

# **Universidade e permanência – promovendo gestão acolhedora**

MARISTELA RISSI FERLA<sup>1</sup>  
BIANCA DANIETE CHIMELLO GOULART<sup>2</sup>  
DORILDA GROLI<sup>3</sup>  
TANIA MARIA SCURO MENDES<sup>3</sup>  
LAURACI DONDÉ DA SILVA<sup>4</sup>

## **RESUMO**

*Esta pesquisa foi desenvolvida com vistas à construção de um projeto educativo, objetivando a Gestão Acolhedora e a permanência dos alunos da Ulbra. O caminho investigativo percorrido nesta foi de caráter qualitativo e quantitativo, segundo Bogdan (2000), com a elaboração de ações conjuntas envolvendo pesquisa-ação, consoante Demo (1994) e Brandão (2003). A partir da análise de dados, os indicadores para a construção dos significados sobre permanência e gestão acolhedora contribui com programa que promove a formação continuada de diversos segmentos da Universidade, onde se faz preponderante o desenvolvimento de competências educadoras.*

**Palavras-chave:** *gestão acolhedora, permanência, formação continuada.*

---

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Pedagogia Empresarial/ULBRA – Bolsista de Iniciação Científica PROICT/ULBRA

PROICT/ULBRA

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso de Pedagogia Orientação Educacional/ULBRA. Aluna de Iniciação Científica voluntária

<sup>3</sup>Professora do Curso de Pedagogia/ULBRA

<sup>4</sup>Professora-Orientadora do Curso de Pedagogia/ULBRA (lauracid@ulbra.br)

## ABSTRACT

*The present research is based upon the necessity of developing an educational project, facing the issue of the Welcoming Management and the permanence of the students at ULBRA. The investigative path for this research has both a qualitative and a quantitative approach, according to Bogdan (2000), with the elaboration of joint actions involving action-research as shown in Demo (1994) and Brandão (2003). Through the analysis of information, from indicators for the construction of the meanings about Welcoming Management and performance, this work constitutes a program that promotes continuous education for different sectors of the University, where the main objective is the development of educational competencies.*

**Keywords:** *welcoming management, permanence, continuous education.*

## INTRODUÇÃO

A democratização do ensino, nas últimas três décadas no Brasil, especialmente na educação básica, tem oportunizado que uma maior quantidade de alunos egressos do Ensino Médio e de cursos de Educação de Jovens e Adultos, possam ingressar em Instituições de Ensino Superior. Constata-se, em função do aumento da demanda de alunos, que várias faculdades, centros universitários, universidades, vêm oferecendo diferentes cursos, alguns novos, o que tem aumentado a concorrência entre elas. Embora haja grande oferta de cursos, o ingresso do aluno, via vestibular ou programa de incentivo, não garante a sua permanência na instituição. Tal fato repercute numa problemática que precisa ser investigada e enfrentada por essa Instituição.

Não se pode abordar a questão da permanência do aluno no ensino superior apenas do ponto de vista econômico. Há uma gama de fatores implicados nessa permanência que diz respeito, antes de tudo, ao projeto pessoal do aluno e as conseqüências disso no plano social.

Por isso o conceito de permanência volta-se para o investimento na formação integral do sujeito. Essa formação deve ocorrer ao longo de toda sua existência e equivale à continuidade nos processos educativos. Permanência abrange o aprimoramento de conhecimentos que leva ao desenvolvimento do sujeito enquanto pessoa com caráter profissional e social. Os seus significados conduzem, desse modo, a uma compreensão sobre a incompletude humana. Assim, entende-se permanência do aluno, neste caso no ensino superior, na sua relação com os indicadores educacionais assumidos por esta coletividade.

O investimento nestas premissas precisa ser compromisso fundamental das universidades e, por isso, constitui uma das prioridades para as mesmas; o que pode desencadear investigações institucionais.

Trazendo esta análise para o contexto da Universidade, foi desenvolvida uma investigação tendo como foco as questões da evasão e a permanência do aluno. Cabe então indagar: por que o aluno da Universidade Luterana do Brasil (ULBRA) permanece nesta Instituição?

