



XX Colóquio Internacional de Gestão Universitária - CIGU 2021

Universidade frente aos desafios da Pandemia:
Cenários Prospectivos para a Gestão Universitária

Evento virtual
24 e 25 de novembro de 2021
ISBN: 978-85-68618-08-0



ACESSIBILIDADE EM TEMPOS DE ENSINO REMOTO: O OLHAR DISCENTE SOBRE A BIBLIOTECA VIRTUAL NA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

LISIANE INCHAUSPE DE OLIVEIRA

Universidade Federal do Pampa

lisianeoliveira@unipampa.edu.br

LUCIANE DOS SANTOS DA CRUZ

lucianedacruz@hotmail.com

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a questão da acessibilidade na biblioteca virtual da Universidade Federal do Pampa- UNIPAMPA. Nesse sentido, se buscou verificar os aspectos legais da autoavaliação e como esta se deu historicamente na Universidade, levando-se em conta a sua característica de *multicampia*; os aspectos legais da acessibilidade a pessoas com deficiência; e a Lei Brasileira de Inclusão-LBI- que exige que os ambientes virtuais das organizações públicas e privadas estejam acessíveis, de modo que seus conteúdos possam ser acessados sem maiores dificuldades por todos, indistintamente. Sob essa óptica foi analisada a acessibilidade na biblioteca virtual da Universidade Federal do Pampa, tendo como parâmetros as notas atribuídas pelos discentes ao serviço, as críticas/sugestões dos alunos e navegação (pelas autoras) no ambiente da biblioteca virtual, no sentido do contato empírico para comprovação das impressões externadas pelos discentes sobre essa dimensão. As conclusões desse estudo demonstram que o serviço é bom, mas pode ser aprimorado com a ampliação do seu acervo digital, que representa aproximadamente um quinto do acervo disponível na biblioteca física. Da mesma forma, necessita maior divulgação e orientação aos alunos sobre a forma de manusear essa importante ferramenta de pesquisa.

Palavras chave: Acessibilidade. Biblioteca Virtual. Autoavaliação Institucional.

1. INTRODUÇÃO

A autoavaliação institucional é obrigação legal, que deve ser realizada periodicamente, sob pena de inviabilizar o reconhecimento ou renovação dos cursos das instituições de educação de nível superior.

No ano de 2020, em face da pandemia do Covid-19, o “Eixo 5 – INFRAESTRUTURA” teve prejudicada a sua análise, uma vez que, face a necessidade de manter distanciamento social, e via de consequência a suspensão das aulas presenciais e o não funcionamento das unidades acadêmicas, não foi possível avaliar a estrutura física destes. Desse modo, quanto à infraestrutura, referente ao ano de 2020 a UNIPAMPA avaliou somente a acessibilidade na sua biblioteca virtual.

Importante destacar que, pelo que se observou da avaliação dos discentes, essa análise foi realizada sob uma visão ampla de acessibilidade (não a direcionada somente a pessoa com deficiência, mas à acessibilidade em sentido geral) já que uma necessidade de toda a comunidade acadêmica, a plataforma do serviço, orientações sobre sua forma de navegação, acervo disponível, ferramentas de pesquisa, facilidade e/ou dificuldades de localização dos assuntos, entre outros parâmetros que serão abordados mais detidamente em tópico específico.

Nesse sentido, considerando a exigência da Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, é que será analisada a avaliação do item “Acessibilidade na biblioteca virtual”, do eixo Infraestrutura, no processo avaliativo da Universidade Federal do Pampa, realizado pelo corpo discente, referente ao ano de 2020, confrontando-se que a legislação vigente em termos de acessibilidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ASPECTOS LEGAIS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES foi instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, em regulamentação ao disposto no art. 9º, incisos VI, VIII e IX, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação).

Conforme expressamente referido na LDB, nos dispositivos legais citados supra, o sistema de autoavaliação institucional tem por escopo assegurar o melhor rendimento acadêmico, objetivando definir prioridades e estimular a melhoria da qualidade de ensino. Essa autoavaliação é condição imprescindível para autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino.

A Lei nº 10.861/2004, por sua vez, visando a fazer cumprir o estabelecido na LDB, instituiu o SINAES – Sistema de Avaliação do Ensino Superior, dispõe que o processo de autoavaliação institucional deverá ser realizado sob três ópticas, a saber: Avaliação das instituições, avaliação dos cursos e avaliação dos estudantes.

