

# A OUVIDORIA NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

Rosângela Miliozzi Marques<sup>1</sup>; Ricardo Ribeiro<sup>2</sup>

## Resumo

O presente trabalho apresenta um estudo sobre a importância de ouvir os alunos visando a satisfação dos mesmos. A ideia do artigo surgiu da pesquisa e de uma reunião com alunos de uma determinada sala objetivando a busca pela melhoria nos indicadores da unidade escolar com relação a evasão e o processo de ensino-aprendizagem. Serão apresentadas informações úteis para que um gestor educacional possa tomar providências diante de reivindicações pertinentes num processo de ouvir e apontar as críticas, os elogios e as sugestões de melhoria de maneira geral.

**Palavras-chave:** Ouvidoria; indicadores; metodologias; ensino-aprendizagem.

## Abstract

This paper aims to present a study on how much is instrumental listen to the students in order to proportionate their satisfaction through a meeting with students of a particular classroom seeking the improvement in the indicators of school unit regarding the evasion and the process of teaching and learning. It will be presented constructive information for an education manager takes action toward relevant claims in a process of listening and point the criticism, praise and improvement suggestions in general.

**Keywords:** Ombudsman; indicators; methodologies; teaching and learning.

## Introdução

O assunto abordado neste artigo tem como objeto de estudo as informações apontadas pelos alunos num processo de ouvidoria, que consistiu em reunir o Orientador Educacional com os alunos no ano letivo 2014. Essa reunião consistiu em dar importância para as reivindicações dos discentes. O projeto Ouvidoria foi, e é realizado em uma escola técnica com alunos do Ensino Médio Regular, integrado e alunos dos cursos técnicos. Com a implantação da função de Orientador Educacional na unidade escolar, percebeu-se uma necessidade de saber qual era o pensamento dos discentes com relação a todos os setores da unidade escolar, principalmente, se algo estivesse atrapalhando o processo de ensino-aprendizagem. Baseado nesta necessidade foi implantado um sistema organizado, através da criação de uma Ata, que leva a assinatura dos alunos que concordam em que algo precisa ser melhorado, sugerido e elogiado. Após estes dados terem sido coletados foram transferidos para uma planilha

---

<sup>1</sup> Coordenadora Pedagógica da Escola Técnica Prof. Alcídio de Souza Prado (Orlândia). E-mail: rosangela.marques@etec.sp.gov.br.

<sup>2</sup> Professor Escola Técnica Prof. Alcídio de Souza Prado (Orlândia). E-mail: ricardo.ribeiro13@etec.sp.gov.br.

de gerenciamento para criação de indicadores, gráficos, cujas informações nela inseridas diz respeito ao que os alunos pensam sobre a instituição.

Este trabalho foi realizado durante duas vezes ao ano de 2014, uma vez no primeiro semestre e outra no segundo semestre. Nos dois semestres anteriores, no ano de 2014, foi possível ouvir cerca de 60% dos alunos. A previsão é que este trabalho continue sendo realizado até o momento de chegar a 100% de apontamentos, contemplando todas as salas da unidade escolar. Este é um primeiro esboço sobre o tema, posteriormente, será possível realizar outro e assim fazer a comparação dos dados, visando sempre o esclarecimento das ações de melhoria para com as críticas, os procedimentos apontados nas sugestões e nunca a acomodação pelos elogios mensurados.

A justificativa deste trabalho, em síntese, é buscar sempre melhorar, saber se a instituição pode de alguma maneira proporcionar algo para que o aluno sinta-se satisfeito com toda a estrutura colocada à disposição dele, proporcionando assim, melhora no ensino, formas de capacitar o docente para melhorar a forma de explicar as aulas com metodologias diversificadas, enfim, ferramentas que antes não estavam sendo utilizadas e que, com o apontamento do aluno, o estudo dos dados e reuniões frequentes com os envolvidos nos apontamentos, buscaram viabilizar a possibilidade de satisfação para todos: aos alunos com aulas mais dinâmicas e aos professores por ter o retorno esperado, que é conseguir, de forma plena, contribuir para o crescimento intelectual do discente.

## **1 Conceitos de educação no contexto social**

É preciso entender que a educação é como um mecanismo de transferência do conhecimento e deve sempre observar a construção da cidadania através desta transferência, por ser um processo tipicamente humano, possui a especificidade de formar cidadãos por meio de conteúdos “não materiais” que são as ideias, teorias e valores, conteúdos estes que vão influir decisivamente na vida de cada um. É um procedimento que se realiza de forma intencional e integradora à organização do comportamento mais conveniente para cada sujeito em seu entorno, e determinado pela aquisição de conhecimentos, pela automatização de formas de atuação e pela interiorização de atitudes que lhe atribuem valor em seu conjunto e em suas peculiaridades (GENTO, 1996, p. 67).

