

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO  
DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

**Lucilene Santos Lima Vieira**

**O tratamento excepcional de estudantes da graduação na Universidade Federal  
de Juiz de Fora: um estudo de caso**

Juiz de Fora

2019

**Lucilene Santos Lima Vieira**

**O tratamento excepcional de estudantes da graduação na Universidade Federal  
de Juiz de Fora: um estudo de caso**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dra. Carolina Alves Magaldi

Juiz de Fora  
2019

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Santos Lima Vieira, Lucilene .

O tratamento excepcional de estudantes da graduação da Universidade Federal de Juiz de Fora: um estudo de caso / Lucilene Santos Lima Vieira. -- 2019.

96 p.

Orientadora: Carolina Alves Magaldi

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós Graduação em Educação, 2019.

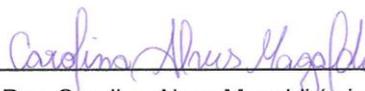
1. Educação Superior. 2. Assistência estudantil. 3. Tratamento Excepcional. 4. Permanência no Ensino Superior. I. Alves Magaldi, Carolina , orient. II. Título.

LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA

**O TRATAMENTO EXCEPCIONAL DE ESTUDANTES DA GRADUAÇÃO NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA: UM ESTUDO DE CASO**

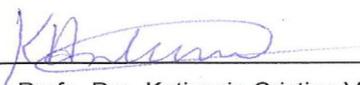
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Aprovada em 06/08/2019.



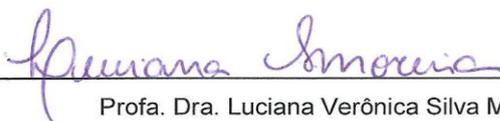
---

Profa. Dra. Carolina Alves Magaldi (orientadora)  
Universidade Federal de Juiz de Fora



---

Profa. Dra. Kátiuscia Cristina Vargas Antunes  
Universidade Federal de Juiz de Fora



---

Profa. Dra. Luciana Verônica Silva Moreira  
Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais - SEE/MG

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, que sempre me guia e orienta, dando-me incontáveis bênçãos. Senhor, sem ti, eu nada seria!

Aos meus queridos pais, **Josué** e **Lucy** (in memoriam), que não puderam ver a conquista de mais esse sonho, mas que sempre fizeram de tudo para que eu o conquistasse. Meus exemplos de perseverança e fé, amor ao próximo e de solidariedade. Amo demais vocês!

Ao meu irmão Beto, meu companheiro, amigo de todas as situações, presente de Deus para minha vida. Agradeço o apoio que você tem me dado a vida toda e principalmente agora, que não temos mais nossos queridos pais. Você tornou a minha caminhada mais segura e mais fácil! Amo você!

A toda a minha família, que sempre torce por mim.

A todos os meus amigos, em especial a Carmen, Gisele, Lílian, Lu e Luciene, sempre dedicando um pouco do seu tempo para me apoiar. Gratidão eterna!

À amiga Ana da Facenf que torce muito por mim e colaborou para que eu pudesse me ausentar em alguns momentos do trabalho para realizar este sonho. Muito obrigada!

À amiga Ju, minha companheira de todos os dias, pessoa querida demais, amizade para toda a vida! Obrigada!

À UFJF, minha segunda casa, que me proporcionou concretizar este trabalho, bem como a todos os participantes do estudo que contribuíram com seu tempo e solicitude para a pesquisa.

À Mônica, arquivista da Cdara, que muito contribuiu para esta pesquisa com a ajuda nos arquivos de processos. Sou muito grata a você, que sempre me atendeu com todo carinho.

À minha orientadora, Professora Carolina Magaldi, por ter me aceitado como orientanda, pelo incentivo ao estudo do tema e pelas contribuições com a pesquisa. Assim também à Amélia, Assistente de Suporte Acadêmico, pelas leituras do texto. Muito obrigada!

A todos os professores do mestrado Caed, em especial, à Professora Juliana Magaldi, que está sempre pronta para atender os alunos em suas necessidades pedagógicas. Você é ótima!

A todos os colegas do mestrado. Sucesso a todos! Em especial, às colegas Marina Pugler, Roberta Mattos da Silva, Patrícia Mendonça e Karoline Innocencio.

Um agradecimento muito especial à minha amiga Cristina, por tantas contribuições para o desenvolvimento deste estudo, você me puxou e não me deixou desistir. Minha gratidão será eterna!

Especial também é o agradecimento à minha querida filha, que, desde muito pequenina, já torcia por meu sucesso na vida, principalmente acadêmica, sempre me apoiou, ajudou. Ainda no momento mais difícil de sua vida, esteve me auxiliando com seus conhecimentos de direito para a escrita deste texto e de muitos trabalhos. Pensei em desistir naquele momento, porque eu só queria me dedicar a você, mas você não permitiu e se esforçou para me ajudar a continuar no curso. Sou muito grata por ter você, meu presente divino!

## RESUMO

Esta dissertação foi desenvolvida no Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Trata-se do estudo de um caso de gestão: o tratamento excepcional na UFJF. Este é um atendimento aos estudantes, estabelecido pelo Regulamento Acadêmico da Graduação (RAG), aplicado quando os mesmos não conseguem cursar disciplinas teórico-práticas e estágios por motivos físicos e/ou psicológicos, os quais podem interferir na qualidade da aprendizagem. Para requerê-lo, o estudante abre um processo na coordenação do curso. Fez-se uma busca no Sistema Integrado de Gestão Acadêmica da UFJF, objetivando identificar quantos estudantes solicitaram tratamento excepcional nos cursos de graduação entre os anos 2016 e 2018. Entre os cursos com maior número de processos, no campus de Juiz de Fora, foram identificados os cursos de Enfermagem, Letras e Artes Design, os quais foram incluídos no presente estudo. Nesses cursos, somados, foram abertos 13 processos em 2016, 11 em 2017 e 22 em 2018. A seguinte questão orientou esta pesquisa: como vêm sendo conduzidos e como devem ser sistematizados os processos de tratamento excepcional na UFJF? Objetivou-se identificar e analisar como vêm sendo conduzidos e como podem ser sistematizados os processos de tratamento excepcional na UFJF. Especificamente, descrever o conteúdo dos processos abertos nas coordenações dos cursos e documentos de abrangência nacional e local que respaldam o tratamento excepcional e acompanhamento psicopedagógico; identificar e analisar as facilidades e fragilidades no tratamento excepcional aos estudantes da UFJF; propor medidas saneadoras para as possíveis fragilidades identificadas no atendimento ao tratamento excepcional. Os resultados do estudo puderam ser agrupados em três categorias de análise: Percepção dos participantes acerca da prática do tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora; Fragilidades em relação ao atendimento do tratamento excepcional e Sugestões dos participantes para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional. Na primeira, identificou-se que há falta de conhecimento tanto de professores e técnicos-administrativos quanto de estudantes acerca do direito ao tratamento excepcional, ausência de padronização de condutas no atendimento aos estudantes e de efetividade. Na segunda categoria, citam-se as seguintes fragilidades: incredulidade por parte de docentes na situação de saúde do discente; burocracia; despreparo dos servidores; preconceito e descaso. As sugestões incluem ações de divulgação do direito ao tratamento excepcional, promoção do

acolhimento e acompanhamento sistemático de estudantes nesse atendimento, em setor que possa gerenciar essas solicitações, além de atualização do RAG no que diz respeito ao fluxo de atendimento dos casos de tratamento excepcional. Para melhoria do tratamento excepcional propôs-se uma alteração do capítulo X do RAG com apresentação de um novo fluxograma que dê maior agilidade e efetividade ao processo e ampliação dos canais de informações sobre o direito ao tratamento excepcional para estudantes da graduação, professores, técnicos-administrativos e coordenadores de curso. Espera-se, com a realização desta pesquisa, contribuir para a sistematização dos processos de tratamento excepcional na UFJF visando à melhoria do encaminhamento e resolução de processos abertos por estudantes para o tratamento excepcional.

Palavras-chave: Educação Superior. Assistência estudantil. Tratamento Excepcional. Permanência no Ensino Superior.

## ABSTRACT

This dissertation was developed on the Management and Evaluation of Public Education Professional Master's Program of Policies and Education Evaluation Center of the Federal University of Juiz de Fora (UFJF). It is a study of a management case: the exceptional treatment on the UFJF. This is a student service, established by the Academic Regulation of Graduation (RAG), applied when they are unable to attend theoretical and practical subjects and stages because of physical and / or psychological reasons, which may interfere in the quality of learning. To request exceptional treatment, the student opens a process at course's coordination. A search was made in the Integrated System of Academic Management of the UFJF, aiming to identify the number of students who requested exceptional treatment in the graduate courses between 2016 and 2018. Among the courses with the largest number of processes, in Juiz de Fora campus, Nursing, Letters and Bachelor of Arts and Design courses were identified, which were included in the present study. In these courses, 13 cases were opened in 2016, 11 in 2017 and 22 in 2018. The following question guided this research: how have been conducted and how should the processes of exceptional treatment in the UFJF be systematized? The objective was to identify and analyze how they have been conducted and how the exceptional treatment processes can be systematized in the UFJF. Specifically, to describe the content of the open processes in the scope of graduate courses' coordinations and national and local documents that support the exceptional treatment and psychopedagogical accompaniment; identify and analyze the facilities and weaknesses in the exceptional treatment of UFJF students; to propose remedial measures for the possible weaknesses which were identified with regard to the effectiveness of the exceptional treatment. The results of the study could be grouped into three categories of analysis: Perception of participants about the practice of exceptional treatment at the Federal University of Juiz de Fora; The fragilities in relation to the treatment of exceptional treatment and Participants' suggestions for improving the exceptional treatment. In the first one, it was identified that there is a lack of knowledge of teachers and students about the rights related to exceptional treatment, absence of standardization of behaviors in attending students and effectiveness. In the second category, they cite the following weaknesses: non-credibility by teachers about the actual health situation presented by the student; bureaucracy; unprepared servers; prejudice and negligence. The suggestions include actions to publicize the right to exceptional treatment, promotion of the reception and systematic follow-up of students in this care, in an area that can manage these requests of the students, in addition to updating the RAG regarding the flow of care in treatment exceptional cases. To improve the exceptional treatment it was proposed to amend chapter X of the RAG with the presentation of a new flow chart that gives greater agility and effectiveness to the process and expansion of information channels on the right to exceptional

treatment for undergraduate students, professors, technical-administrative and course coordinators. It is hoped that this research will contribute to the systematization of the exceptional treatment processes in the UFJF aiming at improving the referral and resolution of processes opened by students for exceptional treatment.

Keywords: Higher Education. Student assistance. Exceptional Treatment. Permanence in Higher Education.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Número de Instituições de Ensino Superior por Organização Acadêmica e Categoria Administrativa 2003 – 2016.....	20
Tabela 2	Quantitativo de matrículas nos cursos selecionados para o estudo por curso e por sexo 2016 – 2018.....	33
Tabela 3	Quantitativo de casos de processos com solicitação de tratamento excepcional nos cursos de Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design, segundo curso e sexo do discente 2016 – 2018.....	33
Tabela 4	Dificuldades emocionais de estudantes das Instituições de Ensino Superior nos anos 2010, 2014 e 2018 em porcentagem.....	38
Tabela 5	Amostra da pesquisa dividida por grupos .....	44
Tabela 6	Quantitativo de processos dos cursos de graduação em Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design da UFJF por motivos e sexo. Anos 2016-2018.....	50
Tabela 7	Quantitativo de respostas ao questionário por item. n= 12.....	52
Tabela 8	Respostas dos estudantes ao questionário sobre os desafios encontrados no atendimento ao tratamento excepcional.....	60
Tabela 9	Respostas dos estudantes ao questionário quanto a sugestões de ações para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional.....	69

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Fluxograma da tramitação da solicitação de tratamento excepcional pelos estudantes da Universidade Federal de Juiz de Fora segundo o Regulamento Acadêmico da Graduação.....	43
Quadro 1	Atualização do Capítulo X do Regulamento Acadêmico da Graduação no que diz respeito ao fluxo dos processos de tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora..	72
Quadro 2	Informação aos estudantes quanto ao direito ao tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora .....	74
Quadro 3	Informação aos professores e técnicos-administrativos quanto ao direito do estudante ao tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora.....	75
Quadro 4	Agilidade na tramitação dos processos de tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora.....	76

## LISTA DE SIGLAS

Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Coosbe	Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar
Fies	Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior
IES	Instituição de Ensino Superior
Inep	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
Pnaes	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PNE	Plano Nacional de Educação
Proae	Pró-Reitoria de Assistência Estudantil
Prograd	Pró-Reitoria de Graduação
Prouni	Programa “Universidade para todos”
RAG	Regulamento Acadêmico da Graduação
Reuni	Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
Siga	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
Sinaes	Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior
TDAH	Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>1 O TRATAMENTO EXCEPCIONAL DE ESTUDANTES DA GRADUAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA...</b>	<b>18</b>
1.1 BREVE HISTÓRICO DA EXPANSÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL .....	18
1.2 A PERMANÊNCIA DO NOVO CORPO DISCENTE NAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR .....	22
1.3 O TRATAMENTO EXCEPCIONAL .....	24
1.3.1 A Universidade Federal de Juiz de Fora .....	25
1.3.2 O Regulamento Acadêmico da Graduação .....	26
1.3.3 Assistência estudantil e tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora .....	30
<b>2 A FORMAÇÃO INTEGRAL DO ESTUDANTE NO ENSINO SUPERIOR.....</b>	<b>36</b>
2.1 O BEM-ESTAR DOS ESTUDANTES NO ENSINO SUPERIOR .....	36
2.2 A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR .....	40
2.2.1 Fluxo processual de solicitação de tratamento excepcional vigente na Universidade Federal de Juiz de Fora .....	42
2.3 O PERCURSO METODOLÓGICO .....	43
2.3.1 O local e os participantes da pesquisa .....	44
2.3.2 As etapas da pesquisa e a obtenção dos dados .....	45
2.3.3 Procedimentos de análise dos dados .....	48
2.3.4 Aspectos éticos .....	49
2.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	50
2.4.1 Dados oriundos da análise dos processos.....	50
2.4.2 Caracterização dos participantes da pesquisa.....	51

<b>2.4.3</b>	<b>Categorias que emergiram dos dados da pesquisa.....</b>	<b>51</b>
2.4.3.1	<i>Percepção dos participantes acerca da prática do tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora.....</i>	52
2.4.3.2	<i>Fragilidades no atendimento do tratamento excepcional.....</i>	59
2.4.3.3	<i>Sugestões dos participantes para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional.....</i>	66
<b>3</b>	<b>PLANO DE AÇÃO INSTITUCIONAL: UMA PROPOSTA PARA A EFETIVIDADE DO TRATAMENTO EXCEPCIONAL NA GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA...</b>	<b>71</b>
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>78</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>80</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>87</b>
	<b>ANEXOS A.....</b>	<b>94</b>

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa possui como foco o tratamento excepcional de estudantes de graduação na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Para tanto, faz-se pertinente ao estudo do tema destacar o Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes), que foi instituído pelo Decreto n. 7.234, de julho de 2010 (BRASIL, 2010a). Na condição de política pública, o Pnaes compreende ações que objetivam viabilizar a igualdade de oportunidades entre todos os estudantes e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico, a partir de medidas que buscam combater situações de repetência e evasão na educação superior pública federal, além de contribuir para a promoção da inclusão social pela educação (BRASIL, 2010a).

Em decorrência desse Decreto, a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), assim como outras Instituições Federais de Ensino Superior (Ifes), passou a contar com uma Pró-Reitoria específica para implementar ações de assistência estudantil, a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (Proae).

Na UFJF, a Política de Assistência Estudantil, atualizada pela Resolução n. 11/2017 do Conselho Superior da instituição, preconiza no art. 3º o “desenvolvimento de ações e projetos voltados ao acolhimento, à orientação e ao acompanhamento de demandas educacionais, que visem ao atendimento integral dos discentes, tanto no âmbito da aprendizagem quanto no das relações interpessoais”. Estas ações se definem como “atividades psicopedagógicas, sociais, culturais, de saúde, desportivas, dentre outras”, cabendo à Proae supervisioná-las (UFJF, 2017).

Entre as ações de assistência estudantil propostas pelo Pnaes, salientam-se a atenção à saúde e o apoio pedagógico aos estudantes durante a formação acadêmica. Na UFJF, o Regulamento Acadêmico da Graduação (RAG) é o instrumento que normatiza os assuntos acadêmicos, entre eles o acompanhamento relacionado às questões de saúde (UFJF, 2014). O acompanhamento do estudante na universidade durante o período de afastamento para tratamento de saúde visa garantir a continuidade do processo ensino-aprendizagem, sendo denominado pelo RAG como tratamento excepcional (UFJF, 2014).

O embasamento legal para estabelecimento do tratamento excepcional na UFJF é o Decreto-Lei n. 1.044, de 21 de outubro de 1969, que dispõe sobre tratamento excepcional para os estudantes portadores das afecções congênicas ou adquiridas, infecções, traumatismo ou outras condições mórbidas, determinados distúrbios agudos ou agudizados (BRASIL, 1969), e

a Lei n. 6.202, de 17 de abril de 1975, que atribui à estudante em estado de gestação o regime de exercícios domiciliares instituído pelo Decreto-Lei n. 1.044, de 1969, e dá outras providências (BRASIL, 1975). Como se pode verificar, as legislações sobre tratamento excepcional de estudantes no Brasil somam quase meio século de vigência, e nenhuma outra foi criada com o fim de aprimorar o direito dos estudantes e dar-lhes maior acolhimento no caso desse amparo quando necessitam.

Bizarro; Marra e Pedro (2016) apontam que as Instituições de Ensino Superior (IESs), em sua criação, visavam preparar os indivíduos para atender às demandas de trabalho e que, atualmente, por estarem ligadas ao “modelo capitalista de organização social [...], são coagidas a se preocuparem, exclusivamente, com a formação profissional dos estudantes”, priorizando os aspectos científicos em detrimento da formação integral (BIZARRO; MARRA; PEDRO, 2016, p. 157).

Tonini *et al.* (2007, p. 2) salientam que as formas de atendimento das necessidades educacionais especiais aos acadêmicos em IESs podem ser transitórias ou permanentes e que, independentemente de como são classificadas, o não atendimento a essas demandas provoca “perda de autonomia e de qualidade de vida” dos estudantes. Porém, acredita-se que a maior preocupação das instituições de ensino seja com a formação técnico-científica de seus estudantes, em detrimento das dimensões psicológicas e psicopedagógicas dos mesmos.

Nesse sentido, o foco da presente pesquisa é o tratamento excepcional ao estudante da graduação da UFJF, normatizado pelo RAG, no Capítulo X, art. 57, que trata do acompanhamento de acadêmicos com problemas de saúde e/ou em gestação. Este atendimento também deveria ser considerado como uma política de assistência estudantil, já que visa acolher os discentes em suas demandas decorrentes de problemas/situações de saúde.

No que tange ao tratamento excepcional à discente gestante, cabe ressaltar que o direito à licença-maternidade é garantido à mulher trabalhadora pelo art. 6º da Constituição Federal (BRASIL, 2016a) e é estendido à estudante gestante, por meio da Lei n. 6.202/75 e, no caso da UFJF, pelo art. 58 do RAG. Trata-se de um direito inviolável, e Garrido; Costa; Lassarot (2017) destacam que a estudante gestante necessita de uma gravidez tranquila e um pós-parto em que possa se recuperar física e psiquicamente.

Tão importante é o apoio à estudante gestante que a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) o reconheceu e instituiu a Portaria n. 248, de 19 de dezembro de 2011, atribuindo o direito de prorrogação do período de bolsas por mais quatro meses em função da maternidade às pós-graduandas gestantes (CAPES, 2011).

Considerando o exposto, propus-me a estudar o tema “O tratamento excepcional de estudantes na Universidade Federal de Juiz de Fora: um estudo de caso”. Tal escolha se deu uma vez que, durante minha experiência como servidora Técnico-Administrativa da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), por 15 anos lotada na Coordenação do Curso de Graduação em Medicina, tive a oportunidade de acompanhar as dificuldades dos acadêmicos em suas solicitações de tratamento excepcional e acompanhamento psicopedagógico no âmbito institucional. Também na Faculdade de Enfermagem, onde atuo há mais de quatro anos como auxiliar em administração na secretaria e como representante dos técnico-administrativos nas reuniões de departamento, tenho presenciado pautas de reuniões e conversas recorrentes acerca dessas mesmas dificuldades.

A observação empírica como servidora nessas unidades acadêmicas mostrou que, quando os acadêmicos não conseguem cursar as disciplinas/estágios por motivos físicos e/ou psicológicos, eles abrem processos nas coordenações de curso buscando o tratamento excepcional.

Para obter o quantitativo de processos abertos no âmbito das coordenações de cursos de graduação com solicitação de discentes para tratamento excepcional optou-se por fazer um levantamento no banco de dados da UFJF denominado Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (Siga). Entre os cursos com maior número de processos com esse tipo de solicitação, encontram-se Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design.

Como os coordenadores dos cursos de Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design encaminham os processos de solicitação dos estudantes de tratamento excepcional para os departamentos nos quais as disciplinas estão lotadas e dependem do parecer favorável dos responsáveis por elas, acredita-se que esse atendimento se constitua em um grande desafio.

Considerando que o RAG determina que o estudante da UFJF terá direito ao tratamento excepcional nos casos de gestação, aborto espontâneo, doenças ou situações que o impeçam de frequentar aulas/estágio, comprovadas por atestado médico, a hipótese estabelecida nesta pesquisa é a de que o tratamento excepcional de estudantes dos cursos de graduação da UFJF não tem sido realizado a contento. A situação apresentada leva ao seguinte questionamento: Como vêm sendo conduzidos os processos de tratamento excepcional na UFJF?

Nesse sentido, o objetivo geral deste estudo é identificar e analisar como vêm sendo conduzidos e como podem ser sistematizados os processos de tratamento excepcional na

UFJF? E como objetivos específicos têm-se: *i)* descrever o conteúdo dos processos abertos no âmbito das coordenações de cursos de graduação e documentos de abrangência nacional e local que respaldam o tratamento excepcional e acompanhamento psicopedagógico; *ii)* Identificar e analisar as facilidades e fragilidades no atendimento excepcional aos estudantes da UFJF; *iii)* Propor medidas saneadoras para as possíveis fragilidades identificadas no que tange à efetividade do tratamento excepcional.

Esta dissertação se estrutura em três capítulos. O primeiro intitula-se “O tratamento excepcional de estudantes da graduação na Universidade Federal de Juiz de Fora” e o segundo, “A formação integral do estudante no ensino superior”, apresenta as seções bem-estar dos estudantes e a gestão do ensino superior, bem como aborda os procedimentos metodológicos da pesquisa e discute os dados coletados por meio dos instrumentos eleitos para a pesquisa. O terceiro capítulo expõe uma proposta de intervenção e, por fim, apresentam-se as considerações finais.

## **1 O TRATAMENTO EXCEPCIONAL DE ESTUDANTES DA GRADUAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**

Este capítulo tem como objetivo descrever os processos abertos no âmbito das coordenações dos cursos de Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design e documentos de abrangência nacional e local que respaldam o tratamento excepcional e acompanhamento psicopedagógico (Leis, Regimentos e Regulamentos) na Universidade Federal de Juiz de Fora.

Compõe-se de três seções. Inicialmente faz-se um breve histórico da expansão do ensino superior no Brasil. Em decorrência desta, tornou-se necessário o estabelecimento de políticas públicas que viabilizassem a permanência do novo corpo discente nas instituições federais de ensino, tema abordado na segunda seção deste capítulo. Por fim, a terceira seção apresenta o tratamento excepcional na UFJF propriamente dito. Esta última subseção engloba três tópicos, a saber: a Universidade Federal de Juiz de Fora; o Regulamento Acadêmico da Graduação e a assistência estudantil e tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora.

