



ENTRE NORMAS E ACOLHIMENTO: A MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA NA ORIENTAÇÃO PARA OS ESTUDANTES INGRESSANTES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

BETWEEN REGULATIONS AND STUDENT SUPPORT: ADMINISTRATIVE MEDIATION IN GUIDING INCOMING STUDENTS AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF VIÇOSA

Angelo Antonio da Silveira¹, angelo.silveira@ufv.br

Lúcia Helena Gazolla Reis de Souza²,
lgazolla@ufv.br

Eliane de Fátima Ferreira³, eliane@ufv.br
Matheus Rodrigues Berraut Ferreira⁴,
matheus.berraut@ufv.br

Tamiris Dalila Martins Presentino Fontes⁵,
tamiris.presentino@ufv.br

Resumo: O ingresso no ensino superior representa um momento de transição marcado por desafios relacionados à adaptação acadêmica e à compreensão das normas institucionais que regulam a vida universitária. Nesse contexto, ações institucionais voltadas à orientação de estudantes ingressantes podem contribuir para a redução de dúvidas, para a prevenção de equívocos administrativos e para o fortalecimento da autonomia estudantil. O presente trabalho tem como objetivo apresentar e analisar uma experiência de realização de duas oficinas voltadas aos estudantes calouros de 2026 da Universidade Federal de Viçosa (UFV), organizadas pela Seção de Atendimento ao Público, Seção de Graduação e Serviço de Expediente da Diretoria de Registro Escolar. As oficinas ocorreram nos dias 10 e 11 de março de 2026, durante a Semana de Integração dos Calouros, iniciativa da Pró-Reitoria de Ensino, no Pavilhão de Aulas da UFV (PVA). As atividades tiveram como foco apresentar o funcionamento do sistema acadêmico institucional, os principais procedimentos administrativos e os

¹Angelo Antonio da Silveira – Mestre em Patrimônio Cultural Paisagens e Cidadania – UFV.

²Lúcia Helena Gazolla Reis de Souza – Mestre em Administração – UFV.

³Eliane de Fátima Ferreira – Mestre em Economia Doméstica – UFV.

⁴Matheus Rodrigues Berraut Ferreira – Bacharel em Ciências Contábeis – UFV.

⁵Tamiris Dalila Martins Presentino Fontes – Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue Português, Francês, Inglês – UFV.

instrumentos previstos no Regime Didático da Graduação. O estudo caracteriza-se como relato de experiência, de natureza qualitativa, baseado na descrição das atividades realizadas e nas percepções decorrentes da interação com os estudantes participantes. A análise das principais dúvidas manifestadas, relacionadas a prazos previstos no calendário escolar, plano de estudos, processo de matrícula, frequência, rendimento acadêmico, regime especial e possibilidades de desligamento revela a complexidade do Regime Didático e dos procedimentos burocráticos que os calouros precisam ter ciência. Os resultados indicam que iniciativas de orientação institucional podem contribuir para ampliar o conhecimento dos estudantes sobre os procedimentos acadêmicos e fortalecer a relação entre os estudantes e a estrutura administrativa da universidade.

Palavras-chave: Gestão educacional. Orientação acadêmica. Permanência estudantil.

Abstract: Admission to higher education represents a transitional moment marked by challenges related to academic adaptation and the understanding of institutional regulations that govern university life. In this context, institutional initiatives aimed at guiding incoming students can contribute to reducing doubts, preventing administrative mistakes, and strengthening student autonomy. This study aims to present and analyze an experience involving the implementation of two workshops directed at first-year students of 2026 at the Federal University of Viçosa (UFV), organized by the Public Service Section, Undergraduate Section, and Administrative Support Service of the Academic Records Office. The workshops took place on March 10 and 11, 2026, during Freshman Integration Week, an initiative of the Office of the Provost for Teaching, held in the UFV classroom buildings. The activities focused on presenting the functioning of the institutional academic system, the main administrative procedures, and the instruments established in the Undergraduate Academic Regulations. This study is characterized as an experience report, with a qualitative approach, based on the description of the activities carried out and the perceptions arising from the interaction with participating students. The analysis of the main questions raised—related to deadlines in the academic calendar, study plans, enrollment processes, attendance, academic performance, special academic status, and possibilities of dismissal—reveals the complexity of the Academic Regulations and the bureaucratic procedures that freshmen need to be aware of. The results indicate that institutional guidance initiatives can contribute to expanding students' knowledge of academic procedures and strengthening



the relationship between students and the university's administrative structure.

Keywords: Educational management. Academic guidance. Student permanence.

1 INTRODUÇÃO

O processo de mudança do ensino médio para o ensino superior representa um momento significativo na vida dos estudantes, marcado por transformações ambientais, novas formas de organização do estudo, relações distintas com professores e colegas e uma nova estrutura normativa que regula a vida no contexto universitário. Ao ingressar na universidade, o estudante passa a conviver com um conjunto de normas e procedimentos administrativos que organizam sua trajetória, incluindo aspectos relacionados à matrícula, avaliação do rendimento, integralização curricular e permanência na instituição.

Nas universidades, esses procedimentos são definidos por regulamentos institucionais que orientam o funcionamento do contexto universitário. No caso da Universidade Federal de Viçosa (UFV), a Resolução Cepe/UFV nº 17, de 21 de março de 2025, que aprova o Regime Didático para os cursos de graduação, constitui o principal documento que prevê as normas para organização da vida acadêmica dos estudantes. Entretanto, para estudantes, a compreensão dessas normas pode representar um desafio, especialmente nos primeiros

períodos do curso, quando ainda estão em processo de adaptação à nova vida universitária.

