



Abril/2015

---

# Política de Relacionamento com os Estudantes

---

**UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE**

**EDITORA UNIVILLE**

**REITORA**

Sandra Aparecida Furlan

**PRODUÇÃO EDITORIAL**

Editora Univille

**VICE-REITOR**

Alexandre Cidral

**COORDENAÇÃO GERAL**

Claudio Alberto Lassance Rollin

**PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO**

Cleiton Vaz

**SECRETARIA**

Adriane Cristiana Kasprowicz

**PRÓ-REITORA DE ENSINO**

Sirlei de Souza

**REVISÃO**

Marília Garcia Boldorini

Cristina Alcântara

**PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO E ASSUNTOS  
COMUNITÁRIOS**

Claiton Emilio do Amaral

**PROJETO GRÁFICO**

Rafael Sell da Silva

**PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-  
GRADUAÇÃO**

Denise Abatti Kasper Silva

**DIRETOR DO CAMPUS SÃO BENTO DO SUL**

Gean Cardoso de Medeiros

**Elaboração**

Reitoria

Vice-reitoria

Pró-Reitoria de Administração

Pró-Reitoria de Ensino

Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários

Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Direção *Campus* São Bento do Sul

Central de Relacionamento com os Estudantes

**Catlogação na fonte pela Biblioteca Universitária da Univille**

U58a Universidade da Região de Joinville.  
Política de relacionamento com os estudantes / Universidade da Região de  
Joinville. - Joinville, SC : UNIVILLE, 2015.

23 p.: il.

1. Estudantes universitários. 2. Desenvolvimento institucional. 3.  
Educação inclusiva. 4. Universidade da Região de Joinville. I. Título

CDD 378.155

## SUMÁRIO

---

|   |    |
|---|----|
| <b>APRESENTAÇÃO</b> .....   | 5  |
| <b>1 O PAPEL ESTRATÉGICO DO RELACIONAMENTO COM OS ESTUDANTES</b> .....      | 7  |
| 1.1 O relacionamento com os estudantes .....                                | 7  |
| 1.2 A educação inclusiva .....  | 7  |
| 1.3 Missão, visão, valores e princípios institucionais .....                | 8  |
| 1.4 Política de relacionamento com os estudantes e seus macroprocessos..... | 9  |
| <b>2 ACOLHIMENTO</b> .....  | 11 |
| 2.1 Caracterização do macroprocesso .....                                   | 11 |
| 2.2 Diretrizes .....  | 11 |
| <b>3 ORIENTAÇÃO</b> .....   | 12 |
| 3.1 Caracterização do macroprocesso .....                                   | 12 |
| 3.2 Diretrizes .....  | 12 |
| <b>4 ENCAMINHAMENTO</b> .....   | 13 |
| 4.1 Caracterização do macroprocesso .....                                   | 13 |
| 4.2 Diretrizes .....  | 13 |
| <b>5 RESOLUÇÃO</b> .....  | 14 |
| 5.1 Caracterização do macroprocesso .....                                   | 14 |
| 5.2 Diretrizes .....  | 14 |
| <b>6 REGULAMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO</b> .....                           | 15 |



## APRESENTAÇÃO

---

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade da Região de Joinville (Univille) é um instrumento de política que objetiva projetar as disposições da Universidade em relação ao futuro, coletivamente almejado.

O PDI vigente para o período de 2012 a 2016 foi fruto de um ciclo do Planejamento Estratégico Institucional (PEI 2009-2018) que incluiu entre seus projetos o de elaboração, aprovação, disseminação e implantação de uma política de relacionamento com os estudantes da Univille. Este documento apresenta a Política aprovada pelos Conselhos Superiores da Universidade.

Tomando como referência a legislação educacional, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o PDI e as análises promovidas pelo PEI, esta Política tem por objetivo definir as diretrizes que a Univille deseja que cada um de seus profissionais siga ao atuar junto aos estudantes, considerando os respectivos universos de trabalho e responsabilidades.

O documento está organizado em secincote capítulos. O primeiro deles caracteriza o papel estratégico do relacionamento com os estudantes em uma Instituição Comunitária de Ensino Superior como a UNIVILLE. Nos capítulos seguintes são descritos cada um destes macroprocessos do relacionamento com os estudantes e são relacionadas as respectivas diretrizes.



