

Mentoria e Serviço Social: Caminhos de Acolhimento e Integração no Ensino Superior

Mentoring and Social Work: Paths of Reception and Integration in College Education

José Pedro Rodrigues | Licenciado e Mestrando em Serviço Social e Política Social;
Estudante Coordenador do Programa Mentoria do ISS|

Hélia Bracons | Doutora em Serviço Social |Universidade Lusófona - Centro
Universitário de Lisboa | LusoGlobe | helia.bracons@ulusofona.pt

Resumo

Este artigo apresenta as orientações essenciais do Estudante Mentor no âmbito do Programa de Mentoria do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona, concebido para apoiar futuros mentores no acolhimento e acompanhamento de novos estudantes. O documento resulta de uma revisão de modelos de mentoria em outras instituições de ensino superior, integrando boas práticas, e baseia-se também nos contributos dos estudantes mentores ao longo dos seis anos de existência do programa, com o objetivo de fortalecer a adaptação, o bem-estar e o sucesso académico. São abordados, de forma objetiva, os objetivos do programa, o papel do mentor, as suas principais funções e os princípios que orientam a relação mentor-mentorado, destacando valores como empatia, confiança e promoção da autonomia. Este documento constitui, assim, uma ferramenta estruturante para consolidar uma cultura académica mais solidária, inclusiva e participativa, contribuindo para o sucesso, permanência e integração plena dos estudantes no ensino superior.

Palavras Chave: Serviço social; Mentoria; Integração; Acolhimento.

Abstract

This article presents a practical synthesis of the Mentoring Program of the Institute of Social Work of the Lusófona University, focusing on the role of the student mentor as an agent of reception, integration and promotion of academic success. The document explores the structuring objectives of the program, highlighting the importance of peer support in the process of adaptation to higher education, as well as the development of socio-emotional, communicational and relational skills that are fundamental for the integral formation of students. The mentor-mentee relationship is also analyzed as an element of trust, empathy and mutual growth, underlining the relevance of this practice for the construction of a more inclusive, humane and collaborative academic culture. Some testimonies from former mentors of the program are also presented. The text concludes by reinforcing the contribution of mentoring to the strengthening of the university community and to the realization of the values of Social Work in the educational context.

Keywords: Social work; Mentoring; Integration; Reception.

1. Introdução

Ser mentor na Universidade Lusófona é muito mais do que orientar um novo estudante, é participar num projeto de partilha, solidariedade e crescimento. A mentoria representa um compromisso com a integração, o sucesso académico e o bem-estar de toda a comunidade estudantil. É um espaço de encontro entre gerações académicas, onde a experiência de uns se transforma em apoio e inspiração para outros.

A entrada no ensino superior é um momento de grandes mudanças pessoais, sociais e académicas. É um tempo de descoberta, mas também de desafios. O papel do mentor é essencial, e é muitas vezes, o primeiro contacto dos estudantes com alguém fora da sua turma. Deve, portanto, ser alguém que compreende as dúvidas, as inseguranças e as expectativas que acompanham o início deste percurso.

O Programa de Mentoria no Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona-Centro Universitário de Lisboa, nasce precisamente com esse propósito, de criar uma rede sólida de apoio e de pertença dentro da comunidade académica. O mentor é um estudante que já percorreu parte do caminho e que, de forma voluntária e responsável, se disponibiliza para acompanhar colegas recém-chegados. O seu papel é o de orientar, escutar e motivar, ajudando a transformar o processo de adaptação numa experiência positiva e enriquecedora (Bracons & Rodrigues, 2025).

Ao participar neste programa, o mentor contribui para uma universidade mais inclusiva, empática e colaborativa, uma instituição que valoriza não apenas o conhecimento técnico e científico, mas também as relações humanas, a solidariedade e o desenvolvimento pessoal.

2. Objetivos do Programa Mentoria

O Programa de Mentoria tem como propósito central criar uma ponte entre estudantes, fortalecendo o sentimento de pertença e a coesão da comunidade universitária. Através da partilha de experiências, do apoio mútuo e da construção de relações de confiança, o Programa pretende garantir que cada novo estudante se sinta acolhido, compreendido e motivado a prosseguir o seu percurso académico com sucesso e autonomia.