Acreditamos que, nessa perspectiva, a orientação administrativa assume papel relevante na mediação entre estudantes e normas acadêmicas, contribuindo para a compreensão do Regime Didático, dos prazos previstos no calendário escolar, ao mesmo tempo que norteia a utilização adequada dos processos administrativos disponibilizados pela universidade aos seus alunos. A oferta de espaços de orientação e esclarecimento pode favorecer a autonomia dos estudantes na gestão de sua trajetória acadêmica e prevenir situações que possam gerar sofrimento, comprometendo o seu desempenho no contexto universitário e a sobrecarga de demandas administrativas aos setores de apoio como a Diretoria de Registro Escolar.

No campo da gestão educacional, os processos administrativos devem ser pensados como ferramentas de apoio na gestão escolar. Partindo desse ponto de vista, setores administrativos das universidades, como a Diretoria de Registro Escolar, desempenham papel relevante na organização da vida acadêmica dos estudantes e na orientação sobre procedimentos administrativos.

Diante desse cenário, o presente trabalho tem como objetivo apresentar e analisar uma experiência de realização de duas oficinas voltadas aos estudantes calouros, ingressantes da Universidade Federal de Viçosa no início de 2026, organizadas em conjunto pela Seção de Atendimento ao Público, pelo Serviço de



Graduação e pelo Serviço de Expediente da Diretoria de Registro Escolar, com os temas “Ser calouro na UFV: caminhos institucionais de apoio administrativo” e “Calouro da UFV: entendendo Regime Didático, o Registro Escolar, o sistema SAPIENS e seus Direitos e Deveres como Estudante”. O foco principal recaiu sobre a orientação acadêmico-administrativa e a apresentação da Diretoria de Registro Escolar como espaço de diálogo, do regime didático e do calendário escolar como instrumentos institucionais que regulam e organizam a vida dos alunos na universidade, com especial atenção à análise das principais dúvidas manifestadas pelos calouros no momento da apresentação, à luz do Regime Didático e do Calendário Escolar 2026.

Durante as oficinas, pudemos constatar que, já nos primeiros momentos das apresentações, os estudantes presentes manifestaram suas dúvidas em relação aos procedimentos básicos que tangem o dia a dia dos alunos na universidade: a frequência mínima em sala de aula necessária, o uso do sistema de registros acadêmicos SAPIENS, a nota mínima para aprovação nas disciplinas e a solicitação de matrícula para o próximo semestre. Tais questões nos mostram que, mesmo informações consideradas estratégicas dentro da trajetória acadêmica, não são prontamente compreendidas pelos calouros no início da sua vida de estudos na UFV.

Entendemos que a experiência das oficinas parte do reconhecimento de que a compreensão do Regime Didático e dos procedimentos burocráticos não acontece de forma espontânea, demandando

estratégias sistematizadas de orientação. Por essa razão, este trabalho busca refletir como a mediação universitária, realizada por meio das oficinas oferecidas pela Diretoria de Registro Escolar, pode contribuir para fortalecer a autonomia dos estudantes calouros no contexto universitário.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A compreensão da gestão educacional, no contexto deste estudo, parte da ideia de que o funcionamento das instituições de ensino não se sustenta apenas nas atividades pedagógicas previstas em sala de aula, mas também em um conjunto de atividades administrativas que organizam e dão suporte aos bastidores da vida acadêmica dos alunos. Sabe-se que, gestão de processos acadêmicos, registro documental e normatização do contexto universitário são condições estratégicas para o funcionamento da universidade e para a realização do trabalho educativo.

Essa perspectiva nos permitiu compreender que, no cotidiano universitário, especialmente nos momentos iniciais da trajetória acadêmica, os estudantes passam a interagir com uma estrutura institucional que, embora essencial, nem sempre é prontamente compreendida pelos alunos. Foi justamente esse cenário que percebemos durante as oficinas realizadas, nas quais dúvidas recorrentes mostraram a dificuldade dos ingressantes em interpretar o Regime Didático da UFV que trata dos procedimentos que regulam a vida acadêmica desde o primeiro período letivo.



A contribuição de Vitor Henrique Paro (2012) ajuda a entender a gestão escolar como parte construtiva do processo educativo. Ao considerar que as atividades administrativas viabilizam a realização dos fins educacionais, torna-se possível interpretar ações como as oficinas realizadas durante a Semana de Integração dos Calouros não apenas como momentos informativos, mas como práticas que integram o próprio fazer educativo da instituição.

Essa visão dialoga com a perspectiva de José Carlos Libâneo (2013), ao reconhecer que a organização escolar envolve a articulação entre dimensões pedagógicas e administrativas. Se pegarmos de exemplo os esclarecimentos sobre a importância da elaboração do plano de estudos e a solicitação de matrícula para o próximo período letivo, é possível entender que a orientação administrativa é muito mais do que uma simples orientação técnica e passa a ser percebida como informação estratégica para organização e permanência do estudante no universo acadêmico.

A associação entre normas, prazos, regimentos e finalidade educativa, destacada por Dermeval Saviani (2012), também se mostra pertinente para interpretar os dados empíricos deste estudo. Em nossa análise, as dificuldades apresentadas pelos estudantes não dizem respeito apenas à falta de informação, mas evidenciam a necessidade de que os procedimentos acadêmico-administrativos sejam claros e acessíveis, de modo a garantir condições efetivas para a vivência acadêmica dos estudantes.

Durante a realização das oficinas, tornou-se evidente que o acesso à informação institucional não ocorre de forma automática. Muitas dúvidas surgiam mesmo diante da existência de normas formalmente disponíveis, o que reforça a importância da comunicação institucional, conforme discutido por Heloísa Lück (2011). A clareza das informações, a acessibilidade dos canais institucionais e a mediação realizada pelos servidores configuram-se como elementos centrais para uma gestão educacional que atenda às necessidades dos alunos.

