

---

## Acolhimento de Estudantes Ingressantes nos Cursos Técnicos do IFRR - Campus Boa Vista Zona Oeste: Registros Acadêmicos como Espaço Educativo

Simone Sibeles Schuertz Souza, Tassiane dos Santos Ferrão

<https://doi.org/10.69570/mp.978-65-84548-24-4.c1>

### Resumo

Este artigo propõe uma revisão bibliográfica centrada no setor de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de Roraima - *Campus* Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO), investigando seu papel como espaço educativo de acolhimento para os estudantes ingressantes nos cursos técnicos. Inicialmente, foi apresentado um breve histórico da Educação Profissional e Tecnológica (EPT) no Brasil, com ênfase na formação humana integral. Em seguida, foram abordados aspectos relevantes da missão e atuação do IFRR/CBVZO na promoção da educação profissional e tecnológica, destacando seu compromisso com o desenvolvimento regional e a inclusão socioeconômica da comunidade local. O texto também explora a importância da organização dos espaços pedagógicos na EPT, com foco na Coordenação de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO como elemento fundamental nesse contexto. Por fim, foi realizada uma análise de pesquisas e produtos educacionais que exploram a importância do acolhimento e do registro acadêmico na EPT.

**Palavras-chave:** Acolhimento, Educação Profissional e Tecnológica, Espaço Educativo, Registros Acadêmicos.

## 1. Introdução

O ingresso em uma nova instituição e curso técnico marca o início de uma jornada acadêmica repleta de desafios e oportunidades para os estudantes. Esse momento, muitas vezes, é acompanhado por sentimentos de ansiedade e incerteza, especialmente em relação à adaptação ao ambiente acadêmico e à compreensão dos procedimentos e serviços oferecidos pela nova instituição.

A transição do estudante para o ensino técnico pode ser particularmente desafiadora devido à necessidade de adaptação a um novo contexto educacional e à compreensão dos processos administrativos específicos da instituição. Lebourg (2021) destaca a complexidade das experiências dos estudantes durante a transição escolar, pois geram insegurança em relação ao futuro. Essa fase de transição resulta em mudanças significativas não apenas no desempenho acadêmico, mas também nas relações sociais e comportamentais dos estudantes.

Nesse sentido, entende-se que diversos aspectos influenciam no desenvolvimento humano, e as interações e relações sociais, histórico e culturais são o que fazem evoluir cognitivamente. Conforme Vygotsky (1989):

Desde os primeiros dias do desenvolvimento da criança, suas atividades adquirem um significado próprio num sistema de comportamento social e, sendo dirigidas a objetivos definidos, são refratadas através do prisma do ambiente da criança. O caminho do objeto até a criança e desta até o objeto passa através de outra pessoa. Essa estrutura humana complexa é o produto de um processo de desenvolvimento profundamente enraizado nas ligações entre história individual e história social (Vygotsky, 1989, p. 33).

Entende-se, portanto, que as interações sociais durante a transição educacional deveriam ser baseadas no acolhimento e orientadas pelo cuidado necessário na prática educacional. Nesse sentido, é fundamental reconhecer que a educação demanda cuidado, e que cuidar é uma parte essencial do processo educacional, que envolve ações como acolher e ouvir (Brasil, 2013).

Libâneo (2015) complementa:

Definimos, assim, cultura organizacional (ou cultura da escola) como o conjunto dos significados, modos de pensar e agir, valores, comportamentos, modos de funcionar que revelam a identidade, os traços característicos, da escola e das pessoas que nela trabalham. Ela sintetiza os sentidos que as pessoas dão às coisas e situações, gerando um modo característico de pensar, de perceber coisas e de

agir. Portanto, a partir da interação entre diretores, coordenadores pedagógicos e professores, funcionários, alunos, a escola vai adquirindo, na vivência do dia-a-dia, traços culturais próprios, vai formando crenças, valores, significados, modos de agir, práticas. Essa cultura da escola se projeta em todas as instâncias: nas reuniões, nas normas disciplinares, na relação dos professores com os alunos na aula, na cantina, nos corredores, na preparação e distribuição da merenda, nas formas de tratamento com os pais, na metodologia de aula etc (Libâneo, 2015, p.9).

Nesse contexto, incentivar um ambiente acolhedor para os estudantes é determinante para o sucesso das propostas educacionais da comunidade escolar. Para isso, é fundamental que as instituições de ensino implementem estratégias que facilitem a integração da comunidade acadêmica, promovendo um ambiente de aprendizado mais inclusivo e colaborativo.

Assim, o primeiro contato da instituição com os novos estudantes é parte desse processo de acolhimento, etapa indispensável para estabelecer um elo de comunicação e apoio aos novos estudantes, ajudando-os a se adaptarem e se integrarem à vida acadêmica da instituição. Pois ocorre, geralmente, durante o processo de inscrição ou matrícula.

Durante o período de inscrição para participar do processo seletivo de cursos técnicos do Instituto Federal de Roraima (IFRR) - *Campus Boa Vista Zona Oeste (CBVZO)* é comum que apenas os candidatos com dúvidas específicas busquem a instituição para esclarecimentos. No entanto, é no momento da matrícula que os estudantes têm a oportunidade de se familiarizarem com a instituição, receber informações sobre os procedimentos administrativos, conhecer os recursos e serviços disponíveis, e obter orientações sobre o curso e sistema acadêmico. Nessa fase, o setor da Coordenação de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO, responsável pela matrícula dos estudantes na instituição, pode desempenhar um papel importante para facilitar esse acesso, acompanhamento e integração dos estudantes com a instituição.

Desse modo, identificou-se a necessidade de pesquisar o setor de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO como um espaço educativo. Assim, este artigo apresenta um recorte do referencial teórico da dissertação intitulada *Acolhimento de Estudantes Ingressantes nos Cursos Técnicos do IFRR - Campus Boa Vista Zona Oeste: Registros Acadêmicos como Espaço Educativo*, desenvolvida no Programa de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica (Profept) do IFRR. Diante do exposto, este estudo propõe uma

revisão bibliográfica centrada no setor de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de Roraima - *Campus Boa Vista Zona Oeste* (IFRR/CBVZO), investigando seu papel como espaço educativo de acolhimento para os estudantes ingressantes nos cursos técnicos.

## **2. Educação Profissional e Tecnológica: alguns apontamentos**

A Educação Profissional e Tecnológica (EPT) constitui uma modalidade de ensino estabelecida na legislação educacional brasileira, mais precisamente na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Brasil, 1996), com intuito de preparar indivíduos “para o exercício de profissões”, proporcionando-lhes as competências necessárias para se inserirem e atuarem de forma efetiva no mundo do trabalho e na sociedade em geral, desempenhando um papel fundamental na formação de trabalhadores qualificados e no desenvolvimento socioeconômico do Brasil.