Visando encontrar respostas possíveis a esta interrogação, teve-se, como horizonte, a finalidade de desenvolver um Programa de Gestão Acolhedora com os diversos segmentos da ULBRA, a partir dos dados analisados e categorizados na pesquisa, realizada em 2007/1, qual seja: *UNIVERSIDADE E PERMANÊNCIA – PROMOVENDO GESTÃO ACOLHEDORA*.

## **CONSTRUINDO RELAÇÕES TEÓRICAS**

A pesquisa intitulada *Universidade e Permanência: promovendo gestão acolhedora*, desenvolvida em 2007, pode proporcionar maior compreensão sobre componentes da identidade do aluno, traduzidos em sua cultura, sua linguagem e seus determinantes histórico-sociais.

As novas demandas sócio-culturais, especialmente com a assimilação das tecnologias digitais, têm engendrado uma ecologia cognitiva que altera e amplia as necessidades de inserção social. Assim, o papel da universidade é o de dar vez e voz aos sujeitos sociais e, para tanto, essa Instituição precisa romper com paradigmas condicionantes. Necessita construir novas formas de fazer educação, que visem à formação integral em processos humanizadores, sustentados pela ética e pela visão de imprevisibilidade.

Essa abertura à sociedade e ao outro, que deve ser finalidade da educação desenvolvida na universidade, é respaldada por Prigogine (1996). Ele que enfatiza que a ciência não se limita mais a situações simplificadas e idealizadas, mas, ao contrário, põe-nos diante da perplexidade de um mundo complexo e constantemente mutável.

A Universidade deve atuar na continuidade da formação do sujeito, tendo como finalidade última a construção de projetos de vida. Para tanto, este precisa definir claramente as suas metas e avaliar as suas condições pessoais necessárias para a tradução desse projeto em uma realidade concreta (ZORZO, SILVA e POLENZ, 2004).

O papel da Universidade frente à formação do sujeito social, para além do profissional, exige essa perspectiva construtora e cooperadora do conhecimento. É neste contexto que pode-se dizer que a formação acadêmica está intimamente ligada à dialética do saber, através da qual configura-se “um caminho que parte de uma visão abstrata de um objeto de estudo até a sua assimilação na concretude” (KOSIK, 1998, p.11).

O caminho a que Kosik se refere indica construção para a atitude de reflexividade, de percepção e de apropriação da realidade, que possibilitam a ruptura dos estereótipos e das conclusões prontas, favorecendo a criação de novas possibilidades de ação e relação no mundo concreto. O desenvolvimento da autonomia é pré-requisito para capacitar alguém a fazer estas escolhas. O sujeito é autônomo na medida em que suas opções se configuram como expressão da sua vida interior, auto-percebidas nas conexões que ele tem com a sociedade e com o universo, ou, como diria Paulo Freire (2002, p.138), “enquanto forem uma expressão da leitura que cada um consegue fazer no mundo”.

Ao desenvolver uma prática curricular democrática, aberta aos saberes que emergem numa perspectiva dialógica, a universidade dará oportunidade ao aluno para promover o desenvolvimento da sua autonomia. Segundo Freire (2002, p.22), “a busca da autonomia é, pois, uma das grandes metas da educação, para cuja exe-

cução se exige dos homens que consigam se libertar de sua auto-inculpável menoridade”.

A permanência do aluno na Universidade, de acordo com os estudos realizados até o momento<sup>6</sup>, vincula-se ao conceito de acolhimento. Este conceito deve estar implícito numa ação pedagógica nos espaços educativos formais e informais que envolvem atitudes voltadas ao esforço em estabelecer vínculos significativos com os sujeitos nas relações que se impõem no contexto educacional universitário. Nesse sentido, representa a inclusão das diferenças, numa dimensão multicultural, e no aproveitamento dos conhecimentos prévios, para um trabalho intersubjetivo e intercultural, bem como para a construção participativa do conhecimento, voltando-se para a formação de sujeitos reflexivos, participantes, autônomos e transformadores da sociedade. Tal perspectiva implica as concepções de construção do conhecimento e da inserção social do sujeito que inclui a percepção da realidade, a formação da consciência, a atitude participativa e o desenvolvimento da autonomia.