A Educação situa-se na categoria de “trabalho não material” e daí decorre sua importância, por agir diretamente com o ser humano, visando formar mentes e corações. Com essa compreensão, faz-se necessário definir a sua gestão. Gestão da Educação significa a “tomada de decisões” sobre o que se ensina, como se ensina, a partir de que finalidades, a quem se destina e com que objetivos, o que implica em compromisso. Todas essas decisões necessitam ser, portanto, muito bem pensadas e tomadas como as melhores entre o existente, para que a formação que decorre da Educação seja a melhor e a mais humana possível. Sempre que a sociedade defronta-se com mudanças significativas em suas bases econômicas, sociais e tecnológicas, novas atribuições passam a ser exigidas da escola, da Educação e da sua gestão. Entretanto, sua função social também necessita ser revista e seus limites e possibilidades questionadas, pois a escola e as diversas formas de se fazer Educação estão inseridas na chamada “sociedade global”, também chamada de “sociedade do conhecimento”, em que as profundas transformações no mundo do trabalho e nas relações sociais vêm causando impactos desestabilizadores à humanidade, e conseqüentemente exigindo novos conteúdos de formação, novas formas de organização da gestão da Educação, dando novo significado ao valor da teoria e da prática na administração da Educação.

É importante frisar que, da formação que a escola propicia e administra, dependerá a vida futura de todos os que a ela tiverem acesso. Uma boa ou má gestão da Educação exercerá influência decisiva sobre a possibilidade de acesso às oportunidades da vida em sociedade, pois a organização do trabalho pedagógico da escola e sua gestão revelam seu caráter excludente ou includente. A gestão da Educação, diante dessas questões, defronta-se com a responsabilidade de avançar na construção de seu estatuto teórico/prático, a fim de garantir que a Educação se faça com melhor da teoria e da prática da administração da Educação (FERREIRA, 2002).

É necessário que haja uma Educação de qualidade para todos, possibilitando, dessa forma, que a escola cumpra sua função social e seu papel político-institucional. Nesse sentido, cabe explicitar o que é gestão da Educação no contexto hodierno, a partir de suas origens: gestão (do latim *gestione*) significa ato de gerir, gerência, administração (FERREIRA, 1999, p. 985). Gestão é administração, é tomada de decisões, é organização, direção.

Esta gestão relaciona-se com a atividade de impulsionar uma organização a atingir seus objetivos, cumprir sua função, desempenhar seu papel, constituindo-se de preceitos e práticas decorrentes que afirmam ou negam os princípios que as geram. Esses

princípios, entretanto, não são intrínsecos à gestão como concebia a Administração científica – taylorista ou a toyotiana – mas são princípios sociais, exarados na Lei 9.394/96, nossa Carta Magna da Educação.

Portanto, a gestão da Educação destina-se à formação para o exercício da cidadania, isto é, destina-se à promoção humana. A gestão da Educação, hoje, ultrapassou as formas estritamente racionais, técnicas e mecânicas que a caracterizaram durante muitos anos, sem contudo prescindir de alguns desses mecanismos, enquanto instrumentos necessários ao seu bom desenvolvimento e ao “bom funcionamento da escola”; mas apenas enquanto instrumentos, a serviço dos propósitos decididos coletivamente e expressos no Projeto Político Pedagógico da escola, que cumpre, dessa forma, sua função social e seu papel político-institucional. Hoje, é consenso que os professores gostam de trabalhar em escolas bem dirigidas e organizadas, fazendo da gestão democrática um componente decisivo em todo o processo coletivo de construção do planejamento, organização e desenvolvimento do Projeto Político Pedagógico e de um ensino de qualidade. Todavia, é verdade que a compreensão teórico-prática da gestão democrática da Educação ainda está se fazendo, no próprio processo de construção do Projeto Político Pedagógico e da autonomia da escola: embora já seja uma convicção e uma prática em desenvolvimento, ainda não é uma realidade na vida social e profissional. Há que reforçar esse valor, seus significados e suas práticas. Nesse sentido, cabe lembrar Anísio Teixeira, precursor de tantas ideias que até hoje ainda não foram totalmente efetivadas – comprometido com a ANPAE (Associação Nacional de Política e Administração da Educação), de quem foi sócio fundador –, ao escrever, para inaugurar a série Cadernos desta associação, um trabalho intitulado Natureza e Função da Administração Escolar, no qual explicita:

Há no ensino, na função de ensinar, em germen, sempre ação administrativa. Seja a lição, seja a classe, envolve tomada de decisões, envolve administração, ou seja, plano, organização, execução, obediente a meios e técnicas. De modo geral, o professor administra a lição ou a classe, ensina, ou seja, transmite, comunica o conhecimento, função antes artística do que técnica, e orienta ou aconselha o aluno, função antes moral, envolvendo sabedoria, intuição, empatia humana. (TEIXEIRA, 1968, p. 17)

O trabalho de contextualização teórica sobre a educação refere-se a defender a liberdade e as possibilidades de todos os seres humanos, o que significa criar condições para exercê-las, como chama a atenção Bobbio (1993, p. 143) quando escreve:

[...] não importa o tanto que o indivíduo seja livre em “relação ao Estado” se depois não é “livre na sociedade” [...] não importa o tanto que o indivíduo seja livre politicamente se não o é socialmente. Por baixo da falta de liberdade como sujeição, existe uma falta de liberdade mais fundamental, mais radical e objetiva, a falta de liberdade como submissão ao aparato produtivo e ideológico, que conduz não só à mercantilização do trabalho e da vida humana, como de todas as ações realizadas pelos cidadãos.

