



Os artigos deste periódico são publicados sob uma licença Creative Commons (Atribuição CC-BY). Fonte: <https://revista.abonacional.org.br/revista>. Acesso em: 16 ago. 2022.

REFERÊNCIA

BRITO, Maria Ivoneide de Lima; AGUIAR, Larissa dos Santos. A formação do ouvidor-educador e seus desafios. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 119-129, 2019. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/2_10.pdf. Acesso em: 16 ago. 2022.

A FORMAÇÃO DO OUVIDOR-EDUCADOR E SEUS DESAFIOS

Maria Ivoneide de Lima Brito¹

Larissa dos Santos Aguiar²

Resumo

O presente artigo se propõe a abordar o desafio de ser Ouvidor, refletindo acerca de alguns saberes necessários a uma atuação de qualidade e a uma prática educativa eficaz a fim de tornar o atendimento nas Ouvidorias o mais humano possível, ao responder a algumas inquietações: Por que eu atendo? O que represento? Como devo atuar? A quem atenderei? Reconhece-se, assim, a importância dessa tarefa, bem como a necessidade de o profissional valorizar a formação continuada e estar atento à implementação de novas habilidades, competências e tecnologias provenientes *de* ou *para* a sua atuação no contexto das Ouvidorias das universidades públicas federais.

Palavras-chave: Ouvidor. Educador. Formação Continuada. Universidade.

DOI:10.37814/2594-5068.2019v2.p119-129

1 Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciências e Tecnologias em Saúde da Faculdade de Ceilândia (UnB/FCE). Mestre em Educação pela Universidade de Brasília (2013). Especialista em Gestão Universitária pela UnB (2011) e em Linguística e Língua Portuguesa pela Faculdade da Terra de Brasília (2006). Graduada em Pedagogia, com ênfase em Orientação Educacional (2008), e em Letras pela Faculdade da Terra de Brasília (2003). Ouvidora da Universidade de Brasília. Professora voluntária no Curso de Terapia Ocupacional (FCE), bem como no Programa de Extensão Universidade do Envelhecer (UniSer) – (FCE). (www.ouvidoria.unb.br) (ouvidoria@unb.br)

2 Mestranda em Educação Profissional pela Faculdade de Educação da Universidade de Brasília. Licenciada em Letras, Português e Respectivas Literaturas pela Universidade Católica de Brasília (2003). Possui Aperfeiçoamento em Redação e Revisão de Textos pela Universidade de Brasília (2007). Pós-Graduada em Língua Portuguesa pela Universidade Salgado Oliveira-RJ (2006) e Pós-Graduação *lato sensu* em Letras pela Universidade de Brasília (2008). Atua na área de revisão e padronização de textos acadêmicos e publicitários desde 2003. É servidora pública federal do Quadro de Pessoal da Fundação Universidade de Brasília desde 2012, atuando como Assessora Técnica da Ouvidoria da UnB e Ouvidora da UnB substituta. (www.ouvidoria.unb.br) (ouvidoria@unb.br)

Abstract

The present article proposes to address the challenge of being a listener, reflecting on some knowledge necessary for a quality performance and an effective educational practice to make attendance in Ombudsman offices as human as possible, when answering some questions: Why do I answer? What do I represent? How should I act? Who will I attend? Thus, the importance of this task is recognized, as well as the need for the professional to value continuing education and be aware of the implementation of new skills, competencies and technologies *from or for* his work in the context of the Ombudsman's offices of federal public universities.

Keywords: Ombudsman. Educator. Continuing Education. University.