Segundo Kuenzer (2007, p. 27) essas escolas, situadas em um contexto caracterizado pela escassa presença do desenvolvimento industrial, possuíam “a finalidade moral de repressão: educar pelo trabalho, os órfãos, pobres, e desvalidos da sorte, retirando-os das ruas”. Nesse sentido, aos menores que almejavam aprender um ofício, eram ministrados ensinamentos práticos e técnicos, mas para formar o caráter pelo trabalho.

Como observado nos marcos destacados na Figura 1, a EPT no Brasil é caracterizada por momentos significativos que moldaram sua trajetória ao longo do tempo.

No ano de 1909 que a educação profissional começou a ser organizada de forma mais sistemática, com a criação de dezenove “Escolas de Aprendizizes Artífices”. Nessa época, o ensino profissionalizante estava voltado principalmente para a formação de artesãos e operários para a indústria emergente. Essa visão utilitarista da educação profissional perdurou por muitos anos no Brasil, tendo como objetivo principal suprir as demandas do mercado de trabalho<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/publicacoes-para-professores/30000-uncategorised/68731-historico-da-educacao-profissional-e-tecnologica-no-brasil>>. Acesso em 18 jun. 2023.



**Figura 1.** Histórico da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.  
Fonte: Rede Federal de Ensino Profissional e Tecnológico (2019)

A partir de 1937, a EPT é abordada na Constituição Federal, atribuindo ao Estado, e estabelecendo às indústrias e sindicatos, o dever de criar escolas voltadas para as suas respectivas áreas de atuação. Por meio da Lei nº 378, de 13 de janeiro de 1937, as escolas de aprendizes e artífices foram transformadas em liceus destinadas ao ensino profissional (Brasil, 1937).

O marco importante de 1942, conforme Figura 1, foi que ocorreram organizações e estruturações da Rede Federal, em que as escolas técnicas e industriais passaram a ser incluídas ao Ministério da Educação. Mas somente a

partir de 1959, as instituições de ensino técnico federais receberam autonomia didática, técnica, financeira e administrativa (Brasil, 1959).

No ano de 1978, com a criação dos Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs), a EPT ganhou ainda mais destaque, consolidando-se como uma opção de ensino de qualidade em todo o país. E, finalmente, em 2008, o Ministério da Educação instituiu, por meio da Lei n.º 11.892, de 29 de dezembro de 2008, a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Brasil, 2008). Por meio da Lei de criação da Rede Federal, foi estabelecido que umas das finalidades dos institutos federais seria:

Art. 6º Os Institutos Federais têm por finalidades e características: I - Ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional (Brasil, 2008).

Desse modo, os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia desempenham um papel fundamental no contexto educacional, especialmente no que se refere aos conceitos de trabalho enquanto princípio educativo, um dos conceitos mencionados por Pacheco (2020, p.13), em que descreve que é “parte indissociável da formação Humana Integral, busca superar a dicotomia entre trabalho manual e trabalho intelectual, incorporando a dimensão intelectual ao trabalho produtivo”.

Além disso, Pacheco (2020) ainda complementa que o objetivo é formar indivíduos capazes de contribuir de forma ativa e consciente para a sociedade e o mundo do trabalho, quando menciona:

A FORMAÇÃO HUMANA INTEGRAL, que trata de superar a divisão dos seres humanos entre os que pensam e os que trabalham, produzida pela divisão social do trabalho. Objetiva formar o cidadão capaz de compreender os processos produtivos e qual o seu papel nestes processos, incluindo as relações sociais estabelecidas a partir daí (Pacheco, 2020, p.11).

Saviani (2007) relaciona a ideia de que a educação está voltada para a formação do ser social, isto é, para a formação do indivíduo como sujeito histórico e social. Nesse sentido, a educação deve ser entendida como um

processo, com a finalidade de formação do ser humano como ser social, capaz de produzir e de transformar a realidade.

Frigotto e Ciavatta (2012), argumentam que a educação está voltada para a formação de sujeitos capazes de compreender a relação entre trabalho, conhecimento e poder, a fim de promover a transformação social e a superação das desigualdades. Dessa forma, a educação deve estar articulada ao mundo do trabalho, para possibilitar aos estudantes uma compreensão crítica da realidade social e econômica em que estão inseridos.

Della Fonte (2018) destaca ainda a importância da formação profissional como um elemento fundamental para a inclusão social e para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Para a autora, a formação profissional deve ser encarada como um direito social e como uma estratégia de desenvolvimento capaz de promover a inclusão social e a superação de desigualdades.

Dessa maneira, a educação e o trabalho estão integrados para promover a emancipação humana e a superação das desigualdades sociais. Logo, a formação humana integral visa desenvolver tanto a formação educacional quanto o processo de emancipação que envolve aspectos da natureza humana (Frigotto e Ciavatta, 2012). Nesse sentido, Saviani (2007, p.162) destaca que "Trata-se da união entre formação intelectual e trabalho produtivo". Assim, é possível observar que a expressão "formação integral" representa a unificação da teoria, prática e autorrealização, com objetivo de alcançar o indivíduo completamente desenvolvido.

Nesse processo de desenvolvimento, a EPT assume um papel primordial, já que oferece uma formação direcionada tanto para o contexto profissional e tecnológico, quanto para a formação integral do indivíduo. Conforme a Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Brasil, 1996), a educação

[...] abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais (Brasil, 1996).

Diante disso, a EPT tem como propósito formar indivíduos habilitados, capazes de atuar com autonomia e responsabilidade em diversos cenários,

colaborando para seu crescimento, inserção e participação nas atividades do mundo do trabalho e na convivência social.

Freire (2000, p.58) ressalta a importância "Da educação que, não podendo jamais ser neutra, tanto pode estar a serviço da decisão, da transformação do mundo, da inserção crítica nele". Nesse contexto, a instituição de ensino deve proporcionar espaços e práticas pedagógicas que estimulem o protagonismo dos estudantes, além de participarem da construção do conhecimento e refletirem sobre assuntos presentes em sua área de atuação.

Portanto, a formação humana integral dos estudantes na EPT é um processo que envolve compromisso da instituição de ensino, professores, gestores e estudantes. É necessário fomentar uma cultura educacional que valorize a aprendizagem significativa, aliadas a formação ética e social. Diante disso, na próxima seção será apresentado o Instituto Federal de Roraima (IFRR) *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO), bem como seu papel para a comunidade.