Portanto, ao mencionar a questão da liberdade na educação é muito importante, pois o educando precisa ter esta liberdade para se expressar, participar efetivamente da aula com indagações, ou seja, ser inserido de forma plena neste processo de ensino-aprendizagem.

## **2 Ouvidoria**

O mecanismo de auditoria “ouve” para investigar os procedimentos existentes dentro de uma empresa, para acolher reclamações. No caso da Corregedoria, ela também ouve para apurar o que “houve” e o que deve ser feito no sentido de corrigir o desvio eventualmente detectado. Nas três situações, o sentido da “audição” parece ser o mais fortemente utilizado. Por ser este um canal de percepção do mundo, funciona como metáfora sinestésica, ou seja, como um lugar simbólico que reúne simultaneamente outros sentidos, como a visão, o tato, o olfato e, em alguns casos, até mesmo o paladar. Sabemos que é pelos sentidos que recebemos o mundo, sendo a percepção o primeiro estágio da comunicação humana (SANTAELLA, 1993, p. 11- 18). Observar, então, não é um fim, mas um início do processo da comunicação que se estabelece nas ouvidorias entre o cidadão e a organização.

Diante disso, “responder” seria, em princípio, mais complexo ainda do que ouvir, pois para responder é preciso falar, levando em conta – embutindo nessa fala – o que foi ouvido. Esta operação está na troca comunicativa baseada em linguagens estabelecidas entre um e outro indivíduo, tal como entende o russo Mikhail Bakhtin, em palavras de Santaella (1995, p. 6-7 apud Bakhtin), contrariamente a todos os preconceitos cartesianos arraigados no homem ocidental, não é o nosso ego que dá sentido à linguagem, mas é a linguagem que dá sentido ao homem, e esse sentido só pode emergir na interação das vozes, deslocamentos e cruzamentos entre o que se fala e o que se ouve.

Baitello Jr. (2005, p. 71) nos diz que a comunicação é a ciência dos vínculos, pois é no estabelecimento de vínculos “que se inicia a apropriação do espaço e do tempo de

vida dos outros”. Se entendermos que a comunicação é uma atividade humana de compartilhamento de informações, não será indevido concluirmos também que só há compartilhamento quando há algum tipo de vínculo entre aqueles que compartilham. E estar vinculado significa estar atado, no tempo e no espaço, ao outro, ainda que esse “outro” seja uma organização. Em outras palavras, podemos considerar a ouvidoria como um “hospital de vínculos”. Para David Zimmerman (2010), são quatro os vínculos que estabelecem ligações comunicativas entre os seres humanos: o amor, o ódio, o conhecimento e o reconhecimento. Nas relações de afinidade, o que mais se teme é surgimento do ódio, o qual, no entender do autor, não significa propriamente uma violência, mas uma disposição ao rompimento que não se concretiza senão pelo seu desaparecimento. A necessidade de conhecimento e de reconhecimento também está na base dos vínculos, pois se, no primeiro caso, a curiosidade e o interesse nos movem na direção do outro, no segundo caso – o reconhecimento – necessitamos de autenticação por aquele outro.

### **3 Processo de ensino-aprendizagem**

O processo ensino-aprendizagem é um nome para um complexo sistema de interações comportamentais entre professores e alunos. Mais do que “ensino” e “aprendizagem”, como se fossem processos independentes da ação humana, há os processos comportamentais que recebem o nome de “ensinar” e de “aprender”. Esses processos são constituídos por comportamentos complexos e difíceis de perceber. Os próprios comportamentos são passíveis de percepção e de definição científica a partir da identificação dos seus componentes e das interações que estabelecem entre si, os quais constituem os fenômenos que recebem os nomes de “ensinar” e de “aprender”. A interdependência dos dois conceitos é fundamental para entender o que acontece sob esses nomes. Sua percepção e entendimento constitui algo crucial para o desenvolvimento de qualquer trabalho de aprendizagem, de educação ou de ensino. Como identificar esses componentes? Como caracterizar as relações entre eles? Como ver o processo “ensino-aprendizagem”? Neste texto é apresentado um exame desse processo, à luz dos conceitos oriundos da Análise do Comportamento, localizando suas possíveis contribuições para o desenvolvimento da Educação em relação a experiências de grande valor que nasceram e se desenvolveram no País, quase sem conhecimento da maioria dos que constituem e de muitos que trabalham em Educação.

