

Evento: XXI Jornada de Extensão  
ODS: 4 - Educação de qualidade

## **A OUVIDORIA E SUA RELAÇÃO COM A AUTOAVALIAÇÃO E O PLANEJAMENTO EM UMA IES COMUNITÁRIA<sup>1</sup>**

### **LISTENER AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SELF-ASSESSMENT AND PLANNING IN A COMMUNITY HEI**

**Laura Scheren Dalpiaz<sup>2</sup>, Magna Stella Cargnelutti Dalla Rosa<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Ouvidoria na Unijuí

<sup>2</sup> Especialista na área da Educação. Ouvidora da Unijuí.

<sup>3</sup> Mestre em Educação nas Ciências

## **INTRODUÇÃO**

A ouvidoria institucional está em consonância com as políticas externas de avaliação no âmbito do Sinaes – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – e com o PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional, documento norteador das ações das instituições de ensino superior do sistema brasileiro. Essa atividade, na Unijuí (Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul) pelo menos, está em estreita interação com os processos conduzidos pela CPA (Comissão Própria de Avaliação), o que aproxima ainda mais a ouvidoria dos processos de autoavaliação, tendo em vista que o trabalho da ouvidoria permite um olhar diferenciado quanto à atuação da Universidade em suas mais diversas atividades, possibilitando também a melhoria dos processos de trabalho da Instituição com vistas ao cumprimento das suas atividades fins e da sua missão.

A Unijuí é reconhecida pela sua atuação nas áreas do ensino, da pesquisa e da extensão e pelo trabalho desenvolvido em prol do desenvolvimento da região, cumprindo o estabelecido no seu PDI, ampliando a competência de seus egressos e transferindo para a sociedade os resultados dos seus programas de ensino, pesquisa e extensão. Os mais de quarenta mil egressos atuam nos diversos setores da economia e ocupam posições de liderança no cenário regional, bem como são reconhecidos pela sua competência técnica.

Assim, este relato tem por objetivo refletir acerca da relação dos processos de ouvidoria e de autoavaliação em uma universidade comunitária do Rio Grande do Sul, apresentando elementos que demonstram a efetividade dessa relação, que pode se converter em resultados positivos para a gestão institucional, a partir de subsídios concretos à tomada de decisões quanto a possíveis mudanças de processos que envolvem o planejamento, a execução e a avaliação. Também retrata a forma de organização integrada do trabalho da ouvidoria e da comissão própria de avaliação, demonstrando, igualmente, a efetividade dessa ação integrada e colaborativa.

É neste cenário que a Ouvidoria da Unijuí tem sua base de atuação, agindo em conformidade com a legalidade e a ética nas relações, respeitando os direitos de todos e integrando os processos de avaliação institucional com vistas a contribuir, pela atuação pró-ativa e mediadora para a efetividade das atividades fins da Instituição e para a consecução da sua missão, visão e princípios, delineados no PDI.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ouvidoria. Autoavaliação. Planejamento.

**Evento:** XXI Jornada de Extensão

**ODS:** 4 - Educação de qualidade

## METODOLOGIA

A Ouvidoria Online é um canal de comunicação que se constitui numa instância administrativa que visa acolher reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões da comunidade acadêmica e externa quanto aos serviços e atendimentos prestados pela Fidene/Unijuí e está articulada com a CPA, a partir dos processos de avaliação no âmbito do Sinaes (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), instituído em 2004 pelo Governo Federal.

O formulário para inserção da manifestação fica disponível no site da Unijuí - link <https://www.unijui.edu.br/institucional/ouvidoria>.

Toda manifestação que contenha denúncia ou aponte alguma irregularidade no atendimento ou serviço oferecido pela Instituição tem a garantia do sigilo dos dados de seu autor ou autora. Ou seja, o cadastro do autor não é revelado ao órgão que fará a apuração do caso. Contudo, ocorrendo a necessidade da produção de provas, o autor ou autora será contatado pela Ouvidora para autorizar a divulgação de seu cadastro.

São aceitas denúncias e reclamações anônimas (sem identificação do autor ou autora), as quais serão consideradas como um indício de irregularidade. Assim, sendo constatada a procedência do fato denunciado ou reclamado, mas havendo a necessidade de acréscimo de provas, depoimentos ou detalhes, os registros anônimos não poderão compor um processo como provas, em conformidade ao disposto no art. 5º, IV da Constituição Federal.

