O papel do ombudsman nas dimensões do SINAES

Escrito por Wille Muriel

Qua, 15 de Fevereiro de 2006 21:00

Em 14 de abril de 2004 o Ministério da Educação criou, pela publicação da Lei 10.861 o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Este sistema instituiu a avaliação de instituições, cursos e estudantes de forma integrada e estabeleceu as seguintes dimensões para a avaliação de instituições de ensino superior: Dimensão 1: A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional; Dimensão 2: Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino, a pesquisa e a extensão; Dimensão 3: Responsabilidade social da IES; Dimensão 4: Comunicação com a sociedade; Dimensão 5: Políticas de pessoal, carreira, aperfeiçoamento, condições de trabalho; Dimensão 6: Organização e gestão da instituição; Dimensão 7: Infra-estrutura física e recursos de apoio; Dimensão 8: Planejamento e avaliação; Dimensão 9: Políticas de atendimento aos estudantes; Dimensão 10: Sustentabilidade financeira.

A avaliação destas dimensões ocorrerá em dois momentos específicos: a) da auto-avaliação institucional, a se realizar por comissão própria, designada pela instituição de ensino [1]; b) da avaliação externa, a se realizar por comissões externas, designadas pelo Ministério da Educação.

Em setembro de 2004 deu-se início ao processo de auto-avaliação institucional, período em que as instituições de ensino superior designaram e capacitaram comissões próprias de avaliação, e desenvolveram roteiros e instrumentos de auto-avaliação sob a coordenação do Ministério da Educação.

Em 22 de novembro de 2005 o Ministro da Educação apresentou o documento para nortear as ações das comissões de avaliação externa. Este documento é um roteiro que contempla diretrizes e instrumentos da avaliação das dez dimensões estabelecidas pelo SINAES, definindo concepção, metodologia, indicadores e critérios para que as comissões de avaliação externa possam constituir uma avaliação produtiva, em conjunto com a auto-avaliação institucional. Com este novo documento encerra-se o ciclo de construção dos instrumentos de avaliação de instituições de ensino superior.

Estes instrumentos serão incorporados a outros, utilizados para a avaliação de cursos e estudantes, completando-se o conjunto de instrumentos necessários para cumprir a proposta estabelecida pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior.

Chama especial atenção, na Dimensão 4 da proposta do MEC (Comunicação com a sociedade), especificamente, no grupo de indicadores 4.1 (Comunicação interna) o indicador 4.1.2. que sugere a implantação de Ouvidoria.

A Ouvidoria seria realmente um grande avanço na gestão das IES. Nas grandes corporações chamamos este trabalho de Ombudsman. Mas o que faz o Ouvidor (ou o Ombudsman") e que benefícios trariam as ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior (IES)?

O Ouvidor é um profissional nomeado para coordenar um trabalho de pesquisa, do tipo

O papel do ombudsman nas dimensões do SINAES

Escrito por Wille Muriel

Qua, 15 de Fevereiro de 2006 21:00

"formiguinha", que percorre todas as instâncias institucionais. Do aluno ao Diretor, passando pelos professores, os profissionais administrativos e de apoio técnico, os coordenadores de área e de cursos, todos pelo contado com o Ouvidor, contribuem para o desenvolvimento de uma visão compartilhada em torno das principais questões da IES, gerando resultados práticos para a direção da organização. O Ouvidor atua como um crítico interno. Pelo acesso aos problemas do dia-a-dia da organização, tem a importante missão de avaliar o funcionamento de todos os setores da IES. Sugerindo medidas para a melhoria do desempenho institucional.

A contribuição ocorre pelo levantamento de críticas, sugestões, elogios, ou qualquer informação importante para a gestão da IES. Pelo trabalho do Ombudsman a Direção identifica os principais problemas e sugestões para encontrar caminhos viáveis, na visão dos profissionais que fazem o trabalho acontecer.

A ouvidoria não atende somente às questões de comunicação interna (Dimensão 4). Mas transcende para a esfera da auto-avaliação institucional (Dimensão 8), atendendo também a outras dimensões estabelecidas pelo SINAES, como a Dimensão 1, nas determinações do plano de desenvolvimento institucional, a Dimensão 2, na formulação de políticas compartilhadas para o ensino, a pesquisa e a extensão, a Dimensão 3, pela definição do papel social e das atribuições das organizações educacionais, a Dimensão 5, pela reivindicação moderada de políticas capazes de criar a satisfação dentro da comunidade acadêmica, a Dimensão 6, reorganizando departamentos, núcleos, centros, definindo o tipo de organização que é a IES, a Dimensão 7, pela definição da infra-estrutura necessária ao desenvolvimento das atividades acadêmicas num bom termo, a Dimensão 9, no estabelecimento de políticas voltadas para atender às demandas de estudantes (que se pronunciarão pela ouvidoria) e a Dimensão 10, pelo estabelecimento dos investimentos necessários para criar a satisfação na organização.

