

O REGISTRO ESCOLAR COMO ESPAÇO PEDAGÓGICO INVISÍVEL: PARA ALÉM DA BUROCRACIA NA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Angelo Antonio Silveira¹; Amanda Castro de Souza²; Clarissa Saporetti Bonfioli Soares³; Djenane Ferreira Pena⁴; Fábila Eliza Facioni⁵; Fabiana Aparecida de Paula Lopes⁶; Fernando Trivellato Soares⁷; Luciana Auxiliadora de Souza Lopes⁸; Luciana de Souza Vilela⁹; Mariza dos Santos Dias¹⁰; Matheus Rodrigues Berraut Ferreira¹¹; Ramon Tadeu Gomes¹²; Renata Maria de Souza Santos¹³; Tamiris Dalila Martins Presentino Fontes¹⁴.

¹Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/6489337737503609>

²Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/6865522789005430>

³Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/7720378520693511>

⁴Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/4783168300365183>

⁵Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/1113293482098645>

⁶Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/9611535126784662>

⁷Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/5889186429502913>

⁸Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/7320084823416323>

⁹Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <https://lattes.cnpq.br/1476205243014043>

¹⁰Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <https://lattes.cnpq.br/5370087148650251>

¹¹Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/5737146336219036>

¹²Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <https://lattes.cnpq.br/6489337737503609>

¹³Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <https://lattes.cnpq.br/8294400290042767>

¹⁴Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais. <http://lattes.cnpq.br/8398230822545498>

PALAVRAS-CHAVE: Gestão educacional. Atendimento ao público. Mediação pedagógica.

DOI: 10.47094/JONASC-TAEs.2026/RE/15

INTRODUÇÃO

O cotidiano dos setores administrativos das universidades, como a Diretoria de Registro Escolar, é, do ponto de vista da gestão, comumente associado ao cumprimento estrito de normas, prazos e procedimentos burocráticos. Tradicionalmente, a imagem que se constrói desses espaços é a de um local de arquivamento de documentos, emissão de comprovantes e aplicação impessoal de regras previstas no Regime Didático. No entanto, conforme discutem autores como Paro (2001) e Dourado (2007), a gestão escolar

democrática e qualidade socialmente referenciada exigem que setores escolares superem a lógica estritamente burocrática. A vivência do dia a dia de trabalho na Seção de Atendimento ao Público da Diretoria de Registro Escolar da Universidade Federal de Viçosa (UFV) revela uma realidade muito mais complexa e, sob certo ângulo, profundamente conectada ao contexto pedagógico. Acredita-se que, para além da burocracia, o Registro Escolar atua como um espaço de mediação, acolhimento e orientação, desempenhando um papel estratégico na garantia do direito à educação e na permanência dos estudantes, ainda que essa dimensão pedagógica permaneça, muitas vezes, invisível aos olhos da comunidade acadêmica.

Sabe-se que o ingresso no ensino superior representa um momento de transição significativo, marcado por desafios relacionados à adaptação acadêmica e à compreensão de um novo arcabouço normativo. De acordo com Bourdieu e Passeron (2014), mecanismos institucionais aparentemente neutros podem reproduzir desigualdades, especialmente para estudantes que não dominam o código normativo da universidade. Para os estudantes, especialmente os que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou com problemas de saúde mental, entender o Regime Didático, o calendário escolar e a tramitação dos processos pode representar um obstáculo quase que intransponível. É nesse cenário que o atendimento prestado pelos funcionários que atuam na Seção de Atendimento ao Público da Diretoria de Registro Escolar, longe de ser um mero ato administrativo, se aproxima de uma prática informativa/ educacional.

Conforme argumenta Paro (2001), a gestão escolar vista como democrática deve surgir da ideia de que a existência da instituição está relacionada ao atendimento das demandas dos estudantes, o que inclui, necessariamente, a forma como o atendimento ao público do Registro Escolar se organiza para receber, escutar e orientar os estudantes.

OBJETIVO

O presente trabalho tem como objetivo refletir sobre o papel pedagógico, frequentemente invisibilizado, desempenhado pela Diretoria de Registro Escolar da UFV, em especial pela sua Seção de Atendimento ao Público, na mediação entre as normas institucionais e as trajetórias concretas do dia a dia dos estudantes no contexto universitários. Busca-se, nessa reflexão, discutir como as atividades de orientação, acolhimento e esclarecimento, realizadas no cotidiano do setor, contribuem para a construção da autonomia estudantil, para a prevenção da evasão e para a efetivação de uma gestão escolar que, embora inserida em um contexto burocrático, pode ser compreendida como um espaço de apoio pedagógico e de garantia de direitos.