### **3. O IFRR e o CBVZO: breve contexto histórico**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR), estabelecido pela Lei n.º 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e vinculado ao Ministério da Educação (MEC), por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), possui natureza jurídica autárquica, conferindo-lhe autonomia nos âmbitos administrativo, patrimonial, financeiro, didático-pedagógico e disciplinar (Brasil, 2008).

O IFRR é uma instituição de ensino superior, básico e profissional, caracterizada pela oferta de educação profissional e tecnológica em diversos níveis de ensino, com ênfase na integração de saberes técnicos e tecnológicos em sua prática pedagógica (IFRR, 2019).

Conforme o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2019-2023, a missão do IFRR é:

Promover formação humana integral, por meio da educação, ciência e tecnologia, em consonância com os arranjos produtivos locais, socioeconômicos e culturais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável (IFRR, 2019, p.27).

Nesse sentido, o IFRR desempenha um papel social fundamental ao proporcionar uma educação profissional e tecnológica voltada para a formação integral do indivíduo, cumprindo então sua finalidade, conforme inciso II, artigo 6º, da Lei nº 11.892/2008, ou seja, “Desenvolver a Educação Profissional e Tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e às peculiaridades regionais” (Brasil, 2008).

Assim, para promover a transformação da sociedade, buscando equidade, justiça e cumprir com sua finalidade, o IFRR oferta formação e qualificação em diversos níveis de ensino, contemplando cursos de formação inicial e continuada, cursos técnicos integrados e subsequentes ao ensino médio, bem como direcionados ao público da Educação de Jovens e Adultos (EJA), cursos superiores de graduação (Tecnologias, Licenciaturas e Bacharelados) e pós-graduação (*Lato Sensu* e *Stricto Sensu*).

Atualmente, o IFRR é composto por uma Reitoria e cinco campi distribuídos no Estado de Roraima: *Campus* Amajari (CAM), *Campus* Boa Vista (CBV), *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO), *Campus* Novo Paraíso (CNP) e *Campus* Avançado Bonfim (CAB).

O *Campus* Boa Vista Zona Oeste foi instituído em 2013, por meio da Portaria nº 993, de 7 de outubro de 2013, que concedeu autorização para seu funcionamento. (Brasil, 2013). O IFRR/CBVZO surgiu com o propósito específico de atender às demandas da comunidade residente na zona oeste da cidade de Boa Vista. Sua criação visa, primordialmente, promover a inclusão dessas comunidades e estimular o desenvolvimento socioeconômico da região (IFRR, s.d.).

Segundo o Censo demográfico do IBGE (2000), a grande concentração populacional da cidade está localizada na zona oeste, região que apresenta particularidades, quando comparadas com as demais áreas de Boa Vista. Como, por exemplo, o alto índice de analfabetismo, que alcança um percentual de 17,3%, justificando a necessidade de um *Campus* na região.

Durante o período de construção de sua estrutura física, o IFRR/CBVZO já operou nas instalações de uma instituição de ensino estadual situada no bairro Laura Moreira, também localizada na zona oeste da cidade, além de compartilhar espaços com o *Campus* Boa Vista e a Reitoria.

Desde sua implantação, o IFRR/CBVZO proporcionou formação para um número expressivo de pessoas. De acordo com os dados disponíveis na Plataforma Nilo Peçanha, no período de 2017 a 2022, o IFRR/CBVZO já formou mais de 950 estudantes (PNP, 2022), oferecendo cursos nos três turnos, abrangendo os eixos tecnológicos de "Gestão e Negócios" e "Produção Cultural e Design", distribuídos em formação inicial e continuada (FIC), cursos técnicos, de nível superior e de pós-graduação *lato sensu*.

Assim, o IFRR/CBVZO promove um ambiente escolar para que servidores e estudantes participem ativamente das atividades pedagógicas, pois de acordo com a visão de Libâneo (2015, p.5), "é nesse sentido que a escola é vista como lugar de aprendizagem, de compartilhamento de saberes e experiências, ou seja, um espaço educativo".

Na seção seguinte será abordada a atuação do setor de Registros Acadêmicos no IFRR/CBVZO, como um dos espaços educativos relevantes no contexto da instituição.

#### **4. Coordenação de Registros Acadêmicos como espaço educativo**

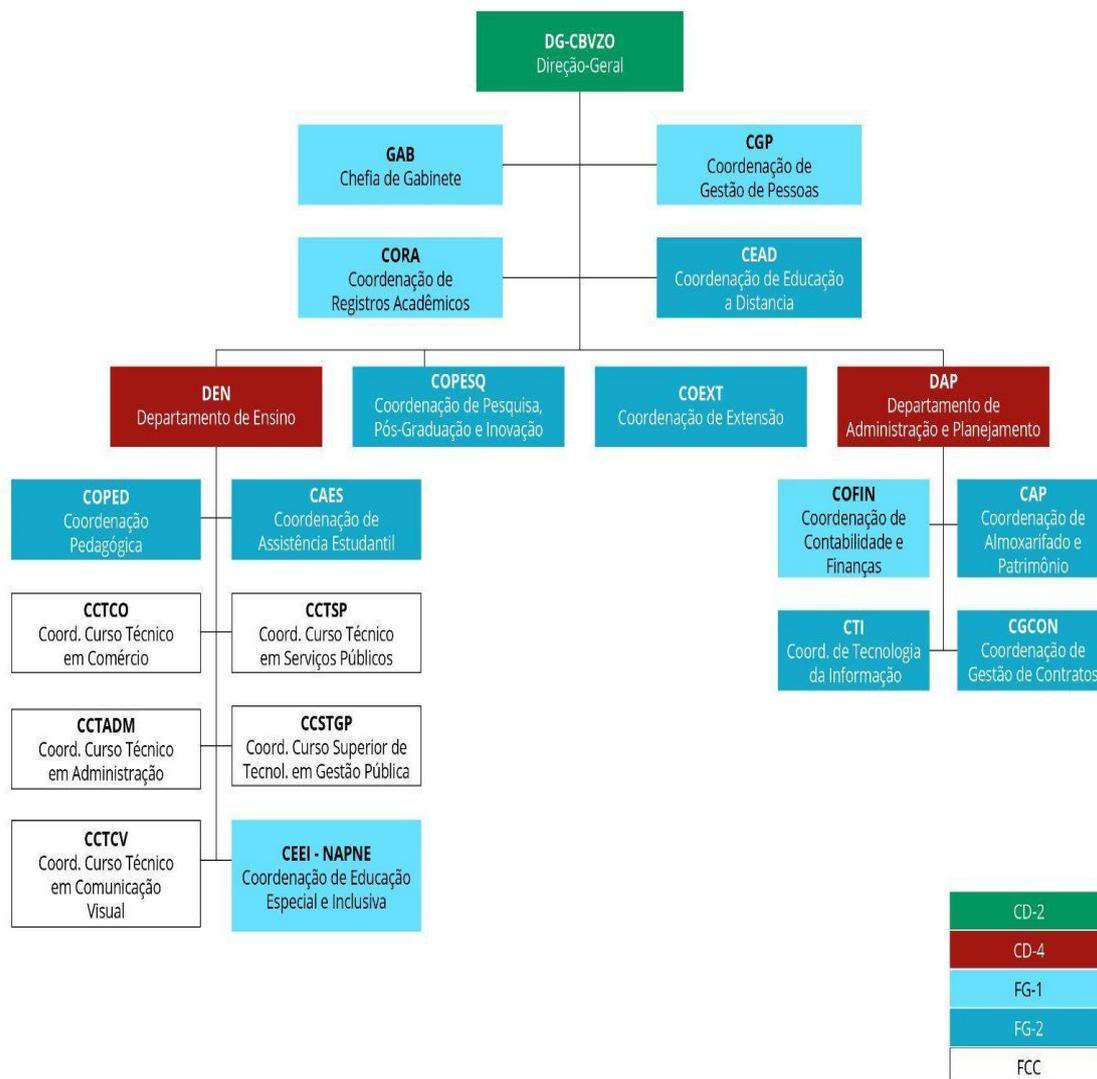
A organização dos espaços pedagógicos na Educação Profissional e Tecnológica (EPT) não se limita apenas à disposição física das salas de aula e dos recursos materiais. Conforme Santos e Silva (2021),

