

# POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO

UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES - UnDF



**Governador**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governadora**

Celina Leão

**Reitora Pro Tempore**

Simone Pereira Costa Benck

**Vice-Reitor**

Sérgio Luiz Antunes Netto Carreira

**Secretaria Executiva**

Suzana Gonçalves Rodrigues

**Chefe de Ouvidoria**

Andyara da Gama Wolney

# POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO

UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES - UnDF



**BRASÍLIA, DF**  
**2023**

**Texto**

Andyara da Gama Wolney

Kleyne Cristina Dornelas de Souza

**Colaboradores**

Idelvania Passos de Araújo Oliveira

Rafael de Mesquita Ferreira Freitas

**Revisora de Língua Portuguesa**

Maria Laura Moreira Lima

**Normalização**

Marjorie Trindade

**Projeto gráfico**

Frank Alves

# Sumário

|  |    |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO.....  | 6  |
| 1 INTRODUÇÃO.....  | 9  |
| 2 OBJETIVO GERAL .....   | 13 |
| 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 13 |
| 3 PRECEITOS DA HUMANIZAÇÃO .....   | 14 |
| 4 DOCENTES E HUMANIZAÇÃO .....   | 18 |
| 5 DISCÊNCIA E HUMANIZAÇÃO .....  | 21 |
| 6 A HUMANIZAÇÃO NA GRADUAÇÃO E NA PÓS-GRADUAÇÃO .....                    | 23 |
| 7 A HUMANIZAÇÃO NA EXTENSÃO .....  | 24 |
| 8 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL, PERMANÊNCIA, PERTENCIMENTO E HUMANIZAÇÃO ..... | 27 |
| 9 OUVIDORIA, ESCUTA E HUMANIZAÇÃO .....                                  | 29 |
| 10 SAÚDE MENTAL, FÍSICA E HUMANIZAÇÃO .....                              | 33 |
| 11 MÚSICA E HUMANIZAÇÃO .....  | 36 |
| 12 CULTURA DE PAZ .....  | 38 |
| 13 AS ECOLOGIAS, A HUMANIZAÇÃO E O CUIDADO.....                          | 40 |
| 14 COMUNICAÇÃO E HUMANIZAÇÃO .....                                       | 42 |
| 15 REDE HUMANIZAÇÃO .....  | 44 |
| 16 O INACABAMENTO, O SER MAIS.....                                       | 47 |
| BIBLIOGRAFIA.....  | 49 |
| APÊNDICE A.....  | 53 |

# Apresentação

Iniciamos a escrita deste documento com uma viagem para dentro de cada um de nós e na busca incansável de significar o sentido de “ser humano”, de nos humanizarmos a partir de nossa relação com o outro. A palavra viagem tem origem no latim *viaticum*, e significa “jornada”, derivada de *via*, que expressa “caminho, estrada”. O caminho e a estrada no espaço universitário são ricos pela pluralidade de pessoas, pelas histórias, pelas culturas e pelas vivências, tornando-se propício para uma viagem para dentro de si, para dentro do outro, de forma a “transver”<sup>1</sup> o mais humano em nós. Ao iniciarmos nossa jornada de escrita, do humanizar, o convite à leitura do poema, *O Homem: As viagens de Carlos Drummond de Andrade*, que de forma simples e poética, nos faz refletir um pouco do “humanizar-se”.



---

<sup>1</sup> A expressão *transver* é uma alusão à ideia de Manoel de Barros, ao lugar visto pela imaginação. O verbo reinventado que se traduz como um convite à renovação.

## **O Homem: As Viagens**

Carlos Drummond de Andrade

O Homem, bicho da Terra tão pequeno  
Chateia-se na Terra  
Lugar de muita miséria e pouca diversão,  
Faz um foguete, uma cápsula, um módulo  
Toca para a Lua  
Desce cauteloso na Lua  
Pisa na Lua  
Planta bandeirola na Lua  
Experimenta a Lua  
Coloniza a Lua  
Civiliza a Lua  
Humaniza a Lua.

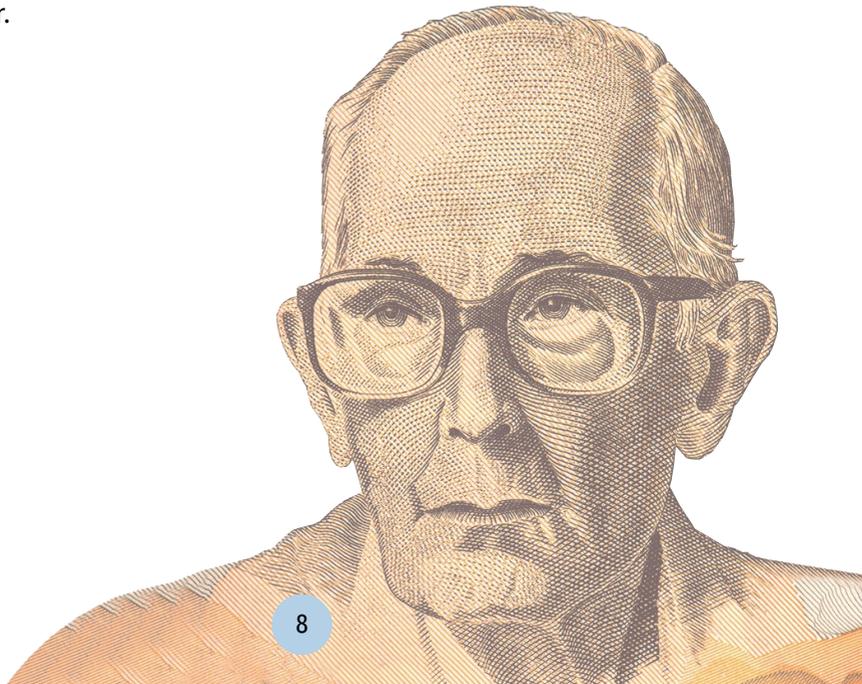
Lua humanizada: tão igual à Terra.  
O homem chateia-se na Lua.  
Vamos para Marte - ordena a suas máquinas.  
Elas obedecem, o homem desce em Marte  
Pisa em Marte  
Experimenta  
Coloniza  
Civiliza  
Humaniza Marte com engenho e arte.  
Marte humanizado, que lugar quadrado.  
Vamos a outra parte?  
Claro - diz o engenho  
Sofisticado e dócil.  
Vamos a Vênus.

O homem põe o pé em Vênus,  
Vê o visto - é isto?  
Idem  
Idem  
Idem.

O homem funde a cuca se não for a Júpiter  
Proclamar justiça junto com injustiça  
Repetir a fossa  
Repetir o inquieto  
Repetitório.

Outros planetas restam para outras colônias.  
O espaço todo vira Terra-a-terra.  
O homem chega ao Sol ou dá uma volta  
Só para tever?  
Não-vê que ele inventa  
Roupa insiderável de viver no Sol.  
Põe o pé e:  
Mas que chato é o Sol, falso touro  
Espanhol domado.

Restam outros sistemas fora do solar a colonizar.  
Ao acabarem todos  
Só resta ao homem  
(estará equipado?)  
a difícilíssima dangerousíssima viagem  
de si a si mesmo:  
pôr o pé no chão  
do seu coração  
experimental  
colonizar  
civilizar  
humanizar  
o homem  
descobrimo em suas próprias inexploradas entranhas  
a perene, insuspeitada alegria  
de con-viver.



# 1

## Introdução

A Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF, atenta à viagem do homem “de si a si mesmo” e às suas necessidades humanas de acolhimento, amorosidade e afeto; este pensado em seu sentido etimológico, de afetar, de gerar o sentimento de empatia e se sentir responsável e afetado pelo outro, propõe a **Política de Humanização da UnDF**. O espaço universitário preconiza a formação em sua essência, expressa na ideia de: constituir, compor, reunir, agrupar, criar, desenvolver, imaginar, ensinar, educar, gerar. Nesse processo de formar-se, constituir-se e humanizar-se, o próprio verbo se faz reflexivo indicando que a ação parte do próprio sujeito. Assim, uma educação humanizada no Ensino Superior, em particular na UnDF, não é apenas um processo institucional e instrucional, mas, um investimento formativo do humano, possibilitando a cada indivíduo, na busca de si e do outro, a capacidade de autoconduzir o seu processo de transformação, de ser mais.

Somos seres inacabados e dessa forma nos constituímos e nos conscientizamos nas relações com o outro. Assim, a importância da escuta, do diálogo, como forma de “provocar uma atitude crítica, de reflexão, que comprometa a ação” (FREIRE, p. 90, 1980), entendendo o espaço educacional um lugar de formação de sujeitos críticos, dialógicos, reflexivos e ativos que possam exercer a cidadania de forma consciente e humanizada.

Isso posto, cabe ressaltar que a Carta Magna ao abordar a Educação Superior, expressa, no art. 208, que “o dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de: acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um” (BRASIL, 1988). O documento versa sobre o respeito à individualidade de cada um, sobre a vinculação entre democracia e educação

e conseqüentemente sobre uma formação e consciência crítico cidadã.

Ao pensar nessa concepção, a partir de uma convivência cidadã e democrático-participativa, é essencial propor uma educação integral e humanista entendendo a humanização como um processo no qual a espécie Sapiens nasce hominizada e somente ao entrar no mundo humano se humaniza a partir do contato social e da cultura; assim a humanização é socialização e singularização. Ademais, antropologicamente esse curso não se deu por intermédio da competição, mas da cooperação por meio da aceitação mútua, isto é, através do amor. Somos constituídos de emoções, assim se a cooperação se sobrepõe à competição e à anulação do outro, inverte-se a lógica da racionalidade como fonte primeira da ação humana. Dessa forma, estaremos nos pautando na emoção como aquilo que nos faz humano. (MORIN, 1991; CHARLOT, 2021)

Ainda de acordo com o Dicionário Online de Português (DICIO), o termo **Humanização** é a ação ou efeito de humanizar, de tornar humano ou mais humano, tornar benévolo, tornar afável/sociável. No processo social é inevitável o confronto, a interação, as relações culturais e sociais que ocorrem em um espaço educacional, no qual essas forças se agrupam. A universidade como locus para a convergência desse encontro do eu com o outro, com o diverso, empenha-se em trabalhar o confronto como crescimento e troca, elaborado a partir da comunicação não violenta, cooperatividade em uma perspectiva de cultura de paz.