## 1 O PAPEL ESTRATÉGICO DO RELACIONAMENTO COM OS ESTUDANTES

---

### 1.1 O relacionamento com os estudantes

---

A importância do relacionamento com os estudantes pode ser discutida levando em conta alguns aspectos fundamentais. Inicialmente, há de se considerar que a Educação é um bem social e que a Constituição da República Federativa do Brasil a define como um direito de todos e dever do Estado e da família, visando o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

De acordo com o artigo 207 da Constituição Federal, as universidades têm autonomia didático-científica, administrativa, de gestão financeira e patrimonial e obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Para a Univille, este princípio compreende frentes de atuação institucional que promovem uma formação capaz de articular o exercício da cidadania com a profissionalização, contribuindo na formação acadêmica e no desenvolvimento pessoal dos estudantes.

Neste sentido, as oportunidades educativas fundamentadas no princípio da indissociabilidade oportunizam a construção de um relacionamento entre a Instituição e seus estudantes que pode se constituir em um diferencial no processo de aprendizagem.

Por outro lado, conhecer os desejos, necessidades e expectativas dos estudantes torna-se essencial para uma instituição de ensino superior que deseja cumprir, para além da formação acadêmica, um papel social de relevância, como é o caso da Univille. O conhecimento das necessidades e anseios dos estudantes permite a busca de novas formas de comunicação e atuação institucionais para estabelecer uma relação mais profunda e duradoura que contribua com o processo de aprendizagem e com o sucesso acadêmico, profissional e pessoal dos estudantes. Também é possível ponderar que conhecer melhor o estudante contribui para o aprofundamento do conhecimento sobre a comunidade e, conseqüentemente, com o aperfeiçoamento das relações comunitárias, da responsabilidade social e das contribuições da Instituição para o desenvolvimento sustentável.

Além disso, o contexto social aponta para a transformação da universidade em uma organização que ofereça um ciclo educacional ainda mais longo, introduzido pelo paradigma da educação continuada, dentro do qual o relacionamento é a palavra-chave (NUNES, 2008). Dessa forma, as instituições de ensino precisam definir estratégias para "... construir uma relação duradoura com o aluno e seus familiares, baseada em confiança, colaboração, compromisso, parceria, investimentos e benefícios mútuos..." (ARIZA; COLOMBO, 2004).

A partir destes aspectos, a Univille fortalece o vínculo com os seus estudantes por meio de ações que permitam aos gestores, professores e técnicos administrativos dar continuidade à aproximação com os estudantes, promovendo atendimento personalizado, procurando fortalecer seus sentimentos de pertença institucional e, através deles, ampliar as possibilidades para que outros estudantes percebam a Instituição não apenas como uma parceira para o seu sucesso acadêmico, profissional e pessoal como também espaço social para produzir conhecimento. Por todos esses aspectos e levando em conta que a Univille é uma organização cujas atividades são intensivas em conhecimento, desenvolver e aprimorar o relacionamento com todos os seus colaboradores, fornecedores, parceiros e, sobretudo, com seus estudantes, é prioridade estratégica.

### 1.2 A educação inclusiva

---

Nos últimos vinte anos, compreende-se que houve mudanças no modo como a sociedade lida e compreende os supostamente diferentes. De um olhar tolerante, passou-se a não apenas reconhecer e respeitar a diversidade social como também valorizá-la. Neste intento os espaços

educacionais têm sido compreendidos como propulsores de ações afirmativas, com vistas à promoção da equidade. Em outras palavras, é sobretudo no campo educacional que se busca romper com a noção de normalidade e ao mesmo tempo as exclusões dela decorrentes.

As instituições de ensino superior, a partir das provocações geradas pelo movimento da educação inclusiva, passaram a vivenciar sentimentos comuns àqueles vividos pelos sujeitos que estão na educação básica, cuja pauta, até então, fundamentava-se na homogeneidade como meio e finalidade de formação educacional.