### **1.1 BREVE HISTÓRICO DA EXPANSÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL**

A Constituição Federal de 1988 (CF/88), acrescida de Emendas Constitucionais, aponta a educação como um dos elementos responsáveis pela construção de uma sociedade livre e justa (BRASIL, 2016a). Entre as reivindicações relativas ao ensino superior incorporadas pela CF/88, cita-se a autonomia universitária, a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, a gratuidade nos estabelecimentos oficiais de ensino, o ingresso dos docentes por concurso público e o Regime Jurídico Único. A partir da vigência da CF de 1988, a demanda dos dirigentes de instituições públicas de ensino superior e de seu corpo docente encaminhou-se na direção de uma dotação orçamentária que viabilizasse o exercício pleno da autonomia e, da parte dos estudantes e da sociedade, de modo geral, o que se passou a reivindicar foi a expansão das vagas das universidades públicas (SAVIANI, 2010).

A Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, conhecida como LDB/96, reforçou a Constituição no que se refere à educação como dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e

solidariedade, com vistas ao pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1996).

Destaca-se que a LDB/1996 possibilitou a expansão do ensino superior no Brasil, a partir do início do século XXI, especialmente em instituições privadas. No início dos anos 2000, por meio do Plano Nacional de Educação, instituído pela Lei n. 10.172/2001, definiu-se como prioridade o aumento do número de estudantes em todos os níveis e etapas de ensino. Para a educação de nível superior, estabeleceu-se como meta a oferta de vagas para, pelo menos, 30% da faixa etária de 18 a 24 anos até o ano de 2010 (BRASIL, 2001).

Conforme dados do Ministério da Educação, em 1996, havia 922 instituições de nível superior, sendo 211 públicas (23%) e 711 privadas (77%). O número total das instituições, em 2005, subiu para 2.165 com 231 públicas (10,7%) e 1.934 privadas (89,3%). No que se refere ao número de estudantes, em 1996, havia um total de 1.868.529, sendo 725.427 (39,35%) em instituições públicas e 1.133.102 (60,65%) em instituições privadas. Já em 2005, o total de estudantes era 4.453.156, sendo 1.192.189 (26,77%) no âmbito público e 3.260.967 (73,23%) no âmbito privado. Em 2007, o percentual dos estudantes nas instituições públicas continuou diminuindo, tendo chegado a 25,42% em comparação com o índice das instituições privadas, que se elevou para 74,58%, atingindo, destarte, dois terços dos estudantes de ensino superior (SAVIANI, 2010).

Alinhado aos preceitos do Plano Nacional de Educação 2001/2010, o Ministério da Educação estabeleceu estratégias de ação divididas em três etapas: entre 2003 e 2007, a meta principal era interiorizar o ensino superior público; de 2008 a 2012, executou-se o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni); de 2012 a 2014, buscou-se a continuidade das propostas anteriores e a sua complementação com iniciativas específicas de desenvolvimento regional (TRINDADE, 2016).

Na primeira fase, entre 2003 e 2007, foram implantados 79 *campi* universitários federais, distribuídos da seguinte forma: “20% na região Norte; 20% na região Sul; 5% na região Centro-Oeste, 39% na região Nordeste e 16% na região Sudeste” (TRINDADE, 2016, p. 27).

A partir de 2007, por meio do Reuni, instituído pelo Decreto n. 6.096, de 24 de abril de 2007, estruturou-se a reordenação da educação superior brasileira com vistas a retomar o crescimento do ensino superior público. Com o propósito de diminuir as desigualdades sociais no país, foram idealizadas ações que favoreceram o aumento de vagas nos cursos de

graduação, a ampliação da oferta de cursos noturnos, a promoção de inovações pedagógicas e o combate à evasão (BRASIL, 2007).

Se, por um lado, retomou-se certo nível de investimento nas universidades federais, promovendo a expansão de vagas, a criação de novas instituições e a abertura de novos *campi* no âmbito do Reuni, por outro lado, deu-se continuidade ao estímulo à iniciativa privada, que acelerou o processo de expansão de vagas e de instituições por meio do Programa “Universidade para todos”, o Prouni – programa destinado a prover vagas em instituições superiores privadas com subsídios do Estado (SAVIANI, 2010). A Tabela 1 a seguir apresenta a expansão do número de IESs no Brasil, no período de 2003 a 2016, por organização acadêmica e categoria administrativa, segundo o Censo da Educação Superior de 2016. Pode-se verificar que houve um acréscimo de 77,23% considerando o referido período (INEP, 2016).

Tabela 1: Número de Instituições de Ensino Superior por Organização Acadêmica e Categoria Administrativa - 2003-2016

Ano	Instituições								
	Total	Universidade		Centro Universitário		Faculdade		IF e Cefet	
		Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada
2003	1.859	79	84	3	78	86	1.490	39	*
2004	2.013	83	86	3	104	104	1.599	34	*
2005	2.165	90	86	3	111	105	1.737	33	*
2006	2.270	92	86	4	115	119	1.821	33	*
2007	2.281	96	87	4	116	116	1.829	33	*
2008	2.252	97	86	5	119	100	1.811	34	*
2009	2.314	100	86	7	120	103	1.863	35	*
2010	2.378	101	89	7	119	133	1.892	37	*
2011	2.365	102	88	7	124	135	1.869	40	*
2012	2.416	108	85	10	129	146	1.898	40	*
2013	2.391	111	84	10	130	140	1.876	40	*
2014	2.368	111	84	11	136	136	1.850	40	*
2015	2.364	107	88	9	140	139	1.841	40	*
2016	2.407	108	89	10	156	138	1.866	40	*

Fonte: Inep (2017)

\* Não se aplica

Outra política pública voltada para esse âmbito de ensino que se pode destacar é o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior – Fies<sup>1</sup>, criado em 2001, que

<sup>1</sup> O Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) é um programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na educação superior de estudantes matriculados em cursos superiores não gratuitas na forma da Lei 10.260/2001. Podem recorrer ao financiamento os estudantes matriculados em cursos superiores que tenham avaliação positiva nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação. Disponível em: <http://sisfiesportal.mec.gov.br/?pagina=fies>. Acesso em: 03 out. 2018.

também se apresenta como um mecanismo de ampliação do acesso a esse nível de ensino, já que possibilita o ingresso de estudantes de baixa renda em instituições privadas.

Em 2017, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (Inep) disponibilizou os resultados do Censo da Educação Superior de 2016. Segundo os quais, as 197 universidades, em 2016, equivalem a 8,2% do total de IESs e, aproximadamente 3 milhões de estudantes ingressaram em cursos de graduação no país, tendo sido 82,3% em instituições privadas, o que mostra que o número de estudantes no ensino superior em instituições particulares continua muito acima daquele correspondente às instituições públicas. Entre 2015 e 2016, o número de concluintes na rede pública aumentou 2,9%. Já na rede privada a variação positiva foi de 1,4%. No período de 2006 a 2016, a variação percentual do número de concluintes em cursos de graduação foi maior na rede privada, com 62,6%, enquanto na pública esse crescimento foi de 26,5% no mesmo período (INEP, 2016).

Embora tenha havido uma expansão das matrículas no ensino superior do país, ainda é preciso aumentar bastante o ingresso de estudantes nesse nível de ensino para atender ao que estabelece a meta 12 do Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024: elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50% (cinquenta por cento) e a taxa líquida para 33% (trinta e três por cento) da população de 18 (dezoito) a 24 (vinte e quatro) anos, assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, 40% (quarenta por cento) das novas matrículas, no segmento público (BRASIL, 2014).

A educação superior deve ser ministrada por instituições de ensino superior, públicas ou privadas, que ficam condicionadas ao credenciamento pelo Ministério da Educação (MEC) e ao reconhecimento de seus cursos, os quais passam por processo periódico e regular de avaliação (IMPERATORI, 2017). Nesta avaliação, pode-se inferir que o Ministério da Educação destaca como de relevância a política de Assistência ao Estudante das Universidades Federais, uma vez que pontua a assistência estudantil como uma das dez dimensões do Instrumento de Avaliação Externa das IESs do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes) (BRASIL, 2010b).

Nesse sentido, ratificando o art. 206 da Constituição Federal de 1988, o art. 3º da LDB/96 aponta a igualdade de condições para o acesso e a permanência na escola, incluindo o ensino superior, como o primeiro entre os princípios da Educação Nacional (BRASIL, 1996; 2016a). Em relação à garantia da permanência dos estudantes na universidade, o PNE 2014-2024 refere que a expansão da rede federal de educação superior não se resume à ampliação da oferta das vagas, indo além deste objetivo, uma vez que se orienta, também, no sentido da

elevação gradual da taxa de conclusão média dos cursos de graduação presenciais. Entre as metas estabelecidas, salienta-se a que propõe o desenvolvimento de políticas de inclusão e de assistência estudantil de forma a promover o sucesso acadêmico (BRASIL, 2014).

Sendo assim, considera-se muito importante que o tratamento excepcional se efetive de forma a atender aos estudantes que se encontrem impedidos de comparecer às atividades acadêmicas por motivos de saúde, ou que necessitem de atendimento especial pelos mesmos motivos. Dessa forma, por meio do amparo da instituição de ensino, esses acadêmicos terão oportunidade de dar continuidade aos estudos.

Por conseguinte, a expansão do ensino superior no país levou ao estabelecimento de políticas públicas para permanência do novo corpo discente nas instituições públicas brasileiras. Este tema que será abordado na próxima seção.

## 1.2 A PERMANÊNCIA DO NOVO CORPO DISCENTE NAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR

Políticas públicas voltadas à permanência dos estudantes na educação superior se fazem prementes, principalmente para aqueles oriundos de classes sociais menos favorecidas economicamente. Tendo em vista que a meta 13 do PNE 2014-2024 (BRASIL, 2014, recurso online) prevê, entre outras ações, “elevar gradualmente a taxa de conclusão média dos cursos de graduação presenciais nas universidades públicas, de modo a atingir 90% (noventa por cento) e, nas instituições privadas, 75% (setenta e cinco por cento), em 2020”, coloca-se, segundo Costa e Dias (2015, p. 52), “em relevância a necessidade de se construir estratégias que possam garantir uma maior permanência e bom desempenho escolar”.

Destarte, é imperativo que as instituições federais de ensino superior (Ifes) correspondam ao princípio de garantia de educação de qualidade determinado na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 2016a) e, tendo em vista a expansão do número de matrículas ocorrida nessas instituições nos últimos anos, com o ingresso de grande diversidade de estudantes, faz-se necessária a criação de políticas institucionais que contribuam para a permanência dos discentes no ensino superior, bem como para a conclusão de seus cursos.

No que tange à conclusão do curso, Pereira *et al.* (2015) ressaltam que a não aprovação dos estudantes nas disciplinas e, conseqüentemente, a retenção dos mesmos no curso têm conseqüências negativas tanto para os discentes quanto para a instituição. Aos primeiros a retenção acarreta prejuízos financeiros, bem como a suas famílias, e à segunda, comprometimento da eficiência e produtividade do sistema, diminuição da taxa de conclusão

e aumento de custos. Os autores destacam também os transtornos que a retenção de estudantes no ensino superior causa à sociedade, uma vez que a entrega de mais profissionais habilitados ao mercado de trabalho é retardada.

Filipak e Pacheco (2017) afirmam que o acesso e a permanência de estudantes no ensino superior contribuem para a consolidação da cidadania numa democracia. E Saviani (2013) lembra que, na Constituição Federal de 1988, a educação é citada em primeiro lugar entre os direitos sociais, no art. 6º: “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 2016a).

Neste sentido, para dar condições aos estudantes de permanência nesse nível de ensino, as universidades federais criam políticas públicas voltadas a este fim. A UFJF, por meio da Proae, incumbe-se da formulação, implantação, gestão e acompanhamento de políticas de assistência estudantil (UFJF, 2018a).

A UFJF define assistência estudantil como o enfrentamento de demandas socioeconômicas dos discentes, para que a democratização do acesso ao ensino superior seja acompanhada de efetivas possibilidades de permanência dos mesmos; bem como o atendimento de demandas psicopedagógicas, com o objetivo de que o alunado possa se sentir acolhido e reconhecido em sua diversidade e singularidades (UFJF, 2018a).

Cabe lembrar que aqueles estudantes que ingressaram em cursos da UFJF e que necessitam de apoio para se manter neles, principalmente os discentes que vêm de outros municípios, encontram na instituição a oportunidade de se inscrever em uma das modalidades de bolsas de apoio estudantil oferecida. Ao concorrer, a instituição avalia a condição socioeconômica familiar do acadêmico para comprovar a necessidade apresentada por ele. Se confirmada, a bolsa é concedida dentro do limite estabelecido. Entre as modalidades de apoio, citam-se diferentes tipos de bolsas e auxílios (UFJF, 2018a).

A “Bolsa Permanência” é um tipo de auxílio oriundo do Programa de Bolsa Permanência do Ministério da Educação (MEC) e os recursos são destinados apenas aos estudantes de Medicina e Enfermagem, que compõem carga horária diária de cinco horas, conforme exige o MEC. Essa bolsa é estendida a estudantes de comunidades indígenas ou quilombolas, independentemente do curso. Com recursos do Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes) contemplam-se os demais estudantes de cursos presenciais da instituição.

O Auxílio Moradia é uma ajuda financeira mensal que se destina a despesas parciais com moradia de estudantes dos *campi* de Juiz de Fora e Governador Valadares oriundos de outras localidades. Além disso, têm-se o auxílio Alimentação utilizado nos restaurantes da UFJF, que oferecem refeições gratuitas (café da manhã, almoço e jantar). O Auxílio Transporte é outra ajuda financeira que a instituição oferece aos estudantes carentes, vale-transporte para trajeto entre residência e UFJF (ida e volta) durante o semestre letivo.

O Auxílio Creche é ofertado pela instituição para gastos parciais com dependentes legais dos estudantes até a idade de 5 anos, 11 meses e 29 dias. No que concerne a este último auxílio, Rivera *et al.* (2007) já apontavam a presença, cada vez mais frequente, de estudantes gestantes, mães e pais nesse nível de ensino. As autoras salientaram que esses estudantes têm necessidade de conciliar as atividades de ensino e familiares, muitas vezes também de trabalho, o que requer um apoio institucional para que os discentes consigam obter êxito no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas. Destacam ainda a importância do apoio social a esses estudantes, que pode ser crucial para a permanência ou evasão dos mesmos nas instituições de ensino.

Além dessas modalidades de apoio institucional, a Proae oferece atendimento psicológico aos estudantes, por meio de profissionais capacitados a ouvi-los e a orientá-los na vivência no ensino superior. Também conta com apoio pedagógico, para ajudá-los em suas necessidades didáticas e acadêmicas (UFJF, 2018a). Sendo assim, era de se esperar que os processos de tratamento excepcional tramitassem nessa Pró-Reitoria, uma vez que esta abrange todo o atendimento a estudantes em suas demandas socioeconômicas e psicopedagógicas.

Considerando que o tratamento excepcional do estudante de nível superior abarca o atendimento das necessidades de saúde dos estudantes e que este se constitui parte relevante da política de assistência estudantil da UFJF, salienta-se que, se os processos com este teor tramitassem também na Proae, as solicitações possivelmente teriam mais respaldo no âmbito das unidades acadêmicas e os estudantes se sentiriam mais apoiados em suas demandas.

### 1.3 O TRATAMENTO EXCEPCIONAL

Neste subitem, apresenta-se um breve histórico sobre a Universidade Federal de Juiz de Fora, destaques do Regulamento Acadêmico de Graduação em relação ao tema, além de relacionar assistência estudantil e tratamento excepcional na UFJF.

### 1.3.1 A Universidade Federal de Juiz de Fora

A Universidade Federal de Juiz de Fora foi criada em 1960, na cidade de Juiz de Fora, Minas Gerais, possui um campus avançado no município de Governador Valadares, MG. A formação da Instituição se deu com a agregação de estabelecimentos de ensino superior já existentes em Juiz de Fora, que foram então reconhecidos e federalizados. Naquele momento, a Universidade oferecia os cursos de Direito, Medicina, Farmácia, Odontologia, Engenharia e Economia. Tempos depois, foram também vinculados os cursos de Geografia, Letras, Filosofia, Ciências Biológicas, Ciências Sociais e História. Em 1966, foi inaugurado o Hospital Universitário da UFJF, transferido em 1970 para o bairro Santa Catarina (UFJF, 2016).

A Cidade Universitária foi erguida em 1969, numa área de 1.234.193,80 m<sup>2</sup>, com o objetivo de reunir os cursos numa mesma localidade. Nesse ano, foi criado o curso de Jornalismo, no Departamento da Faculdade de Direito. Em 1970, surgiram três institutos: Instituto de Ciências Humanas, Instituto de Ciências Biológicas e Instituto de Ciências Exatas. Em 1999, os cursos de Fisioterapia, Medicina e Enfermagem compuseram o Centro de Ciências da Saúde. Em 2006, foi criado o HU Centro de Atenção à Saúde (CAS), nova unidade do hospital localizada no bairro Dom Bosco e duas novas unidades acadêmicas: o Instituto de Artes e Design e a Faculdade de Letras (UFJF, 2016).

Por meio da adesão ao Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), em 2007, a instituição obteve uma expansão do número de vagas nos cursos ofertados, subindo de 2.140 no início de 2008 para 4.496 vagas de ingresso anuais em 2014 (UFJF, 2016).

No que tange à estrutura organizacional da UFJF, a instituição conta com a Reitoria, que “é o órgão executivo que coordena e supervisiona todas as atividades da Universidade, é composta pelo Reitor, Vice-Reitor, Chefia de Gabinete, Secretarias e Assessorias” (UFJF, 2016, recurso online). Além das Pró-Reitorias que assessoram a Reitoria no cumprimento dos processos finalísticos, a saber: Graduação (Prograd); Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação (PROPGPI); Extensão (Proex); Cultura (Procult); Assistência Estudantil (Proae). Há também Pró-Reitorias que desenvolvem processos de suporte: Gestão de Pessoas (Progepe); Planejamento, Orçamento e Finanças (Proplan) e Infraestrutura e Gestão (Proinfra) (UFJF, 2016).

Além desses setores, há também as Diretorias da UFJF, às quais cabe a função de assessoramento da Reitoria em atividades não inerentes às Pró-Reitorias, a saber: Diretoria do Campus Governador Valadares (DIGV); Avaliação Institucional (Diavi); Relações Internacionais (DRI); Ações Afirmativas (Diaaf); Comunicação (Dicom); Segurança (Diseg) (UFJF, 2016).

No que tange ao ensino, a UFJF disponibiliza aproximadamente 4,6 mil vagas por ano nos 93 cursos de graduação presenciais e a distância em seus dois *campi*, Juiz de Fora e Governador Valadares, em bacharelado e licenciatura, em período diurno ou noturno. Na pós-graduação, conta com 36 mestrados e 17 doutorados. Pelo *campus* da UFJF circulam diariamente mais de 20 mil acadêmicos, sem contar os cerca de três mil estudantes da educação a distância (UFJF, 2018b).

Tendo em vista que o foco deste estudo são cursos de graduação, aborda-se a seguir o Regulamento Acadêmico de Graduação, que rege o funcionamento dos mesmos.

### 1.3.2 O Regulamento Acadêmico de Graduação

O Regulamento Acadêmico da Graduação (RAG) da UFJF normatiza os assuntos acadêmicos quanto a ingresso nos cursos, calendário acadêmico, atos acadêmicos, flexibilização curricular, mobilidade acadêmica, acompanhamento psicossocial e acessibilidade educacional (UFJF, 2014). No que diz respeito aos atos acadêmicos, especificamente sobre o tratamento excepcional aos estudantes na Universidade Federal de Juiz de Fora, o Capítulo X do RAG em vigor, no art. 60, diz:

a Coordenação do Curso, através de processo próprio, oficia aos Departamentos a que se vincularem as disciplinas em curso pela requerente ou pelo requerente, a quem cabe designar as professoras ou os professores responsáveis pelo acompanhamento da discente ou do discente durante o período de afastamento, de modo a garantir a continuidade do processo ensino aprendizagem, em acordo com a legislação vigente (UFJF, 2014, recurso online).

Segundo o RAG, o estudante da UFJF terá direito ao tratamento excepcional nos casos de gestação, aborto espontâneo, doenças ou situações comprovadas por atestado médico. Para isso, o estudante deve requerê-lo, no prazo máximo de dez dias da caracterização da situação específica, à Coordenação do Curso por meio de processo, instruído com requerimento próprio e atestado médico.

Art. 57. A discente ou o discente regularmente matriculada(o) na UFJF receberá tratamento excepcional nos termos da legislação em vigor e em todos os casos previstos neste capítulo, desde que o requeira, no prazo máximo de 10 (dez) dias da caracterização da situação específica, à Coordenação do Curso. O requerimento deve ser instruído com o laudo ou atestado médico ou termo judicial de guarda ao adotante ou à guardiã ou ao guardião, bem como qualquer outro documento que o fundamente (UFJF, 2014, recurso online).

Na coordenação do curso, o processo tramita, primeiramente, para a Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar (COOBE/UFJF) e, depois, entre os departamentos nos quais as disciplinas cursadas pelo estudante estão contidas, obtendo o parecer de ciência, com deferimento ou não da solicitação. O benefício do tratamento excepcional pode ocorrer até 180 dias consecutivos, dependendo do tipo de situação caracterizada no processo, podendo ser aumentado o período de repouso (UFJF, 2014)<sup>2</sup>.

No que tange ao tratamento excepcional à estudante gestante, o art. 58 do RAG cita que, quando do nascimento de filho, é permitido à discente gestante beneficiar-se de tratamento excepcional consecutivo, podendo, a partir do oitavo mês de gestação, requerer um período de até 180 dias de acompanhamento domiciliar (UFJF, 2014).

Rodrigues e Ferreira (2008, p. 15) destacam que, “enquanto a Constituição Federal assegurou às trabalhadoras gestantes [...] um período de afastamento consistente em 120 dias, a legislação educacional garantiu apenas 90 dias (três meses) às estudantes gestantes, o que não possui justificativa plausível”. Os citados autores se referem ao Decreto-lei n. 1.044/69, que instituiu o “regime de exceção” a fim de amparar estudantes que carecem de tratamento excepcional, atribuindo a estes estudantes, como compensação da ausência às aulas, exercícios domiciliares com acompanhamento da respectiva escola (BRASIL, 1969) e à Lei n. 6.202/75, que ampliou esse regime de atendimento às estudantes gestantes, estabelecendo: “Art.1º. A partir do oitavo mês de gestação e durante três meses a estudante em estado de gravidez ficará assistida pelo regime de exercícios domiciliares instituído pelo Decreto-Lei número 1.044, 21 de outubro de 1969” (BRASIL, 1975).

Considerando as muitas transformações por que passou a sociedade brasileira nesse quase meio século das legislações que fundamentam o tratamento excepcional no RAG em vigor, é importante salientar que da versão do documento aprovada pela Resolução n. 11/97

---

<sup>2</sup> O parágrafo 5º do art. 58 prevê que, numa excepcionalidade, atestada por médico e por deliberação do órgão competente da UFJF, é permitida a extensão desse período.

do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – Cepe da UFJF, datada de 13 de março de 1997, para a versão em vigor, não houve grandes evoluções, como se pode verificar no texto abaixo do capítulo X do RAG de 1997:

Art. 63 – O aluno regularmente matriculado na UFJF receberá tratamento excepcional nos termos do Decreto-Lei n. 1.044/69; da Lei 6.202/75 e para todos os casos previstos neste capítulo, desde que o requeira, no prazo máximo de 10 (dez) dias da caracterização da situação específica, ao Coordenador do Curso (UFJF, 1997, p. 19).

Para fins de comparação, apresenta-se a seguir o Capítulo X, que disciplina o tratamento excepcional dos estudantes do novo RAG, aprovado em 06 de fevereiro de 2014 pela Resolução n. 13/2014 do Conselho Setorial de Graduação da UFJF.