O grande benefício do trabalho do Ombudsman é o de "criar uma visão compartilhada em torno das principais questões da IES", contribuindo para a viabilizando da gestão colegiada, legitimada pela participação de todos, criando práticas observadas apenas em organizações capazes de aprender com os próprios erros.

Os resultados gerados pelos serviços de Ombudsman são materializados por contribuições no Regimento Interno, no Organograma, no Plano de Desenvolvimento Institucional, nos Projetos Pedagógicos, na Política de Contratação de Docentes, nas Campanhas de Processos Seletivos, nos serviços da Biblioteca, na eficácia das metodologias de ensino, na eficiência dos recursos institucionais, nas políticas de negociação de mensalidades, dentre tantos outros resultados práticos.

Para a imagem da Instituição o trabalho o Ombudsman trará fortalecimento da relação com a comunidade acadêmica, pela transparência das ações e pela garantia da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela IES.

Porém, o Gestor de IES precisa tomar alguns cuidados na hora de implantar um serviço de Ouvidoria:

O papel do ombudsman nas dimensões do SINAES

Escrito por Wille Muriel

Qua, 15 de Fevereiro de 2006 21:00

O Ombudsman deve atuar de forma personalizada, autônoma e imparcial, estando diretamente ligado à direção. O trabalho consiste em buscar informações para a gestão e não o de tomar partido por alguma área da organização.

O Ombudsman deve se constituir em um canal confiável para que docentes, discentes, coordenadores e colaboradores possam se manifestar, garantindo-lhes, credibilidade, agilidade, e se solicitado, o sigilo.

O Ombudsman deve conhecer os tipos e as especificidades do serviço e do setor educacional e dialogar em alto nível com Reitores, Diretores e Coordenadores, apontando caminhos em todos os níveis estratégicos.

O Ombudsman deve estabelecer um plano de atuação com objetivos bem definidos e comunicados, cumprir cronogramas, emitir relatórios trimestrais e anuais, e quando solicitado pela direção, formalizar pareceres específicos.

O Ombudsman deve incitar a reflexão, a construção de conceitos comuns na IES, e nunca determinar os caminhos de forma impositiva.

O Ombudsman deve atuar de forma independente. Não deve acumular cargos na alta direção da IES ou na coordenação de área ou de curso, nem deve compor o quadro docente ou técnico-administrativo da Instituição. Não deve estar apegado a um cargo formal, dentro da hierarquia organizacional, nem tirar proveito da sua condição para angariar benefícios políticos ou econômicos.

O Ombudsman deve evitar conflitos e buscar a conciliação, ser cortês, privar-se de pré-julgamentos, deve reconhecer a diversidade de opiniões e valorizar as diferenças e o direito à livre expressão, deve saber negociar soluções, colocando-se sempre à disposição da comunidade acadêmica.

O Ombudsman deve controlar o caminho das demandas, desde a formalização inicial até sua conclusão definitiva.

O Ombudsman deve se comunicar bem, coordenar a realização de pesquisas, seminários e cursos, percorrendo sobre assuntos de interesse da IES e divulgando os resultados desses eventos.

O Ombudsman deve ser ágil, preciso e objetivo, focado nos resultados.

A IES por sua vez, deve estar preparada para conhecer as perspectivas da comunidade acadêmica - não é tão fácil quanto nos parece. O Ombudsman deve ter acesso às informações de documentos institucionais importantes para a gestão da IES e acesso aos diversos setores e profissionais da organização educacional para que possa exercer suas atribuições com eficiência e atingir os objetivos estabelecidos no planejamento. A Direção deve confiar - e muito -, no trabalho do Ombudsman, "abrindo as portas por dentro", validando e valorizando suas ações durante o longo caminho, e ter paciência, pois o trabalho de "formiguinha" aparece sem

O papel do ombudsman nas dimensões do SINAES

Escrito por Wille Muriel

Qua, 15 de Fevereiro de 2006 21:00

maiores alardes. Mas são os detalhes que fazem toda a diferença.

Saiba mais sobre o trabalho de Ombusman nas universidades brasileiras: "No Brasil, a universidade pioneira foi a Federal do Espírito Santo (UFES), em 1992. Atualmente, contam também com Ombudsman/Ouvidor, a Universidade de Brasília (1993) e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (1996) e Universidade Federal da Paraíba." Acesse: www.abo.org.br

Pesquise: UNIVERSITY AND COLLEGE OMBUDS ASSOCIATION.

Notas: [1] Comissão Própria de Avaliação - CPA.

[2] A função de ombudsman foi instituída pela Constituição sueca, em 1809, tendo por objetivo receber e dar encaminhamento às queixas dos cidadãos.