[...] compreende-se que a Organização dos Espaços Pedagógicos em EPT está relacionada à coordenação dos diversos elementos e sujeitos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, considerando os determinantes físicos e materiais, como também as subjetividades inerentes às relações pessoais e sociais presentes em contextos escolares e não-escolares, em ambientes físicos e virtuais (Santos; Silva, 2021, p.11).

Desse modo, os espaços nos Institutos Federais desempenham um papel fundamental na promoção de um ambiente educacional propício ao desenvolvimento integral dos estudantes, pois possibilitam a realização de práticas educativas diversificadas e interdisciplinares, que promovem a construção de saberes e o desenvolvimento de habilidades profissionais e sociais nos estudantes (Brasil, 2010).

É relevante destacar que dentro da estrutura organizacional do IFRR/CBVZO, existe a Coordenação de Registros Acadêmicos, a qual se

encontra diretamente ligada à Direção-Geral da Instituição, conforme representado no Organograma da instituição (Figura 2).



**Figura 2.** Organograma do IFRR *Campus* Boa Vista Zona Oeste. Fonte: <https://boavistazonaoeste.ifrr.edu.br/organograma-2022-cbvzo> (2023)

A Coordenação de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO é fundamental para desempenhar funções relacionadas à vida acadêmica dos estudantes, abrangendo desde o processo de ingresso até a conclusão do curso. Dessa forma, o setor, como parte integrante do espaço escolar, desempenha um papel relevante na perspectiva pedagógica. Trata-se do local onde ocorre o primeiro contato das famílias com a instituição de ensino, assumindo a função de espaço educativo.

### Conforme Santos e Santos (2020):

Depois da portaria, a secretaria será o ambiente que primeiro atenderá a comunidade local e sua recepção poderá definir se os pais matricularão/manterão seus filhos nessa instituição confiando-lhe sua educação. Assim, as análises desenvolvidas em torno do plano de ação da escola consultada apontam para o fato de o processo educacional começar nesse espaço, a partir da forma como as pessoas são recebidas (Santos; Santos, 2020).

Esse contato pode ser realizado para fornecer informações sobre a Instituição, sobre os cursos disponíveis e até mesmo esclarecer dúvidas sobre processos seletivos em andamento. No entanto, é durante o período de matrícula que ocorre uma comunicação mais intensa entre os novos estudantes e/ou seus responsáveis legais (quando menores de 18 anos), pois é nesse momento que surgem maiores questionamentos sobre o funcionamento da instituição.

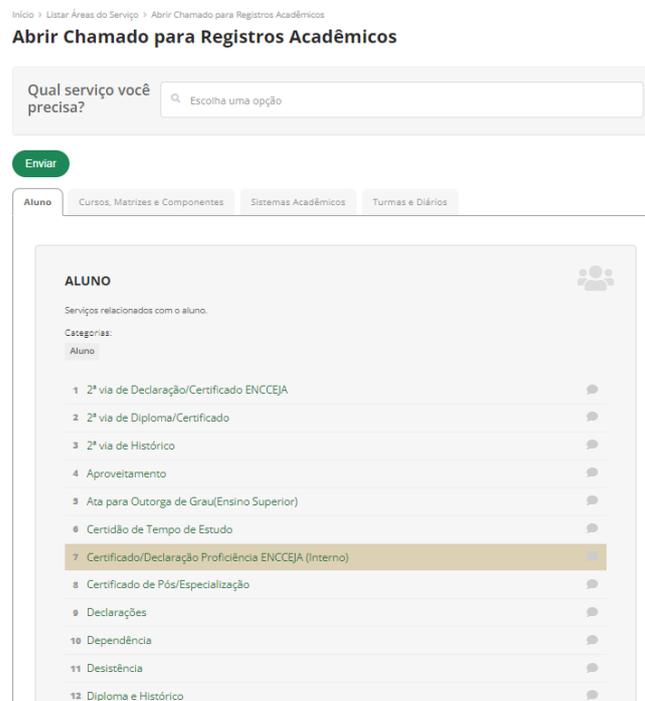
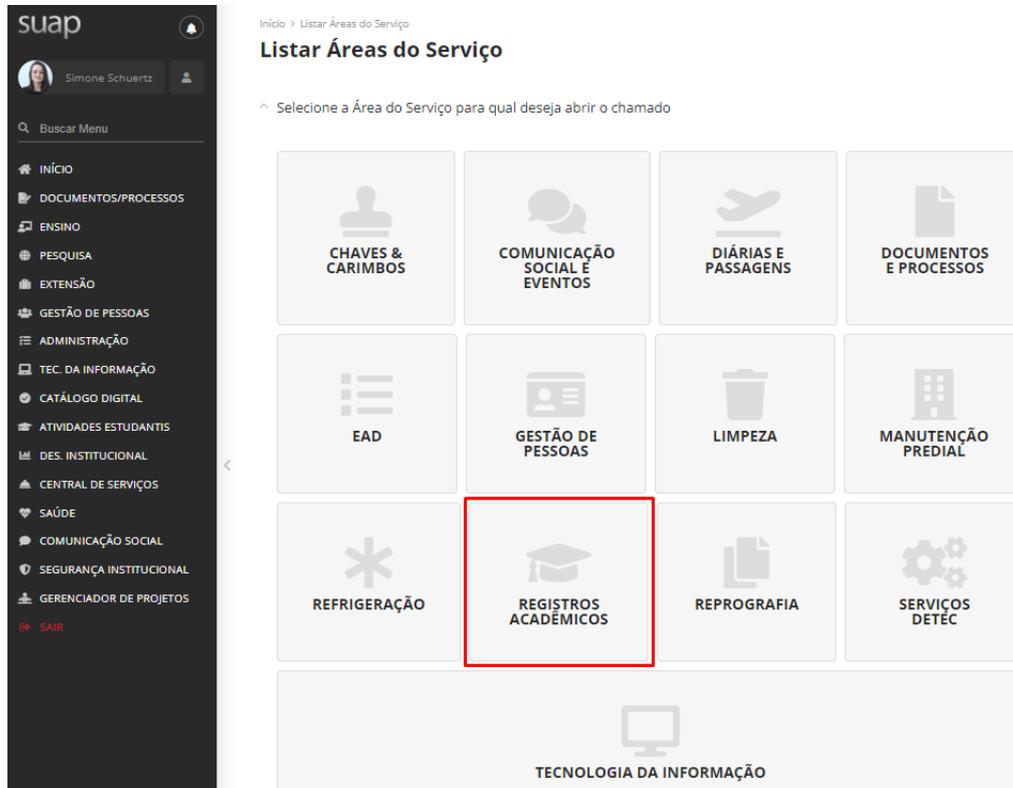
De acordo com Libâneo (2015, p. 2), "não educamos e ensinamos nossos alunos apenas na sala de aula, também as formas de organização e gestão educam, o contexto institucional educa, o ambiente educa". Dessa forma, por meio do setor de Registros Acadêmicos, também é possível exercer um efeito educativo, já que é nesse espaço que ocorre o contato inicial da comunidade com o ambiente escolar.