Isso posto, Morin (2015) nos provoca a pensar o indivíduo na sua integralidade, entendendo que ele não é apenas uma parte da sociedade, mas que o todo dessa coletividade está presente nele e o representa, bem como ele não é uma pequena parte da espécie humana, o todo da espécie humana o compõe em seu material genético. Assim, o ser humano é biológico, psíquico, cultural, social e histórico, tendo uma identidade ao mesmo tempo singular e também comum com todos os seres humanos.

Nesse sentido, pensar apenas de forma singular torna o ato ou efeito de se humanizar um desafio diante da pluralidade de sujeitos,

de suas particularidades, das desigualdades e das necessidades individuais e sociais de cada um que adentra e compõe essa comunidade universitária. Desse modo, é necessário pensar nessa identidade comum de seres humanos, como um campo de possibilidades, de vivências e de troca de experiências a partir do reconhecimento e principalmente do ressignificar de si e dos outros. É preciso experienciar a humanização restituindo o olhar para os outros, permitindo que essa experiência nos aconteça, conforme elucida Larrosa (2002, p. 24):

A experiência, a possibilidade de que algo nos aconteça ou nos toque, requer um gesto de interrupção, um gesto que é quase impossível nos tempos que correm: requer parar para pensar, parar para olhar, parar para escutar, pensar mais devagar, olhar mais devagar, e escutar mais devagar; parar para sentir, sentir mais devagar, demorar-se nos detalhes, suspender a opinião, suspender o juízo, suspender a vontade, suspender o automatismo da ação, cultivar a atenção e a delicadeza, abrir os olhos e os ouvidos, falar sobre o que nos acontece, aprender a lentidão, escutar aos outros, cultivar a arte do encontro, calar muito, ter paciência e dar-se tempo e espaço.

Experienciar a humanização, deixar que ela nos aconteça, é algo necessário para modificar de forma positiva a sociedade. Por isso, a universidade volta o seu olhar para a formação humana, para a diversidade, para as diferenças que nos constitui. Não existem pessoas iguais; assim a normalidade se apresenta na pluralidade de sujeitos que constitui a sociedade. Dessa forma, o humanizar-se perpassa a convivência e aceitação do outro.

Diante do exposto, a pedagogia da alteridade e da diversidade se faz necessária e deve estar presente na formação dos educandos. Magendzo (2016) expõe que a pedagogia da alteridade expressa o propósito de se colocar no lugar do outro, ter responsabilidade com a responsabilidade do outro e a pedagogia da diversidade questiona o conformismo, as assimetrias, as injustiças e aceita a inter e multiculturalidade como formas de organização social.

[...] a pedagogia da alteridade e da diversidade desde uma perspectiva da justiça social, é, por definição, uma educação para a responsabilidade, é uma educação para formar “vigilantes” alertas para o outro, pessoas cautelosas, atentas ao outro independente de sua origem ou procedência, de sua formação social ou cultural, de seu gênero ou etnia, de sua idade, de sua orientação sexual, de sua concepção religiosa ou espiritual. (MAGENDZO, 2016, p. 240, tradução nossa)

Assim, a UnDF entende que humanizar a educação é colocar o eu, o outro e os diversos no centro da educação, promovendo além do saber, do pensar e do aprender, o exercício da escuta, o acolhimento, a amorosidade, o cuidado em todas as etapas, instâncias e grupos do ensino superior tendo a HumanizaÇÃO<sup>2</sup> como práxis educativa.

A práxis educativa é pensada junto à Ouvidoria que traz a representação das vozes que ecoam dentro e fora da Universidade. Assim, em seu Regimento Geral, a UnDF entende a Ouvidoria como o principal instrumento de comunicação social da instituição, tendo como um de seus princípios a humanização. Assim sendo, é previsto no Art. 38 do Regimento Geral da UnDF, que dispõe sobre as competências da Ouvidoria, X - elaborar a política de humanização da universidade junto à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário, que será submetida à aprovação do CONSUNI. Diante disso, a política nasce na Ouvidoria, espaço de diálogo e construção coletiva da Universidade.

---

<sup>2</sup> A grafia da palavra humanizaÇÃO se apresenta de forma diferenciada, neste espaço do texto, propositalmente; a intencionalidade em trazer a palavra “ação” em destaque é para reforçar o caráter de MOVIMENTO que se tem: o projeto elaborado é para ser desenvolvido de forma ativa, dinâmica, junto à comunidade acadêmica; dessa forma, ambas, ouvidoria e comunidade, em um ambiente acolhedor e fortalecedor de relações humanizadas, estarão envolvidas em atividades que corroborarão o respeito e a formação integral do sujeito, utilizando-se das novas tecnologias, dos dados abertos, das redes sociais, da acessibilidade para a construção de um espaço estratégico e democrático que fortaleça os mecanismos de cidadania.

# 2

## Objetivo Geral

Favorecer o desenvolvimento de uma consciência crítica e cidadã, capaz de pensar em si e nos outros, disseminando valores e atitudes práticas que assegurem a promoção do cuidado individual e coletivo no espaço universitário, de forma a promover a formação cognitiva, socioafetiva, inclusiva e humanista.

### 2.1 Objetivos Específicos

- Valorizar e acolher a pluralidade de sujeitos implicados no processo educacional;
- Desenvolver a compreensão crítica empática da condição humana;
- Trabalhar um espaço universitário na perspectiva da formação integral e humanista;
- Desenvolver uma cultura de paz nos campi;
- Prevenir e combater as violências: física, econômica, moral e simbólica<sup>3</sup> naturalizadas e veladas.

---

<sup>3</sup> O conceito de violência simbólica foi elaborado por Pierre Bourdieu, sociólogo francês, para descrever o processo em que se perpetuam e se impõem determinados valores culturais.

# 3

## Preceitos da humanização

### *Acolhimento*

O acolher parte de uma escuta cuidadosa e sensível. As narrativas dos educandos sobre suas dores, incertezas, trabalho, conquistas, família, doenças e tantas outras temáticas precisam acontecer. Ao sentirem-se acolhidos, percebem-se parte do processo. Ao se perceberem parte, participam, e nessa alternância, nesse diálogo, ambos se desenvolvem e se constituem, pois o acolhimento passa a transitar nas duas vias, a do ouvinte e a do narrador (REIS, 2000; SOUZA, 2019). Nessa partilha, a necessidade individual pode ser comum à turma, ao professor e à comunidade universitária. Essas narrativas devem estar presentes em todos os campi, dentro e fora das salas de aula, iniciando como uma responsabilidade de todas as instâncias da universidade e se constituindo como algo naturalizado na instituição.

### *Amorosidade*

A amorosidade acontece na socialização com o outro e ao seu lado, sendo com ele e não sendo por ele, acontece na compreensão da diversidade do legítimo outro e consiste em uma caminhada histórica de sentimentos que perpassam o bem-querer, a solidariedade, a comunhão, o pertencimento. Nessa caminhada, Drummond nos convida a um questionamento diário “Que pode uma criatura, senão entre outras criaturas, amar?” Nesse exercício de amor ao outro e as diferenças, a consideração e a solidariedade se faz presente promovendo o protagonismo e a ação. Que a Universidade possa ser um lugar de encontros acolhedores, amorosos e transformadores.

## ***Empatia***

A empatia é a capacidade de expressar apoio ao outro de forma que ele se sinta verdadeiramente compreendido e acolhido. Esse processo não se restringe a sentir “pelo” outro, mas sentir “com” o outro. É um convite a filosofia africana da “empatia do nós” conhecida como Ubuntu que significa “Eu sou porque você é! que expressa a ideia de uma existência em coletividade. A empatia nasce de uma ação ativa dos envolvidos. É nesse contexto que a empatia se revela uma atitude fundamental, reconhecendo a diversidade, a pluralidade presente no espaço universitário.

## ***Alteridade***

A alteridade possui um conceito interdisciplinar pautado nas diferenças e no outro, essenciais no espaço educacional. Na alteridade, o homem na sua dimensão social tem uma relação de interação e dependência com o outro. Por esse motivo, o “eu” na sua forma individual só pode existir por meio de um elo com o “outro”. O que a Universidade propõe é a transcendência em direção ao outro, rompendo com a indiferença e com a centralidade do eu. Pois, é por meio da abertura ao outro que se dá a humanização do sujeito.

## ***Escuta sensível***

O desafio de uma escuta do mundo e do outro que soe como música que nos alimenta, acalenta; um ato de conhecimento humano. O primor da escuta como prática de solidariedade e fazer pedagógico no espaço universitário. Um olhar Freireano de se dispor permanentemente para “a abertura à fala do outro, ao gesto do outro, às diferenças do outro” (FREIRE, 2007, p. 119).

## ***Valorização dos saberes***

Acolher os saberes constituídos e provenientes de fontes diversas, de forma a desmistificar a supremacia do conhecimento, reconhecendo educador e educandos como seres cognoscentes com capacidade de ensinar e aprender. Por meio do ensino e aprendizagem, o homem adquire a consciência de ser histórico, se inclui na

sociedade da qual faz parte. A sabedoria existente no ser humano, o torna capaz de preservar o conhecimento construído de forma geracional bem como de acompanhar a sua evolução histórica nas gerações seguintes aperfeiçoando e realizando descobertas. O humanizar se encontra amalgamado ao educar.

### ***Protagonismo***

A ação protagonista do educando é possível quando a universidade se faz democrática. E o processo democrático se faz na coletividade. Para Kuhn (2016, p. 21) “assegurar o protagonismo significa, entre outras coisas, assegurar a possibilidade de estes atribuírem sentido ao seu ser e ao seu fazer.” Esse protagonismo rompe com as estruturas da educação convencional promovendo uma educação humanista, transformadora e inovadora.