Acolher os novos estudantes é essencial, pois a chegada ao ensino superior é um momento decisivo, marcado por entusiasmo, mas também por dúvidas e inseguranças. O

Programa procura garantir que ninguém percorre este início sozinho. O mentor tem um papel ativo no acolhimento, apresentando o espaço universitário ao mentorado, onde se encontram os serviços de apoio, como aceder às plataformas académicas, onde são os espaços de estudo e que atividades extracurriculares existem. Este primeiro contacto é fundamental para que o novo estudante se sinta integrado desde os primeiros dias e reconheça a Universidade como um espaço de crescimento e apoio.

Facilitar a integração académica e social é igualmente determinante, uma vez que adaptar-se às novas exigências do ensino superior requer tempo, orientação e acompanhamento; a mentoria facilita essa transição, criando um espaço de diálogo e proximidade entre estudantes. O mentor ajuda o mentorado a compreender o funcionamento das unidades curriculares, as expectativas dos docentes, a organização do calendário académico e a importância de uma boa gestão do tempo, incentivando paralelamente a participação em atividades sociais, culturais e académicas.

Promover o sucesso e a permanência no ensino superior implica reconhecer que o sucesso académico é mais facilmente alcançado quando os estudantes se sentem apoiados e valorizados. A mentoria atua como um fator protetor contra o abandono escolar, identificando precocemente sinais de desmotivação, dificuldades de adaptação ou problemas pessoais, e o mentor, ao estar próximo do mentorado, pode sinalizar situações de vulnerabilidade e encaminhá-las para os serviços competentes.

Estimular o desenvolvimento pessoal e relacional é outra dimensão essencial, dado que a mentoria é também um espaço privilegiado de aprendizagem interpessoal, onde tanto o mentor como o mentorado têm a oportunidade de desenvolver competências que transcendem o contexto académico, como empatia, comunicação assertiva, escuta ativa, liderança, trabalho em equipa e capacidade de resolução de problemas. Através da partilha de experiências e da reflexão conjunta, a mentoria transforma-se num exercício de cidadania e de crescimento humano.

Finalmente, valorizar o espírito de entreajuda e o compromisso com a comunidade constitui um dos princípios fundamentais da Universidade, que reconhece a solidariedade e a cooperação como pilares de uma educação humanista. A mentoria traduz esses valores na prática, promovendo uma cultura de entreajuda, respeito pela diversidade e responsabilidade social, e ser mentor é assumir o compromisso de contribuir ativamente para uma comunidade académica mais coesa, inclusiva e inspiradora.

3. O Papel do Estudante Enquanto Mentor

Ser mentor é desempenhar um papel de enorme responsabilidade e significado. É estar disponível para orientar, apoiar e inspirar outros estudantes, tornando-se um agente ativo na construção de uma comunidade académica mais solidária, inclusiva e colaborativa. O mentor é alguém que, pela sua experiência e maturidade, se coloca ao serviço dos colegas que tenham entrado mais recentemente na Universidade, ajudando-os a encontrar o seu caminho num ambiente novo e desafiante. Mais do que uma função, ser mentor é um exercício de empatia, escuta e compromisso. É compreender que cada novo estudante chega à Universidade com expectativas, sonhos e receios distintos e que o apoio de um par pode fazer toda a diferença na forma como vive os primeiros meses de adaptação.

Um guia de proximidade, o mentor atua como uma ponte entre o novo estudante e o universo académico, sendo aquele que conhece os ritmos da Universidade, as exigências do curso, os serviços de apoio disponíveis e a cultura institucional da Universidade. Cabe-lhe partilhar esse conhecimento de forma acessível, ajudando o mentorado a compreender a estrutura do ensino superior, os métodos de avaliação, as plataformas digitais e os mecanismos de apoio existentes. O bom mentor oferece conselhos, mas também dá espaço à autonomia e ao erro, reconhecendo que cada estudante tem o seu ritmo e o seu estilo de aprendizagem.

Um exemplo e uma inspiração, o mentor é também um modelo de comportamento académico e humano, transmitindo valores de respeito, responsabilidade e compromisso com a aprendizagem. O seu exemplo influencia positivamente o mentorado, não só nas questões académicas, mas também na forma como encara os desafios da vida universitária. Ser exemplo significa mostrar disponibilidade, humildade e coerência entre o que se diz e o que se faz, demonstrando que é possível enfrentar dificuldades, equilibrar o estudo com a vida pessoal e profissional, principalmente para estudantes-trabalhadores e aproveitar a Universidade como um espaço de crescimento integral.

