

Comissão Própria de Avaliação na perspectiva de um espaço de ouvidoria (re) significada ¹

Luciana Buksztejn GOMES ²

Nicole Almeida FLORES ³

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

As instituições de Ensino Superior possuem um modelo tradicional de ouvidoria institucional, espaço conhecido para ouvir a opinião de alunos, profissionais e demais públicos de interesse. Esse ambiente tradicional tem sido estudado e (re) discutido a partir da ampliação dos espaços que permitem ouvir e dialogar com os públicos, o que pode ser compreendido na perspectiva de ouvidorias (re) significadas (Scroferneker, 2010). A partir disso, propomos, nesse estudo, um olhar voltado para a Comissão Própria de Avaliação (CPA), no sentido de redimensionar a relevância desse espaço, a fim de contribuir para a tomada de decisão institucional mais assertiva, bem como, mitigar eventos críticos.

Palavras-chave: comunicação organizacional; avaliação institucional; instituições de ensino superior; ouvidoria.

Corpo do trabalho

As ouvidorias, no contexto das universidades internacionais, surgiram em 1965, já em instituições brasileiras, o início desse espaço se inicia no ano de 1991 (Scroferneker, 2010), quando as ouvidorias começam a ocupar um espaço mais significativo nas instituições de ensino superior. No Brasil, as ouvidorias fundamentam-se pela Associação Brasileira de Ouvidoras/Ombudsman – ABO Nacional, fundada em 1995. A associação possui o objetivo de “estimular e promover o congraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/Ombudsman no

¹ Trabalho apresentado na sessão temática Discursos, Identidades e Relações de Poder, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Doutora e Mestra em Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação da FAMECOS/PUCRS (PPGCOM-PUCRS), formada em Direito e Relações Públicas. Atualmente é Procuradora Institucional e Coordenadora da CPA da PUCRS. E-mail: lucianabg.comunica@gmail.com.

³ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da FAMECOS/PUCRS (PPGCOM-PUCRS) e graduada em Relações Públicas pela PUCRS. Atua como Relações Públicas no Gabinete da Reitoria na PUCRS, e-mail: nicole.flores95@edu.pucrs.br.

Brasil, como também os que atuam em atividades de defesa da cidadania, do consumidor e do meio ambiente” (ABO Nacional).

No âmbito das instituições de ensino superior, a Universidade Federal de Goiás dispõe do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), organização que promove a troca de experiências e a discussão de temas relevantes para as ouvidorias universitárias no Brasil (Fórum Nacional de Ouvidores Universitários), que contribui com discussões e pesquisas pertinentes sobre a temática. O Governo Federal também possui um espaço de ouvidoria, em atividade desde 2010.

Com o passar dos anos, os espaços tradicionais, nominados de ouvidorias ou fale conosco, ganharam um novo contorno a partir do olhar de Scroferneker, que empregou o conceito de ouvidorias virtuais (re)significadas (2010), ampliando os ambientes de escuta e diálogo com os públicos, seja nos ambientes presenciais e/ou virtuais.

Autores como lasbeck (2010), recorrendo a Baitello (2005) e Zimmerman (2005), propõem que a ouvidoria seja percebida como um “hospital de vínculos”, o que em nosso entendimento, apresenta-se como oportunidade de estudo: a escuta do problema trazido, a consolidação de um diálogo com o indivíduo e, a resolução da situação ou problema.

As pesquisas sobre ouvidorias (re) significadas iniciaram em 2010, quando Scroferneker constatava mudanças expressivas em relação às possibilidades de interação das organizações com seus públicos no ambiente virtual. Naquela época, a autora já observava que, em instituições de ensino superior, crescia uma forma de interatividade nos sites/portais das universidades, passando a fazer parte do cotidiano comunicacional/informacional das organizações. No presente artigo, buscamos uma aproximação teórica entre o conceito desenvolvido pela autora e a avaliação institucional, sob a perspectiva da Comissão Própria de Avaliação (CPA).

A CPA é uma comissão instituída pela Lei do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), responsável pela implantação e pelo desenvolvimento de processos de avaliação da Educação Superior, que inclui a autoavaliação das

instituições. É por meio dos instrumentos de autoavaliação aplicados pela CPA, que a comunidade acadêmica expressa as potencialidades, sugestões de melhorias e outras reivindicações, sendo a autoavaliação um potencial espaço de escuta entre a comunidade acadêmica e a gestão universitária. Esta escuta poderá desestabilizar o status quo, tal qual uma irritação a um sistema instaurado (Luhmann, 2016), pois poderá revelar o caráter da comunicação dissidente (Gomes, 2017). A escuta e o diálogo estabelecidos poderão trazer consequências (Mafra; Marques, 2015), como fraturas no cotidiano da organização e disputas de sentidos (Baldissera, 2009), caracterizando uma dissidência comunicacional. Compreendemos o diálogo como processo dissensual, capaz de provocar um “espaço efetivo de trocas, de tratamento de problemas coletivos e de verificação conflitiva de uma pretensa igualdade entre os interlocutores, sempre posicionados na cena com distintos graus de assimetrias” (Marques, Mafra, 2013, p. 83).

