

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM EDUCAÇÃO E DOCÊNCIA

Renata Maria da Costa

**OUVIDORIA ACADÊMICA E ESPIRITUALIDADE NA UFMG:  
diálogos comprometidos com valores éticos e com a melhoria da educação sob a ótica discente**

Belo Horizonte  
2024

**OUVIDORIA ACADÊMICA E ESPIRITUALIDADE NA UFMG:  
diálogos comprometidos com valores éticos e com a melhoria da educação sob a ótica discente**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional (PROMESTRE) da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Educação e Docência.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Conceição Clarete Xavier Travalha

Belo Horizonte

2024

C837o  
T

Costa, Renata Maria da, 1983-

Ouvidoria acadêmica e espiritualidade na UFMG [manuscrito] : diálogos comprometidos com valores éticos e com a melhoria da educação sob a ótica discente / Renata Maria da Costa. -- Belo Horizonte, 2024.  
84 f. : enc, il., color.

Dissertação -- (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Educação.

Orientadora: Conceição Clarete Xavier Travalha.  
Bibliografia: f. 65-69.  
Anexos: f. 83-84.  
Apêndices: f. 70-82.

1. Universidade Federal de Minas Gerais -- Faculdade de Educação -- Ouvidoria -  
- Teses. 2. Educação -- Teses. 3. Universidades e faculdades -- Ouvidorias -- Teses.  
4. Estudantes universitários -- Participação na administração -- Teses. 5. Estudantes  
universitários -- Condições sociais -- Teses. 6. Participação estudantil na educação --  
Teses. 7. Direitos humanos -- Teses. 8. Espiritualidade -- Aspectos educacionais --  
Teses. 9. Orientação educacional -- Ensino superior -- Teses. 10. Educação integral --  
Teses.

I. Título. II. Travalha, Conceição Clarete Xavier. III. Universidade Federal de  
Minas Gerais, Faculdade de Educação.

CDD- 378.1942

**Catálogo da fonte: Biblioteca da FaE/UFMG (Setor de referência)**  
Bibliotecário: Ivanir Fernandes Leandro CRB: MG-002576/O



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS  
GERAIS FACULDADE DE EDUCAÇÃO

PROMESTRE - PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO E  
DOCÊNCIA/MP

Realizou-se, no dia 17 de maio de 2024, às 14:30 horas, na Sala 1555, da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, a 500ª defesa de dissertação, intitulada OUVIDORIA ACADÊMICA E ESPIRITUALIDADE NA UFMG: diálogos comprometidos com valores éticos e com a melhoria da educação sob a ótica discente, apresentada por RENATA MARIA DA COSTA, número de registro 2022660255, graduado no curso de DIREITO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em EDUCAÇÃO E DOCÊNCIA, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Conceição Clarete Xavier Travalha-Orientador (UFMG), Prof(a). Natalino Neves da Silva (UFMG), Prof(a). Flavia Pereira Xavier (UFMG).

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada.

Reprovada.

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 17 de maio de 2024.

Prof(a). Conceição Clarete Xavier Travalha (Doutora)

Prof(a). Natalino Neves da Silva (Doutor)

Prof(a). Cláudia Starling Bosco (Doutora)



Documento assinado eletronicamente por **Natalino Neves da Silva, Professor do Magistério Superior**, em 08/07/2024, às 15:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Conceição Clarete Xavier Travalha, Professora do Magistério Superior**, em 08/07/2024, às 22:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Claudia Starling Bosco, Coordenador(a) de curso de pós-graduação**, em 26/07/2024, às 14:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3239768** e o código CRC **2965D48A**.

---

Dedico esta dissertação à minha mãe, Vera Lúcia da Rocha Costa, *in memoriam*, exemplo de mulher de fibra, forte e determinada.

Dedico também à minha tia e madrinha Vanda Maria da Rocha, que sempre esteve presente, apoiando meus sonhos e projetos.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, por ter me concedido a oportunidade de integrar o corpo discente de uma universidade tão bem-conceituada e me colocar aos cuidados e orientação da professora/mãe Teca.

À Teca, por apostar no meu potencial e selecionar o meu projeto dentre tantos outros, pelos seus ensinamentos pedagógicos e, sobretudo, pela sua amizade.

À minha tia Vanda, que sempre me apoia e incentiva no que me proponho a fazer.

À Carla, minha amiga do IFMG *campus* Santa Luzia, que me recebeu com todo acolhimento durante todo o período do mestrado, deixando-me à vontade, como se estivesse em minha própria casa.

Aos colegas da CGAE, que me apoiaram e supriram minha ausência no setor.

Àqueles que me auxiliaram e contribuíram com a elaboração do recurso educacional no que tange aos conhecimentos de informática: Glazione Nery da Rocha e João Batista de Oliveira.

Aos professores do Promestre, que compartilharam conhecimentos e experiências.

E aos amigos fantásticos que fiz nessa caminhada.

## RESUMO

O presente estudo tem o condão de trazer reflexões sobre a participação estudantil na gestão da universidade intermediada pela ouvidoria. Temos como pressuposto a consolidação de uma educação integral com foco no desenvolvimento do estudante, contribuindo para a humanização dos processos educativos. Concebe-se o processo educacional não apenas limitado à transmissão de conteúdos propedêuticos, mas como um espaço no qual o estudante universitário possa encontrar um sentido para estar no mundo, além do exercício de um ofício profissional. Objetivou-se compreender a Ouvidoria da UFMG como instrumento de participação social, com a finalidade de melhorar o serviço público de educação. Portanto, indagou-se como os (as) discentes da Faculdade de Educação percebem a atuação da ouvidoria: ela seria um ente mediador ou punitivo? Para responder tal pergunta, foi realizada pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. Os instrumentos utilizados para a coleta dos dados foram uma entrevista semiestruturada com a ouvidora da UFMG e uma entrevista com a representante da Escuta Acadêmica da FaE. Foi aplicado também *survey* aos (às) estudantes tanto do curso de pedagogia como das licenciaturas em seus períodos finais. Trata-se de uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa, do tipo aplicada, uma vez que foi desenvolvido um recurso educacional no formato de *planner*, com o intuito de divulgar a Ouvidoria da UFMG como um canal de gestão participativa, fomentando a contribuição do (a) estudante para a melhoria da educação na instituição, bem como divulgar seus canais de acesso. Espera-se contribuir para que a ouvidoria possa continuar a desempenhar suas tarefas de forma proativa, acolhedora e mediadora, propiciando a oferta de uma educação integral, que contemple as dimensões física, intelectual, estética, moral e espiritual. Como referencial teórico, o estudo abordou importantes autores, tais como Ciavatta (2014), Ferdinand Röhr (2011, 2013), Paulo Freire (2022), Riche (2010), Travalha (2016, 2022), entre outros. Quanto ao principal resultado, tem-se que: há a necessidade de um trabalho mais intenso e constante de divulgação da ouvidoria entre os discentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ouvidoria acadêmica. Participação social. Educação integral. Espiritualidade. Direitos humanos.

## ABSTRACT

This study has the power to bring reflections on student participation in university management mediated by the ombudsman. Our assumption is the consolidation of a comprehensive education with a focus on student development, contributing to the humanization of educational processes. The educational process is conceived not only as limited to the transmission of preparatory content, but as a space in which the university student can find a meaning for being in the world, in addition to exercising a professional role. The objective was to understand the UFMG Ombudsman's Office as an instrument of social participation, with the purpose of improving the public education service. Therefore, we asked how students at the Faculty of Education perceive the role of the ombudsman: would it be a mediating or punitive entity? To answer this question, bibliographical research and data collection were carried out. The instruments used to collect data were a semi-structured interview with the UFMG ombudsman and an interview with the representative of FaE's Academic Listening. A survey was also applied to students in both the pedagogy and undergraduate courses in their final periods. This is a research with a qualitative-quantitative approach, of the applied type, since an educational resource was developed in the format of a planner, with the aim of publicizing the UFMG Ombudsman's Office as a participatory management channel, encouraging the contribution of (a) student to improve education at the institution, as well as publicize their access channels. It is hoped to contribute so that the ombudsman can continue to perform its tasks in a proactive, welcoming and mediating manner, providing a comprehensive education that encompasses the physical, intellectual, aesthetic, moral and spiritual dimensions. As a theoretical reference, the study approached important authors, such as Ciavatta (2014), Ferdinand Röhr (2011, 2013), Paulo Freire (2022), Riche (2010), Travalha (2016, 2022), among others. As for the main result, there is a need for more intense and constant work to publicize the ombudsman service among students.

**KEYWORDS:** Academic ombudsman. Social participation. Comprehensive education. Spirituality. Human rights.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tipos de manifestação .....	20
Figura 2 – Recorrência dos tipos de manifestação – 2020 em diante.....	24
Figura 3 – Recorrência dos tipos de manifestação – 2017 a 2019 .....	25
Figura 4 - As cinco dimensões básicas do ser humano .....	31
Figura 5 - Dimensões transversais.....	31
Figura 6 - Religião e espiritualidade.....	36
Figura 7 - Visão geral da pesquisa.....	41
Figura 8 - Kit survey e TCLE.....	50
Figura 9 - Cartão de agradecimento .....	45
Figura 10 – Resultados da primeira pergunta do <i>survey</i> .....	51
Figura 11 - Resultados da segunda pergunta do <i>survey</i> .....	52
Figura 12 - Resultados da terceira pergunta do <i>survey</i> .....	53
Figura 13 - Resultados da quarta pergunta do <i>survey</i> .....	53
Figura 14 - Resultados da quinta pergunta do <i>survey</i> .....	54
Figura 15 - Resultados da sexta pergunta do <i>survey</i> . .....	54
Figura 16 - Resultados da sétima pergunta do <i>survey</i> .....	55
Figura 17 - Resultados da oitava pergunta do <i>survey</i> .....	56
Figura 18 - Resultados da nona pergunta do <i>survey</i> .....	56
Figura 19 - Entrada do Jardim Mandala.....	58
Figura 20 - Vista do Jardim Mandala .....	58
Figura 21 - Jardim Mandala.....	58
Figura 22 - Espaço acolhedor .....	58
Figura 23 - Samba do corredor .....	59

## LISTA DE SIGLAS

Art	Artigo
CF/88	Constituição Federal
CGAE	Coordenadoria Geral de Assistência ao Educando
CGU	Controladoria Geral da União
DA	Diretório Acadêmico
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FAE	Faculdade de Educação
IFMG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais
IF Sudeste MG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais
NAEE	Núcleo de Apoio ao Educando e Educador
OAB/RJ	Ordem dos Advogados do Brasil / Rio de Janeiro
PROMESTRE	Mestrado Profissional em Educação e Docência
PRONATEC	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPA	Universidade Federal do Pará

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 DIALOGANDO COM O REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Breve histórico da Ouvidoria da UFMG e suas formas de acesso.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 Ouvidoria acadêmica: em busca de uma escuta humanizada.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Educação à luz dos direitos humanos.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Educação integral e dimensão da espiritualidade no ser humano.....</b>	<b>29</b>
<b>3 TRILHANDO CAMINHOS .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Aplicação do survey .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2 Entrevistas: atuação da Ouvidoria da UFMG e atuação da Escuta Acadêmica da FaE.....</b>	<b>46</b>
<b>4 O OLHAR DO ESTUDANTE .....</b>	<b>51</b>
<b>5 RECURSO EDUCACIONAL .....</b>	<b>60</b>
<b>6 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES .....</b>	<b>62</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>APÊNDICE I.....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE II .....</b>	<b>71</b>
<b>APÊNDICE III.....</b>	<b>72</b>
<b>APÊNDICE IV .....</b>	<b>74</b>
<b>APÊNDICE V .....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO II.....</b>	<b>83</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nasci na zona da mata mineira, na pequena Rio Pomba/MG, onde cresci e estudei até o segundo ano do ensino médio. Nos anos 2000, mudei-me para Petrópolis /RJ, onde concluí o ensino médio e tentei o vestibular para o curso de Direito da Universidade Católica de Petrópolis.

Minha formação acadêmica inicia-se no segundo semestre de 2001, na Universidade Católica de Petrópolis, onde cursei a tão sonhada faculdade de Direito. Passei no vestibular e iniciaria os estudos no primeiro semestre daquele ano, porém precisei postergar o início da faculdade, pois meu pai sofrera um acidente vascular cerebral, necessitando de todo o suporte e apoio na ocasião.

Tudo tem seu tempo. E em agosto, fui eu, com toda expectativa, para a faculdade. Tudo era novo, muitas disciplinas, muitos professores, mestres e doutores, muita cobrança, muitas avaliações, mas a paixão pelo curso me motivava dia após dia a dedicar-me intensamente para assimilar todos aqueles conhecimentos das aulas teóricas e práticas. Sentia-me desafiada diante do mundo novo que se abria à minha frente: novas relações sociais; uma cidade bem maior que minha pequena Rio Pomba, onde vivera até aquele momento; adaptação ao clima frio, tendo que conviver com chuva e cerração durante quase o ano inteiro; e as pressões advindas do mundo acadêmico.

Estagiei na Defensoria Pública, na vara de família, onde pude verificar as mazelas da nossa sociedade de perto. Muitos jurisdicionados necessitavam não só de apoio jurídico, como emocional e financeiro. Naquele momento, vi que poderia fazer a diferença na vida das pessoas, acolhendo-as em suas fragilidades, compreendendo sua situação existencial, suas dores cotidianas.

Em seguida, tive a oportunidade de estagiar exercendo a função de conciliadora do Juizado Especial Cível de Itaipava - Comarca de Petrópolis - por dois anos (2005/2007). Esse estágio tinha outro viés, mas a intenção era ter a chance de conhecer diversas formas de exercício do Direito. Atuava como “juíza”, realizando audiências de conciliação, recebendo as partes, estimulando os acordos, mantendo a ordem. Tentava sempre alcançar o fim maior, que é a satisfação do jurisdicionado. Amadureci muito nesse período, sedimentei meus conhecimentos jurídicos e desenvolvi a questão comportamental, tornando-me mais desinibida, característica fundamental para advocacia.

No mesmo ano em que concluí a graduação, inscrevi-me no exame da Ordem dos Advogados do Brasil do Estado do Rio de Janeiro (OAB/RJ) e obtive êxito na primeira tentativa.

Mesmo formada e já com a aprovação na OAB/RJ, continuei exercendo a atividade de conciliadora do Juizado Especial Cível de Itaipava – Comarca de Petrópolis, conciliando essa atividade com a atuação da advocacia.

Trabalhei em um escritório de advocacia em Itaipava por um ano (2007/2008). Como me sentia insegura de atuar sozinha, abracei a proposta de trabalhar em sociedade e me dediquei de corpo e alma. Queria muito aprender o segredo da advocacia, aquilo que não se aprende nos bancos escolares, mas com a vivência, com a experimentação.

Como todo recém-formado, fiz de tudo nesse período. Digitalizava documentos, fazia carga em processo, organizava a agenda de audiências, monitorava prazos processuais, pesquisas de jurisprudências e julgados, redigia as defesas e realizava as tão temidas audiências. Muitas vezes, até mesmo em outras comarcas da região, como Três Rios e Areal. Esse foi o período de maior crescimento profissional, onde pude verificar o que era a advocacia em sua integralidade, com seus bônus e ônus.

Em meados de 2009, retornei para minha terra natal e, fazendo uma análise de tudo que tinha vivenciado, cheguei à conclusão de que o que me realizaria plenamente seria a aprovação em um cargo público. Gostaria de ser servidora pública como minha mãe, exemplo de profissional da educação que sempre se dedicou ao sucesso e ao aprendizado dos estudantes, exercendo seu ofício com extrema competência e dedicação.

Dessa forma, dei uma pausa na atuação na advocacia, retomando apenas em outubro de 2012, quando recebi uma proposta de um advogado conhecido para auxiliá-lo no seu escritório. Trabalhei apenas até dezembro de 2013, quando precisei me ausentar para ajudar minha mãe, que estava muito doente, precisando da minha colaboração para administração de remédios e acompanhamento em consultas e tratamentos.

Entrei em exercício no Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG), assumindo o cargo de assistente de alunos, no início de março de 2014, com um misto de satisfação, por ter realizado um sonho, e tristeza, pois havia perdido minha mãe.

Para esse momento de luto, fragilidade e muita dor, minha espiritualidade foi fundamental para que eu não perdesse o eixo e me mantivesse de pé, mesmo com a ausência da pessoa mais importante da minha vida. Conectava-me com Deus por meio da leitura da Bíblia e dos louvores entoados na Igreja Evangélica onde congregava e, assim, me sentia

abraçada por Ele, conseguindo aceitar melhor, dia após dia, sua decisão soberana. Mesmo que, atualmente, devido a razões de cunho pessoal, eu tenha escolhido não mais congregação, naquele momento, a presença da Igreja Evangélica foi muito importante como uma forma de amparo.

Via nas práticas evangélicas uma preocupação genuína com o próximo, um cuidado, um acolhimento, conforme se depreende das escrituras, que trazem a seguinte orientação, em Romanos 15, 7: “Portanto, acolhei-vos uns aos outros, como também Cristo vos acolheu para a glória de Deus Pai”. Reflito que, atualmente, existe, em algumas igrejas, uma prática divergente na esfera social e política mais ampla, onde prevalecem intenções pouco éticas e eleitoreiras, travestidas de um pretense amor ao próximo.

Nascida e criada em família cristã, cresci tendo dificuldades de entender os dogmas e as crenças da Igreja Católica que, para todos a minha volta, fazia total sentido e que, para mim, não passavam de regras vazias e infundadas. Crer em uma imagem de gesso ou em uma medalhinha de algum santo não me conectava a Deus. Enfim, mesmo cumprindo com todos os requisitos para ser lida pela sociedade como católica: batismo, primeira eucaristia, crisma, ter estudado o ensino médio em colégio de freiras e cursado minha faculdade em universidade católica, não me via como tal, e me sentia “sem lugar”. Contudo, sempre acreditei em Deus e buscava estabelecer uma conexão verdadeira com Ele. Via sua existência nas pequenas coisas, na perfeição da natureza, na beleza dos animais, no seu cuidado com minha vida. Enfim, é algo difícil de explicar, conforme verso da canção *Ninguém explica Deus*, de autoria de Clóvis Pinho, da banda Preto no Branco:

[...] Sei que há um Deus a me guardar.  
 E eu, tão pequeno e frágil, querendo sua atenção  
 No silêncio encontro resposta certa então  
 Dono de toda ciência, sabedoria e poder  
 Oh, dá-me de beber da água da fonte da vida  
 Antes que o ar já houvesse  
 Ele já era Deus  
 Se revelou aos seus  
 Do crente ao ateu  
 Ninguém explica Deus (Pinho, 2016).

A espiritualidade é algo inexplicável, é indizível nas palavras de Röhr (2013), é para sentir, sendo que cada indivíduo sente à sua maneira. Conectava-me com Deus por meio dos louvores, que me tocavam profundamente, mesmo não sendo afinada, nem tendo talento com instrumentos musicais, era nesse momento que me aproximava Dele e sentia seu agir em

minha vida, tornando-me uma pessoa melhor, mais ética e mais humana. Dessa maneira, obtinha serenidade e paz, mesmo em situações adversas.

Assim que tomei posse, fui enviada para o IFMG campus Santa Luzia, atuando na secretaria, pois a demanda de pessoal era grande e não havia número de servidores suficiente. Fui alocada também na biblioteca, onde fazia empréstimos de livros para os estudantes. Em seguida, fui colaborar com o Núcleo de Apoio ao Educando e Educador (Nae), dando suporte para a pedagoga, com quem aprendi muito desse “mundo novo”, bem diferente da minha área de formação. Com ela, aprendi que devemos nos empenhar para oferecer uma educação pública de qualidade, bem como estimular a autonomia e o senso crítico dos estudantes.

Com esse convívio e a vivência em um ambiente escolar plural, pude observar que passei por uma mudança significativa de atitude e personalidade. Só nesse momento, me reconheci como uma mulher negra e abandonei os procedimentos de alisamento dos cabelos, aos quais me submetia há 17 anos, para mascarar minha negritude e ficar parecida com as primas e amigas brancas. Esse artifício, por muito tempo, serviu para me ajudar a esquivar das práticas racistas sofridas de modo sutil, quase imperceptível, porém muito cruel. Durante toda adolescência, só ouvia: “Seu cabelo é muito volumoso. Prende”, “Não vai pentear esse cabelo?”, “Seu cabelo não molha, é de preto”. Sim, o racismo estrutural existe e pode ser visto em nossa própria família. Como isso foi libertador! Me aceitar como realmente era, uma mulher negra. Uma mulher bela em sua individualidade. Mas esse despertar não foi algo fácil e instantâneo, foi um processo gradativo de autoconhecimento, que se prolonga até os dias de hoje.

Atuando no IFMG, tive também a oportunidade de ministrar aulas de ética e direito do trabalho no Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), no Curso de Eletricista Instalador Predial de Baixa Tensão, o que me proporcionou a oportunidade de compartilhar um pouquinho do meu conhecimento técnico. Essa experiência contribuiu sobremaneira para o meu desenvolvimento como educadora. Considero que a educação é a força motriz para alcançarmos uma sociedade mais justa e igualitária, tendo como elemento imprescindível a participação social.

Como advogada, sempre prezei pela justiça. Atitudes contrárias me causam um desconforto muito grande e uma necessidade de posicionamento. Vejo, na ouvidoria, esse lugar de manifestação. Acredito que o direito a uma resposta, seja do ouvidor, seja do Estado Juiz, é fundamental numa democracia. A participação popular é extremamente necessária e acontece de forma similar por meio das eleições, ocasião em que temos a oportunidade de elegermos

representantes conscientes das mazelas da sociedade, imbuídos de vontade de transformar a realidade social da população.