Quanto à avaliação das instituições, determina que esta deva ser realizada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), constituída “por ato do dirigente máximo da instituição de ensino superior, ou por previsão no seu próprio estatuto ou regimento, assegurada a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, e vedada a composição que privilegie a maioria absoluta de um dos segmentos” (BRASIL, 2004). A CPA

deve ter “atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior” (idem).

A fim de organizar a avaliação de uma instituição universitária, o SINAES estabeleceu no seu art. 3º, dez dimensões institucionais a serem avaliadas, que englobam uma diversidade e complexidade de parâmetros e aspectos que deverão ser avaliados, que vão desde a missão e o plano de desenvolvimento institucional, política de ensino e a sua função social (especialmente no que trata da inclusão social e desenvolvimento da região em que está inserida) e a sua relação com a sociedade, passando pela sua organização interna e de trabalho (especialmente em relação ao corpo docente e corpo técnico-administrativo), organização e gestão (representatividade dos colegiados, independência, autonomia...), infraestrutura física (em especial a de ensino e pesquisa, bibliotecas, recursos de informação e comunicação), planejamento e avaliação dos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, política de atendimento aos estudantes e sustentabilidade financeira.

2.2 HISTÓRICO DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

A CPA/UNIPAMPA é órgão colegiado permanente, instituído pela Portaria nº 508, de 20 de maio de 2014, que assegura a participação de todos os seguimentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, E, em face das suas características multicampi, a CPA é constituída dos Comitês Locais de Avaliação e pela Comissão Central de Avaliação, os quais foram instituídos pela Resolução nº 11, de 20 de outubro de 2010, aprovada pelo Conselho Universitário – CONSUNI/UNIPAMPA (INCHAUSPE; GOUVEIA, 2014)

Conforme Bastos, Trevisan e Inchauspe (2014) a constituição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UNIPAMPA teve início em 2009, durante o Seminário de Avaliação Institucional, evento que teve a presença da vice-secretária da Comissão de Avaliação Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Prof.^a Dr.^a Cláudia Medianeira da Cruz Rodrigues, e contou, ainda, com a participação de representantes dos dez campi da UNIPAMPA (docentes, técnico-administrativos, discentes e representantes da sociedade civil, indicados previamente pelas unidades educacionais).

Essa missão, já de início se mostrou ser um desafio, face à característica multicampi da UNIPAMPA, com dez unidades espalhadas em dez municípios da Metade Sul do Rio Grande do Sul, cada uma com suas características e especificidades próprias e cursos distintos, de acordo com as peculiaridades territoriais de cada região. Desse modo, houve necessidade de criação de Comitês Locais de Avaliação (CLA), constituídos de um representante cada um dos seguimentos em cada campi (docentes, técnicos-administrativos em educação, discentes e sociedade civil organizada), os quais têm o condão de conduzir o processo de autoavaliação no âmbito do respectivo campus a que estão vinculados (BASTOS; TREVISAN; INCHAUSPE, 2014). Os resultados após ser compilados Comissão Central de Avaliação (CCA) dão a visão do todo/geral que constitui a Universidade, podendo os seus dados serem dissecados com a análise das demandas de cada Unidade.

No início se constatou baixa adesão da comunidade acadêmica, em parte, pela extensão dos questionários, que se tornavam cansativos e o entrevistado não respondia até o final, bem como pela baixa credibilidade de que tal avaliação traria resultados práticos e melhorias nas deficiências identificadas. A autoavaliação era vista como o cumprimento de uma obrigação legal, com vista a continuidade e ampliação do serviço, a ser apresentada aos Órgãos de

Controle, sem o compromisso efetivo de ser utilizado no planejamento e gestão da Universidade, a fim de orientar as ações a serem implementadas (INCHAUSPE; GOUVEIA, 2014). Essas são dificuldades regulares, que permeiam o processo de autoavaliação da Universidade, cuja comissão responsável tem atuado para aprimorar.

2.3 PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

A Comissão Central de Avaliação, com o apoio das Comissões Locais de Avaliação trabalha no sentido de conduzir o processo avaliativo, compilar os dados e a partir da sua análise, identificar os pontos relevantes que precisam ser trabalhados e/ou melhorados, oferecendo dados que podem auxiliar a gestão da instituição para sanar as possíveis deficiências. Assim, depreende-se que a CPA age tão somente como uma ferramenta de base e de apoio para as decisões daqueles a quem compete gerir a Universidade.

