



Evento: XXI Jornada de Extensão, XXVIII

A OUVIDORIA E A RELAÇÃO COM A AUTOAVALIAÇÃO EM UMA UMA INSTITUIÇÃO COMUNITÁRIA¹

**THE OMBUDSMAN AND THE RELATIONSHIP WITH THE SELF-EVALUATION IN A
COMMUNITY INSTITUTION**

**Cátia Maria Nehring², Laura Scheren Dalpiaz³, Magna Stella Cargnelutti Dalla Rosa⁴
Patrícia Spilimbergo⁵**

¹ Ouvidoria na Unijuí.

² Doutora em Educação. Reitora e Professora da UNIJUÍ.

³ Especialista na área da Educação. Ouvidora da UNIJUÍ

⁴ Mestra em Educação nas Ciências. Coordenadora da CPA/UNIJUÍ.

⁵ Mestra em Matemática. Professora da UNIJUÍ. Coordenadora Adjunta da CPA/UNIJUÍ

RESUMO

Este trabalho visa refletir sobre a forma de organização integrada do trabalho da ouvidoria e da Comissão Própria de Avaliação (CPA), demonstrando a efetividade dessa ação integrada e colaborativa, a partir da organização e execução do projetado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Também visa registrar os atendimentos feitos na Ouvidoria Institucional, demonstrando a articulação com a autoavaliação.

Palavras-chave: Processo avaliativo. Planejamento. PDI.

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 educação superior do sistema brasileiro. Essa atividade, na UNIJUÍ (Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul) está em estreita interação com os processos de autoavaliação conduzidos pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) 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.

Assim, este relato tem por objetivo refletir sobre a forma de organização integrada do trabalho da ouvidoria e da Comissão Própria de Avaliação (CPA), demonstrando a efetividade dessa ação integrada e colaborativa, a partir da organização e execução do projetado no PDI.

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.

METODOLOGIA

A Ouvidoria *On-line* 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.

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 E DISCUSSÃO

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 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. 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 atualização, concluída em 2021, foi adequar o PDI à reestruturação administrativa e pedagógica, mudança impulsionada pelas alterações decorrentes da Pandemia da Covid-19. O planejamento permanece como 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).

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.

Em 2020, foram feitas 392 inserções no site da Ouvidoria *on-line*, sendo a grande maioria de estudantes (336). Além das ouvidorias online, são atendidas ouvidorias presenciais, agendadas ou não, tendo em vista as situações de urgência demandadas pelos usuários do serviço.

Neste ano de Pandemia, no mês de março, a grande maioria dos estudantes que acessaram o canal via site solicitaram o cancelamento das aulas presenciais tendo em vista o receio do contágio pelo novo Coronavírus. Nos meses decorrentes, além de demandas consideradas corriqueiras, houve manifestações de preocupação com o pagamento das mensalidades e com algumas situações de estudo no sistema de aulas *on-line*, sendo feitos os



encaminhamentos e retornos pertinentes a cada situação. Foi observada uma pequena redução no número de postagens em relação ao ano de 2019 (9%).

Percebe-se que os estudantes mantiveram a postura de procurar a Ouvidoria em questões que não vêm resolvidas com as coordenações dos cursos, bem como quando algo em comum os preocupa, como foi o caso da situação do risco de contágio por COVID se houvesse manutenção das aulas presenciais.

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*, 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 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.

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, auxilia no processo de autoavaliação, 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.

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 ed. 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 BIBLIOGRÁFICAS

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Educação, Avaliação Qualitativa e Inovação – II**. Brasília: Instituto 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 Revisado**. Ijuí: Editora UNIJUÍ, 2021. (Coleção Cadernos da Gestão Universitária n. 68).

_____. Comissão Própria de Avaliação. **Relatório Integral de Autoavaliação Institucional Ciclo Avaliativo 2018-2021**. Ijuí, 2021. (Coleção Cadernos da Gestão Universitária n. 66).