E, ainda, Libâneo (2015) descreve:

Se a escola como um todo é um ambiente educativo, compreende-se que todas as pessoas que trabalham na escola participam de tarefas educativas, ainda que estas não sejam da mesma natureza. As práticas educativas aparecem em muitos lugares e momentos: nas relações entre direção e professores; modos de relacionamento dos professores de funcionários com os alunos, no **modo como a secretaria da escola atende aos pais e alunos** [...] (Libâneo, 2015, p. 6, grifo nosso).

Estudos recentes corroboram a relevância das secretarias como espaço educativo. Tal como o estudo realizado por Szadkoski (2022), o qual teve como objetivo investigar a condução das atividades desenvolvidas pela Secretaria Acadêmica do Instituto Federal do Paraná diante dos efeitos da pandemia, bem como elaborar um produto educacional com a finalidade de auxiliar a administração das atividades de formação da Secretaria Acadêmica. Os resultados da pesquisa mostraram a importância de compreender a Secretaria Acadêmica e suas competências para promover a divulgação da relevância

desse setor dentro da instituição de ensino, destacando que suas funções não se limitam apenas a tarefas burocráticas, mas também englobam práticas educativas.



**Figura 3.** Central de Serviços do SUAP. Fonte: [https://suap.ifrr.edu.br/centralservicos/selecionar\\_servico\\_abertura/ensino/](https://suap.ifrr.edu.br/centralservicos/selecionar_servico_abertura/ensino/) (2024)

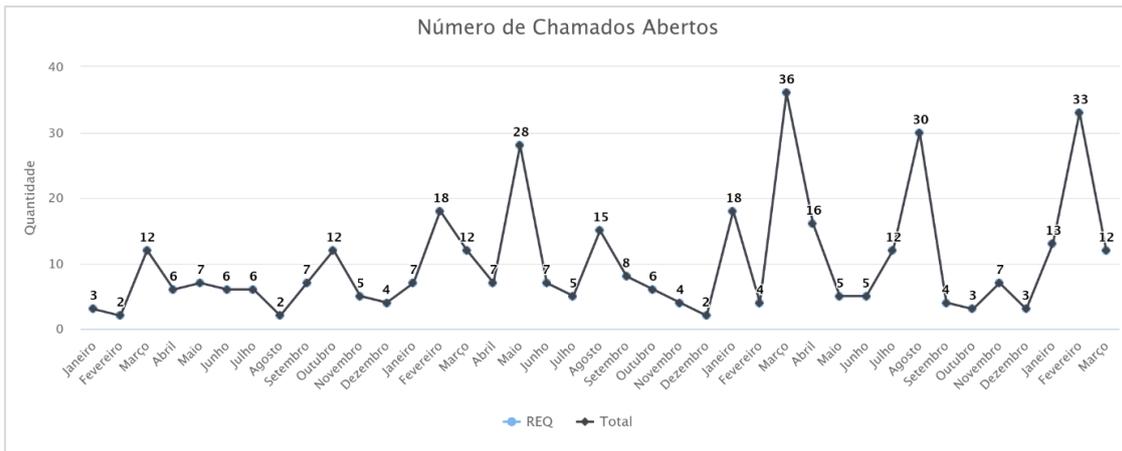
A Coordenação de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO é o setor responsável por diversas atribuições na Instituição, abrangendo responsabilidades como o processo de matrícula, renovação de matrícula, gerenciamento dos períodos letivos, o que inclui a organização turmas, diários de classe, registros de estudantes e professores, bem como a emissão de documentos como declarações, históricos, certificados e diplomas. Além disso, o setor também realiza demandas externas, relacionadas ao preenchimento de sistemas como a plataforma Nilo Peçanha, Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica (SISTEC), censo escolar e censo da educação superior (CENSUP).

Em virtude dessas atividades, a Coordenação de Registros Acadêmicos se conecta a diversos outros setores da instituição, estabelecendo uma interação necessária para o efetivo andamento dos processos administrativos e educacionais. Durante esses processos, acontecem diálogos com a comunidade, estudantes, docentes e demais gestores, desencadeando ações formativas de caráter colaborativo e integrado.