Em meados de 2020, estive à frente da Ouvidoria do IFMG, *campus* Santa Luzia, um importante canal para os (as) estudantes se posicionarem quanto à prestação do serviço ofertado. É importante que se estimule o uso desse meio de acompanhamento e participação na Administração Pública, ainda pouco utilizado pelos(as) discentes. Os (as) usuários (as) devem ter em mente que podem e devem participar, fazendo reclamações, elogios e sugestões para que seja possível alcançar uma educação de qualidade, tendo em mente que são sujeitos de direitos e devem exercê-los.

A motivação para este trabalho surgiu justamente da vivência como assistente de alunos no IFMG *campus* Santa Luzia, pois mantive um relacionamento estreito com os (as) estudantes do Curso Técnico em Edificações, de modo que foi possível verificar certa dificuldade de posicionamento por parte do alunado no que diz respeito ao que lhes causava insatisfação. Pude presenciar de perto como muitos (as) estudantes ficavam apáticos (as) e perdidos (as), enviando e-mails para diversos setores da escola, quando sentiam necessidade de se posicionarem em relação a determinado fato. E, muitas vezes, as insatisfações morriam no “rádio corredor”, ou seja, não chegavam ao órgão instituído por lei para ouvi-los (as). Enfim, essa situação me intrigava muito, o que instigou o desenvolvimento desta pesquisa.

Junto da motivação vem também a relevância deste estudo, que pretende dar visibilidade à Ouvidoria da UFMG, reconhecendo sua extrema importância no ambiente acadêmico, de forma a se constituir como mais um braço de atuação para assegurar os direitos dos estudantes, fundamentando-se em uma visão integral do ser humano, composto das dimensões básicas, física, sensorial, emocional, mental e espiritual, conforme explica Röhr, (2013). Nesse sentido, é importante que a universidade ofereça não apenas ensino propedêutico, mas se preocupe também com as questões corpóreas, afetivas e espirituais, viabilizando, assim, uma formação humana emancipadora, tendo a ouvidoria como espaço de participação democrática e de acolhimento.

Ressalta-se, todavia, a relevância da ouvidoria não apenas em ambientes acadêmicos, mas em todos os ambientes que prestam serviço ao público, como no âmbito da saúde, da segurança pública, do transporte, enfim são diversas as áreas de atuação. Sinalizo, ainda, que fizemos um recorte para o desenvolvimento da pesquisa, analisando apenas a relação estudante-ouvidoria, embora saibamos que o instituto contemple também os professores, os técnicos administrativos, os colaboradores terceirizados e o público externo.

Quando ingressei no Promestre, me senti muito agraciada por Deus por ter me colocado sob os cuidados da professora/mãe Teca, que me acolheu e conduziu os trabalhos de uma forma leve, fazendo a integração da sua linha de pesquisa, a espiritualidade, com meu objeto de pesquisa, a ouvidoria. Esse posicionamento me deixou surpresa e, ao mesmo tempo, feliz, certa de que estava em boas mãos. Entretanto, sabia que teria um desafio grande pela frente: evidenciar a conexão entre ouvidoria, educação e espiritualidade.

Desse modo, optei por investigar a atuação da Ouvidoria da UFMG, como forma de agradecimento por essa universidade ter me acolhido no mestrado. Para o Instituto Federal no qual atuo profissionalmente, o IF Sudeste MG – *campus* Rio Pomba, onde ainda não foi implementada a ouvidoria local, contribuirei com os conhecimentos adquiridos na FaE, podendo até estimular a gestão a implementar uma ouvidoria local, visto que facilitaria o acesso e a participação dos estudantes nas questões acadêmicas.

Quem teve o privilégio de ter aulas com Vinícius Lírio, Natalino, Teca, entre outros, sabe do que estou relatando: não saímos mais os mesmos. O impacto é grande, tanto no âmbito profissional e acadêmico quanto pessoal.

Como foi dito, atualmente, exerço o cargo de assistente de alunos no IF Sudeste MG, *campus* Rio Pomba, onde continuo levantando a bandeira da ouvidoria. Assim, tendo em vista minha experiência atual, faço a proposta do presente estudo.

[...] Ô pacato cidadão, te chamei a atenção  
 Não foi à toa, não  
 C'estfinila utopia, mas a guerra todo dia  
 Dia a dia não  
 [...] Pacato cidadão, ô pacato da civilização  
 Pacato cidadão, ô pacato da civilização (Skank, 1994).

A letra da música *Pacato Cidadão*, da banda Skank, retrata muito bem a apatia dos brasileiros para pleitearem e exercerem os seus direitos como cidadãos. A cultura de acomodação imposta pelo regime militar, por meio da repressão ao direito de emitir opiniões ou fazer questionamentos, tem sido, paulatinamente, superada, com a aproximação da sociedade e do Estado e a promoção da participação social pela Constituição cidadã.

Oliveira, Araújo e Costa (2020, p. 292) salientam a criação de muitos instrumentos de participação popular nos processos democráticos, como ocorre com o “voto popular, conferências públicas, conselhos de políticas, orçamento participativo e ouvidoria”, sendo essa última nosso objeto de estudo.

Nesse diapasão, verifica-se a importância do surgimento da ouvidoria pública nas instituições de ensino como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar a educação pública, aprimorando-a a partir da manifestação do estudante, que vai pontuar o que está funcionando e o que merece ser aperfeiçoado por parte dos administradores públicos.

Com o advento da Carta Política de 88, a participação popular na Administração Pública ganhou *status* de direito constitucional, conforme art. 37, §3º. Já o art. 5º, XXXIII, do mesmo diploma legal, estabelece que todos os cidadãos têm o direito de peticionar aos órgãos públicos, apresentar suas manifestações, seja de interesse particular, coletivo ou geral.

No que se refere à legislação infraconstitucional, ressalta-se a promulgação da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

Já a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu art. XXVI, conforme explica Garcia, prevê que: “Toda pessoa tem direito à instrução [...]. A instrução será orientada no sentido do pleno desenvolvimento da personalidade humana e do fortalecimento do respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades fundamentais” (Garcia, 2004, p. 157).

É importante pontuar a colaboração da EC nº19, que incorporou à Constituição o princípio da eficiência, que tem como objetivo garantir a efetiva qualidade na prestação do serviço público, ressaltando que o agente público não deve agir amadoristicamente, devendo buscar o melhor resultado possível.

Ao flagrar uma atuação que não corrobora a entrega de uma educação de qualidade ou qualquer violação de direitos humanos, o (a) estudante deve realizar uma manifestação na plataforma Fala.Br, colaborando com o aperfeiçoamento do serviço público por meio de reclamação, denúncia, solicitação, sugestão ou elogio.

Diante de todo o contexto, o objetivo geral desta pesquisa é compreender a ouvidoria universitária como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar o serviço público de educação na Universidade Federal de Minas Gerais, conforme o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei n. 13.460/2017), a Lei de acesso à informação (Lei 12.527/2011) e a legislação pertinente. Portanto, indagou-se como os (as) discentes da Faculdade de Educação percebem a atuação da ouvidoria: um ente mediador ou punitivo?

Observa-se, no cotidiano estudantil, a existência de um receio quanto às consequências de uma manifestação sobre questões que envolvem diferentes atores presentes na academia. O senso comum é que existe o risco de que o manifestante seja perseguido e punido. Assim,

desconhece-se a real função da ouvidoria e a possibilidade de manifestação anônima assegurada por lei. Daí a possibilidade de se perceber a ouvidoria como ente mediador ou punitivo.

Os objetivos específicos do presente estudo são: verificar se os (as) estudantes da FaE conhecem a ouvidoria universitária e sabem dos seus direitos à informação; compreender a ouvidoria como um espaço onde se exerce o direito de cooperar ativamente na qualidade dos serviços públicos e fazer um paralelo entre a atuação da Ouvidoria da UFMG e a Escuta da FaE, esclarecendo quaisquer possíveis confusões entre os institutos.

Esta pesquisa justifica-se pelo fato de a ouvidoria universitária ser um importante canal de comunicação entre o estudante e a Administração. Ela é uma ferramenta de gestão imprescindível, pois estimula o aperfeiçoamento e a efetividade dos serviços públicos, além de consistir em instrumento de transparência institucional, pois, com o advento da Lei n. 12.527/2011, a população tem condições de acesso à informação, o que inviabiliza, de certo modo, atitudes antiéticas e minimiza atos de violação de direitos.

Esta pesquisa empregou abordagens qualitativas e quantitativas no seu desenvolvimento. Quanto à técnica de pesquisa aplicada, adotaram-se a pesquisa bibliográfica e o levantamento de dados por meio de duas entrevistas semiestruturadas, uma realizada com a ouvidora da UFMG e a outra com a representante da Escuta Acadêmica da FaE, bem como a aplicação do *survey* aos (às) estudantes tanto do curso de pedagogia como das licenciaturas em seus períodos finais. O modo da pesquisa foi a aplicada, uma vez que desenvolvemos um recurso técnico no formato de *planner*, com intuito de disseminar o estudo e estimular a participação do estudante por meio da Plataforma Fala.Br e dos canais da ouvidoria.

Estruturalmente, propõe-se que esse texto de dissertação seja dividido em cinco seções:

- a) uma introdução;
- b) a segunda seção, que traz uma revisão bibliográfica com os principais autores que compõem o arcabouço teórico: Ciavatta (2014); Ferdinand Röhr (2011, 2013); Paulo Freire (2022); Riche (2010); Travalha (2016, 2022);
- c) a terceira seção, apresentando a metodologia aplicada;
- d) a quarta seção, uma análise embasada no olhar do estudante, da ouvidoria e da Escuta Acadêmica;
- e) a quinta, apresentando o recurso educacional.

Por fim, apresentam-se as considerações finais, a partir de uma análise dos dados que serão apresentados e por meio dos quais depreende-se que a Ouvidoria da UFMG deve desempenhar um papel de relevância como canal de comunicação entre o estudante e a

Administração Pública, embora precise aperfeiçoar seus métodos de divulgação no ambiente acadêmico para estimular a participação social.

## 2 DIALOGANDO COM O REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, apresentaremos ideias e conceitos centrais referentes à educação como um direito humano, evidenciando o caráter mediador da ouvidoria acadêmica e as potencialidades da espiritualidade como uma das dimensões do ser humano, tendo em vista a promoção de uma educação integral. Todas essas considerações serão realizadas a partir das reflexões apresentadas pelos autores com os quais dialogaremos neste estudo.

### 2.1 Breve histórico da Ouvidoria da UFMG e suas formas de acesso

A Ouvidoria da UFMG foi implementada há 14 anos, por meio da Portaria n. 007 de fevereiro de 2009, tendo como coordenadora, na época, a professora e psicóloga aposentada do Departamento de Engenharia Química Maria Luiza Faria de Moraes Gonçalves. Em entrevista dada na ocasião, afirmou que a Ouvidoria na UFMG surgiu para:

[...] ser mais um canal de comunicação entre a comunidade universitária e sua administração, contribuindo para o aperfeiçoamento do exercício da cidadania e para uma constante autoavaliação da Universidade, essencial ao aprimoramento institucional e ao aumento de sua credibilidade e transparência (Ouvidos, 2009, local. 1).

Salientou ainda que a ouvidoria “[...] será mediadora na solução de problemas administrativos e acadêmicos. Ela não procura culpados, procura soluções” (Ouvidos, 2009, local. 1). Ressaltou também que a UFMG é a décima quinta universidade federal a dispor de uma ouvidoria.

Em 2017, a Ouvidoria da UFMG deu um importante passo, aderindo ao sistema federal de recebimento de manifestações, o “e-Ouv”, com intenção de aprimorar a prestação dos serviços públicos.

Em 2019, foi a vez da ouvidoria lançar a campanha “Sua voz tem peso”, almejando incentivar a participação dos estudantes por meio de denúncias, reclamações e sugestões. Nesse mesmo ano, foi implantado pela Controladoria Geral da União (CGU) o Fala.BR, plataforma informatizada que permite o tratamento em ambiente único das manifestações de ouvidoria.

Em 2023, a ouvidoria segue com o mesmo propósito de facilitar a comunicação do estudante com a gestão, desburocratizando e propiciando a horizontalidade das relações, dando voz aos estudantes.

Atualmente, a ouvidoria fica instalada no prédio da Biblioteca Central, no terceiro andar, sala 302, e possui uma equipe capacitada para realizar o acolhimento das demandas. A equipe é composta por três assistentes em administração que contribuem para o sucesso desse trabalho e estão vinculados à Diretora de Governança Informacional e Ouvidora, podendo ser acionada por meio do telefone (31) 3409-6466, do e-mail: [ouvidoria@ufmg.br](mailto:ouvidoria@ufmg.br) ou do site Fala.BR.

A título de informação, trazemos o passo a passo para que o (a) estudante possa fazer sua manifestação, tendo como possibilidades a elaboração de uma reclamação, uma solicitação, uma denúncia, um elogio ou mesmo uma sugestão à Universidade Federal de Minas Gerais, registrada no Fala.BR. Inicialmente, o(a) estudante deve acessar a Plataforma Fala.br por meio do endereço: [fala.br.cgu.gov.br](http://fala.br.cgu.gov.br), realizar o cadastro e, na sequência, efetuar o login. O próximo passo, dentro do perfil de usuário, é optar pelo tipo de manifestação que pretende fazer, conforme imagem abaixo.

Figura 1 - Tipos de manifestação



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

Na sequência o (a), discente deve relatar o fato ocorrido de forma clara e objetiva. A partir daí, precisa aguardar um retorno da ouvidoria, que averiguará a situação. Constatando a existência de elementos mínimos de autoria e materialidade, a denúncia, por exemplo, é encaminhada para um setor de apuração, como a comissão de sindicância ou comissão de ética, que tem o lapso temporal de 20 dias para informar as providências tomadas e enviar uma resposta conclusiva para a ouvidoria, que dará um retorno ao (à) estudante/usuário em até 30 dias após o registro da manifestação no Fala.br. É importante lembrar que esse prazo pode ser prorrogado por igual período.

## 2.2 Ouvidoria acadêmica: em busca de uma escuta humanizada

Sabe-se que viver em sociedade implica, ora ou outra, em lidar com conflitos e desentendimentos, haja vista a sociedade plural e a variedade de interesses existentes. A realidade não é diferente quando nos voltamos para o ambiente acadêmico. Logo, em uma democracia plural, buscam-se meios de resolução pacífica dos conflitos, evitando recorrer ao tão demandado Poder Judiciário.

Assim, pode-se entender a ouvidoria como mais uma opção de resolução pacífica dos conflitos existentes entre os (as) estudantes e a instituição de ensino, o que já acontece de modo similar e em outras proporções com grêmios estudantis, colegiados e outras instâncias de gestão democrática. Portanto, pode-se afirmar que a ouvidoria é intrinsecamente mediadora, evitando que questões pontuais tomem proporções maiores, desencadeando processos judiciais.

Nesse sentido, é válido trazer à tona, a título de exemplo, a manifestação realizada na Universidade Federal do Pará (UFPA) e compartilhada por Rocha (2013, p. 96):

[...] passei no vestibular como portador de deficiência visual e, quando me apresentei para a perícia, para comprovar minha deficiência, nunca tinha me sentido tão humilhada. O médico chegou a falar que, para ser considerada deficiente visual, eu tinha que ser cega das vistas, falou isso com tamanho deboche que eu tive vontade de sair daquela sala chorando, me sentindo um trapo de ser humano. Eu só queria estudar, eu não estava ali para roubar, nem matar ninguém, mas era assim que eu estava me sentindo naquele momento, um lixo de ser humano.

Nesse episódio, a ouvidoria desempenhou papel fundamental, pois, diante do equívoco da equipe médica, interveio, anexando a súmula 377 do STJ, conforme explicou Rocha (2013). A referida súmula regulamenta que o portador de vista monocular tem direito de concorrer, em concurso público, às vagas reservadas aos deficientes. E, assim, a manifestante teve o dano reparado sem precisar recorrer ao Judiciário.

Convidamos ainda o leitor para a análise de um caso-exemplo ocorrido na Ouvidoria – Geral da UFPE que retrata uma demanda entre discente-docente e foi compartilhado por Melo (2016, p. 43).

Este caso-exemplo tem como foco um processo de constrangimento alegado por um discente portador de necessidades especiais de ordem cognitiva/intelectual (descritas pelo mesmo como dislexia em comorbidade com TDAH, discalculia, disortografia e deficiência na memória de trabalho). De um modo sintético, o setor especializado da instituição já havia sido acionado (antes de o discente procurar a ouvidoria) pelo próprio discente. Esse setor, em reunião de esclarecimento técnico com grande parte dos docentes do curso sob demanda, negociou condições organizacionais para atendimento às necessidades apresentadas pelo discente. O discente, contudo, alegou

à ouvidoria que um determinado docente (uma disciplina em particular) não estava atendendo àquelas condições especiais negociadas, à medida que praticava com ele a mesma pedagogia que praticava com todos os demais, como que ignorando as suas (dele discente) necessidades específicas. Alegou, ainda, histórico de reprovação com esse docente e as extenuantes conquistas (em outras disciplinas) resultante do apoio de outros docentes, estes supostamente mais sensíveis, até então, às suas necessidades especiais. Destaque para a indignação do demandante, face o conflito, explicitado por meio do seu alegado sentimento de impotência, desapontamento e resignação, a ponto de afirmar-se na iminência de desistir do referido curso. Destaque, também, para o pai do discente, à medida que procurou, angustiado, a ouvidoria e até os próprios docentes, no sentido de buscar apoio para o filho, especialmente esclarecendo antecedentes de abandono de curso (em outra instituição), os extenuantes esforços e as conquistas e, além disso, a inabalável crença no potencial do filho.

Nesse caso concreto, a ouvidoria também conseguiu atuar de forma eficiente e acolhedora. Por meio de uma reunião de conciliação, o ouvidor construiu diálogos com os intervenientes, de modo a dirimir o conflito. Muitas vezes, é preciso que o representante da ouvidoria se valha do ouvir-compreensão, de modo a sanar a dor do demandante

Ouvir-compreensão. É um ouvir, que leva a entender os sons, os gestos, os sinais. É o ouvir, que penetra o tecido da linguagem, para apreender o seu conteúdo. Não é só escutar. É compreender o outro. [...] É ir até onde nasce a dor que gerou o grito, [...], até onde nasce a humilhação que levanta o protesto (Melo, 2016, p.183-184).

Percebemos, portanto, que o traço marcante da ouvidoria é seu caráter mediador, por meio do qual procura intermediar e sanar controvérsias e desentendimentos. Cavalcante (2016, p. 280) ressalta que “as Ouvidorias Públicas não têm caráter punitivo, mas preventivo e permitem à Administração Pública identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades e incentivando a prática da responsabilidade”.

Nessa mesma linha, tem-se a contribuição de Sales (2006, p. 159), ao afirmar que “a mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência”. Assim, compreendemos a natureza jurídica das ouvidorias como unidades de assessoramento com natureza mediadora, visando ao aperfeiçoamento do serviço público de educação.

Esse é o entendimento da Universidade Federal de Minas Gerais quanto à natureza jurídica da ouvidoria, que é compreendida como “órgão mediador com o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão” conforme descrito no site da instituição. A instituição entende que as manifestações dos (as) estudantes são fundamentais para a atuação dos dirigentes, bem como para propiciar a efetivação de mudanças.

É salutar compartilhar, a título de ilustração, um episódio ocorrido no primeiro semestre de 2022 na faculdade de Veterinária da UFMG (Costa, 2022). Um estudante da pós-graduação denunciou abuso psicológico sofrido por parte de um professor em perfis do Instagram e de outras redes sociais. Ora, esse não é o meio mais adequado e eficaz de pleitear direito violado. Mais importante do que ter ciência dos direitos é saber onde pleiteá-los. E, portanto, é imprescindível que os (as) estudantes formalizem suas manifestações na ouvidoria, canal instituído por lei para isso.

Ressalta-se que a atuação da ouvidoria não pode ser reduzida a mero receptor de reclamações, sendo uma unidade apagada e desconhecida no *campus*. A ouvidoria desempenha uma função de significado e alcance imensuráveis ao trabalhar com questões de cidadania, dando voz ao estudante, ao mesmo tempo em que serve de subsídio para a gestão alinhar-se e aperfeiçoar-se.

Riche (2010, p. 180) pontua que a ouvidoria “é um remédio constitucional que serve para prevenir, combater e tratar as patologias sociais. Sua existência em instituição pública pode ser a garantia para acabar com a apatia, com a abulia política e com a descrença na prestação adequada e eficiente dos serviços”. Não resta dúvida da importância da ouvidoria no que tange ao estímulo à participação dos estudantes. Como um órgão mediador, ela deve encorajar os (as) estudantes a se manifestarem, escutando-os (as) de forma que se sintam respeitados (as) em seus direitos.

De modo semelhante, sinaliza Paulo Freire (2022, p. 117), em sua reconhecida obra *Pedagogia da Autonomia*, que “escutar é obviamente algo que vai mais além da possibilidade auditiva de cada um. Escutar, no sentido aqui discutido, significa a disponibilidade permanente por parte do sujeito que escuta para a abertura à fala do outro, ao gesto do outro, às diferenças do outro”. Logo, há que se ter uma escuta humanizada, um acolhimento, um colocar-se no lugar do outro para que o estudante se sinta confortável para expor o que o aflige sem receio de retaliação e perseguição. Indubitavelmente a escuta é necessária e eficaz.

Nesse sentido, a ouvidora Maitê Fernandes da Rocha, em entrevista concedida para a elaboração do presente estudo, no dia 06/02/2023, pontuou que o papel da Ouvidoria da UFMG é dialogar e verificar a melhor forma de atacar a questão sem silenciar o estudante. Sinalizou também que a ouvidoria trabalha, conforme orientação da CGU, de forma sigilosa. Verificamos, portanto, um olhar sensível à vulnerabilidade do (a) estudante que, em algumas situações, fica sem rumo e desamparado.

A partir dessa escuta humanizada, que hoje é facilitada sobremaneira pela internet, pois de qualquer região do país o cidadão pode se manifestar e se posicionar sobre algum serviço público que não esteja sendo ofertado com qualidade por meio da plataforma Fala.br, é que o (a) estudante poderá pontuar os anseios e dúvidas sobre os quais receberá retorno, seja positivo ou negativo. A escuta desempenha um papel fundamental, a escuta cura.