Art. 57. A discente ou o discente regularmente matriculada ou matriculado na UFJF receberá tratamento excepcional nos termos da legislação em vigor e em todos os casos previstos neste capítulo, desde que o requeira, no prazo máximo de 10 (dez) dias da caracterização da situação específica, à Coordenação do Curso.

Parágrafo único. O requerimento deve ser instruído com o laudo ou atestado médico ou termo judicial de guarda ao adotante ou à guardiã ou ao guardião, bem como qualquer outro documento que o fundamente (UFJF, 2014, recurso online).

O RAG em vigor avança na medida em que discrimina com mais detalhes os critérios para a abertura do processo de solicitação do tratamento excepcional, pelo estudante, na coordenação do curso, especificando a necessidade do atestado médico ou documento que fundamente a solicitação.

No que tange ao tratamento excepcional nos casos de gestantes ou adotantes, a versão do RAG em vigor apresentou avanços no que diz respeito ao período de afastamento da estudante e ao acompanhamento domiciliar, alterou de 120 dias para 180 dias. No entanto, o Artigo 58 do RAG, 2014, mostra um retrocesso em relação ao texto do RAG anterior (Art. 64), uma vez que houve a exclusão do parágrafo da versão de 1997 que garantia ao estudante cinco dias de tratamento excepcional para acompanhar os primeiros dias de seu filho, o equivalente ao que assegura a legislação trabalhista e também a Constituição Federal de 1988, denominado como licença-paternidade:

Art. 64 – Quando do nascimento ou adoção de filho, será permitido ao aluno beneficiar-se de tratamento excepcional.

**§ 5º - O aluno poderá requerer um período de 5 dias de tratamento excepcional, contados da data do parto para acompanhar os primeiros dias de seu filho** (UFJF, 1997, p. 19-20, grifos nossos).

No caso do estudante universitário que se torna pai, pode-se entender que, no RAG aprovado em 2014, julgou-se como desnecessário o tratamento excepcional ao acadêmico nessa condição, já que extinguiu o parágrafo da versão anterior que fazia tal concessão. Hoje esse entendimento é amplamente questionado, uma vez que a participação do pai nos cuidados ao filho se faz muito defendida. Staudt e Wagner (2008) ressaltaram que, da mesma forma que a mulher tem lutado para mostrar sua competência no campo profissional,

o homem também tem de enfrentar muitas barreiras para obter credibilidade na esfera doméstica. Para conseguir espaços igualitários dentro de casa, também precisa lutar diariamente e reafirmar essa conquista quando a obtém, já que sempre foi visto com descrédito quanto às suas possibilidades nesse campo (STAUDT; WAGNER, 2008, p. 182).

Destarte, é fundamental a participação de ambos, pai e mãe, no desenvolvimento do bebê.

Em relação ao atendimento das solicitações dos estudantes de tratamento excepcional relativo às disciplinas práticas, na versão do RAG de 1997, os professores das disciplinas em questão, por meio do departamento, podiam negar a solicitação de tratamento excepcional, apresentando uma justificativa, conforme se pode observar a seguir:

Art. 65 – O coordenador do Curso diligenciará junto aos Departamentos a que se vincularem as disciplinas cursadas pelo requerente, que estabelecerão o processo de acompanhamento mais apropriado à natureza de cada disciplina, bem como designarão os professores que farão o acompanhamento durante período de afastamento de aluno de modo a garantir a continuidade do processo ensino-aprendizagem.

**§ 1º - Quando se tratar de atividade curricular prática ou cujo acompanhamento não for compatível com estado de saúde do requerente, o Departamento declarará, expressamente a impossibilidade do acompanhamento, com a devida justificativa** (UFJF, 1997, p. 19-20, grifos nossos).

Ressalta-se que o RAG atual avançou no sentido de viabilizar o atendimento dos estudantes, como mostra o § 1º do Art. 60, Capítulo X - Do Tratamento Excepcional:

Art. 60. A Coordenação do Curso, através de processo próprio, oficia aos Departamentos a que se vincularem as disciplinas em curso pela requerente ou pelo requerente, a quem cabe designar as professoras ou os professores

responsáveis pelo acompanhamento da discente ou do discente durante o período de afastamento, de modo a garantir a continuidade do processo ensino-aprendizagem, em acordo com a legislação vigente.

§ 1º Quando se tratar de atividade acadêmica curricular prática ou cujo acompanhamento não for compatível com o estado de saúde da requerente ou do requerente, o Departamento declara, expressamente, a impossibilidade do acompanhamento, com a devida justificativa, **ficando a reposição postergada ao melhor momento que convier às partes** (UFJF, 2014, grifos nossos, recurso online).

Destaca-se como bastante significativo o acréscimo no referido parágrafo do trecho que diz: “ficando a reposição postergada ao melhor momento que convier às partes”. Destarte, a versão atual do documento abriu a oportunidade de o estudante ser atendido no tratamento excepcional também nas atividades práticas em época oportuna, quando a situação que motivou a solicitação do discente já estiver amenizada ou sanada. Pode-se considerar esta uma transformação a favor do estudante, mas ainda frágil no sentido de garantir o seu direito, uma vez que não há uma determinação explícita quanto ao prazo para o início do acompanhamento do acadêmico.

A seguir, apresenta-se uma seção sobre a assistência estudantil e o tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora.

### **1.3.3 Assistência estudantil e tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora**

Para embasar a pesquisa, fez-se um levantamento bibliográfico acerca da temática assistência estudantil na UFJF, a partir do repositório de dissertações do Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública da instituição em que se constataram quatro pesquisas realizadas nos últimos cinco anos, relacionadas à assistência estudantil.

Na primeira delas, intitulada “Proposta para o monitoramento e avaliação da política de assistência estudantil na Universidade Federal de Juiz de Fora”, Pinto (2015) constatou que a política estudantil, no âmbito da UFJF, carece de melhorias e trouxe como sugestão viabilizar parcerias entre os diferentes setores da instituição e a Proae, com o intuito de ampliar as ações de assistência estudantil ofertadas aos graduandos. Salientou que todas as áreas de assistência ao estudante elencadas no §1º, artigo 3º, do Decreto do Programa Nacional de Assistência Estudantil poderiam ser atendidas (moradia estudantil; alimentação; transporte; atenção à saúde; inclusão digital; cultura; esporte; creche; apoio pedagógico; e

acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação).

Outra pesquisa, realizada em 2016, por Trindade, sob o título “O papel da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e educação inclusiva no processo de inclusão da Universidade Federal de Juiz de Fora”, discutiu as possibilidades de atuação da Proae/UFJF, a partir de uma visão mais ampla dessa política frente à redução das diferentes formas de desigualdade social, constatou a necessidade de mudança de foco do programa de assistência estudantil, que prioriza o pagamento de bolsas e auxílios financeiros, em detrimento do complexo de ações previstas no Decreto n. 7.234/2010. A autora menciona que a Proae oferece a todos os acadêmicos da UFJF a assistência pedagógica e psicológica, quando necessário, contudo essas ações se constituem em um grande desafio a ser enfrentado (TRINDADE, 2016).

No ano de 2018, duas dissertações do referido programa também abordaram a temática da assistência estudantil. Dilly (2018), por meio da pesquisa “O desenvolvimento do esporte enquanto política de assistência estudantil na Universidade Federal de Juiz de Fora”, buscou verificar como estão sendo realizadas as ações relativas ao esporte, no âmbito da assistência estudantil, pela Proae, na UFJF, para o cumprimento do Pnaes. Este prevê o desenvolvimento de atividades esportivas, no entanto verificou que a Proae/UFJF não desenvolvia tais ações e propôs soluções para implementá-las na instituição, entre as quais a implantação de um projeto com ações de incentivo a práticas esportivas, entre os discentes, campanhas de conscientização dos estudantes, com o objetivo de ampliar a percepção do conceito de assistência estudantil.

Ainda no ano de 2018, Dalessi (2018), com a pesquisa “Política de Assistência Estudantil da UFJF e a comunidade acadêmica: limites e possibilidades dessa relação”, verificou as possibilidades de atuação da Proae/UFJF, a fim de compreender o novo perfil institucional dessa Pró-Reitoria frente aos anseios da comunidade acadêmica, e verificou que a Proae tem transformado o seu processo de trabalho em função da mudança no perfil dos estudantes da UFJF e suas demandas. Seus resultados apontaram descompasso entre a expansão da universidade e sua política de permanência no ensino superior, insatisfação quanto ao programa de bolsas e auxílios estudantis, falhas no mecanismo de consulta à comunidade acadêmica e a necessidade de que a Pró-Reitoria amplie e diversifique os serviços prestados aos estudantes.

Observou-se que nenhum dos estudos supracitados abordou de modo específico a questão do tratamento excepcional na UFJF, o que torna relevante a realização da presente

pesquisa. Tendo em vista que o tratamento excepcional se dá para atender a uma demanda de saúde de estudantes, por problemas físicos ou psicológicos, ou de gestantes, considera-se que tal atendimento esteja vinculado à assistência estudantil.

A demanda por esse tipo de atendimento tende a ser ainda maior nas Ifes a partir da instituição da Lei n. 13.409, de 28 de dezembro de 2016 (BRASIL, 2016b), que altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino, as quais passam a compor o programa de cotas dessas instituições. Isso torna importante uma maior discussão sobre o aperfeiçoamento e regulação do Tratamento Excepcional nas Ifes, uma vez que há tendência de um volume muito maior de casos.

Nesse sentido, a UFJF conta com o Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI), que está vinculado à Diretoria de Ações Afirmativas, à Prograd e à Proae, que, entre outras atribuições, dedica-se a elaborar e implementar políticas de ações afirmativas para pessoas com deficiência, no âmbito dos cursos de graduação e pós-graduação.

A Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES, 2018) aponta que “cerca de 1.500 alunos com deficiência física, sensorial, intelectual ou autismo, que estudaram a vida toda em escolas públicas, estão ingressando nas universidades federais” por meio de política afirmativa. A Andifes ressalta que esse número corresponde a 20% do total de vagas oferecidas para pessoas com deficiência. Tal percentual é bastante representativo considerando os obstáculos logísticos para acesso ao e permanência no *campus* universitário. Até mesmo o desconhecimento da existência das cotas é apontado por especialistas como um dos fatores que podem explicar a dificuldade de adesão.

Diante da lacuna evidenciada na literatura sobre tratamento excepcional nas Ifes, considerou-se relevante investigar o tratamento excepcional nos cursos de graduação em Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design. A necessidade de tratamento excepcional é comum nesses cursos, especialmente no que diz respeito a gravidez e situações de aborto espontâneo, já que eles são constituídos de um grande contingente de mulheres, conforme mostra a Tabela 2 a seguir. Isso vai ao encontro do que revelam os dados do Censo da Educação Superior de 2016 (INEP, 2018), que mostram que 57,2% dos estudantes matriculados em cursos de graduação são do sexo feminino.

Tabela 2: Quantitativo de matrículas nos cursos selecionados para o estudo por curso e por sexo - 2016 – 2018 - UFJF

CURSO	2016				2017				2018			
	Masc	%	Fem.	%	Masc.	%	Fem.	%	Masc	%	Fem.	%
ENFERMAGEM	44	11,96	324	88,04	39	11,43	302	88,56	40	12,2	288	87,80
LETRAS	132	28,33	334	71,67	140	27,95	361	72,05	133	27,04	359	72,96
BACH. EM ARTES E DESIGN	326	38,49	521	61,51	339	38,75	536	61,25	344	39,36	530	60,64

Fonte: e-SIC/UFJF (2018)

A Tabela 3 aponta o quantitativo de processos com solicitação de tratamento excepcional nos cursos de graduação em Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design.

Tabela 3: Quantitativo de casos de processos com solicitação de tratamento excepcional nos cursos de Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design segundo curso e sexo do discente. 2016-2018

ANO	2016		2017		2018		TOTAL/ CURSO
CURSO	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	
Enfermagem	01	07	01	03	01	05	18
Letras	01	01	-	05	-	09	16
Bacharelado em Artes Design	-	03	-	02	03	04	11
<b>TOTAL</b>	02	11	01	10	04	18	46

Fonte: Siga/UFJF (2018)

Os registros no Siga mostraram que os processos são abertos para dar ciência aos professores e à instituição de que o estudante está impossibilitado de comparecer às aulas teórico-práticas e estágios e que, devido a isso, requer tratamento excepcional. Constatou-se, nos registros, que as coordenações dos cursos encaminham o pedido de excepcionalidade para ciência e parecer dos professores nos departamentos nos quais as disciplinas cursadas pelo estudante requerente estão alocadas e há casos em que a solicitação é indeferida sob a alegação de não ser possível atendê-la com base no art. 60 do Regulamento Acadêmico da Graduação (RAG), principalmente quando se trata de licença-maternidade, que requer um

período maior de tratamento excepcional. Na busca nos processos abertos no Siga, pôde-se verificar um despacho de uma disciplina que apontou como razão para indeferir a solicitação de uma acadêmica gestante o seguinte argumento:

Considerando o período solicitado pela requerente para tratamento excepcional, verificou-se que o amparo será de 58 horas (77,3%) no ensino teórico e de 84 horas (70%) no ensino prático; considerando a articulação do ensino teórico e ensino prático no âmbito da disciplina X; considerando o exposto no Art. 60 § 1º do Regulamento Acadêmico da Graduação/UFJF, foi deliberado em reunião da disciplina pelo indeferimento do objeto requisitado, ressaltando o Art. 60 § 1º do Regulamento Acadêmico da Graduação/UFJF (Processo consultado/UFJF, 2018).

Como mostra o § 1º do Art. 60, Capítulo X - Do Tratamento Excepcional, quando o Departamento em que se encontra cadastrada a disciplina em questão julgar impossível o acompanhamento solicitado este deverá garantir a reposição das atividades oportunamente (UFJF, 2014). Cabe ressaltar que não está prevista no RAG a possibilidade de recurso do indeferimento. Desse modo, em princípio, o referido despacho deixa uma única opção a essa estudante: cursar a disciplina no semestre seguinte, o que pode provocar transtornos à sua vida acadêmica e desestímulo para dar continuidade ao curso. Embora o objetivo do ensino superior seja a formação plena do estudante, independentemente do tempo que ele gaste para isso, a evasão do estudante ou a permanência dele por um período maior do que o estipulado para o curso trazem prejuízos financeiros tanto para os acadêmicos e famílias quanto para a universidade, que investe recursos públicos na formação dos discentes e não dá retorno à sociedade no tempo previsto de formação. Como destacam Fialho e Prestes (2014, p. 42), a evasão reflete “direta e indiretamente na sociedade, provocando a ausência de capital humano qualificado para o mercado de trabalho e contribuindo para a elevação das taxas de desemprego e ampliando as desigualdades sociais”.

Durante a busca dos registros nos processos, entre os diversos motivos de solicitação de tratamento excepcional, observou-se um caso de Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH)<sup>3</sup> que requer tratamento constante. Segundo Oliveira e Dias (2017, p. 270), “as queixas de adultos portadores do TDAH referem-se à desorganização, baixa capacidade de concentração, esquecimentos, dificuldades para finalizar tarefas, sensação

---

<sup>3</sup> “TDAH é um transtorno neurológico, de causas genéticas, que aparece na infância e frequentemente acompanha o indivíduo por toda a sua vida. Ele se caracteriza por sintomas de desatenção, inquietude e impulsividade (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DO DÉFICIT DE ATENÇÃO, 2018. Disponível em: <https://tdah.org.br/sobre-tdah/o-que-e-tdah/>. Acesso em: 15 ago. 2018.

crônica de excesso de atividades e incapacidade de planejar o futuro”. Observou-se também a situação de um acadêmico que solicitou tratamento excepcional por problemas psicológicos. O processo passou pelo serviço médico da Coosbe da UFJF e o médico perito responsável deu parecer “de que se justifica a concessão de tratamento excepcional no 1º semestre de 2018”. O referido aluno necessitou de prorrogação desse tempo e ainda se encontra em tratamento excepcional por motivo de Transtornos fóbico-ansiosos conforme tramitação do processo no Siga. Nesse sentido, há casos que requerem mais tempo de acompanhamento.

Situações de saúde física e mental são demandadas por estudantes de ambos os sexos e estes são orientados pela coordenação de curso a solicitar o tratamento excepcional. A observação empírica mostra que, no bojo das situações caracterizadas como de saúde, estão sérios problemas que também necessitariam acompanhamento psicopedagógico. Estes interferem na qualidade da aprendizagem e, por isso, carecem de uma atenção mais individualizada. O próximo capítulo desta dissertação discutirá o bem-estar dos estudantes e a gestão do ensino superior, temas fundamentais para a discussão do tratamento excepcional.

## 2 A FORMAÇÃO INTEGRAL DO ESTUDANTE NO ENSINO SUPERIOR

Na primeira seção deste capítulo, será realizada uma discussão teórica relacionando bem-estar dos estudantes e gestão do conhecimento no ensino superior, com vistas a fundamentar os achados deste estudo. Sendo assim, este capítulo se constrói sobre esses dois eixos.

Na segunda seção, realizar-se-á um detalhamento da trajetória metodológica do estudo: descrição acerca da busca no banco de dados acadêmicos da UFJF – Siga – para obter quantitativo de processos abertos com solicitação de discentes para tratamento excepcional no âmbito das coordenações dos cursos selecionados para o estudo; análise dos documentos contidos nos referidos processos (atestado médico, solicitação dos estudantes, pareceres dos coordenadores dos cursos e dos professores das disciplinas teórico-práticas e estágios, chefias de departamentos, Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, entre outros), bem como dos relatos das entrevistas realizadas com os atores envolvidos no estudo de caso (membros da Proae, coordenadores e professores dos cursos); análise das respostas dos estudantes em tratamento excepcional ao questionário enviado por meio da ferramenta do *Google docs*.

### 2.1 O BEM-ESTAR DOS ESTUDANTES NO ENSINO SUPERIOR

Como já exposto, desde os anos finais da última década, houve grande expansão do ensino superior no país e isso suscitou a necessidade de atender às demandas advindas desse crescimento no número de ingressantes nas instituições de ensino superior. Entre elas, a expansão da política de assistência estudantil a fim de garantir o desenvolvimento integral do corpo discente. No entanto, os programas ou políticas de permanência não acompanharam essa expansão.

Acredita-se que proporcionar o bem-estar dos estudantes seja fundamental para o bom desempenho acadêmico no âmbito universitário. Um estudo realizado em Portugal (GRANJA; MOTA, 2018) investigou jovens universitários e comprovou que a adaptação acadêmica está diretamente relacionada ao bem-estar psicológico dos estudantes. Os autores verificaram que quanto maior for a percepção de bem-estar do discente mais fácil é a convivência deste no meio universitário.

Nessa perspectiva, faz-se importante conceituar bem-estar psicológico. Santos (2016) afirma que este

representa a percepção sobre o ajustamento pessoal desencadeado no processo de superação dos desafios existenciais onde a inteligência emocional se revela como capacidade de processar e discriminar emoções próprias e de outrem e de utilizar essa informação para orientar pensamentos e ações, expressando-se nas dimensões sociabilidade, empatia, auto-consciência, auto-motivação e auto-valorização (SANTOS, 2016, p. 10).

Nesta dissertação, adotar-se-á tal definição na abordagem do bem-estar entre os estudantes universitários. Sendo assim, podem-se apontar fatores que afetam o seu bem-estar, influenciando o desempenho acadêmico.

Araújo e Bressan (2017), em estudo desenvolvido na Universidade Federal de Alfenas, Minas Gerais, Brasil, salientaram que alguns aspectos referentes à saúde mental estão intrinsicamente ligados a um desempenho acadêmico insatisfatório no ensino superior. Apontaram, entre esses, o exagerado uso de álcool e outras drogas lícitas e ilícitas. Além disso, os autores citam problemas pelos quais estudantes universitários passam na graduação como estressores e geradores de ansiedade. Entre eles, dificuldades financeiras, inadaptação ao convívio na universidade e desilusão quanto a características do curso frequentado. Destacaram que, ainda que estas dificuldades sejam observadas nas universidades, os programas e políticas de permanência das Ifes, “em sua maioria, estão relacionados às ações de distribuição de auxílios financeiros para custeio de alimentação, moradia e transporte, entre outros gastos, mas não contemplam os aspectos acadêmicos, emocionais e institucionais que têm forte impacto na retenção e evasão” (ARAÚJO; BRESSAN, 2017, p. 2).

Hinrichs; Ortiz e Pérez (2016) afirmaram que, ao ingressarem no ensino superior, os estudantes, muitas vezes, deixam a família e redes de apoio social para enfrentar novos desafios e descobertas, o que lhes pode causar uma vulnerabilidade psicoafetiva, influenciando negativamente no desenvolvimento acadêmico. Os autores destacam ainda que o ingresso nesse nível de ensino se dá, normalmente, quando o estudante está passando por duas transformações importantes: deixando de ser adolescente e tornando-se adulto, assim como transitando do modelo de estudos praticado no ensino médio para o adotado no ensino superior. Essas alterações podem se configurar como um momento crítico na vida dos discentes.

Dalessi (2018) afirmou que os integrantes de sua pesquisa alegaram ter encontrado vários empecilhos durante o período universitário. Estes se relacionam à:

dificuldade financeira; ao acesso aos benefícios estudantis; à locomoção até o campus e dentro dele; ao acesso aos materiais e meios de estudo; à falta de apoio para estudantes que possuem alguma deficiência específica; à saúde mental; ao hábito de estudo; à dificuldade de aprendizagem; à carga horária excessiva do curso; ao relacionamento com alguns professores; à adaptação a novas situações (cidade, moradia, distância da família, entre outras); às discriminações e preconceitos; à violência; aos assédios moral e sexual; à falta de acesso à informação (DALESSI, 2018, p. 112).

Nesse sentido, a V Pesquisa do Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais (ANDIFES, 2019) apontou como dificuldades emocionais encontradas pelos acadêmicos no ensino superior, nos anos 2010, 2014 e 2018, sentimentos como ansiedade, desânimo/desmotivação, entre outros (Tabela 4).

Tabela 4 – Dificuldades emocionais de estudantes das Instituições Federais de Ensino Superior nos anos 2010, 2014 e 2018, em porcentagem

<b>Problemas ou Sensações de:</b>	<b>2010</b>	<b>2014</b>	<b>2018</b>
Ansiedade	70,0	58,4	63,6
Tristeza persistente	-	19,3	22,9
Timidez excessiva	25,0	15,5	16,2
Medo/pânico	14,0	10,6	13,5
Insônia/alterações no sono	44,0	32,6	32,7
Desamparo/desespero	36,0	22,6	28,2
Desatenção/desorientação/confusão mental	31,0	19,3	22,1
Problemas alimentares	12,0	12,6	12,3
Desânimo/desmotivação	-	44,7	45,6
Solidão	-	21,3	23,5
Ideia de morte	-	6,4	10,8
Pensamento suicida	-	4,1	8,5

Fonte: ANDIFES (2019)

A pesquisa também mostrou que 52,8% dos acadêmicos das Ifes já desejaram abandonar o curso em que estão matriculados, sendo que destes, 21,2% tiveram como motivação problemas de saúde física ou mental (ANDIFES, 2019). Como se pode observar, a Tabela 4 indica que o índice relacionado ao pensamento suicida entre os estudantes mais que dobrou de 2014 para 2018.

Por conseguinte, é fundamental que as universidades busquem atender as necessidades de saúde de seus discentes da melhor forma possível para uma permanência saudável nas instituições, com o fim de concluírem seus cursos. Tais dados comprovam a relevância de a UFJF buscar uma maior efetividade do tratamento excepcional instituído pelo RAG.