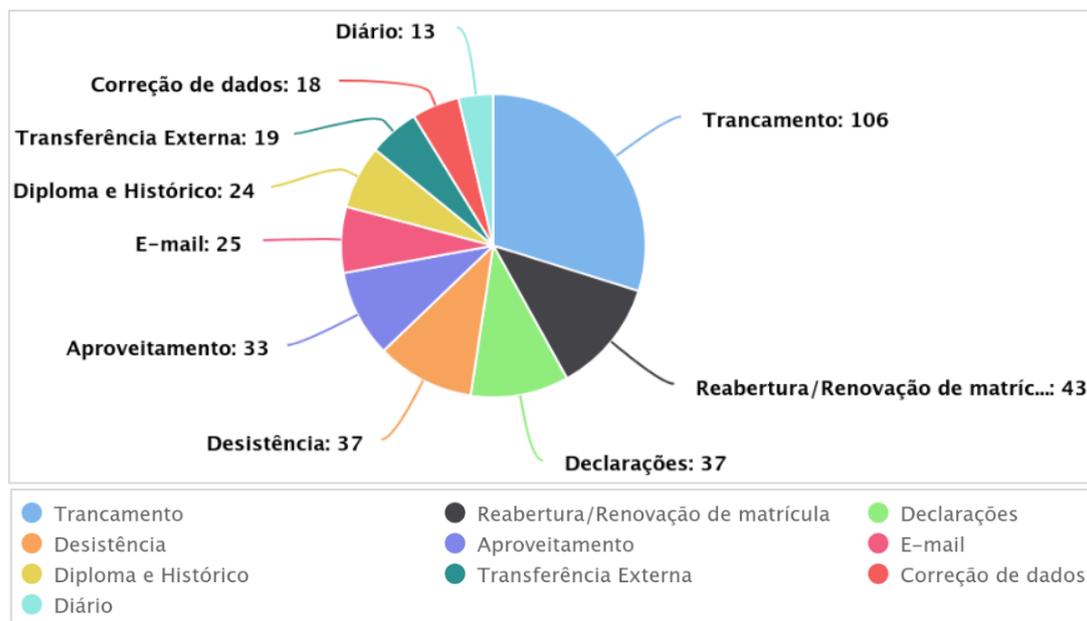
Para que a atuação do setor seja eficiente e estruturada, a Instituição disponibiliza seus serviços por meio do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), onde os técnicos, professores e estudantes podem solicitar demandas por meio da Central de serviços (Figura 3), na área de Registros Acadêmicos do sistema mencionado.

Conforme os Indicadores do SUAP, durante o período compreendido entre janeiro/2021 e março/2024, a Coordenação de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO atendeu um total de 392 chamados pela Central de Serviços, conforme Figura 4, sendo que as demandas foram distribuídas por meses.

Do total de atendimentos, entre os serviços mais demandados estão: Trancamento, Reabertura/Renovação de matrícula, Desistência, Declarações, Aproveitamento, E-mail, Diploma e Histórico, Transferência Externa, Correção de dados e Diário, conforme observado na Figura 5. Assim, verifica-se que os tipos de serviços mais demandados refletem as necessidades e preocupações dos estudantes.



**Figura 4.** Chamados abertos via Central de Serviços do SUAP. Fonte: <https://suap.ifrr.edu.br/centralservicos/indicadores/> (2024)



**Figura 5.** Top 10 dos serviços mais demandados na Central de Serviços do SUAP. Fonte: <https://suap.ifrr.edu.br/centralservicos/indicadores/> (2024)

Esses dados destacam a importância do setor de registros acadêmicos na vida dos estudantes e evidenciam a relevância de garantir um atendimento eficiente e ágil para atender às demandas da comunidade acadêmica.

Outra informação importante é analisada por meio do Relatório de Autoavaliação Institucional, promovido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do IFRR. No ciclo avaliativo de 2021 a 2023, ano base de 2022, o relatório apresentou que o atendimento oferecido pela Coordenação de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO foi avaliado de maneira positiva (IFRR, 2023).

De acordo com os dados apresentados no Figura 6, é relevante destacar que quase 10% dos estudantes indicaram desconhecer a qualidade do atendimento prestado pelo setor. Essas informações realçam a importância do tema em questão, evidenciando a necessidade de uma divulgação mais eficaz e de uma apresentação mais abrangente e interessante do setor aos estudantes.

**Avalie os serviços prestados pelo (a):**  
**QUADRO 73 - Setor de Registro Acadêmico.**

Unidade	PROFESSOR					TÉCNICO					ESTUDANTE				
	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Desconheço	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Desconheço	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Desconheço
CAM	38.89 %	36.11 %	11.11 %	0.00 %	13.89 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	27.08 %	52.08 %	14.58 %	0.00 %	6.25 %
CAB	42.86 %	50.00 %	0.00 %	7.14 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	48.61 %	36.11 %	8.33 %	2.78 %	4.17 %
CBV	38.55 %	46.99 %	7.23 %	2.41 %	4.82 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	23.31 %	44.32 %	19.94 %	2.99 %	9.44 %
CBVZO	48.15 %	48.15 %	3.70 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	23.99 %	37.84 %	26.01 %	2.36 %	9.80 %
CNP	24.32 %	43.24 %	24.32 %	0.00 %	8.11 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	15.12 %	41.46 %	28.29 %	7.32 %	7.80 %
Reitoria	22.22 %	77.78 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %
TOTAL	36.89 %	46.12 %	9.71 %	1.46 %	5.83 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	23.82 %	43.19 %	21.03 %	3.13 %	8.83 %

**Figura 6.** Avaliação dos serviços realizados pelo setor de Registros Acadêmicos, conforme dados da Comissão Própria de Avaliação (CPA) do IFRR. Fonte: IFRR (2023).

Considerando as informações dos indicadores apontados pelo sistema SUAP e pelo Relatório da CPA (IFRR, 2023), observou-se a necessidade de investigar como o setor de Registros Acadêmicos do IFRR/CBVZO pode se tornar mais acessível aos estudantes. Essa compreensão contribui para reconhecer a importância desse espaço educativo dentro da instituição, destacando seu papel fundamental no apoio e desenvolvimento integral dos estudantes.

Para fundamentar este artigo, foram examinados trabalhos correlatos que poderiam enriquecer o presente estudo. Os resultados dessas pesquisas serão apresentados no próximo tópico.

## 5. O Acolhimento Estudantil: práticas bem sucedidas

É fundamental que as instituições de ensino adotem uma postura ativa no acolhimento de seus novos estudantes com o objetivo de facilitar a integração acadêmica, promover um maior sentimento de pertencimento, além de aumentar a satisfação com o curso e evitar a evasão escolar. No entanto, é necessário reconhecer que nem sempre existe um acolhimento adequado, muitas vezes

está focado apenas no conhecimento técnico e desconsiderando aspectos humanos e pessoais (Dias; Klen, 2021).