Após a devida apuração da denúncia ou reclamação pelos órgãos encarregados para tal, será verificada a procedência (fato verdadeiro/real) ou a não procedência do mesmo com o devido retorno ao autor ou autora. Os fatos constatados como procedentes constituirão de um processo administrativo segundo as normas internas da UNIJUÍ e os não-procedentes serão arquivados. Também é possível acompanhar o encaminhamento das postagens no portal da Ouvidoria, a partir de um código de acesso gerado apenas para o usuário do serviço. No âmbito do sistema de planejamento, a Ouvidoria possui indicadores de monitoramento que são acessíveis aos gestores, persistindo no número total de inserções e nas categorias de manifestação elencadas por “reclamações”, “sugestões”, “elogios” e “informações”.

As manifestações postadas no site da Ouvidoria também são acessíveis à coordenadora da CPA, que interage com a ouvidoria sempre que necessário. As tramitações da Ouvidoria, tanto de recebimento como de retorno, ficam armazenadas em uma aplicação do SIE (Sistema de Informações para o Ensino – software de armazenamento de informações utilizado pela Instituição), com acesso restrito a essas duas pessoas (ouvidora institucional e coordenador(a) CPA). O contato pessoal pode ser feito, de acordo com a vontade do autor(a).

## RESULTADOS

Para demonstrar a relação de integração dos processos de autoavaliação e Ouvidoria, reportamo-nos ao Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI da Unijuí, que resulta de um trabalho coletivo que, além de considerar a trajetória histórica da Instituição, identifica potencialidades e desafios do período a que o plano se refere. Este trabalho subsidia a retomada periódica da missão, visão e valores institucionais e a definição dos principais objetivos estratégicos e das metas da IES. É um

**Evento:** XXI Jornada de Extensão

**ODS:** 4 - Educação de qualidade

processo amplamente divulgado e fundamental para a conformação de uma visão comum acerca das principais políticas adotadas em cada período, neste caso 2020 a 2024, sendo balizado por quatro eixos norteadores do planejamento: 1. Fortalecimento do Projeto Institucional; 2. Excelência Acadêmica; 3. Processos Organizacionais; e 4. Equilíbrio Econômico-Financeiro. Esses eixos são revisitados periodicamente a partir das mudanças processadas e das avaliações realizadas, com destaque para os avanços com vistas à excelência acadêmica. O principal objetivo da última revisão, concluída em 2019, que também incluiu a reformatação do PPI (Projeto Pedagógico Institucional), foi consolidar o planejamento um efetivo instrumento de gestão e de prospecção nas dimensões acadêmica e administrativa, sem perder de foco a sustentabilidade institucional e a “razão de ser” desta Universidade, descrita em sua missão: “Formar profissionais com excelência técnica e consciência social crítica, produzir e difundir conhecimentos, contribuindo para o desenvolvimento da região.” (PDI Unijuí 2020-2024. p. 15).

Nesse contexto, a autoavaliação, conduzida pela CPA em processos anuais, tem sido fundamental para o constante repensar do fazer institucional em cada instância de atuação da Universidade, com vistas ao aprimoramento dos vários processos desenvolvidos nas unidades acadêmicas e administrativas. O apontamento das potencialidades, fragilidades e perspectivas faz com que cada gestor se empenhe na resolução dos desafios da sua área à luz do Planejamento Institucional.

O canal da Ouvidoria possui credibilidade consolidada junto à comunidade acadêmica, visto que esta não deixou de usá-lo, no decorrer dos anos, como uma possibilidade de resolução das mais diversas situações relatadas, que são encaminhadas visando o desfecho mais adequado para cada uma, tendo sempre como premissa o compromisso com a legalidade, o respeito aos direitos e a ética. No que se refere aos estudantes, maior público da Ouvidoria, percebe-se que os mesmos mantêm a postura de procurar o canal quando não veem resolvidas as situações com as coordenações dos cursos, que são a primeira instância a ser recorrida em casos de reclamações.

A título de informação, em 2019, foram registradas 429 inserções no site da Ouvidoria, sendo a grande maioria de estudantes (345). Este número representa uma pequena redução em relação ao ano anterior (8%). Além das ouvidorias online, foram atendidas ouvidorias presenciais, agendadas ou não, tendo em vista as situações de urgência demandadas pelos usuários do serviço. As manifestações, em sua maioria, quando se referem a reclamações, se concentram em aspectos pedagógicos, não cumprimento de prazos de postagem de notas no portal do aluno e também sobre questões variadas de infraestrutura física ou tecnológica, bem como dificuldades no pagamento das mensalidades, entre outras de maior ou menor complexidade do ponto de vista dos encaminhamentos.

Como se percebe desse breve relato, sem esgotar toda a dinâmica da Universidade, existem processos de avaliação previstos no PDI, bem como ações da CPA, no âmbito dos cinco eixos da Autoavaliação Institucional, que estão em sintonia com a atuação da Ouvidoria, que se insere formalmente no item Comunicação com a Sociedade, inserida no Eixo 3, Dimensão 4 – Políticas Acadêmicas, prevista no Instrumento de Avaliação Institucional Externa e no Roteiro de Autoavaliação Institucional, estabelecidos pelo SINAES/INEP/MEC.