1 INTRODUÇÃO

Na atual conjuntura da Administração Pública e, por conseguinte, no contexto da educação superior e ainda das universidades públicas federais, um dos maiores desafios é o de ser Ouvidor, tendo em vista que se trata de um sujeito que deve assumir a função de gestor, de orientador e de educador, comprometido com a arte de escutar e, acima de tudo, de resgatar a autonomia intelectual e o pluralismo de ideias dos manifestantes, ou, também, do cidadão que é atendido, estando, sempre, habilitado a transpor as barreiras da diferença, da adversidade e a enfrentar as dificuldades intrínsecas à sua atuação, capacitando-se como ator social eficiente, eficaz, mas, sobretudo, mais humano, mediante a implementação de um processo sólido e específico: sua formação continuada e os saberes necessários a uma atuação de exímia qualidade.

O ato da escuta e da comunicação e da interlocução sempre foi importante no decorrer da história, em particular na sociedade contemporânea, produtivista, tecnológica, cibernética e multifacetada. Por esse motivo, o Ouvidor, para ser mais eficiente, deve reconhecer o valor de sua tarefa, preparar-se com amplitude, esforçar-se, estudar o contexto em que está inserido, a legislação imbricada e vigente em sua área de atuação e o seu objeto de instrução e, por que não, sua razão de ser: o manifestante.

Esse processo implica entender todos os trâmites que estão intrinsecamente engendrados nesse ato de escutatória, que, na práxis, representa e perpassa o processo de aprendizagem, mediante o domínio e o manuseio de certa variedade de métodos e técnicas de atendimento, o planejamento e a estruturação de suas ações e, sobretudo, o atender com calor no coração.

Atender com calor no coração nada mais é que fazê-lo com um olhar de acolhimento e de alteridade, aqui compreendida como o espaço do respeito e de diálogo do outro, abdicando-se do protagonismo da fala e colocando o outro enquanto personagem principal, o que pode ser comprovado no excerto de um dos poemas de Rubem ALVES (2018): “não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma”.

Nessa mesma direção, tem-se que o processo de escutatória, explicitado no contexto de atendimento das Ouvidorias, é um dos grandes desafios do profissional em questão, sendo-lhe necessário trabalhar seu silêncio, para que na escuta, no espaço dos ditos, façam-se notórios os não ditos, ou que o contrário seja ressaltado e que reverbere a edificação de um espaço de questionamento e de acolhimento de solicitação, nos mais diversos âmbitos. Processo no qual o ator principal seja o outro e sua fala, cujo papel da escuta sensível seja exaltado, embora essa ação seja, sem dúvida, um grande desafio, conforme cita Rubem ALVES (2018):

Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular.

Os Ouvidores devem ser sujeitos com alma de poeta. Possuidores de um coração gigante fascinado pela alteridade e que, imbuídos da condição de homem-ferramenta, buscam respostas às perguntas e inquietações de seu cotidiano, desmistificando e desmitificando seu ambiente de trabalho, seja na condição de Ombudsman, como legítimo representante do cidadão, seja no exercício de

seu *modus operandi* o ato de representar sua instituição – ao passo que lhe mostra suas fragilidades e potencialidades –, ou ainda na essência de seu *status quo*, a construção diária de sua rotina de trabalho.

2 SABERES NECESSÁRIOS À FORMAÇÃO DO OUVIDOR-EDUCADOR

Nesse contexto, Paulo FREIRE (2018) – exímio educador brasileiro, pensador comprometido com a vida, com o método, com a prática da liberdade, com o biografar-se, com o existir-se e com o historicizar-se do cidadão (o aprendiz) e, ainda, do próprio educador, papel cuja vestimenta é perfeita para o Ouvidor, denominado, doravante, Ouvidor-Educador, a saber: um profissional que, no auge de sua atuação, na prática, fomenta o papel da Ouvidoria enquanto “Pedagogia da Administração Pública” – notifica que, para que haja uma educação de qualidade, em particular na área da educação superior, na qual estejam cultivados os vários saberes necessários à prática educativa transformadora, são indispensáveis ao educador e, por que não, ao Ouvidor, os seguintes atributos e/ou atitudes: estabelecer uma pedagogia administrativa – o que, no contexto deste artigo, implica um espaço de atuação que tenha o ser humano como sujeito ativo e passivo, aquele que executa e sofre a ação –, fundada na ética, no respeito à dignidade e à autonomia do cidadão, visto que o Ouvidor-Educador resplandece como reflexo para aqueles que o rodeiam e o procuram, visando contribuir para a construção de um espaço universitário que resgate e valorize o papel social da equidade e de coesão social, enquanto fonte de reflexão social e proposições para o País.