Ainda em 2014, Scroferneker e Amorim propunham a aproximação da Comunicação Organizacional com o pensamento de Sodré (2006), na medida em que sinalizavam a necessidade de “[...] (re)pensarmos as possibilidades de compreensão acerca da comunicação organizacional, o que exige (re)visitar a própria comunicação nas múltiplas dimensões que adquire no universo organizacional” (Scroferneker; Amorim, 2014, p. 2).

Muito embora a exigência para criação de uma CPA seja de caráter legal/regulatório para as Instituições de Ensino Superior - IES, sua função pode superar a mera coleta de dados e pesquisas junto à comunidade acadêmica (Brito et al., 2021). Acreditamos que a CPA possa assumir um papel importante na construção do diálogo entre a direção da IES e a comunidade acadêmica, assim como entre os processos avaliativos e o planejamento estratégico da instituição, uma vez que poderá oferecer subsídios para o planejamento de ações a serem realizadas, de modo a garantir a manutenção e/ou melhoria dos aspectos avaliados. Sendo assim, neste estudo, propomos lançar luz sobre o potencial de atuação da CPA na construção do processo dialógico entre a direção da IES e sua comunidade acadêmica, bem como entendê-la como uma outra maneira de constituição de ouvidoria (re)significada, no contexto interno das IES.

Referências

ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Disponível em: www.abonacional.org.br. Acesso em: 18 abr. 2025.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, v. 6, n. 10/11, p. 115-120, 2009. Edição especial. Disponível em: <http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/194/294>. Acesso em: 17 mar. 2025.

BRITO, Renato de Oliveira et al. Comissão Própria de Avaliação - CPA: sua atuação na construção do diálogo entre comunidade acadêmica e direção da IES. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 26, n. 1, p. 68-88, jan. 2021. Disponível em http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772021000100068&lng=pt&nrm=iso. Acessos em: 20 mar. 2025.

FNOU – Fórum Nacional de Ouvidores Universitários. Disponível em: www.unisc.br/fnou. Acesso em: 18 abr. 2025.

GOMES, Luciana Buksztejn. **O “estado da arte” da comunicação dissidente nas organizações**. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social PUCRS, 2017. Disponível em: https://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/7824/2/LUCIANA_BUZSZTEJN_GOMES_DIS.pdf. Acesso em 10 mar. 2025.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. **Ouvidoria é comunicação**. In: Revista Organicom. Ouvidoria e Comunicação. Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. PPGCOM/ECA-USP: São Paulo, Ano 7, Número 12, 1º semestre/2009.

LUHMANN, Niklas. Sistemas Sociais: esboço de uma teoria geral. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.

MAFRA, Rennan Lanna Martins; MARQUES, Angela Cristina Salgueiro. Diálogo, cenas de dissidência e públicos como evento em organizações. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v. 11, n. 21, 2015. Disponível em: <http://www.alaic.org/revistaalaic/index.php/alaic/article/view/582/339>. Acesso em: 17 mar. 2025.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro; MAFRA, Rennan Lanna Martins. Diálogo no contexto organizacional e lugares de estratégia, argumentação e resistência. **Organicom**, São Paulo, Brasil, v. 10, n. 19, p. 72–84, 2013. Disponível em: <https://revistas.usp.br/organicom/article/view/139193/134535>. Acesso em: 20 MAR. 2025.

Ouvidoria Setorial da CGYU. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria>. Acesso em: 18 abr. 25 2025.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. As ouvidorias virtuais em instituições de ensino brasileiras. **Organicom**, São Paulo, Brasil, v. 7, n. 12, p. 130–149, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139052/134402>. Acesso em: 18 mar. 2025.

____; AMORIM, Lidianie Ramirez. Comunicação organizacional e estratégia:(re) pensar para compreender. In: Congreso Latinoamericano de Investigadores de la Comunicación, 12., 2014, Peru. Anais... Peru: PUCP, 2014. Disponível em:
<<https://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2014/11/GT2-Scroferneker-Amorim.pdf>>. Acesso em 10 mar. 2025.

_____ et al. As ouvidorias ressignificadas como (im) possibilidade de/para diálogos virtuais: as agências reguladoras brasileiras em análise. **Abrapcorp**. XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, 2020. Disponível em:
<https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/18256/2/As_ouvidorias_reassignificadas_como_im_possibilidade_depara_dilogos_virtuais_as_agncias_reguladoras_brasileiras_em.pdf>. Acesso em 18 mar. 2025.