### ***Pertencimento***

O pertencimento é condição sine qua non no espaço universitário, ao sentir-se parte, relações e vínculos se estabelecem, gerando sentimentos de pertença, dialogando de forma direta com a permanência. A possibilidade de interação com outros grupos, além da família, constrói a pertença da espécie e as significações de diferentes culturas, ampliando os conhecimentos e compondo uma identidade. “Não há, nessa perspectiva, identidade sem alteridade. As identidades, como as alteridades, variam historicamente e dependem de seu contexto de identificação” (DUBAR, 2009, p. 13). Pertencemos a um mundo fragmentado e a humanização se faz necessária como possibilidade de reconstrução de si, do outro e do grupo.

### ***Cultura de paz***

A cultura de paz é pautada na igualdade, equidade e respeito mútuo aos diferentes personagens que compõem a comunidade acadêmica, independentemente de etnia, gênero e classe social. Portanto, faz-se relevante desenvolver um espaço educacional de educação humanizada na prevenção e resolução de conflitos.

## ***Ambiência***

Criação de ambientes saudáveis e acolhedores que favoreçam a política de humanização, o pertencimento e o alcance do status de lugar no espaço universitário. Nesses locais se estabelecem relações, divide-se o tempo e se compartilham os afetos e as emoções. A arquitetura dos espaços cumpre a função de abrigar, e a humanização busca a origem da palavra que do latim, *apricari* significa ficar aquecido com o sol. Um espaço que aqueça vidas.



# 4

## Docentes e humanização

Enquanto seres humanos construímos o nosso modo de viver e ‘con-viver’ com o outro, sendo os espaços educacionais estruturantes na formação humana. O lócus universitário é composto por profissionais que sonham, criam, sentem, pensam, têm fragilidades, problemas, habilidades, que estabelecem relações sociais e profissionais.

No campo da docência tem-se o ser humano propositor de interações, questionamentos e transformações sociais. “[...] A prática docente, especificamente humana, é profundamente formadora, por isso, ética” (FREIRE, 2007, p. 72) e “a melhor maneira de por ela lutar é vivê-la em nossa prática, é testemunhá-la, vivaz, aos educandos em nossas relações com eles (FREIRE, 2007, p. 17).

A docência tem um papel fundamental na mediação de um ensino humanizado a partir da aprendizagem coletiva. Esse processo acontece quando há ética profissional, respeito à subjetividade, empatia, acolhimento, escuta sensível, respeito à intimidade e às diferenças, às deficiências e às diversidades.

É necessário o exercício contínuo de resignificar o olhar, e romper com a desumanização a que estão submetidos diversos perfis de estudantes. Professores que exercem uma educação humanizada resistem à opressão e resgatam na humanidade, a alteridade e a empatia.

Para tanto, o uso de técnicas humanizantes no ensino-aprendizagem deve configurar a práxis docente. Na figura 1, práticas humanizadas que podem compor o processo.

**Figura 1** - Práticas humanizadas



Fonte: UnDF, 2023.

Reconhecer e aceitar as diferenças vivenciadas por professores e estudantes, entres elas as relacionadas à docência, é imprescindível para reelaborar coletivamente políticas públicas para educação humanizada. Com relação à docência que busca uma educação e formação humanizada, é necessário manter acesa a chama da ludicidade, regada de afetividade, de sensibilidade, de sentimentos, de entusiasmo, reconhecendo que o futuro dos educandos bem como da humanidade requer construção.

As buscas por recursos que possam subsidiar os docentes tanto em suas práticas pedagógicas cotidianas, quanto na estruturação dos documentos norteadores dos cursos, devem estar imbricados em princípios de formação humana que considerem a dignidade humana, a liberdade, o respeito ao outro e a justiça social.



# 5

## Discência e humanização

A Política de Humanização consiste em reconhecer que os estudantes da UnDF tornam-se humanos na diversidade de processos sociais que vivenciam dentro e fora da Universidade. Esta política assume a concepção de educação proposta por Maturana (1997), na qual educação e vida são sinônimos, onde os processos educativos ocorrem nas experiências vividas. Para o autor, o viver humano está intimamente ligado às ações educativas, uma vez que convivendo uns com os outros, transformam-se as pessoas, seu modo de viver e o mundo. Isso porque o modo de viver de cada um é afetado pelo modo de viver do outro e afeta aqueles com quem se convive. Esta afetação é, pois, um educar espontâneo, podendo ser desprovido de intencionalidade. Assim, o ser humano se faz na relação como explicitado por Flores (2006, p. 61):

[...] Reconhecer o outro, implica muito mais do que uma atitude moral de “respeito humano”: significa desenvolver pelo outro uma relação emocional que se exprime na afetividade, no amor incondicional aos semelhantes, na relação fraterna, solidária e altruísta.

Assim, o diálogo é atitude essencial no espaço educacional para construção de uma educação libertadora, humanista e ao mesmo tempo conscientizadora. Desse modo, a UnDF objetiva nessa política de humanização, que os estudantes que possuem uma história de vida marcada por gerações de opressão possam fazer parte do mundo, não como excluídos e desumanizados, mas como sujeitos conscientes e de direitos. Dessa forma, a UnDF deseja romper com a ideia de que haja dois mundos na vida dos discentes. O mundo do aprender dentro da instituição e o mundo do viver do lado de fora. O desejo é de que o viver e o aprender trilhem juntos, que exista o

‘con-viver’ com o outro, o aprender com o outro, o aprender juntos, pautado em uma política de humanização que atue de forma amorosa e acolhedora a partir da escuta sensível, da empatia, do respeito às diferenças em um ambiente que pratique a cultura de paz.

O processo de humanização gera a evolução do homem, pois ele aprimora as suas aptidões por meio do entrosamento com seu meio envolvente. Sempre que ocorre esse processo, cria-se condições melhores e mais humanas para os envolvidos e para as discussões em torno dos processos de inclusão social, diversidade, direitos humanos, desenvolvendo a conscientização, prevenção e a luta coletiva para fortalecimento desses grupos.

A UnDF, entendendo a importância da humanização, das ações afirmativas e da luta por uma educação de qualidade, equidade, e respeito aos diversos perfis de educandos, desenvolve normativos que pautem a inclusão, os direitos humanos e a diversidade, a fim de promover um processo educacional que alcance à todos.



# 6

## A humanização na Graduação e na Pós-Graduação

O processo de humanização nos cursos de Graduação e de Pós-Graduação é essencial, uma vez que a formação acadêmica proposta pela UnDF busca, em todos os níveis e etapas, promover o crescimento e o aprimoramento das pessoas, influenciando-as, direta ou indiretamente, ao processo de construir a si mesmas. (ZABALZA, 2003).

Nessa perspectiva, é importante que esse profissional que se intenciona formar, tenha além de elevado conhecimento de sua área de atuação, habilidades que se voltem para o outro. Essas habilidades precisam entrelaçar o sujeito não só em sua formação inicial, mas também em toda a sua trajetória acadêmica, fortalecendo a concepção de que o sujeito aprendente está em constante formação e é um ser em processo.

Uma das principais funções da Universidade do Distrito Federal é promover uma formação integral e humanista, oferecendo condições para que se transcenda desafios e se prepare sujeitos que, coletivamente, têm a competência de construir um projeto de dinâmica social e profissional voltado para as necessidades sociais, culturais e históricas do Distrito Federal e RIDE.

Por meio do desenvolvimento de uma política de humanização, espera-se que a UnDF colabore para o refinamento da sensibilidade humana e para o aumento das possibilidades dos sujeitos de se construírem como seres de um processo individual, enquanto seres humanos, e coletivo, qualificando as atuações profissionais, sociais e de ação, sendo sujeitos transformadores de realidades.

# 7

## A humanização na Extensão

A extensão é de grande importância na política de humanização da UnDF, pois é nesse espaço que se materializa a função social da universidade, a saber, integrar o conhecimento produzido dentro da universidade com aquele gerado na comunidade externa, operando um mútuo desenvolvimento social e científico. A extensão universitária “é um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre a Universidade e outros setores da sociedade.” (FORPROEX, 2012)

Assim, é neste locus que os estudantes podem intervir politicamente na sociedade, exercendo o protagonismo de forma a suscitar e fortalecer os movimentos estudantis e comunitários. O desenvolvimento, a aprendizagem e o convívio dos educandos com a sociedade é fundamental para a construção do ser humano. Pois, nessa construção coletiva e solidária é tecida atitudes de cooperação, tolerância e acolhimento do outro. Nesse convívio é possível estender para a extensão às práticas integrativas figura 2, pensada para toda a comunidade acadêmica.

**Figura 2** - Práticas integrativas



Fonte: UnDF, 2023.

Chauí (1999) nos provoca ao afirmar que a universidade vem esquecendo a característica secular de instituição social, tornando-se uma entidade administrativa. Ao ser administrativa, a universidade se opõe ao papel de uma instituição social que pensa a sociedade como sua referência. Ainda segundo a autora, esse distanciamento entre a universidade social e a administrativa teve início, nos anos 70, com a universidade funcional, por propiciar rápida formação de mão de obra para o mercado com as graduações concluídas.

Nos anos 80, surgiu a universidade dos resultados, agregando dois novos componentes à década anterior: a expansão da rede pri-

vada de ensino superior e a parceria de universidades com empresas. Em 90, segundo Chauí (2001), a universidade era denominada operacional por caracterizar-se como uma instituição administrativa voltada para si mesma. Como consequência, a universidade passa a consumir em vez de realizar o trabalho de reflexão. Diante disso, recorreremos a Freitas (2021) que em seu estudo sobre a produção do conhecimento na universidade, nos traz a visão de autores como Berg e Seeber (2016) que utilizam a expressão universidade corporativa (*corporate university*), ou como aponta Silva (2017) uma universidade submetida a uma lógica gerencial. Ambas as expressões se incorporam em uma configuração majoritariamente econômica que se propaga nos mais variados campos da vida social e também na educação e no ensino superior. Essa configuração gera, como prioridade, no que diz respeito à produção acadêmica, a busca por posições representativas em rankings científicos, nacionais e internacionais. Nesse formato, o aporte financeiro ganha relevância, a fim de promover atividades que gerem reconhecimento das produções dos pesquisadores e das instituições.