Um facilitador do desenvolvimento, o mentor encoraja o estudante, por meio da escuta ativa e do diálogo, a refletir sobre as suas metas, interesses e desafios, apoiando-o na construção de estratégias pessoais de aprendizagem e de gestão do tempo. A função do mentor é despertar a confiança e a motivação do mentorado, mostrando-lhe que o sucesso académico resulta da persistência e da autodescoberta, ajudando-o também a reconhecer o

valor do erro como parte do processo de crescimento e a desenvolver competências essenciais para a vida, como autonomia, pensamento crítico, responsabilidade e empatia.

Um promotor de bem-estar e inclusão, o mentor reconhece que a Universidade é um espaço de diversidade, onde cada estudante traz consigo uma história, uma cultura e um percurso diferentes, desempenhando, por isso, um papel crucial na promoção de um ambiente acolhedor e inclusivo, onde todos se sintam respeitados e valorizados. Ser promotor de bem-estar significa cultivar a empatia, criar um clima de confiança e reforçar a ideia de que a Universidade é uma comunidade onde ninguém deve sentir-se sozinho.

Um agente de mudança positiva, o mentor é também um elemento ativo na transformação da cultura institucional. Ao contribuir para o sucesso dos colegas e para a coesão da comunidade, o mentor ajuda a construir uma universidade mais solidária e participativa. Participar neste programa é, portanto, uma oportunidade para desenvolver competências de liderança, comunicação e trabalho em equipa, mas também para viver plenamente os valores que definem a Lusófona: a colaboração, o respeito e o compromisso com o outro.

4. As Funções e Deveres do Estudante Enquanto Mentor

Ser mentor é uma experiência de partilha, responsabilidade e compromisso com os valores que sustentam a comunidade académica da Universidade. Ao integrar o Programa de Mentoria, o estudante assume um papel ativo na construção de uma Universidade mais humana, solidária e colaborativa. Este compromisso traduz-se num conjunto de funções e deveres que visam garantir a qualidade e a continuidade do acompanhamento prestado aos novos estudantes. Para cumprir plenamente esta missão, o mentor deve comprometer-se com as seguintes dimensões:

Estabelecer contacto com os mentorados logo nas primeiras semanas, reconhecendo que o início do semestre é um período decisivo para a adaptação dos novos estudantes. O mentor deve, por isso, tomar a iniciativa de estabelecer contacto o mais cedo possível, apresentando-se e criando um clima de confiança, podendo fazê-lo presencialmente, em contexto de aula, ou através de meios digitais, como e-mail ou redes sociais. O primeiro contacto tem um valor simbólico muito forte, mostrando ao mentorado que não está sozinho e que tem um colega disposto a acompanhá-lo, contribuindo para quebrar o gelo,

reduzir a ansiedade típica da entrada no ensino superior e construir uma base sólida para a relação de mentoria que se seguirá ao longo do semestre.

Manter acompanhamento regular e contínuo é igualmente essencial, uma vez que a mentoria é um processo que se constrói no tempo e não uma ação pontual. Por isso, o mentor deve estabelecer encontros presenciais ou virtuais de forma periódica, reuniões que podem servir para discutir dúvidas académicas, trocar experiências, avaliar progressos e partilhar estratégias de estudo e organização. Mais do que a frequência, importa a qualidade da interação, uma escuta atenta, um diálogo aberto e uma presença constante que transmitem segurança e confiança ao mentorado.

Disponibilizar apoio académico, social e emocional é outra dimensão central, pois o apoio global ao estudante envolve orientar na compreensão dos planos curriculares, das regras de avaliação e do funcionamento das plataformas digitais, mas também estar disponível para escutar preocupações, orientar na gestão do tempo e ajudar a encontrar equilíbrio entre a vida pessoal e académica.