Na complexidade deste movimento, as instituições de ensino superior e as escolas de educação básica foram desafiadas a ajustarem-se, propondo ações que pudessem levar adiante este modelo de ensino que tem como cerne oportunizar que o estudante seja um sujeito capaz de participar ativamente da vida acadêmica. A partir de orientações do Governo Federal, passaram a elaborar políticas de inclusão afirmativas voltadas à orientação das atividades administrativas e pedagógicas acessíveis a todos.

Por outro lado, com a expansão da inclusão na educação básica, ingressar no ensino superior deixou de ser um privilégio de alguns, tornando-se acessível a quem deseje nele ingressar, independentemente das condições socioeconômicas, étnicas, de gênero, orientação sexual, idade, de deficiências ou transtorno global do desenvolvimento, sendo que estes últimos têm merecido destaque especial nas políticas educacionais inclusivas.

O conceito de uma universidade inclusiva não consiste apenas no ingresso de alunos com deficiências, mas também, segundo Falcão (2008, p.212-213), implica em uma nova visão da mesma, prevendo em seu projeto pedagógico “[...] - currículo, metodologia, avaliação, atendimento educacional especializado, ações que favoreçam, em sua plenitude, a inclusão social, através de práticas heterogêneas adequadas à diversidade de seu aluno.”

A participação/integração dessas pessoas na Universidade vem possibilitando a troca de experiências que resulta em diferentes perspectivas educacionais e sociais. Nesse contexto, o ensino superior recebe um novo olhar que pode ser inicialmente de estranhamento, negação, aceitação ou indiferença, mas, sobretudo, representa um outro olhar que não será modificado se essas pessoas não estiverem fazendo parte das relações que se estabelecem no cotidiano das práticas universitárias.

Assim, a política de relacionamento com os estudantes da Univille baseia-se no compromisso com o fortalecimento de uma educação cada vez mais inclusiva, assegurando o acesso e permanência de todos os estudantes.

### **1.3 Missão, visão, valores e princípios institucionais**

#### **Missão**

Promover formação humanística e profissional de referência para a sociedade atuando em ensino, pesquisa e extensão e contribuir para o desenvolvimento sustentável.

#### **Visão**

Ser reconhecida nacionalmente como uma universidade comunitária, sustentável, inovadora, internacionalizada e de referência em ensino, pesquisa e extensão.

#### **Valores e princípios institucionais**

##### **Cidadania**

Autonomia, comprometimento, motivação, bem-estar e participação democrática responsável promovem o desenvolvimento pessoal e social.

##### **Integração**

Ação cooperativa e colaborativa com as comunidades interna e externa constrói o bem comum.

##### **Inovação**

Competência para gerar e transformar conhecimento científico em soluções sustentáveis para os ambientes interno e externo contribui para o desenvolvimento socioeconômico.



## Responsabilidade ambiental

Gestão de recursos e ações comprometidas com o equilíbrio ambiental favorecem a melhoria da qualidade de vida.

### 1.4 Política de relacionamento com os estudantes e seus macroprocessos

Para compreender a política de relacionamento com os estudantes e efetivamente aplicá-la, convém conceituar política. Ela pode ser entendida como uma atividade orientada para a tomada de decisões de um grupo para alcançar determinados objetivos. Nesse sentido, pode-se considerar que a política é constituída por diretrizes que são compartilhadas por pessoas e oferecem orientações sobre a forma de agir alinhadamente a valores e princípios na busca de determinados resultados e metas. A política é ampla e não deve se prender a ações específicas e indicativas de como proceder. A implementação das ações situa-se no plano operacional e, portanto, é um desdobramento da política. A política tem um cunho estratégico.

Considerando que uma política propõe diretrizes orientadoras em um nível estratégico, pode-se dizer que a política de relacionamento com os estudantes é constituída por diretrizes de caráter estruturante que visam o planejamento e a operacionalização de ações que atendam aos interesses da Instituição e dos estudantes da Univille. Ao ser a base de qualquer ação, projeto ou programa que envolva os estudantes, permitirá um direcionamento único para os gestores, professores e técnicos administrativos da Instituição. Desta forma, esta política tem por objetivo definir as diretrizes que a Univille deseja que cada um de seus profissionais siga ao atuar junto aos estudantes, considerando os respectivos universos de trabalho e responsabilidades.