Neste sentido, acolhimento significa a possibilidade de abrir espaço para a relação, numa atitude de disponibilização, de aceitação do outro, sem pré-julgamento ou preconceito, de entendimento sobre as subjetividades, de negociação e de encaminhamentos que podem oferecer alternativas ou redirecionamentos das questões, problemas, dúvidas e/ou conflitos.

Assim, o desenvolvimento da competência dialógica faz-se preponderante para criação de ges-

tões acolhedoras, considerando-se todas as instâncias em que ocorrem as relações na Universidade.

Para tanto, propõe-se a construção continuada de um programa de ações decorrentes da compreensão da realidade no contexto pedagógico e administrativo. A concretização de um trabalho desse teor envolve, necessariamente, toda a comunidade acadêmica. Urge construir parcerias com setores que abrangem a Universidade nas diversas gestões que a representam, promovendo, interdisciplinarmente, a *gestão acolhedora*, que compreende a humanização e a valorização dos sujeitos envolvidos neste processo.

Como não poderia deixar de ser, esse estudo constitui uma pesquisa-ação, que decorre da especificidade de cada área de conhecimento e de cada serviço oferecido pela Universidade, para a elaboração de um programa de ações interdisciplinares a partir da análise de diferentes realidades, envolvendo o eixo articulador, gestão acolhedora, tornando imprescindível a participação dos responsáveis de cada segmento no processo de avaliação permanente.

Com base no aporte teórico anunciado, o programa de ações direcionou-se a segmentos da universidade diretamente envolvidos com o atendimento aos alunos.

Nas primeiras etapas deste programa, as ações envolveram os funcionários de: Limpeza, Estacionamento, Seguranças e Gerentes de Setores de Alimentação.

---

<sup>6</sup> Evasão Diagnóstico e Prevenção (2001) - Evasão no Ensino Superior (2002) - O despreparo para fazer escolhas e suas implicações na Evasão (2003) - A Formação Continuada do professor e o Desenvolvimento da Autonomia do Aluno: Fatores Implícitos na Evasão do Ensino Superior

(2004) - Evasão e Permanência: reesignificando a vida acadêmica (2005) - Ação Educadora na Universidade – promovendo a permanência (2006) - Universidade e Permanência – promovendo a gestão acolhedora (2007).

Num segundo momento foram envolvidos Pró-reitor de Graduação, Diretores de Área, Coordenadores de Cursos, Assessores Pedagógicos e Professores.

Em um terceiro momento, o programa abrangeu: Secretárias de cursos, Central de Atendimento, DOEP, Biblioteca, Apoio Financeiro e Secretaria Geral.

Em todos os trabalhos, desenvolvidos de modo cooperativo com a Central de Recursos Humanos da Ulbra, privilegiou-se a gestão acolhedora com a premissa fundamental da permanência dos alunos na Instituição. O que implica a qualidade no que diz respeito às relações administrativo-pedagógicas e ensino e aprendizagem.

## **METODOLOGIA**

O estudo realizado encaminhou um trabalho de caráter interdisciplinar que tem compreendido a articulação de ações com setores envolvidos no contexto educativo da Universidade e que implicam, como eixo articulador, a conceituação foco desta pesquisa: “gestão acolhedora”. Este processo vem (re) desencadeando avaliações de ações conferindo-se um sentido de avaliação permanente ao processo, a fim de compreender o fenômeno e construir alternativas para a permanência dos alunos na Universidade. Desta forma, empreende-se neste estudo, uma pesquisa-ação.

Para tanto, foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário com perguntas fechadas, de caráter objetivo, e uma aberta.

Os sujeitos da pesquisa foram os ingressantes em todos os cursos oferecidos pela Ulbra em 2007/1, perfazendo um total de 1269 alunos.

As perguntas fechadas tiveram como objetivo coleta de dados dos alunos ingressantes em 2007/1. Em especial, seu nível-socio-econômico-cultural.

Com a questão aberta, os alunos podiam expressar suas expectativas ao ingressar no ensino superior.

A análise dos dados foi de caráter quantitativo, em relação as questões fechadas, e qualitativo, na questão aberta, segundo os pressupostos de Bogdan (2000), Demo (1994) e Brandão (2003).