No âmbito da educação superior, a reflexão de Maria Beatriz Luce (2018) contribui para compreender o papel estratégico da Diretoria de Registro Escolar dentro do contexto da UFV. Ao atuarem na conexão entre normas institucionais e demandas estudantis, o Registro Escolar assume uma função que vai além do registro formal, envolvendo também a orientação e o acompanhamento da trajetória acadêmica. Essa dimensão foi particularmente evidenciada nas oficinas, nas quais os estudantes passaram a reconhecer o Registro Escolar da UFV como um espaço de escuta ativa e de apoio administrativo e não apenas como instância burocrática ou depósito de documentos.

A adaptação à mudança do contexto do ensino médio para o ensino superior constitui um momento crítico na trajetória dos estudantes. Segundo Paz et al. (2020), a permanência estudantil está diretamente relacionada às condições de acolhimento e orientação oferecidas pela instituição.



Dúvidas sobre procedimentos básicos, observadas durante as oficinas, demonstraram a ansiedade dos calouros frente à ausência de informações e como essa ansiedade pode gerar insegurança e impactar a trajetória acadêmica.

Para Cabral Neto (2014), a democratização do ensino superior não se limita ao acesso à universidade, mas envolve a criação de condições efetivas de permanência. Isso inclui a construção de processos administrativos viáveis e que sejam compreensíveis aos estudantes, especialmente àqueles que estão ingressando em um ambiente institucional ainda desconhecido.

A noção de construção de competências, discutida por Philippe Perrenoud (2000), oferece um ponto de vista importante para interpretar os resultados deste estudo. A capacidade dos alunos de compreenderem normas, prazos e procedimentos institucionais pode ser entendida como uma competência indispensável dentro da sua vivência acadêmica. Assim, pode-se entender que as oficinas contribuem não apenas para o esclarecimento imediato de dúvidas, mas para o desenvolvimento da autonomia dos estudantes na gestão de sua trajetória universitária.

Por fim, percebe-se que os processos administrativos que estruturam a vida acadêmica não podem ser entendidos apenas como ritos burocráticos. Eles constituem parte das condições institucionais que possibilitam a realização do processo educativo. Ao aproximar os estudantes dessas normas e de seus significados, ações de orientação institucional, como as oficinas realizadas

pela equipe do Registro Escolar da UFV, contribuem para tornar a universidade mais acessível, compreensível e, conseqüentemente, mais inclusiva.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

3.1 Caracterização da pesquisa

O presente estudo caracteriza-se como um relato de experiência, de natureza qualitativa, baseado na realização de duas oficinas voltadas a estudantes ingressantes da Universidade Federal de Viçosa (UFV), oferecidas dentro da Semana de Integração dos Calouros 2026. Conforme Minayo (2016), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser sistematizados por meio da operacionalização de variáveis.

3.2 Área de estudo e público-alvo

As oficinas foram pensadas pelos funcionários da Seção de Atendimento ao Público da Diretoria de Registro Escolar, em parceria com o Serviço de Graduação e o Serviço de Expediente, envolvendo um esforço coletivo dos servidores desses setores na definição dos temas, dos objetivos e de todas as etapas relacionadas ao planejamento e execução das atividades. A iniciativa integrou a programação da Semana de Integração dos Calouros de 2026, promovida pela Pró-Reitoria de Ensino da



UFV, e teve sua divulgação realizada por meio de e-mail institucional enviado a todos os estudantes ingressantes.

As oficinas, intituladas “Calouro da UFV: entendendo o Regime Didático, o Registro Escolar, o sistema SAPIENS e seus Direitos e Deveres como Estudante” e “Ser calouro na UFV: caminhos institucionais de apoio administrativo”, ocorreram, respectivamente, nos dias 10 e 11 de março de 2026, às 10 horas, nos Pavilhões de Aulas da UFV (PVA), espaços centrais de circulação dos alunos no campus da Universidade Federal de Viçosa. Cada oficina teve duração de 50 minutos, tempo planejado para garantir a apresentação dos conteúdos essenciais e a interação com os participantes. Os alunos puderam realizar perguntas de forma livre ao longo de toda a apresentação.

Participaram das atividades aproximadamente 12 estudantes ingressantes dos cursos de graduação da UFV, distribuídos em duas turmas, sendo cerca de 10 estudantes no primeiro dia e 2 no segundo dia. Em nossa avaliação, a diferença no número de participantes pode ser compreendida a partir de fatores pessoais, como disponibilidade de tempo, e contextuais, como conflito com o horário das aulas, que impactaram a adesão dos estudantes às atividades propostas. Entre esses fatores, destacamos a divulgação das oficinas, que, embora realizada por meio de e-mail institucional, pode não ter alcançado plenamente os calouros em um momento marcado por múltiplos compromissos acadêmicos e demandas

informativas típicas do início da vida universitária dos calouros.

Soma-se a esse cenário o contexto de greve dos servidores técnico-administrativos no período, que presumimos ter impactado diretamente o funcionamento de diversos setores estratégicos da universidade, especialmente aqueles relacionados ao processo de matrícula e regularização da vida acadêmica dos calouros, inclusive a Diretoria de Registro Escolar, que no período da Semana de Integração dos Calouros contava com apenas 13 dos seus 28 funcionários. Consideramos que tal situação tende a concentrar a atenção dos estudantes em demandas imediatas, reduzindo a participação em atividades formativas complementares, como as oficinas analisadas.

Além disso, a dinâmica da Semana de Integração, caracterizada por uma ampla oferta de atividades simultâneas, onde diversas oficinas são oferecidas no mesmo dia e horário, pode ter contribuído para a dispersão do público. Diante disso, compreendemos que a baixa participação não necessariamente reflete desinteresse dos estudantes, mas as condições institucionais e organizacionais em que a atividade foi realizada.