O Processo Ensino-aprendizagem teve significativa importância e maior cuidado, à partir da década de 1950 e seguiu até os idos de 1990, com o incentivo a alfabetização de adultos, visto que por longos anos o país sofreu grande defasagem com a ausência conferida por condições políticas e geográficas que se fizeram presentes em nosso país.

Quem principia tais discussões em âmbito nacional é o educador Paulo Freire, que sugere mais que um método de ensino, ou do que uma técnica de alfabetização, mas proposições sobre o papel do conhecimento no processo de ensinar e sobre a “realidade de inserção” da pessoa como parte da matéria-prima – de onde derivar o que ensinar aos alunos e recurso ou referencial fundamental para constituir as decisões relacionadas a como ensinar. Nos textos de Paulo Freire (por exemplo, 1968, 1971 e 1975) está presente uma concepção de como fazer a mediação entre o conhecimento e a relação da pessoa com a sua realidade de inserção, sua vida concreta fora dos limites temporais e geográficos das condições de ensino.

Já naquela época, a universalização pretendida pelos liberais não consistia na democratização da escola existente, em sua racionalidade, rigidez e parcialidade. Os ideais da universalização passaram a se alimentar dos pressupostos da convenção francesa, apontando para a luta por uma nova concepção de sociedade, sem privilégios de classe, de dinheiro, de herança, época em que a escola única ganhou importante significado. Para os liberais, o indivíduo poderia buscar na escola, e pela escola, a sua posição na vida social. Nesta perspectiva, os "dotes" inatos, devidamente desenvolvidos, determinariam a posição social, numa sociedade considerada moderna e realmente democrática.

Anísio Teixeira, outro educador preocupado com a causa, pretendia a universalização de uma nova escola, comum para todos, a chamada "escola única", onde as crianças de todas as posições sociais iriam "formar a inteligência, a vontade, o caráter, os hábitos de pensar, de agir e de conviver socialmente".

Ressalta-se no dizer de Anísio uma identidade com a nova concepção de educação, proposta pelo Relatório Delors-Unesco, indicando a sua estruturação a partir de quatro princípios: "aprender a conhecer", "aprender a fazer", "aprender a viver juntos", "aprender a ser", que pensados na sua interação e interdependência, fundamentam-se numa concepção de totalidade dialética do sujeito.

Para Anísio, a escola tradicional era a oficina do conhecimento racional e a oficina do trabalho era a escola do conhecimento prático. Uma não conhecia a outra, eram dois mundos à parte, que poderiam se admirar e se odiar, mas não se compreender.

A aproximação destes dois mundos, com a conseqüente transformação de ambos, se deu com o advento da ciência experimental que nasceu quando o homem do conhecimento racional resolveu utilizar os meios e processos do homem da oficina, não apenas para "fazer apetrechos", mas para elaborar o "saber" e para produzir novos conhecimentos.

Assim, a experiência prática tomou o lugar do conhecimento empírico, produzindo as tecnologias experimentais que, por sua vez, substituíram as artes empíricas. Para ele, os dois sistemas se fundiram em um método comum de pensamento e ação.

A despeito de as experiências educacionais tradicionalmente terem se constituído em elementos de manutenção e reprodução dos valores da sociedade; esta nova escola, proposta por Anísio Teixeira na década de 50, passou a ser destinada não somente a reproduzir a comunidade humana, mas a erguê-la em um nível superior ao existente no país.

Somando-se a isso, muitas ainda são as discussões de como avaliar e contribuir com o processo de "ensino" e o processo de "aprendizagem", mas existem lacunas que não se completam visto que a cada época vivem-se "modismos" em relação à educação eficiente conforme as realidades existentes, e cópias de modelos que funcionam em outros tantos países, mas que mostram ineficiência na matéria-prima das quais dispomos em cada momento da educação oferecida.

#### **4 Estudo de caso - Ouvidoria Escolar**

O estudo de caso foi possível de ser realizado em virtude das informações extraídas pelos discentes em uma conversa esclarecedora sobre a opinião deles com relação a toda unidade escolar. O procedimento deste trabalho foi desenvolver uma relação das salas existentes e realizar uma visita a cada sala, com anuência da Direção e Coordenação de Curso. O professor que estava naquele momento lecionando percebeu do que se tratava o trabalho e se ausentou da mesma para que os alunos pudessem ter a liberdade de se expressar e não ser intimidados por nada e com nada. Inicialmente, houve uma conversa com a sala explicando de forma clara e objetiva a importância do desenvolvimento deste trabalho de ouvidoria: foi explicado a questão do sigilo absoluto, que os alunos poderiam contribuir da forma que desejassem sem se preocupar com o vazamento de informações, pois, apenas o Orientador Educacional, a Coordenadora Pedagógica e o Diretor poderiam ter informações sobre os apontamentos dos alunos.