Nesse sentido, o processo de autoavaliação da UNIPAMPA (UNIPAMPA, 2018) analisa seis dimensões definidas como foco principal, cujo processo de avaliação de cada dimensão é organizado da seguinte forma:

1. Planejamento do processo de avaliação, onde são revisados os indicadores, o que permite verificar a sua adequação e pertinência em relação as expectativas dos envolvidos, para que estes participem efetivamente do processo. Nessa fase, se busca definir estratégia metodológica de coleta e análise de dados, bem como os grupos que responderão aos questionamentos formulados pela CPA.
2. Execução do processo de avaliação, com a coleta e análise de dados, onde se procura envolver toda a comunidade acadêmica nesse objetivo.
3. Avaliação do processo de avaliação, para definir se possuem os elementos necessários aos resultados pretendidos, ou se há necessidade de complementação de informações.
4. Elaboração dos relatórios parciais de autoavaliação, por dimensão e unidade, até a compilação em um relatório final/global da Universidade.
5. Apresentação dos resultados à comunidade acadêmica, através de ampla divulgação e eventos específicos para esse fim.
6. Inclusão dos resultados nas ações de planejamento vigentes, pelos CPA e CLA, através de apresentação do trabalho final para Reitoria.
7. Meta-avaliação, análise final do trabalho da CPA, identificando deficiências e potencialidades, e corrigindo, para o futuro, possíveis falhas.

Nesse ponto, resta encerrado o trabalho da CPA, contudo a expectativa é que os seus relatórios e resultados possam ser utilizados para melhoria da qualidade do Ensino, uma vez que refletem o pensamento de todos os envolvidos com a instituição: docentes, discentes, técnicos-administrativos em educação e sociedade civil organizada. Um dos itens cuja contemplação é primordial para a melhoria do atendimento ofertado pelas universidades é a acessibilidade.

2.4. ASPECTOS LEGAIS DA ACESSIBILIDADE

A Lei nº 14.146 de 14 de julho de 2015, instituiu a Lei Brasileira de Inclusão -LBI- da Pessoa com Deficiência e dedicou todo um capítulo para garantir a estas o direito à educação “em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem” (BRASIL, 2015), estabelecendo como dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade, assegurar a educação com qualidade, criando mecanismos para minimizar e/ou elidir as dificuldades e deficiências do aluno, protegendo-o de violência, negligência e discriminação.

O documento determinou que incumbe ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar o sistema educacional inclusivo, visando a garantir condições de acesso, permanência, participação e aprendizagem, por meio da oferta de serviços e de recursos de acessibilidade que eliminem as barreiras e promovam a inclusão plena; projeto pedagógico que institucionalize o atendimento educacional especializado, assim como os demais serviços e adaptações, para atender às características dos estudantes com deficiência e garantir o seu pleno acesso ao currículo em condições de igualdade, promovendo a conquista e o exercício de sua autonomia.

Ainda, no sentido de garantir o atendimento das metas sintetizadas acima, a Lei estabeleceu mais de uma dezena de critérios e diretrizes que devem ser atendidas, desde a estrutura física até o projeto pedagógico que permita que esse grupo da sociedade não fique alijado do acesso à educação de nível superior, e tenha condições de competir e acompanhar em igualdade e competitividade, quando for o caso, com aqueles que não possuem qualquer tipo de limitação.

Algum tempo atrás o acesso à universidade para pessoa com deficiência era muito improvável, quer seja pela falta de adequação das instalações, quer seja porque o corpo docente não estava preparado para o atendimento desta parcela da comunidade escolar. Contudo, paulatinamente essa realidade vem sendo modificada, e as universidades estão se adaptando, cada vez mais, à diversidade, abandonando paradigmas de exclusão e passando a envidar esforços para garantia da inclusão, em todos os níveis e fases de aprendizado.

Com efeito, a Lei citada retro, desde 2016, dispõe em seu Art. 27, que a educação é um direito da pessoa com deficiência e que o sistema educacional deve ser inclusivo em todos os níveis. E no sentido de garantir o seu cumprimento, foi editada a Portaria Normativa nº 20/2017, que estabelece que umas das exigências do MEC para o credenciamento, reconhecimento, autorização, reconhecimento e renovação de cursos superiores é a acessibilidade, determinando que as universidades sejam acessíveis seguindo a legislação em vigor para poderem oferecer seus cursos. E o conceito de “acessibilidade”, para esse fim, deve ser entendido de forma ampla, que contemple não somente os ambientes físicos, mas a comunicação, os materiais e acervos bibliográficos (físicos e virtuais) e, ainda, planos pedagógicos e didática dos professores.