O estudo de Cunha *et al.* (2017), realizado em Portugal, também ressalta que os jovens, quando adentram o ensino superior, confrontam-se com múltiplos desafios, essenciais para o desenvolvimento da autonomia e da identidade, colocando por vezes em risco seu bem-estar físico, psíquico e emocional. Faz-se necessário adequar o tempo ao estudo, lazer e atividades sociais, adaptar-se a novas pessoas e ambientes. Nesse contexto, reconhece-se que os estudantes do ensino superior são vulneráveis a um conjunto de riscos à saúde, que afetam o seu bem-estar, como situações decorrentes do consumo de álcool, estresse e ansiedade.

Ainda com relação aos aspectos presentes no contexto universitário que interferem no desenvolvimento acadêmico dos estudantes, algumas vezes com reflexos na saúde dos mesmos, cabe destacar a importância de bem atender às demandas de tratamento excepcional na UFJF. A qualidade do atendimento às solicitações dos discentes para tratamento excepcional pode lhes proporcionar bem-estar, resultando na continuidade do processo ensino-aprendizagem.

Um conceito que se faz importante quanto a essa questão é o da equidade, que vai além do princípio da igualdade entre as pessoas, pois este, por si só, não dá conta das iniquidades sociais existentes no Brasil. A equidade substituiu essa concepção de igualdade, uma vez que esta prevê uma distribuição igual de bens e serviços entre os indivíduos, enquanto a “equidade, por sua vez, levaria em consideração que as pessoas são diferentes e que têm necessidades diversas” (BARROS; SOUSA, 2016, p. 13).

Esse sentido mais amplo do conceito vai ao encontro do foco do presente estudo, que defende que os estudantes da graduação da UFJF em tratamento excepcional têm suas individualidades e necessidades peculiares, o que faz com que esse atendimento requeira um olhar humanizado e especializado para que seja eficiente e lhes proporcione bem-estar e condições de avançar em seus cursos, apesar da limitação momentânea ou permanente que os motivou a abrir processos nas coordenações de curso.

Na seção a seguir, abordar-se-á um conceito que pode influenciar o bem-estar dos estudantes no nível superior: a gestão do conhecimento.

## 2.2 A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Nesta seção, apresenta-se outro eixo que embasa as discussões estabelecidas nesta dissertação: a gestão do conhecimento. Sabe-se que as IESs são produtoras de conhecimento por meio de frequentes pesquisas, mas se percebe que elas, muitas vezes, não têm obtido sucesso em colocar em prática este conhecimento para resolução de suas demandas internas.

Primeiramente, considera-se importante apresentar definições acerca de gestão da informação e do conhecimento. Valentim (2008, p. 1) definiu a gestão da informação como ações que objetivam fazer uma análise das carências “informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; [...] e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes”. Já a gestão do conhecimento envolve ações com o objetivo de estudar nas organizações “a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento” (VALENTIM, 2008, p. 4). Esses dois conceitos estão imbricados, uma vez que há uma interdependência entre eles.

Esta dissertação foca a concepção de Gestão do Conhecimento como sendo “um conjunto de processos que envolvem identificação, geração e retenção do conhecimento; o compartilhamento do conhecimento com determinadas pessoas e grupos; e a facilitação da utilização do conhecimento para alcançar os objetivos organizacionais” (CISLAGHI, 2008, p. 138).

No que tange ao tratamento excepcional na UFJF, os atores institucionais envolvidos, direta ou indiretamente, na tramitação dos processos abertos pelos estudantes para este fim, ou seja, coordenadores de curso, professores, setor de saúde, chefes de departamento, Pró-Reitorias de Graduação e de Assistência Estudantil, compõem o que se denomina de Comunidade de Prática, que é uma das formas sociais que possibilitam a produção e difusão do conhecimento no ambiente laboral. São grupos de indivíduos que têm os mesmos objetivos ou necessidades, que aprendem uns com os outros, considerando as melhores práticas. Sendo assim, as comunidades de prática viabilizam a melhora da Gestão do Conhecimento, uma vez que possibilitam o compartilhamento do conhecimento entre indivíduos e equipes (HEEMANN, 2013).

Produzir e sustentar o conhecimento nos ambientes organizacionais pode parecer uma tarefa fácil, mas, comumente, pode provocar tensão entre as pessoas. Takeuchi e Nonaka (2008, p. 119) destacaram ainda que “existem barreiras individuais e organizacionais para a criação do conhecimento organizacional”. No que tange ao tratamento excepcional na UFJF, acredita-se que os empecilhos sejam mais humanos que técnicos, por isso a gestão do conhecimento se faz relevante.

Uma definição bastante interessante de Gestão do Conhecimento foi apresentada por Batista (2014, p. 49), que a conceituou como sendo um modo de “criar, compartilhar e aplicar o conhecimento para aumentar a eficiência; melhorar a qualidade e a efetividade social” e contribuir para a efetividade dos princípios constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade na administração pública. Percebe-se que Batista (2014) associa a gestão do conhecimento na administração pública aos princípios desta estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988, a saber: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Eficiência. Tais princípios são norteadores para quaisquer construções normativas feitas no âmbito da Administração Pública, direta ou indireta, de modo que é tido como nulo de pleno direito um ato formulado sem atenção a esses princípios (BRASIL, 2016a).

A Gestão do Conhecimento se insere em diversas áreas. Temática de grande relevância para a administração pública, já que uma efetiva gestão do conhecimento pode proporcionar um resultado positivo dos processos de trabalho de determinada instituição pública. Nas Ifes, práticas de gestão do conhecimento de qualidade estão intimamente ligadas ao bem-estar dos estudantes, os quais são o foco dessas instituições, haja vista que elas têm como finalidade atendê-los da melhor forma possível e com toda a eficiência.

Como já dito anteriormente, o RAG regulamenta as questões acadêmicas da instituição. No entanto, no que tange à gestão do conhecimento relativa ao ensino na UFJF, cabe ressaltar que o cumprimento efetivo desse regulamento pelos docentes encontra barreiras que se traduzem, muitas vezes, no desconhecimento dos procedimentos necessários ao atendimento das demandas dos estudantes.

No caso do tratamento excepcional, foco de estudo desta dissertação, para que as necessidades dos discentes sejam efetivamente atendidas, torna-se imprescindível que todos os setores da instituição por onde tramitem os processos com a solicitação de demandas decorrentes de problemas de saúde dos acadêmicos tenham pleno conhecimento dos direitos dos mesmos, bem como dos procedimentos próprios para andamento desses processos.

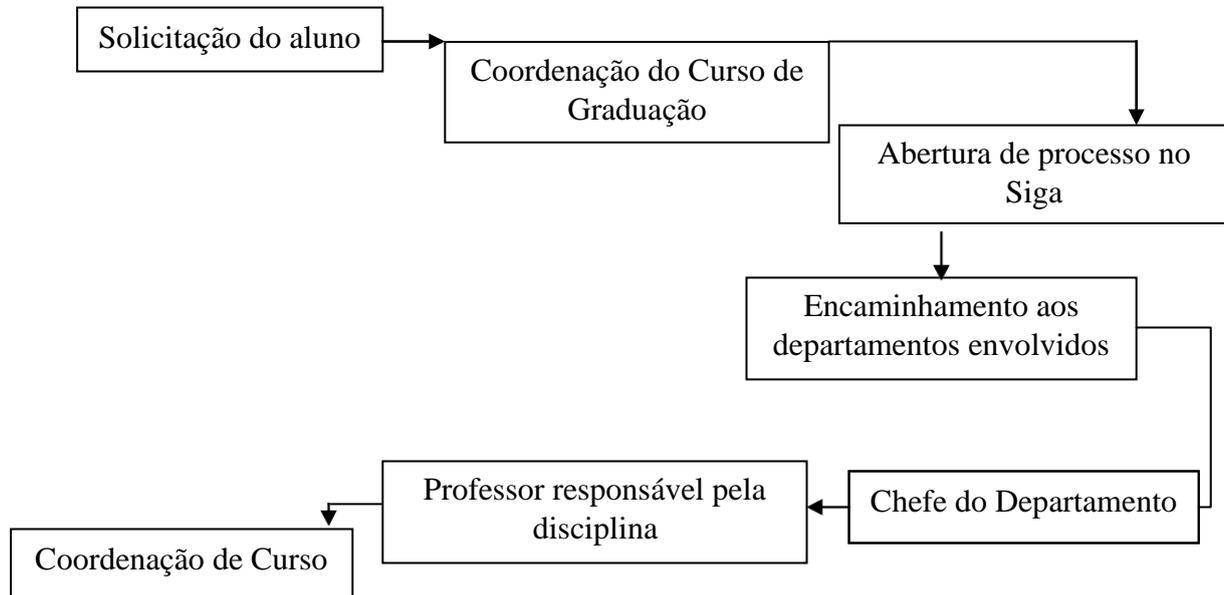
Destarte, é fundamental o conhecimento acerca dos direitos dos estudantes por parte dos próprios discentes, docentes, coordenadores de curso e demais envolvidos no andamento dos processos para tratamento excepcional.

### **2.2.1 Fluxo processual de solicitação de tratamento excepcional vigente na Universidade Federal de Juiz de Fora**

O RAG da UFJF determina que o estudante que requer tratamento excepcional apresente na coordenação do curso requerimento contendo sua solicitação, acompanhada de atestado médico, no prazo máximo de dez dias contado a partir do início da situação de saúde que motivar o pedido. Em seguida, a coordenação do curso abre um processo no Siga comunicando a solicitação feita pelo estudante aos departamentos aos quais as disciplinas em que ele estiver matriculado estão vinculadas. Estes designam professores para atender às demandas do discente (UFJF, 2014).

No entanto, embora, na descrição do trâmite apresentada pelo RAG, não se faça menção a outros atores institucionais envolvidos na tramitação de processos dessa natureza, de acordo com o resultado da busca feita no Siga, a Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar (Coosbe) é um setor por onde todos os processos dessa temática passam para parecer de médico do trabalho. Algumas vezes, também a Proae tem sido consultada por coordenadores de curso para o atendimento dessa demanda, o que se considera totalmente pertinente nesses casos, uma vez que essa Pró-Reitoria cuida de questões de assistência estudantil, como o próprio nome diz. A fim de tornar mais claros os caminhos envolvidos na solicitação de tratamento excepcional, a Figura 1 apresenta, segundo o RAG da UFJF, o fluxograma dessa tramitação.

Figura 1 – Fluxograma da tramitação da solicitação de tratamento excepcional pelos estudantes da Universidade Federal de Juiz de Fora segundo o Regulamento Acadêmico da Graduação.



Fonte: elaborada pela autora (2019).

Como mostrou a Figura 1, os estudantes apresentam à Coordenação do Curso um atestado ou laudo médico constatando a situação de saúde vivenciada por eles, o coordenador abre no Siga um processo próprio, anexa esse documento e encaminha para os chefes dos departamentos aos quais as disciplinas em que o estudante estiver matriculado estão vinculadas. Estes enviam o processo para os professores.

Na seção seguinte, apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados no desenvolvimento da pesquisa.

### 2.3 O PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de um estudo de caso exploratório, descritivo, de abordagem qualitativa. Segundo Yin (2001, p. 32), um estudo de caso é uma observação empírica “que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

A opção pela abordagem qualitativa se deu por esta possibilitar uma maior aproximação com o universo dos significados das ações e relações humanas, que não são perceptíveis e nem captáveis em equações, médias e estatísticas (MINAYO, 2011).

### 2.3.1 O local e os participantes da pesquisa

O estudo do caso de gestão desenvolveu-se na Universidade Federal de Juiz de Fora, tendo como participantes três coordenadores, um de cada curso, Letras, Enfermagem e Bacharelado em Artes e Design. Como o coordenador deste último curso, após muitas tentativas de convite, não se disponibilizou a dar o depoimento para a pesquisa, o vice-coordenador se prontificou a participar. Este exerceu o cargo de coordenador por sete anos e está como vice há um ano e três meses. Sendo assim, doravante, neste estudo, será denominado coordenador. Participaram também três professores do Curso Graduação de Letras, dois professores do Curso de Graduação em Enfermagem e dois do Curso de Bacharelado em Artes e Design que já deram atendimento a algum estudante em tratamento excepcional. Além desses, participaram duas profissionais da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil da UFJF que se prontificaram a dar entrevista e também três estudantes, sendo um de cada curso.

Também fizeram parte desta investigação 46 processos de solicitação de estudantes dos citados cursos, abertos no período de 2016 a 2018, e 12 respostas (26%) ao questionário, elaborado por meio da ferramenta *Google Docs* e enviado pela pesquisadora por e-mail aos 46 acadêmicos em tratamento excepcional. A Tabela 5, a seguir, apresenta a amostra da investigação.

Tabela 5 – Amostra da pesquisa dividida por grupos

<b>Sujeitos do estudo agrupados</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Número de entrevistas</b>
Membros da Proae – M1 e M2	02	02
Coordenadores – C1, C2 e C3	03	03
Professores – P1, P2, P3, P4, P5, P6 e P7	07	07
Estudantes – E1, E2 e E3	03	03
Questionários respondidos – Q1a Q12	12	-
Processos analisados	46	-

Fonte: elaborada pela autora (2019)

Adotou-se como critério de inclusão no estudo acadêmicos de ambos os sexos, independentemente da faixa etária, que estejam ou estiveram em tratamento excepcional no referido período, que abriram o processo nas coordenações de curso. A escolha deste recorte temporal ocorreu já que abarca quatro anos de vigência do RAG.

Os coordenadores de cursos envolvidos nos processos de solicitação de tratamento excepcional foram convidados a participar do estudo, assim como duas profissionais da Proae e sua anuência foi estabelecida por meio de assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice A). A escolha de professores para compor o estudo se deu a partir do seguinte critério: os que já vivenciaram o atendimento ao tratamento excepcional de estudantes e aceitaram o convite para participar da pesquisa, tendo sido pelo menos dois docentes de cada curso.

### **2.3.2 As etapas da pesquisa e a obtenção dos dados**

Para obter dados sobre o tema em questão, inicialmente, fez-se uma busca no Siga para identificar o quantitativo de estudantes que solicitaram tratamento excepcional nos cursos de graduação da UFJF. Tal coleta de informações foi possível tendo em vista ser a pesquisadora servidora da instituição. Em seguida, após autorização da Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara)/UFJF para consulta dos processos de tratamento excepcional em seu arquivo físico, realizou-se o levantamento dos dados contidos neles. Entre os cursos com maior número de processos, foram identificados os cursos de Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design, os quais foram escolhidos como foco deste estudo de caso. A quantidade de processos abertos nesses cursos, no período de 2016 – 2018, representa, aproximadamente, um terço da totalidade de solicitações de tratamento excepcional na UFJF – *campus* Juiz de Fora. Também foram acessados estudos bibliográficos para fundamentar o objeto de estudo.

Segundo Gil (2008, p. 51), a pesquisa documental

assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Com vistas a obter a perspectiva dos atores envolvidos no atendimento ao tratamento excepcional, a pesquisadora solicitou aos diretores das unidades acadêmicas envolvidas (Faculdade de Enfermagem, Faculdade de Letras e Instituto de Artes e Design) autorização para realização do estudo. Foram realizadas entrevistas com os três coordenadores dos cursos,

sete professores e dois membros da Proae. As entrevistas tiveram duração média de 30 minutos. Quanto aos estudantes em tratamento excepcional, perfazendo um total de 46, aplicou-se um questionário por e-mail, elaborado pela ferramenta do *Google* chamada *Google docs* (Apêndice B), ao qual 12 estudantes responderam, e três acadêmicas se voluntariaram para participar do estudo por meio de entrevista, e, assim, foram incluídas na pesquisa após assinatura do TCLE. As entrevistas com todos os envolvidos ocorreram entre os dias 23 de abril e 20 de maio de 2019.

Foi empregada para o desenvolvimento do presente estudo a triangulação de dados a fim de que confrontar as informações dos processos abertos com as respostas dos estudantes e com os depoimentos dos docentes, coordenadores de curso e membros da Proae. A triangulação prevê os diversos ângulos de análise, as várias necessidades de recortes e ângulos para que a visão não seja limitada e o resultado não seja restrito a uma perspectiva (TUZZO; BRAGA, 2016). O uso da triangulação permite dados mais completos, além de reforçar a validade e obter visões distintas sobre o objeto em estudo (MINAYO, 2014).

Ao relacionar as respostas de estudantes, professores e coordenadores sobre o impacto do tratamento excepcional na vida acadêmica, foi necessário consultar os históricos escolares dos discentes no Siga. Buscou-se, no período em que os estudantes estavam em tratamento, constatar seu aproveitamento nas disciplinas em que estavam matriculados.

A busca dos processos de tratamento excepcional no Siga ocorreu no ano de 2018, com fim exclusivo de utilização na pesquisa. Somados, foram abertos 13 processos em 2016, 11 em 2017 e 22 em 2018, totalizando 46 processos. Para realizar tal busca, seguiram-se as etapas da análise documental sugerida por Sá-Silva; Almeida; Guindani (2009): seleção e análise preliminar dos processos; aprofundamento dos elementos da problemática estudada, levando em consideração o contexto histórico, autor(es), interesses, confiabilidade, natureza do texto, conceitos-chave e lógica interna do texto. O seguimento dessas etapas proporcionará uma interpretação coerente com o questionamento inicial da pesquisa.

A fim de acessar os estudantes, foram consultados no Siga seus e-mails para o envio do questionário. Estipulou-se um prazo de 20 dias para que os discentes o respondessem, caso assim decidissem, no entanto, a devolução de questionários foi muito aquém do número previsto de respostas. Devido a isso, reencaminhou-se, por mais duas vezes, o questionário reafirmando a importância da pesquisa. Ainda assim, obteve-se um total de 12 respostas, ou seja, 12 estudantes, após lerem e aceitarem o TCLE, consentiram em apresentar sua experiência com o tratamento excepcional na UFJF e foram incluídos no estudo. O baixo

número de respostas ao questionário *on-line* é considerado uma desvantagem do uso desse tipo de instrumento (GONÇALVES, 2008). No entanto, embora a participação tenha sido pequena, considerou-se suficiente, pois os dados forneceram pistas importantes para a problematização da temática em estudo.

Optou-se por essa abordagem aos estudantes por proporcionar-lhes maior liberdade para responder às questões sobre como foi precisar de tratamento excepcional na UFJF (facilidades e dificuldades), já que o fazem de forma anônima. Ainda ao que tange aos estudantes, a pesquisa contou também com o depoimento de três discentes, uma de cada curso (Enfermagem, Letras e Artes e Design), que fizeram contato com a pesquisadora, após receberem o e-mail com o convite para responderem ao questionário, e se apresentaram voluntariamente para participar da pesquisa por meio de entrevista. Sendo assim, como se trata de uma pesquisa com abordagem qualitativa, considerou-se que os depoimentos das referidas estudantes seriam enriquecedores para o estudo do tema, uma vez que elas poderiam falar mais livremente sobre a experiência vivida. As estudantes também foram entrevistadas, após lerem e assinarem o TCLE.

O questionário contém dados de caracterização dos estudantes, questões estruturadas segundo a Escala Likert<sup>4</sup> para identificar a concordância destes com afirmativas sobre o tratamento excepcional na UFJF e duas questões abertas para que eles pudessem opinar mais livremente sobre o tema investigado.

Para obter os depoimentos dos professores, coordenadores e membros da Proae, realizaram-se entrevistas com roteiro semiestruturado (Apêndices C, D e E respectivamente), contendo perguntas abertas, para obter o ponto de vista dos mesmos sobre o tratamento excepcional na UFJF. Segundo Gil (2010), a entrevista semiestruturada é ideal para maior valorização do que se está investigando e também possibilita que o depoente se manifeste de maneira mais espontânea, sem constrangimentos, o que é essencial para o bom desenvolvimento do estudo.

As entrevistas foram realizadas em locais de escolha dos participantes da pesquisa, em sala reservada, em dia e horário agendados de acordo com a disponibilidade dos mesmos. Com os membros da Proae, a entrevista foi realizada na Pró-Reitoria, em dia e horário de escolha das participantes. Os entrevistados assinaram o TCLE, após explicitação do objetivo e

---

<sup>4</sup> Com opções de respostas na seguinte ordem: Concordo parcialmente; Concordo totalmente; Não concordo nem discordo; Discordo parcialmente e Discordo totalmente.

dos procedimentos da pesquisa. Todas as entrevistas foram gravadas após autorização dos depoentes.

### **2.3.3 Procedimentos de análise dos dados**

Para a análise dos dados extraídos dos processos, das entrevistas e dos questionários, utilizou-se o método de Análise de Conteúdo, que, segundo Bardin (2016), constitui-se em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens focalizadas no estudo. Para tal, foram realizadas as etapas: pré-análise; exploração do material e tratamento dos resultados – inferência e interpretação.

Inicialmente fez-se a análise dos dados contidos nos processos que se encontravam na Cdara. Em seguida, as entrevistas com os participantes foram realizadas e os depoimentos dos mesmos foram transcritos na íntegra. As respostas ao questionário também foram agrupadas e analisadas. Após, foi possível selecionar três categorias instituídas para a análise dos dados: 1) Percepção dos participantes acerca da prática do tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora; 2) Fragilidades em relação ao atendimento do tratamento excepcional e 3) Sugestões dos participantes para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional. Na pré-análise, dá-se a sistematização das ideias iniciais, sendo assim, esta fase fundamenta as demais. Nela foram escolhidos os processos a serem submetidos a análise, as legislações, assim como foram formulados a hipótese e os objetivos da pesquisa, além de indicadores nos quais a interpretação final se baseou. A fase de exploração do material compreende a codificação do material que compõe o *corpus* (todo e qualquer material textual coletado) de análise, obedecendo-se aos critérios preestabelecidos. Na exploração do material, ocorre a definição de categorias. Esta é considerada a fase da descrição analítica, a qual diz respeito ao *corpus* submetido a um estudo detalhado, orientado pelas hipóteses e referenciais teóricos.

Na etapa de tratamento dos dados da pesquisa, compilaram-se os resultados para a análise. É nela que ocorre a condensação e a ênfase das informações para análise, resultando nas interpretações inferenciais. É o momento de intuição, de análise reflexiva e crítica. Diante disso, o pesquisador propõe inferências e interpretações a propósito dos objetivos previamente determinados (BARDIN, 2016).

### 2.3.4 Aspectos éticos

Esta pesquisa foi cadastrada na Plataforma Brasil e submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Juiz de Fora, tendo sido aprovada sob o parecer de número 3.231.882, em 29/03/2019 (Anexo A). A coleta de dados somente foi iniciada após aprovação do projeto pelo Comitê.

Por tratar-se de pesquisa que envolve análise de processos, gravação de entrevistas e questionário, os participantes foram informados sobre o risco mínimo de ser identificados pelo nome e voz, além do constrangimento ao responderem às questões da investigação. Sendo assim, para garantir o anonimato, eles foram identificados pelas letras P, C, M e E, que correspondem respectivamente à inicial das palavras Professor, Coordenador, Membro [da Proae] e Estudante, seguidas de numeração arábica correspondente à ordem de ocorrência das entrevistas (P1 a P7; C1 a C3; M1, M2; E1a E3), da mesma forma, a letra Q, correspondente aos questionários respondidos, seguida da numeração referente à ordem em que foram recebidos pela pesquisadora (Q1 a Q12).

Todos os participantes foram orientados sobre a possibilidade de solicitarem interrupção ou cancelamento de sua participação em qualquer momento da pesquisa, sem que sofressem qualquer penalidade na UFJF. A pesquisadora informou os benefícios da realização da pesquisa, ou seja, seus resultados poderão ajudar as coordenações dos cursos de graduação da instituição, assim como a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e a Pró-Reitoria de Graduação na melhoria do atendimento aos processos de tratamento excepcional.