Entendendo o relacionamento com os estudantes como a disponibilidade para conhecer suas necessidades, criando vínculos e acompanhando sua trajetória, a elaboração e disseminação desta política contribui para incentivar ações que fortalecem a integração e a aproximação dos estudantes com a Universidade, visando sua permanência e seu sucesso acadêmico, profissional e pessoal, bem como o reconhecimento público da própria Instituição.

O público que esta política abrange é constituído por todos os estudantes, inclusive estrangeiros, em qualquer nível de formação e área de conhecimento, matriculados em algum curso oferecido pela Univille, seja na educação básica, na graduação, na pós-graduação ou na extensão.

Cabe enfatizar que o relacionamento envolve o contato e a aproximação com os respectivos familiares, pois a família tem necessidades, desejos e expectativas a serem identificadas e contribui para que possíveis adversidades da trajetória acadêmica do estudante sejam minimizadas.

Em consonância com sua missão, visão, valores e princípios, é fundamental que a Univille cultive também a relação com grupos sociais, organizações e instituições que repercutem na vida acadêmica dos estudantes de modo a não apenas conhecer e acompanhar as demandas emergentes na formação, como também pactuar compromissos com outras instituições e organizações em que os estudantes possam atuar.

Na definição desta política, a Univille considera quatro macroprocessos que caracterizam a forma como a Instituição deseja que o relacionamento com seus estudantes seja construído, mantido e aperfeiçoado. A Figura 1 apresenta os quatro macroprocessos referentes ao relacionamento com os estudantes na Univille.

Para a Univille esses macroprocessos permeiam todas as áreas e setores institucionais em qualquer tipo de intervenção que envolva os estudantes, e faz-se necessário que todos os envolvidos com o relacionamento com os estudantes conheçam, compartilhem e desenvolvam ações dentro das diretrizes que compõem a política.

**Figura 1** – Macroprocessos do relacionamento com os estudantes na Univille



Fonte: Primária (2014)

Nos capítulos seguintes deste documento, cada um dos macroprocessos é descrito e são identificadas diretrizes específicas. Entretanto, considera-se que existem diretrizes gerais a serem observadas ao longo de todo o desenvolvimento do relacionamento com os estudantes e que estão descritas a seguir:

**EMPATIA:** ter interesse genuíno pelos estudantes de forma a compreender a sua dinâmica pessoal e conhecer suas necessidades e interesses a partir de seu contexto de vida.

**ÉTICA:** zelar pela construção de relacionamentos pautados em princípios éticos de transparência, honestidade e respeito aos direitos humanos, aos direitos e deveres inerentes ao exercício da cidadania e à democracia.

**EQUIDADE:** assegurar nível igualitário de atendimento, sem qualquer tipo de discriminação ou privilégio, garantindo que pessoas diferentes recebam tratamento diferenciado para contemplar suas especificidades.

**INTEGRAÇÃO:** fortalecer e ampliar o processo de conhecimento e reconhecimento dos serviços e oportunidades institucionais oferecidos, contribuindo para que o estudante estabeleça e fortaleça o compromisso com o seu processo de aprendizagem, usufrua oportunidades para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, bem como reconheça seu pertencimento e seu protagonismo na Instituição.

**INCLUSÃO:** levar em conta as diferenças individuais, mediando as necessidades especiais do estudante com os requisitos acadêmicos e responsabilidades legais da Instituição.

**ESCUTA ATIVA:** estar aberto para ouvir e entender as circunstâncias das solicitações enunciadas pelos estudantes compreendendo e respondendo as suas necessidades.

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO:** assegurar atendimento profissionalizado em todos os serviços e suportes prestados ao estudante.

Assim, é relevante considerar que a política de relacionamento com os estudantes deve ser referência para a ação de todos na Instituição, desde o nível estratégico até o nível operacional. Por conseguinte, para além de um documento, a política deve ser amplamente socializada com o intuito de fazer com que seja conhecida, apropriada e praticada por todos os gestores, professores e técnicos administrativos. Faz-se então necessário que, a partir de sua aprovação, haja um processo contínuo de comunicação e inserção da política nas ações, projetos e programas relacionados ao treinamento e desenvolvimento das pessoas que constituem a Instituição.