Nesse sentido, é válido trazer à tona o número de manifestações realizadas na UFMG no lapso temporal de 2020, quando se iniciava a pandemia, ao presente momento, conforme o “Painel Resolveu?”, da Controladoria Geral da União, órgão de Controle Interno do Poder Executivo Federal com competência de coordenar o sistema de ouvidorias. Foram realizadas 2.859 manifestações, as quais foram respondidas em tratamento, abordando assuntos variados, como: Educação Superior, cotas, Sisu, certificado ou diploma, matrículas, assédio moral, entre outros.

Figura 2 – Recorrência dos tipos de manifestação – 2020 em diante

	RECLAMAÇÃO	718 (24,7%)
	SOLICITAÇÃO	1.223 (42,1%)
	DENÚNCIA	425 (14,6%)
	SUGESTÃO	44 (1,5%)
	ELOGIO	33 (1,1%)
	SIMPLIFIQUE	3 (0,1%)
	COMUNICAÇÃO	458 (15,8%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Brasil (2020, local. 1).

Como se pode verificar, a partir da análise detalhada da Figura 1, a modalidade de manifestação que prevaleceu nesse período na UFMG foi a “solicitação”, superando as demais, inclusive a modalidade reclamação, que normalmente lidera o *ranking*.

Ressaltamos que a porcentagem de elogios fora ínfima. E a modalidade sugestão foi bem pequena, quando comparada aos outros itens. Enfatizamos, portanto, que todas as modalidades de manifestações são importantes e precisam estar nos relatórios das instituições de ensino, de modo a viabilizar a realização de ajustes e a elaboração de políticas públicas com fundamento nos anseios da população e, por isso, a importância de estimular a participação estudantil, colaborando para a melhoria da educação.

Já no período que antecedeu a pandemia, período entre 2017 e 2019, tivemos 2.193 manifestações respondidas pela Ouvidoria da UFMG, no que tange a educação superior, cotas, conduta docente, atendimento, concurso, diploma, matrícula, entre outros. Nota-se que no período pandêmico ocorreu um aumento no número de manifestações. Nessa ocasião, tivemos, conforme análise da Figura 2, a prevalência da manifestação do tipo solicitação, superando mais uma vez o tipo reclamação. A modalidade denúncia teve uma incidência bem grande, mesmo fora do período pandêmico.

Figura 3 – Recorrência dos tipos de manifestação – 2017 a 2019

	RECLAMAÇÃO	613 (28,0%)
	SOLICITAÇÃO	673 (30,7%)
	DENÚNCIA	574 (26,2%)
	SUGESTÃO	28 (1,3%)
	ELOGIO	17 (0,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	288 (13,1%)

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Já quanto a sugestão e elogio é importante destacar que houve menos registros. O índice é bem pequeno e preocupante quando imaginamos se tratar de um lapso temporal de três anos e em condições normais. Ora, se desejamos uma gestão atuante e voltada para o aprimoramento do serviço público oferecido, precisamos de engajamento. A participação estudantil é pressuposto *sine qua non*, pois é por meio do posicionamento dos (as) estudantes que a Administração tem um panorama geral do serviço ofertado, podendo melhorar e desenvolver políticas públicas mais assertivas.

A ouvidora da UFMG, em entrevista, relatou que “nesse novo mandato da reitora, fui conversar com todos os pró-reitores, fui me apresentar, mas também levei, olha, na sua pró-reitoria o que mais tem chegado de manifestação é isso, isso e isso”. Logo, os dados são repassados para o setor competente, para que seja possível trabalhar a questão de forma a dar um posicionamento ao estudante e evitar reincidência.

A título de ilustração, podemos imaginar uma manifestação na modalidade reclamação em que o estudante não recebeu seu diploma solicitado há dias. A ouvidora repassará essa

reclamação para a autoridade competente, qual seja, o coordenador do registro acadêmico. Esse, por sua vez, fará a averiguação para saber o que motivou o atraso na emissão do diploma. A secretaria estava com grande demanda na ocasião? Estava trabalhando com sua equipe completa ou havia servidores de férias? Aconteceu algum fato extraordinário que justificasse o atraso? Enfim, ajustará com o responsável para emitir o documento o quanto antes, satisfazendo a demanda do manifestante, além de providenciar meios para que a falha não aconteça novamente.

Já sabedores da natureza jurídica da ouvidoria, necessário se faz considerarmos a educação à luz dos direitos humanos, o que será explicitado no próximo capítulo.

### **2.3 Educação à luz dos direitos humanos**

Etimologicamente, o termo educação significa “trazer à luz a ideia”, “guiar”, “instruir” e é a partir desse direcionamento que o estudante se transforma em um cidadão detentor de direitos e deveres, estando apto a atuar em uma democracia participativa. Já no sentido legal, pode-se entender educação como “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”, segundo o art. 1º da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Brasil, 1996, local. 1).

Assim, faz-se necessário ressaltar que, em âmbito interno, a educação é tida como direito fundamental social, conforme art. 6 da CF/88. Ou seja, aquele que exige um agir positivo do Estado para sua promoção, integrando-se à segunda geração de direitos, em que se trabalha com o valor de igualdade. Silva (2000, p. 289) explica que os direitos sociais “são prestações positivas proporcionadas pelo Estado, [...] enunciadas em normas constitucionais que possibilitam melhores condições de vida aos mais fracos, direitos que tendem a realizar a igualização de situações sociais desiguais”.

Já em âmbito externo, o direito à educação é caracterizado como direito humano, sendo importante compreender que a expressão “direitos humanos” refere-se aos direitos positivados em tratados internacionais, quer dizer, direitos protegidos no âmbito do direito internacional público.

Nesse contexto, cabe destacar que compreendemos os direitos humanos a partir da definição de Benevides (2007, p. 336-337):

[...] são aqueles comuns a todos, a partir da matriz do direito à vida, sem distinção alguma decorrente de origem geográfica, caracteres do fenótipo (cor de pele, traços do rosto, cabelo etc.), da etnia, nacionalidade, sexo, faixa etária, presença de incapacidade física ou mental, nível socioeconômico ou classe social, nível de instrução, religião, opinião política, orientação sexual, ou de qualquer tipo de julgamento moral. São aqueles que decorrem do reconhecimento da dignidade intrínseca de todo ser humano.

Os direitos humanos referem-se à oferta a todos, sem qualquer discriminação, apenas pelo fato de serem humanos, dos direitos básicos, como saúde, vida, educação e moradia, primando pela dignidade da pessoa humana, conforme fundamento da República estabelecido no artº1, III da nossa carta política.

Hannah Arendt (1979), no livro *As Origens do totalitarismo*, ressalta que os direitos humanos não são um dado, mas um construído, fruto da criação humana em constante processo de construção e reconstrução. Ou seja, os cidadãos devem lutar pelos seus direitos, reivindicar, exigir efetividade por meio, por exemplo, dos remédios constitucionais existentes.

A educação também é estabelecida no art. 205 da nossa carta política como direito de todos e dever do Estado e da família, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa para o exercício da cidadania e para o trabalho. Nesse mesmo sentido, orienta-se a proposta da legislação infraconstitucional, que também se preocupou que o direito à educação fosse assegurado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, no seu art. 53. (Lei 8.069/90). Além disso, o constituinte dispensou um tratamento diferenciado ao ensino obrigatório, constituído como dever do Estado e direito subjetivo da pessoa humana.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei n. 9.394/96, estabelece que o direito à educação básica é um “direito público subjetivo, podendo qualquer cidadão [...] acionar o poder público para exigí-lo” (Brasil, 1996).

Já a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), estabelecida pela Resolução 217 A(III) da Assembleia Geral das Nações Unidas de 1948, esclarece, em seu art. XXVI, que: “Toda pessoa tem direito à instrução” e que “[...] A instrução será orientada no sentido do pleno desenvolvimento da personalidade humana e do fortalecimento do respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades fundamentais” (Garcia, 2004, p. 157).

Sabe-se que o direito humano à educação é um dos mais importantes, ficando atrás apenas do direito à vida, tendo em vista que é a partir de uma educação de qualidade que conseguimos formar cidadãos conscientes, aptos a pleitearem a efetividade dos demais direitos e resistirem às injustiças.

Nesse sentido, é brilhante a contribuição de Benevides, (2017, p. 346) ao esclarecer que:

A educação em Direitos Humanos parte de três pontos: primeiro é uma educação permanente, continuada e global. Segundo, está voltada para a mudança cultural. Terceiro, **é educação em valores, para atingir corações e mentes e não apenas instrução, ou seja, não se trata de mera transmissão de conhecimentos.** Deve abranger, igualmente, educadores e educandos (grifos nossos).

Ao falarmos em direitos humanos, precisamos necessariamente perpassar o conceito de cidadania. Em linhas gerais, podemos afirmar tratar-se do direito a ter direito, comportando os direitos civis, políticos e sociais. É a partir do exercício da cidadania, seja por meio de eleições diretas ou das ouvidorias públicas, que o cidadão consegue exigir a criação e a implementação de políticas públicas visando ao bem-estar social.

É esse o entendimento de Silva e Silva (2009), que afirmam que “podemos entender a cidadania como toda prática que envolve reivindicação, interesse, seja pela coletividade, organização de associações, luta pela qualidade de vida, seja na família, no bairro, no trabalho ou na escola. Ela implica um aprendizado contínuo.”

Espera-se, portanto, que as instituições de ensino federais propiciem uma educação integral, considerando as necessidades formativas nos campos cognitivo, estético, ético, lúdico, físico-motor, espiritual, conforme esclarece Moll (2012).

É salutar consignar que a educação deve ser, nas palavras de Ciavatta (2014, p. 191), uma “educação omnilateral ou formação em todos os aspectos da vida humana – física, intelectual, estética, moral e para o trabalho, integrando a formação geral e a educação profissional”.

Infelizmente, nos últimos quatro anos, vivenciamos um retrocesso tremendo no que tange aos direitos humanos no Brasil. O presidente da época desenvolveu uma política que implicava em violação de direitos básicos dos cidadãos, em especial, a educação e a saúde. Com o impacto da pandemia da covid-19, muitos estudantes de baixa renda, moradores da zona rural, negros e indígenas tiveram rendimento escolar aquém do esperado e muitos abandonaram os estudos, sem que houvesse qualquer medida governamental para impedir a evasão e assegurar o direito à educação para todos. Ademais, diversos foram os ministros da educação nesse período; a cada ministro, uma abordagem diferenciada! Esse quadro evidenciou o descaso com a pasta, além da redução drástica das verbas destinadas às universidades públicas e aos Institutos Federais.

Na seara da saúde, o descaso não foi diferente. O governante, de forma irresponsável, propagava a ineficiência da vacina na mídia, bem como suavizava o poder de destruição do vírus no corpo humano, referindo-se à covid como uma “gripezinha”, enquanto muitos

brasileiros tinham suas vidas ceifadas. Além disso, retardou o quanto pôde o processo de compras das vacinas para imunizar a população, agindo como um verdadeiro genocida.

Nesse sentido, publicação do *Human Rights Watch*, como reforçaram Silva e Silva (2021, p. 61), afirmou que 2019, primeiro ano de mandato, já apontava esse retrocesso do governo Bolsonaro quanto às pautas de direitos humanos como um todo:

Durante seu primeiro ano de mandato, o presidente Jair Bolsonaro assumiu uma agenda contra os direitos humanos, adotando medidas que colocariam em maior risco populações já vulneráveis. Os tribunais e o Congresso impediram algumas dessas políticas. O governo de Bolsonaro apresentou um projeto de lei que permitiria que policiais condenados por homicídios escapassem da prisão. Suas políticas ambientais na prática deram carta branca às redes criminosas que praticam extração ilegal de madeira na Amazônia e usam intimidação e violência contra povos indígenas, comunidades locais e servidores de agências ambientais que tentam defender a floresta. (HUMAN RIGHTS WATCH, 2020 apud Silva; Silva, 2021, p. 61).

Diante disso, constata-se que temos muito que caminhar. Segundo Ihering (2000, p. 1), “por muito tempo, pois que o direito ainda esteja ameaçado pelos ataques da injustiça – e assim acontecerá enquanto o mundo for mundo – nunca ele poderá subtrair-se à violência da luta”. Então, lutemos! Lutemos por uma educação integral que contemple os aspectos físico, intelectual, estético, moral e espiritual, conforme será abordado na próxima seção.

## 2.4 Educação integral e dimensão da espiritualidade no ser humano

Ninguém escapa da educação. Em casa, na rua, na igreja ou na escola, de um modo ou de muitos, todos nós envolvemos pedaços da vida com ela: para aprender, para ensinar, para aprender e ensinar. Para saber, para fazer, para ser ou para conviver, todos os dias misturamos a vida com a educação (Brandão, 1986, p. 7).

A diversidade de conceituação e compreensão quanto ao termo “educação integral” no Brasil é imensa e, portanto, faz-se necessário sinalizarmos sobre qual perspectiva nos ancoramos para o desenvolvimento desta pesquisa. Assim sendo, destacamos a concepção de educação integral de Gonçalves (2006, p. 130):

O conceito mais tradicional encontrado para a definição de educação integral é aquele que considera o sujeito em sua condição multidimensional, não apenas na sua dimensão cognitiva, como também na compreensão de um sujeito que é sujeito corpóreo, tem afetos e está inserido num contexto de relações. Isso vale dizer a compreensão de um sujeito que deve ser considerado em sua dimensão biopsicossocial.

Na ótica do autor, a educação integral pressupõe uma formação apta a instruir o sujeito em suas múltiplas dimensões considerando-o em sua integralidade. Nesse mesmo sentido é o entendimento de Guará (2006, p.16), ao assinalar que:

Na perspectiva de compreensão do homem como ser multidimensional, a educação deve responder a uma multiplicidade de exigências do próprio indivíduo e do contexto em que vive. Assim, a educação integral deve ter objetivos que construam relações na direção do aperfeiçoamento humano. [...] aponta para a necessidade de realização das potencialidades de cada indivíduo, para que ele possa evoluir plenamente com a conjugação de suas capacidades, conectando as diversas dimensões do sujeito (cognitiva, afetiva, ética, social, lúdica, estética, física, biológica). [...] A educação, como constituinte do processo de humanização, que se expressa por meio de mediações, assume papel central na organização da convivência do humano em suas relações e interações, matéria-prima da constituição da vida pessoal e social.

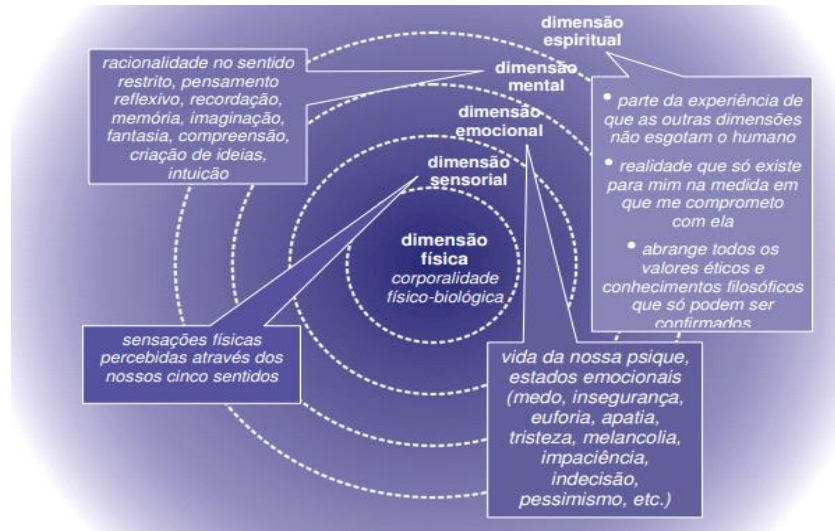
A autora acrescenta que pensar uma educação integral é reconhecer o indivíduo como um todo e não como ser fracionado entre corpo e intelecto. Há que se pensar amplamente, com vistas no desenvolvimento das demais dimensões do ser humano.

A educação integral pressupõe, portanto, não só o ensino propedêutico, mas também o ensino visando a uma formação mais ampla e integral do ser humano, onde se considere, nos processos de ensino, as dimensões de cunho emocional, físico, social, cultural e espiritual. Contudo, na sociedade atual, em que o fator econômico prevalece, temos dificuldade de verificar um comprometimento dos processos de ensino com uma formação integral, o que inclui a dimensão espiritual. Travalha (2016) acredita que falta um olhar para outros prismas que não sejam única e exclusivamente a formação profissional, mas a preparação para o dia a dia, vivenciada pelo (a) estudante como cidadão(ã), com seus desafios e incertezas.

Röhr (2013) afirma ainda que pensar a espiritualidade implica necessariamente em entendê-la segundo a integralidade do ser humano, ressaltando que ela não pode ser vista de modo isolado, sem conexão com as demais dimensões. Ainda segundo o professor (2013, p. 26), “entramos na dimensão espiritual no momento em que nos identificamos com algo, em que sentimos que isso se torna apelo incondicional para nós”.

Esse pesquisador (2013) sinaliza que o ser humano é composto de cinco dimensões básicas. São elas a dimensão física, referindo-se ao corpo-biológico; a dimensão sensorial, retratando os nossos sentidos, como visão, audição, tato, paladar e olfato; a dimensão emocional, estabelecendo os estados emocionais; a dimensão mental, entendida como aquela que trabalha o raciocínio lógico e a intuição e, por fim, a dimensão espiritual, compreendida como aquela que abarca os valores éticos.

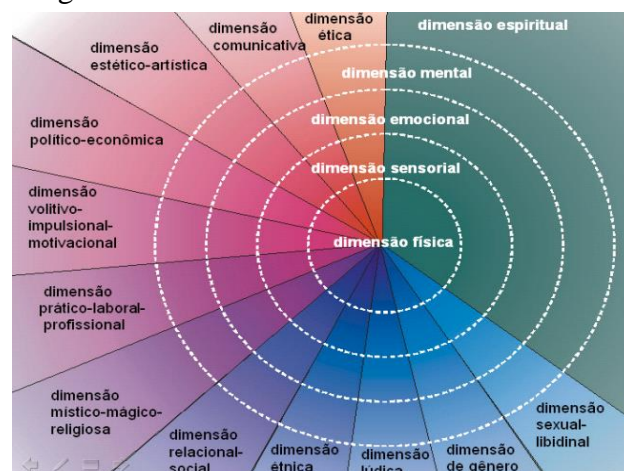
Figura 4 - As cinco dimensões básicas do ser humano



Fonte: Röhr (2013, p. 27).

O ser humano também é composto de dimensões transversais, as quais “atravessam” as dimensões básicas, como a dimensão relacional-social, a prático-laboral-profissional, a político-econômica, a comunicativa, a sexual-libidinal e de gênero, a étnica, a estético-artística, a ética, a místico-mágico-religiosa, a lúdica, a ecológica e a volitivo-impulsional-motivacional. Dentre outras, pois elas não se esgotam.

Figura 5 - Dimensões transversais



Fonte: Röhr (2011, p. 58).

Ressalta-se que essas dimensões não são estanques, apartadas, pelo contrário, as mais densas influenciam as dimensões mais sutis. A título de exemplo, pode-se pensar em uma situação em que sentimos dor, logo o nosso humor é alterado. Constata-se, nas palavras de Röhr (2013, p. 29), que “não é possível interferir numa dimensão sem levar em conta as outras.” Há

que se ter uma harmonia entre elas para que a dimensão espiritual desempenhe sua “função de guiar a nossa vida”.

É válido lembrar que as dimensões imanes são mais densas que a dimensão espiritual e, portanto, desequilíbrios nessas dimensões acarretarão empecilhos para o desenvolvimento do nosso lado espiritual. Imaginemos, por exemplo, uma agressão física, que pode acarretar no esquecimento da orientação de não violência.

Assim, torna-se, nas palavras de Röhr (2011, p. 66), “prioridade atender as necessidades físicas, gerar um bem-estar sensorial, ensinar a equilibrar os estados emocionais, e a desenvolver capacidades mentais, [...] sem perder de vista o objetivo principal de abrir espaço para a percepção da dimensão espiritual”. Ao negligenciarmos as dimensões imanes, estamos necessariamente nos afastando da espiritualidade.

Diante do exposto, torna-se fundamental que as instituições educacionais, principalmente as universidades e os Institutos Federais, invistam cada vez mais na promoção da assistência estudantil, de modo a viabilizar condições mínimas de permanência na faculdade a partir de benefícios como auxílio moradia, alimentação, transporte e afins. Dessa forma, compreendemos, conforme já exposto, a interligação entre as dimensões do ser humano, de modo que o pouco cuidado com uma das dimensões imanes afeta o exercício da dimensão da espiritualidade.

Röhr (2013) também assevera que, à medida em que caminhamos da dimensão física para a espiritual, estamos vivendo um processo de humanização. E, de acordo com ele, “a humanização consiste na realização integral das nossas múltiplas dimensões” (Röhr, 2013, p. 88).

Na atualidade, tem-se notado que alguns fatores que deveriam ser contemplados para a promoção de uma educação integral têm sido preteridos por diversas propostas educacionais. A dimensão física, por exemplo, muitas vezes é surpreendida com constantes propostas de redução da carga horária da disciplina educação física nos ambientes acadêmicos. A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) autorizou recentemente essa redução, bem como deixou essa disciplina a critério do aluno, que pode resolver cursá-la ou não.

O quesito do desenvolvimento da dimensão espiritual, que implica o mergulho num processo de autocontemplação e autoconhecimento, por sua vez, é constantemente invisibilizado nas instituições de ensino, voltadas para o desempenho do (a) estudante em avaliações externas como ENEM e outras formas de aferição do desempenho intelectual.