Após o aceite para ser entrevistados e a permissão para gravar em áudio o depoimento, os participantes foram esclarecidos, de acordo com a Resolução n. 466, de 2012, do Conselho Nacional de Saúde sobre Pesquisa com seres humanos (BRASIL, 2012), acerca de: objetivo do estudo; anonimato; sigilo das informações; utilização dos depoimentos somente para fins científicos e caráter voluntário e o direito de desistirem a qualquer momento. Depois de confirmarem a participação no estudo, foi solicitada a leitura e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos participantes, em duas vias, sendo que uma ficará arquivada com a pesquisadora e a outra foi entregue ao entrevistado. Os participantes foram informados de que o material será utilizado exclusivamente para fins da pesquisa e arquivado em local de acesso apenas da pesquisadora principal durante cinco anos e depois será destruído (BRASIL, 2012).

Na seção seguinte, apresenta-se a análise dos resultados encontrados na pesquisa.

## 2.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

### 2.4.1 Dados oriundos da análise dos processos

Foram encontrados, ao todo, no período de 2016 a 2018, 46 processos de solicitação de tratamento excepcional de estudantes dos cursos selecionados para a pesquisa: Enfermagem (18), Letras (16) e Bacharelado em Artes e Design (12). A Tabela 6, a seguir, apresenta uma síntese dos processos.

Tabela 6 – Quantitativo de processos dos cursos de graduação em Enfermagem, Letras e Bacharelado em Artes Design da UFJF por motivos e sexo. Anos 2016-2018

Cursos	Motivos			Sexo	
	LM	NC	OU	Fem.	Masc.
Enfermagem	04	04	09	15	03
Letras	07	08	-	15	01
Bacharelado em Artes e Design	06	07	01	09	03
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>07</b>

Legenda: LM – licença-maternidade; NC – não consta a informação no processo; OU – outros motivos de saúde.

Fonte: elaborada pela autora (2019)

Observa-se que aproximadamente um terço do total de processos abertos para tratamento excepcional se refere à licença-maternidade. Isso está em consonância com o fato de que a maioria dos estudantes das instituições pública de ensino superior são mulheres (ANDIFES, 2019).

Chama atenção o grande número de processos em que não foi possível constatar a razão da solicitação, uma vez que as informações sobre os mesmos estavam incompletas no Siga ou eles não se encontravam arquivados na Cdara para consulta. Entre os motivos diversos de saúde, citam-se físicos e psicoemocionais.

Conforme Dalessi (2018), muitas são as dificuldades encontradas pelos estudantes universitários para a permanência no curso, entre elas, a falta de apoio para estudantes que possuem alguma deficiência específica e problemas de saúde mental. Como constatado na presente pesquisa, citam-se também as limitações de saúde física e problemas psicopedagógicos.

### **2.4.2 Caracterização dos participantes da pesquisa**

A caracterização dos participantes entrevistados ficou assim definida: coordenadores: dois são do sexo masculino e um do sexo feminino; os dois primeiros ocupam o cargo há um ano e três meses e a terceira, um ano e meio. Professores: são seis mulheres e um homem, com tempo de docência na UFJF que variou de 8 a 37 anos. Membros da Proae: os dois são do sexo feminino e atuam na UFJF na função de pedagoga e assistente social, há dez e seis anos respectivamente. As três estudantes entrevistadas têm 27 anos ou mais e estão no ciclo específico da formação no curso. Quanto ao motivo para solicitação do tratamento excepcional, uma relatou estado depressivo; a outra, ser portadora de TDAH e crise de ansiedade e a terceira foi por licença-maternidade.

Dos 12 estudantes que responderam ao questionário *on-line*, seis são do Curso de Graduação em Letras, dois do Curso de Bacharelado em Artes e Design e quatro do Curso de Graduação em Enfermagem.

Verificou-se que 58,3% desses estudantes estavam no ciclo específico da formação profissional e 41,7%, no ciclo básico. Quanto ao gênero, houve predominância do gênero feminino entre os estudantes que responderam ao questionário, com 83,4% (Dez estudantes), 8,3% do gênero masculino (um) e 8,3% outros (um). Tal achado está em consonância com os dados da Tabela 2 desta dissertação – aponta o quantitativo de matrículas por sexo, nos cursos selecionados para esta pesquisa –, que mostra que a maioria dos matriculados é do sexo feminino. Resultado semelhante encontrou a V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos graduandos das Ifes de 2018 (ANDIFES, 2019), que mostra que 54,6% dos estudantes são do gênero feminino, 45,1% masculino e 0,3% sem declaração.

No que tange à faixa etária dos respondentes, todos os estudantes têm mais de 22 anos, sendo quatro de 23 a 25 anos, quatro de 26 a 28 e quatro de 29 anos ou mais. Segundo a V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos graduandos das Ifes de 2018 (ANDIFES, 2019), a média de idade dos discentes é de 24,43 anos.

### **2.4.3 Categorias que emergiram dos dados da pesquisa**

Ao agrupar os registros contidos nos processos de tratamento excepcional e respostas de estudantes, professores, coordenadores de curso e membros da Proae, chegou-se ao *corpus* do estudo que constitui três categorias de análise, a saber: 1) Percepção dos participantes

acerca da prática do tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora; 2) Fragilidades em relação ao atendimento do tratamento excepcional e 3) Sugestões dos participantes para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional.

*24.3.1 Percepção dos participantes acerca da prática do tratamento excepcional na Universidade Federal de Juiz de Fora*

Esta categoria emergiu da triangulação dos dados provenientes do questionário *on-line*, depoimentos dos participantes do estudo e documentos pertinentes ao tema. A Tabela 7, a seguir, mostra o quantitativo de respostas ao questionário enviado aos estudantes.

Tabela 7 – Quantitativo de respostas ao questionário por item. n= 12

Itens	DT	DP	NCD	CP	CT
1- A existência do direito do acadêmico ao tratamento excepcional na UFJF nos casos de doença ou gestação é do conhecimento dos estudantes.	2	3	-	5	2
2- Quando eu precisei de tratamento excepcional, eu procurei a coordenação de curso e fui informado(a) de que seria aberto um processo e que este seria enviado aos professores das disciplinas para atendimento.	3	2	2	1	4
3- Foi boa a receptividade do coordenador do curso à minha solicitação de tratamento excepcional.	2	1	2	4	3
4- Todos os professores das disciplinas envolvidas no tratamento excepcional foram receptivos à minha solicitação de tratamento excepcional.	4	2	-	3	3
5- A programação feita pelos professores para o atendimento ao tratamento excepcional foi adequada à minha necessidade naquele momento.	5	2	1	2	2
6- Não houve demora no tempo desde a entrada com a solicitação de tratamento excepcional na coordenação do curso até a resolução do atendimento.	4	-	2	2	4
7- O tratamento excepcional me ajudou a não interromper o curso e atrasar minha formatura.	3	1	-	5	3
8- Durante o período em que estive em tratamento excepcional, fui acompanhado(a) também pela Pró-Reitoria de Assistência Estudantil;	7	-	2	-	3

\*Legenda: DT – discordo totalmente; DP – discordo parcialmente; NCD – não concordo nem discordo; CT – concordo totalmente e CP – concordo parcialmente

Fonte: elaborada pela autora (2019)

A primeira afirmativa do questionário *on-line* enviado aos estudantes aborda a questão do conhecimento da existência do direito à solicitação de tratamento excepcional na UFJF. Sete estudantes (58,3%) acreditam que os discentes têm total ou parcial conhecimento da existência desse direito. Tal resultado vai de encontro à opinião dos três coordenadores

entrevistados e da maioria dos professores participantes do estudo, como também das três discentes entrevistadas, que afirmaram que os estudantes não têm conhecimento sobre tal direito. Uma das acadêmicas, inclusive, ao ser indagada se ela considera que os alunos têm, de uma maneira geral, conhecimento sobre esse direito ao tratamento excepcional, respondeu: “Não. Eu estou achando até muito legal você fazer esta pesquisa e fiquei feliz de poder participar, porque é bom você não ter uma coisa que não está te fazendo bem só para você e compartilhar com os outros” [...] (E3).

Outros depoimentos também mostram a falta de conhecimento dos estudantes acerca do direito ao tratamento excepcional:

[...] os alunos não conhecem o RAG como deveriam conhecer [...] (C3).

Acho que conhecem o direito grosseiramente (E2)

[...] foi por orientação da minha prima que mora no Rio, mas ela faz Pedagogia, mexe com Psicologia também, aí ela me orientou a procurar ajuda porque era direito meu. Então, eu fui lá no apoio estudantil para procurar, porque eu não sabia como começar e aí me indicaram lá (E3).

[...] não é divulgado, assim... a gente acaba sabendo porque uma ou outra pessoa te dá uma orientação [...] a gente não é instruído [sobre o tratamento excepcional] [...] o pouco que eu procurei eu não achei as respostas de como era esse procedimento, de como deveria ser. Se era obrigação minha ou do professor tomar a iniciativa de preparar material e de encaminhar, de procurar saber se eu... (E1).

[...] o aluno, muitas vezes, não sabe. Às vezes, mesmo sabendo, talvez eles não tenham noção de quais são as situações que poderiam se configurar como casos de tratamento excepcional (C1).

Embora 58,3% tenham relatado ser do conhecimento dos estudantes o direito a esse tipo de atendimento, conclui-se que um percentual importante não tem ciência dele. Considerando a relevância desse conhecimento não só para os estudantes, como também para o corpo docente da UFJF, faz-se necessário ampliar a divulgação do direito estudantil ao tratamento excepcional estabelecido no RAG e na legislação pertinente, em casos de desvio da saúde e/ou atendimento em relação à licença-maternidade.

Quanto ao item 2, que se refere às informações dadas aos estudantes pelo coordenador quanto ao trâmite do processo, observa-se a falta de padronização de conduta pelos coordenadores, uma vez que cinco estudantes discordaram total ou parcialmente dessa afirmação, e outros cinco concordaram total ou parcialmente com ela, como mostram alguns relatos de estudantes:

Burocracia e falta de informação (Q2).

[...] o único procedimento foi de entregar o atestado, teve momentos em que eu entreguei ele jogando debaixo da porta da coordenação. Não houve nenhum protocolo que me garantisse... que documentasse que eu havia entregue o atestado... e simplesmente assim ... (E1).

[...] assim que ele nasceu [bebê] em junho, eu já deixei o atestado médico na coordenação, a minha mãe que levou, ele nasceu e, no mesmo mês, ela levou para eles já abrirem o processo logo e, até no início do semestre, eles não tinham aberto ainda [...] (E2).

Aí, ele [...] me deu todas as orientações que eu precisava, falou que eu precisava trazer o comprovante do médico e posteriormente eu fui encaminhada para a perícia aqui da UFJF (E3).

[...] a falta de informação da coordenação; fiquei totalmente perdida, porque em cada momento me informavam coisas diferentes, e fui ter uma informação clara na coordenação de outro curso (Q8).

Ainda quanto às informações passadas pela coordenação, pôde-se perceber que, mesmo entre esta e os professores que dariam atendimento às demandas, as orientações, na maioria das vezes, com algumas exceções, não são muito padronizadas e esclarecedoras, como mostram alguns depoimentos dos professores:

É muito ruim. É por processo, E, às vezes, o processo vem e a gente já está com uma atividade, tentando lidar com uma situação com o aluno. As pessoas nem perguntam para a gente se a gente já tinha alguma proposta ou se a gente tinha observado isso; vem o processo para você ter ciência, que vem via departamento – departamento para chefe de disciplina e chefe de disciplina para professor. É dar ciência. É de cima para baixo (P1).

Era um processo, em que todos os professores eram comunicados neste processo. A secretaria [...] fazia a comunicação aos professores que havia esse caso para ser considerado (P5).

Nada. Não recebo nada praticamente. Só recebo um papel informando que o aluno entrou com o pedido de tratamento excepcional, às vezes vem com um atestado médico, de um psiquiatra... no caso da gravidez, informando que a menina estava grávida e iria retornar no final do semestre, ela não retornou e eu fiquei sem saber nada. A gente não fica sabendo (P6).

[...] eu recebi um e-mail da coordenação que foi enviado para outros colegas também que tinha então uma aluna em tratamento excepcional nas suas respectivas disciplinas. Então a coordenação informava que a aluna X<sup>5</sup>, com a matrícula tal estava nesse caso. E aí então eu entrei em contato com a aluna (P7).

---

<sup>5</sup> Atendendo aos aspectos éticos de pesquisa, os nomes citados pelos entrevistados foram omitidos e substituídos por letras do alfabeto a fim de manter seu anonimato.

Eu recebo o processo e lá fala para eu tomar as devidas providências. Aí eu tenho que reunir a disciplina [...] tudo é só pelos atestados mesmo, o que eu acho que dificulta um pouco. Entrega à gente sem a gente saber como que está evoluindo o quadro clínico dele (P2).

Então, eu recebi o comunicado do atendimento excepcional dela já tinha passado mais de 30 dias de aula, e isso não é a primeira vez (P3).

Sim [recebeu todas as informações]. Tanto que eu tomei essas providências de fazer letras maiores e tudo porque elas me disseram que ele tinha uma dificuldade visual enorme [...]. Enfim, eu fui previamente preparada pela diretora da faculdade e pela coordenadora (P4).

No entanto, deve-se ressaltar que, assim como os professores, os coordenadores relataram não haver uma orientação de conduta de como devem ser feitos esses atendimentos, com as especificidades de cada um, seja um caso de doença física, seja emocional, psíquica, como bem ressaltou um coordenador:

[...] porque às vezes o atestado do menino ele só aponta a síndrome que ele está passando, o diagnóstico, vem com CID, enfim... A Coosbe [serviço de perícia médica da UFJF] só referenda, claro que a Coosbe costuma chamar o aluno até para esclarecer, para tentar ver o real acometimento do aluno, mas não traz uma orientação de conduta para nós, coordenadores, de qual é a necessidade do aluno (C2).

Essa situação apontada pelo coordenador remete à lacuna existente no RAG no que tange ao tratamento excepcional, pois o regulamento não normatiza de forma clara os trâmites dos processos com solicitações dos estudantes. Sendo assim, fica a critério de cada coordenador o andamento a ser dado a esses processos.

No que se refere à receptividade do coordenador à solicitação de tratamento excepcional, item 3, sete estudantes concordaram total ou parcialmente com existência dessa receptividade, apenas dois discordaram totalmente. O relato exemplifica esse posicionamento da maioria:

[...] aí, o Y [coordenador do curso] foi muito receptivo com a gente, falou que não sabia do meu caso, porque, até então, eu tinha vergonha de falar. Só que há muito tempo eu já vinha repetindo [sendo reprovada] (E3).

Já quanto à receptividade dos docentes à solicitação de tratamento excepcional, a opinião dos estudantes se dividiu, seis concordaram total ou parcialmente com a afirmativa e os outros seis discordaram total ou parcialmente dela. Apresentam-se a seguir algumas respostas acerca dessa questão.

Conseguir o atendimento adequado dos professores (Q3).

A resistência dos professores aos processos burocráticos (Q7).

[...] o prazo de retorno dos e-mails tanto por parte da coordenação e dos professores foi demorado (Q8).

Como eu tenho transtorno de ansiedade, além de TDAH, me dava aquele desespero, eu não conseguia ir à prova. Teve outra vez que eu fiquei muito sentida que eu fui pedir ajuda dele e ele me disse “não adianta eu te ajudar se você não se ajuda” (E3).

Uma das professoras, ao ceder o depoimento destacou a relevância de ir além dos procedimentos regimentais ao proceder ao atendimento aos estudantes com algum tipo de necessidade de saúde:

O RAG é um documento protocolar normativo. Eu acho que é sempre mais eficiente a maneira como a gente executa a norma. Então, o RAG ele é prescritivo. Existe uma diferença na maneira como os professores contemplam o aluno. Eu acho que o RAG é um bom começo, mas ele não desenha toda a solução, mas, ali, o que está apontado dá esse direito ao aluno, que me parece que está contemplado. Mas, como eu sempre considerei o RAG um ponto de partida e não um ponto de chegada, eu, por exemplo, me empenhei bastante, fui como professora junto com a mãe falar diretamente com os professores, para tranquilizá-la, para acolhê-la, eu como professora, não como coordenadora; porque era assim que eu sempre entendia o RAG. Tem uma coisa que é o RAG e outra coisa que é a maneira como o serviço público atende ao povo brasileiro. E é nessa condição que eu tratei isso aí. O RAG foi só um direito enunciado e a maneira como se exerce esse direito me parece que é uma questão de relacionamento. Porque você pode tratar isso muito friamente, só com o papel ou você pode acolher (P5).

Esse depoimento vem ao encontro do que destacam Nogueira-Martins e Nogueira-Martins (2018), quando afirmam que as universidades devem buscar ao máximo o bem-estar de seus estudantes, sendo facilitadoras no processo de formação, bem como os professores e preceptores, para que os discentes tenham êxito no processo de aprendizagem. Deve-se sempre levar em conta que as condições psicológicas são determinantes desse processo.

O item 5 afirmava que a programação das atividades pelos docentes para os discentes em tratamento excepcional atendia-os satisfatoriamente. Quanto a isso, a maioria dos estudantes discordou total ou parcialmente da assertiva. O relato a seguir exemplifica tal opinião: “[...] no meu caso, por exemplo, não tinha condições de estar no *campus*, e me indicaram avaliações presenciais e não me deram outra opção, por esse motivo não concluí o conteúdo” (Q8). Quando perguntado sobre quais ações poderiam melhorar esse atendimento, obteve-se como resposta em um questionário: “Capacitação dos docentes” (Q7).

No que tange ao item 6, que afirma que não houve demora na tramitação do processo, desde o pedido até a resolução do atendimento, apenas quatro estudantes discordaram totalmente disso. No entanto, salienta-se que o registro nos processos indicou morosidade nas providências necessárias ao pedido de tratamento excepcional. Os outros oito estudantes concordam total ou parcialmente com a afirmativa ou não concordam nem discordam.

A sétima afirmativa do questionário foi “O tratamento excepcional me ajudou a não interromper o curso e a não atrasar minha formatura”, com o que a maioria dos respondentes (oito) concordou total ou parcialmente. Tal resultado causou estranheza à pesquisadora, tendo em vista que, ao fazer uma consulta aos históricos escolares por meio do Siga, verificou que dos 46 estudantes que tinham processo para tratamento excepcional no período de 2016 a 2018, apenas 19 (41,3%) obtiveram aprovação em todas as disciplinas e conseguiram seguir com o curso, os demais foram reprovados por nota ou por frequência ou tiveram que trancar a matrícula nas disciplinas, e pouquíssimos históricos receberam a sigla “TE”, que, segundo o Art. 60, 2§ do RAG: “Se as atividades acadêmicas, conduzidas de forma excepcional, não forem concluídas até o fechamento da turma, consta no histórico escolar, no lugar da nota ou do conceito, o lançamento „TE” (Tratamento Excepcional)” (UFJF, 2014, recurso online).

Em relação à percepção dos professores sobre a efetividade do tratamento excepcional, salienta-se que os mesmos consideraram que, devido à complexidade de algumas situações de saúde, torna-se difícil para o docente detectar a melhor conduta, conforme exemplificado no relato a seguir:

Tive um aluno do ICH que me enviou um e-mail num momento do semestre dizendo, o título era: “Aluno importante”. Aí eu fiquei assim “Nossa, querendo ser diferente dos outros alunos”, “aluno importante”, né, me pedindo dados que eu já tinha passado na disciplina e tal... mas eu respondi, levei uns dias, mas respondi o e-mail e tal. Na aula seguinte, vem a mãe dele me entregar um trabalho chorando porque o menino tentou suicídio. Depois foi que eu conectei que aquele “aluno importante” de alguma maneira era um pedido de ajuda, e eu não entendi isso, entendi que era um menino egocêntrico porque ele pediu as mesmas informações que eu já tinha passado na aula ... então eu fico pensando assim, um trabalho que a universidade possa oferecer para essas pessoas que estão sofrendo emocionalmente, que não sabem a quem procurar, que seja divulgado isso, o menino tentou suicídio, a mãe chegou aqui em prantos, veio em prantos para me entregar o trabalho dele, nem era data de entrega do trabalho, era data muito depois. E eu fiquei assim... não tinha percebido, não tinha como...depois é que eu conectei que aquele aluno importante deveria ser um pedido de ajuda (P6).

O item 8 do questionário abordava a questão “Durante o período em que estive em tratamento excepcional, fui acompanhado(a) também pela Pró-Reitoria de Assistência

Estudantil”. A essa afirmativa a maioria dos estudantes (sete – 15,2%) respondeu que discorda totalmente dela, ou seja, não foram acompanhados pela Proae. Tal resultado é compreensível, tendo em vista que o trâmite para esse tipo de processo estabelecido pelo RAG não inclui a Proae. No entanto, é admirável perceber que há coordenadores e professores que se sensibilizaram com os casos a eles apresentados e tiveram a iniciativa de procurar orientação da Proae para atendê-los da melhor forma. Como indicam os relatos de um desses coordenadores e de um membro da Proae:

O que, na coordenação, eu tenho tomado o cuidado e principalmente numa situação que a gente percebe que vai permear um tempo, como as situações crônicas que estes alunos apresentam, como dificuldades psicológicas de enfrentamento, de ansiedade, depressão, aí a gente tenta fazer um comunicado à Proae para a gente estabelecer uma parceria porque, para esses casos, a gente tem uma necessidade de apontamento de como é a melhor forma de estabelecer esse tratamento excepcional para esse aluno [...]. Os profissionais de lá são super-receptivos. A gente tem trabalhado numa perspectiva bem interessante (C2).

Já tive a oportunidade de estar reunida também com a psicóloga e a pedagoga da Proae, que fui representando uma disciplina. Eu achei que estar com elas e ouvi-las foi muito bom [...] (P1).

Às vezes é pela própria coordenação que nos solicita e, quando chega à Proae, a gente faz um atendimento interdisciplinar, pedagogia, psicologia e serviço social, então as três áreas atendem em conjunto determinados casos, vários casos, inclusive, e, quando é tratamento excepcional, também [...] (M1).

[...] a gente junto [com a coordenação] vai construindo possibilidades (M2).

A professora P1, inclusive, disse que tem procurado se informar mais sobre os casos que recebe, a fim de dar um melhor atendimento aos estudantes:

Então, vou dar um exemplo para você, eu, hoje em dia, tenho lido algumas coisas que têm me ajudado um pouco nisso. Tenho lido algumas coisas de psicologia para eu poder até entender o que está acontecendo com essas pessoas. [...] Então, quando eu vejo, por exemplo, esse aluno que estou com ele agora que ele não apareceu várias vezes, o que está acontecendo com ele? [...] Então, aí eu vi que o que ele estava fazendo era fuga. Ele estava com medo. Outra vez ele faz projeção. Ele, em vez de falar que o problema é dele, ele joga para o outro, entende? Agora, eu só tenho percebido e compreendido isso porque eu me dei ao trabalho de poder ler sobre isso e entender. Porque, se eu não tivesse, essas coisas iam passar para mim: “Que menino mais displicente” (P1).

No que tange à participação da Proae nesse tipo de atendimento, pode-se verificar que não é comum os processos serem encaminhados àquela Pró-Reitoria, tampouco se solicitar que os profissionais que lá atuam orientem quanto à melhor forma de atender à necessidade

do estudante em tratamento excepcional. O membro da Proae M1 relatou: “Eu participei de dois acompanhamentos excepcionais nesse período em que estou aqui, que eu me lembre agora [...]”. Ressalta-se que a participante atua na Proae desde 2013, ou seja, em seis anos, apenas dois casos tramitaram naquela Pró-Reitoria.

Cabe ressaltar que, como o RAG não estabelece que os processos de tratamento excepcional devem tramitar na Proae, somente aqueles casos em que o coordenador ou o próprio aluno solicitem a intermediação dessa Pró-Reitoria serão beneficiados com um apoio interdisciplinar da equipe, o que pode refletir em efetividade no atendimento.

#### *24.32 Fragilidades no atendimento do tratamento excepcional*

Nesta categoria, incluem-se as respostas abertas do questionário *on-line*, depoimentos e relatos que indicam que são muitas as dificuldades tanto para os discentes quanto para os docentes e coordenadores de cursos no enfrentamento do processo de tratamento excepcional na UFJF.