## 2 ACOLHIMENTO

---

### 2.1 Caracterização do macroprocesso

No Dicionário Aurélio de Língua Portuguesa, o termo acolhimento está relacionado ao “ato ou efeito de acolher; recepção, atenção, consideração, refúgio, abrigo, agasalho”. O acolhimento propõe que os serviços oferecidos pela Instituição sejam organizados considerando as necessidades dos estudantes e atendendo a todos que procuram os serviços, garantindo assim a acessibilidade universal.

Merhy (1994) afirma que o acolhimento é a relação humanizada e acolhedora que os atendentes, e os serviços como um todo, precisam estabelecer com os diferentes públicos atendidos. Na Univille, o acolhimento acontece desde o momento de recepção dos estudantes, buscando estabelecer a partir dos contatos iniciais uma relação de confiança e reciprocidade entre eles e a Instituição. Além disso, o acolhimento abrange não apenas o estudante, mas também os diferentes públicos a ele associados, como a sua família e as organizações e instituições a que está vinculado.

Para além de ser uma etapa do processo de relacionamento, para a Univille o acolhimento dos estudantes requer postura receptiva, de verdadeiro interesse pela pessoa que procura os serviços, aberta para a obtenção de informações pertinentes as suas necessidades, comprometida com a efetividade na comunicação e com as ações subsequentes. O acolhimento caracteriza-se fundamentalmente pela escuta ativa que compreende uma atitude direcionada para a facilitação da expressão verbal (diálogo) e não verbal (gestual), permite maior entendimento dos conteúdos e proporciona um acolhimento do dito e do não dito, ou seja, inclui as entrelinhas (Oliveira et al, 2013). Isto contribui para que o estudante se sinta confiante em expressar suas ideias e iniciar um processo de interpretação e compreensão da sua demanda, seguro que o atendimento subsidiará os processos de orientação, encaminhamento e resolução.

### 2.2 Diretrizes

**HUMANIZAÇÃO:** receber e ouvir de forma humanizada os estudantes em suas preocupações, proposições e sugestões.

**RESPEITO:** atender com cortesia e respeito, impedindo manifestações de discriminação, preconceito ou privilégios no atendimento.

**TRANSPARÊNCIA:** assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade de dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

### 3 ORIENTAÇÃO

---

#### 3.1 Caracterização do macroprocesso

A orientação prevê a identificação e o planejamento de alternativas, meios e experiências importantes para o desenvolvimento de competências pelo estudante e sua integração à vida acadêmica. Há diversos tipos de orientação, de acordo com a demanda estabelecida, tais como a educativa, a profissional, a pessoal e a acadêmica, incluindo as que ocorrem no âmbito dos projetos e programas de ensino, pesquisa e extensão e nas disciplinas e demais componentes curriculares dos cursos de educação básica, graduação, pós-graduação e extensão da Univille, envolvendo o Estágio Curricular Supervisionado e o Trabalho de Conclusão de Curso. Em todas as situações a orientação almeja que o estudante desenvolva uma postura autônoma na tomada de decisão, fazendo com que ele se responsabilize pelos rumos de sua vida na universidade e na sociedade.

A orientação caracteriza-se fundamentalmente pelo estabelecimento de uma relação de cooperação entre o estudante e quem o orienta. Esta relação cooperativa tem o intuito de construir um conjunto de alternativas para a demanda estabelecida, oferecer subsídios para que o estudante compreenda os bônus e ônus de cada alternativa e que ele seja capaz de tomar as decisões que contribuam favoravelmente para o seu desenvolvimento e sucesso acadêmico, profissional e pessoal.

Na Univille, diferentes atores desempenham o papel de orientador do estudante, incluindo os professores, os gestores e os técnicos-administrativos que atuam no atendimento dos estudantes nas diferentes áreas da Instituição. Para ser efetiva, a orientação requer que estes atores busquem continuamente o seu desenvolvimento pessoal e profissional com vistas a dispor de informações e competências que contribuam para a resolução das demandas e problemas apresentados pelos estudantes.