METODOLOGIA

O estudo adota uma abordagem metodológica qualitativa, de natureza teórico-reflexiva, desenvolvida no contexto da Seção de Atendimento ao Público da Diretoria de Registro Escolar da UFV. A pesquisa fundamenta-se em três perspectivas complementares: primeiro, uma revisão bibliográfica narrativa, embasada em autores do campo da educação, como Vitor Henrique Paro (2001, 2007) e Luiz Fernandes Dourado (2007), que discutem a gestão escolar democrática e a qualidade socialmente referenciada, e em autores do Direito Administrativo, como Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2022), para pensar os limites da legalidade formal. Segundo, realiza-se uma análise documental do Regime Didático da UFV (Resolução Cepe/UFV nº 17/2025) e do calendário escolar, confrontando a rigidez normativa com a complexidade das situações vivenciadas pelos estudantes. Por fim, a pesquisa se vale da observação reflexiva do cotidiano de trabalho dos funcionários que trabalham no setor de atendimento ao público, realizada ao longo do 2º semestre do ano de 2025, na qual se busca uma reflexão que, supera a perspectiva das normas e procedimentos, considerando as interações, as dúvidas recorrentes dos estudantes e as estratégias de mediação adotadas pelos servidores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A observação do cotidiano de trabalho da Seção de Atendimento ao Público evidencia que boa parte das demandas não se limita à solicitação de documentos ou à execução de rotinas simples. Pelo contrário, o que se percebe é um fluxo constante de estudantes que buscam compreender as implicações das regras previstas no Regime Didático em suas vidas. Dúvidas sobre os critérios de desligamento e de trancamento de matrícula, o funcionamento do coeficiente de rendimento, a possibilidade de abertura de processos na modalidade “fora do prazo” e por motivo de saúde ou a necessidade de elaboração do plano de estudos junto à coordenação são recorrentes, especialmente entre os alunos ingressantes.

Essas questões, embora de natureza administrativa, carregam uma forte dimensão pedagógica, pois dizem respeito à capacidade do estudante de se orientar e de tomar decisões sobre a sua própria trajetória acadêmica no contexto universitário e o seu futuro na carreira dentro do curso que ele escolheu .

Entende-se que, nesse processo de esclarecimento, o servidor do Atendimento ao Público do Registro Escolar atua como um tradutor das normas previstas no regime didático e das datas do calendário escolar. Conforme argumenta Dourado (2007), a equidade deve ser vista como norte para a caminhada em prol da qualidade educacional. Dentro do contexto do atendimento ao público, a equidade se manifesta na capacidade de o servidor reconhecer que situações desiguais, como um problema grave de saúde ou uma condição de vulnerabilidade socioeconômica, demandam respostas institucionais diferenciadas.

Acredita-se que essa atuação, que Bourdieu e Passeron (2014) ajudam a compreender ao mostrar como mecanismos institucionais aparentemente neutros podem reproduzir desigualdades, é revertida quando o atendimento ao público humanizado é pensado como um espaço de mediação. O servidor, ao explicar os artigos do Regime Didático, ao sugerir a abertura de um processo de reconsideração de desligamento ou ao orientar sobre os detalhes referentes ao momento da instrução do processo acadêmico, sobre a documentação necessária para um regime especial, está cumprindo muito mais do que uma simples função burocrática. Ele está, como propõe Paro (2007), viabilizando a realização dos fins educacionais da instituição, pois está criando as condições para que o estudante possa permanecer e ter sucesso em sua jornada acadêmica. O atendimento humanizado, nesse sentido, não deve ser minimizado a mera cortesia, mas precisa ser reconhecido como princípio político-pedagógico, na medida em que retrata a aplicação concreta do direito à educação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reflexão aqui proposta parte do entendimento de que a Seção de Atendimento ao Público da Diretoria de Registro Escolar não pode ser reduzida à imagem de um setor meramente burocrático. A experiência do dia a dia de trabalho dos servidores demonstra que a Seção exerce, ainda que de forma não formalizada, um papel pedagógico fundamental, ao atuar como um espaço de acolhimento, orientação e mediação entre as normas previstas no Regime Didático e as singularidades das diversas vivências estudantis. Conclui-se que essa dimensão pedagógica, embora muitas vezes invisível aos olhos do universo acadêmico, é estratégica para a promoção da equidade, para a redução da evasão e para o fortalecimento da autonomia dos estudantes.

Reconhecer a atuação dos servidores que atuam no atendimento ao público do Registro Escolar como uma prática pedagógica implica, por sua vez, em uma série de desdobramentos. Implica, primeiramente, em investir na capacitação contínua desses servidores, não apenas em relação às normas, mas em relação a técnicas de escuta ativa, mediação de conflitos e acolhimento institucional. Implica, também, em superar a histórica desvalorização simbólica desses setores, entendendo que o trabalho ali realizado exige um elevado domínio técnico, maturidade emocional e um profundo compromisso ético com a missão da universidade pública.

Por fim, pensar o Registro Escolar como espaço pedagógico é um convite para que a gestão escolar democrática, tão abordada na literatura, se materialize também nos corredores e nos balcões de atendimento, garantindo que a legalidade e a equidade caminhem juntas na efetivação do direito à educação superior.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

BOURDIEU, P.; PASSERON, J.-C. **A reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito administrativo**. 35. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

DOURADO, L. F. Qualidade da educação: conceitos e definições. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 34, p. 5-18, 2007.

PARO, V. H. **Administração escolar: introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2001.

PARO, V. H. **Gestão democrática da escola pública**. São Paulo: Cortez, 2007.

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