Feito esta explicação, os alunos se sentiram a vontade para poder opinar. As primeiras dúvidas extraídas dos alunos foram em relação ao que poderia ser opinado, se era somente do processo de ensino, se poderia ser questões estruturais, de comportamento de docentes, de indelicadeza por partes de alguns professores, falta de paciência, dentre outros. Então diante deste questionamento, foi esclarecido que a liberdade era total e que a opinião deveria ser em todos os sentidos e sobre toda unidade escolar, até mesmo da Direção.

Entendidos sobre o processo de ouvidoria, os alunos de forma individual e ordenada, participaram um por vez sobre alguns assuntos, em alguns casos havia a concordância da sala sobre o que estava sendo informado, em outros casos não havia. Para os casos de ser um problema pontual, com um ou dois alunos, foi perguntado para sala que era necessário fazer o devido apontamento ser um problema de poucas pessoas. Neste momento, a sala responde, em sua maioria, que não havia necessidade e até mesmos os alunos que fizeram estes apontamentos desistiram de levar adiante, considerando ser um problema menor de se resolver. Após ouvir todos os interessados, foi relatado os apontamentos divididos nos seguintes grupos; Críticas, Sugestões e Elogios. Com a finalização dos apontamentos na Ata, o Orientador fez uma leitura do trabalho desenvolvido pela sala e todos os interessados assinaram o documento. Quando algum aluno não queria assinar ou alguns alunos e a maioria já havia assinado o trabalho tinha seguimento, pois se a maioria dos alunos que opinaram se recusassem a assinar o trabalho, não poderíamos buscar por solução.

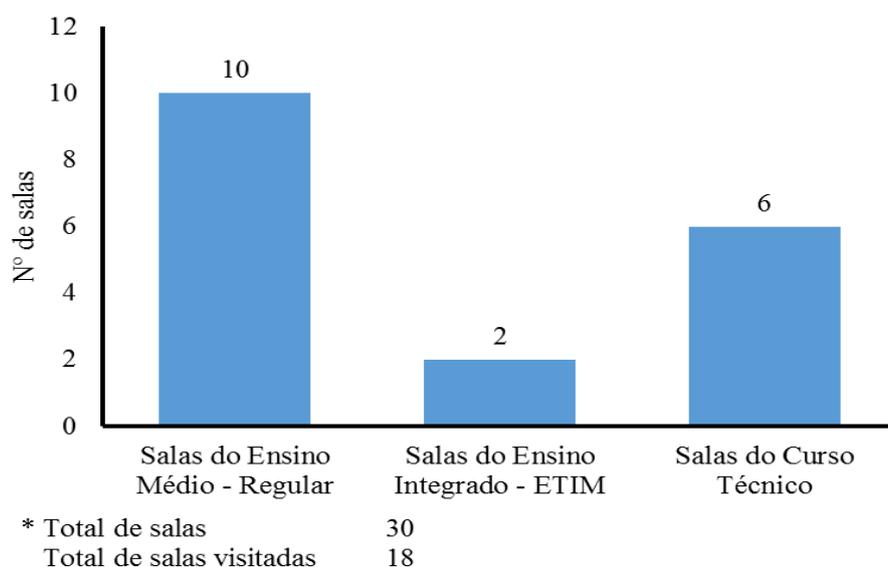
Assim, sucessivamente, passando na maioria das salas foi desenvolvido este trabalho de ouvidoria. É valido ressaltar que havia alguns alunos de algumas salas visitadas não se pronunciavam em nenhuma forma e para eles o trabalho não fora executado. O procedimento após este desenvolvimento em sala consistiu de dar seguimento as informações nele inserido. Com o apoio da Coordenação Pedagógica, as Atas lidas uma a uma e transferidas as informações para outra planilha gerencial capaz de separar o que era necessidade urgente, a médio prazo e a longo prazo. Com esta separação o coordenador de curso envolvido no processo de opinião de suas salas coordenadas recebeu um resumo das principais ações que poderiam ser melhoradas naquela, por exemplo, se houvesse um professor que não tinha paciência de explicar o conteúdo não era gentil quando indagado pelos alunos, este coordenador diante deste material, deste estudo teve condições de chamar em particular este professor e demonstrar os apontamentos feito pelos alunos.

O professor diante desta situação tinha dois caminhos, ou melhorava esta questão reclamada ou continuava suas aulas, mesmo sabendo da insatisfação dos alunos. O resultado neste exemplo foi de mudança por parte do docente.

Com o trabalho em sala pronto, o professor chamado para uma conversa, quando era o caso, faltava agora criar indicadores, gráficos que demonstrassem aos outros professores e a equipe de Direção os resultados deste trabalho para que fossem tomadas medidas visando a melhoria em apontamentos por exemplo estrutural, de funcionários etc.

