratégica, capaz de promover o sucesso acadêmico, a inclusão educacional, a redução da evasão e a formação integral dos estudantes, contribuindo para o fortalecimento da educação superior e para o desenvolvimento social e profissional da comunidade acadêmica.

Referências

BRASIL. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010.** Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Brasília: Presidência da República, 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Plano Nacional de Educação (PNE) 2014–2024**. Brasília: MEC, 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 2017.

COULON, Alain. **A condição de estudante: a entrada na vida universitária**. Salvador: EDUFBA, 2008.

DIAS SOBRINHO, José. **Avaliação da educação superior: avanços e desafios**. Campinas: Papirus, 2010.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. **Inclusão escolar: o que é? por quê? como fazer?**. São Paulo: Moderna, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

PIMENTA, Selma Garrido; ANASTASIOU, Léa das Graças Camargos. **Docência no ensino superior**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

RISTOFF, Dilvo. **Educação superior no Brasil: democratização do acesso e inclusão social**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

SILVA, Maria das Graças Martins da; VELOSO, Tereza Cristina Mertens Aguiar. **A evasão no ensino superior: desafios para a gestão universitária**. Educação & Sociedade, Campinas, v. 34, n. 123, p. 795–810, 2013.