Embora o tratamento excepcional seja um direito do estudante garantido por leis e pelo RAG da instituição, com um procedimento regimental para esse atendimento, na prática, isso tem sido, na maioria dos casos, motivo de muitos desgastes para os envolvidos. A Tabela 8, a seguir, apresenta os desafios relatados pelos respondentes do questionário no que diz respeito ao atendimento ao tratamento excepcional solicitado por eles.

Tabela 8 - Respostas dos estudantes ao questionário sobre os desafios encontrados no atendimento ao tratamento excepcional.

Questionários	Curso	Quais foram os principais desafios encontrados no processo para resolução do atendimento ao seu pedido de tratamento excepcional?
Q1	Letras	Falta de vagas para psicólogo
	Bacharelado em Artes e Design	Burocracia e falta de informação
Q3	Letras	Conseguir o atendimento adequado dos professores e lidar com essa situação de descaso da universidade.
Q4	Enfermagem	Eu estava impossibilitada de comparecer, então minha mãe teve de dar entrada com os papéis no meu lugar.
Q5	Letras	Os principais desafios foram realmente ser atendida como estudante em tratamento excepcional, ter minhas necessidades supridas, ter material para estudo, ter local apropriado para estudo dentro de sala, uma vez que minha doença é, segundo médicos e seus laudos, "incapacitante e permanente.
Q6	Bacharelado em Artes e Design	Estou desligada da UFJF, em função de não ter cumprido o curso no tempo obrigatório. No momento com processo aguardando parecer do Congrad.
Q7	Enfermagem	A resistência dos professores aos processos burocráticos
Q8	Letras	Os principais desafios para o processo de Tratamento Excepcional que encontrei foram: a falta de informação da coordenação; fiquei totalmente perdida, porque em cada momento me informavam coisas diferentes, e fui ter uma informação clara na coordenação de outro curso; o prazo de retorno dos e-mails tanto por parte da coordenação e dos professores foi demorado, acredito que ainda existe muito descaso para o assunto.
Q9	Letras	A falta de informação de alguns coordenadores e funcionários da CA dificultou um pouco o processo.
Q10	Enfermagem	O despreparo das pessoas para lidar com pessoas que sofrem de algum transtorno mental. No meu caso a depressão.
Q11	Letras	Compreender exatamente quais documentos precisavam ser entregues para a deferência do pedido, uma vez que me afastei das atividades de estudo e profissionais antes do fim da gestação.
Q12	Enfermagem	A DIAF me auxiliou durante todo o processo então foi tranquilo, apesar do coordenador do meu curso não ter muita empatia.

Fonte: Elaborada pela autora (2019).

Foram apontadas pelos discentes diversas fragilidades no atendimento à sua solicitação, tais como não credibilidade por parte de docentes na real situação de saúde apresentada pelo discente, apesar do laudo médico e do deferimento do perito do Serviço de Saúde da UFJF; burocracia; despreparo de técnicos-administrativos, professores e coordenadores para esse tipo de atendimento; falta de conhecimento dos mesmos; preconceito; descaso, entre outros, como se pode verificar nos depoimentos a seguir:

[...] a gente não é levado a sério... principalmente se for um caso depressivo, psicológico, psiquiátrico, de fundo emocional... esses aí então assim... Eu sei que realmente para eles [professores] também é mais difícil, talvez precisem de um suporte melhor para que eles consigam lidar com isso e não ficar também à mercê do aluno simplesmente dizer “Estou mal”, “Estou bem”. (E1)

O despreparo da secretária da coordenação do curso para lidar com pessoas que sofrem de algum transtorno mental. No meu caso, depressão (Q10).

[...] a médica [da Coosbe] me ligou me perguntando se o que eu estava pleiteando era tratamento excepcional ou licença médica, que os procedimentos eram diferentes, foi até aí que eu descobri que existia essa coisa de enviarem as tarefas para a gente. [...] Não houve nenhum protocolo que me garantisse... que documentasse que eu havia entregue o atestado... e simplesmente assim... o período passou, eu fui reprovada em algumas disciplinas por frequência e em outros por nota... (E1).

Conseguir o atendimento adequado dos professores e lidar com essa situação de descaso da universidade (Q3).

A falta de informação de alguns coordenadores e funcionários da CA [coordenação do curso] dificultou um pouco o processo (Q9).

Só que, há muito tempo, eu já vinha repetindo, eu tinha dificuldade, então você acaba sendo marginalizado pelos colegas, porque ninguém sabe qual é o seu problema, você só fica repetindo, não consegue avançar... (E3).

Tudo! Não acho que a Instituição tenha preparação para meu tipo de doença. Uma doença que não é comum não é aceita pela sociedade (Q5).

A falta de informação de alguns coordenadores e funcionários da CA dificultou um pouco o processo (Q9).

Compreender exatamente quais documentos precisavam ser entregues para a deferência do pedido, uma vez que me afastei das atividades de estudo e profissionais antes do fim da gestação (Q11).

Os principais desafios para o processo de Tratamento Excepcional que encontrei foram: a falta de informação da coordenação; fiquei totalmente perdida, porque em cada momento me informavam coisas diferentes, e fui ter uma informação clara na coordenação de outro curso; o prazo de retorno

dos e-mails tanto por parte da coordenação e dos professores foi demorado, acredito que ainda existe muito descaso para o assunto (Q8).

Do ponto de vista dos coordenadores entrevistados quanto às dificuldades encontradas no recebimento e na condução da solicitação de tratamento excepcional apresentada pelos estudantes, alguns depoimentos confirmam os relatos dos discentes:

Tem professores que desconfiam do real quadro do aluno, então eu lido com alguns professores que questionam isso. [...] E uma dificuldade é o fato de que alguns professores ainda não entendem essas síndromes crônicas como algo a se atender de forma excepcional. Eu tive um exemplo aqui que uma chefe de departamento não entendia o que eu solicitava porque, à luz da regra, ela só se apegou ao que estava explícito no regulamento, que era acidente ou licença-maternidade e eu tive que me reportar ao Decreto-lei lá de 1969 que qualquer afecção que atrapalhe o aluno na sua condição de estudos é permissível de estabelecimento de tratamento excepcional (C2).

[...] os alunos não conhecem o RAG como deveriam conhecer e nem os professores. [...] Porque o aluno recorre à coordenação, o coordenador sabe, então, o coordenador auxilia o aluno, mas, muitas vezes, os professores não conhecem o que está no RAG e eles dificultam para os alunos, porque eles não sabem que eles têm essa obrigação. Não é nem por má vontade, mas eles acham que esse tratamento excepcional não está lá preconizado no RAG (C3).

A mais importante é que o aluno, muitas vezes, não sabe. Às vezes, mesmo sabendo, talvez eles não tenham noção de quais são as situações que poderiam se configurar como casos de tratamento excepcional. Eu mesma tenho alguma limitação nesse conhecimento porque, eu entendo que qualquer situação médica a gente tem direito de solicitar, mas, se a gente olha o que está estabelecido no RAG, é muito obscuro, tem uma citação a decretos e leis antigos (C1).

A coordenadora C1 afirmou que “a experiência é variável, tem alguns casos complexos e outros que são simples porque são os casos mais facilmente tratados, como é o caso da licença-maternidade, que é algo que já está previsto de uma maneira clara”. No entanto, alguns depoimentos contradizem essa afirmação, apontando que, nem sempre, há muita clareza por parte de docentes e discentes em processo de tratamento excepcional motivado por gestação quanto aos procedimentos que devem ser tomados.

Parece que eles [docentes] nem leram a regra, porque para me reprovar por falta com atestado médico, sabe... não dão atenção (E2).

No segundo caso, eu só tive essa informação de que a aluna estava em tratamento excepcional já havia quase um mês ou mais de curso. Foi às

vésperas da primeira avaliação. [...] a dificuldade que eu senti foi de uma orientação clara de como se daria isso. Eu que tenho que entrar em contato com a aluna (gestante)? Sou eu que tenho que informar as datas? (P7).

Eu acho que existe uma demora muito grande no processo. Eu, particularmente, acho que fazer a abertura do processo via central de atendimento traz uma morosidade prejudicial [referia-se a um processo aberto por estudante gestante]. [...] No início do período, ela [aluna], por iniciativa própria, me mandou um e-mail falando que tinha entrado com o pedido [de tratamento excepcional], mas aí a gente fica esperando, porque, por exemplo, ela está fazendo uma disciplina minha que é uma oficina, que é uma disciplina prática. Então, na verdade, pode ser que ela não tenha direito a fazer o tratamento excepcional da disciplina prática (P3).

Eu soube de um caso de uma aluna gestante [da graduação] que foi reprovada, aqui na Faculdade X [...] e uma aluna da pós que teve as faltas abonadas porque teve um problema, um adoecimento psíquico. Então, dessa aluna, ela [a professora] abonou as faltas, mas da aluna da graduação, por motivo de licença-maternidade, ela não abonou e ela reprovou a aluna [...] que merecia também um tratamento especial, foi reprovada. Então, assim, infelizmente, parece-me que a licença-maternidade não tem sido tratada com o devido direito que o aluno tem conforme previsto no regulamento (P4).

É importante ressaltar que a estudante E2 se sentiu tão desprotegida e insatisfeita com o andamento de seu processo de tratamento excepcional para licença-maternidade, que entrou com uma reclamação por meio de processo no Ministério Público e também na Ouvidoria da UFJF. E2 afirmou:

[...] acho que, se eles tivessem me dado a programação no início, apesar de todos os contratemplos, eu conseguiria fazer. Eu ia precisar de uma atenção especial da coordenação, dos professores, de todos, né. E aí, com certeza, eu conseguiria. [...] as provas [no processo no Ministério Público] deram 47 anexos, e-mails, conversas de *whatsapp*, eu conversando com os professores... e aí agora eu não sei (E2).

Os professores entrevistados também apontaram dificuldades no atendimento ao tratamento excepcional na UFJF, como demora na tramitação dos processos, diferenças de conduta na condução dos casos em função da falta de clareza das ações estabelecidas no RAG, além da resistência para flexibilização do conteúdo e metodologia da disciplina para atender o aluno:

Eu acho que existe uma demora muito grande no processo. [...] tem que passar por uma análise da coordenação. Até hoje eu não tive nenhum aluno em tratamento excepcional que cumpriu a matéria. Esse é o terceiro caso. Nos outros dois casos, eu enviei o material, conforme combinado, dei um prazo equivalente ao prazo dos alunos regularmente matriculados, mesmo considerando o atraso. A minha avaliação geral é de que não funciona [para licença-maternidade]. (P3).

Da minha parte, eu tenho que flexibilizar muito o conteúdo, geralmente o que chega de proposta não é exatamente o que eu havia proposto, eu tenho que considerar todas essas questões. Porque se perde muito conteúdo. [...] Eu acho que deveria ter uma comunicação nesse período, porque o aluno fica distante, ele está em tratamento, aí ele faz um trabalho no final do semestre porque o professor flexibilizou para ele uma opção de entrega do trabalho. Ele quer entregar porque não quer ser reprovado na disciplina, mas acho que deveria ter alguma maneira... (P6).

O RAG é um documento protocolar normativo. Eu acho que é sempre mais eficiente a maneira como a gente executa a norma. Então, o RAG ele é prescritivo. Existe uma diferença na maneira como os professores contemplam o aluno (P5).

[...] a dificuldade que eu senti foi de uma orientação clara de como se daria isso. Eu que tenho que entrar em contato com a aluna? Sou eu que tenho que informar as datas? Eu não tenho condição de sempre entrar em contato. [...] se, de um lado, o aluno está em tratamento excepcional, ele tem determinados direitos, ele não está podendo acompanhar regularmente a disciplina, por outro, se eu tenho uma turma de 60 alunos, mais outra... enfim, uma série de outros trabalhos, eu não tenho condição realmente de fazer um atendimento caso a caso com esses alunos. (P4).

[...] é o deslocamento do professor. Às vezes ele tem que deslocar, com a mesma carga horária, ainda tem que incluir para ir no domicílio dar assistência. Toda a parte disso é feita por conta dele. E, às vezes, também, trabalhar algumas situações na própria casa, no próprio domicílio do aluno. Às vezes dificulta a intervenção da família, o núcleo familiar, às vezes, interfere muito (P2).

Embora tenha sido possível verificar que muitas são as dificuldades encontradas pelos envolvidos no processo para tratamento excepcional, cabe destacar que alguns professores fazem a diferença de forma positiva nesse atendimento, como mostram os depoimentos a seguir:

Uma aluna que era frequente e, de repente, desapareceu, não vinha às aulas. [...] aí, eu comecei a perceber. E ela foi muito frequente no início do curso, sabe? Aí eles [os colegas de turma] me disseram que ela estava com problemas, longe de casa, longe da família pela primeira vez, que ela estava muito deprimida, passando muitas dificuldades. Peguei, mandei um e-mail para ela dizendo que eu estava sentindo falta dela nas minhas aulas, se ela estava precisando de alguma coisa, que não era para ela ficar preocupada que ela poderia fazer uma prova no final do semestre. Eu estava preocupada dela ter perdido as aulas, se ela queria marcar um atendimento para, depois, fazer a prova de recuperação e ela me respondeu, surpresa, que ela não imaginava que eu fosse escrever para ela e, aí, ela me contou. Aí eu falei para ela procurar a coordenação, formalizar o pedido, pedir um acompanhamento, para ela ter direito, porque ela tem perdido muitas aulas. Aí ela procurou a coordenadora, procurou a assistência estudantil da universidade [...] (P4).

[...] eu tenho observado é que é quase uma consequência desse contexto de vida dele e, como professora, o que eu procuro fazer: eu procuro olhar a

pessoa não com aquilo que ela vem no processo dela descrito, porque, às vezes, os processos são muito genéricos, mal instruídos, não conseguem distinguir também qual é a necessidade real daquela pessoa, da dificuldade dela [...] Então, eu penso que são duas coisas, uma delas é: qual é a necessidade, qual é o problema, é fobia social? Então como que a gente lida? Dando atendimento individualizado. Mas isso não quer dizer que dispensa a pessoa de ter uma carga horária para se dedicar àquilo. (P1).

Como ele também tem um apoio psicológico particular e psicopedagogo aqui também, então a gente foi articulando, em conjunto, a psicóloga, pelo menos eu, como responsável pela disciplina e professora coordenadora do grupo dele de prática. Então, a gente foi articulando, né: “vamos colocar ele mais no meio; vamos deixar ele ouvir da porta para frente, né, deixa a porta aberta, coloca a cadeira, sem ele ver o pessoal”. E a gente foi trabalhando essas coisas. [...] Às vezes [o aluno se colocava] debaixo da cama, fechado dentro do armário, a gente tinha que ir trabalhando com ele, junto com a psicóloga e com o apoio daqui [da Proae], da psicopedagogia. Hoje, ele está bem, começou prática (P2).

Tem uma coisa que é o RAG e outra coisa que é a maneira como o serviço público atende ao povo brasileiro. E é nessa condição que eu tratei isso aí. O RAG foi só um direito enunciado e a maneira como se exerce esse direito me parece que é uma questão de relacionamento. Porque você pode tratar isso muito friamente, só com o papel ou você pode acolher, apresentar os professores para a mãe, para que ela se sinta mais segura, o monitor, que vai frequentar a casa, dizendo que o tempo do aluno é o tempo dele (P5).

O maior desafio posto à Pró-Reitoria de Graduação no que se refere ao tratamento excepcional de estudantes é deixar claro no RAG como deve ser esse atendimento, a fim de nortear o andamento dos processos para alcançar efetividade nas demandas dos discentes, atestadas por laudo médico. É imprescindível a elaboração de um fluxograma para indicar os caminhos a serem percorridos pelo processo, da solicitação até a resolução e arquivamento do mesmo, de forma que a Proae seja protagonista dessa ação. Além disso, é preciso normatizar a instrução dos processos, uma vez que, da maneira como está estabelecido no RAG, cada curso faz os procedimentos do modo que julga mais adequado. Isso foi observado nesta pesquisa na consulta aos processos abertos no período de 2016 a 2018, nos cursos selecionados, em que cada um apresenta uma tramitação própria. Apenas um curso inclui nos processos todos os pareceres com os encaminhamentos dados.

É fundamental que a universidade busque caminhos, apoiada na legislação em vigor, para atendimento real das demandas de saúde dos estudantes, não apenas para cumprir planos institucionais, relatórios e outros documentos, mas na prática, buscando o êxito para o processo de aprendizagem, o bem-estar do discente e, conseqüentemente, sua permanência no curso. Para tanto, faz-se extremamente importante a participação da Proae, por meio de seus

profissionais habilitados para tal atuação, no atendimento dessas demandas. Como ressaltam Silva; Luz e Nogueira (2018, p. 22), “a permanência nos estudos se relaciona a uma formação que acolha, represente, prepare técnica e humanisticamente em uma construção pessoal e social libertária”.

Uma das representantes da Proae ratifica a importância desse olhar voltado para os estudantes de graduação que necessitam de apoio:

[...] se estabelecesse um fluxo mesmo de trabalho e organizasse isso na universidade, seria bem interessante. Porque às vezes não é só na Proae, poderia ser um acompanhamento junto com a Diretoria de Ações Afirmativas, né, porque às vezes há outras questões que perpassam outras pró-reitorias. Então, se todo tratamento excepcional tivesse um fluxo: unidade onde o estudante está, Assistência Estudantil ou outra Pró-Reitoria que pode colaborar, se estabelecesse um fluxo seria bem interessante porque a gente ia ter conhecimento de todos, não só os pontuais, ou então só os alunos que são apoiados, porque acaba que a gente só atende aquele que recebe alguma bolsa e tem outros alunos que às vezes não tiveram acesso a bolsa, mas precisam de acompanhamento para permanência. Então acho que se tivesse um fluxo de trabalho organizado para a universidade em si, talvez até passando pela Prograd, seria bem interessante, poderia incluir até outras pró-reitorias. Às vezes, o aluno está inserido numa extensão [projeto de extensão] e o professor da extensão não está sabendo o que está acontecendo, [...] então, assim, a universidade está interligada, e às vezes, o acompanhamento é muito fragmentado (M1).

A Proae é o setor da UFJF dedicado a formulação, implantação, gestão e acompanhamento de políticas de assistência estudantil. Entre elas, destaca-se a política de acolhimento e permanência do corpo discente. Essa Pró-Reitoria conta com um serviço de psicologia, destinado aos estudantes, que busca ouvi-los e acolhê-los em suas necessidades, por meio da reflexão sobre o contexto universitário, com todos os enfrentamentos dele advindos, e as questões afetivas referentes a essa vivência, entre outros serviços. Sua equipe é composta de profissionais de diversas áreas, como assistentes sociais, psicólogos e pedagogos (UFJF, 2018a). Com a coleta de dados, ficou clara a competência destes no suporte ao tratamento excepcional quando solicitados, o que confirma a necessidade de participação desse setor no atendimento dos estudantes em tratamento excepcional na UFJF.

A seguir, apresenta-se a terceira categoria de análise, na qual se expõem as sugestões dos participantes para a efetividade do atendimento ao tratamento excepcional.

### 24.3.3 Sugestões dos participantes para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional

Também nesta categoria, incluem-se respostas abertas ao questionário *on-line*, depoimentos e relatos que indicam que são muitas as dificuldades tanto para os discentes quanto para os docentes e coordenadores de cursos no enfrentamento do processo de tratamento excepcional na UFJF.

Durante a coleta de dados, foi perceptível a necessidade de mudança na forma como se dá o atendimento ao direito a tratamento excepcional dos estudantes da UFJF. Inicialmente, na consulta aos processos, verificou-se a não padronização das condutas, trâmites diversos, inclusive divergentes do que estabelece o RAG, ausência de pareceres pertinentes, assim como resultados que mostram que as solicitações dos discentes nesses casos, na maioria das vezes, não tem sido atendida de acordo. Exemplo disso são as muitas reprovações nos históricos escolares, referentes ao semestre letivo em que foi pedido o tratamento excepcional por meio de processo aberto nas coordenações de curso.

Nesse sentido, tanto as entrevistas com os participantes quanto o questionário indagaram sobre a questão: Que ações você julga que devam ser aprimoradas ou promovidas para melhorar o atendimento ao tratamento excepcional na UFJF?

A Tabela 9, a seguir, apresenta as respostas dos estudantes ao questionário acerca dessa indagação.

Tabela 9 – Respostas dos estudantes ao questionário quanto a sugestões de ações para melhoria do atendimento ao tratamento excepcional

Quest	Curso	Quais ações poderiam ser aprimoradas ou promovidas para melhorar o atendimento ao tratamento excepcional na UFJF?
Q1	Letras	Elucidar professor para lidar com doenças de alunos
Q2	Bach. em Artes e Design	Informação, empatia.
Q3	Letras	Maior atenção da coordenação juntamente com os professores.
Q4	Enfermagem	Acho que já está bom assim.
Q5	Letras	Tudo! Não acho que a Instituição tenha preparação para meu tipo de doença. Uma doença que não é comum não é aceita pela sociedade.
Q6	Bach. em Artes e Design	Sistematização do processo de atendimento de TE, que possibilite ao aluno receber, o quanto antes supervisão e acompanhamento de seu quadro clínico e tratamento, assim como o acompanhamento das atividades pedagógicas. Criação de uma equipe multidisciplinar, com divisão clara de procedimentos e responsabilidades, que acompanhem e ofereçam o suporte necessário para que esse aluno possa concluir as disciplinas nas quais estiver matriculado. Suporte e desburocratização de processos para que essa equipe consiga assessorar e, se necessário, amparar esse aluno. Suporte emocional para essa equipe, que estará se deparando frequentemente com situações imprevisíveis, complexas e desgastantes.
Q7	Enfermagem	Capacitação dos docentes
Q8	Letras	Melhor esclarecido do direito do aluno ter o direito de ser atendido pelo tratamento excepcional, um melhor atendimento das coordenações, com informações coerentes, e uma atenção adequada por parte dos professores. Poderia ser estipulado prazo para comunicação entre aluno e professor, e algumas sugestões de atividades avaliativas, assim o aluno teria o direito de combinar com o professor o que melhor atendia no momento. Evidencio isso, porque no meu caso, por exemplo, não tinha condições de estar no <i>campus</i> , e me indicaram avaliações presenciais e não me deram outra opção, por esse motivo não concluí o conteúdo.
Q9	Letras	Maior esclarecimento também para os professores. Meu curso, na realidade, foi o de Letras-Libras (já formei no ano de 2018) e alguns professores são da Faced. Lá, nem todos se adequaram à minha demanda, não avisando sobre algumas atividades e não enviando cronogramas. Acredito que a questão do TE não é de conhecimento pleno de todos os professores.
Q10	Enfermagem	Poderiam ser ministrados cursos para os profissionais que lidam com os alunos que necessitam do atendimento excepcional. Para que sejam tratados com mais empatia e respeito.
Q11	Letras	Informações acerca do direito ao tratamento e condições para deferência de pedidos serem oferecidas na recepção de calouros e ao longo do curso.
Q12	Enfermagem	Mais divulgação. E explicar aos professores que não é favor, é direito do aluno.

Fonte: Elaborada pela autora (2019).

Destacam-se, a seguir, depoimentos que a respondem à indagação: Que ações você julga que devam ser aprimoradas ou promovidas para melhorar o atendimento ao tratamento excepcional na UFJF?

Eu acho que não deveria deixar à vontade dos indivíduos somente. O professor ir dar aulas extras para um aluno acamado varia muito de professor para professor. Tem professor que se disponibiliza, imediatamente, e há professores que pedem a intermediação de uma monitoria. [...] deveria ter algum setor que pudesse fazer gerência de todos esses eventos que impedem o aluno de estar na universidade, seja qual for o motivo, com atendimento, com apoio estudantil, quanto mais a universidade se abre à população, mais pública ela é, ela assume seu espírito. [...] há que se ter políticas, ações, para que isso se torne um comportamento padrão e não um comportamento de exceção (P5).