#### 4.1 Os indicadores apontados no processo de ouvidoria

##### 4.1.1 Indicador 1 - Apontamento dos alunos



**Figura 1** – Quantidade de salas visitadas

Fonte: Dados da pesquisa

O indicador supra demonstra as quantidades de salas existentes na unidade escolar e a quantidade de sala ouvida no processo ouvidoria. Percebe-se então que 60% das salas foram olvidadas no ano de 2014.

#### 4.1.2 Indicador 2 – Sugestões de melhoria – Estrutura da Unidade Escolar

Sugestões dos alunos com relação a parte estrutural	Frequência
Voltar a liberar a quadra para os alunos aos sábados e domingos	4
Liberar o Wi Fi no Intervalo	5
Mais ventiladores nas salas	1
Disponibilizar mesas para os alunos almoçar	4
Espelho no banheiro masculino	2
Não deixar faltar produtos de higiene nos banheiros	1
Reduzir preço do xerox	2

**Figura 2** – Sugestões de melhoria – Estrutura da Unidade

Fonte: Dados da pesquisa.

O indicador demonstra as sugestões apontadas e o número de vezes que foi apontado.

#### 4.1.3 Indicador 3 – Sugestões de melhoria (Parte Pedagógica)

Sugestões dos alunos com relação a parte pedagógica	Frequência
Trocar as bolas nas aulas de Educação Física, Colocar notebook nas salas para data show	2
Voltar a mesa de Ping Pong	4
Premiar alunos com maior quantidade de menção MB	1
Lanche para os alunos a tarde	3
Liberar a escadaria central	3
Abrir a biblioteca no horário do almoço, liberar sites para pesquisa e melhorar os controles	3
Professor ser mais rígido em sala de aula	3
Para os professores mostrar as notas antes do fechamento, dar uma prévia ao aluno	1
Implantação da semana preparatória para as Provas e Vestibulares - Plantão tira duvidas	3
Abrir a sala de estudos os alunos se prepararem para os vestibular	1
Abrir os portões no intervalo	1
Uso de pen drive nos laboratórios para fazer backup	2
Integrar de forma plena os conteúdos do Ensino Médio com Técnico	1
Visitas Técnicas a Empresas do Ramo	3

**Figura 3** – Sugestões de melhorias

Fonte: Dados da pesquisa.

O indicador demonstra as sugestões apontadas sobre o que pode ser observado e tentado melhorar com relação a parte pedagógica, bem como o número de vezes que foi apontado, a frequência.

#### 4.1.4 Indicador 4 - Críticas sobre a estrutura da Unidade Escolar

Críticas dos alunos com relação a parte estrutural	Frequência
Cantina: Preço, Quantidade, Variedade, Atendimento	11
Vigias com falta de educação e pegando no pé de alunos sem necessidades	3

**Figura 4** - Críticas sobre a estrutura da Unidade Escolar

Fonte: Dados da pesquisa.

As críticas apontadas acima demonstram situação que necessita de atenção urgente para a correção do que fora apontado de acordo com a frequência relacionada.

#### 4.1.5 Indicador 5 - Críticas dos alunos – Questões Pedagógicas

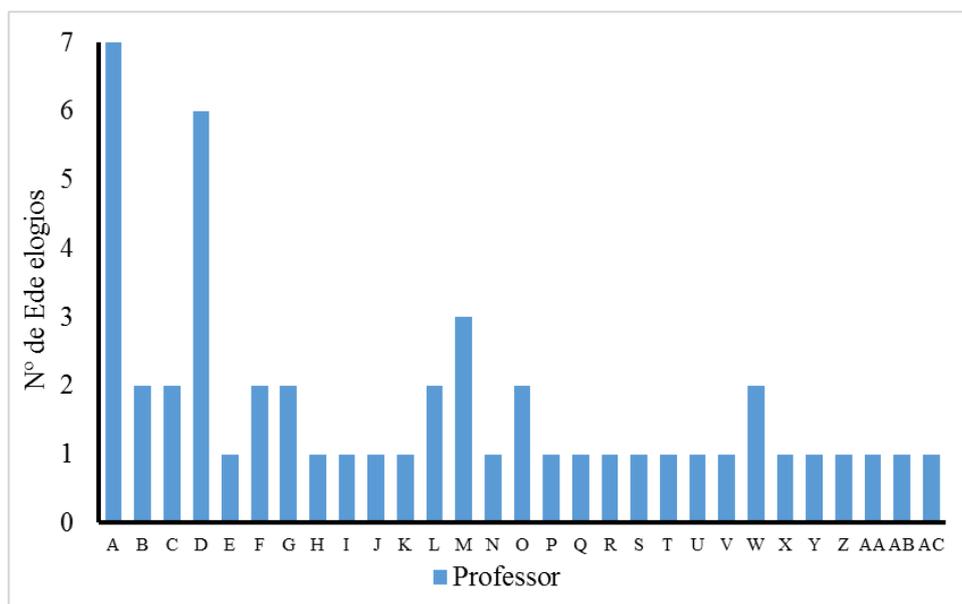
Críticas dos alunos com relação a parte pedagógica	Frequência
Professores melhorar forma de explicar - detalhar o assunto (passo a passo)	15
Professores conceder um prazo maior para os alunos desenvolverem os trabalhos	4
Professores: mudar suas aulas: Tornar Dinâmicas	6
Professores: Interagir com os alunos	4
Professor diminuindo nota de alunos por motivos não permitidos	4
Professores tratar os alunos com educação, cordialidade, gentileza	7
Professores que brincam em sala de aula de forma desagradável	2
Faltas, atrasos e ausência das salas de aula pelos professores	7
Existe diferença no conteúdo trabalho em salas divididas	2
Tempo de recreio é muito pequeno	3