Dessa forma, ressalta-se alguns trabalhos que abordam a importância de orientar e acolher os estudantes ingressantes nos processos acadêmicos, conforme verificado no Quadro 1. Esses estudos destacam a importância de práticas e políticas educativas voltadas ao acolhimento de estudantes ingressantes nas instituições, essenciais para promover o desenvolvimento de indivíduos críticos, autônomos e com senso de pertencimento à comunidade acadêmica.

**Quadro 1.** Pesquisas sobre acolhimento estudantil.

<b>Título do trabalho</b>	<b>Autor</b>
Acolhimento estudantil como prática escolar na EPT: uma busca pela permanência e superação da evasão	Moraes (2022)
Acolhimento e ambientação dos ingressantes no ensino técnico integrado ao ensino médio na perspectiva da permanência e êxito estudantil: Uma cartilha explicativa	Brito (2023)
Acolhimento e integração estudantil no ensino médio Integrado: Um roteiro pedagógico para orientação de estudantes ingressantes	Effgen (2024)
Ingresso de jovens no ensino médio: Práticas de acolhimento nos Cursos técnicos integrados no IFFAR Campus São Vicente do Sul	Jost (2019)

Fonte: Autoria própria (2024)

O trabalho de Moraes (2022) teve como objetivo analisar as práticas de acolhimento, integração e desenvolvimento da identidade institucional no Instituto Federal do Acre - *Campus* Cruzeiro do Sul, visando promover o sentimento de pertencimento entre os estudantes do ensino médio integrado. Os resultados destacaram a importância do acolhimento como ponto de partida para a permanência dos estudantes na instituição, evidenciando a necessidade de ampliar essas práticas para promover uma maior integração entre os estudantes, o ambiente escolar e toda a comunidade educativa, contribuindo assim para o fortalecimento do sentimento de pertencimento e aumentando as chances de permanência dos estudantes.

Outra pesquisa que também menciona sobre práticas de acolhimento foi realizada por Brito (2023), em que teve como objetivo identificar aspectos

relevantes para o entendimento dos estudantes ingressantes por meio de uma cartilha digital, para contribuir com os índices de permanência e êxito. Os resultados revelaram a eficácia da cartilha como uma ferramenta de constante melhoria e atualização, demonstrando sua contribuição para o aperfeiçoamento do entendimento dos estudantes ingressantes. O estudo concluiu que a cartilha digital foi uma valiosa ferramenta para promover um ambiente acolhedor e propício ao sucesso dos estudantes no Ensino Técnico Integrado ao Ensino Médio.

Em sua publicação, Effgen (2024) também aborda sobre as práticas de acolhimento e integração, especificamente os desafios enfrentados por estudantes do ensino médio integrado. Com resultado positivo, na pesquisa foi elaborado e aplicado um roteiro pedagógico para subsidiar a organização e realização de atividades que promovam a socialização e institucionalização do acolhimento como prática educativa e formativa.

Por fim, o estudo conduzido por Jost (2019), visou compreender o impacto das práticas de acolhimento nos Cursos Técnicos Integrados no Instituto Federal Farroupilha, *Campus São Vicente do Sul*, para o ingresso e sucesso dos estudantes. Os resultados destacaram a importância dessas práticas para facilitar a integração dos estudantes ao novo ambiente escolar, contribuindo para sua permanência e sucesso acadêmico.

Diante do exposto, as publicações apresentadas corroboram a necessidade de práticas eficazes de acolhimento estudantil nas instituições educacionais, a fim de garantir a integração e o bem-estar dos estudantes. Esses estudos também evidenciam que tais práticas de acolhimento influenciam positivamente no desempenho acadêmico e permanência dos estudantes nos cursos. Além disso, pesquisas com essa temática permitem identificar os desafios enfrentados pelos estudantes no ambiente educacional, proporcionando dados essenciais para a criação e implementação de políticas e práticas de acolhimento mais eficazes.

## **6. Conclusão**

Este artigo destaca a importância do setor de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de Roraima (IFRR) - *Campus Boa Vista Zona Oeste* como um

espaço educativo fundamental para o acolhimento e suporte aos estudantes ingressantes nos cursos técnicos.

Através da pesquisa, foi possível compreender a relevância da organização dos espaços pedagógicos na Educação Profissional e Tecnológica (EPT), bem como a missão e atuação do IFRR - *Campus* Boa Vista Zona Oeste na promoção da formação integral dos indivíduos e no desenvolvimento regional.

Além disso, foram discutidas estratégias utilizadas para compreender a eficiência e acessibilidade do setor, como indicadores de atendimento e avaliações institucionais como ferramentas de análise.

Portanto, este trabalho ressalta a importância de compreender e fortalecer os espaços educativos dentro das instituições de ensino, visando garantir uma jornada educacional mais inclusiva e eficaz para a comunidade acadêmica envolvida.

## 7. Referências

BRASIL. Lei nº 378, de 13 de janeiro de 1937. **Dá nova, organização ao Ministério da Educação e Saúde Pública.** [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1930-1949/l0378.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1930-1949/l0378.htm). (acessado 14 de março de 2024).

BRASIL. Lei nº 3.552, de 16 de fevereiro de 1959. **Dispõe sobre nova organização escolar e administrativa dos estabelecimentos de ensino industrial do Ministério da Educação e Cultura, e dá outras providências.** [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l3552.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l3552.htm). (acessado 14 de março de 2024).

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 de dez. 1996. Seção 1. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394compilado.htm) (acessado 18 junho de 2023).

BRASIL. Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008. **Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 dez. 2008. Seção 1. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394compilado.htm)[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm) (acessado 18 de junho de 2023).

BRASIL. Ministério da educação. **Histórico da EPT.** <http://portal.mec.gov.br/educacao-profissional-e-tecnologica-ept/historico-da-ept> (acessado 18 de junho de 2023).

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Básica**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2013. <http://portal.mec.gov.br/docman/julho-2013-pdf/13677-diretrizes-educacao-basica-2013-pdf/file> (acessado 13 de março de 2024).

BRASIL. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. **Um novo modelo em educação profissional e tecnológica: concepção e diretrizes**. MEC, Brasília, 2010. [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=6691-if-concepcaoediretrizes&category\\_slug=setembro-2010-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=6691-if-concepcaoediretrizes&category_slug=setembro-2010-pdf&Itemid=30192) (acessado 14 de março de 2024).

BRITO, Caroline S. C. **Acolhimento e ambientação contribuições dos ingressantes no Ensino Técnico Integrado ao Médio na perspectiva de permanência e êxito estudantil: uma cartilha**. Dissertação de Mestrado. Instituto Federal de Mato Grosso do Sul-IFMS, Campus Campo Grande; 2023.