Dessa forma o estudo dialoga com o que Chauí apontava na década de 90 sobre a relevância social das pesquisas, que ficam relegadas a segundo plano, “compromissada com os congressos e os periódicos científicos que definem sua posição no mundo acadêmico global, essa universidade se fecha para as reais demandas e necessidades da sociedade que a abriga” (BORSOI; PEREIRA, 2013, p. 1212). Nesta busca por melhores posições, Silva (2017) ressalta que a universidade amplia os modelos de gestão gerencialista de produção, com o foco em melhores metas e resultados, deixando em segundo plano a sua função social ou pedagógica. Em outras palavras, a pedagogia e a função social passam a agir em função da gestão corporativa.

Diante dessa realidade, a UnDF se dispõe a ressignificar essa história que marca o Ensino Superior, entendendo que humanizar o espaço universitário é um resgate do papel social da universidade, bem como o fortalecimento do diálogo com a comunidade e suas necessidades.

# 8

## Assistência Estudantil, permanência, pertencimento e humanização<sup>4</sup>

A Assistência Estudantil tem um papel preponderante na permanência dos educandos e exige ações diversificadas. Silva Filho et al. (2007) apontam em seu estudo que a principal causa da evasão no espaço universitário é a falta de recursos financeiros; entretanto, Silva Filho (2016) sinaliza a importância das monitorias para contribuir na permanência estudantil; Assunção et al. (2012), reforçam a necessidade de cursos de nivelamento para estudantes que ingresam nas Instituições de Ensino Superior. Diante disso, o suporte estudantil deve ser desenhado frente ao perfil dos estudantes, que se constitui a partir das ações afirmativas e pensado para os educandos respeitando suas diferenças, deficiências e diversidades. Para tanto, faz-se necessário a construção de identidades positivas aos segmentos sociais historicamente excluídos.

Nesse sentido, a integração social é essencial quando se trata de impulsionar o pertencimento acadêmico. Isso porque é na coletividade e no contato com o outro que a autoestima se fortalece e também se amplia o bem-estar individual. É no processo de integração, que ocorre a inclusão, a participação e o envolvimento com toda a pluralidade de sujeitos e suas realidades. Esse processo demanda acolhimento, amorosidade, empatia, escuta sensível e alteridade. A participação ativa na vida e de vidas, promove equidade de oportunidades e consequentemente o pertencimento. Para tan-

---

<sup>4</sup> Parte deste texto foi publicado nos anais do evento Congresso Latino-americano sobre o Abandono na Educação Superior (CLABES) com o artigo intitulado: Permanência Estudantil na Implantação de uma Universidade Pública no Distrito Federal: Humanização, Inovação e Assistência.

to, as políticas institucionais devem favorecer ações que perpassem o campo econômico, social e emocional de forma a ultrapassar o viés meramente assistencialista e trabalhar na garantia de direitos e espaços historicamente negados aos menos favorecidos. Assim, a Assistência Estudantil, a Ouvidoria e os núcleos de acessibilidade e psicopedagógicos devem ser espaços de referência aos estudantes para manifestações e articulação de políticas afirmativas, inclusivas e humanistas.

Dessa forma, as ações e políticas de humanização e permanência não se dissociam e o exercício dos valores humanos elencados na figura 3 são partes inseparáveis destas políticas que envolvem o cuidado com os sujeitos, antes mesmo que problemas mais específicos tomem forma.

**Figura 3** - Valores humanos



Fonte: UnDF, 2023.

A Assistência deve trabalhar sua política de permanência conectada à política de humanização que visa o conhecimento construído coletivamente, compartilhado, potencializado pelo encontro. E dedicar-se a superar as principais dificuldades impostas à permanência acadêmica em um trabalho contínuo de acompanhamento, reelaboração, reconfiguração, reflexão e qualificação.

# 9

## Ouvidoria, escuta e humanização

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal trabalha numa perspectiva de fala, escuta e humanização, entendendo que o diálogo se faz presente a partir do acolhimento, da amorosidade, do afeto, do respeito às diferenças e diversidades e também da ação, compreendendo o espaço da Ouvidoria como um ambiente de comunicação que reproduza as vozes da universidade.

A implementação da Ouvidoria em uma instituição pública distrital de ensino superior é uma construção histórica, inovadora e cultural. Para Silva Filho (2016, p. 96) “a cultura é humanização; tanto se refere ao processo que nos faz humanos quanto ao fato de que os bens culturais também se humanizam”. Entender a forma como se evolui uma cultura é ferramenta para se compreender o processo educativo, dado que a cultura é o próprio modo de ser humano. Assim, a importância cultural do despertar para si e para o outro por meio da democracia, da escuta sensível, da amorosidade, da empatia, como seres sociais e partícipes do processo.

Diante disso, o Regimento Geral da Universidade, apresenta a Ouvidoria como principal instrumento de comunicação social da instituição, pautado no diálogo, na humanização e na acessibilidade, tendo dentre suas competências:

I - constituir um espaço estratégico e democrático de comunicação interna e externa, visando ao fortalecimento dos mecanismos de cidadania a partir dos princípios de transparência, equidade, responsabilidade colaborativa, acessibilidade e humanização;

II - atuar como mediador cordial junto à comunidade acadêmica e sociedade, minimizando conflitos entre os pares;

VI - auxiliar a instituição no exercício da autocrítica e da reflexão dos servidores sobre suas diversas práticas profissionais;

VII- incentivar a cultura do elogio e da escuta sensível, propondo ações de valorização dos serviços oferecidos pela UnDF;

IX- fomentar para a comunidade acadêmica e externa a ouvidoria como um espaço de luta por direitos sociais, se materializando em ações políticas no âmbito do Ensino Superior.

Dessa forma, a Ouvidoria da UnDF no exercício de suas funções se pauta em um comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno, respeitoso, acessível e humanizado, dialogando com a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), com a Constituição da República Federativa do Brasil, com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, com a Agenda 2030 e com o conceito ESG (Governança Ambiental, Social e Corporativa), do inglês Environmental, social, and corporate governance.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, será priorizado atendimentos que preconizem o uso de espaços humanizados, acessíveis e dialógicos que fortaleçam o exercício da cidadania, a organização institucional e a ampliação das possibilidades de atendimento diferenciado para a sociedade.

A Ouvidoria possui entre as suas missões aprofundar o espírito solidário, o estreitamento afetivo no meio acadêmico, se firmando como um canal acessível de comunicação e diálogo, entendendo que esta contribui para soluções de problemas e fortalecimento das construções coletivas. Estas construções se darão pela tecitura de uma rede de ações entre as quais, o projeto “Vozes na Ouvidoria” (Apêndice A), que tem o intuito de conceber o espaço da ouvidoria como um espaço dialógico, empático, amoroso e de escuta, no qual se realizem encontros coletivos e mensais de diferentes temáticas que promovam a humanização. Essa discussão de forma coletiva entre a comunidade interna e externa contribuirá para a elaboração de políticas dialogadas e diferenciadas pautadas na humanização, no acesso, na permanência de educandos e na participação

da comunidade no ensino superior, de forma a ampliar a equidade de chances educacionais entre indivíduos de diferentes classes sociais, bem como o papel social da Universidade no DF e RIDE.

Ademais, para além do espaço físico da Ouvidoria, a importância de desenvolver uma página sobre a política de humanização no site da Universidade, contendo orientações, podcasts, relatos de experiências e troca de mensagens, de forma a se aproximar da comunidade acadêmica e externa por diferentes canais de comunicação.

A Ouvidoria entende que um espaço humanizador é também um espaço de reconhecimento e conquista de direitos, prática que se inicia na arte da escuta, aconselhamento, na conscientização e na transformação. O conceito de atendimento humanizado considera o cidadão em sua totalidade, respeitando as necessidades pessoais e aspectos do coletivo onde está inserido. Dessa forma, a ouvidoria torna-se referência democrática, pois somente por meio da participação social, a democracia se faz presente. Importante ressaltar que toda escuta em si, é um ato político, desmembrando em luta, ação e transformação. Assim, a importância da ouvidoria uma vez que, as políticas afirmativas e educacionais nascem da escuta dessa pluralidade de vozes que constituem o espaço universitário e social. A ouvidoria, nesse sentido, tem um papel preponderante no cumprimento do princípio da dignidade humana devendo ter uma postura proativa, dinâmica e articulada com outros setores da universidade, e nesse sentido a atuação da ouvidoria com a Diretoria de Assistência Estudantil e Humanização - DIAE, é salutar para que as políticas públicas possam atender às necessidades educacionais considerando as especificidades dos discentes, a celeridade e a qualidade dos serviços oferecidos.

Nesse processo, trabalhar as informações na construção de indicadores pode contribuir na práxis das políticas de humanização. Ao mensurar, acompanhar e assimilar as particularidades apontadas pelos estudantes, será possível analisar, planejar e agir de forma mais assertiva para melhor atendê-los e ampliar a permanência estudantil.

A humanização e a ouvidoria são instrumentos com alto potencial e, ao associar seus conceitos, tem-se uma ferramenta que oferece conexões para interferir no modo de produzir bem estar, saúde e consequentemente tornar a vida universitária prazerosa e saudável.

A aproximação entre ouvidoria e humanização permite uma visão micro e macro do cotidiano dentro da instituição, o que possibilita identificar, rever e planejar mudanças necessárias para a evolução da qualidade, resolubilidade nos serviços e favorecer uma gestão articulada e participativa, atenta às demandas dos cidadãos, do autocuidado e do cuidado com o outro.