3.3 Procedimentos metodológicos

A condução das oficinas foi compartilhada entre os servidores que atuam no atendimento ao público, na Seção de Expediente e no Serviço de Graduação, que se revezaram na exposição dos temas conforme o conteúdo específico de suas áreas de atuação. Utilizou-se apresentação em slides como



recurso de apoio, estruturada de forma didática e visualmente acessível, contemplando os assuntos mais estratégicos dentro do rol de atividades da Diretoria de Registro Escolar e que tangenciam o cotidiano dos alunos ingressantes.

A oficina “Calouro na UFV: entendendo o Registro Escolar, o sistema SAPIENS, o Regime Didático e seus Direitos e Deveres como Estudante” teve como principais pontos abordados: apresentação esquematizada dos fluxos de serviços desenvolvidos pela Diretoria de Registro Escolar; demonstração orientada do uso do sistema SAPIENS e da página do Registro Escolar; apresentação das principais datas do Calendário Escolar da Graduação; abordagem de pontos estratégicos do Regime Didático para os estudantes ingressantes 2026; esclarecimentos sobre o rol de processos acadêmicos disponíveis no site do Registro Escolar; informações sobre os documentos acadêmicos disponíveis aos alunos via sistema SAPIENS; orientação quanto à importância da elaboração do plano de estudos junto à coordenação do curso e solicitação de matrícula para o período seguinte; exemplificação de situações práticas comuns enfrentadas pelos calouros; e esclarecimento de dúvidas ao longo da atividade.

Já a oficina “Ser calouro na UFV: caminhos institucionais de apoio administrativo” teve como foco: apresentar o atendimento ao público da Diretoria de Registro Escolar como espaço de escuta ativa; esclarecer em que situações o aluno deve procurar o Registro Escolar; apresentar, de forma acessível, os principais processos acadêmicos

relacionados à permanência estudantil, como trancamento de matrícula por motivo de saúde; orientar sobre a importância da busca por apoio institucional; e contribuir para a compreensão do Regime Didático como instrumento de garantia de direitos e de organização da vida acadêmica.

O formato expositivo-dialogado mostrou-se adequado para promover a participação ativa dos estudantes, que realizaram intervenções com perguntas durante toda a apresentação, conferindo dinamismo à atividade e permitindo o ajuste imediato das explicações às necessidades manifestadas.

O registro das percepções deu-se por meio da observação participante durante a realização das oficinas, bem como do registro por meio de anotação das dúvidas e das interações dos estudantes ao longo das atividades. Conforme Richardson (2017), a observação participante permite ao pesquisador inserir-se no contexto estudado, apreendendo os significados atribuídos pelos sujeitos às situações vivenciadas. As perguntas formuladas pelos estudantes foram anotadas pelos servidores durante as sessões, compondo um acervo qualitativo das principais dificuldades de compreensão dos ingressantes.

Para a análise das dúvidas, adotamos como referência principal o Regime Didático da Graduação, buscando identificar os dispositivos normativos correspondentes a cada questionamento e refletir sobre as implicações para a orientação acadêmico-administrativa dos alunos ingressantes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Descrição das oficinas e perfil de participação

Entende-se que, as duas oficinas realizadas nos dias 10 e 11 de março de 2026 no Pavilhão de Aulas da UFV, com duração de 50 minutos cada, alcançaram o objetivo proposto de orientar os estudantes ingressantes sobre os principais elementos que estruturam a organização da vida acadêmica na universidade. A oficina “Calouro da UFV: entendendo o Regime Didático, o Registro Escolar, o sistema SAPIENS e seus Direitos e Deveres como Estudante” teve como foco a apresentação do funcionamento da Diretoria de Registro Escolar, do sistema acadêmico institucional (SAPIENS), dos procedimentos de matrícula, do conceito de plano de estudos e dos principais dispositivos previstos no Regime Didático da graduação. Participaram desta atividade aproximadamente 10 estudantes, que puderam acompanhar os principais menus do sistema SAPIENS, a localização de informações no site do Registro Escolar e os artigos do Regime Didático entendidos como estratégicos para a vivência dos alunos calouros.

A oficina “Ser calouro na UFV: caminhos institucionais de apoio administrativo” buscou discutir situações acadêmicas sensíveis que podem ocorrer ao longo da trajetória universitária, abordando temas como Regime Especial, registro de ocorrências acadêmicas, trancamento de

matrícula e os canais institucionais disponíveis para orientação dos estudantes. Participaram 2 estudantes, com expressiva interação por meio de perguntas e relatos de experiências iniciais na universidade.

A participação conjunta dos servidores da Seção de Atendimento ao Público, da Seção de Expediente e do Serviço de Graduação mostrou-se estratégica, pois permitiu abordar os temas com a profundidade e a precisão técnica necessárias, além de demonstrar aos estudantes a articulação entre os diferentes setores que compõem a estrutura administrativa da Diretoria de Registro Escolar.

4.2 Análise das principais dúvidas dos estudantes

Durante as atividades, observamos que os estudantes apresentavam dúvidas relacionadas ao funcionamento do sistema acadêmico, aos prazos do calendário escolar e aos procedimentos administrativos relacionados à matrícula e ao acompanhamento da vida acadêmica. As perguntas ocorreram ao longo de toda a apresentação, confirmando o sucesso do formato metodológico escolhido. A seguir, apresentamos uma análise aprofundada das principais categorias de dúvidas, relacionando-as aos dispositivos específicos do Regime Didático da UFV.