## **RESULTADOS**

A partir dos resultados obtidos nas questões objetivas, verificamos que 62,5% dos alunos ingressaram no curso superior na sua 1ª opção. Podemos inferir que os demais alunos ingressantes em na 2ª opção, podem necessitar de orientação profissional sob pena de desistirem do curso ou de o abandonarem. Deve-se também levar em consideração que 77% desses alunos são muito jovens. Em relação à escolha do curso, 72,13% dos alunos responderam que a realizaram por opção pessoal, 17,99% devido a possibilidades de trabalho e 9,99% não responderam.

O interesse, o gosto, as aptidões são determinantes na escolha do curso. Por isso, é necessário intensificar o trabalho junto aos alunos do ensino médio, visando à orientação profissional à orientação profissional, ao conhecimento das profissões no mundo do trabalho.

De acordo com os dados da pesquisa, os alunos ingressantes concluíram o ensino médio recentemente, sendo que 52% no turno da manhã e 31,89% no turno da tarde. Quanto aos

demais, concluíram-no há bastante tempo (mais de 13 anos).

A maioria (51%) dos alunos provém de escolas públicas. Portanto, com possíveis defasagens de conhecimentos, o que exige transformação no processo de trabalho educativo do professor universitário, tendo em vista dificuldades de interpretação, de escrita, de argumentação, de cultura geral e humanística que podem apresentar. Há uma nova demanda de trabalho para que os professores atendam às características desses perfis de alunos.

A maior parte dos alunos (57,8%) reside com os pais e provém de famílias de classe média, 42% desses têm renda familiar destinada à manutenção de 3 a 5 pessoas.

Quanto ao grau de instrução do pai, a maior porcentagem verificada é de 39,25% que concluíram o ensino fundamental, sendo que o da mãe é de 36,22%, também no ensino fundamental. Podemos perguntar: Qual a cultura familiar em relação à leitura, conhecimentos gerais, dedicação ao estudo?

Constatou-se ainda um número considerável de alunos (34,37%) é mantido exclusivamente pelos pais; enquanto a maioria dos alunos (42,72%) trabalha mais de oito horas diárias; os demais trabalham até seis horas diárias, o que significa dizer que são trabalhadores estudantes. Apenas 38,8% tem recursos próprios para manter-se no curso, o restante necessita de algum tipo de auxílio, como bolsa de estudos, financiamentos etc. Mais de 10.000 alunos realizam estágios remunerados e, por isso, estudam à noite. A porcentagem de quase 40% de alunos que trabalham, ainda que em parte, em atividade relacionada à sua formação acadêmica,

justifica os indicadores encontrados na questão subjetiva: qualificação, conhecimento e mercado de trabalho, como veremos adiante.

A maioria (84%) dos alunos reside na região metropolitana de Porto Alegre, onde se localizam as Instituições de Ensino Superior concorrentes à Ulbra, o que solicita desta universidade um diferencial de qualidade. O transporte coletivo é o mais utilizado pelos estudantes, o que implica verbas financeiras que precisam destinar para tal fim. Se houvesse um convênio com as empresas para diminuição dos gastos com o transporte, os alunos poderiam cursar, pelo menos, mais uma disciplina no semestre.

A maioria dos alunos (79,98%) tem na mídia suas fontes de lazer, de comunicação e de cultura. Uma quantidade razoável (70,8%) dos alunos tem computador com acesso à Internet em sua residência ou em seu ambiente de trabalho.

Indagados sobre como conheceram a Ulbra, 49,24% disseram que o fizeram através de publicidade, 37,63% através de amigos, 10% mediante a Feira das Profissões; testes vocacionais e visitas, promovida pela Diretoria de Orientação Educacional e Profissional da Universidade Luterana do Brasil; 3,42%, através de esportes e 9,71% por outros meios. Podemos deduzir que a mídia constitui-se um bom meio de divulgação da Ulbra, acompanhada do significativo percentual de divulgação através de contatos interpessoais, o que significa que é necessário intensificar o endo-marketing, envolvendo alunos e professores, para a satisfação da clientela interna, o que, mais uma vez, remete aos indicadores da questão subjetiva.