Nesse sentido, fazendo uma reflexão da relação da atividade da Ouvidoria com a autoavaliação, Luckesi (2012, p. 21) cita que a “avaliação necessita constatar se o curso de ação em prática está conduzindo aos resultados desejados, para que, então, o gestor, com essa base, possa direcionar suas

**Evento:** XXI Jornada de Extensão

**ODS:** 4 - Educação de qualidade

decisões da forma mais adequada possível”. O mesmo autor também cita que é condição para a prática da avaliação a maturidade emocional e a ética (Luckesi, 2012, p. 28), fatores extremamente necessários a quem atua na função de ouvidor, uma vez que necessita se “afastar” do suposto problema olhando a situação de fora, sem tomar o lado de nenhuma parte, nem mesmo da instituição a quem representa, pois a mesma pode estar incidindo em práticas inadequadas que necessitam de revisão para que a ética prevaleça.

Para citar um exemplo, a partir do processo de autoavaliação institucional e das demandas recebidas via Ouvidoria, uma das prioridades da gestão superior, nos últimos anos, foi o investimento realizado no Programa de Formação Continuada Docente, focando nas temáticas de metodologias colaborativas e tecnologias digitais. Também houve investimentos na melhoria da infraestrutura, tendo ênfase na qualificação dos espaços de ensino, que contam com a quase totalidade dos ambientes climatizados e com sistema de multimídia fixo, visando dar mais conforto e condições de estudo e trabalho a estudantes e professores, o que era uma demanda antiga da comunidade acadêmica. Afinal, ter condições de trabalho e estudo é condição básica para o desenvolvimento das atividades com qualidade, mas que até então eram investimentos inviáveis para a Instituição devido às dificuldades financeiras pelas quais passou em anos recentes, sendo este também um constante desafio diante de cenários externos instáveis do ponto de vista econômico-financeiro e mesmo político.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados evidenciam a relação da Ouvidoria com os processos de autoavaliação, a partir da organização e execução do PDI. É possível perceber que a avaliação, a partir das diferentes possibilidades em que se apresenta, como a própria ação da ouvidoria, subsidia o planejamento, que, por sua vez, visa o constante aperfeiçoamento das atividades da Universidade. Obviamente que muitos ainda são os desafios para o efetivo uso dos encaminhamentos da ouvidoria e dos resultados da autoavaliação, que necessitam avançar para fazer parte da rotina da comunidade acadêmica, que, não raro, compreende esses processos apenas como instrumentos de controle ou como uma obrigação “pró-forma” a ser realizada, muitas vezes, sem o comprometimento necessário para que mudanças estruturais e até mesmo culturais possam ser feitas, se assim se mostrarem pertinentes.

Por outro lado, é notório que a Universidade tem investido na política de autoavaliação como um efetivo instrumento de gestão, sendo um compromisso institucional assumido de forma responsável pela administração da Universidade, que tem consciência da sua importância para a melhoria das atividades fins e de que “as ações combinadas de avaliação interna e externa são processos importantes de discussão e reflexão com respeito aos grandes temas de política pedagógica, científica e tecnológica, bem como para tomadas de decisão, buscando o fortalecimento ou redirecionamento de ações” (5ª edição SINAES, p. 115).

Assim, evidencia-se um alinhamento entre os resultados dos processos avaliativos da universidade com Ouvidoria demonstrando o princípio institucional de planejar, executar e avaliar de forma cíclica para alcançar a excelência acadêmica (PDI 2020-2024).

## REFERÊNCIAS

LUCKESI, Cipriano Carlos. Educação, Avaliação Qualitativa e Inovação – II. Brasília: Instituto

**Evento:** XXI Jornada de Extensão  
**ODS:** 4 - Educação de qualidade

Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2012.

PAIUNG. Avaliação da educação superior em IES do PAIUNG: experiências e proposições (Parte II) p. 70-152. In: PAIUNG. Avaliação institucional em IES comunitárias [recurso eletrônico] Disponível em <http://www.pucrs.br/edipucrs>. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2014. 168 p.

EXTRATOS de: SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação / [Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira]. – 5. ed., revisada e ampliada – Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2009. 328 p.

UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Plano de Desenvolvimento Institucional: PDI Unijuí - 2020-2024. Ijuí: Editora UNIJUÍ, 2019. (Coleção Cadernos da Gestão Universitária n. 61).

\_\_\_\_\_. Comissão Própria de Avaliação. Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional da UNIJUÍ 2019. Ijuí, 2020. 325p.

**Parecer CEUA:** 4338191018

**Parecer CEUA:** 3.104.922/2019