Quanto a essa questão, Röhr (2013, p. 271) afirma que “tudo indica que o tamanho da tarefa é um dos fatores responsáveis pelo isolamento da proposta de uma Educação Espiritual e integral ao cenário educacional”. Contudo, o mesmo autor assevera que perceber a própria existência como algo inacabado isenta o professor da obrigação de obter um resultado final, conclusivo. Logo, o cerne da questão tem a ver com o compromisso, que deve perpassar a chance de contribuir para a humanização dos (as) estudantes.

Röhr (2013) afirma ainda que, na dimensão espiritual, não existe educação direta porque os valores espirituais devem ser buscados pelos (as) estudantes, por si próprios, ou seja, livremente. Não é algo arbitrário. Para ele (2013, p. 275), “o atuar pedagógico em relação à dimensão espiritual só pode ser indireto, criando as condições para que o educando consiga o essencial”. Portanto, os educadores devem criar condições propícias para o desenvolvimento pleno das outras dimensões, de forma que a própria espiritualidade aflore no (a) estudante.

Ainda que, conforme assevera Röhr (2013), o caminho da religião seja apenas um dos caminhos na direção do desenvolvimento da espiritualidade, não representando um requisito indispensável, o tratamento da religiosidade na escola deve ser considerado.

A despeito desse trabalho abordar a questão da espiritualidade enquanto uma dimensão humana e instrumento educativo fundamental observamos que um dos canais onde essa poderia ser trabalhada, o ensino religioso oferecido nas escolas possui matrícula facultativa em virtude do respeito à diversidade cultural religiosa do país. Assim, muitas escolas no Brasil se eximem de ofertar o ensino religioso, embasadas na Lei n. 9.475/1997, alegando que o país é laico e não admite o proselitismo. Contudo, percebemos um contrassenso, por exemplo muitas escolas, de forma sutil, apoiam e fomentam as práticas do catolicismo, relegando as demais religiões de fundamentada no sincretismo religioso.

A falta de perspectiva educacional com embasamento na dimensão espiritual, como um comprometimento incondicional com valores éticos, corrobora o surgimento de conflitos e estresse entre estudantes e professores, docentes e direção, discentes e seus pares. Travalha (2016, p. 67) assevera que esses problemas são enfrentados pela rede pública de ensino em virtude das propostas pedagógicas advindas de um “sistema educacional mais comprometido com o mercado de trabalho capitalista do que com a formação integral do homem”.

Nell Postman (2002, p. 34), na obra *O fim da educação*, afirma a existência, na sociedade atual, de um “deus da utilidade econômica”, que também age sobre a educação.

A ideia motriz é que o propósito da escolaridade é preparar as crianças para o ingresso competente na vida econômica de uma comunidade. Segue-se daí que qualquer

atividade escolar não destinada a promover esse fim é vista como um penduricalho ridículo, isto é, um desperdício de tempo precioso [...]. De acordo com esse deus, você é o que você faz para ganhar a vida – concepção um tanto problemática da natureza humana.

Valoriza-se o fator econômico em detrimento do autoconhecimento, a autocontemplação torna-se impraticável, o **ter** prevalece o **ser**. Certo é que muitas escolas e universidades não apresentam espaços adequados de socialização, onde poderiam acontecer coletivamente trocas de experiências e vivências pelos estudantes, o que tornaria as relações sociais mais humanas. A arquitetura da escola é planejada para aproveitar o máximo de metros quadrados, de forma que sejam divididos somente em salas de aulas, muitas vezes, desconfortáveis e superlotadas, com mobiliário pouco adequado, onde os (as) estudantes são confinados (as) desde o momento que chegam até o fim das aulas, sem a possibilidade de vivenciarem trocas e experiências.

Indubitavelmente, a dimensão espiritual precisa ser trabalhada nas instituições de ensino se almejarmos uma formação integral para nossos (as) estudantes e a diminuição da violência nesses ambientes. É a partir do desenvolvimento espiritual que os (as) estudantes desenvolverão princípios éticos, como autonomia, senso crítico, justiça e, sobretudo, alteridade e solidariedade, explicitadas por meio do amor ao próximo. Para Röhr (2013, p. 27), a dimensão espiritual consiste no “comprometimento incondicional com valores éticos ou metafísicos”, conforme explicitado anteriormente.

De acordo com o pensamento röhriano, tem-se a necessidade de transcender as maneiras imanentes com que tratamos a questão ética para visualizarmos a sua dimensão espiritual. Ressalta-se, portanto, que

[...] um saber ético assume seu significado espiritual, quando nos identificamos inteiramente com aquilo que tem que ser feito. [...] É uma postura de atenção a si mesmo, constantemente analisando o nosso agir, as nossas decisões e a forma como as avaliamos e julgamos (Röhr, 2013, p. 99-100).

Então, ao nos questionarmos sobre quais são as nossas ações boas, estamos nos comprometendo com a ética em termos espirituais. Röhr (2013) assevera que a dimensão ética merece um cuidado especial, de modo que cada indivíduo deve comprometer-se consigo a partir de uma auto-observação, com o propósito de manter-se comprometido incondicionalmente com valores éticos. Assim, o autor afirma que:

Basear a ética nas intuições que temos de espiritualidade significa um alto grau de autocontrole, de força de vontade, não raras vezes muita coragem, desprendimento e

disciplina para realizar o ético. A grande maioria dos seres humanos não age de acordo com um senso ético desenvolvido a partir da dimensão espiritual, mas de acordo com os conformes de uma moral estabelecida (Röhr, 2013, p. 100).

Assim, entendendo o ouvidor como um educador, faz-se necessário que ele aja fundamentado em princípios éticos, que irão reverberar no agir dos (as) educandos (as) durante sua trajetória acadêmica, bem como na vida, ou seja, serão estimulados (as) a agirem eticamente, sendo críticos, propondo mudanças para o aperfeiçoamento da educação não só para si, mas para as demais pessoas que ainda ingressarão na universidade.

É um cuidar do outro como a si mesmo, zelar pelo bem comum, considerar a individualidade, integralidade e integridade dos homens, respeitar as diferenças na busca do que nos une, ajudar a minimizar o sofrimento humano, respeitar a natureza, não só por interesse próprio, mas por ela representar um valor em si (Röhr, 2013, p. 101).

Röhr (2013) considera o exemplo do educador como um modo de intervenção indireta para educação espiritual. A partir do exemplo, o educando autonomamente busca uma postura ética.

Dutra e Moll (2017, p. 109) asseveram que “o desenvolvimento espiritual é uma importante chave, aonde cada um vai ao encontro de si mesmo, trilhando um caminho de autoaperfeiçoamento”. Recentemente, o que temos visto no Brasil são cenas lastimáveis de violência e chacinas nas escolas, como os casos ocorridos em Aracruz, no Estado do Espírito Santo; em Contagem e em Ubá, no estado de Minas Gerais; em Sobradinho, no Distrito Federal; e em São Paulo. Constata-se que, tanto em grandes centros urbanos como em cidades do interior, os atos de vandalismo e terror têm imperado.

Lamentavelmente, essas atitudes de violência e destempero têm partido também dos professores. Na primeira quinzena do mês de junho de 2023, ocorreu, no IF Sudeste MG – *campus* Barbacena, uma denúncia contra um professor suspeito de cometer crime de indução ao suicídio contra estudantes, uma vez que ele fez menção, em sala de aula, ao suicídio da escritora Rafaela Drumond, que se matou recentemente. O professor afirmou que os (as) estudantes “Não irão dar em nada” e que seria melhor “Fazerem como a escritora da Polícia Civil fez dias atrás” (Professor, 2023). Constata-se, portanto, a necessidade de trabalharmos com a espiritualidade como um fator primordial no ambiente escolar, cuidando tanto da saúde mental dos (as) estudantes como dos (as) professores (as).

Conceituar espiritualidade é um desafio enorme, pois a expressão admite diversas possibilidades, não havendo um consenso. Diversos foram os pensadores e filósofos que se debruçaram sobre o tema. E muitos são os equívocos relacionados à sua compreensão, muitas vezes confundida com religião.

Para Röhr (2013), a espiritualidade tem em comum com a religião a crença numa divindade, porém não se atém a uma forma específica dela. Ser uma pessoa religiosa não implica em ser uma pessoa espiritualizada. No entanto, uma pessoa espiritualizada pode ser adepta a uma determinada religião.

As formas que a própria religião às vezes assume podem até ser contrárias à própria espiritualidade. Isso acontece, principalmente, quando a religião se fixa em dogmas, em regras de conduta bem determinadas, em inflexibilidade, em exclusão, em intolerância contra confissões de fé distintas, na imposição de crenças aos outros, na luta pelo domínio, pelo poder através de forças divinas e na crença da própria superioridade diante dos outros homens, que pode até resultar na suspensão de normas éticas de relacionamento com os membros por dentro ou fora da comunidade religiosa (Röhr, 2013, p. 137).

Já o conceito de religião corresponde, segundo Portilho e Crema (2017, p. 30), a “um conjunto de dogmas, crenças, rituais estabelecidos por instituições, que buscam intermediar a relação com o Divino, com o transcendente e, assim, propõe um código de convivência relacional entre seus seguidores”. Torna-se oportuno compartilhar uma ilustração que, por si só, esclarece a distinção entre espiritualidade e religião (Figura 6).

Enquanto a espiritualidade é ampla e aberta, a religião impõe limites e dogmas, criando modos de inclusão ou exclusão como rituais de iniciação, o batismo ou a excomunhão. As religiões também incluem dimensões políticas, sociais e econômicas, assim nem tudo que se apresenta como religião inclui a espiritualidade.

Figura 6 - Religião e espiritualidade



Fonte: Imagem do Instagram de Marina Repetto, 2016.

A educação e a espiritualidade no ambiente acadêmico foram inicialmente trabalhadas no Brasil, de forma pioneira, pelo professor Ferdinand Röhr (2013), que propõe a autocontemplação, embasado em Buber (2011), entendendo-a como a busca do seu próprio caminho, não em prol de si mesmo, de seus interesses pessoais, mas com vistas à contribuição na obra de Deus, ou seja, o sentido do existir.

Röhr (2013, p. 206) sinaliza o trajeto de uma vida fundamentada na ética e anuncia um agir pedagógico de modo a incentivar a adesão do homem a um projeto ético, perpassando seis temáticas abordadas por Buber na obra *O Caminho do Homem* (2011), que se interligam, quais sejam: autocontemplação; caminho específico; determinação; começar consigo; não se preocupar consigo e, finalmente, aqui onde se está.

A “autocontemplação”, segundo Travalha (2022, p. 85), trata-se “do primeiro e mais importante passo para um acesso à dimensão da espiritualidade”, o que se espera quanto ao agir pedagógico é um auxílio para que o ser humano encontre seu caminho, a partir da admissão de que ainda não o encontrou. Röhr (2013, p. 213), por sua vez, acredita que “Somente a partir do reconhecimento interno – “Estou perdido, estou me escondendo de mim mesmo” – é possível começar procurar o seu caminho”.

Nesse contexto, Travalha (2002, p. 85) compartilha ainda uma fala impactante de Röhr referindo-se à autocontemplação como: “ouvir a voz interior: ela é a voz de Deus. Não é fácil encontrar e escutar a voz interior.”

Quanto ao “caminho específico”, Buber (2011) afirma que o caminho é individual, é único. Conhecer o próprio caminho pressupõe estar a par da sua essência e o do que o caracteriza. Nesse sentido, ele assevera que:

Em cada um se encontra algo valioso que não se encontra em mais ninguém. Mas, o que é “valioso” no homem, ele só pode descobrir, quando capta de forma verdadeira sua sensação mais forte, seu desejo central, aquilo que o movimenta no seu mais íntimo (Buber, 2011, p. 190).

Nesse tópico, Travalha (2002, p. 85) compartilha mais um ensinamento fantástico de Röhr, tendo em vista o caminho único. Para o autor, “Temos um caminho particular, ele não pode ter limitações. Ao buscarmos o nosso caminho específico, recusar imitações ou aquilo que outras pessoas nos colocam de forma obrigatória”.

No que tange à “determinação”, tendo em vista o caminho espiritual do homem, ela deve ser entendida como uma articulação das dimensões imanentes e transcendentais.

No item “começar consigo”, propõe-se uma atuação com sincronia de pensamento, palavra e ação. Isso implica voltar-se para uma autoconfiança, acreditando nas próprias possibilidades como ser único e capaz de se empenhar com ética nos embates da existência.

No que se refere ao tópico “não se preocupar consigo”, compreendemos que o homem deve se preocupar com a tarefa destinada para si por Deus, com vistas a realizar os seus desígnios. Röhr assevera que se deve esquecer “de si mesmo e ter o mundo em mente” (2013, p. 228).

E, para finalizar, o item “aqui, onde se está” refere-se ao fato de a realização da nossa existência estar justamente no lugar onde se encontra. Röhr (2013, p. 232) ressalta que:

O ambiente que sinto como natural, a situação em que me encontro por destino, aquilo que vem ao meu encontro no meu dia a dia, as solicitações do meu cotidiano, é aqui que se encontra a minha tarefa essencial, é aqui que está aberta para mim a realização da minha existência.

Já na Faculdade de Educação da UFMG, quem propõe estudos e pesquisas relativos ao tema Educação e suas interfaces com a Espiritualidade é a Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Conceição Clarete Xavier Travalha (Teca), que iniciou essa jornada no ano de 2013 e tem se dedicado à temática nos últimos 10 anos. Ela criou a disciplina optativa “Educação e Espiritualidade” nos cursos de pedagogia e licenciatura da universidade, bem como propõe a temática na linha de pesquisa de Humanidades, no Mestrado Profissional em Educação e Docência (Promestre) da UFMG. A professora possui formação na área de física e de psicologia e, imbuída do desejo de buscar

caminhos diante dos conflitos existenciais vivenciados pelos estudantes e colegas, criou práticas pedagógicas por meio das quais propunha a articulação de conhecimentos da seara da educação com os da espiritualidade, na perspectiva de construir, na instituição, práticas pedagógicas voltadas para a construção de relações sociais coletivas, horizontais e solidárias.

A espiritualidade está no cotidiano. A retórica, necessariamente, precisa estar em consonância com a prática, com a ação. Nesse sentido, Baal Schem apud Röhr (2013, p. 224) nos ensina que, quanto à origem dos conflitos, “o princípio do pensamento, da palavra e da ação” devem estar em sincronia.

Assim também é o entendimento de Paulo Freire (2022), ao afirmar que é imprescindível reduzir a distância entre o falar e o agir, de forma que a sua retórica esteja cada vez mais em consonância com sua ação.

Na canção *Justo*, de Ceumar Coelho, também verificamos sinalização nesse sentido, a partir da seguinte estrofe: “Justo é o que cabe direito. É o rio no seu leito. Justo equilíbrio perfeito. Entre o dito e o feito. Entre o ato e o discurso. É o rio no seu curso” (Coelho, 2015).

Assim, a sincronia entre teoria e a prática é um atributo básico de uma fé fundamentada na espiritualidade Röhr (2013). Nessa mesma linha de raciocínio, referindo-se à questão da ética pedagógica, deve-se perguntar: “o que significa, para o educador, determinar sua prática a partir de uma ordem interior que sincroniza pensamento, palavra e ação. A importância dessa sintonia fica evidente quando olhamos as denúncias da falta dela na prática pedagógica” (Röhr, 2013, p. 225).

O que se deseja é que o (a) estudante aja pautado na ética, entendendo esse agir como um valor em si. E, segundo Santos (1992), que as relações sejam coletivas, solidárias e horizontalizadas, priorizando o diálogo.

Logo, se compreendermos a figura do ouvidor como um educador que se preocupa com uma formação integral e libertadora, concluiremos que o desenvolvimento da dimensão espiritual é condição indispensável em sua atuação. Ele deve agir de forma a contribuir com a humanização do estudante.

Assim, podemos vislumbrar a espiritualidade sendo trabalhada quando a ouvidoria dá voz aos estudantes que, por meio dessa organização, estão contribuindo com a gestão. Röhr (2013, p. 235) afirma que “o educador tem que cuidar para que o educando não perca de vista esse seu caminho individual, sendo o estímulo para autocontemplação a medida pedagógica a ser tomada”.

Dessa maneira, fica fácil compreender que a atuação da ouvidoria é mais que necessária, intervindo de forma humanizada e impedindo que situações corriqueiras tomem grandes proporções e seja preciso acionar o Estado-Juiz, além de propiciar reflexões e mudanças na gestão. Essa seria uma forma de espiritualização da instituição.

Logo, a partir do momento em que desenvolvemos a dimensão espiritual no ambiente escolar, formamos estudantes críticos e participativos, que vão se valer da ouvidoria como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar o serviço público de educação. E, assim, teremos a oferta de uma educação pública de qualidade.

Nesse momento, convidamos o leitor para conhecer, no próximo capítulo, os caminhos trilhados para o desenvolvimento desta dissertação.

### 3 TRILHANDO CAMINHOS

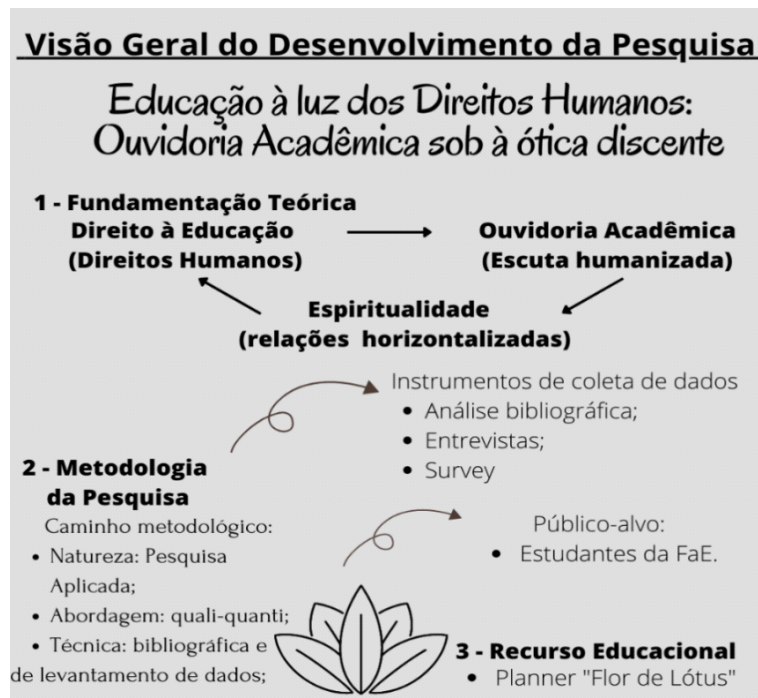
Do ponto de vista metodológico, a melhor maneira para se captar a realidade é aquela que possibilita ao pesquisador “colocar-se no papel do outro”, vendo o mundo pela visão dos pesquisados (Godoy, 1995, p. 57-63).

Estando o pesquisador a par do problema de pesquisa, é importante discriminar o procedimento a ser seguido para alcançar os objetivos esperados. O fato é que essa jornada não é linear. Pode ser que, no transcorrer da pesquisa, ocorram imprevistos e fatos que impactam os resultados. De todo modo, é imprescindível estabelecer um passo a passo a ser seguido, um caminhar.

Nesse sentido, corroboramos o entendimento de Hissa (2013), ao afirmar que o processo de pesquisa não é uma linha reta, o que também caracteriza a natureza das metodologias criativas. “Não há uma linha reta que une dois pontos: o problema e o resultado da pesquisa” (Hissa, 2013, p. 123)

A Figura 5 ilustra a organização integral desta pesquisa, estruturada em etapas, quais sejam: fundamentação teórica, percurso metodológico e, por fim, a apresentação do recurso educacional.

Figura 7 - Visão geral da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora.

Ressalta-se, contudo, que, na ilustração, consta o nome provisório da pesquisa, o qual foi alterado na medida em que fomos aprofundando os estudos. Constatamos que esse título não retrataria todos os aspectos centrais abordados na pesquisa, quais sejam, ouvidoria, educação e espiritualidade.

Esta pesquisa foi estruturada de modo a buscar caminhos que pudessem apontar reflexões sobre a pergunta problema deste estudo. Assim, ressalta-se que, do ponto de vista da forma de abordagem do problema, a pesquisa pode ser considerada de caráter quali-quantitativa, tendo em vista que “a combinação de duas abordagens pode possibilitar dois olhares diferentes, propiciando uma visualização ampla do problema investigado” (Souza; Kerbauy, 2017, p. 38).

A pesquisa teve caráter qualitativo no que tange à busca da compreensão da relação entre os estudantes de graduação dos anos finais e as práticas da Ouvidoria da UFMG, ou seja, da sua consciência de cidadão, o que implica na busca ou não dos seus direitos por meio da ouvidoria. Com relação ao aspecto quantitativo, quantificamos os estudantes da Faculdade de Educação que têm conhecimento sobre a atuação da Ouvidoria da UFMG.

Quanto à técnica de pesquisa, foi realizada a pesquisa bibliográfica que, segundo Gil (2002), é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos; além do levantamento de dados.

Para conduzir este estudo, utilizamos um vasto referencial sobre a ouvidoria acadêmica e educação. Além da leitura de livros sobre a temática, levantamos artigos científicos e dissertações, nas seguintes bases de dados: Scientific Electronic Library On-line (SciELO); Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES) e no Google acadêmico. E acessamos ainda a página do Fala.br, o painel resolveu e o site do Planalto.

O instrumento utilizado para o levantamento de dados foi uma entrevista semiestruturada com alguns quesitos, realizada via aplicativo *Google Meet* com a ouvidora, em 06/02/2023, com duração em torno de 52 min. e 14s. E uma entrevista com a representante da Escuta Acadêmica da FaE, realizada no dia 07/02/2023, também pelo *Google Meet*, com duração de 1h.12min.

Para Gil (2002, p. 117), na entrevista semiestruturada, “o entrevistador permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas, quando este se desvia do tema original, esforça-se para a sua retomada”.