No que se refere à questão aberta, que objetivava coletar dados sobre a perspectiva do aluno ao ingressar na Ulbra, é necessário expli-

car que nem todos os alunos que responderam a questão fechada, a responderam.

Para uma visualização mais detalhada das re-

postas descritas pelos alunos, apresenta-se na Figura 1 o conjunto de dados obtidos na Área de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas.

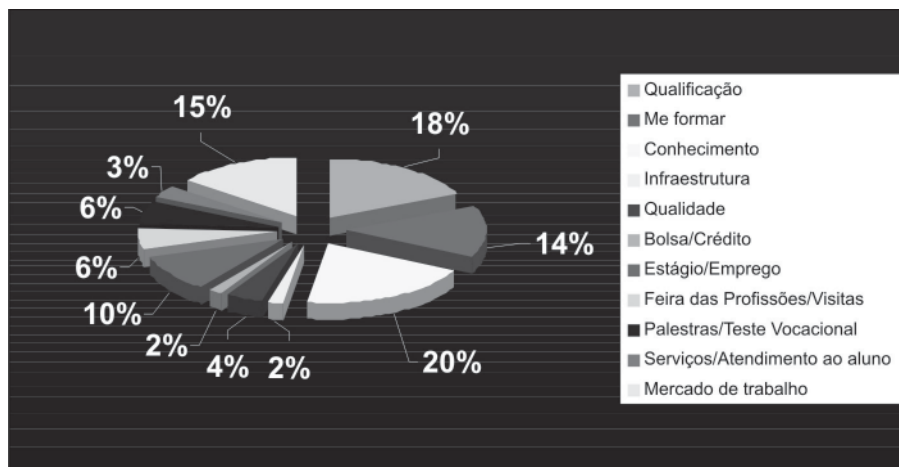


Figura 1 - Resultado da questão aberta – Área de Ciências Sociais e Aplicadas

Seguindo uma análise qualitativa, implicando análise de conteúdos, segundo Bardin (1979), agruparam-se os conteúdos advindos das respostas em categorias que, pela similaridade, foram sendo reagrupadas sucessivamente, o que conduziu às categorias mais genéricas e relevantes. Pode-se verificar, correlacionando a análise qualitativa com a quantitativa, que, entre os maiores índices percentuais alcançados, as categorias que mais se destacaram são: 39% Qualificação (qualidade, infra-estrutura, feira das profissões/visitas, serviços/atendimento ao aluno e palestras/testes vocacionais); 34% Conhecimento (me formar) e 27% Mercado de Trabalho (bolsa/crédito, estágio/emprego).

Trazendo estas categorias: Qualificação, Conhecimento e Mercado de Trabalho, pode-se compreender a necessidade de se intensificar as

atividades e propor metas que alcancem tais indicadores junto ao programa de ações continuadas, engendradas pela Gestão Acolhedora voltadas à permanência do aluno na Universidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se, assim, a relevância deste trabalho, uma vez que a traduz preocupação por parte de todos os segmentos que implicam as gestões administrativas e pedagógicas da Universidade. Sua repercussão atinge não só a comunidade acadêmica, bem como a comunidade externa em que a Instituição está inserida.

Nesta pesquisa, busca-se apoio em análise de perspectiva histórica e sócio-cultural, numa abor-



dagem intercultural e intersubjetiva para o desenvolvimento do pensamento crítico e da capacidade de fazer a leitura do contexto educativo. Nesta, tem-se por finalidade conhecer a identidade do aluno ingressante em 2007 em suas múltiplas características, para pensar coletivamente, os espaços em que estas identidades possam se desenvolver no universo acadêmico.

No tocante ao processo de ensino e aprendizagem, a pesquisa, a partir dos indicadores para a construção dos significados sobre gestão acolhedora e permanência, desencadeia realização de ações que promovem a formação continuada de professores e funcionários.

O acadêmico, em sua formação pessoal e profissional, beneficia-se deste estudo, uma vez que as relações no espaço universitário, dentro e fora da sala de aula, passam a favorecer a convivência e o desenvolvimento dos sujeitos implicados, desencadeando, maior índice de permanência e fidelização.