Para orientar é preciso estudar constantemente o perfil psicossocial e acadêmico daqueles que buscam orientação. Também é necessário dispor de conhecimentos sobre a identidade da Instituição, alinhando a orientação a missão, visão, valores, princípios e políticas da Universidade. Além disso, é preciso dispor de informações sobre os diversos serviços e oportunidades que a Universidade oferece aos estudantes, bem como as normas e procedimentos institucionais. Adicionalmente, de acordo com o tipo de orientação a ser realizado, é preciso dispor do conhecimento e da experiência relativa às abordagens teóricas e técnicas que fundamentam o processo de orientação. Por fim, faz-se necessário que gestores, professores e técnicos-administrativos desenvolvam continuamente habilidades de comunicação, empatia e relacionamento interpessoal, na medida que a efetividade da orientação depende de um bom relacionamento entre quem orienta e quem está sendo orientado.

#### 3.2 Diretrizes

**TRANSPARÊNCIA:** assegurar a confidencialidade, a imparcialidade, a integridade e a qualidade de dados e informações, norteando-se pelas normas que conduzem os processos desenvolvidos na Univille.

**APROXIMAÇÃO:** averiguar as necessidades apresentadas por meio de um contato mais próximo.

**AUTONOMIA:** instrumentalizar o estudante para que assuma com autonomia suas decisões na resolução das demandas que possam surgir na trajetória de sua vida.

**CONHECIMENTO:** dispor de informações e conhecimento sobre a identidade Institucional, os serviços e oportunidades que a Universidade oferece, as normas e procedimentos institucionais, as abordagens teóricas e técnicas que fundamentam o processo de orientação.

## 4 ENCAMINHAMENTO

---

### 4.1 Caracterização do macroprocesso

Para que um relacionamento seja efetivo, deve ser amparado em sólido processo de encaminhamento, de forma a conduzir cada estudante a compreender alternativas apresentadas para a resolução de impasses, de acordo com as normas institucionais e possibilidades de encaminhamentos extrainstitucionais.

O encaminhamento pressupõe que o acolhimento e a orientação tenham sido suficientes para a compreensão profunda da natureza das questões apresentadas, bem como do suporte necessário para que o estudante tome decisões pertinentes ao que pretende solucionar.

Para que o encaminhamento seja efetivo, é preciso assegurar clareza e confiança na condução dos estudantes para setores, áreas, projetos ou meios que permitirão solucionar as questões apresentadas.

### 4.2 Diretrizes

**ACOMPANHAMENTO:** verificar e acompanhar a continuidade do processo de encaminhamento com vistas a avaliar a eficácia.

**DESENVOLVIMENTO:** promover atendimento especializado, facilitando o desenvolvimento e a integração do estudante no contexto acadêmico, buscando seu bem estar emocional e seu sucesso acadêmico e profissional.

**MEDIAÇÃO:** estimular o estudante para o enfrentamento de situações por meio do diálogo e da mediação de conflitos.

## 5 RESOLUÇÃO

---

### 5.1 Caracterização do macroprocesso

Após a compreensão do problema, surge a necessidade de elaboração de um plano que identifique as ações a serem realizadas e os procedimentos a serem adotados para que se caminhe na direção da resolução da demanda do estudante.

A capacidade de resolver problemas é uma das habilidades essenciais da vida e requer compartilhamento de experiências, discussão de meios, coragem de empreender e o hábito de medir a eficácia das decisões tomadas e, se for o caso, reformulá-las.

Por meio do incentivo à resolução de problemas, o estudante desenvolve a capacidade de aprender com as experiências vividas e de buscar respostas às questões que o inquietam, sejam elas educacionais ou da vida cotidiana.

### 5.2 Diretrizes

**INTERAÇÃO:** promover interações e definir os espaços para resolução das demandas, após o devido acolhimento, orientação e encaminhamento.

**INTERLOCUÇÃO:** oportunizar diálogos sobre pontos de vista ou resultados opostos, visando identificar a possibilidade de padrões para assuntos semelhantes ou estabelecer novas linhas de atuação.