Tem que ser mais bem esclarecido o direito do aluno de ser atendido pelo tratamento excepcional, um melhor atendimento das coordenações, com informações coerentes, e uma atenção adequada por parte dos professores. Poderia ser estipulado prazo para comunicação entre aluno e professor, e algumas sugestões de atividades avaliativas, assim o aluno teria o direito de combinar com o professor o que melhor atendia no momento. Evidencio isso, porque, no meu caso, por exemplo, não tinha condições de estar no *campus*, e me indicaram avaliações presenciais e não me deram outra opção, por esse motivo não concluí o conteúdo (Q8).

Sistematização do processo de atendimento de TE, que possibilite ao aluno receber, o quanto antes supervisão e acompanhamento de seu quadro clínico e tratamento, assim como o acompanhamento das atividades pedagógicas. Criação de uma equipe multidisciplinar, com divisão clara de procedimentos e responsabilidades, que acompanhem e ofereçam o suporte necessário para que esse aluno possa concluir as disciplinas nas quais estiver matriculado. Suporte e desburocratização de processos para que essa equipe consiga assessorar e, se necessário, amparar esse aluno. Suporte emocional para essa equipe, que estará se deparando frequentemente com situações imprevisíveis, complexas e desgastantes (Q6).

[...] se todo tratamento excepcional tivesse um fluxo: unidade onde o estudante está, Assistência Estudantil ou outra Pró-Reitoria que pode colaborar, seria bem interessante porque a gente ia ter conhecimento de todos, não só os pontuais, ou seja, só atender os alunos que são apoiados, porque acaba que a gente só atende aquele que recebe alguma bolsa e tem outros alunos que às vezes não tiveram acesso a bolsa, mas precisam de acompanhamento para permanência (M1).

Acho que o RAG precisa ser mais claro nesse tratamento excepcional. Porque da mesma forma que fica generalizado, tudo abarca e nada abarca. [...] existe ainda uma certa resistência, não de todos os professores, não estou generalizando, mas ainda existe resistência. Aí a gente precisa começar a quebrar essa resistência, apresentar opções, porque o tratamento excepcional, como o próprio nome diz, é uma situação que está fora do padrão, então a gente precisa encontrar o caminho para que aquele aluno tenha condições de

aprender o conteúdo, que é importante para sua formação, mas também que não fique aí um ano, talvez dois, fora da universidade por conta de um problema, uma situação que o impede momentaneamente de estar presente em sala de aula (M2).

Eu acho que a Proae precisa protagonizar o processo. Mas eu penso que ela não tem, operacionalmente, os recursos para isso. Eu acho que precisa investir em prevenção e clarear um pouco também a legislação. O RAG não pode ficar aberto assim, a ponto de cada um interpretar, como está; porque cada curso e cada disciplina têm suas especificidades e elas precisam ser consideradas, ouvidas pelas áreas técnicas delas (P1).

Então eu acho muito importante um esclarecimento [aos professores e coordenadores] sobre o RAG. (E3)

Mais divulgação. E explicar aos professores que não é favor, é direito do aluno (Q12).

Como exposto pela comunidade acadêmica participante deste estudo, as sugestões de melhoria do tratamento excepcional incluem ampliar ações de divulgação do direito a esse atendimento, promover o acolhimento e acompanhamento sistemático de estudantes com situações que requerem atendimento de saúde, licença-maternidade, em setor que possa gerenciar as solicitações dos estudantes, além de atualização do RAG no que diz respeito ao fluxo de atendimento dos casos de tratamento excepcional.

Tais ações vêm ao encontro do que propõe a política estudantil da UFJF, que busca “efetivas possibilidades de permanência dos estudantes; bem como o enfrentamento de demandas psicopedagógicas, com o objetivo de que o universo crescente de alunos possa se sentir acolhido e reconhecido em sua diversidade e singularidades” (UFJF, 2018a, recurso online). Esse acolhimento passa também pelo Tratamento Excepcional estabelecido no RAG, com base na legislação vigente. Sendo assim, o RAG precisa estar em sintonia com esse objetivo. Para tanto, é necessária uma alteração do Capítulo X do regulamento que determina esse atendimento para que ele se efetive de fato.

### **3 PLANO DE AÇÃO INSTITUCIONAL: UMA PROPOSTA PARA A EFETIVIDADE DO TRATAMENTO EXCEPCIONAL NA GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**

A presente pesquisa visa compreender como acontece o tratamento excepcional ao estudante da graduação da UFJF, normatizado pelo RAG, nos cursos selecionados, Enfermagem, Letras e Artes e Design, bem como a apresentar uma proposta de ação com o fim de melhorar esse atendimento, tanto para os discentes que vivenciam o problema e precisam que seu direito seja respeitado e atendido adequadamente quanto para os docentes, coordenadores e técnicos-administrativos que trabalham na operacionalização desse direito.

Para maior entendimento da questão do tratamento excepcional no âmbito da UFJF, foram feitas pesquisas documentais, bibliográficas e realizaram-se entrevistas semiestruturadas, além da aplicação de um questionário, como já apresentado na seção intitulada “O percurso metodológico” desta dissertação. Por meio desses procedimentos metodológicos, foi possível verificar que não há uma padronização nos trâmites dos processos de tratamento excepcional, tampouco uma uniformização nas ações de atendimento para casos semelhantes entre os cursos.

Constatou-se que a hipótese estabelecida na pesquisa de que o tratamento excepcional de estudantes dos cursos de graduação da UFJF não tem sido realizado a contento foi confirmada. Na percepção dos participantes, há necessidade de ampliar a divulgação do direito do estudante ao atendimento do tratamento excepcional na UFJF. Para tal, fazem-se necessárias ações conjuntas entre Coordenações dos Cursos de Graduação, Pró-Reitoria de Graduação e Pró-Reitoria de Assistência Estudantil. Isso poderá contribuir para que os estudantes se sintam acolhidos em suas necessidades de saúde.

Ficou evidente também a falta de padronização de condutas de coordenadores e de docentes para o atendimento à solicitação do estudante que requer tratamento excepcional, muito motivada pela ausência de normas que orientem esses atores no que tange a essa questão. A alteração do Capítulo X do RAG que regulamenta esse atendimento, com um fluxograma que envolva setores fundamentais ao tratamento excepcional da UFJF, como, por exemplo, a Proae, poderá subsidiar a sistematização dos processos na instituição.

Os depoimentos e respostas dos questionários demonstraram a importância da atuação da Proae no fluxo do atendimento do tratamento excepcional. Embora essa Pró-Reitoria seja o

setor da instituição responsável pelo apoio aos estudantes nas diversas situações, ela não faz parte da tramitação estabelecida no RAG em vigor para esse atendimento estudantil.

Diante do exposto, esboçaram-se algumas propostas de enfrentamento dos desafios apontados pelos participantes do estudo para o atendimento ao tratamento excepcional, com o objetivo de sugerir ações que deem maior efetividade a esse procedimento na UFJF. Essas propostas foram apresentadas em quadros do modelo 5W2H por ser uma ferramenta de gestão que oferece uma das mais completas abordagens de planejamento estratégico.

O Quadro 1, a seguir, indica as ações que podem ser realizadas para alteração do Capítulo X do RAG, que aborda o tratamento excepcional, a fim de normatizar de forma mais clara as condutas a serem realizadas nesse tipo de atendimento.

Quadro 1 – Atualização do Capítulo X do RAG no que diz respeito ao fluxo dos processos de tratamento excepcional na UFJF

O quê?	Alteração do Capítulo X do RAG no que diz respeito ao fluxo dos processos de tratamento excepcional na UFJF
Por quê?	Para deixar claro quais procedimentos deverão ser tomados, em que situações poderá ser requerido o tratamento excepcional e por quanto tempo, além de apresentar um fluxograma do trâmite que inclua setores como a Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar da UFJF e a Proae, importantíssimos nesse atendimento.
Onde?	Universidade Federal de Juiz de Fora.
Quando?	A partir do início de cada semestre letivo.
Quem?	A alteração deverá ser proposta pela Prograd e aprovada pelo Conselho Setorial de Graduação.
Como?	A Prograd enviará uma proposta de alteração do RAG, no Capítulo X destinado ao Tratamento Excepcional na UFJF ao Conselho Setorial de Graduação para apreciação e aprovação.
Quanto?	Utilização de recursos humanos disponíveis na UFJF.

Fonte: Elaborado pela autora (2019)

Vários entrevistados ressaltaram a necessidade de mais clareza no Regulamento Acadêmico da Graduação quanto ao tratamento excepcional de estudantes e o apontaram como insuficiente para orientar o andamento dos processos e os procedimentos necessários ao

atendimento ao discente em suas demandas derivadas de problemas de saúde ou licença-maternidade.

Nesse sentido, visando dar maior efetividade ao atendimento à solicitação de tratamento excepcional, é de suma importância que a Prograd apresente uma proposta de alteração do Capítulo X do RAG ao Conselho Setorial de Graduação da UFJF para apreciação e aprovação. Essa proposta deve ser elaborada por uma comissão, indicada por esse conselho, composta pelos três segmentos da comunidade acadêmica: docentes, estudantes e técnicos-administrativos.

Os resultados desta pesquisa mostraram que é necessária a construção de um fluxograma para o trâmite dos processos de tratamento excepcional na UFJF, do qual três setores da universidade precisam fazer parte: a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, a Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar e a Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos.

A pesquisa mostrou, com resultados muito significativos, que é fundamental que a Proae assuma uma posição de destaque na orientação das condutas, por intermédio de seus profissionais qualificados para tal função, entre psicólogos, pedagogos e assistentes sociais. Assim também a Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar, que é o setor ao qual, embora o RAG em vigor não determine que os processos devam passar por ele, todos os cursos de graduação da UFJF enviam a solicitação dos estudantes de tratamento excepcional, juntamente com o atestado médico, para ser analisada por aquele setor. Dessa forma, a Cossbe também deve ser incluída na tramitação a ser determinada numa proposta de alteração do Capítulo X do RAG.

O terceiro setor é a Cdara, que é a responsável pela emissão e registro de documentos acadêmicos da universidade, tanto da graduação quanto da pós-graduação. Sendo assim, deve ser o local para o qual todos os processos devem ser encaminhados, após tramitação, para registro e arquivo. Tais trâmites, além de garantirem maior eficiência ao andamento do processo, asseguram a sua correta instrução.

O Quadro 2, a seguir, sugere ações que podem ser realizadas para proporcionar mais informação para os discentes acerca do direito ao tratamento excepcional.

Quadro 2 – Informação aos estudantes quanto ao direito ao tratamento excepcional na UFJF

O quê?	Informação aos estudantes sobre o tratamento excepcional estabelecido no RAG a fim de que possam usufruir desse direito com efetividade.
Por quê?	É fundamental que os estudantes se apoderem desse conhecimento para que saibam em que situações podem solicitar o tratamento excepcional e de que forma deverá proceder.
Onde?	Universidade Federal de Juiz de Fora.
Quando?	A partir do início de cada semestre letivo.
Quem?	A Pró-Reitoria de Graduação, as Coordenações de Curso e o Diretório Central dos Estudantes.
Como?	- No evento de acolhida e boas-vindas aos calouros nos campi – Juiz de Fora e Governador Valadares, no momento em que recebem informações acadêmicas e orientações sobre assuntos estudantis. - Por meio digital nos sites da Prograd, da Proae e das Coordenações de Curso
Quanto?	Utilização de materiais de divulgação e recursos humanos da UFJF.

Fonte: elaborado pela autora (2019)

Percebeu-se, nos resultados desta investigação, que se faz necessário divulgação aos estudantes quanto ao direito ao tratamento excepcional em casos de problemas de saúde físicos ou psicoemocionais, estabelecido no RAG, com base em legislação pertinente. A maioria dos entrevistados relatou que muitos discentes não têm conhecimento sobre a existência desse direito, que visa garantir a continuação do processo ensino-aprendizagem. Tal constatação pode justificar o pequeno número de processos abertos na UFJF para esse tipo de atendimento, quando se compara ao universo de alunos da instituição.

A ampliação do conhecimento sobre esse direito poderá impactar positivamente o atendimento ao que prevê o Programa Nacional de Assistência Estudantil – Pnaes que inclui diversas ações, entre elas a atenção à saúde do discente.

O Quadro 3, a seguir, apresenta ações que podem ser realizadas para proporcionar mais informação aos técnicos-administrativos e docentes da UFJF acerca do direito do estudante ao tratamento excepcional.

Quadro 3 – Informação aos professores e técnicos-administrativos quanto ao direito do estudante ao tratamento excepcional na UFJF

O quê?	Orientação aos professores e técnicos-administrativos sobre como deve funcionar o tratamento excepcional estabelecido no RAG a fim de que possam acolher os estudantes em suas necessidades de saúde para maior efetividade desse tratamento.
Por quê?	Para que o tratamento excepcional solicitado pelo estudante obtenha êxito, é fundamental que os professores e técnico-administrativos envolvidos estejam completamente cientes do direito do discente e dos procedimentos a serem realizados para esse atendimento de acordo com a necessidade do estudante.
Onde?	Universidade Federal de Juiz de Fora.
Quando?	A partir do início de cada semestre letivo.
Quem?	A Pró-Reitoria de Graduação e as Coordenações de Curso, juntamente com a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil.
Como?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por meio digital com informações sobre qual deve ser o fluxo de atendimento ao tratamento excepcional de estudantes dos cursos de graduação, com respaldo do Regulamento Acadêmico da Graduação e de legislações pertinentes;</li> <li>- Cartilha contendo a padronização de condutas para cada situação que motiva a solicitação desse tipo de atendimento, a ser elaborada com a participação da Proae, Prograd e Diretório Central de Estudantes;</li> <li>- Curso de capacitação com participação voluntária destinado a docentes e técnicos-administrativos para conscientização do direito do estudante ao tratamento excepcional.</li> </ul>
Quanto?	Utilização recursos humanos da UFJF.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

A pesquisa mostrou que os servidores docentes e técnicos-administrativos também necessitam de informação sobre a existência do direito dos estudantes ao tratamento excepcional e acerca dos procedimentos a serem adotados para o atendimento eficaz dessa demanda, para padronizar as condutas nesse sentido em toda a graduação da UFJF.

O Quadro 4, a seguir, indica as ações que podem ser realizadas para agilizar o atendimento do tratamento excepcional por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

Quadro 4 – Agilidade na tramitação dos processos de tratamento excepcional na UFJF

O quê?	Agilizar a tramitação dos processos de solicitação de tratamento excepcional pelos estudantes da graduação da UFJF.
Por quê?	A fim de dar início ao tratamento excepcional tão logo o estudante o solicite para que haja efetividade na ação e que o discente não se desmotive com o afastamento e acabe abandonando do curso.
Onde?	Universidade Federal de Juiz de Fora.
Quando?	A partir do início de cada semestre letivo.
Quem?	O Sistema Eletrônico de Informação da UFJF.
Como?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Com a tramitação pelo Sistema Eletrônico de Informação de processos digitalizados que proporcionam rapidez na comunicação entre os estudantes solicitantes do tratamento excepcional e os setores para os quais o processo será enviado;</li> <li>- Por meio de disponibilização de tutoriais no <i>site</i> do Sistema Eletrônico de Informação e treinamento para utilização do sistema.</li> </ul>
Quanto?	Utilização da plataforma do Sistema Eletrônico de Informação e de recursos humanos disponíveis na UFJF.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Os depoimentos e relatos evidenciaram a necessidade de maior agilidade na tramitação dos processos de solicitação de estudantes para tratamento excepcional a fim de dar início ao atendimento às demandas com maior rapidez e de forma a não causar mais estresse ao estudante que se encontra com algum problema de saúde ou em licença-maternidade.

Dessa forma, a UFJF pode se utilizar do novo Sistema Eletrônico de Informação (SEI) da instituição, para o qual toda a comunidade acadêmica teve oportunidade de treinamento. Esse sistema proporciona agilidade aos processos e rápida comunicação entre as partes envolvidas, por meio de processos eletrônicos. O SEI é cedido, gratuitamente, para todas as instituições públicas do Brasil (federais, estaduais e municipais) e faz parte do projeto do Governo Federal conhecido como Processo Eletrônico Nacional (PEN) (UFJF, 2019).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo de caso, envolvendo os cursos de Enfermagem, Letras e Artes de Design, da UFJF - Campus Juiz de Fora, constatou-se que não há uma padronização nos trâmites dos processos de tratamento excepcional e nem nas condutas adotadas por docentes e coordenadores no atendimento das solicitações dos estudantes nos cursos.

A análise dos processos abertos nas coordenações dos referidos cursos mostrou que cerca de um terço do total deles se refere à licença-maternidade. Chama atenção o quantitativo elevado de processos em que não foi possível constatar o motivo da solicitação do estudante, uma vez que as informações estavam incompletas no Siga ou esses processos não se encontravam na Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos para consulta.

A percepção de estudantes, professores e coordenadores de curso participantes deste estudo sobre o atendimento ao tratamento excepcional aponta fragilidades que incluem demora na tramitação dos processos, diferenças de conduta no gerenciamento dos casos em função da ausência de clareza das ações estabelecidas no RAG, falta de flexibilização do conteúdo e metodologia da disciplina para atender o estudante. Para sanar essas fragilidades, faz-se necessário agilizar a tramitação dos processos por meio do Sistema Eletrônico de Informação e proceder à sistematização do atendimento ao tratamento excepcional, realizando alterações no Capítulo X do RAG que regulamenta tal atendimento estudantil.

Este estudo teve como limitação a não uniformidade dos registros nos processos físicos e também nas informações constantes do Siga, assim como o fato de muitos dos processos, 27 dos 46, não se encontrarem arquivados na Cdara, que deveria ser sua tramitação final, uma vez que esse setor é o responsável por arquivar todos os registros acadêmicos, inclusive cada estudante possui uma pasta individual na qual consta todo seu histórico na UFJF, desde a sua matrícula no curso. Sendo assim, quanto a esses processos, a pesquisadora só teve acesso às informações contidas no Siga. Outro fator limitante foi o baixo número de respostas ao questionário *on-line*, o que é considerado como principal desvantagem do uso desse tipo de instrumento.

A pesquisa apresenta um diagnóstico de como tem sido realizado o tratamento excepcional de estudantes em uma universidade pública, trazendo evidências científicas que preenchem a lacuna existente no conhecimento sobre esta temática. A partir da proposta de alteração do RAG com estabelecimento de um fluxograma para a tramitação dos processos de tratamento excepcional, espera-se que estudantes dos cursos de graduação possam ser

beneficiados com a efetividade desse atendimento às suas necessidades de saúde, contribuindo para o seu bem-estar e permanência no ensino superior.

Dada a relevância do tema estudado, sugere-se a realização de novas pesquisas, com diferentes abordagens e abrangência, com vistas a ampliar a discussão, inclusive no *campus* avançado da UFJF em Governador Valadares para mapeamento das possíveis fragilidades também encontradas no atendimento às solicitações de tratamento excepcional dos estudantes daquele *campus*.

Além disso, pesquisas que envolvam as situações de saúde de discentes da pós-graduação também são de muita relevância, já que o índice de adoecimento nesse nível de ensino também chama atenção, assim como estudos que avaliem o ingresso nas instituições públicas de discentes com deficiência após a instituição da Lei de cotas para pessoas com deficiência nas universidades federais também podem suprir uma lacuna na literatura.

## REFERÊNCIAS

- ANDIFES. **Cotas levam 1.500 pessoas com deficiência às universidades federais.** Disponível em: <http://www.andifes.org.br/cotas-levam-1-500-pessoas-com-deficiencia-universidades-federais/>. Acesso em: 06 Dez. 2018.
- ANDIFES. **V Pesquisa do Perfil Socioeconômico dos Estudantes das Universidades Federais.** 2019. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/pesquisa-perfil-socioeconomico-dos-estudantes-das-universidades-federais/>. Acesso em: 21 mai. 2019.
- ARAÚJO, C. L.; BRESSAN, V. R. Ações de promoção à saúde, atenção psicossocial e educacional como práticas de integração universitária. **Congressos CLABES**, [S.l.], nov. 2017. Disponível em: <http://www.revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1618>. Acesso: 25 Dez. 2018
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DÉFICIT DE ATENÇÃO. **O que é TDAH?** Disponível em: <https://tdah.org.br/sobre-tdah/o-que-e-tdah/>. Disponível em: 22 mar. 2018
- BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70; 2016.
- BARROS, F. P. C. de; SOUSA, M.F.de. Equidade: seus conceitos, significações e implicações para o SUS. **Revista Saúde Soc.** São Paulo, v.25, n.1, p.9-18, 2016. DOI 10.1590/S0104-12902016146195. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v25n1/1984-0470-sausoc-25-01-00009.pdf>. Acesso em: 12 Mar. 2019
- BATISTA, F. F. et al. *Curso gestão do conhecimento: teoria e boas práticas*. 2014. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1282>. Acesso em: 22 ago. 2018.
- BIZARRO, R.; MARRA, J.; PEDRO, L. G. A humanização do ensino superior: ações educativas que promovem a aprendizagem. **Ensino Em Re-Vista**, Uberlândia, MG, v.23 n.1, p.155-170, jan./jun., 2016, ISSN 1983-1730 155. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/emrevista/article/view/35409/18632>. Acesso em: 16 ago. 2018.
- BRASIL. **Decreto-Lei n. 1.044**, de 21 de outubro de 1969. Dispõe sobre tratamento excepcional para os alunos portadores das afecções que indica. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del1044.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del1044.htm). Acesso em: 18 Jun. 2018.
- BRASIL. **Lei n. 6.202**, de 17 de abril de 1975. Atribui à estudante em estado de gestação o regime de exercícios domiciliares instituído pelo Decreto-lei nº 1.044, de 1969, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/1970-1979/L6202.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1970-1979/L6202.htm). Acesso em: 22 Jun. 2018.
- BRASIL. **Lei n. 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Institui as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Ministério da Educação, Brasília. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf> Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. Lei n. 10.172, de 9 de janeiro de 2001. Aprova o **Plano Nacional de Educação** e dá outras providências. Presidência da República, Brasília. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/leis\\_2001/110172.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110172.htm). Acesso em: 22 jun. 2018

BRASIL. Decreto n. 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. **Diário Oficial** [da União]. Brasília. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm). Acesso em: 22 Jun. 2018.

BRASIL. Decreto n. 7.234, de 19 de julho de 2010a. Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil- PNAES. **Diário Oficial** [da União]. Brasília. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm). Acesso em: 22 Jun. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**. 2010b. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento\\_reconhecimento\\_bacharelado\\_licenciatura3.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_reconhecimento_bacharelado_licenciatura3.pdf). Acesso em: 24 Jun. 2018.

BRASIL. **Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012**. Estabelece Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em: 01 jan. 2019.

BRASIL. Lei n. 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o **Plano Nacional de Educação** – PNE e dá outras providências. Presidência da República. Brasília. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/113005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/113005.htm). Acesso em: 22 Jun. 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão n<sup>os</sup> 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais n<sup>os</sup> 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo n. 186/2008. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016a. 496 p.

BRASIL. **Lei n. 13.409, de 28 de dezembro de 2016**. Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. Presidência da República. Brasília. 2016b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Lei/L13409.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13409.htm). Acesso em: 15 mai. 2018.

CAPES. **Portaria n. 248, de 19 de dezembro de 2011**. Disponível em: [http://www.propp.ufu.br/sites/propp.ufu.br/files/conteudo/legislacao/leg\\_portaria-248-licenca\\_maternidade.pdf](http://www.propp.ufu.br/sites/propp.ufu.br/files/conteudo/legislacao/leg_portaria-248-licenca_maternidade.pdf). Acesso em: 08 Jun. 2018.

CISLAGHI, R. **Um modelo de sistema de gestão do conhecimento em um framework para a promoção da permanência discente no ensino de graduação**. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. 2008. Disponível em:

<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Renato-Cislaghi.pdf>. Acesso em: 01 jan. 2019.