Um dos grandes desafios para a continuidade desta investigação é de construir uma nova cultura em relação a permanência e fidelização do estudante na Universidade. Deseja-se, com isso, maximizar o potencial transformador dos jovens, possibilitando a realização de seus projetos de vida, e aproveitando toda infra-estrutura material e humana que a Instituição oferece.

Considera-se assim, atender da melhor forma possível, as expectativas apresentadas pelos alunos ingressantes. Entre elas:

- receber um atendimento qualificado de todos os setores da Universidade;
- obter uma excelente qualificação para o competitivo mercado de trabalho;

- tornar-se um profissional ético, competente, responsável e transformador da sociedade;
- ingressar no mercado de trabalho, iniciando pelos estágios, aliando desta forma teoria e prática.

Espera-se que os dados apresentados contribuam no desenvolvimento de novas metas e políticas de permanência e fidelização dos acadêmicos que ingressam nesta Universidade.

## REFERÊNCIAS

BARDIM, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BECKER, F. **Educação e construção do conhecimento**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

BOGDAN, R. **Investigação qualitativa em Educação**. Uma Introdução à teoria e aos métodos. Porto: Ed. Porto, 2000.

BRANDÃO, C.R. **A pergunta a várias mãos: a experiência da pesquisa no trabalho do educador**. São Paulo: Cortez, 2003.

CHALITA, G. **Pedagogia do Amor**. 3.ed. São Paulo: Ed. Gente, 2003.

CONTRERAS, José. **A autonomia de professores**. São Paulo: Cortez, 2002.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento** – metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.



- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da esperança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.
- GROLLI, Dorilda. **Alternidade e feminino**. São Leopoldo: Nova Harmonia, 2004.
- HABERMAS, Jürgen. **Teoria de la acción comunicativa I e II**.
- KOSIK, KARL. **A dialética do concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.
- KULLOK, M.G. Brandão. **As exigências na formação do professor na atualidade**. Maceió: Edufal, 2000.
- LUCHESE, Cipriano C. **Avaliação da aprendizagem**. São Paulo: Cortez, 2000.
- MORIN, Edgar. **A Cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 8 ed. Rio de Janeiro: Bertrand, 2003.
- NÓVOA, A. Formação de professores e profissão docente. In: NÓVOA, A. (Org.). **Os professores e a profissão**. Lisboa: Dom Quixote, 1992.
- PIAGET, Jean. **A epistemologia genética**. Petrópolis: Vozes, 1973.
- PIAGET, Jean. **Psicologia e epistemologia**. Lisboa: Dom Quixote, 1991.
- POLENZ, Tamara. Interdisciplinaridade e construção do conhecimento. **Caesura**, Canoas, n. 17, p. 33-42, jul.-dez, 2000,
- PRIGOGINE, I. **O fim das certezas**. São Paulo: UNESP, 1996.
- SILVA, Lauraci Dondé da. **Orientação educacional - uma necessidade para o ensino superior?** Canoas: ULBRA, 2005.
- SILVA, L.D.; ZORZO, C.M.; SERAFIN, M. D. Evasão: diagnóstico e prevenção. **Educação Brasileira**, Brasília, v. 23, n.47, p.155-173, jul./dez. 2001.
- VASCONCELLOS, Celso dos S. **Para onde vai o professor?** Resgate do professor como sujeito de transformação. São Paulo: Libertad, 2001.
- VASCONCELLOS, Celso dos S. **Construção do conhecimento em sala de aula**. São Paulo: Libertad, 2000.
- ZABALA, M. A. **O ensino universitário - seu cenário e seus protagonistas**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- ZORZO, C.M.; SILVA, L.D.; POLENZ, T. Papel da Universidade frente ao fenômeno da evasão. In: SILVA, L.D.; POLENZ, T. **Educação e contemporaneidade: mudanças de paradigmas na ação formadora da universidade**. Canoas: ULBRA, 2002.
- ZORZO, C. M.; SILVA, L. D.; POLENZ, T. **Pedagogia em conexão**. Canoas: Ed. Ulbra, 2004.