**Figura 5** - Críticas dos alunos – Questões Pedagógicas

Fonte: Dados da pesquisa.

Todas as críticas apontadas acima são importantes e passíveis de reflexão, todavia, as críticas que mais chamam atenção são: Primeiro, os relatos das formas de explicação do docente, que precisa ser melhorada, segundo, o tratamento com os alunos, ser cordial e ser educação e terceiro, sobre os atrasos dos professores, querem pontualidades.

#### 4.1.6 Indicador 6 – Elogios dos alunos aos professores

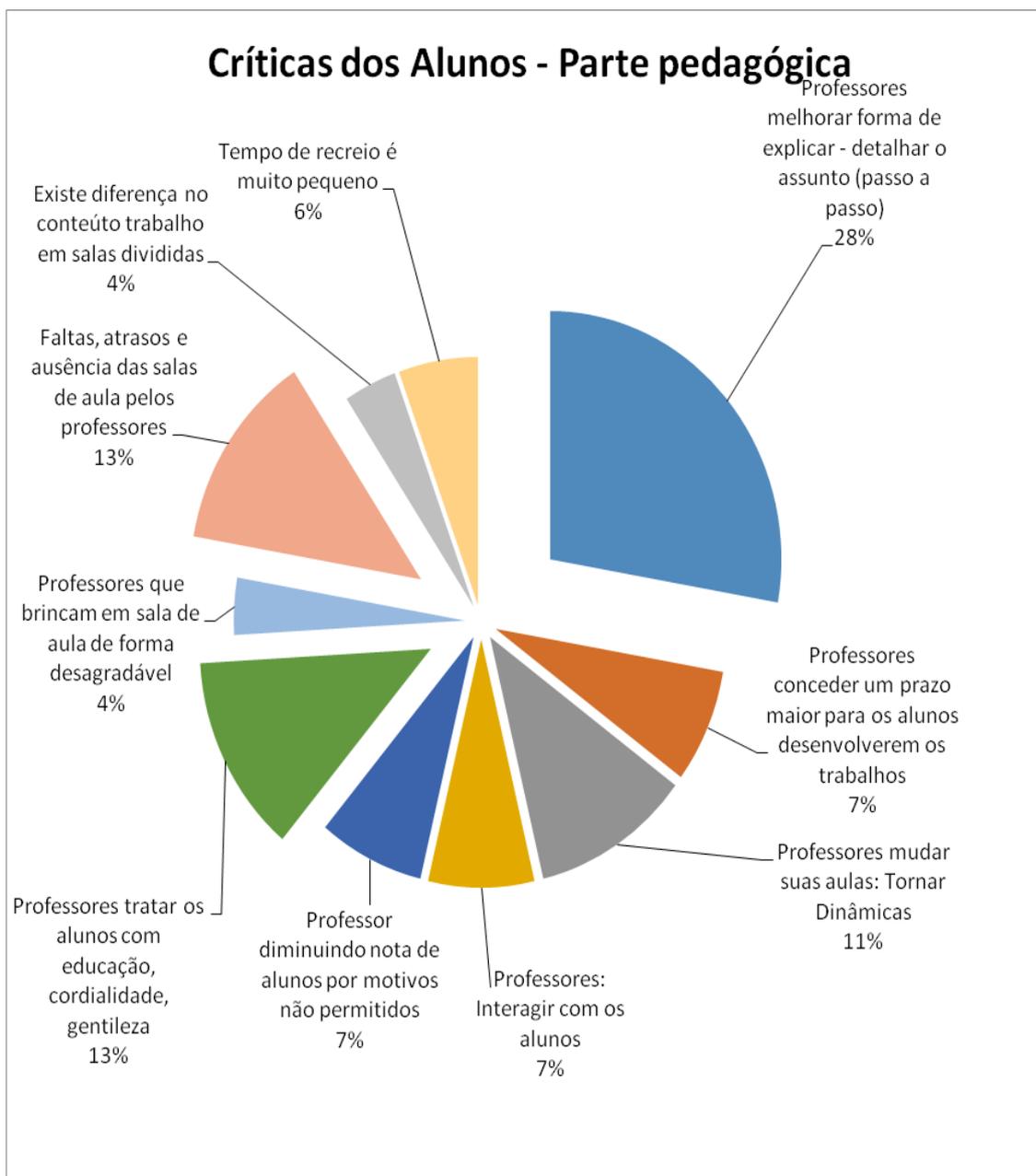


**Figura 6** - Elogios dos alunos aos professores

Fonte: Dados da pesquisa.