As dúvidas relacionadas às datas do calendário, ao processo de solicitação de matrícula para o período seguinte e à elaboração do plano de estudos foram as mais recorrentes, manifestadas por aproximadamente 40% dos participantes. Os



estudantes questionaram onde encontrar o calendário escolar e se as datas eram as mesmas para todos os cursos. Houve também preocupação manifestada sobre as consequências da não solicitação da matrícula para o próximo período dentro dos prazos estabelecidos. Outros ingressantes indagaram sobre o funcionamento do plano de estudos, se deveriam elaborá-lo antes ou após a solicitação de matrícula para o próximo período, sozinhos ou se haveria apoio da coordenação do curso para essa tarefa.

Essas questões nos mostraram a importância do Calendário Escolar como instrumento de organização da vida universitária. O art. 8º, § 1º, do Regime Didático estabelece que os prazos e datas das atividades acadêmicas são definidos no Calendário Escolar, de caráter anual, aprovado por resolução do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão - CEPE. A dúvida sobre a existência de um calendário específico para os diferentes cursos, revela uma ideia equivocada de que, embora haja um calendário geral, prazos específicos podem variar conforme a organização didática de cada curso.

A preocupação com a renovação de matrícula encontra fundamento no art. 58 do Regime Didático, que determina que a solicitação da matrícula para os períodos subsequentes ao ingresso na UFV é obrigatória e deve ser realizada pelo estudante nos prazos estabelecidos no Calendário Escolar. O § 3º do mesmo artigo é ainda mais enfático ao estabelecer que a falta de solicitação da matrícula para o período letivo acarretará no

abandono de curso após os 30 primeiros dias de aula. Trata-se de uma informação crucial, cujo desconhecimento pode acarretar que o aluno caia em situação de abandono de curso.

Quanto à elaboração do plano de estudos, o art. 51 do Regime Didático estabelece que o Plano de Estudos trata-se da definição por parte do aluno, em conjunto com a coordenação do curso em que está matriculado, de uma sequência de disciplinas obrigatórias, optativas e facultativas que o estudante, possivelmente, cursará nos próximos períodos letivos. O § 2º determina que, até o terceiro semestre, os estudantes deverão elaborar o seu Plano de Estudos junto com o Orientador Acadêmico. A dúvida manifestada revela que muitos ingressantes desconhecem a existência da figura do orientador acadêmico e seu papel na sua vida acadêmica, incluindo a elaboração do plano de estudos e sua importância como instrumento fundamental para a organização da trajetória acadêmica. O art. 49 assegura que cada estudante terá um Orientador Acadêmico indicado pela Comissão Coordenadora do curso, e o art. 50 define como uma de suas atribuições elaborar, com o orientando, o Plano de Estudos a ser cumprido ao longo do curso.

Outro momento significativo das dúvidas que surgiram durante as oficinas relacionou-se aos critérios de aprovação, reprovação, frequência obrigatória e cálculo do rendimento acadêmico. Os estudantes questionaram sobre o limite de faltas permitido e as consequências do seu excesso, sobre a forma de cálculo da nota final, a nota necessária



para aprovação, os critérios, nota necessária e funcionamento do exame final, bem como sobre o significado e a importância do coeficiente de rendimento.

Essas questões são tratadas no Capítulo VI do Regime Didático, que detalha a avaliação do rendimento acadêmico. O art. 90, inciso II, é claro ao estabelecer que será considerado reprovado na disciplina o estudante que comparecer a menos de 75% das horas-aula de atividades didáticas teóricas ou práticas. A reprovação por infrequência, representada pelo conceito “L” no histórico escolar conforme art. 91, § 4º, é uma das principais causas de insucesso acadêmico, resultando na queda do coeficiente de rendimento e até no seu desligamento do curso, considerando a situação onde o aluno reprove por frequência em todas as disciplinas que está matriculado.

Sobre o sistema de avaliação, o art. 88 determina que será aprovado na disciplina o estudante que, atendidas as exigências de frequência, obtiver, no conjunto das avaliações ao longo do período letivo, nota final igual ou superior a sessenta. O art. 89 prevê a possibilidade de exame final para o estudante que, no conjunto das avaliações ao longo do período letivo, tiver nota igual ou superior a quarenta e inferior a sessenta. A fórmula de cálculo da nota final após a realização do exame final está demonstrada no anexo I do Regime Didático.

O coeficiente de rendimento, objeto de parte das dúvidas, é definido no art. 93 como o índice que mede o desempenho acadêmico do

estudante em cada período letivo, calculado pela média ponderada das notas, considerando como peso a carga horária de cada disciplina, representada no sistema de créditos, onde cada crédito corresponde a 15 horas. O art. 94 complementa que o coeficiente de rendimento acumulado é obtido pela média ponderada das notas obtidas no curso. Sabe-se que é de suma importância que o aluno tenha conhecimento da relevância desse indicador que vai além do acompanhamento individual, pois, conforme o art. 61, inciso III, o coeficiente de rendimento é um dos critérios utilizados pelo sistema SAPIENS no processamento da matrícula, influenciando a prioridade na alocação de vagas em disciplinas. No momento do processamento e matrícula via SAPIENS, alunos com melhor coeficiente de rendimento podem ter prioridades na disputa das vagas em disciplinas.

Durante as apresentações, as dúvidas sobre o Regime Especial estavam entre as mais frequentes e demonstraram a preocupação dos estudantes com situações imprevistas que podem afetar sua frequência em sala de aula e nas atividades acadêmicas. Os ingressantes questionaram sobre os procedimentos a serem adotados em caso de doença durante o período de provas, sobre a possibilidade de justificar faltas para acompanhamento de familiar enfermo e sobre como proceder quando necessitam se ausentar para participar de eventos científicos.