DELLA FONTE, S. Formação no e para o trabalho. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, v. 2, n. 2, p. 06-19, 2018.

DIAS, Lara; KLEN, Edmilson. Acolhimento aos ingressantes na Universidade Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis: percepção dos estudantes. **Educação**, v.46, n.1, e78/ 1–19, 2021. <https://doi.org/10.5902/1984644447406>

DICIONÁRIO, Dicionário Etimológico. **Etimologia e origem das palavras**. <https://www.dicionarioetimologico.com.br/trabalho/> (acessado 18 de junho de 2023).

FREITAS, Nayara P. R. de. **A monitoria como prática pedagógica na educação profissional técnica de nível médio**. Dissertação de Mestrado. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, Boa Vista; 2021.

FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria. Trabalho como princípio educativo. In: SALETE, R.; PEREIRA, I. B.; ALENTEJANO, P.; FRIGOTTO, G. (Org.). **Dicionário da educação do campo**. Rio de Janeiro: Escola Politécnica Joaquim Venâncio; São Paulo: Expressão Popular, p. 748-759, 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA **CAMPUS BOA VISTA ZONA OESTE**. **Institucional**. <https://boavistazonaoeste.ifrr.edu.br/institucional> (acessado 18 de junho de 2023).

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA. **Plano de Desenvolvimento Institucional**. 2019-2023. <https://antigo.ifrr.edu.br/pdi/pdi-2019-2023/arquivos-1/pdi-2019-2023-atualizado-junho-2022/> (acessado 12 de julho de 2023).

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA. **Relatório de Autoavaliação Institucional**. 2021-2023.

<https://reitoria.ifrr.edu.br/cpa/relatorios-de-autoavaliacao-institucional/relatorio-de-autoavaliacao-institucional-ciclo-avaliativo-2021-a-2023-ano-base-2021> (acessado 12 de julho de 2023).

KUENZER, Acacia (Org.). Ensino médio. **Construindo uma proposta para os que vivem do trabalho**, 5. ed., 2007.

LEBOURG, Elodia; COUTRIM, Rosa; SILVA, Luciano. Campos da Juventude e transição para o ensino médio: desafios e projetos de futuro. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 102, p. 82-98, 2021.  
<https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.102.i260.4149>.

LIBÂNEO, José C. **Práticas de organização e gestão da escola: objetivos e formas de funcionamento a serviço da aprendizagem de professores e alunos**. 1–25, 2015.  
[http://www.cascavel.pr.gov.br/arquivos/11022015\\_jose\\_carlos\\_libaneo\\_i.pdf](http://www.cascavel.pr.gov.br/arquivos/11022015_jose_carlos_libaneo_i.pdf) (acessado 12 de julho de 2023).

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva. **Técnicas de pesquisa**. 5ª. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

MINAYO, M. C. de S. (org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

MORAES, Mary C. da C. **Acolhimento estudantil como prática escolar na ept: uma busca pela permanência e superação da evasão**. Dissertação de Mestrado. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre, Rio Branco, 2022.

PACHECO, Eliezer. Desvendando os Institutos Federais: Identidade e Objetivos. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**. v. 4. n. 1. CONIF/IFES, 2020, p. 04 – 22.  
<https://ojs.ifes.edu.br/index.php/ept/article/view/575/437> (acessado 19 de março de 2024).

PLATAFORMA NILO PEÇANHA (PNP). **Indicadores de Gestão**. IFRR.  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZDhkNGNiYzgtMjQ0My00OGVILWJjNzYtZWQwYjI2OThhYWM1IiwidCI6IjllNjgyMzU5LWQxMjgtNGVhYi1iYjU4LTgyYjJhMTUzNDZmZi9> (acessado 19 de março de 2024).

REDE FEDERAL DE ENSINO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICO. **110 anos da Rede Feral de Educação Profissional e Tecnológica**, 2019.  
<https://images.app.goo.gl/KXMLLqSUYSb3GRgK9> (acessado 16 de março de 2024).

SANTOS, Jorgete; SANTOS, Caroline. Aspectos pedagógicos presentes na atuação do secretário escolar. **Revista Educação Pública**, v. 20, nº 11, 24 de março de 2020. <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/20/11/aspectos-pedagogicos-presentes-na-atuacao-do-secretario-escolar> (acessado 17 de março de 2024).

SANTOS, Gidair; SILVA, Assis. **A organização dos espaços pedagógicos em**

**educação profissional e tecnológica:** aproximações da literatura acadêmica. Anais EPEC. Editora Realize, 2021.  
[https://editorarealize.com.br/editora/anais/epepe/2021/TRABALHO\\_EV167\\_MD1\\_SA105\\_ID79\\_17092021071800.pdf](https://editorarealize.com.br/editora/anais/epepe/2021/TRABALHO_EV167_MD1_SA105_ID79_17092021071800.pdf) (acessado 16 de março de 2024).

SAVIANI, Dermeval. O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar.** Petrópolis: Vozes, p. 151-168, 1994.

SAVIANI, Dermeval. Trabalho e educação: fundamentos ontológicos e históricos. **Revista Brasileira de Educação.** 2007, vol.12, n.34, pp.152-165. ISSN 1413-2478.

SILVA, Paulo; ALMEIDA, Marcelo; ROCHA, Rafael. A segregação como conteúdo da nova morfologia urbana de Boa Vista–RR. **Acta Geográfica**, v. 3, n. 6, p. 47-53, 2009.

SILVA JUNIOR, Dimas B. da. **A educação profissional junto ao sistema prisional: um olhar para a formação docente.** Dissertação de Mestrado. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia, Catu, 2022.

SZADKOSKI, Marta H. **Desafios dos espaços educativos nos Institutos Federais em tempos de pandemia: um olhar para as secretarias acadêmicas.** Dissertação de Mestrado. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná, Curitiba, 2022.

VYGOTSKY, Lev. **Pensamento e Linguagem.** São Paulo: Martins Fontes, 1989.

## **Autores**

Simone Sibebe Schuertz Souza<sup>1</sup>, Tassiane dos Santos Ferrão<sup>2\*</sup>

1. Campus Boa Vista Zona Oeste, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, Rua Prof. Nonato Chacon, nº 1976, Bairro Laura Moreira, CEP: 69.318-000, Boa Vista – RR, Brasil.
2. Campus Novo Paraíso, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, BR-174, Km -512 - Vila Novo Paraíso, CEP: 69.365-000, Caracaraí – RR, Brasil.

\* Autor para correspondência: [tassiane.ferrao@ifrr.edu.br](mailto:tassiane.ferrao@ifrr.edu.br)