# 10

## Saúde mental, física e humanização

A importância de se estabelecer a **Humanização** como política de amplo alcance dentro do campi universitário se configura como um trabalho de prevenção, acompanhamento e cuidado com a saúde de toda a comunidade acadêmica. Para tanto, em seu Regimento Geral, a UnDF estabelece em seu Art.65 que Escola Superior de Ciências da Saúde - ESCS deve como proposto no inciso IV - colaborar com a formulação e execução de políticas voltadas para promoção, proteção e recuperação da saúde do indivíduo e da coletividade.

Assim, a política de humanização da Universidade pensada para o cuidado da saúde física e mental deve estar articulada com a ESCS, com a Diretoria de Assistência Estudantil e Humanização - DIAE, com a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura-PROEXCT e com a Ouvidoria, entendendo que são espaços de escuta sensível, que possibilitam o encontro com a subjetividade e necessidade de cada indivíduo, e são sensíveis ao diálogo e a comunicação que se expressa através de gestos e palavras, ações e emoções.

As ações em saúde de educandos, docentes, servidores, e todos que compõe a comunidade acadêmica, devem se basear em três roteiros: um primeiro com o intuito de avaliar as necessidades surgidas, um segundo destinado a gestão envolvida diretamente na implementação da política, tendo o cuidado de entender as adversidades e necessidades para implementação e um terceiro, antecipatório e proativo. Após a análise das informações, estabelece-se a mobilização dos segmentos e setores envolvidos propondo comissões internas, formações continuadas e demais ações para efetivação da política de humanização no que tange a saúde física e mental da comunidade acadêmica.

Sanches (2014) ressalta que a saúde mental do estudante é um aspecto importante a ser considerado nas políticas de assistência

estudantil das universidades brasileiras, e tem uma relação direta com a permanência dos estudantes na universidade bem como na integralização do curso em tempo adequado. Desse modo, uma intervenção cuidadosa, desprovida de preconceitos em torno dos fatores envolvidos nos transtornos psicológicos, é salutar para a garantia de um espaço universitário humanizado.

No que compete a Ouvidoria da UnDF, o trabalho ultrapassa o atendimento de uma manifestação ao cidadão, e tem o foco em uma escuta atenta e sensível do indivíduo, acolhendo suas contradições e os conflitos internos que se apresentam nas demandas que chegam na Ouvidoria. O ambiente universitário oferece de alguma maneira, uma ocasião suplementar de perseguir questionamentos interiores e de histórias traçadas. Por isso, a humanização se faz necessária investindo no cuidado com o outro.

Atualmente, o suicídio é tido como um problema grave de saúde pública, em especial, entre os jovens e universitários. O ato de causar a própria morte de forma intencional, ainda é visto como tabu pela sociedade. A discussão do tema por vezes é omitida, pelo medo ou mesmo pela falta de informação de educadores e demais profissionais para debater a temática.

Uma educação humanizada deve contribuir no alcance de medidas preventivas que visem a diminuição de casos na comunidade universitária. Ações pautadas nos pressupostos de humanização que abordem o tema por meio de: rodas de conversa, teatro, oficinas, lives, podcast contribuem na discussão e reflexão sobre o que é o suicídio. Esses momentos educativos promovem entre os estudantes e membros da comunidade acadêmica a integração, a empatia, a escuta sensível e a alteridade contribuindo na constituição de uma rede de proteção e cuidado com o outro.

Para tanto, é importante que as atividades aconteçam de forma acolhedora, dialogando com todos àqueles que estão dispostos a destruir os mitos envoltos no tema, para que, assim, as pessoas alcancem por meio desses momentos, uma rede de apoio e confiança a ser acessada por todos que necessitem de ajuda.

A saúde como direito humano deve ser considerada para além da oferta obrigatória de um serviço à população, mas, como campo de ação coletiva que se pauta no cuidado com o outro. Assim, as histórias de vida não devem ser enquadradas ou emolduradas no preconceito e no julgamento. Isso posto, a universidade tem um papel fundamental na construção de uma educação e saúde humanizada, reconhecendo para além de uma ação institucional, o seu papel social de reproduzir políticas para o bem comum da sociedade.



# 11

## Música e humanização

Ao pensar na humanização em seu sentido de ação e práxis idealizado por Freire é possível traçar um diálogo com a educação musical. A música agrega, promove o encontro, gera a convivência e constitui uma comunidade aprendente como propõe o autor:

Todo grupo humano que reúne em algum tempo e lugar com o propósito de estabelecer uma interação fundada na troca de símbolos, de sentimentos, de sentidos e de significados dirigidos a uma busca solidária de algum tipo de saber, através da qual todos se ensinam e aprendem mutuamente, constitui uma comunidade aprendente. (BRANDÃO, 2003, p. 113)

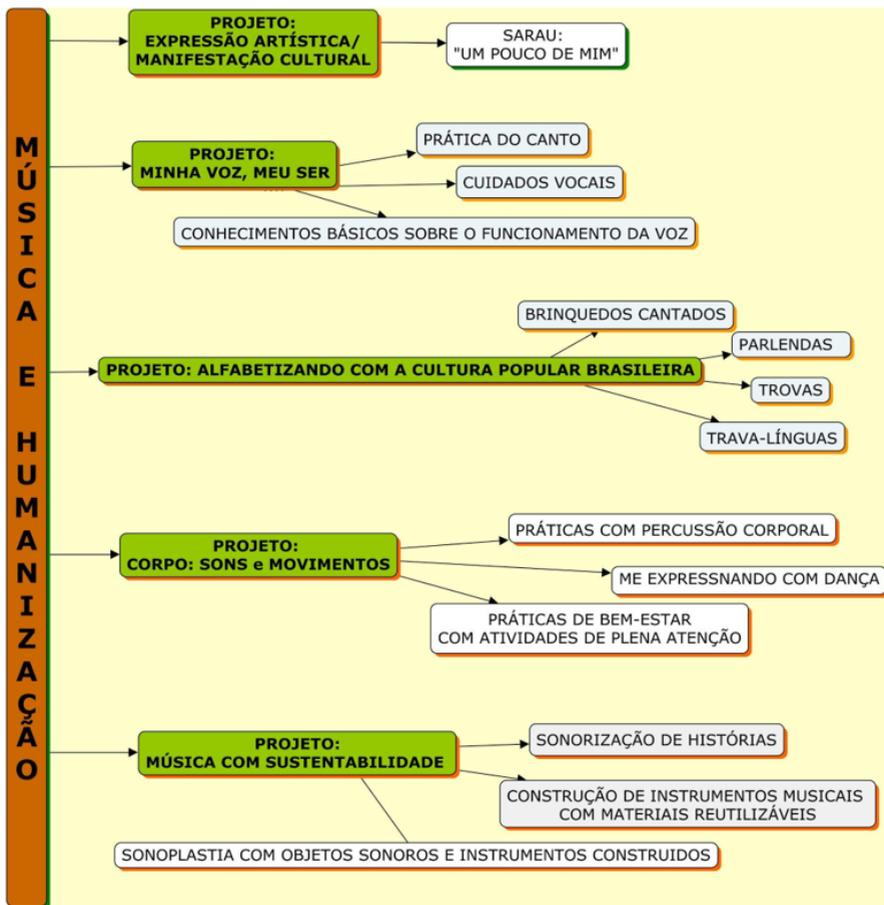
A prática social é um ato que constitui o ser humano promovendo diferentes aprendizados e construções sobre si e enquanto grupo. Neste ato de aprender, entende-se a musicalidade como um potencial existente em todos os sujeitos, ou seja, “todos os seres humanos têm o potencial de fazer música, e a musicalidade é tão universal quanto a capacidade linguística”(HALLAM, 2006, p. 104). Além disso, a capacidade de desenvolver a musicalidade poderá ser ampliada ou contida conforme o contexto sociocultural no qual o sujeito está imerso, entendendo que esta é intrínseca ao ser humano. Assim,

Tanto a linguagem quanto a música são características da espécie humana que aparentam ser universais para todos os seres humanos e específicas dos seres humanos. Dizer que a linguagem e a música são universais é dizer que os humanos têm uma capacidade geral de adquirir competências linguísticas e musicais. (SLOBODA, 2008, p. 25)

Nesse sentido, a música pode ser uma prática integrativa e humanizadora a ser desenvolvida com toda comunidade acadêmica

através de projetos que perparsem a graduação, pós-graduação e extensão, conforme a figura 4. Por meio da música os educandos podem experienciar, sentir, criar, seduzir-se pelo diálogo musical, pelo encontro das vozes, pela coletividade. Ademais, a música requer o abandono e o silenciar das preocupações pois exige contemplação, interiorização e esse exercício nos remete a escuta de si, o que nos sujeita a ressignificar vivências, narrativas e nos humanizar.

**Figura 4** - Música e humanização-projetos possíveis



Fonte: UnDF, 2023.

# 12 Cultura de Paz

Como Cultura de Paz, compreende-se o campo de atividades humanas que almeja um mundo melhor, mais humano, com respeito aos outros, condição indispensável à dignidade humana. De acordo com Weil (1993), a paz é mais que uma ausência de conflitos, é um estado de consciência que não deve ser buscado no mundo externo, mas especialmente no interior de cada homem, bem como na comunidade e na nação. Para o autor, educar para a paz é uma tarefa muito ampla, porque inicia de forma individual e se amplia aos outros e à sociedade. Assim, só podemos transmitir a paz para os outros se tivermos alcançado um certo nível de paz pessoal. Educar para a paz é incorporar os valores essenciais à vida democrática, que são: igualdade, respeito às diversidades e aos direitos humanos, liberdade, diálogo, reconciliação, solidariedade, desenvolvimento e justiça social.