Já para Duarte (2004, p. 215), as entrevistas:

[...] se forem bem realizadas, elas permitirão ao pesquisador fazer uma espécie de mergulho em profundidade, coletando indícios dos modos como cada um daqueles

sujeitos percebe e significa sua realidade e levantando informações consistentes que lhe permitam descrever e compreender a lógica que preside as relações que se estabelece no interior daquele grupo, o que, em geral, é mais difícil obter com outros instrumentos de coleta de dados.

E, aplicamos ainda, o *survey* aos discentes de seis turmas da Faculdade de Educação da UFMG, contando com a participação de 139 estudantes, distribuídos tanto na licenciatura quanto na pedagogia em seus anos finais de curso, uma vez que já tiveram a oportunidade de se familiarizarem com o ambiente da faculdade e vivenciarem diversas situações em sua trajetória acadêmica.

Coletamos os dados a partir de um formulário composto de nove quesitos, sendo oito questões objetivas e uma discursiva, em que o estudante teve a oportunidade, de forma anônima, de expressar sua opinião sobre como os serviços prestados pela ouvidoria poderiam melhorar. Enfatizamos ainda que a impressão do *survey* foi feita na cor verde e os TCLEs, nas cores branca e amarela, diferenciando o termo que ficaria com o estudante do termo que deveria ser entregue à pesquisadora, de forma a agilizar a aplicação. As turmas foram escolhidas conforme a disponibilidade do professor em ceder um tempinho de suas aulas para aplicação.

Sinalizamos que, quanto aos riscos da pesquisa, foram considerados mínimos, equivalentes aqueles encontrados na vida cotidiana, envolvendo sentimento de indignação e revolta. É importante ressaltar que deixamos o (a) estudante à vontade para se eximir de responder quaisquer perguntas, com o objetivo de minimizar os riscos.

Quanto a essa importante técnica, Babbie (1999, p. 519) esclarece que:

Pesquisa de *survey* se refere a um tipo particular de pesquisa social empírica, mas há muitos tipos de *survey*. O termo pode incluir censos demográficos, pesquisas de opinião pública, pesquisas de mercado sobre preferências do consumidor, estudos acadêmicos sobre preconceito, estudos epidemiológicos etc. *Surveys* podem diferir em termos de objetivos, custos, tempo e escopo.

A pesquisa teve como *locus* a Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais. E, como participantes, estudantes tanto da licenciatura quanto da pedagogia em seus anos finais de curso. Ressalta-se que esses procedimentos aconteceram após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (COEP).

O modo da pesquisa é a aplicada, uma vez que tem como objetivo “gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (Silva; Menezes, 2005, p. 20). Desenvolvemos um recurso técnico no formato de *planner* para organização da rotina e acompanhamento das atividades acadêmicas de cunho

informativo, com objetivo de divulgar a ouvidoria como canal de gestão participativa, fomentando a contribuição do estudante para a melhoria da educação na UFMG, bem como divulgar seus canais de acesso.

### 3.1 Aplicação do *survey*

A aplicação do *survey* ocorreu nos dias 27, 28 e 29 de março de 2023, na Faculdade de Educação da UFMG, em seis turmas, quais sejam: turma da professora Conceição Clarete Xavier Travalha – Licenciatura diurna, contando com a participação de 25 estudantes; turma da professora Marina Campos de Avelar Maia – Pedagogia, contando com a participação de 20 estudantes; turma do professor Geraldo Magela Pereira Leão – Pedagogia, contando com a participação de 22 estudantes; turma das professoras Kamille Vaz e Joana Darc Vaz – turma mista, contando com a participação de 22 estudantes; turma da professora Juliana Souza – turma mista, contando com a participação de 18 estudantes e, para finalizar, mais uma turma da professora Conceição Clarete Xavier Travalha – Licenciatura noturno, contando com a participação de 32 estudantes.

Assim, a amostra foi composta por 139 estudantes. Aproveitamos para agradecer cada professor que cedeu espaço em suas aulas para a aplicação do *survey*, contribuindo sobremaneira com o desenvolvimento da pesquisa.

O fato de haver duas turmas mistas foi objeto de surpresa no ato da aplicação e, como nossos formulários estavam padronizados para turmas específicas de pedagogia, gerou-se uma situação delicada, pois não foi possível fazer o levantamento preciso de quantos estudantes de pedagogia e quantos de licenciatura responderam ao *survey*.

Na ocasião, foi solicitado aos participantes que informassem no formulário o seu curso. No entanto, apenas sete estudantes afirmaram serem das licenciaturas. Então, como nas turmas mistas tínhamos 40 estudantes, em tese, 33 seriam da pedagogia e sete da licenciatura. Portanto, se fizemos uma aproximação probabilística, em 139 questionários respondidos, teríamos 64 estudantes das licenciaturas e 75 da pedagogia. Contudo, consideramos delicado e arriscado fazer tal dedução, pois pode ser que algum estudante tenha se esquecido de se manifestar. Logo, esse trabalho incorrerá nessa limitação.

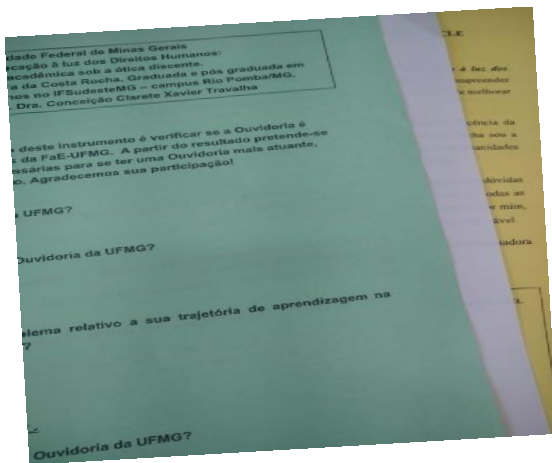
Independentemente de não podermos afirmar com precisão de quais cursos provêm os participantes em sua totalidade, ficamos satisfeitos com a adesão e a participação, pois nossa

preocupação e enfoque primordial se restringiu à mobilização e à participação dos estudantes dos períodos finais, que já vivenciaram diversas situações em sua trajetória acadêmica.

Esclarecemos em todas as turmas o propósito da aplicação do *survey* e, como já mencionado, os respectivos professores cederam gentilmente alguns minutos de suas aulas para a realização da pesquisa que, por sua vez, foi bem recebida pelos estudantes, que prontamente responderam às questões apresentadas. A adesão foi grande.

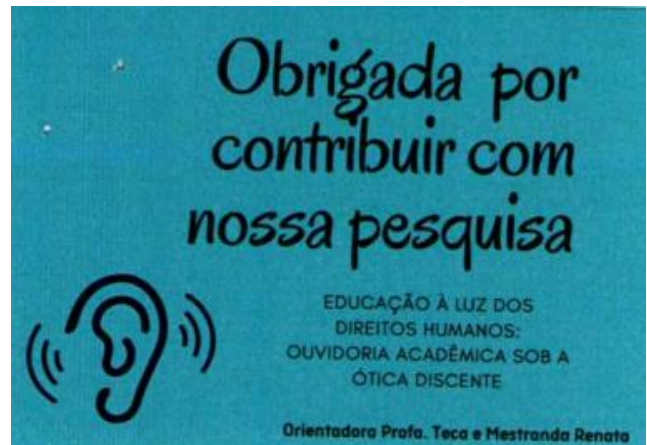
Explicamos, ainda, que seriam entregues aos estudantes o *survey*, no papel de cor verde, com nove quesitos, sendo oito questões objetivas e uma discursiva; o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no papel de cor amarela, o qual teria que ser assinado e devolvido; bem como o TCLE, no papel de cor branca, que ficaria com o estudante. Além disso, entregamos para cada estudante um cartãozinho de agradecimento pela contribuição com a pesquisa.

Figura 8 - Kit survey e TCLE



Fonte: Elaborado pela autora.

Figura 9 - Cartão de agradecimento



Fonte: Elaborado pela autora.

### 3.2 Entrevistas: atuação da Ouvidoria da UFMG e atuação da Escuta Acadêmica da FaE

O objeto primeiro de análise da pesquisa foi a Ouvidoria Geral da UFMG, contudo, no transcorrer dos estudos, com foco na formação integral do estudante, sentimos a necessidade de ampliar o alcance, analisando também a Escuta Acadêmica da Faculdade de Educação, conhecida pelo nome fantasia “Fale com a FaE”. Entendemos que esse movimento foi necessário para desfazer quaisquer confusões e equívocos entre os dois institutos, haja vista o fato de ambos utilizarem o vocábulo “ouvidoria” em seus respectivos e-mails, o que pode gerar dúvidas quanto à natureza jurídica dessas instituições.

É válido esclarecer que a Ouvidoria da UFMG e a Escuta Acadêmica são institutos distintos, ambos trabalhando com mediação e diálogo para permanência do estudante na instituição de forma saudável e leve. Contudo, cada qual apresenta suas peculiaridades, estando submetidos a diferentes órgãos. Enquanto a Ouvidoria da UFMG está submetida à CGU; a Escuta Acadêmica se submete à FaE.

Em entrevista realizada via *Google Meet*, no dia 06/02/2023, a ouvidora Maitê Fernandes da Rocha<sup>1</sup> sinalizou que a Ouvidoria da UFMG tem caráter mediador, recebe as manifestações e dá os encaminhamentos, repassando-as para que as instâncias competentes possam respondê-las. Destaca que seu papel não é correcional, nem julgador. Compartilha ainda que “Agora por exemplo é uma época que a gente tem muita procura por causa de matrícula, fico muito feliz quando um estudante ou uma estudante chega aqui com um problema de matrícula e a gente consegue mediar e resolver”. Ressalta, também, que a ouvidoria é “um fomentador de política pública porque consegue, ao receber e analisar as demandas a partir de um ponto de vista macro, entender alguns dos problemas da universidade naquele momento e, então, encaminhar para a formação de políticas”.

Observamos que, quando a ouvidora afirma seu caráter fomentador de política pública, ela está, indiretamente, de forma não explícita, exercendo um aspecto da dimensão espiritual apresentado por Röhr (2013), ou seja, um comprometimento incondicional com valores éticos ligados à dimensão imanente. Quando um estudante tem um problema relacionado à matrícula, todo o seu corpo, as suas emoções, os seus sentidos serão afetados, dificultando que ele interaja de forma saudável com seu entorno. Esse quadro também afeta o seu desenvolvimento racional em classe e a sua forma de estar espiritualmente presente no mundo acadêmico.

---

<sup>1</sup> Nome fictício.

A representante da Escuta Acadêmica, a psicóloga Helena Freitas de Souza<sup>2</sup>, entrevistada no dia 07/02/2023, por sua vez, afirmou que a Escuta Acadêmica consiste em um lugar de acolhimento e de pensar possibilidades e saídas para as eventuais demandas. Salientou que se trata de um instrumento de formação cidadã, para que as pessoas possam compreender a instituição e desfrutar do que ela pode oferecer, de modo que possui caráter protetivo. Sem dúvida, Helena, ao afirmar que sua atuação se situa em um lugar de acolhimento, ou seja, de solidariedade, apresenta-nos aspectos da dimensão espiritual, pois aí está presente uma ética voltada para a humanização da instituição.

Como exemplo, podemos refletir sobre uma questão curricular que estava impactando a saúde psíquica dos estudantes:

Eu fui também fazer uma roda de conversa e as pessoas se apresentavam e falavam assim: ah eu sou do nono período/1, a outra pessoa virava e falava eu sou do nono período/2. O que é esse negócio de barra 1, barra 2? Como funciona? Não é porque aqui ninguém da conta de fazer o nono período em um semestre, então a gente divide o nono período em um semestre porque tal disciplina e tal disciplina a gente não consegue fazer elas juntas. E aí a gente problematizou isso com a escuta do local. Falando se a pessoa for mais adoecida, não tiver interação com os colegas, ela vai se sentir incompetente, vai achar que o curso não é para ela, que ela é burra e é uma coisa que é do currículo. Na verdade, tem que repensar o currículo para que as pessoas consigam fazer o semestre, um semestre factível para as pessoas, né? Entendendo que esses índices, por exemplo, impactam na saúde do estudante, que, por exemplo, tem aquela disciplina que tem uma evasão de tantos por cento, a gente tem que entender como é essa disciplina para poder colaborar no sentido de que ela acolha as pessoas, que ela seja estruturada de uma forma em que a pessoa não se sinta errada, excluída ou tendo que abandonar (Helena – Escuta Acadêmica – Trecho de entrevista).

Essas são posições que coadunam com o entendimento de Brito e Aguiar (2019, p. 124) quanto à atuação do ouvidor, que deve se efetivar no sentido de “enxergar com os ‘óculos’ do outro, de procurar buscar a solução, nas instâncias devidas, com um olhar de sensibilidade; um atendimento que transmita segurança e acolhimento nas relações interpessoais e na abordagem de forma inclusiva, integrada e humanizada”.

Inquirida sobre a importância da Ouvidoria para UFMG e se ela contribui, de alguma forma, para evitar a evasão e reduzir o adoecimento dos estudantes, a ouvidora afirmou que a ouvidoria é muito valorizada pela atual administração da universidade, tendo acesso direto à Reitoria, o que viabiliza o encaminhamento das questões de forma efetiva. No que tange à comunidade universitária, a ouvidora acredita que tem sido realizado um trabalho de conscientização e disseminação, pois ainda há muito desconhecimento sobre a ouvidoria. Considera que o caráter mediador da ouvidoria está no cotidiano, resolvendo, por exemplo,

---

<sup>2</sup> Nome fictício.

questões de ajuste de matrículas, coisas triviais do dia a dia, que facilitam sobremaneira a vida do estudante.

Nesse quesito, a psicóloga relatou que humanizar o percurso acadêmico é um ponto da rede em que há o acolhimento, de modo que o estudante se sinta pertencente, tenha orgulho de fazer parte da UFMG, o que contribui para a redução da evasão e dos adocimentos. Afirmou que “se sentir pertencente é algo talvez que é mais protetivo em relação à evasão” e ressaltou a importância de alguns projetos da FaE: “Então, a gente vê que esses projetos, por exemplo, o pessoal das juventudes, o pessoal das ações afirmativas. Todos eles têm projetos em que as pessoas podem somar esses projetos e encontrar sua identidade aqui representada e o sentido de estar na FaE”.

O entendimento de Juvenal (1977, p. 183) caminha nesse sentido, quando considera que “Ouvir-acolhimento. É um ouvir ainda mais profundo e vital. Além de compreender o outro, abre o coração para recebê-lo em sua intimidade. [...] É ouvir com generosidade e oferecer a alma para que o outro tenha um lugar no mundo e possa sentir-se em casa”.

Nesse sentido, é válido contextualizar os objetivos específicos da escuta acadêmica estabelecido pelo Resolução COLPED n. 03/2018, a partir dos quais delimita-se a atuação do órgão, diferenciando-o da atuação da ouvidoria que, podemos afirmar, caracteriza-se por ser mais abrangente e estar sobre a orientação da CGU:

[...] acolher e ouvir estudantes em sofrimento mental e orientá-los a procurar serviços especializados de acompanhamento em saúde mental; acolher e ouvir estudantes com deficiência em suas necessidades específicas e juntamente com o núcleo de acessibilidade e inclusão – NAI – da UFMG buscar orientar o corpo docente, unidade e/ou órgão; identificar estudantes com dificuldades no aprendizado e suas necessidades específicas e dar encaminhamento necessário ao caso juntamente com o corpo docente, unidade e/ou órgãos envolvido no processo de aprendizagem do estudante (UFMG, 2018, local. 1).

Depreende-se do documento em questão uma diferenciação nítida entre os papéis da ouvidoria e da Escuta Acadêmica, tendo a primeira uma atuação mais voltada para questões de ordem burocrática e suas consequências. Como ilustração podemos citar casos de racismo, homofobia, assédios moral e sexual e outras questões relativas aos direitos humanos. Quanto ao segundo setor, volta-se para assuntos de cunho subjetivo ainda que não exclusivamente.

Questionadas quanto à necessidade de maior divulgação da ouvidoria, tendo em vista o ingresso de estudantes a cada quatro ou cinco anos na universidade, ambas sinalizaram que esse aspecto representa um dos grandes problemas da instituição. A ouvidora salientou que: “esse é um esforço que precisa ser constante nas ouvidorias das universidades, [...], a gente faz esse

trabalho todo semestre, a gente tem material impresso, todo semestre a gente manda para as unidades, pede que afixem os cartazes, mas enfim, sempre precisa de mais”.

Já a representante da Escuta Acadêmica, entende que a divulgação mais potente é realizada pelas representações estudantis ou mesmo pelos líderes de grupo, pois são pessoas de referências na faculdade. Afirma que:

[...] é o jeito mais potente de divulgar, muito mais do que site, rede social e tal. Isso funciona, mas na hora que você está lá sofrendo, você procura outro humano, você não quer outro computador. Essas pessoas que são pessoas referências, saberem do serviço, confiarem no serviço, pra mim é o lugar de maior confiabilidade de divulgação. Por isso a aproximação que eu fiz na calourada, na recepção, porque o DA estava junto, o colegiado tá junto, então são esses lugares de referência é que referendam o trabalho das escutas (Helena – Escuta Acadêmica – Trecho de entrevista).

Nota-se que existe uma preocupação em publicitar a ouvidoria para que seja cada vez mais conhecida pelos estudantes. Trata-se de um trabalho constante, repetitivo e desafiador tendo em vista a rotatividade estudantil.

Perguntada sobre as demandas dos estudantes apresentadas à ouvidoria, a representante do órgão sinalizou que a participação é bastante significativa. A representante da Escuta Acadêmica respondeu ao mesmo questionamento afirmando que é pequena ainda, pois a proposta de trabalho é diferente. Isso porque, segundo ela, a Escuta Acadêmica atuava mais como assistência, o que não acontece no momento. O perfil atual é outro, trabalha-se com orientação para que o estudante busque o seu caminho de forma independente e autônoma.

Questionou-se também se, de alguma forma, o trabalho da escuta humanizada realizada pela Escuta Acadêmica implica em reduções das manifestações que chegam à ouvidoria. A psicóloga afirmou que sim. A intenção da instituição é ser o mais dialógica possível, mediando os conflitos de modo a evitar os processos administrativos que normalmente são penosos e pouco efetivos.

No que tange à percepção de contribuição da ouvidoria para a autonomia, desenvolvimento de senso crítico e participação cidadã dos estudantes, ambas sinalizaram positivamente. Para a representante da ouvidoria, isso é visualizado em sentido macro. Ela também ressaltou que a “ouvidoria precisa contribuir para que as normativas da universidade sejam respeitadas”. Já para a representante da Escuta Acadêmica acredita que se trata de um dos objetivos da universidade viabilizar condições para que os estudantes entendam como transitar nos ambientes tanto internos quanto externos à faculdade. Assevera que “[...] nosso

objetivo não é assistencial. Não é tutelar estudante, não é vigiar estudante [...]. Então, nossa ideia é muito mais essa formação integral cidadã”.

Quanto à existência de relatórios sistematizados a serem encaminhados aos gestores para possíveis ajustes, foi declarado pela ouvidoria que esse tipo de documento não existe, em virtude do volume de incidência, que é muito grande e dificulta que o sistema viabilize a construção pormenorizada. Esses dados são disponibilizados na plataforma Fala.br, com os painéis da CGU. Na ouvidoria, trabalha-se com diálogo com os pró-reitores, sinalizando o tipo de manifestação e os assuntos que têm ocorrido de forma recorrente nas unidades. Na Escuta Acadêmica também não existe sistematização, porém a representante ressaltou que tudo é dialogado.

Questionada quanto à existência de algum vínculo ou parceria entre a ouvidoria e a Escuta Acadêmica da FaE, a ouvidora afirmou que, até antes da pandemia, existia um grupo que se reunia mensalmente. Inclusive considera importante retomar essas reuniões. Contudo, resalta que não existem ligações formais, pois a Escuta Acadêmica não é ouvidoria, ela se dá em formato diferente, mas isso não impede que haja um trabalho em comum entre elas. Embora sejam trabalhos distintos, há afinidades e, em algumas situações, um instituto pode colaborar com o outro, respeitando suas limitações e peculiaridades. Finaliza afirmando que “[...] no geral, o que chega na escuta, a escuta mesmo encaminha e consegue resolver e o que chega na ouvidoria não tem muito o que a gente encaminhar na escuta”.

A representante da Escuta Acadêmica, por sua vez, respondeu ao questionamento de forma objetiva e direta: “Eu entendo que não, por sermos complexidades diferentes.” Considera ainda que certo distanciamento é necessário para passar confiança para os estudantes. E resalta que a missão institucional da FaE é dar educação e não punição.

Por meio do percurso das entrevistas, foi possível coletar dados sobre o correlacionamento entre as atuações da Ouvidoria, da Escuta Acadêmica e, de forma indireta, com o exercício da espiritualidade e da construção de uma universidade mais humanizada.

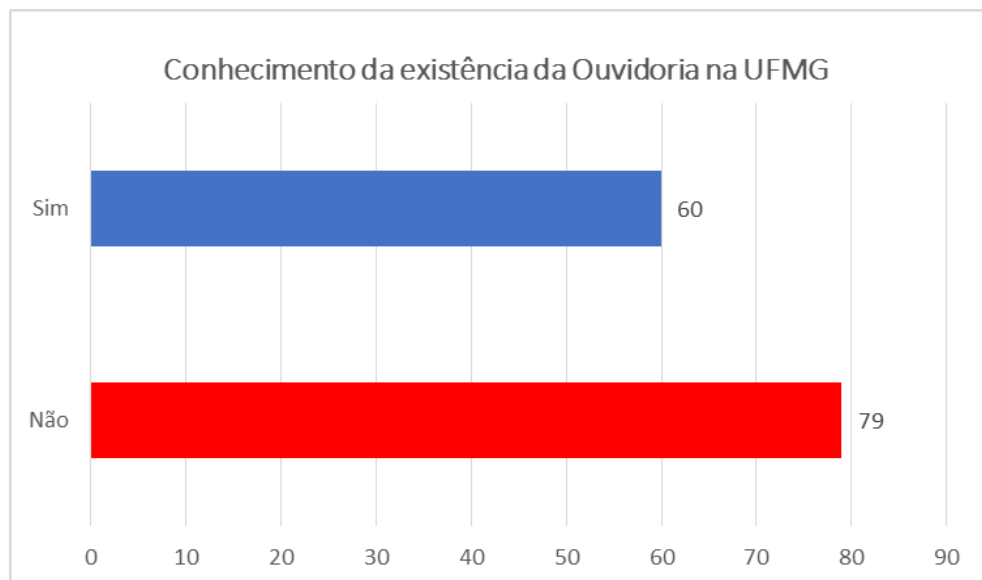
## 4 O OLHAR DO ESTUDANTE

A educação é uma forma de intervenção no mundo (Freire, 2022, p. 96).