Promover a participação ativa na vida académica e comunitária é igualmente relevante, dado que a Universidade é um espaço de formação integral onde o crescimento académico se articula com o envolvimento social e cultural. O mentor deve incentivar o mentorado a integrar associações estudantis, projetos de voluntariado e eventos científicos e culturais, permitindo-lhe descobrir as oportunidades que a Universidade oferece dentro e fora das salas de aula.

Contribuir para a avaliação e melhoria do programa é outra responsabilidade fundamental, pois o mentor é parte integrante de um projeto dinâmico e em constante aperfeiçoamento. A sua opinião é valiosa para a melhoria contínua do Programa de Mentoria, devendo responder a inquéritos de monitorização e avaliação, participar em reuniões de feedback e partilhar sugestões de melhoria, colaborando ativamente na construção e evolução do próprio programa.

5. Relação Mentor-Mentorado

A relação entre mentor e mentorado é o coração do Programa de Mentoria. É nela que se concretiza o verdadeiro sentido deste projeto: a partilha de experiências, o apoio mútuo e o crescimento conjunto. Esta relação baseia-se em confiança, respeito, empatia e disponibilidade, sendo o alicerce que permite que a mentoria cumpra a sua missão de

integrar, orientar e inspirar. Mais do que uma relação formal, trata-se de um encontro entre pares, em que um estudante mais experiente se disponibiliza a acompanhar outro que inicia o seu percurso académico. Não existe hierarquia, mas sim parceria. O mentor não é uma figura de autoridade, mas um guia que partilha o que aprendeu, oferecendo orientação sem impor caminhos, enquanto o mentorado é um participante ativo, responsável pelo seu próprio processo de aprendizagem e adaptação, encontrando no mentor um aliado e um ponto de referência.

Uma relação construída na confiança é essencial, pois a confiança é o elemento fundamental de toda a relação de mentoria; sem ela não existe abertura, partilha nem verdadeira comunicação. Para construir confiança, o mentor deve demonstrar coerência, disponibilidade e respeito, cumprindo os compromissos assumidos e criando um ambiente seguro, onde o mentorado se sinta à vontade para expressar dúvidas, receios ou dificuldades. A confiança constrói-se com pequenos gestos, como a pontualidade, a escuta sem julgamento, o cumprimento da confidencialidade e o reconhecimento da individualidade do outro. Um mentor que inspira confiança é aquele que ouve com atenção, respeita o silêncio quando necessário e oferece apoio de forma genuína, sem paternalismo ou superioridade, permitindo que o mentorado se sinta valorizado e encorajado a participar, a explorar o ambiente universitário e a acreditar no seu próprio potencial.

Respeito e empatia como base da convivência são igualmente fundamentais, dado que a diversidade é uma das maiores riquezas da Universidade. Cada estudante chega com a sua história, os seus valores e a sua visão do mundo, pelo que a relação mentor–mentorado deve ser pautada por um profundo respeito pela diferença, seja ela cultural, social, económica, académica ou pessoal. O mentor deve demonstrar empatia e sensibilidade intercultural, reconhecendo e acolhendo as particularidades de cada mentorado, evitando comparações e julgamentos e centrando a relação na escuta e no apoio construtivo. A empatia não é apenas compreender racionalmente o outro, mas colocar-se no seu lugar, procurando sentir e perceber o que ele vive, fortalecendo assim os laços de confiança e transformando a mentoria num espaço de humanização dentro da vida universitária.

Uma comunicação aberta e escuta ativa são também essenciais, já que uma relação de mentoria saudável depende de comunicação transparente, contínua e respeitosa. O

mentor deve ser um bom comunicador, mas sobretudo um bom ouvinte; ouvir ativamente significa prestar atenção genuína, sem interromper, interpretando não só palavras, mas também silêncios e emoções. A comunicação deve assentar num diálogo equilibrado, em que ambos têm voz; o mentor partilha experiências, faz perguntas, estimula a reflexão e encoraja o pensamento crítico, evitando impor conselhos e ajudando o mentorado a encontrar as suas próprias respostas. É importante manter canais de comunicação acessíveis e regulares, seja através de encontros presenciais, mensagens ou videoconferências, garantindo continuidade e proximidade.