O Regime Especial, previsto nos arts. 81 a 83 do Regime Didático, constitui um dos instrumentos mais importantes para a garantia dos direitos acadêmicos em situações de ausência



justificada. O art. 81 define o Regime Especial como o período em que o estudante realiza atividades didáticas especiais, definidas pelo professor, em substituição à sua presença em atividades regulares, como aulas e avaliações.

O art. 83 elenca, em seus dezesseis incisos, as situações que estão previstas a concessão do Regime Especial, incluindo: problemas de saúde amparados pelo Decreto-Lei nº 1.044/1969; licença-maternidade; convocação do Serviço Militar; convocação pelo Poder Judiciário; participação em eventos científicos com apresentação de trabalho; licença-óbito; acompanhamento de parentes de primeiro grau em tratamento de saúde; e, mais recentemente, o período de aleitamento materno que permite o regime especial por até seis meses para as mães, incluído no ano de 2025.

Os prazos e procedimentos para solicitação do regime especial variam conforme o motivo. De modo geral, a documentação comprobatória deve ser encaminhada à Seção de Atendimento ao Público do Registro Escolar no prazo de até sete dias úteis, contados da data de emissão do documento, exclusivamente, por e-mail. O art. 81, § 2º do Regime Didático, estabelece que, em situações onde o aluno precisa se afastar das atividades por mais de 45 dias, o estudante poderá abrir um processo de trancamento de matrícula por motivo de saúde na Diretoria Registro Escolar. Entendemos que, nas situações de afastamento das atividades acadêmicas por mais de quarenta e cinco dias, fica inviável a reposição do conteúdo perdido ao aluno. Nesses casos, o Regime Didático sugere a

opção de trancamento de matrícula por motivo de saúde.

A diversidade de situações previstas e a especificidade dos procedimentos podem explicar a recorrência dessas dúvidas. Muitos estudantes desconhecem que possuem o direito ao Regime Especial em situações diversas, inclusive em contextos relacionados à saúde, ou, simplesmente, desconhecem a forma e o prazo para apresentação da documentação comprobatória à Diretoria de Registro Escolar para registro da ocorrência no sistema.

Percebemos também, durante a oficina “Calouro na UFV: entendendo o Registro Escolar, o sistema SAPIENS, o Regime Didático e seus Direitos e Deveres como Estudante”, diversas perguntas sobre desligamento, revelando uma alta preocupação com o risco de exclusão da universidade. Os estudantes questionaram sobre as situações que podem levar ao desligamento, sobre os riscos associados ao baixo desempenho acadêmico e sobre o significado do conceito de "rendimento acadêmico insuficiente".

O art. 95 do Regime Didático enumera oito hipóteses de desligamento, revelando a complexidade das normas que regulam a manutenção do vínculo com a UFV. Entre as principais causas, destacam-se situações relacionadas ao desempenho acadêmico e à frequência, como a reprovação por infrequência ou por notas iguais ou inferiores a dez em todas as disciplinas de qualquer período, incluindo o primeiro período dos alunos calouros. Também se incluem casos de rendimento



acadêmico insuficiente por quatro períodos letivos ao longo do curso, além da ocorrência de cinco reprovações ou abandono na mesma disciplina. Soma-se a isso a apresentação de rendimento acadêmico insuficiente em três períodos letivos consecutivos e a obtenção de coeficiente de rendimento igual ou inferior a vinte, o que reforça o caráter rigoroso dos critérios estabelecidos para a permanência do estudante na instituição.

O conceito de "rendimento acadêmico insuficiente", que gerou dúvidas durante a oficina, é definido no art. 95, § 2º, como a situação caracterizada por coeficiente de rendimento inferior a sessenta, concomitantemente ao número de aprovações igual ou inferior ao número de reprovações em determinado período letivo. Nesse ponto a apresentação tornou-se complexa. Reconhecemos que essa informação causa estranhamento até entre alunos veteranos, com grande conhecimento do sistema SAPIENS e das regras acadêmicas.

O art. 96 do regime didático assegura ao estudante desligado o direito de abrir um processo de reconsideração de desligamento até o próximo semestre subsequente ao desligamento, podendo abrir o processo no máximo duas vezes. Durante a tramitação do pedido, o estudante que abrir o processo de reconsideração de desligamento, dentro do prazo estipulado no calendário escolar, terá direito a uma “matrícula condicional”, situação representada pela letra "Q" no sistema SAPIENS, onde o aluno pode cursar o período corrente enquanto o processo de reconsideração tramita nas

instâncias pertinentes. Sendo a solicitação de reconsideração de desligamento “deferida”, o aluno em situação de matrícula condicional terá as notas do período cursado com matrícula condicional migradas para o histórico escolar. A complexidade dessas normas e a gravidade de suas consequências para vida acadêmica dos alunos, justificam a ansiedade manifestada nas perguntas. O desconhecimento sobre os critérios de desligamento pode levar o estudante a subestimar situações de risco acadêmico e deixar de buscar orientação preventiva, pondo em risco seu vínculo com a UFV.

4.3 A mediação administrativa como resposta às necessidades dos ingressantes

A diversidade e a profundidade das dúvidas apresentadas pelos calouros evidenciam a pertinência de iniciativas de orientação institucional. Heloísa Lück (2011) tem razão ao destacar a importância da comunicação clara e da transparência das normas para uma gestão educacional eficaz. A análise das questões à luz do Regime Didático revela que o conhecimento sobre os procedimentos acadêmicos não é intuitivo nem adquirido espontaneamente pelos estudantes, demandando ações sistematizadas de acolhimento e orientação, especialmente nos momentos iniciais da vida universitária.