Desse modo, sem o atendimento às diretrizes referidas supra, e sem “pensar e planejar” a inclusão de todos os estudantes, indistintamente, as instituições de ensino, entre elas as universidades, não conseguirão renovar os credenciamentos dos cursos existentes, e tão pouco credenciar novos cursos ou ampliar sua área de atuação.

E, de todas as ferramentas de acessibilidade, em razão da pandemia que o planeta atravessa, ficou mais premente a necessidade da acessibilidade virtual, quer seja para o acompanhamento das aulas na modalidade on line, ou para o acesso ao acervo de biblioteca

virtual, entre outros. Desse modo, como uma das exigências da LBI é de que os ambientes virtuais das organizações públicas e privadas precisam estar acessíveis permitindo que seus conteúdos possam ser acessados sem maiores dificuldades, será sob essa óptica passaremos a analisar a acessibilidade na Universidade Federal do Pampa.

3. METODOLOGIA

O presente artigo consiste em um estudo de caso realizado na Universidade Federal do Pampa. O público-alvo é a comunidade acadêmica da Instituição, participante do processo de autoavaliação 2020, Como amostra, temos os discentes presenciais e a distância, que avaliaram o item “acessibilidade nas bibliotecas virtuais”, do eixo Infraestrutura, do questionário aplicado em fevereiro de 2021. Segundo Gil (2012) o estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. No método de estudo de caso, como não se pretende estabelecer generalizações ou conhecer precisamente as características de uma população, a análise de um ou de poucos casos são suficientes para proporcionar uma visão global do problema ou para identificar possíveis fatores que influenciam determinado fenômeno ou são por ele influenciados (GIL, 2012).

O estudo também se caracteriza por ser do tipo exploratório-descritivo, sendo que os dados coletados serão analisados qualitativamente. De acordo com Gil (2012) esse tipo de pesquisa proporciona maior familiaridade com o problema (explicitá-lo). Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A pesquisa exploratória descreve, de forma precisa, a situação e busca descobrir as relações existentes entre os elementos que compõe tal fato.

Segundo a visão de Gil (2012) a pesquisa descritiva descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. Ex.: pesquisa referente à idade, sexo, procedência, eleição etc.

Para Lakatos e Marconi (2009), estudos exploratórios-descritivos têm por finalidade a descrição completa de determinado fenômeno, o qual pode ser, por exemplo, um estudo de caso. As descrições oriundas da pesquisa exploratória-descritiva podem ser qualitativas e/ou quantitativas. Neste tipo de estudo, serão realizadas análises empíricas e teóricas.

Este estudo também apresenta o viés qualitativo. A pesquisa qualitativa revela áreas de consenso, tanto positivo quanto negativo, nos padrões de respostas. Ela também determina quais ideias geram uma forte reação emocional. Além disso, é especialmente útil em situações que envolvem desenvolvimento e aperfeiçoamento de novas ideias (GIL, 2012).

Como procedimentos de coleta de dados, escolheu-se a pesquisa bibliográfica e documental, bem como a revisão sistemática de literatura relacionada à autoavaliação institucional, mais especificamente aos processos ocorridos na Unipampa. Com os dados coletados, realizou-se análise diagnóstica, extraindo-se as informações mais úteis e adequadas ao tema em tela, com a finalidade de produzir-se, também, uma análise prescritiva, onde se possam elaborar sugestões de meios capazes de promover conscientização a respeito da acessibilidade, de forma geral.

4. RESULTADOS

A pandemia do COVID-19, que o mundo atravessa desde o ano de 2020, impactou diretamente no sistema de ensino, que precisou adaptar-se a essa nova realidade em que, face à necessidade de manter o distanciamento social, as aulas presenciais e o acesso às dependências físicas das instituições restaram inviabilizadas, de sorte que, para avaliar o eixo 5-INFRAESTRUTURA foi apresentada somente uma questão aos discentes da UNIPAMPA, no ano de 2020: “Como você avalia o acervo da biblioteca para as atividades de ensino remoto?”

Como se abstrai do questionamento formulado, a autoavaliação ultrapassou a acessibilidade sob o enfoque da pessoa com deficiência, analisando esse eixo de forma geral, já que a acessibilidade virtual é ferramenta utilizada por todos independentemente de qualquer limitação física ou intelectual.

Para a avaliação quantitativa, foi utilizada a escala de 1 (conceito mínimo) a 5 (conceito máximo). Ainda se buscou diálogo com os alunos, deixando espaço para críticas e sugestões, possibilitando a contribuição destes de forma mais efetiva com o processo de avaliação e, via de consequência, de melhoria nas condições relacionadas ao eixo em tela (infraestrutura física), em especial com a biblioteca e acervo virtual.