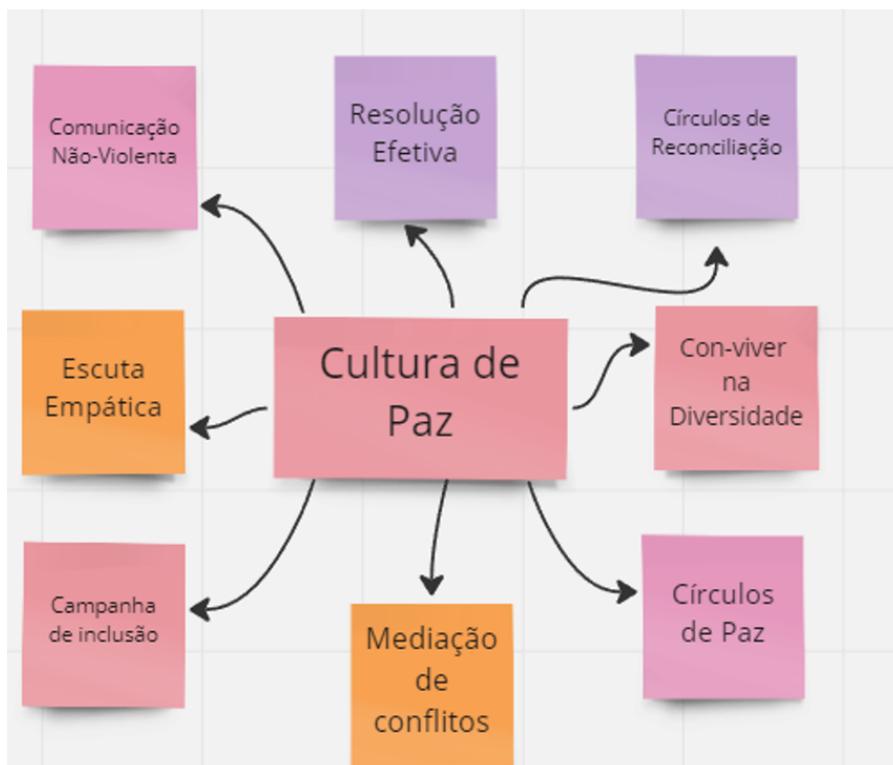
Nesse construir e devir da paz, munir-se de métodos de resolução pacífica de conflitos ajuda as pessoas a detectarem as suas necessidades. Rosemberg (2006) enfatiza que diversos conflitos podem ser evitados quando realmente estamos certos da nossa necessidade. Assim, o autor destaca a importância da linguagem como exercício de não violência na vida cotidiana. Focado nisso, desenvolveu técnicas e métodos relacionados à maneira de se expressar e ouvir de forma não violenta, nomeada Comunicação Não Violenta-CNV. A prática da CNV envolve a comunicação e a escuta nas relações afetivas, institucionais e na resolução de conflitos negativos que causam dor, excluem e oprimem.

Fomentar uma cultura de paz no ambiente da universidade é um desafio, considerando a cultura competitiva vigente em nossa sociedade, bem como o caráter sistêmico e estrutural da violência. É

por meio de ponderações e percepções sobre processos estruturais, coletivos e individuais que podemos gerar momentos para resolver conflitos, promovendo mais saúde no ambiente acadêmico.

É viável e importante, portanto, promover mudanças na cultura da universidade em prol da paz. Algumas ações que podem ser realizadas estão representadas na figura 5.

**Figura 5** - Ações propostas para a Cultura de Paz



Fonte: UnDF, 2023.

A construção de uma Cultura de Paz, parte da colaboração de todos dentro da instituição para relações interpessoais saudáveis, de forma que o trabalho colaborativo se faz necessário.

# 13

## As Ecologias, a humanização e o cuidado

A política de humanização deve ocorrer em uma escala planetária, Morin (2011) salienta que não é possível pensar em desenvolvimento de forma desvinculada aos problemas sociais, econômicos, políticos, éticos, espirituais e culturais, tais problemas comprometem a sobrevivência individual, coletiva e, conseqüentemente, a preservação da vida.

Diante disso, a importância de pensar as ecologias num contexto de uma educação voltada à humanidade de forma sustentável, pautada em um pensamento crítico e inovador. Gadotti (2010) nos convida a um olhar ecológico como um projeto alternativo global, que ultrapassa a preocupação apenas com a preservação da natureza (ecologia natural) ou com impacto das sociedades humanas sobre os ambientes naturais (ecologia social), mas a partir de um formato de civilização sustentável do ponto de vista ecológico (ecologia integral), que envolve uma mudança nas estruturas econômicas, sociais e culturais.

Para tanto, faz-se necessário uma educação formativa e continuada pautada na democracia e no bem comum de forma a reequilibrar as relações entre os seres humanos, o planeta e a tecnologia. O cuidado ecológico com tudo e com todos que o permeia, fundamenta as políticas da instituição que prevê em seu Projeto Pedagógico Institucional-PPI que:

[...] a gestão estratégica dessa universidade passa pelo desenvolvimento de políticas de sustentabilidade ambiental e social por meio de práticas institucionais que assumam compromisso com a mudança cultural desenvolvendo uma política pedagógica ambiental. (UnDF, 2022 p. 68)

Assim, a importância do olhar ecológico no sentido de orientar o desenvolvimento humano, o seu modo de ser no mundo, nas relações consigo, com os outros e com o mundo. Diante disso, a importância do trabalho desenvolvido nas unidades curriculares presentes no Núcleo Universal que dialogam de forma transdisciplinar com a sustentabilidade, as desigualdades sociais, a ciência, as tecnologias e a educação humanizada.

A política de humanização entende que viver e con-viver é um ato ecológico de cuidado, de atenção, de afeto, de pertença e de construção de realidades e de mundos.



# 14

## Comunicação e humanização

A comunicação é essencial em uma educação humanizada uma vez que nas micro e macro relações, no viver cotidiano, no viver social, cultural e político, a comunicação se faz presente. A comunicação humanizada deve ser marcada por práticas e reflexões democráticas e inclusivas, respeitando e acolhendo a capacidade expressiva dos estudantes. O espaço universitário é um lugar de encontro com o outro e nesse sentido:

a comunicação expressa um incontido desejo de estar com o outro, de aceitar o desafio que o outro nos lança por meio de sua singularidade, de sua diferença. O encontro com o outro, em sua dimensão comunicacional, estética e política, se expressa sempre de forma agonística, na qual um indivíduo incita e interpela o outro por meio da dúvida, do estranhamento, do convite à interlocução. É no cotidiano que a comunicação com o outro se fortalece, se redimensiona e redimensiona os sujeitos e o meio no qual se inserem. Comunicar exige o estabelecimento de um sistema normativo e valorativo comum, um conjunto de afetos e ações compartilhadas dentro da relação que se estabelece entre os indivíduos. Nesse processo, o reconhecimento do mundo do outro deve envolver, além de dimensões estéticas, éticas e políticas, uma comunicação ligada às práticas compartilhadas dos indivíduos. (MARQUES; MARTINO, 2015, p. 35)

Para que isso aconteça o respeito às diferenças, às deficiências e às diversidades devem acontecer e nesse processo a palavra deve humanizar e não distanciar, deve acolher e não negar, deve ser fonte de luta e não de injustiça. As vozes devem reverberar para que a comunicação aconteça e se fortaleça.

Importante ressaltar que o comunicar também se faz no silêncio quando este ocorre de forma dinâmica nos voltando para o nosso

eu, para o outro e para o mundo porque neste processo o silêncio se torna escuta. Assim, inicia-se a comunicação e o diálogo que se faz na fala e na escuta de si e do outro.

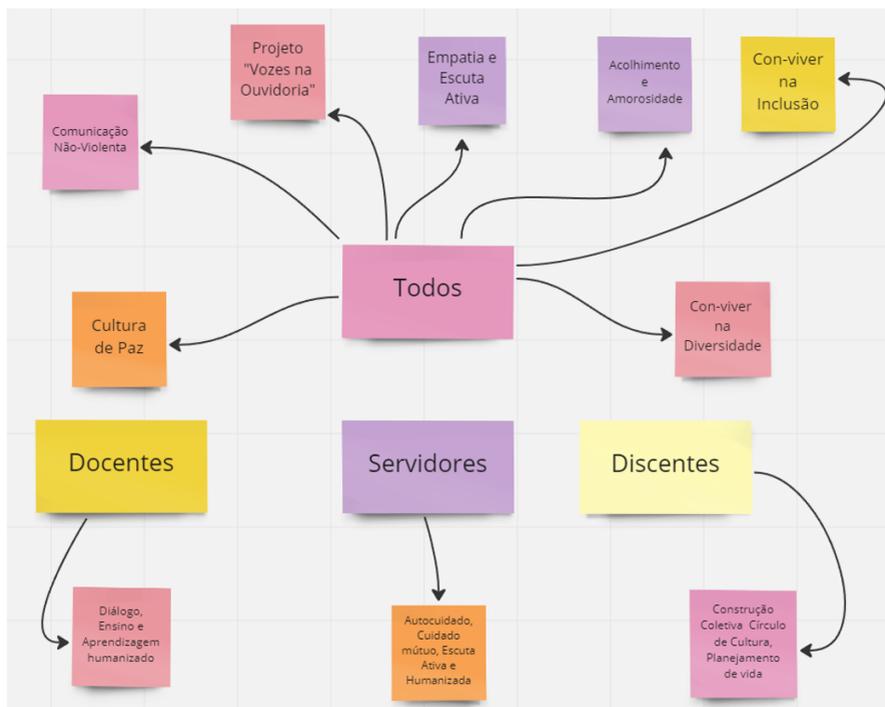
Diante do exposto é proposto que uma das temáticas a ser desenvolvida no projeto “Vozes na Ouvidoria” por meio da comunicação não-violenta, de forma a trabalhar e fortalecer a escuta sensível, o diálogo, a cultura de paz, a mediação de conflitos, a amorosidade e o respeito às diferenças, deficiências e diversidades.



# 15 Rede HumanizaÇÃO

Como desenvolver a humanização na universidade sem pensar no todo? Esse questionamento entende que a universidade deve ser pensada em rede e também dispor de uma rede de apoio. Assim, a rede humanizaÇÃO acredita que uma ação humanizada deve alcançar servidores, docentes, discentes, enfim, todos que constituem a comunidade acadêmica conforme disposto na figura 6.

**Figura 6** - rede HumanizaÇÃO



Fonte: UnDF, 2023.