No contexto da Universidade Federal de Viçosa, são diversos os procedimentos que estruturam a trajetória acadêmica dos estudantes, sendo regulamentados pelo Regime Didático, pelo calendário escolar e por fluxos administrativos que



envolvem diferentes instâncias decisórias. Nesse cenário, a Diretoria de Registro Escolar assume papel estratégico na mediação entre estudantes e o contexto institucional da UFV.

Pode-se perceber a mediação administrativa como o conjunto de práticas de orientação, esclarecimento e encaminhamento institucional realizadas por setores administrativos, como a Diretoria de Registro Escolar, no atendimento às demandas estudantis. Dentro do contexto da UFV, trata-se de uma função que extrapola a mera execução de rotinas burocráticas, envolvendo a capacidade de interpretar as necessidades dos estudantes à luz do Regime Didático e do calendário escolar, no intuito de indicar os processos acadêmicos e os caminhos institucionais adequados para cada situação apresentada pelos estudantes.

Vitor Henrique Paro (2012) nos lembra que a administração educacional deve estar comprometida com a realização dos objetivos educativos da instituição, o que implica reconhecer que as atividades administrativas desempenham papel estratégico na organização das condições necessárias para o desenvolvimento do processo educativo. Nessa perspectiva, o atendimento aos alunos realizado pela Diretoria de Registro Escolar não é um ato burocrático sem grande relevância, mas sim uma prática de mediação que aproxima o estudante da estrutura institucional e cria o cenário propício para o exercício de seus direitos acadêmicos.

Maria Beatriz Luce (2018) corrobora esse entendimento ao afirmar que a organização e

controle dos registros acadêmicos constituem-se como espaços de accountability e de garantia de direitos, na medida em que asseguram a documentação e a publicidade das decisões que afetam a trajetória dos estudantes. A autora mostra que a atuação qualificada dos setores administrativos, como a Diretoria de Registro Escolar, contribui para a transparência institucional e para a prevenção de conflitos decorrentes da má interpretação das normas.

A realização das oficinas pela equipe da Diretoria de Registro Escolar, inseridas na programação oficial da Semana de Integração dos Calouros por iniciativa da Pró-Reitoria de Ensino, conferiu legitimidade institucional à ação e ampliou, na medida do possível, seu alcance, demonstrando o reconhecimento, pela administração superior, da relevância da orientação acadêmico-administrativa como componente do acolhimento aos ingressantes.

A redução de dúvidas sobre prazos e procedimentos, observada durante as interações nas oficinas, corrobora a perspectiva de Lück (2011) sobre a importância da transparência e comunicação institucional para uma gestão eficaz. O fortalecimento da confiança nos canais institucionais, manifestado nas perguntas e nos comentários dos estudantes, evidencia que a mediação administrativa, como já apontava Paro (2012), é um componente essencial para a criação de um ambiente que favorece a realização dos objetivos educacionais, pois aproxima o estudante da estrutura que organiza sua vida acadêmica.

Paz et al. (2020) alertam que a falta de informações claras sobre procedimentos acadêmicos pode contribuir para situações de vulnerabilidade e para o risco de evasão. Assim, as oficinas realizadas pela equipe da Diretoria de Registro Escolar atuam como estratégia preventiva, ao oferecer aos calouros os conhecimentos essenciais para a gestão de sua trajetória acadêmica desde os primeiros momentos na universidade. A orientação precoce sobre instrumentos como o regime especial e os critérios de desligamento pode evitar decisões precipitadas e prejuízos acadêmicos irreversíveis.

A experiência também dialoga com a perspectiva de Perrenoud (2000) sobre a construção de competências. Ao compreenderem as normas e procedimentos institucionais, os estudantes desenvolvem autonomia para identificar situações que demandam intervenção por meio de processos administrativos e para buscar os canais adequados de orientação. Essa competência é fundamental não apenas para a vida no universo acadêmico, mas para a formação cidadã mais ampla.

4.4 Implicações para a gestão educacional e para as políticas de acolhimento

A análise das dúvidas manifestadas pelos calouros nos permitiu extrair algumas lições que podem aprimorar as rotinas de atendimento aos alunos da Diretoria de Registro Escolar. Evidencia-se, nesse sentido, a necessidade de que as ações de orientação aos alunos sejam baseadas no conhecimento aprofundado do Regime Didático. Não se trata apenas de ensinar a navegar no sistema

SAPIENS ou informar as datas previstas no calendário escolar, mas de explicar o fundamento normativo de cada procedimento, relacionando-o aos artigos do Regime Didático. Essa abordagem não apenas esclarece dúvidas pontuais, mas também desenvolve a capacidade do estudante de interpretar a norma e aplicá-la a situações futuras.

A diversidade de dúvidas sobre o Regime Especial sugere, ainda, a importância de divulgar amplamente, inclusive na página da Diretoria de Registro Escolar, os direitos acadêmicos dos estudantes, especialmente aqueles relacionados a situações de saúde, maternidade, paternidade, luto e acompanhamento familiar. Muitos estudantes desconhecem que têm direito ao afastamento justificado e, por desconhecimento, deixam de solicitar o benefício, acumulando faltas e prejuízos acadêmicos, gerando sofrimento e demandas administrativas que poderiam ter sido evitadas.

A ansiedade manifestada nas perguntas sobre as situações de desligamento indica também a necessidade de que as informações sobre os critérios de desligamento sejam apresentadas de forma clara e acessível, mas sem terrorismo. O objetivo não é assustar os estudantes, mas sim informá-los para que possam identificar precocemente situações em que haja o risco da perda do vínculo e busquem orientação junto à coordenação do seu curso antes que a situação se agrave.