Neste capítulo, apresentamos a análise dos dados produzidos a partir do *survey* aplicado nas turmas de licenciatura e pedagogia, dos períodos finais, da Faculdade de Educação da UFMG.

De acordo com a análise da Figura 10, podemos notar que a Ouvidoria da UFMG é pouco conhecida pelos (as) estudantes, pois mais da metade dos participantes afirmou não ter conhecimento da existência da ouvidoria no *campus*. Tendo em vista que a ouvidoria atua há 14 anos, conforme Portaria n° 007 de 4 de fevereiro de 2009, período que cobriria aproximadamente a conclusão de curso de três turmas do curso de pedagogia, consideramos um dado razoável, uma vez que, nesse lapso temporal, torna-se necessário um amadurecimento no processo de divulgação da ouvidoria.

Figura 10 – Resultados da primeira pergunta do *survey*

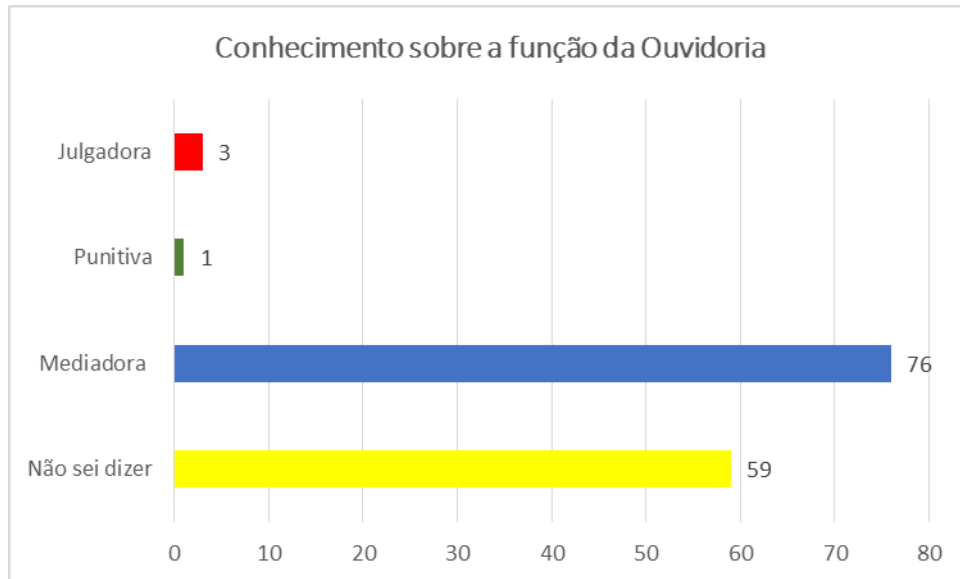


Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Conforme indica a Figura 11, verificamos que ainda existe quem acredita que a ouvidoria desempenha papel punitivo e julgador. Expressivos 59 entrevistados não sabem dizer qual a função da ouvidoria acadêmica. Já 76 estudantes entendem a natureza mediadora da ouvidoria, o que nos intriga e leva a crer que esse quesito foi respondido por intuição ou que os estudantes não compreenderam adequadamente o sentido da pergunta. Isso porque 79

estudantes declararam não conhecer a ouvidoria e, normalmente, quem não conhece o instituto não sabe sua função.

Figura 11 - Resultados da segunda pergunta do *survey*

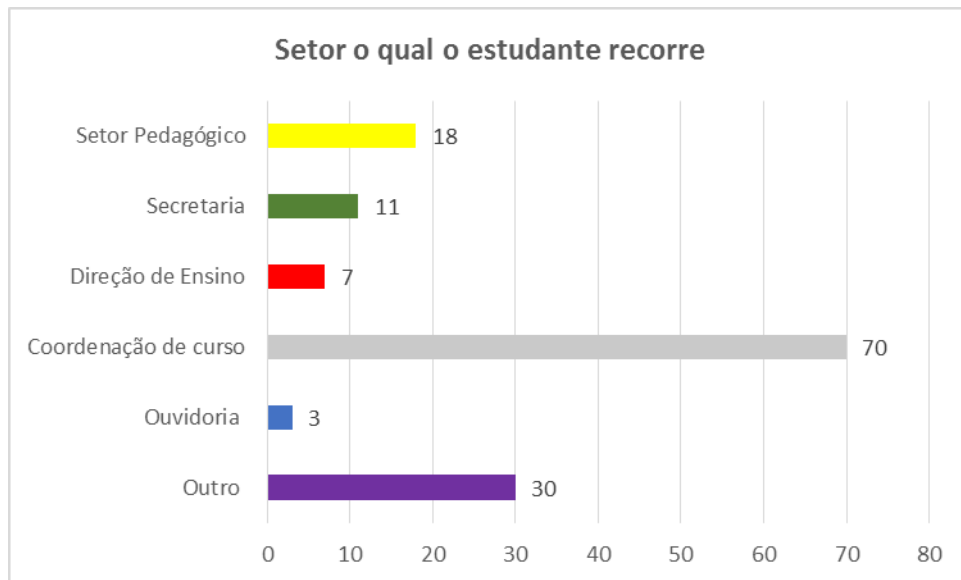


Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Os resultados apresentados na Figura 12 dizem respeito ao setor ao qual o estudante recorre quando tem um problema relativo à sua trajetória de aprendizagem na FaE-UFMG. Podemos notar que os estudantes recorrem a diversos setores da instituição, demonstrando desconhecimento do órgão competente para tal demanda, instituído por lei para desempenhar esse papel de acolhimento e interlocução com a gestão.

Ressalta-se ainda que, mesmo diante de cinco condicionantes, os estudantes vislumbraram outras possibilidades, entre elas recorrerem aos próprios colegas para desabafarem, o que é bem pouco efetivo. Mais do que saber ser detentor de direitos, é importante saber onde recorrer e exigí-lo. Na seara jurídica, se o cidadão pretende, por exemplo, entrar com uma ação de alimentos, ele não pode protocolar a ação na vara criminal, pois o juiz será incompetente para julgar tal pleito. Do mesmo modo acontece com o estudante. Mesmo que tenha total direito, caso não se direcione ao órgão competente, não verá seu direito efetivado.

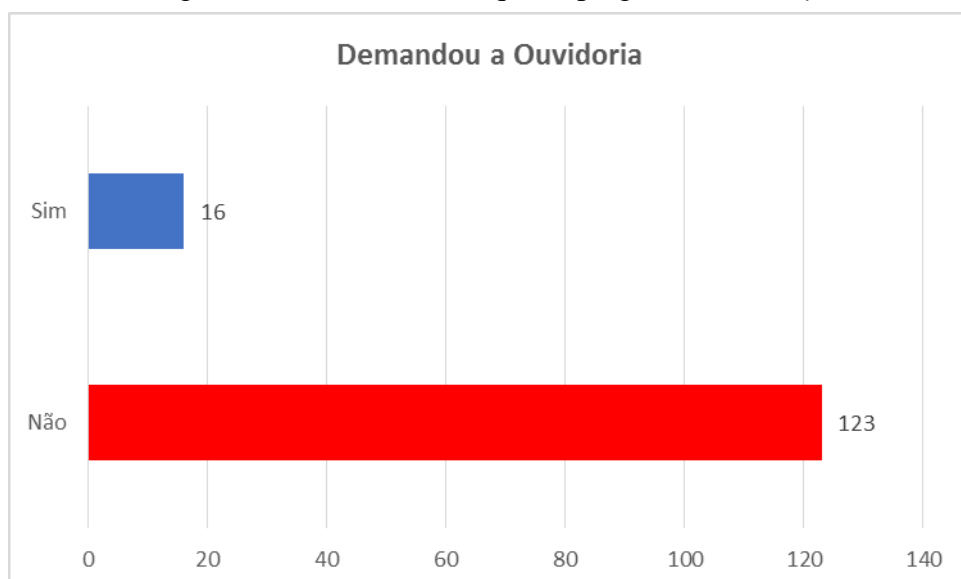
Figura 12 - Resultados da terceira pergunta do *survey*



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme elucidado na Figura 13, apenas 16 estudantes já precisaram apresentar demandas para a Ouvidoria da UFMG, seja por meio de comunicação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia ou solicitação. Tendo em vista os dados anteriores, pode-se levantar a hipótese que, diante do pouco conhecimento de que os estudantes dispõem sobre a função da ouvidoria, esse resultado torna-se compreensível.

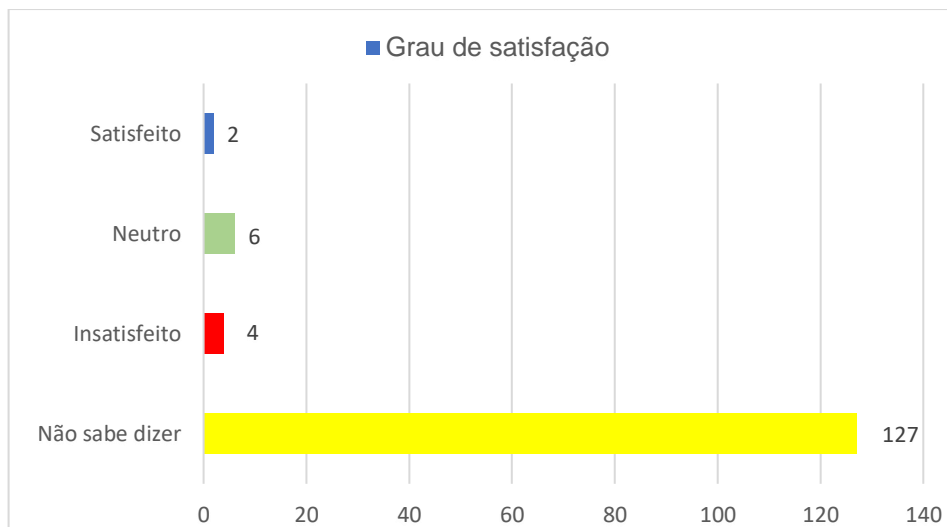
Figura 13 - Resultados da quarta pergunta do *survey*.



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Quanto ao grau de satisfação dos estudantes com a Ouvidoria da UFMG, 127 participantes do estudo não souberam dizer, ou seja, esses estudantes não tiveram contato algum com o órgão. Apenas dois estudantes afirmaram ter uma satisfação total com a ouvidoria. Seis estudantes declararam ter uma satisfação mediana e quatro disseram que a satisfação é insuficiente. Observa-se que o dado referente ao grande número de estudantes que não sabe expressar o seu grau de satisfação com a Ouvidoria está coerente com o pequeno número de estudantes que demandou a interferência do órgão (figura 13) e ao grande número de estudante que não tem se quer conhecimento da Ouvidoria (figura 11) ou mesmo a sua existência. Como avaliar a minha satisfação sobre aquilo que não conheço?

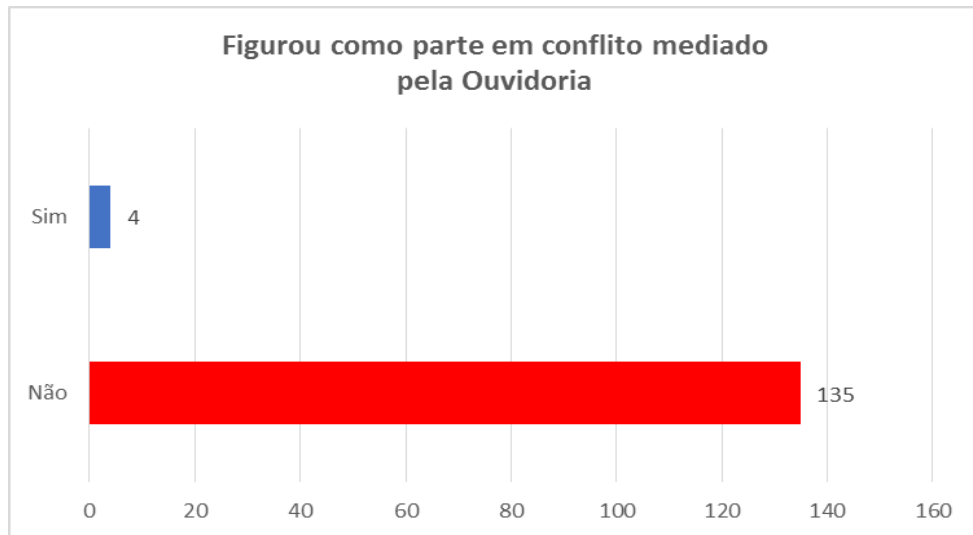
Figura 14 - Resultados da quinta pergunta do *survey*.



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

De acordo com a Figura 15, 135 estudantes pontuaram que não figuraram como parte em conflito mediado pela ouvidoria. Apenas quatro relataram que figuraram como parte.

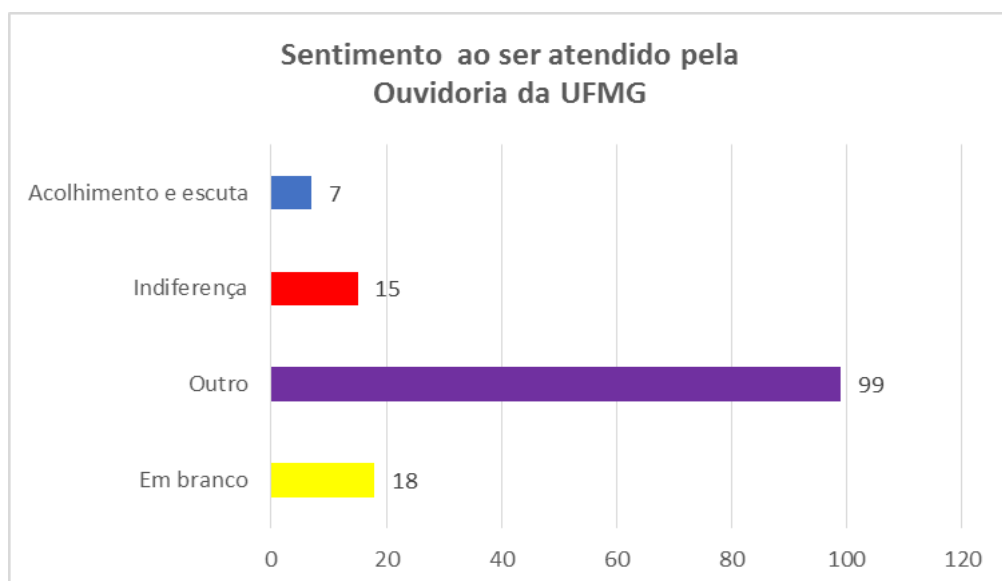
Figura 15 - Resultados da sexta pergunta do *survey*.



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A partir da análise da Figura 16, constatamos que sete estudantes declararam ter um sentimento de acolhimento e escuta ao serem atendidos pela ouvidoria. 15 estudantes afirmaram sentir indiferença, como se estivessem sendo atendidos por um robô. 99 estudantes pontuaram ter outro tipo de sentimento. E 18, optaram por não responder a esse quesito. Esses dados não são consistentes com a análise global, uma vez que apenas 16 estudantes afirmaram já terem recorrido à ouvidoria (Figura 13).

Figura 16 - Resultados da sétima pergunta do *survey*

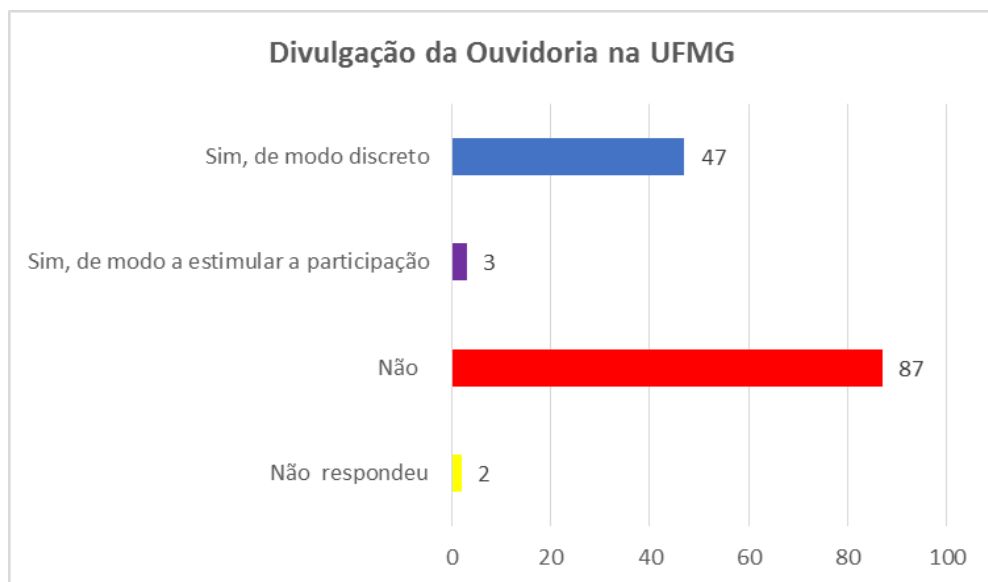


Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Conforme indica a Figura 17, a maioria dos estudantes declarou que não existe divulgação da Ouvidoria da UFMG. Já os que afirmaram que há uma divulgação de modo

discreto perfazem um total de 47 estudantes. Apenas três estudantes relataram que a divulgação da Ouvidoria da UFMG existe e que acontece de modo a estimular a participação dos estudantes. Dois estudantes se abstiveram de responder a esse quesito. Esse resultado é preocupante e está em consonância com o que as entrevistadas revelaram como um dos grandes problemas da instituição.

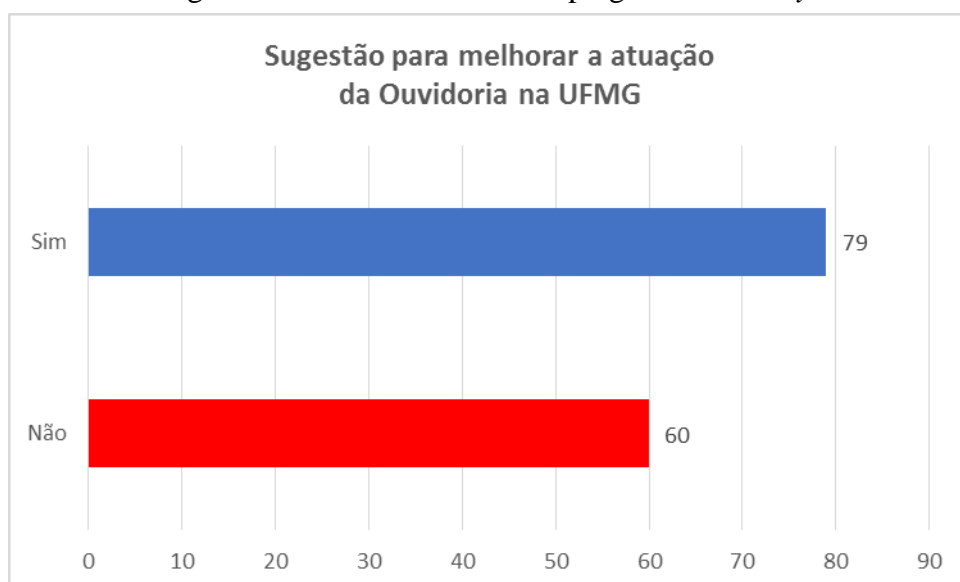
Figura 17 - Resultados da oitava pergunta do *survey*



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

De acordo com a Figura 18, podemos constatar que 79 estudantes fizeram sugestões para melhorar a atuação da ouvidoria na UFMG, no sentido de haver maior divulgação do órgão.

Figura 18 - Resultados da nona pergunta do *survey*.



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Ressaltamos que os estudantes se manifestaram em uníssono, solicitando maior divulgação da ouvidoria no campus. Compartilhamos algumas sugestões dos discentes:

*“Aumentar a divulgação”.*

*“Ser mais divulgada para a comunidade”.*

*“Se mostrar, fazer-se presente, pois é um canal que, até o momento, não se apresentou”.*

*“Permitir encontro pessoalmente, já que, muitas vezes, temos a sensação de estarmos falando com um robô”.*

*“Que na recepção dos calouros já fosse apresentada, pois eu nunca ouvi falar desse órgão”.*

*“Mais divulgação nas redes midiáticas da universidade”.*

*“Creio que deveria ter uma ação mais incisiva de divulgação, em que os alunos compreendessem qual seria a atuação da ouvidoria”.*

*“Poderia ser mais divulgada, além de propor um trabalho mais ativo no campus. Não faço ideia, de fato, qual é realmente sua função”.*

*“Um melhor esclarecimento sobre o que é e o funcionamento”.*

*“Formas de acesso mais claras para os alunos se comunicarem. A ideia acerca da ouvidoria é de que ela é inalcançável”.*

A fala dos estudantes remete-nos a uma necessidade de estabelecimento de relações sociais de tipo novo (Santos, 1992), ou seja, relações coletivas, solidárias e horizontais, onde se estabeleçam formas dialógicas de interação entre os diversos atores presentes na instituição. Essa experiência torna-se possível quando um coletivo se organiza para pensar formas de caminhar e conduzir os processos educacionais. Essa vivência torna-se concreta a cada vez que se compõe um coletivo pensante e solidário no cotidiano da universidade.