Levi<sup>5</sup> (2022) nos convida a pensar nessa rede a partir do tripé da tolerância, do respeito e da atenção. Para experienciar essas etapas o olhar para si, a abertura para o outro e a ruptura de preconceitos, devem ser acompanhadas de um estado de “purificação” que quando elaborada, alcança a “recepção”, a demanda e a necessidade do outro, de forma a “integrar” e fazer parte, fazer junto, o cuidar do outro. Nesse movimento de cuidado mútuo uma ação a se desenvolver é o projeto “Mães, Preceptoria e Educação Superior” com o intuito de que os estudantes de pedagogia em sua residência pedagógica possam atender aos filhos das estudantes mães da UnDF.

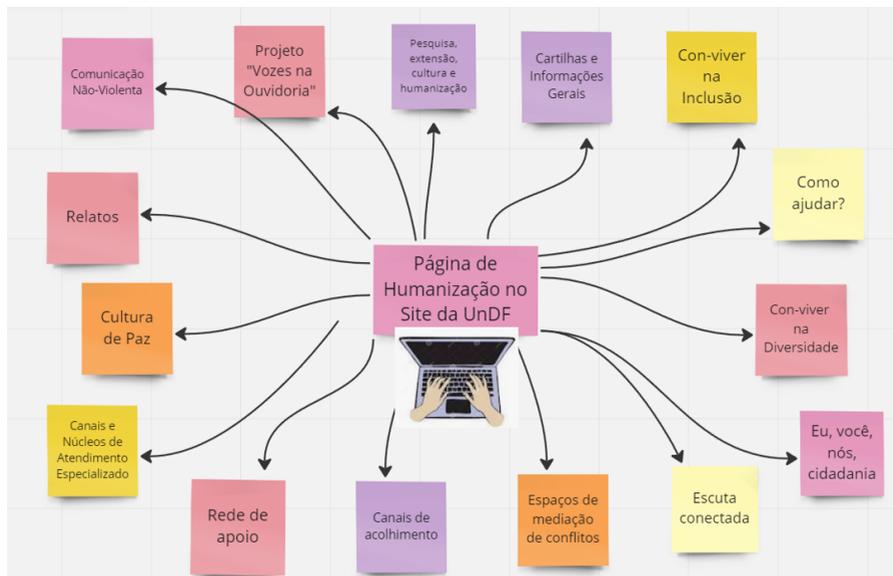
Para Strieder (2002), o resgate das relações de confiança, de colaboração mútua e do relacionamento afetivo partem do desejo de evoluções conceituais e vivenciais. Um desafio, considerando crenças que se fundamentam no conflito e na competição. Assim, a rede deve se fundamentar nos preceitos de humanização trabalhados ao longo do texto, de forma a garantir um processo educacional de pertencimento trabalhado a partir das experiências e narrativas.

Nessa rede, o diálogo com os normativos de direitos humanos e diversidade e de inclusão serão constantes, bem como a parceria com os núcleos de acessibilidade, psicopedagógico e de saúde. Para acessar a toda a comunidade acadêmica, a importância de desenvolver cartilhas com linguagem simples e acessíveis que trabalhem temáticas específicas que dialoguem com os preceitos de humanização. Para garantir o acesso e divulgação da política é necessário criar uma página no site da Universidade inicialmente organizado conforme figura a seguir.

---

<sup>5</sup> Apresentação de Levi Bayde Ribeiro no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores na palestra “Construindo a Experiência do Cliente: o Ouvidor e o Futuro”.

**Figura 7** - Página humanizar no site da UnDF



Fonte: UnDF, 2023.

# 16

## O inacabamento, o ser mais...

Os seres humanos como seres históricos e culturais se constituem humanamente na inconclusão. Assim, estão sempre em busca e em construção, sendo conscientes da sua incompletude. Mediante a ideia do inacabado, a educação, na compreensão de Freire (1980), não deve jamais ser abrupta ou excludente. A educação se faz por meio dos saberes, das narrativas, das vivências, do experimentar de si e com o outro. Por isto,

que os reconhece como seres que estão sendo, como seres inacabados, inconclusos, em e com uma realidade que, sendo histórica também, é igualmente inacabada. Na verdade, diferentemente dos outros animais, que são apenas inacabados, mas não são históricos, os homens se sabem inacabados. Têm a consciência de sua inconclusão. Aí se encontram as raízes da educação, como manifestação exclusivamente humana. Isto é, na inconclusão dos homens e na consciência que dela têm. Daí que seja a educação um que fazer permanente. Permanente, na razão da inconclusão dos homens e do devenir da realidade. (FREIRE, 1987, p. 72)

Nessa realidade as pessoas não são, mas estão sempre sendo, ressignificando e criando a sua história por meio das relações sociais, políticas, culturais e afetivas. Esse é um aspecto essencial, o ressignificar; de forma a restaurar a humanização das pessoas no momento presente, por meio de novas associações com o tempo pretérito, compreendendo-o como algo que pode e deve ser acessado para novas interpretações e entendimentos, projetando um futuro mais igualitário, acessível e humanista.

E nesse processo de construção, a universidade se faz inacabada e errante, sem destino... e assim trilha um caminho novo, em companhia da inovação e da humanização, em uma viagem coletiva com o outro. Constituindo-se como uma instituição preocupa-

da com o conhecimento que atenda primeiramente a sociedade, o coletivo e sua diversidade, um espaço educativo que entende que toda etapa é começo diante da ação inacabada de ser mais.



# Bibliografia

- ANDRADE, Carlos Drummond de. O homem as viagens. In: ANDRADE, Carlos Drummond de. **Poesia e Prosa**. Rio de Janeiro: Ed. Aguilar,,1992, p. 382-383.
- ANDRADE, Carlos Drummond de. **Poesia completa**. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 2002.
- ASSUNÇÃO, A.; PEREIRA, M.; FONSECA, M. Uma análise exploratória comparativa do desempenho acadêmico nas disciplinas básicas em um curso de engenharia., In:Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia, 60. **Anais...** Belém, 2012.
- BERG, Maggie; SEEBER, Barbara K. **The slow professor**: challenging the culture of speed in the academy. University of Toronto Press, 2016.
- BORSOI, Izabel Cristina Ferreira; Pereira, Flavilio Silva. **Professores do ensino público superior**: produtividade, produtivismo e adoecimento. Universitas Psychologica,Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. v. 12, n. 4, 2013.
- BRANDÃO, C. R. **A pergunta a várias mãos**: a experiência da pesquisa no trabalho do educador. v. 1 . São Paulo: Cortez, 2003.
- BRASIL. [1988] **Constituição da República Federativa do Brasil**.
- CHARLOT, Bernard. O ser humano não é uma ideia, é uma aventura. In: CHARLOT, Bernard, et al. **Por uma educação democrática e humanizadora**. São Paulo: UniProsa, 2021.
- CHAUÍ, Marilena de Souza. A Universidade em ruínas. In: TRINDADE, H. (Org). **Universidade em ruínas na república dos professores**. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: CIPEDES, 1999.
- CHAUÍ, Marilena de Souza. **Escritos sobre a universidade**. São Paulo: UNESP, 2001.

DUBAR, Claude. **A crise das identidades**: a interpretação de uma mutação. São Paulo: EdUSP, 2009.

FLORES, Feliciano Edi Vieira. Educação biocêntrica: por uma educação centrada na vida. In: FLORES, F. E. V. **Educação biocêntrica**: aprendizagem visceral e integração afetiva. Porto Alegre: Editora Evangraf, 2006.

FREIRE, Paulo. **Conscientização**, São Paulo: Moraes, 1980.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa (35a ed.). São Paulo: Paz e Terra. 2007.

FREITAS, Rafael de Mesquita. O Reino da razão: saúde mental estudantil e produção de conhecimento na universidade. Dossiê as contribuições de intelectuais negras para as ciências humanas e sociais. **Ayé Revista de Antropologia**: v. 3, n, 1, 2021.

FORPROEX. **Política Nacional de Extensão Universitária**. Manaus - AM: Imprensa Universitária, 2012.

GADOTTI, Moacir. **A carta da terra na educação**. São Paulo: Editora e Livraria Instituto Paulo Freire, 2010.

HALLAM, S. Musicality. In: McPHERSON, G. E. (Org.). **The child as musician**: a handbook of musical development. New York: Oxford University Press, 2006.

KUHN, Martin. **O professor**: identidade e protagonismo. 2016. 261 p. Tese (Doutorado em Educação nas Ciências), Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2016.

LARROSA, Jorge. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. Trad. de João Vanderley Geraldi. **Revista Brasileira de Educação**. nº 19, p.20-28, jan./fev./mar./abr. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/Ycc5QDzZKcYVspCNspZVDxC/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 23 nov. 2022.

MAGENDZO, Abraham. La Educación em Derechos Humanos y la Justicia Social. In: RODINO, ANA.; TOSI, Giuseppe; FERNANDEZ, Mônica B.; ZENAIDE, Maria Nazaré (orgs.). **Cultura e educação em direitos humanos na América Latina**. João Pessoa: UFPB, 2016.

MARQUES, Angêla Cristina Salgueiro; MARTINO, Luis Mauro Sá. A comunicação, o comum e a alteridade: para uma epistemologia da experiência estética. **Logos**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, p. 31-44, 2015.

MATURANA, Humberto. **Emociones y lenguaje en educación y política**. Santiago de Chile: DOLMEN, 1997.

MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima N. **Formação humana e capacitação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. Lisboa. Instituto Piaget, 1991.

MORIN, Edgar. **Rumo ao abismo?:** ensaio sobre o destino da humanidade. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011. 192 p. Tradução de Edgard de Assis Carvalho, Mariza Perassi Bosco.

MORIN, Edgar. **Ensinar a viver:** manifesto para mudar a educação. Porto Alegre: Sulina, 2015.

REIS, Renato Hilário dos. **A constituição do sujeito político, epistemológico e amoroso na alfabetização de jovens e adultos**. 2000. 245 p. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação. Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2000.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta:** técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

SANCHES, R.R. As políticas de assistência estudantil no Brasil. **Revista História, Movimento e Reflexão**, v. 2, n. 1, p. 1-20, 2014.