COSTA, S. L. da; DIAS, S. M. B. A permanência no ensino superior e as estratégias institucionais de enfrentamento da evasão. **Jornal de Políticas Educacionais**, v.9, n.17 e 18, Jan.-Jun. e Ago.-Dez. 2015, p. 51–60. Disponível em: <https://www.google.com.br/search?q=politic+de+permanencia+no+ensino+superior&oq=pol%C3%ADticas+de+perman%C3%Aancia&aqs=chrome.2.69i57j0l5.6299j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>. Acesso em: 16 ago. 2018

CUNHA et al. Bem-estar em estudantes do ensino superior. **Millenium- Revista do Instituto Politécnico de Viseu (IPV)**. Viseu, Portugal, 2(ed espec n°2), 21-38. 2017. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/millenium/article/view/12098>. Acesso em: 30 ago. 2018

DALESSI, D. C. **Política de Assistência Estudantil da UFJF e a comunidade acadêmica: limites e possibilidades dessa relação**. Dissertação (Mestrado em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Programa de Pós-Graduação Profissional, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/7814/1/daniellecastordalessi.pdf>. Acesso em: 20 Dez. 2018

DILLY, R.O. **O desenvolvimento do esporte enquanto política de assistência estudantil na Universidade Federal de Juiz de Fora**. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública. 2018. Disponível em: <http://www.mestrado.caedufjf.net/wp-content/uploads/2018/09/Dissertacao-ROSANA-OLIVEIRA-DILLY.pdf>. Acesso em: 28 Nov. 2018.

FIALHO, M.G.D; PRESTES, E.M.T. Evasão escolar no Curso de Pedagogia da UFPB: na compreensão dos gestores educacionais. **Revista Gestão e Aprendizagem**, João Pessoa, v.3, n.1, 2014. p. 42-63. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/mpgoa/issue/view/1397>. Acesso em: 11 Out. 2018.

FIES. **Programa de Financiamento Estudantil**. Quem acredita em si mesmo merece nosso crédito. Disponível em: <http://sisfiesportal.mec.gov.br/?pagina=fies>. Acesso em: 11 out. 2018.

FILIPAK, S.T.; PACHECO, E. F. H. A democratização do acesso à educação superior no Brasil. **Revista Diálogo Educacional**, [S.l.], v. 17, n. 54, set. 2017. ISSN 1981-416X. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/21946>. Acesso em: 30 ago. 2018. doi:<http://dx.doi.org/10.7213/1981-416X.17.054.DS09>.

GARRIDO, F. de S. R. G.; COSTA, L. da; LASSAROT, M.B. da S. Percepções acerca da licença-maternidade nos programas de pós-graduação: o direito das estudantes e o contexto atual de avaliação dos cursos. In: GIANEZINI, Kelly; GROSS, Jacson (Org.). **Estudos contemporâneos em ciências jurídicas e sociais**. Florianópolis: Dois Por Quatro; Criciúma, SC: UNESC, 2017. p. 39-58. DOI: 10.18616/cienciasjuridicas02.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, D. I. F. Pesquisas de marketing pela internet: As percepções sob a ótica dos entrevistados. **Revista de Administração Mackenzie**, V. 9, N. 7, Nov/Dez 2008.

GRANJA, M.B.; MOTA, C.P. Estilos parentais, adaptação acadêmica e bem-estar psicológico em jovens adultos. **Aná. Psicológica**, Lisboa, v. 36, n. 3, p. 311-326, set. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0870-82312018000300004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312018000300004&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 01 jan. 2019. <http://dx.doi.org/10.14417/ap.1415>.

HEEMANN, Christiane. A aprendizagem nas organizações: comunidades de prática e letramento digital. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 78-89, nov. 2013. ISSN 1983-3652. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/5083/7227>. Acesso em: 01 jan. 2019. doi:<http://dx.doi.org/10.17851/1983-3652.6.2.78-89>.

HINRICHS, C. P.; ORTIZ, L.E.; PEREZ, C.E. Relación entre el Bienestar Académico de Estudiantes de Kinesiología de una Universidad Tradicional de Chile y su Percepción del Ambiente Educacional. **Form. Univ.**, La Serena , v. 9, n. 1, p. 109-116, 2016 . Disponível em: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062016000100012&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062016000100012&lng=es&nrm=iso). Acesso em: 16 set. 2018.

IMPERATORI, T.K. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 129, p. 285-303, ago. 2017. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282017000200285&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282017000200285&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 03 out. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.109>.

INEP. **MEC e Inep divulgam dados do Censo da Educação Superior 2016**. Disponível em: [http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mec-e-inep-divulgam-dados-do-censo-da-educacao-superior-2016/21206](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mec-e-inep-divulgam-dados-do-censo-da-educacao-superior-2016/21206). Acesso em: 16 ago. 2018

INEP. **Mulheres são maioria na Educação Superior brasileira**. 2018. Disponível em: [http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mulheres-sao-maioria-na-educacao-superior-brasileira/21206](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mulheres-sao-maioria-na-educacao-superior-brasileira/21206). Acesso em: 27 ago. 2018

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo, Hucitec, 2014.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. In. Minayo MCS (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

NOGUEIRA-MARTINS, L. A., NOGUEIRA-MARTINS, M. C. F. (2018). Saúde Mental e Qualidade de Vida de estudantes universitários. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, 7(3), 334-337. doi: 10.17267/2317-3394rpd.v7i3.2086. Disponível em: <https://www5.bahiana.edu.br/index.php/psicologia/article/viewFile/2086/2119>. Acesso em: 15 jun. 2019

OLIVEIRA, C. T. de; DIAS, A. C. G. Dificuldades e estratégias de enfrentamento de estudantes universitários com sintomas do TDAH. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, 19(2), 269-280. São Paulo, SP, maio-ago. 2017. 271 ISSN 1516-3687 (impresso), ISSN 1980-6906 (on-line). Disponível em:

<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/9179/6570>. Acesso em: 25 Dez. 2018.

PEREIRA, A. S. et al. Fatores relevantes no processo de permanência prolongada de discentes nos cursos de graduação presencial: um estudo na Universidade Federal do Espírito Santo.

**Ensaio: aval.pol.públ.Educ.**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 89, p. 1015-1039, dez. 2015.

Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40362015000401015&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362015000401015&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 28 ago. 2018.

PINTO, C.C. **Proposta para o monitoramento e avaliação da política de assistência estudantil na Universidade Federal de Juiz de Fora**. 2015. Dissertação (Mestrado em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Programa de Pós-Graduação Profissional, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2015.

RIVERA, M. E. G. et al. La importancia del entorno social en la trayectoria escolar de estudiantes universitarios (gestantes, madres y padres). **XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología**. Asociación Latinoamericana de Sociología, Guadalajara, 2007. Universidad de Guadalajara, 13 y 18 de agosto de 2007. Disponível em:

<http://cdsa.aacademica.org/000-066/550.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2018

RODRIGUES, D. G. de O. C.; FERREIRA, L. A. M. Em busca da efetividade do direito à educação: a Licença-Gestante para Estudante. **UNOPAR Cient., Ciênc. Juríd. Empres.**, Londrina, v. 9, n. 1, p. 13-18, Mar. 2008

SANTOS, D. B. A. **Qualidade de vida, estratégias de coping e bem-estar psicológico em estudantes universitários**. Dissertação (mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde) - Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Lisboa, 82 p. 2016. Disponível em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/7965/TESE%20FINAL%20%20VERS%C3%83O%20FINAL%2029.03.17%20com%20j%C3%BAri.pdf?sequence=1>. Acesso em 01 jan. 2019.

SÁ-SILVA, J.R.; ALMEIDA, C.D.de; GUINDANI, J.F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**. Rio Grande, RS, Ano I - Número I – Jul. 2009. Disponível em: <https://www.rbhcs.com/rbhcs/article/view/6>. Acesso em: 21 jan. 2019.

SAVIANI, D. Vicissitudes e perspectivas do direito à educação no Brasil: abordagem histórica e situação atual. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 34, n. 124, p. 743-760, jul.-set. 2013.

Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0101-73302013000300006&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0101-73302013000300006&script=sci_abstract&lng=pt)>.

Acesso em: 30 ago. 2018

SAVIANI, D. A expansão do ensino superior no Brasil: mudanças e continuidades. **Póiesis Pedagógica**, 2010, v.8, n.2 ago/dez; p.4-17. Disponível em:

<https://revistas.ufg.br/poiesis/article/view/14035>. Acesso em: 29 ago. 2018

SILVA, M. G. M. da; LUZ, J. N. N. da; NOGUEIRA, P. S. Formação e perfil estudantil: aproximações com vistas à permanência do estudante. **Movimento Revista de Educação**, Niterói, ano 5, n.9, p.107-130, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://www.revistamovimento.uff.br/index.php/revistamovimento/article/view/490/478>. Acesso em: 15 jun. 2019.

STAUDT, A.C. P.; WAGNER, A. Paternidade em tempos de mudança. **Revista Psicologia: Teoria e Prática** – 2008, 10(1):174-185, São Paulo. Disponível em: <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/750>. Acesso em: 15 ago. 2018.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do conhecimento**. Tradução Ana Thorell. Bookman.2008. São Paulo. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=oNUYV8AoPgAC&oi=fnd&pg=PR7&dq=gest%C3%A3o+do+conhecimento&ots=8cv-9dDekE&sig=F3iZ22h0-cozEFJvz7atWWAJlxk#v=onepage&q=cap%C3%ADtulo%205&f=false>. Acesso em: 22 Out. 2018

TONINI et al. O atendimento ao discente diante das necessidades educacionais permanentes e transitórias nas instituições de ensino superior de Santa Maria-RS. In: **CONGRESSO BRASILEIRO MULTIDISCIPLINAR DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, IV.**, 2007, Londrina, 29 a 31 de outubro de 2007 – ISBN 978-85-99643-11-2

TRINDADE, F. D. S. **O papel da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e educação inclusiva no processo de inclusão da Universidade Federal de Juiz de Fora**. 2016. Dissertação (Mestrado em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Programa de Pós-Graduação Profissional, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2016.

TUZZO, S. A.; BRAGA, C.F.B. O processo de triangulação da pesquisa qualitativa: o metafenômeno como gênese. **Revista Pesquisa Qualitativa**. São Paulo, v. 4, n.5, p. 140-58, ago. 2016. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/index.php/rpq/article/view/38>. Acesso em 02 jan. 2019

UFJF. **Resolução n. 11/97- CEPE**, de 13 de março de 1997. Autoriza a republicação do Regulamento Acadêmico da Graduação.

UFJF. **Regulamento Acadêmico de Graduação**. 2014. Disponível em: <http://www.ufjf.br/prograd/files/2009/02/NOVO-RAG-21.07.pdf>. Acesso em: 24 Jun. 2018.

UFJF. **Plano de Desenvolvimento Institucional da UFJF**. 2016. Disponível em: [https://www2.ufjf.br/ufjf/wp-content/uploads/sites/3/2016/01/pdi\\_2016-2020\\_ujfttexto\\_aprovado.pdf](https://www2.ufjf.br/ufjf/wp-content/uploads/sites/3/2016/01/pdi_2016-2020_ujfttexto_aprovado.pdf). Acesso em: 19 ago. 2018

UFJF. **Resolução n. 11 de 30 de maio de 2017**. Dispõe sobre a Política de Assistência Estudantil no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora. Disponível em:

%C3%BAo\_12.2017\_CONSU\_Anexo\_Resolu-%C2%BA-%C3%BAo-PROAE.pdf. Acesso em: 22 Jun. 2018.

UFJF. **Apoio Estudantil**. 2018a. Disponível em: <<https://www2.ufjf.br/estudante/apoio-estudantil/>>. Acesso em: 19 Jun. 2018.

UFJF. **Graduação**. 2018b. Disponível em: <<https://www2.ufjf.br/ufjf/ensino/graduacao/>>. Acesso em: 30 ago. 2018.

UFJF. **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**. 2019. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/sei/institucional/o-que-e-sei/>>. Acesso em: 18 jun.2019

VALENTIM, M.L.P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. v. 1, Ed. 1, (2008).

YIN, R.K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Trad. Daniel Grassi - 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**APÊNDICES**

## APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Gostaríamos de convidar você a participar como voluntário (a) da pesquisa “O TRATAMENTO EXCEPCIONAL DE ESTUDANTES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA: UM ESTUDO DE CASO.”. O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa é que, sendo o tratamento excepcional um direito do estudante garantido pelo Decreto-Lei n. 1.044, de 21 de outubro de 1969, Lei n. 6.202, de 17 de abril de 1975, e também pelo Capítulo X do RAG/UFJF, faz-se relevante investigar se esse atendimento está sendo realizado a contento. Nesta pesquisa, pretendemos contribuir para esses processos ao identificar e analisar como vêm sendo conduzidos e como podem ser sistematizados os processos de tratamento excepcional na UFJF.

Caso você concorde em participar, vamos fazer as seguintes atividades com você: coordenadores e professores dos cursos envolvidos na pesquisa e representante da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil serão entrevistados e os estudantes que abriram o processo para tratamento excepcional serão convidados a responder a um questionário, via *Google docs*, que lhes será enviado por e-mail.

Para eliminar os riscos de identificação pelo nome e voz e evitar quaisquer tipos de constrangimento, será garantido o sigilo sobre a identificação do participante, as gravações serão acessadas somente pela mestrande e a orientadora e os(as) participantes serão informados(as) da possibilidade de deixar de participar em qualquer momento da pesquisa. Além disso, cada participante receberá um código, seguido do número de identificação da ordem de participação. Todos os participantes serão orientados sobre a possibilidade de interrupção ou cancelamento, de sua participação em qualquer momento da pesquisa, sem que haja qualquer penalidade na Instituição (UFJF). A pesquisa almeja ajudar as coordenações dos cursos de graduação da UFJF, assim como a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil na melhoria do atendimento aos processos de tratamento excepcional.

Para participar deste estudo, você não vai ter nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, se você tiver algum dano por causadas atividades que fizemos com você nesta pesquisa, você tem direito a indenização. Você terá todas as informações que quiser sobre esta pesquisa e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Mesmo que você queira participar agora, você pode voltar atrás ou deixar de participar a qualquer momento. A sua participação é voluntária e o fato de não querer participar não vai trazer qualquer penalidade ou mudança na forma em que você é atendido (a). A pesquisadora não vai divulgar seu nome. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pela pesquisadora responsável e a outra será fornecida a você. Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com a pesquisadora responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, a pesquisadora avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo à legislação brasileira (Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Declaro que concordo em participar da pesquisa e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) Pesquisador (a)

**Nome do Pesquisador Responsável: Lucilene Santos Lima Vieira**  
**Campus Universitário da UFJF**  
**Faculdade/Departamento/Instituto: CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO/Universidade Federal de Juiz de Fora**  
**CEP: 36038-330**  
**Fone: (32) 4009-9300**  
**E-mail: lucilenev.mestrado@caed.ufjf.br**

## APÊNDICE B - Questionário a ser aplicado à amostra de estudantes em tratamento excepcional por meio do *Google Docs*

### A) Caracterização dos participantes

#### Gênero:

- feminino                       masculino                       Outros \_\_\_\_\_

#### Idade:

- 17 a 19 anos  
 20 a 22 anos  
 23 a 25 anos  
 26 a 28 anos  
 Acima de 29 anos

#### Curso de graduação em que estou matriculado:

- Enfermagem  
 Letras  
 Bacharelado em Artes Design

#### O período que estou cursando se enquadra no:

- Ciclo básico do curso  
 Ciclo específico da formação profissional

### B) Nas questões de 1 a 8, marque a alternativa que expressa sua concordância com as afirmativas sobre o atendimento excepcional vivido por você na UFJF

**1 – A existência do direito do acadêmico ao tratamento excepcional na UFJF nos casos de doença ou gestação é do conhecimento dos estudantes.**

- Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Não concordo nem discordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente

**2 – Quando eu precisei de tratamento excepcional, eu procurei a coordenação de curso e fui informado(a) de que seria aberto um processo e que este seria enviado aos professores das disciplinas para atendimento.**

- Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Não concordo nem discordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente

**3 – Foi boa a receptividade do coordenador do curso à minha solicitação de tratamento excepcional.**

- Concordo parcialmente  
 Concordo totalmente  
 Não concordo nem discordo  
 Discordo parcialmente  
 Discordo totalmente

**4 – Todos os professores das disciplinas envolvidas no tratamento excepcional foram receptivos à minha solicitação de tratamento excepcional.**

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

**5 – A programação feita pelos professores para o atendimento ao tratamento excepcional foi adequada à minha necessidade naquele momento.**

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

**6 – Não houve demora no tempo desde a entrada com a solicitação de tratamento excepcional na coordenação do curso até a resolução do atendimento.**

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

**7 – O tratamento excepcional me ajudou a não interromper o curso e atrasar minha formatura.**

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

**8 - Durante o período em que estive em tratamento excepcional, fui acompanhado(a) também pela Pró-Reitoria de Assistência Estudantil.**

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

**C) Nas questões 9 e 10, descreva, em poucas linhas, sua opinião sobre o atendimento excepcional na UFJF**

**9 – Quais foram os principais desafios encontrados no processo para resolução do atendimento ao seu pedido de tratamento excepcional?**

---

**10 - Quais ações poderiam ser aprimoradas ou promovidas para melhorar o atendimento ao tratamento excepcional na UFJF?**

## **APÊNDICE C - Roteiro de entrevista com amostra de professores em atendimento a tratamento excepcional solicitado por estudantes**

### **1) Características dos participantes**

Gênero:                    Há quanto tempo você é docente na UFJF?

Em que curso leciona?

### **2) Questões**

a) Como tem sido sua experiência no atendimento à solicitação de estudantes para tratamento excepcional?

b) Na sua opinião, quais são as dificuldades para o atendimento ao tratamento excepcional solicitado pelos estudantes?

c) Você sabe em que situações de saúde o tratamento excepcional é aplicado na UFJF?

d) Como você é comunicado sobre a solicitação de um discente para tratamento excepcional? Que tipo de informações recebe?

e) Como você avalia o tratamento excepcional instituído pelo Regulamento Acadêmico da Graduação?

f) Você considera pedagogicamente viável o atendimento ao processo de tratamento excepcional da forma como tem sido feito na UFJF?

g) Quais ações devem ser aprimoradas ou promovidas para melhorar este atendimento na UFJF?

## **APÊNDICE D - Roteiro de entrevista com amostra de coordenadores dos cursos selecionados para a pesquisa**

### **1) Caracterização do participante**

- a) Há quanto tempo você trabalha é docente na UFJF?
- b) Qual curso você coordena?
- c) Há quanto tempo ocupa o cargo de coordenador de curso?

### **2) Questões**

- a) Como tem sido sua experiência com os casos de Tratamento excepcional de alunos?
- b) Os processos de tratamento excepcional passam pela Pró-Reitoria de Assistência Estudantil?
- c) Como é o fluxo de processos de tratamento excepcional na sua unidade?
- d) Como são repassadas as informações aos professores quanto à solicitação de um estudante para tratamento excepcional no curso?
- e) Quais as dificuldades você, enquanto coordenador, tem percebido no atendimento à solicitação do estudante?
- f) Na sua opinião, quais ações devem ser aprimoradas ou promovidas para melhorar a efetivação do tratamento excepcional na UFJF?

## **APÊNDICE E - Roteiro de entrevista com membros da equipe da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil**

### **1) Caracterização do participante**

Qual a sua formação?

Há quanto tempo você trabalha na Proae?

Qual a sua função na Proae?

### **2) Questões**

a) Desde quando existe o sistema de tratamento excepcional na UFJF? O que mudou ao longo desse período?

b) Qual a função do tratamento excepcional dentro do espectro da Assistência Estudantil, segundo o Proae?

c) Quais são as dúvidas mais frequentes apresentadas pelos coordenadores à Proae acerca do tratamento excepcional?

d) É frequente a busca pelos coordenadores por auxílio da Proae sobre essa questão?

e) Como é o fluxo dos processos de tratamento excepcional na Proae? Quais ações são desenvolvidas?

f) Quais os principais desafios enfrentados pela Proae nos processos de tratamento excepcional?

g) Em sua opinião, que ações poderiam ser implementadas ou aprimoradas pela Proae para melhorar a efetivação do tratamento excepcional na UFJF?

## **ANEXOS**

## ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** O TRATAMENTO EXCEPCIONAL DE ESTUDANTES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA: UM ESTUDO DE CASO

**Pesquisador:** LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 07884919.8.0000.5147

**Instituição Proponente:** Faculdade de Educação da UFJF

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.231.882

#### **Apresentação do Projeto:**

Apresentação do projeto está clara, detalhada de forma objetiva, descreve as bases científicas que justificam o estudo, estando de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12 de 2012, item III.

#### **Objetivo da Pesquisa:**

A pesquisa tem como objetivo identificar e analisar como vêm sendo conduzidos e como podem ser sistematizados os processos de tratamento excepcional na UFJF. Os Objetivos da pesquisa estão claros bem delineados, apresenta clareza e compatibilidade com a proposta, tendo adequação da metodologia aos objetivos pretendido, de acordo com as atribuições definidas na Norma Operacional CNS 001 de 2013, item 3.4.1 - 4.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Riscos e benefícios descritos em conformidade com a natureza e propósitos da pesquisa. O risco que o projeto apresenta é caracterizado como risco mínimo e benefícios esperados estão adequadamente descritos. A avaliação dos Riscos e Benefícios está de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12 de 2012, itens III; III.2 e V.

#### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

O projeto está bem estruturado, delineado e fundamentado, sustenta os objetivos do estudo em sua metodologia de forma clara e objetiva, e se apresenta em consonância com os princípios

**Endereço:** JOSE LOURENCO KELMER S/N  
**Bairro:** SAO PEDRO **CEP:** 36.036-900  
**UF:** MG **Município:** JUIZ DE FORA  
**Telefona:** (32)2102-3788 **Fax:** (32)1102-3788 **E-mail:** cep.propesq@ufjf.edu.br



Continuação do Parecer: 3.231.882

informando o andamento da mesma, comunicando também eventos adversos e eventuais modificações no protocolo.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_1288637.pdf	12/02/2019 17:06:10		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Brochura_pesquisador.pdf	12/02/2019 17:05:09	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Outros	dec_confabilidade_autor.pdf	12/02/2019 17:02:34	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Outros	Entrevista_professores.pdf	12/02/2019 17:00:45	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Outros	Entrevista_Proae.pdf	12/02/2019 17:00:12	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Outros	Entrevista_coordenadores.pdf	12/02/2019 16:59:39	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Outros	Questionario_estudantes.pdf	12/02/2019 16:58:50	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Dec_letras.pdf	12/02/2019 16:57:34	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Dec_enf.pdf	12/02/2019 16:57:20	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Dec_artes.pdf	12/02/2019 16:56:56	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Dec_odara.pdf	12/02/2019 16:56:41	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	12/02/2019 16:55:50	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito
Folha de Rosto	Folha_rostoassinada.pdf	12/02/2019 16:46:03	LUCILENE SANTOS LIMA VIEIRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: JOSE LOURENCO KELMER S/N  
 Bairro: SAO PEDRO CEP: 36.036-900  
 UF: MG Município: JUIZ DE FORA  
 Telefone: (32)2102-3788 Fax: (32)1102-3788 E-mail: cep.propesq@ufjf.edu.br



Continuação do Parecer: 3.231.882

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

JUIZ DE FORA, 29 de Março de 2019

---

**Assinado por:**  
**Jubel Barreto**  
**(Coordenador(a))**

**Endereço:** JOSE LOURENCO KELMER S/N  
**Bairro:** SAO PEDRO **CEP:** 36.036-900  
**UF:** MG **Município:** JUIZ DE FORA  
**Telefone:** (32)2102-3788 **Fax:** (32)1102-3788 **E-mail:** cep.propesq@ufjf.edu.br