Extraí-se do Relatório de Avaliação Institucional de 2020, publicado em março de 2021, que o acervo virtual obteve um conceito médio de 3,55, tendo sido avaliado positivamente por 81,33% dos respondentes.

A caixa de diálogo permitiu aos entrevistados destacarem os pontos positivos e negativos sobre a infraestrutura do acervo da biblioteca virtual. A sua satisfação ou não com o serviço. A seguir, transcrevemos alguns dos comentários feitos pelos discentes:

Aluno 1 – Nota atribuída “2”: Péssimo o método de acesso à biblioteca online. Não mantém "logado", não podemos acessar offline, tentei usar duas vezes e o método de pesquisa não é preciso. Muitos livros estão mal classificados. Não utilizo mais.

Aluno 2 – Nota atribuída “2”: Minha resposta migraria para 5-Excelente se o acervo digital fosse o mesmo que encontramos no acervo físico (que é espetacular).

Aluno 3 – Nota atribuída “2”: Acervo digital limitado, se possível disponibilizar mais livros em formato pdf.

Aluno 4 – Nota atribuída “5”: Acredito que na logística de uso da biblioteca, é um pouco dificultosa, onde a maioria dos alunos tende a não usar, pois não sabe como faz pra achar os livros, acredito que uma melhora nesse sentido seria ótimo.

Aluno 5 – Nota atribuída “2”: A biblioteca virtual não atende a necessidade dos estudantes, ela é bem limitada, de fato, é uma grande perda acadêmica com o fechamento da biblioteca presencial!

Aluno 6 – Nota atribuída “1”: Não consigo acessar a biblioteca, a página não abre !

Aluno 7 – Nota atribuída “3”: Infelizmente, a enorme maioria dos livros não constam em versão digital

Aluno 8 – Nota atribuída “5”: Excelente

Aluno 9 – Nota atribuída “1”: software extremamente lento quanto ao carregamento das páginas, interface pouca intuitiva e poluída

Aluno 10 – Nota atribuída “2”: Acho a plataforma da biblioteca virtual ruim. Ela dificulta até processos simples como entrar em um livro pelo seu link específico. Sem contar que a navegação não é intuitiva, aumentar ou diminuir a letra dos livros é quase impossível, além de que a plataforma tem funcionalidades inúteis que só poluem a tela.

Aluno 11 – Nota atribuída “4”: Alguns livros não estão disponíveis para acessar virtualmente e a plataforma não é muito intuitiva, mas já dá uma ajuda muito boa com os livros disponíveis.

Aluno 12 – Nota atribuída “2”: Muitos livros que encontramos na biblioteca física ainda não são encontrados no acervo digital.

Aluno 13 – Nota atribuída “1”: Péssimas informações de como procurar ou acessar um livro por exemplo.

Aluno 15 – Nota atribuída “2”: Muitos livros que os professores utilizam não tem na biblioteca digital, assim eles acabam usando algum outro disponível mas não seria o que eles utilizariam. Eu gostaria de ter acesso à biblioteca para retirada de livros, até porque tem como restringir a entrada.

Podemos constatar que, segundo os discentes, existem dificuldades a serem superadas para acesso à biblioteca virtual, quer seja quanto à plataforma digital (que dizem de difícil compreensão, acesso e dificuldade de navegação), quer seja quanto ao acervo, que consideram insuficiente e até mesmo distinto daquela bibliografia que os docentes gostariam de indicar e trabalhar.

5. CONCLUSÃO

Indiscutivelmente, a autoavaliação institucional na UNIPAMPA tem sido tarefa árdua, na busca de sensibilizar a comunidade acadêmica sobre a importância da participação no processo, através da atribuição de pontuação aos temas propostos e das respostas aos questionamentos formulados, o que, com o esforço contínuo dos CLA's e CCA, tem mostrado um crescimento gradual na mudança de paradigma, já que não é cultural da comunidade acadêmica realizar autoavaliação interna.

E, para que essa consciência se insira na coletividade, envolvendo todos os agentes do processo, em especial os alunos, é imprescindível que haja o respectivo retorno, ou seja, que os resultados obtidos na autoavaliação (positivos e negativos) sejam efetivamente norteadores das ações da gestão no sentido de fomentar a melhoria da qualidade do ensino, sanando ou minimizando os problemas identificados e fomentando as potencialidades existentes.