**FINALIZAÇÃO:** promover condições para que cada ocorrência seja finalizada, registrando o percurso do estudante e todos os fatores de sucesso e insucesso até a conclusão da situação apresentada.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Universidades vivenciam um momento histórico de grandes transformações, dada a expansão pela qual o ensino superior passa no país, os marcos regulatórios estabelecidos pelos órgãos federais e estaduais e, principalmente, o amplo rol de papéis e responsabilidades que necessitam atender, em um cenário socioeconômico dinâmico, complexo e desafiador.

Também estão presentes nessas transformações as mudanças ocorridas na sociedade e a diversidade de estudantes que ingressam no ensino superior e suas expectativas que demandam cada vez mais atenção das instituições e que envolvem o processo de formação desses estudantes. Conhecer as expectativas e identificar as necessidades dos estudantes é diferencial para o acompanhamento da trajetória acadêmica e constitui ferramenta importante para o fortalecimento, a aproximação e a construção de um relacionamento entre a instituição e seus estudantes.

O relacionamento com os estudantes propicia a busca de novas formas de comunicação e atuação que contribuem com o processo de aprendizagem e com o sucesso acadêmico, profissional e pessoal dos estudantes. Além disso, a maior integração do estudante com a instituição fortalece o comprometimento com sua intenção de permanência e seu sentimento de pertença para com a Instituição.

Assim, elaborar e disseminar uma política de relacionamento com os estudantes, definindo macroprocessos e diretrizes para atuação de todos os gestores, professores e técnicos administrativos, é essencial para ampliar a interatividade, a aproximação e o acompanhamento dos seus estudantes, visando o cumprimento da missão e dos valores e princípios da Instituição e a concretização de sua visão.

## 6 REGULAMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO

---

A política de Relacionamento com os Estudantes da Univille é regulamentada pelo Conselho Universitário, pelo Conselho de Administração e por atos normativos das Pró-Reitorias.

### REFERÊNCIAS

COLOMBO, Sonia S. et. al. **Gestão Educacional: uma nova visão**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

FRANCO T.B, Bueno W.S, Merhy E.E. **O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil**. Cad Saúde Pública, 1999.

KOTLER, P. et al. **Administração de Marketing**. 14ª edição. Ed. Pearson Education, 2012.

MARTINS, Débora C.L. et al. **A importância do Marketing de Relacionamento na Gestão das Instituições de Ensino Superior Privadas**. Cadernos UniFOA, Ano II, no. 4, agosto de 2007.

MERHY E.E. **A saúde pública como política**. São Paulo: Editora Hucitec; 1992.

NUNES, Getúlio T. et al. **Abordagem do Marketing de Relacionamento no Ensino Superior**. Revista Gestão & Regionalidade - Vol. 24 - Nº 69 - jan-abr/2008.

OLIVEIRA, Beatriz; SOUZA, Joel; Freitas, Paulo. Escuta ativa nas relações interpessoais. 2013. Disponível em: <http://www.psicologiananet.com.br/escuta-ativa-nas-relacoes-interpessoais/402/>. Acesso em 13 de ago 2013.

PORTER, M. **Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. Ed. Campus, 1989.

REVELLI – Revista de Educação, Linguagem e Literatura da UEG-Inhumas. ISSN 1984-6576 – v. 3, n.1 – março de 2011 – p. 07- 17 – [www.ueg.inhumas.com/revelli](http://www.ueg.inhumas.com/revelli).

RODRIGUES, A. L. M. OLIVEIRA, L. R. **Análise de informações para gestão de relacionamento com alunos**. Revista Produto & Produção. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Vol. 12. Junho, 2011.

SIELO. Site: <http://www.scielo.br/pdf/rbsmi/v5n4/27768>. **Acolhimento no sistema municipal de saúde**. Acessado em agosto de 2013.

SILVA, Fábio G. da, ZAMBON, Marcelo S. (org.). **Gestão do Relacionamento com o cliente**. 2. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SILVA Júnior A.G, MASCARENHAS M.T.M. **Avaliação da Atenção Básica em Saúde sob a ótica da integralidade: aspectos conceituais e metodológicos**. In: Pinheiro R, Mattos RA, organizadores. Cuidado: as fronteiras da integralidade. Rio de Janeiro: Hucitec, 2004.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, v. 08, n. 1, jan/mar 2001.