Por fim, a recorrência de dúvidas sobre prazos para elaboração do plano de estudos junto à coordenação de curso e solicitação de matrícula via SAPIENS reforça a importância de que essas



informações sejam disponibilizadas em múltiplos canais e formatos, com destaque visual e lembretes periódicos ao longo do semestre. A perda de prazos, como visto no art. 58, § 3º, pode ter consequências gravíssimas, como o abandono de curso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos, com base na experiência das oficinas, que ações institucionais voltadas à orientação dos calouros podem contribuir significativamente para a adaptação dos estudantes aos novos desafios resultantes do contato com o contexto universitário. As oficinas realizadas pela equipe da Seção de Atendimento ao Público da Diretoria de Registro Escolar da UFV, em parceria com a Seção de Expediente e o Serviço de Graduação, alcançaram seu objetivo de apresentar, de forma acessível e participativa, o fluxo dos serviços oferecidos pela Diretoria de Registro Escolar, procedimentos acadêmicos e os instrumentos previstos no Regime Didático, apresentação do sistema acadêmico SAPIENS, contribuindo para a redução de dúvidas e para o fortalecimento da autonomia estudantil.

A inserção das atividades na programação oficial da Semana de Integração dos Calouros de 2026, promovida pela Pró-Reitoria de Ensino, demonstra o reconhecimento institucional da importância da orientação acadêmico-administrativa como componente do acolhimento aos ingressantes. A divulgação por e-mail institucional, a realização

nos Pavilhões de Aulas e o horário matutino foram pontos positivos para a participação dos estudantes.

Pode-se pensar que as principais dúvidas que surgiram durante as apresentações das oficinas revelam a complexidade dos mecanismos acadêmico-administrativos previstos no Regime Didático da UFV. Cada uma das dúvidas remete a dispositivos específicos do Regime Didático, cuja interpretação adequada é essencial para o exercício pleno dos direitos acadêmicos e para a prevenção de situações que possam gerar o desligamento da matrícula, comprometendo sua permanência na universidade.

A diversidade e a recorrência das questões apresentadas pelos participantes, registradas ao longo das apresentações, reforçam a importância de iniciativas sistemáticas de acolhimento institucional, que considerem não apenas as dimensões pedagógicas da vida universitária, mas também as dimensões administrativas que estruturam a trajetória acadêmica.

Iniciativas dessa natureza reforçam a importância de reconhecer o papel dos setores administrativos da universidade, em especial a Diretoria de Registro Escolar, na organização da vida acadêmica e na promoção de condições que favoreçam a permanência estudantil. A mediação administrativa realizada pelo Registro Escolar, ao aproximar os estudantes das normas e dos canais institucionais, configura-se como prática educativa que contribui para a democratização do acesso à informação e para a garantia do direito à educação.



Como desdobramentos futuros, sugerimos a realização de estudos que avaliem o impacto dessas ações na trajetória acadêmica dos estudantes participantes, bem como a ampliação da oferta de oficinas para outros eventos acadêmicos, direcionados a alunos de outros períodos do curso, considerando que as necessidades de orientação se transformam ao longo de toda vida acadêmica dos alunos. A articulação com outras instâncias institucionais, como as coordenações de curso e os programas de tutoria acadêmica, pode potencializar os efeitos dessas iniciativas.

Recomendamos, ainda, a produção de materiais de apoio digitais, que sistematizem as principais informações sobre o Regime Didático e o Calendário Escolar, em linguagem acessível, com destaque para os prazos, procedimentos e direitos mais relevantes para a permanência estudantil. Esses materiais poderiam ser postados nas redes sociais, na página da Diretoria do Registro Escolar, distribuídos durante as apresentações e disponibilizados permanentemente nos canais oficiais da universidade.

Por fim, a experiência aqui relatada reforça a ideia de que a gestão educacional, em suas dimensões administrativa e pedagógica, deve estar permanentemente orientada para a criação de condições que favoreçam o sucesso acadêmico dos estudantes. Nessa perspectiva, a Diretoria de Registro Escolar da UFV não é apenas um setor de registro e arquivo, mas um espaço privilegiado de mediação, acolhimento e garantia de direitos, cuja atuação qualificada pode fazer a diferença na

trajetória de milhares de estudantes que ingressam anualmente na universidade pública.

REFERÊNCIAS

- CABRAL NETO, Antonio. **Gestão educacional: olhares e tendências**. Natal, RN: EDUFRN, 2014.
- LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e gestão da escola: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo, SP: Heccus, 2013.
- LUCE, Maria Beatriz. Registros acadêmicos na educação superior: gestão da informação e garantia de direitos. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, Porto Alegre, RS, v. 34, n.2, p. 457-474, 2018. DOI: 10.21573/vol34n222018.85742.
- LÜCK, Heloísa. **Gestão educacional: uma questão paradigmática**. 9. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. (Série Cadernos de Gestão).
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Organizado por Maria Cecília de Souza Minayo. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.
- PARO, Vitor Henrique. **Administração escolar: introdução crítica**. 17. ed. São Paulo, SP: Cortez, 2012.
- PARO, Vitor Henrique. **Gestão democrática da escola pública**. 4. ed. São Paulo, SP: Cortez, 2016.
- PAZ, Cláudia Terra do Nascimento et al. Permanência e êxito na educação superior: contribuições teóricas para o debate. **Revista Educação em Questão**, Natal, RN, v. 58, n. 58, p.

1-21, 2020. DOI: 10.21680/1981-1802.2020v58n58ID21535.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2000.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2017.

SAVIANI, Dermeval. **Escola e democracia**. 42. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **Resolução Cepe/UFV nº 17, de 21 de março de 2025**. Aprova o Regime Didático para os cursos de graduação da Universidade Federal de Viçosa. Viçosa, MG: UFV, 2025. Texto compilado. Disponível:

<http://www.ufv.br/cepe/rsolucoes/2025/resolucao-cepe-17-2025.pdf>

Acessado em 31 de março de 2026.