SILVA FILHO, R.; MONTEJUNAS, P.; HIPÓLITO, O.; LOBO, M. A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de Pesquisa**, v. 37, n. 132, p. 641-659, 2007.

SILVA FILHO, R.. **O desempenho acadêmico e o fenômeno da evasão em cursos de graduação da área da saúde.** Dissertação (Mestrado em Ciências e Tec. em Saúde). Pós Graduação em Saúde. Universidade de Brasília, 2016.

SILVA, Selma Gomes da. **Travessias entre a sala de aula e o consultório:** trajetórias docentes, adoecimento e narrativas de sofrimento psíquico de professores. Tese (Doutorado). Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Fortaleza (CE), 2017.

SOUZA, Kleyne Cristina Dornelas de. **Nessa rua, nessa rua, têm educandos da EJA com narrativas fotográficas para nos contar.** 2019. 163 f. Dissertação (Mestrado em Educação) Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

SLOBODA, J. **A mente musical:** a psicologia definitiva da música. Tradução de Beatriz Ilari e Rodolfo Ilari. Londrina: Editora da Universidade Estadual de Londrina, 2008.

STRIEDER, R. **Educação e Humanização:** por uma vivência criativa. Florianópolis: Habitus, 2002.

UnDF. **Regimento Geral da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UNDF,** 2020.

UnDF. **Projeto Pedagógico Institucional da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UNDF,** 2022.

WEIL, P. **A arte de viver em paz:** por uma consciência, por uma nova educação. São Paulo: Editora Gente, 1993.

ZABALZA, M. **O ensino universitário:** seus cenários e seus protagonistas. Porto Alegre: Artes Médicas, 2003.

# Apêndice A

## NOME DO PROJETO

“Vozes na Ouvidoria”

### 1. Descrição do projeto

A Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF prevê em seu Regimento Geral a elaboração da Política de Humanização da Universidade, pela Ouvidoria. Diante disso, para além do desenvolvimento da política, a ouvidoria propõe o projeto “Vozes na Ouvidoria”. Neste projeto a Ouvidoria irá debater diferentes temáticas com a comunidade acadêmica tais como: o que é a Ouvidoria, a Ouvidoria e a construção cidadã, a Ouvidoria no enfrentamento ao racismo, a Ouvidoria na construção do pertencimento universitário, a Ouvidoria na prevenção da saúde mental, a Ouvidoria e acessibilidade, a Ouvidoria e a prática da comunicação não-violenta e tantos outros que forem demandados. A Ouvidoria da UnDF trabalhará de forma preventiva focada em um projeto que tem como motivação a tipologia do elogio ao invés da reclamação. A ação envolverá os setores da instituição conforme a relação com a temática abordada. As contribuições recebidas durante os encontros serão trabalhadas resultando em relatórios a serem encaminhados para a reitoria com propostas para o plano de ação da instituição. O período de apresentação dos dados consolidados será semestral respeitando a organização universitária.

## 2. Justificativa

A humanização se faz a partir do encontro com outro e a Ouvidoria UnDF irá promover encontros mensais com a comunidade acadêmica, para discutir temáticas que envolvem acessibilidade, diversidade, saúde mental, respeito às diferenças, empatia, comunicação não-violenta e cultura de paz. Em sua participação no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores- “ A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios”, a Ouvidoria da UnDF observou um diálogo estreito dos palestrantes com o que está desenvolvendo na UnDF por meio da política de humanização. O Congresso apresentou projetos que se pautaram em uma ação preventiva impactando tanto na instituição quanto na vida do cidadão. Nesse sentido, a UnDF elabora um projeto que não parte das informações/números de reclamações da ouvidoria da UnDF publicizados pela Ouvidoria Geral, pois estes refletem um momento muito pontual que é o concurso público. A Ouvidoria da UnDF opta por um projeto que se inspira no que foi debatido pelos palestrantes do congresso sobre dignidade humana, racismo, empatia e humanização; ou seja, as conquistas e desafios pensados e abordados pelas Ouvidorias do país em um Congresso Nacional. Importante ressaltar que as rodas de conversa propostas no projeto promovem narrativas que contribuem para o reavivamento de memórias, sentimentos, dando voz e visibilidade a todos os diversos. Assim, o projeto “*Vozes na Ouvidoria*” tem o intuito de desenvolver a humanização no espaço acadêmico e fortalecer laços pautados no respeito e no cuidado com o outro, entendendo a Ouvidoria como este lugar que cuida e respeita as vozes dos cidadãos.

### 3. Objetivos do Projeto

#### **Objetivo Geral**

Construir com a comunidade acadêmica uma identidade de que a Ouvidoria contribui de forma transformadora na consciência crítica e cidadã, no pensar em si e nos outros, na disseminação de valores e atitudes práticas que promovem o cuidado individual, coletivo e humanizado no espaço universitário.

#### **Objetivos Específicos**

- Fortalecer o espaço da Ouvidoria na universidade desenvolvendo ações coletivas com toda a comunidade acadêmica;
- Analisar o potencial das narrativas nas construções individuais e coletivas, de forma a estimular o desenvolvimento do conceito *Environmental, Social and Governance-ESG* no espaço acadêmico;
- Conhecer o olhar dos discentes, docentes e servidores da UnDF sobre si, sobre o grupo, sobre a UnDF, sobre a educação, a partir de suas histórias de vida e do processo educacional vivenciado na instituição;
- Utilizar as narrativas para elaboração de políticas públicas, projetos e ações com a comunidade acadêmica e externa;
- Apontar situações problema que possam ser desenvolvidas nos módulos das unidades curriculares;
- Articular com a AGECOM o desenvolvimento de uma página no site da Universidade voltada para a Política de Humanização e consequentemente o projeto “Vozes na Ouvidoria.”

#### 4. Benefícios/Resultados Esperados

- Divulgar Ouvidoria aos docentes e discentes;
- Ampliar e fortalecer a relação entre comunidade acadêmica e sociedade com a Ouvidoria da UnDF;
- Fortalecer o atendimento humanizado na UnDF tendo o espaço da Ouvidoria como referência;
- Contribuir na elaboração de documentos normativos que atendam as demandas que se apresentem nas rodas de conversa;
- Discutir e amadurecer a construção de indicadores de qualidade de vida no espaço educacional;
- Qualificar o espaço da Ouvidoria para atuar com as diversidades, as diferenças e as deficiências de forma humanizada e eficaz;
- Trabalhar situações problema nos módulos dos cursos a partir das realidades discutidas nos encontros.

A Ouvidoria acredita que por meio do projeto, as situações-problema surgirão naturalmente e serão discutidas, compreendidas e avaliadas coletivamente. A partir desse exercício, caberá a etapa da reflexão-ação ressignificando conceitos e criando ações.

## 5. Aferição de Resultados

- Realizar análise qualitativa e quantitativa dos encontros;
- Atualizar semestralmente o mapa de risco desenvolvido com a área de controle da universidade;
- Iniciar a construção de indicadores para subsidiar ações bem como construir uma série histórica a partir dos resultados.

As informações serão reunidas, analisadas e avaliadas ao longo de todo o processo, de forma coletiva. O resultado do projeto se faz na ação e reflexão de todos os envolvidos. Desta forma, a Ouvidoria cumpre o papel de espaço democrático no qual o cidadão participa ativamente da construção.

## 6. Peças de Comunicação

Por meio dos canais oficiais de comunicação da Universidade, buscando alcançar um dos objetivos de desenvolver uma página no site da Universidade voltada para a Política de Humanização e consequentemente para o projeto "Vozes na Ouvidoria".

## 7. Riscos

- Ausência de participantes para iniciar o projeto. Para tanto, a necessidade de divulgação e de abordagem acolhedora e amorosa a fim de assegurar a participação da comunidade acadêmica.
- Avaliar o contexto vivenciado pelos sujeitos em suas histórias de vida, uma vez que as narrativas podem reavivar aspectos complexos ou nebulosos. Nesse sentido, a fim de evitar qualquer risco de constrangimento, informar aos participantes que não respondam a qualquer pergunta ou narrem histórias que sejam muito pessoais ou causem desconforto.
- Situações emocionais que ultrapassem o controle. Importante elaborar um instrumento para preenchimento dos participantes que irão participar do projeto a fim de mapear o padrão de comportamento dos participantes em situações adversas.
- Crises emocionais de participantes com deficiência ou transtorno. Verificar com o núcleo de acessibilidade informações e procedimentos a serem realizados com os estudantes com necessidades educacionais específicas.
- Administrar falas que geram relações de poder e promovam risco de desmobilização, reforçando que as ações são colaborativas e buscam garantir a coletividade.

## 8. Qual Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS se relaciona, saiba mais: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

3. Saúde e bem-estar
4. Educação de qualidade
5. Igualdade de gênero
10. Redução das desigualdades
16. Paz, justiça e instituição eficazes

## 9. Justificativa ESG (ambiental, social e governança, em português - É usada para se referir às práticas ambientais, sociais e de governança)

A Governança desempenha o papel de avaliação, o qual analisa se a instituição está sendo administrada em conformidade com os melhores interesses para o seu público. No contexto educacional, a pluralidade se faz presente devendo discutir as diversidades, as diferenças e as deficiências por meio das vozes da comunidade acadêmica e externa. O respeito a pluralidade presente no espaço universitário, pressupõe um diálogo direto com a Governança, pensada de forma coletiva e humanizada. Desta forma, se desenvolve alguns dos pontos-chave da governança no contexto ESG como: promover a diversidade; criar políticas de cidadania e cultura de paz por meio da construção amorosa e empática. O conceito ESG é um movimento sobre pessoas, sendo fundamental que haja uma mudança de dentro para fora. O cuidado com o outro é determinante na consolidação do pilar social. Assim, não se desvincula o desenvolvimento dos problemas sociais, econômicos, políticos, éticos, espirituais conectados à sobrevivência individual, coletiva e, conseqüentemente, a preservação e cuidado da vida.