A promoção da autonomia e do crescimento pessoal é outro objetivo fundamental, pois a mentoria não pretende criar dependência, mas promover autonomia. O mentor deve encorajar o mentorado a assumir responsabilidade pelas suas decisões, a gerir o tempo, a organizar o estudo e a resolver problemas com iniciativa, orientando com equilíbrio, apoiando sem controlar e ajudando sem substituir. O mentor é um guia, não um tutor permanente, devendo ajudar o mentorado a desenvolver competências de autorregulação, autoconfiança e resiliência, acompanhando o seu crescimento sem retirar-lhe protagonismo. Este processo é também transformador para o próprio mentor, que desenvolve maturidade emocional, capacidade de liderança e espírito de serviço, numa relação de aprendizagem mútua em que ambos aprendem, ensinam e evoluem.

O ambiente de acolhimento e convivência positiva também é central, pois a relação de mentoria deve constituir um espaço acolhedor e saudável. O mentor pode organizar momentos informais, como visitas ao campus, almoços, cafés ou pequenas atividades em grupo, que ajudam a criar um ambiente descontraído e inclusivo. Estas interações reforçam a ligação entre pares e permitem que o mentorado se sinta parte da comunidade Lusófona, oferecendo oportunidades para partilhar experiências, esclarecer dúvidas e criar laços que ultrapassam o contexto académico. O mentor deve incentivar o mentorado a participar nas atividades da universidade, como eventos culturais, conferências, ações de voluntariado e iniciativas estudantis, pois quanto mais o mentorado se envolver, maior será o seu sentimento de pertença e, consequentemente, o seu sucesso académico e pessoal.

A responsabilidade partilhada é outra característica essencial desta relação, dado que, embora o mentor tenha um papel orientador, o mentorado não é um participante passivo. Cabe-lhe assumir um papel ativo, colaborando nas atividades, comunicando dificuldades e demonstrando abertura para aprender. A mentoria é uma responsabilidade conjunta: o

mentor orienta e apoia; o mentorado participa, reflete e aplica o que aprende, tornando a experiência mais rica e transformadora para ambos.

Finalmente, uma relação de crescimento mútuo revela-se fundamental para compreender que a mentoria não é uma via de sentido único; ao ajudar outro estudante a crescer, o mentor também cresce, aprendendo a comunicar melhor, a lidar com diferentes realidades, a exercer empatia e a consolidar valores como paciência, responsabilidade e solidariedade. A relação mentor–mentorado é, assim, um processo de aprendizagem recíproca, onde ambos se tornam mais conscientes do seu papel na Universidade e na sociedade.

6. Breve Nota Reflexiva

A mentoria é, antes de tudo, uma experiência partilhada, marcada por encontros, aprendizagens e transformações. Cada conversa, gesto de apoio e palavra de incentivo contribuem para a construção de uma universidade mais humana, solidária e inclusiva. Ao acolher e orientar um novo estudante, o mentor transforma o quotidiano académico numa experiência de partilha de valores, empatia e compromisso com o outro.

Nesse contexto, ser mentor implica assumir uma missão na comunidade académica, reconhecendo que o conhecimento não se limita às salas de aula, mas se estende às relações que cultivamos. O mentor atua como agente de mudança, promovendo pontes entre gerações, humanizando o ambiente universitário e tornando a experiência de aprendizagem mais próxima e significativa.

A cada encontro com o mentorado, reforça-se a consciência de que o ensino superior é um espaço não apenas de saber técnico ou científico, mas também de desenvolvimento humano. Essa relação beneficia ambos: o mentorado encontra segurança, orientação e motivação, enquanto o mentor experimenta a satisfação de contribuir ativamente para o sucesso de outro estudante.

Dessa forma, cada mentor deixa uma marca na vida dos seus mentorados e, de forma subtil, na história da própria instituição, contribuindo para um ambiente em que os estudantes se sentem integrados, valorizados e confiantes. Ser mentor é, assim, assumir um papel ativo na construção de uma cultura de proximidade, respeito e cooperação, reconhecendo que o futuro se constrói não apenas com conhecimento, mas também com relações humanas genuínas, baseadas em empatia, colaboração e esperança.

7. Bibliografia

Bracons, H., & Rodrigues, J. P. de A. (2025). *Acolher para integrar: Práticas e percepções de mentoria no ensino superior*. DEDiCA. Revista De Educação E Humanidades (dreh), (23), 409–428. <https://doi.org/10.30827/dreh.23.2025.34829>