Felizmente, na FaE, encontramos uma proposta inspiradora, existe um cantinho especial, conhecido como “Jardim Mandala”, lugar em que os estudantes podem vivenciar a espiritualidade em suas diversas formas, buscar o autoconhecimento, o desacelerar; configurando-se como um convite para olhar para si e contemplar as coisas simples da vida. Ressalta-se, assim, a necessidade de replicar esse espaço, considerando suas possibilidades, em toda a UFMG. Que cada faculdade tenha seu espaço terapêutico.

Além disso, o espaço tem sido utilizado por alguns professores da FaE até mesmo para ministrarem aulas, tornando-as mais descontraídas e leves, o que impacta de forma positiva o aprendizado dos discentes. Especialmente a disciplina Educação e Espiritualidade ministrada pela professora Teca e o NEPCOM, por meio do grupo *Pedagogia da Prática* vem, ao longo

do tempo, buscando novas formas de relações sociais, e o Jardim Mandala tem sido o cenário dessa experiência. Almejamos que cada faculdade tenha seu próprio espaço terapêutico, como o “Jardim Mandala” da FaE.

Figura 19 - Entrada do Jardim Mandala



Fonte: Acervo da autora.

Figura 20 - Vista do Jardim Mandala



Fonte: Acervo da autora.

Figura 21 - Jardim Mandala



Fonte: Acervo da autora.

Figura 22 - Espaço acolhedor



Fonte: Acervo da autora.

Outra proposta interessante, desenvolvida na FaE e que atua no sentido de promover a espiritualidade, é o “Samba do corredor”, que prima pela melhoria das relações interpessoais na faculdade, bem como pela prevenção de adoecimentos. Mathias (p. 80, 2021) sinaliza que:

Da interação no Samba do Corredor vem a possibilidade de transformação pessoal, de vivência profunda da espiritualidade, de recuperação da alegria, de mostrar a potência da roda de samba não só em momentos festivos, mas diariamente. Daí se perceber a roda de samba como um caminho espiritual.

O “Samba de corredor” ocorre todas as quartas feiras, das 13h às 14h, na FaE, trazendo os benefícios da música para a academia.

Figura 23 - Samba do corredor



Fonte: Mathias (2021, p. 38).

Há ainda grupos de oração universitário, composto por estudantes de diversas posições religiosas, que se reúnem semanalmente com objetivo de não perderem a fé, meditem, refletirem sobre a palavra e louvarem a Deus. Esse é um modo de desenvolver a espiritualidade de forma coletiva, com características religiosas. Ressalta-se, contudo, que não é essa a abordagem adotada na presente pesquisa.

Como podemos notar, temos à disposição diversas formas de vivenciar a espiritualidade, com possibilidades de um olhar para si, de um cuidado. Constatamos que têm sido desenvolvidos diversos projetos que utilizam estratégias de relaxamento, meditação e yoga para construir uma atmosfera de bem-estar que possa auxiliar nos processos de centramento e concentração necessários ao aprendizado.

## 5 RECURSO EDUCACIONAL

O desafio maior da nossa pesquisa foi definir qual seria o recurso educacional mais adequado e assertivo; aquele que faria a diferença e impactaria a vida das pessoas, pois, como é sabido, a pesquisa deve e precisa repercutir socialmente.

Ao passar pela banca examinadora da seleção do mestrado, escutei críticas à proposta de recurso educacional - vídeo informativo sobre a Ouvidoria – elaborada num primeiro momento, sendo questionada se o referido recurso estaria de acordo com o propósito da pesquisa. Saí do exame pensativa e, por mais que me doesse, cheguei à conclusão de que o examinador estava certo, ele foi pontual e cirúrgico nas colocações, demonstrando que o recurso pensado era falho.

Então, desde o início do mestrado, sabíamos da necessidade de alterar nosso recurso educacional. Assim, aula após aula de Seminário I, ministrada pela Pro<sup>fa</sup>. Dr<sup>a</sup>. Grazielle Ramos Schweig, fomos estimulados a fazer ajustes e alterações no texto do projeto, o que nos levou a criar algo original, interessante e de acordo com o propósito da pesquisa para efetuar a troca. Pois bem, trocamos o recurso educacional proposto na seleção - vídeo informativo sobre a Ouvidoria - por um *planner* que apresentaria aos estudantes os canais de acesso da Ouvidoria da UFMG, além de frases de estímulo para o seu uso no dia a dia: [Planner 2024](#).

Esse *insight* articulou-se muito bem com objetivo geral da pesquisa, qual seja, compreender a ouvidoria universitária como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar o serviço público de educação na Universidade Federal de Minas Gerais.

Assim, esta pesquisa propõe o desenvolvimento de um recurso técnico no formato de *planner* para organização da rotina e acompanhamento das atividades acadêmicas de cunho informativo, com dicas a respeito da Ouvidoria, curiosidades, esclarecimento sobre sua atuação, explicação quanto às modalidades de manifestações possíveis e disponibilidade dos canais de acesso da Ouvidoria da UFMG, com intuito de estimular a participação dos estudantes por meio da Plataforma Fala.Br.

O recurso foi idealizado para alcançar o maior número de estudantes possível, de modo que pode ser impresso pelo próprio educando, através do link disponibilizado pela ouvidoria, ou oferecido pela própria UFMG, pois sugerimos que a própria instituição providencie a impressão e contribua para o compartilhamento do material já impresso, facilitando o acesso. Acreditamos que o *planner* poderá acompanhar os alunos durante a rotina de estudos, sendo manuseado e consultado a todo momento, estimulando o acionamento da Ouvidoria. É válido

ressaltar ainda seu caráter pedagógico, haja vista que planejamento e organização são fundamentais para uma vida acadêmica leve e bem-sucedida.

O vocábulo *planner* significa planejador, ou seja, trata-se de um instrumento que auxilia o estudante a organizar e planejar sua vida acadêmica, registrando as demandas do período, tais como dias de avaliações, apresentação de trabalhos, participação em congressos, enfim, visa sistematizar a rotina estudantil, de modo a torná-la agradável e factível.

Ressalta-se que a capa do *planner* foi idealizada com o intuito especial de retratar a dimensão espiritual através da imagem de uma flor de lótus, que simboliza o caminho da evolução pessoal e espiritual, tendo em vista que defendemos a formação integral do homem. Quanto ao simbolismo da flor de lótus, Cardoso (2017, p. 33) esclarece que essa flor nasce do lodo e, em busca de luz, transforma-se em uma linda flor, semelhantemente ao que acontece com o ser humano, que “transforma suas escuridões em amor divino”.

A arte do *planner* será disponibilizada para a Ouvidoria da UFMG por e-mail para que, caso seja de interesse da Administração, possa divulgá-la para a comunidade acadêmica, com a intenção de difundir a Ouvidoria e estimular o exercício do direito de cooperar ativamente na qualidade dos serviços públicos prestados.

## 6 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Com o intuito fazer reflexões sobre a educação como um direito humano e dar visibilidade a um instituto tão fundamental quanto a ouvidoria acadêmica, compreendendo-a como um instrumento de participação social que busca melhorar o serviço público de educação na Universidade Federal de Minas Gerais, este estudo pautou-se pela técnica de pesquisa bibliográfica e de levantamento de dados.

Por meio dos dados levantados, verificamos que uma parte dos estudantes da FaE conhece a ouvidoria universitária e sabe do seu direito à informação. Entretanto, constatamos que mais da metade dos participantes afirmou não ter conhecimento da existência da ouvidoria no *campus*. Podemos afirmar que a maioria dos estudantes fez sugestões para melhorar a atuação da Ouvidoria da UFMG. Contudo, um expressivo número de estudantes se absteve, não aproveitando a oportunidade para se posicionar.

Esse dado nos faz refletir o ambiente de tensionamento e conflitos presentes em qualquer instituição seja em seus aspectos relacionais ou burocráticos, sinalizando a necessidade de busca de uma instituição de ouvidoria que efetivamente implante a dialogicidade com vistas a concretização de ideais democráticos que envolvam a participação de toda a comunidade.

Ao buscar uma diferenciação entre a atuação da Ouvidoria da UFMG e a Escuta da FaE, assim como esclarecer quaisquer possíveis confusões entre os dois institutos, suas gestoras deixaram claro que ambos visam à melhoria de condições para que o estudante passe pela faculdade levando consigo experiências construtivas e positivas de vivência de relações sociais onde prevalecem o diálogo e o respeito. Contudo, cada instituto possui as suas peculiaridades, a ouvidoria escuta de forma humanizada e trabalha com a mediação, sanando questões burocráticas do dia a dia; ao passo que a Escuta Acadêmica acolhe e trabalha para evitar a evasão e o adoecimento do estudante.

Como contribuição dessa pesquisa, ressaltamos que se faz necessário um trabalho mais intenso de divulgação da ouvidoria no *campus*, buscando dar maior visibilidade para as atividades e propiciando que o serviço seja conhecido pelos estudantes, de modo que suas funções sejam explicitadas e seus contatos sejam publicitados. Que os discentes possam enxergar a ouvidoria como uma aliada que vai conduzir de forma imparcial a interlocução com a gestão, procurando sempre mediar os conflitos e tendo como fim último a oferta de uma educação de qualidade.

De certo modo, pode-se afirmar que a ouvidoria contribui parcialmente com a humanização do estudante e o desenvolvimento de sua espiritualidade, de forma indireta, a partir do momento em que busca propiciar ainda que, em alguns momentos de forma precária, a horizontalidade das relações, dando voz aos estudantes, buscando ser proativa, desenvolvendo uma escuta humanizada e aprimorando o atendimento no dia a dia em meio aos diversos conflitos e tensionamentos dentro da instituição. Além de se consistir como um instrumento de transparência institucional, a ouvidoria cumpre o papel de prezar pelos valores éticos.

Embasados em nossa pesquisa, sugerimos algumas medidas para que se alcance esse propósito: divulgação da ouvidoria no início do ano letivo, na recepção dos calouros; afixação de banners nos prédios das faculdades, divulgando os canais de acesso e a função da ouvidoria; criação de um *Instagram* da ouvidoria; elaboração e distribuição de marcadores de páginas pela biblioteca com os tipos de manifestações possíveis e os contatos telefônicos; divulgação do *planner* desenvolvido nesta pesquisa como recurso educacional, que pode ser impresso pelos próprios estudantes por meio do link e acompanhá-los em suas rotinas acadêmicas: [Planner 2024](#).

Sinalizamos a necessidade de alterar o e-mail da escuta acadêmica da FaE que, atualmente é: [fae-ouvidoria@ufmg.br](mailto:fae-ouvidoria@ufmg.br), tendo em vista que gera dúvidas, levando o estudante ao entendimento equivocado de que existem dois setores de ouvidoria no *campus*, enquanto só existe a ouvidoria geral. A Escuta Acadêmica tem outro propósito e deve ser identificada como tal.

Como podemos perceber, por meio da análise dos dados coletados, ambos os institutos são extremamente relevantes e desempenham papel singular na UFMG e na FaE. Embora saibamos dos desafios que a Ouvidoria da UFMG enfrenta no dia a dia, haja vista o tamanho da instituição e o número de estudantes atendidos, ela caminha de forma saudável. Nesse sentido, sugerimos que possam ser criadas “ouvidorias locais”, distribuídas por área do conhecimento, similarmente ao que é feito nos Institutos Federais, em que existe a ouvidoria geral, localizada na Reitoria, e as ouvidorias locais, em cada prédio do Instituto, de modo a não sobrecarregar a ouvidora geral.

Ressaltamos também o trabalho essencial das escutas acadêmicas que, muitas vezes, conseguem sanar os problemas menos complexos, evitando que se transformem em mais uma manifestação na ouvidoria. Assim, faz-se necessária a mobilização para a criação de mais escutas, tal qual a implementada pela escola de Engenharia da UFMG, nos cursos que não cogitaram ainda a possibilidade de criação e implementação de um núcleo de acolhimento.

Assim, tanto a ouvidoria como a escuta acadêmica, ao propiciarem a horizontalidade das relações, dando voz aos estudantes e desenvolvendo uma escuta humanizada, estão contribuindo para uma educação integral. Ao apontar o desenvolvimento de uma escuta humanizada estamos nos referindo a questão da espiritualidade enquanto busca e comprometimento com valores éticos fundamentais numa instituição tais como o respeito aos diferentes sujeitos que nela adentram e a efetiva vivência da alteridade.

É fundamental considerar a necessidade de desenvolvimento de todas as dimensões dos sujeitos, sabendo-se que no desenvolvimento das dimensões física, sensorial, emocional, racional e espiritual estamos caminhando num processo de humanização conforme aponta Röhr (2013, p. 88).

Difícilmente a dimensão espiritual é levada em conta em um ambiente acadêmico dominado pelo sistema capitalista, em que se pensa apenas e tão somente na formação voltada para o mercado de trabalho e o lucro, sem pensar o ser humano em todas as suas dimensões.

Com o desenvolvimento da dimensão espiritual no ambiente escolar, formaremos estudantes críticos e participativos, que poderão se valer da ouvidoria como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar o serviço público de educação. Assim, teremos a oferta de uma educação pública de qualidade.

Quanto às limitações da pesquisa, podemos destacar o fato de conhecermos a realidade da ouvidoria somente na Faculdade de Educação, com os cursos de pedagogia e licenciaturas, desconhecendo a realidade nas demais faculdades, o que seria interessante para verificar se o cenário muda conforme a área do conhecimento. Nesse sentido, sugerimos que estudos posteriores possam fazer esse levantamento e análise, de modo a desenhar o perfil das faculdades em separado, verificando se a realidade na engenharia, por exemplo, é a mesma nas ciências biológicas; surgiu assim a necessidade de uma investigação quantitativa mais abrangente. Quanto a interpretação dos dados sentimos necessidade de maior aprofundamento através de entrevistas com os estudantes o que enriqueceria qualitativamente o trabalho.

Nesse sentido, finalizamos com as palavras de Röhr (2013, p. 155): “O educando é que deve ser o principal beneficiado pela Educação, respeitado como ser digno, único e insubstituível”.

## REFERÊNCIAS

- ARENDDT, Hannah. **Origens do totalitarismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.
- BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisa Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BENEVIDES, Maria Victoria. Direitos humanos: desafios para o século XXI. *In.*: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy *et al.* **Educação em direitos humanos: fundamentos teórico-metodológicos**. João Pessoa: Editora Universitária, 2007. p. 335-350.
- BÍBLIA. Romanos. *In.*: **Bíblia Sagrada**. Tradução de Ivo Storniolo. São Paulo: Paulos, 1990.
- BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é educação?** São Paulo: Editora Brasiliense, 1986.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Múltiplos acessos: 2022.
- BRASIL. **Lei 8.069/1990**, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm). Acesso em: 15 dez. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 9.394/1996**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm). Acesso em: 5 fev. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 9.475/1997**, de 22 de julho de 1997. Dá nova redação ao art. 33 da Lei nº 9.394/1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19475.htm#:~:text=33.,vedadas%20quaisquer%20formas%20de%20proselitismo](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19475.htm#:~:text=33.,vedadas%20quaisquer%20formas%20de%20proselitismo). Acesso em: 5 fev. 2023
- BRASIL. **Lei nº 12.527/2011**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/12527.htm). Múltiplos acessos: 2021.
- BRASIL. **Lei nº 13.460/2017**, de 26 de junho de 2017. Regula o sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Múltiplos acessos: 2021.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília, 2018.
- BRASIL. Controladoria Geral da União. **Painel Resolveu**. 2020. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 20 mai. 2022.

BRITO, Maria Ivoneide de Lima; AGUIAR, Larissa dos Santos. A formação do Ouvidor-Educador e seus desafios. **Revista científica da Associação Brasileira de Ouvidores, Ombudsman**, ano 2, n. 2, 2019. Disponível em: [http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo\\_2019\\_web.pdf](http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf). Acesso em: 20 mai. 2021.

BUBER, Martin. **O caminho do homem**. São Paulo: Realizações, 2011.

CARDOSO, Mariana Pireneus. **Reflexões sobre Educação e Espiritualidade**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Pedagogia) - Faculdade de Educação, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

CAVALCANTE, M. L. S. A. Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. **Revista Controle**, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 266-281, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.32586/rcda.v12i2.117>. Acesso em: 14 jun. 2021.

CIAVATTA, Maria. O ensino integrado, a politecnia e a educação omnilateral. Por que lutamos? **Revista Trabalho & Educação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1. p. 187-205, jan-abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/9303/6679>. Acesso em: 12 jun. 2021.

COELHO, Ceumar. **Justo** [Canção]. 2015. Disponível em: <https://youtu.be/sONMJUMV0Sk?si=r-Dbf02U30M3bf0I>. Acesso em 6 abr. 2024.

COSTA, Mariana. Casos de abuso devem ser denunciados formalmente à ouvidoria da UFMG. **Estado de Minas**, 13 mai. 2022. Disponível em: [UFMG: casos de abuso devem ser denunciados formalmente à Ouvidoria - Gerais - Estado de Minas](#). Acesso em: 15 mai. 2022.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em Revista**, Curitiba, n.24, p.213-225, 2004.

DUTRA, Thiago; MOLL, Jaqueline. Educação Integral e Espiritualidade: Benefícios dessa Relação para uma Formação Integral do Ser Humano. **Revista Prática Docente**, Rio Grande do Sul, v. 2, n.1, p.97-111, jan/jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.cfs.ifmt.edu.br/periodicos/index.php/rpd/article/view/48/26>. Acesso em: 13 nov. 2022.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 73 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2022.

GARCIA, Emerson. O Direito à Educação e suas Perspectivas de Efetividade. *In*: GARCIA, Emerson. **A Efetividade dos Direitos Sociais**. Lumen Juris: Rio de Janeiro, 2004.

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A, S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, [S.l.], v.35, n 2, p. 57-63, 1995.

GONÇALVES, Antônio Sérgio. Reflexões sobre educação integral e escola de tempo integral. **Educação integral**, n. 2, p. 129 -135, 2006. Disponível em: [cadernos.cenpec.org.br/cadernos/index.php/cadernos/article/view/136](http://cenpec.org.br/cadernos/index.php/cadernos/article/view/136). Acesso em: 01 nov. 2023.

GUARÁ, Isa Maria Ferreira Rosa. É imprescindível educar integralmente. **Educação Integral**, São Paulo. v.1, n.2, p. 15-24, 2006. Disponível em: cadernos.cenpec.org.br/cadernos/index.php/cadernos/article/view/168. Acesso em: 01 nov. 2023.

HISSA, Cássio Eduardo Viana. **Entrenotas**: compreensões de pesquisa. Belo Horizonte: UFMG, 2013.

IHERING, Rudolf Von. **A Luta pelo Direito**. Tradução: João Vasconcelos. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

JUVENAL, Arduini. **Estradeiro**: para onde vai o homem? São Paulo: Paulinas, 1977.

MATHIAS, Gilson Antônio. **Samba no corredor**: uma forma de se educar coletivamente para as relações sociais de tipo novo. Dissertação (Mestrado em Educação e Docência) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2021.

MELO, Ivan Vieira de. Ouvidoria: O Desafio de Educar para a Cidadania. In: BIAGINI, Liane (org). **O Papel da Ouvidoria no Contexto Acadêmico Universitário**. Recife: UFPE, 2016. Disponível em: [http://www.upe.br/ouvidoria/phocadownload/userupload/publicacoes/o\\_papel\\_da\\_ouvidoria\\_no\\_contexto\\_academico\\_universitario.pdf](http://www.upe.br/ouvidoria/phocadownload/userupload/publicacoes/o_papel_da_ouvidoria_no_contexto_academico_universitario.pdf) Acesso em: 28 jan. 2023.

MOLL, J. *et al.* **Caminhos da educação integral no Brasil**: direito a outros tempos e espaços educativos. Porto Alegre: Penso, 2012.

OLIVEIRA, Sílvia Letícia Abreu de; ARAÚJO, Fábio Resende de; COSTA, Maria Teresa Pires. Análise da atuação das Ouvidorias Públicas das instituições federais de ensino como instrumentos de participação social. **Interface**, Natal, v. 17, n. Especial, 2020. Disponível em: <https://ojs.cesa.ufrn.br/index.php/interface/article/view/1191> Acesso em: 20 mai. 2021.

OUVIDORIA da UFMG lança campanha “Sua voz tem peso”. 2019. Disponível em: <https://www.icb.ufmg.br/rss-noticias/2083-ouvidoria-da-ufmg-lanca-campanha-sua-voz-tem-HYPERLINK> "https://www.icb.ufmg.br/rss-noticias/2083-ouvidoria-da-ufmg-lanca-campanha-sua-voztemforca"forca#:~:text=A%20Ouvidoria%20da%20UFMG%20lan%C3%A7ou,as%20pessoas%20a%20se%20manifestarem. Acesso em: 6 abr. 2024.

OUVIDORIA da UFMG adere ao ‘e-Ouv’. 2017. Disponível em: <https://ufmg.br/comunicacao/noticias/ouvidoria-da-ufmg-adere-ao-e-ouv-sistema-federal-de-recebimento-de-manifestacoes> Acesso em: 02 nov. 2023.

OUVIDOS atentos e visão crítica. 2009. Disponível em: <https://www.ufmg.br/boletim/bol1653/3.shtml>. Acesso em: 6 abr. 2024

PINHO, Clóvis. **Ninguém explica Deus** [Canção]. 2016. Disponível em: [https://youtu.be/LYsaKn8FRhc?si=ivqV2-oto8\\_CuL-t](https://youtu.be/LYsaKn8FRhc?si=ivqV2-oto8_CuL-t). Acesso em: 20 abr. 2023.

PORTILHO, Maria Silele Brasiense; CREMA, Roberto. Ser Integral: as tessituras do bordado em espiritualidade e educação. **Revista Interesse**, São Paulo, n. 9, p. 1-91, dez. 2017. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/interesse/article/view/35360> . Acesso em: 20 dez. 2022.

POSTMAN, Neil. **O fim da Educação**. Rio de Janeiro: Graphia, 2002.