O indicador acima demonstra a existência de docentes que desenvolvem um trabalho brilhante e que pela frequência apontada, é possível desenvolver um trabalho diferenciado em todas as salas e obter elogios do maior número de salas ouvidas. Para manter a Ética no processo de trabalho, não foi relacionado o nome de nenhum professor elogiado, tampouco os criticados.

#### 4.1.7 Indicador 7 - Apontamento das Críticas dos alunos



**Figura 7** – Crítica dos alunos (Parte Pedagógica)

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico apresentado demonstra a o que foi citado no indicador anteriormente com relação as principais críticas dos alunos. Ressaltando apenas, diante do cenário apresentado no gráfico, a necessidade de mudança, de quebra de paradigma: Professores tornar suas aulas dinâmicas, mudar as formas de explicação com metodologias diversificadas, também tratar os alunos com educação e cordialidade e sobre as faltas e atrasos dos professores.

O composto orgânico, adubo, mostrou-se, após cinco meses, em relação ao tratamento Controle, melhor para o aumento no número de folhas, podendo esse resultado estar relacionado à alta fertilidade que o mesmo proporciona ao substrato das plântulas. Em relação à Serapilheira, não foi encontrado nenhum aumento satisfatório para o número de folhas, podendo estar relacionado a pouca quantidade depositado desse composto em cada plântula. Por outro lado, nem o adubo e nem os outros tratamentos mostraram-se eficazes para o aumento da altura das plântulas. Esse fato pode estar ligado à fase crítica que as plântulas se encontravam, fase essa caracterizada pelo baixo desenvolvimento em altura.

## **5 Conclusão**

A partir das informações apresentadas no presente artigo, foi possível demonstrar o quanto é importante e necessário o trabalho de ouvir as partes envolvidas no processo de ensino-aprendizagem, visando a democratização da educação e os processos inseridos, pois nem sempre a falha está no educando, pode ser que esteja no sistema educacional ou na forma de transmissão do conhecimento. Portanto, a ideia de quanto menos a unidade escolar errar, pode ser um alto indício que os acertos virão por consequência. Assim como diz o professor Dr. Cipriano Luchesi, que a educação democratiza e equaliza a sociedade. Partindo desta frase, é possível sim desenvolver um trabalho diferenciado nas aulas, tratar alunos com cordialidade, respeito, atender prontamente suas indagações e o resultado final sem dúvida será alunos motivados a aprender cada vez mais, com redução do número de evasão e conseqüentemente, será reduzido o número de apontamentos no processo de ouvidoria nesta unidade escolar e em qualquer outra unidade que assim implantar este processo.

Enfim, o artigo demonstrou que ouvir é um caminho para a determinação da saúde da unidade escolar, pois, de acordo com o estudo de caso apresentado, os apontamentos foram direcionados a equipe gestora da unidade escolar com a finalidade de solucionar

o quanto antes estes problemas. É possível trabalhar com as seguintes informações: As críticas – sempre observá-las e buscar a solução para o apontado, sobre as sugestões, viabilizar prontamente a possibilidade de coloca-las em prática, e quanto aos elogios, pensar que é um número muito pequeno e que ser prudente nesta hora é o caminho, pois sendo prudente devo ter a percepção de maiores apontamentos de erros e menores de elogios, observando está prudência não existirá o comodismo e será preciso trabalhar para minimizar os erros as falhas sempre.

## Referências

- BAITELLO Jr., Norval. **A era da iconofagia: ensaios de comunicação e cultura.** São Paulo: Ed. Hacker, 2005.
- BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia de linguagem.** São Paulo: Hucitec, 1988.
- BOBBIO, N. **Igualdad y Libertad.** Barcelona: Paidós-ICE de la Universidad Autónoma de Barcelona, 1993.
- FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa.** 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- FERREIRA, N. S. C. *Gestão Democrática da Educação: atuais tendências, novos desafios.* 4. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- GENTO, S. **Participación en la Gestión Educativa.** Madrid: Santillana, 1996.
- SANTAELLA, Lucia. **A percepção: uma teoria semiótica.** São Paulo: Editora Experimento, 1993.
- SANTAELLA, Lúcia. **A percepção: uma teoria semiótica.** São Paulo: Editora Experimento, 1993.
- TEIXEIRA, Anísio. **Natureza e função da administração escolar.** In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR, 1968, Salvador. Administração Escolar: edição comemorativa. Salvador: ANPAE, 1968.
- ZIMERMAN, David. E. **Os quatro vínculos.** Porto Alegre: Artmed, 2010.