Desse modo, ao analisar a acessibilidade na biblioteca virtual da UNIPAMPA, foi possível constatar que, pela ótica dos alunos, existem dificuldades que impedem o acesso pleno ao serviço, bem como que a disponibilidade do seu acervo é ainda insuficiente, sendo necessária a gradual ampliação deste acervo, até mesmo porque a tendência é que cada vez mais se utilize esta ferramenta como forma de trabalho, leitura e pesquisa.

Importante destacar ainda que, analisando-se as respostas à questão formulada, a comunidade acadêmica que participou da pesquisa não demonstrou ser portadora de deficiência

física que pudesse analisar esse tema sob essa óptica, mas, em navegação pelo site, é possível constatar que existe ferramenta que possibilita que o usuário utilize áudio para ter acesso o conteúdo da obra em estudo.

Com efeito, para melhor compreensão das questões levantadas pelos alunos nas caixas de diálogo, que foram em parte transcritas retro, se acessou o sistema, para verificar a realidade dessas impressões, cujas maiores críticas se fundamentam no acervo reduzido, e nas dificuldades de navegação e de acesso ao sistema da biblioteca virtual.

Com relação ao acervo, assiste razão aos discentes, haja vista que na biblioteca virtual estão disponíveis em torno de 9.000 obras, o que representa aproximadamente 20% do acervo da biblioteca física da Instituição, a qual conta com aproximadamente 45.000 obras.

Quanto a alegada dificuldade de navegação, é possível afirmar que talvez a maior deficiência seja de comunicação, já que nos parece que os alunos não estão devidamente orientados a acessar o serviço, que dispõe de manual bastante didático que ensina como utilizar o sistema e os critérios de navegação na página, demonstra como desfrutar de cada uma de suas telas para obter o melhor resultado e esclarece todas as formas de pesquisa disponíveis.

Desse modo, em que pese ter sido atribuída nota mediana à acessibilidade da biblioteca virtual, e feitas as críticas analisadas supra, podemos concluir que o serviço é bom, mas pode ser aprimorado, com a ampliação do seu acervo digital, que representa aproximadamente um quinto do acervo disponível na biblioteca física, bem como necessita, maior divulgação e orientação dos alunos na forma de manusear essa importante ferramenta de pesquisa.

REFERÊNCIAS

BASTOS, A.; TREVISAN, M.; INCHAUSPE, L. A Constituição da Comissão Própria de Avaliação na Unipampa: a Instituição multicampi. In: SEMINÁRIO DE 20 ANOS DO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DAS UNIVERSIDADES DO COMUNG- PAIUNG/COMUNG. 2014. Lajeado, RS. **Anais eletrônicos...** Lajeado: Univates, 2015. Disponível em: [pdf_120.pdf \(univates.br\)](#) Acesso em 15 de julho de 2021.

BRASIL. **Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004.** Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em <[L10861 \(planalto.gov.br\)](#) > Acesso em 13 de julho de 2021.

BRASIL. **Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação. Disponível em [L9394 \(planalto.gov.br\)](#)> Acesso em 13 de julho de 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.146, de 06 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em <[L13146 \(planalto.gov.br\)](#) > Acesso em 17 de julho de 2021.

BRASIL. **Portaria normativa nº 20, de 21 de dezembro de 2017 (*)** Dispõe sobre os procedimentos e o padrão decisório dos processos de credenciamento, recredenciamento, autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores, bem como seus aditamentos, nas modalidades presencial e a distância, das instituições de educação superior do sistema federal de ensino. Disponível em <[PORTARIA NORMATIVA Nº 20, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2017 \(*\) - Imprensa Nacional \(in.gov.br\)](#) > Acesso em 18 de julho de 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas. 1999.

INCHAUSPE, L.; GOUVEIA, M. Desafios à autoavaliação institucional- como sensibilizar a comunidade acadêmica e garantir maior participação nos processos avaliativos? In: SEMINÁRIO DE 20 ANOS DO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DAS UNIVERSIDADES DO COMUNG- PAIUNG/COMUNG. 2014. Lajeado, RS. **Anais eletrônicos...** Lajeado: Univates, 2015. Disponível em: [pdf_120.pdf \(univates.br\)](#) Acesso em 20 de julho de 2021.

LAKATOS, E. M. MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA. **Relatório de Avaliação Institucional 2020**. Disponível em < [relatorio-de-avaliacao-institucional-unipampa-2020.pdf](#) >. Acesso em 18 de julho de 2021.