Repetto, Marina (@marinarepettavs). 2016. Nutricionista que nutre a alma. Instagram, 1 de abril de 2016. Marina Repetto (@marinarepettavs) • Fotos e vídeos do Instagram.

PROFESSOR suspeito de induzir alunos ao suicídio é afastado do IF Sudeste MG de Barbacena. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2023/06/19/professor-suspeito-de-induzir-alunos-ao-suicidio-e-afastado-do-if-sudeste-mg-de-barbacena.ghtml>. Acesso em: 6 abr. 2024

RICHE, Cristina Ayoub. Ouvidoria, caminho para a civilidade e o diálogo. **Organicom**, São Paulo, 2010. Disponível em: <file:///D:/Downloads/139055-Texto%20do%20artigo-270132-1-10-20171004.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2021.

ROCHA, Iraneide Evangelista. **Um estudo sobre a Ouvidoria da Universidade Federal do Pará: contribuições e desafios**. 2013. Disponível em: HYPERLINK "http://repositorio.ufpa.br/bitstream/2011/4619/1/Dissertacao\_EstudoOuvidoriaUniversidade.pdf"1 (ufpa.br). Acesso em: 26 dez. 2022.

RÖHR, F. Espiritualidade e Formação Humana. **Poiésis**, Tubarão, Número Especial, p. 53-68, 2011. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/Poiesis/article/view/748/700>. Acesso em: 27 fev. 2023.

RÖHR, F. **Educação e Espiritualidade: contribuições para uma compreensão multidimensional da realidade, do homem e da educação**. Campinas: Mercado das Letras, 2013.

SALES, Lília Maia de Moraes. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. **Pensar**, Fortaleza, v. 11, p. 154-167, fev. 2006.

SANTOS, Oder José dos. **Pedagogia dos Conflitos Sociais**. Campinas: Papyrus, 1992.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 18 ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

SILVA, Aida Maria Monteiro; SILVA, Livio Paulino Francisco da. A Educação em Direitos Humanos no enfrentamento a governo autoritário. **RIDH**, Bauru, v. 9, n. 2, p. 57-73, jul/dez. 2021. Disponível em: <https://www2.faac.unesp.br/ridh3/index.php/ridh/article/view/99/41>. Acesso em: 20 abr. 2023.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Kalina Vanderlei; SILVA, Maciel Henrique. **Dicionário de conceitos históricos**. São Paulo: Contexto, 2009.

SKANK. **Pacato cidadão**. [Canção]. Álbum Calango, 1994. Disponível em: <https://www.ufmg.br/dgi/ouvidoria/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

SOUZA, K. R.; KERBAUY, M. T. M. Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação. **Educação e filosofia**, Uberlândia, v. 31, n. 61, p. 21–44, 2017. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/EducacaoFilosofia/article/view/29099>. Acesso em: 02 mar. 2023.

TRAVALHA, Conceição Clarete Xavier. Educação e espiritualidade na UFMG: desafios e limites de uma proposta de pesquisas e estudos. *In*: SOARES, Eliana Maria do Sacramento;

TRAVALHA, Conceição Clarete Xavier. **Veredas da Educação e da Espiritualidade: práticas pedagógicas alternativas**. 1 ed. Curitiba: Appris, 2022.

## APÊNDICE I

### **Entrevista semiestruturada com a ouvidora da FaE- roteiro orientador**

1. Qual a importância da Ouvidoria para a UFMG?
2. Quais são os canais de acesso à Ouvidoria? Os estudantes utilizam mais o e-mail ou eles procuram fisicamente a Ouvidoria?
3. Você considera que há necessidade de maior divulgação desses canais de atendimento?
4. A Ouvidoria tem representação nos espaços deliberativos da UFMG?
5. Os estudantes, de modo geral, apresentam suas demandas para a Ouvidoria ou a participação ainda é pequena?
6. Você considera que os estudantes têm conhecimento do caráter mediador da Ouvidoria?
7. Existe alguma unidade que tem maior número de procura na Ouvidoria? Alguma unidade específica é mais procurada pelos estudantes?
8. Queria também saber como foi sua trajetória para chegar na Ouvidoria? Você era professora?
9. Professora, você entende que a Ouvidoria contribui de alguma forma para autonomia, senso crítico e participação como cidadão dos estudantes?
10. A Ouvidoria já teve que mediar vários conflitos, você recorda de algum que te marcou que foi bem assim... e que você possa divulgar, que não tenha sigilo? É claro com os personagens todos no anonimato.
11. Há muitos casos de racismo na universidade?
12. Professora, na sua opinião, a Ouvidoria tem ajudado a gestão a ofertar uma educação de qualidade?
13. Existe relatório de manifestações que é encaminhado para os gestores para possíveis ajustes?
14. Nos últimos quatro anos, a gente viveu toda essa situação de fascismo no país, isso teve influência nas queixas que chegam à Ouvidoria?
15. Existe algum vínculo ou parceria entre a atuação da Ouvidoria com o trabalho da escuta acadêmica desenvolvido na FaE. Vocês trabalham em paralelo? como funciona isso?
16. O assédio moral chega na Ouvidoria também?

## APÊNDICE II

Entrevista semiestruturada com a psicóloga da Escuta Acadêmica - roteiro orientador

1. Como foi a sua trajetória para chegar até a Escuta Acadêmica da FaE?
2. Qual a importância da Escuta acadêmica para a FaE? E você considera que ela contribui, de alguma forma, para evitar a evasão e reduzir o adoecimento dos estudantes?
3. Quais são os canais de acesso à Escuta? Você acredita que precisa investir mais em divulgação, tendo em vista que os alunos entram e saem a cada quatro, a cada cinco anos?
4. Os estudantes demandam a escuta ou a participação é pequena? Há momentos em que essa procura é maior? Período de provas dá um boom ou como é?
5. Você entende que, de alguma forma, o trabalho da escuta humanizada e o acolhimento implicam em reduções das manifestações na Ouvidoria? E que, de alguma forma, a Escuta trabalha como se fosse uma peneira? Muitos casos podem ser solucionados na Escuta e não vão para a Ouvidoria?
6. Você entende que a Escuta contribui para autonomia, senso crítico e participação cidadã dos estudantes?
7. A Escuta já teve que tratar vários conflitos. Você pode relatar algum? Houve algum que te marcou?
8. Existe relatório das manifestações que são encaminhadas para os gestores para possíveis ajustes ou não? Vocês fazem algumas reuniões de tempo em tempo?
9. Para finalizar, existe algum vínculo/parceria da Escuta com a Ouvidoria? Se não, você considera importante desenvolver uma parceria?

### APÊNDICE III

*Survey* aplicado a turmas de Pedagogia e Licenciaturas da FaE em seus períodos finais.

Olá, discente! O objetivo deste instrumento é verificar se a Ouvidoria é conhecida pelos estudantes da Universidade Federal de Minas Geais - FAE. A partir do resultado, pretende-se sugerir adequações para uma Ouvidoria mais atuante, se for o caso. Agradecemos sua participação!

1. Você conhece a Ouvidoria da UFMG?

Sim [ ]

Não [ ]

2. Você sabe qual a função da Ouvidoria da UFMG?

Função julgadora [ ]

Função punitiva [ ]

Função mediadora [ ]

Não sei dizer [ ]

3. Quando você tem um problema relativo à sua trajetória de aprendizagem na FaE-UFMG a qual setor recorre?

Setor pedagógico [ ]

Secretaria [ ]

Direção de Ensino [ ]

Coordenação do Curso [ ]

Ouvidoria [ ]

Outro [ ] \_\_\_\_\_

4. Você já precisou apresentar demandas para a Ouvidoria da UFMG?

Sim [ ] ----- Comunicação [ ]

Sim [ ] ----- Reclamação [ ]

Sim [ ] ----- Elogio [ ]

Sim [ ] ----- Sugestão [ ]

Sim [ ] ----- Denúncia [ ]

Sim [ ] ----- Solicitação [ ]

Não [ ]

5. Qual o seu grau de satisfação com a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria da UFMG ?

Insuficiente [ ]

Mediana [ ]

Total [ ]

Não sei dizer [ ]

6. A Ouvidoria da UFMG já teve que mediar algum conflito em que você figurava como parte? Se sim, você pode descrever brevemente qual foi o problema?

Sim [ ]

Não [ ]

Comente:

---



---



---

7. Qual o seu sentimento ao ser atendido pelo Ouvidoria da UFMG?

Acolhimento e escuta [ ]

Sensação de estar sendo atendido por um robô/Indiferença [ ]

Outros [ ]

8. A Ouvidoria da UFMG divulga sua atuação no campus?

Sim, de modo discreto [ ]

Sim, de forma a estimular a participação dos estudantes [ ]

Não [ ]

9. Você teria alguma sugestão para melhorar a atuação da Ouvidoria na UFMG?

Comente: \_\_\_\_\_

---

## APÊNDICE IV

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Entrevista

Convido você a participar, como voluntário(a), da pesquisa “*Educação à luz dos Direitos Humanos: Ouvidoria acadêmica sob a ótica discente*”, cuja finalidade é compreender a ouvidoria universitária como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar o serviço público de educação na Universidade Federal de Minas Gerais.

Este projeto está vinculado ao Mestrado Profissional em Educação e Docência da Universidade Federal de Minas Gerais. Meu nome é Renata Maria da Costa Rocha, sou a pesquisadora responsável, integrante da linha de pesquisa: Educação, Ensino e Humanidades do Promestre, orientada pela professora Dra. Conceição Clarete Xavier Travalha.

Após ler com atenção este documento e ser esclarecido (a) em todas as suas dúvidas sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine em todas as páginas e ao final deste documento, que está em duas vias e também será assinado por mim, pesquisadora, em todas as páginas, uma delas é sua e a outra é da pesquisadora responsável.

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável ou com a orientadora responsável.

<p><b>CONTATOS DA PESQUISADORA RESPONSÁVEL</b>          Renata Maria da Costa Rocha          Fone: (31) 992313366          E-mail: <a href="mailto:remarcco@gmail.com">remarcco@gmail.com</a></p>	<p><b>CONTATOS DA ORIENTADORA RESPONSÁVEL</b>          Conceição Clarete Xavier Travalha          Fone: (31) 996452925          E-mail: <a href="mailto:tecaxavier@uol.com.br">tecaxavier@uol.com.br</a></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Além disso, em caso de dúvidas sobre os aspectos éticos, você também pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa localizado na Av. Presidente Antônio Carlos, 6627, Pampulha – Belo Horizonte – MG – Cep 31270-901, Unidade Administrativa II, 2º Andar, Sala: 2005, telefone: (031) 3409-4592, E-mail: [coep@prpg.ufmg.br](mailto:coep@prpg.ufmg.br).

Essa pesquisa justifica-se pelo fato de a ouvidoria universitária ser um importante canal de comunicação entre o estudante e a administração. Tem ainda um propósito esclarecedor a

comunidade acadêmica sobre a existência da Ouvidoria na UFMG, sua natureza jurídica, função, importância e canais de acesso estimulando o seu uso no dia a dia. Ademais, a Ouvidoria é fundamental como ferramenta de gestão, pois estimula o aperfeiçoamento e a efetividade dos serviços públicos. É através dela que os gestores terão ciência do *feedback* dos usuários e terão a oportunidade de fazer os ajustes necessários. E, por fim, a Ouvidoria consiste em instrumento de transparência institucional, o que minimiza os atos de corrupção e má-fé.

Para sua realização, serão realizados pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. O instrumento utilizado para levantamento dos dados será uma entrevista parcialmente estruturada, que contém 10 perguntas, com duração de aproximadamente 01 (uma) hora, realizada com a Ouvidora da FaE - UFMG.

O encontro virtual para a entrevista será agendado respeitando a disponibilidade da participante e da pesquisadora. O aplicativo utilizado será o *Zoom Support*. Será enviado um link para a participante que dará acesso à sala virtual onde ocorrerá a entrevista. A entrevista será gravada em formato de áudio e vídeo para posterior transcrição das informações na íntegra.

Os riscos desta pesquisa são considerados mínimos, equivalentes àqueles encontrados na vida cotidiana, e envolvem cansaço ao ser entrevistado, constrangimento ao se confrontar com alguma questão sensível ou que exponha alguma fragilidade. Para minimizar os riscos, serão tomadas as seguintes providências: você não é obrigado a responder pergunta que não queira e, se houver alguma questão que requeira maior sigilo, cancelamos a gravação, atendendo imediatamente a sua solicitação.

Ao mesmo tempo, assumimos o compromisso de enviar-lhe a transcrição da entrevista, com o objetivo de obter autorização final para o uso das informações. Caso algum trecho ou imagem sejam negados, serão retirados da análise.

Os benefícios que esperamos com o estudo são: atuação da ouvidoria universitária como um órgão mediador, acolhedor, que atue ativamente para a efetividade do direito violado, de modo a contribuir para a promoção de uma educação de qualidade. Diminuição de demandas judicializadas, pois muitas situações poderão ser sanadas em âmbito administrativo, sem maiores desdobramentos. E maior participação estudantil para que a gestão possa saber onde está falhando.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão

a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas apenas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Você está sendo orientada quanto ao teor de tudo aqui mencionado e, compreendidos a natureza e o objetivo do referido estudo, está totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, pela participação.

No entanto, caso tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, haverá ressarcimento. De igual maneira, caso ocorra algum dano decorrente da sua participação no estudo, será devidamente indenizado, conforme determina a lei.

Você poderá ter acesso aos resultados da pesquisa.

### **Autorização**

Eu, \_\_\_\_\_, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com a pesquisadora responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais me foi entregue.

Belo Horizonte, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

---

Assinatura do voluntário

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Conceição Clarete Xavier Travalha.

UFMG FaE Departamento de ciências aplicadas à Educação

Assinatura da Orientadora Responsável

---

Assinatura da pesquisadora responsável pela obtenção do TCLE

## APÊNDICE V

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO -TCLE

#### *Survey*

Convido você a participar, como voluntário(a), da pesquisa “*Educação à luz dos Direitos Humanos: Ouvidoria acadêmica sob a ótica discente*”, cujo objetivo é compreender a Ouvidoria universitária como instrumento de participação social, com o objetivo de melhorar o serviço público de educação na Universidade Federal de Minas Gerais.

Este projeto está vinculado ao Mestrado Profissional em Educação e Docência da Universidade Federal de Minas Gerais. Meu nome é Renata Maria da Costa Rocha sou a pesquisadora responsável, integrante da linha de pesquisa: Educação, Ensino e Humanidades do Promestre, orientada pela professora Dra. Conceição Clarete Xavier Travalha.

Após ler com atenção este documento e ser esclarecido (a) em todas as suas dúvidas sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine em todas as páginas e ao final deste documento, que está em duas vias e também será assinado por mim, pesquisadora, em todas as páginas, uma delas é sua e a outra é da pesquisadora responsável.

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável ou com a orientadora responsável.

CONTATOS DA PESQUISADORA RESPONSÁVEL	CONTATOS DA ORIENTADORA RESPONSÁVEL
Renata Maria da Costa Rocha Endereço: Rua Dr. José Marinho Saraiva, nº226 – apto 202 Centro CEP: 36180-000 / Rio Pomba – MG Fone: (31) 992313366 E-mail: <a href="mailto:remarcco@gmail.com">remarcco@gmail.com</a>	Conceição Clarete Xavier Travalha Endereço: Rua Agostinho Bretas, nº74 Caiçaras Cep: 30775520 / Belo Horizonte – MG Fone: (31) 996452925 E-mail: <a href="mailto:tecaxavier@uol.com.br">tecaxavier@uol.com.br</a>

Espaço para rubrica

Em caso de dúvidas sobre os aspectos éticos, você também pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa localizado na Av. Presidente Antônio Carlos, 6627, Pampulha

– Belo Horizonte – MG – Cep 31270-901, Unidade Administrativa II, 2º Andar, Sala: 2005, telefone: (031) 3409-4592, E-mail: [coep@prpg.ufmg.br](mailto:coep@prpg.ufmg.br).

Essa pesquisa justifica-se pelo fato de a Ouvidoria universitária ser um importante canal de comunicação entre o estudante e a Administração. Tem ainda o propósito esclarecedor para a comunidade acadêmica sobre a existência da Ouvidoria na UFMG, sua natureza jurídica, função, importância e canais de acesso, estimulando o seu uso no dia a dia. Ademais, a Ouvidoria é fundamental como ferramenta de gestão, pois estimula o aperfeiçoamento e efetividade dos serviços públicos. É através dela que os gestores terão ciência do *feedback* dos usuários e terão a oportunidade de fazer os ajustes necessários. E, por fim, a Ouvidoria consiste em instrumento de transparência institucional, o que minimiza os atos de corrupção e má-fé.

Para sua efetivação, serão realizadas pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. O instrumento utilizado para o levantamento de dados será a aplicação do *survey* aos discentes do segundo e terceiros períodos do curso de Pedagogia da Faculdade de Educação, com 11 questões, a serem respondidas no prédio da FaE, em uma única data a ser definida.

Os riscos desta pesquisa são considerados mínimos, equivalentes àqueles encontrados na vida cotidiana, e envolvem cansaço, sentimento de aborrecimento, indignação e revolta ao responder o *survey*. Para minimizar os riscos, será tomada a seguinte providência: você poderá deixar de responder pergunta que não queira.

Os benefícios que esperamos com o estudo são: atuação da ouvidoria universitária como um órgão mediador, acolhedor, que atue ativamente para a efetividade do direito violado, de modo a contribuir para a promoção de uma educação de qualidade. Diminuição de demandas judicializadas, pois muitas situações poderão ser sanadas em âmbito administrativo, sem maiores desdobramentos. E maior participação estudantil para que a gestão possa saber onde está falhando.

#### Espaço para rubrica

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas apenas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis

pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Você está sendo orientado (a) quanto ao teor de tudo aqui mencionado e, compreendidos a natureza e o objetivo do referido estudo, está totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, pela participação.

No entanto, caso tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, haverá ressarcimento. De igual maneira, caso ocorra algum dano decorrente da sua participação no estudo, será devidamente indenizado, conforme determina a lei.

Você poderá ter acesso aos resultados da pesquisa.

### **Autorização**

Eu, \_\_\_\_\_, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com a pesquisadora responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais me foi entregue.

Belo Horizonte, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

Assinatura do voluntário

---

Profa. Dra. Conceição Clarete Xavier Travalha.  
UFMG FaE Departamento de Ciências aplicadas à Educação  
Assinatura da Orientadora Responsável

---

Assinatura do responsável pela obtenção do TCLE

## ANEXO I



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
GABINETE DO REITOR

## PORTARIA Nº 007, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2009

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso I, da Constituição Federal e considerando o que se estabelece no art. 5º, §§ 1º, 2º e 3º do Decreto nº 5.940,

## RESOLVE:

Art. 1º Criar a **Ouvidoria da Universidade Federal de Minas Gerais**, cujas atribuições e finalidades compreendem contribuir para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas na Instituição; estimular a participação dos membros de carreiras, estagiários e empregados terceirizados nas políticas e práticas de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental nos setores de exercício de suas funções regulamentares; sugerir a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões na prestação do serviço público no âmbito da Universidade.

Parágrafo Único - O cargo de Ouvidor será exercido por pessoa indicada pelo Reitor.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Belo Horizonte, 4 de fevereiro de 2009.

Assinatura manuscrita em tinta preta, apresentando uma caligrafia cursiva e fluida.

Prof. Ronaldo Tadêu Pena  
Reitor

MESS/mrc

L:\document\portaria\2009-007

Avenida Antônio Carlos, 6627 - 31270-901 - Belo Horizonte - Minas Gerais  
Tel: (31) 3409-4127 - Fax: (31) 3409-4130 - [sadm@gabinete.ufmg.br](mailto:sadm@gabinete.ufmg.br) - Home page: [www.ufmg.br](http://www.ufmg.br)

## ANEXO II

**Universidade Federal de Minas Gerais**  
**Faculdade de Educação**  
**Colegiado do Curso de Pedagogia**

**RESOLUÇÃO COLPED Nº03/2018**

**Institui o Núcleo de Escuta e Acompanhamento discente.**

O Colegiado do Curso de Pedagogia, no uso de suas atribuições regimentais,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Instituir o Núcleo de Escuta e acompanhamento discente em parceria com o serviço Fale com a FAE, órgão da Faculdade de Educação responsável pelo acolhimento, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações, elogios e sugestões do público interno e externo da Faculdade de Educação.

**Art. 2º** - O Núcleo de Escuta e acompanhamento discente tem como objetivo geral propiciar um espaço adequado para o diálogo e acolhimento ao discente em suas demandas acadêmicas ou de outra natureza, que estejam causando desconforto/prejuízo a sua vida acadêmica.

**Art. 3º** - O Núcleo de Escuta e acompanhamento discente tem como objetivos específicos, acolher e ouvir estudantes em sofrimento mental e orientá-los a procurar serviços especializados de acompanhamento em saúde mental; acolher e ouvir estudantes com deficiência em suas necessidades específicas e juntamente com o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão – NAI – da UFMG buscar orientar o corpo docente, unidade e/ou órgão; identificar estudantes com dificuldades no aprendizado e suas necessidades específicas e dar encaminhamento necessário se caso juntamente com o corpo docente, unidade e/ou órgãos envolvido no processo de aprendizagem do estudante.

**Art. 4º** - A execução do Núcleo de Escuta será realizado pela servidora(o) do serviço Fale com a FAE.

**Art. 5º** - O Núcleo de Escuta e acompanhamento discente contará com uma bolsa de monitoria vinculada à Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Federal de Minas Gerais e suas atividades se inserem no acompanhamento aos discentes em atendimento no Núcleo, em aspectos pedagógicos de incorporação de estudante ao curso e a sua trajetória acadêmica na Universidade.

**Art. 6º** - Para ser atendido pelo Núcleo de Escuta e acompanhamento discente o estudante poderá procurar espontaneamente pelo serviço ou ser encaminhado por algum membro da comunidade acadêmica.

**Art. 7º** - Esta Resolução entra em vigor nesta data.