Ter consciência entre o saber-fazer e o saber-ser-pedagógico, ou seja, estar cômico de que atuar, executar suas funções, é muito mais do que puramente treinar suas habilidades e competências, mas também as da equipe que o acompanha no desempenho de suas atribuições. É permitir a construção de uma cidadania plena, tanto de sua parte quanto da parte da equipe de trabalho e, por fim, do próprio manifestante que procura os serviços da Ouvidoria.

Ter formação científica, comprometimento com a pesquisa, já que não há relação de aprendizagem sem pesquisa e pesquisa sem ensino, pois é oportuno que o Ouvidor obtenha conhecimentos precisos a respeito da aquisição da linguagem, da ideologia, das técnicas e das práticas de leitura, da escrita, de comunicação, de métodos de resolução de conflitos, entre outros tantos conhecimentos provenientes dos normativos e das legislações vigentes que abarcam seu contexto de atuação. Essa formação também inclui correção ética, respeito ao outro, coerência, capacidade de viver e de aprender com o diferente, não permitindo que as diferenças sejam as justificativas para uma educação de pior qualidade. Portanto, o Ouvidor-Educador deverá rejeitar qualquer tipo de discriminação, sendo-lhe notória a cautela, a discrição, o respeito às diferenças e à diversidade, a ausculta sensível.

Todos os saberes supracitados compõem um itinerário formativo para o Ouvidor-Educador, sendo, talvez, seu grande desafio buscá-los e fazê-los presentes em sua atuação diária, contemplando, desta feita, alguns dos pilares da educação, o de aprender a aprender e aprender a fazer.

Ainda segundo FREIRE (2018), é relevante executar reflexão crítica (criticidade) acerca da relação teoria/prática, visto que quem forma se forma e re-forma ao formar, pois quem ensina aprende

ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender, ou, parafraseando esse entendimento do educador citado, quem atende, aprende ao atender e quem é atendido ensina ao receber o atendimento. Isso posto, com a premissa de que cada caso acolhido e recepcionado em uma Ouvidoria universitária transforma-se em um “case”, abre-se, portanto, um leque de formação e aprendizagem inigualável, o que exige, entre tantos outros aspectos, imparcialidade, confidencialidade, integridade e, ainda, sensibilidade.

Interessante compreender que atender e, *grosso modo*, ouvir exige rigorosidade metódica, mediante o ato de incentivar a capacidade crítica do sujeito que fala, sua curiosidade, sua insubmissão e liberdade de expressão, ou não, e seu anseio pelo novo, ou, tão somente, por uma resposta frente ao velho caos que, por vezes, o rodeia em uma situação inerte. E que esse ato de escuta sempre requer respeito à leitura de mundo do cidadão, estimulando-o a perguntar e a refletir sobre a pergunta de sua situação-problema e sua posterior resposta, conjecturando, comparando, apreendendo e aprendendo, esmiuçando sua inquietação e sua manifestação e ressaltando sua liberdade de narrá-la, de dizer. Ato que na prática se configura como o entrelaçar de diálogos e saberes para a construção de práticas salutares, o que pode ser mais bem visualizado na fala de SANTOS (2002):

Essa credibilidade contextual deve ser considerada suficiente para que o saber em causa tenha legitimidade para participar de debates epistemológicos com outros saberes, notadamente o saber científico. A ideia central da sociologia das ausências neste domínio é que não há ignorância em geral nem saber em geral. Toda a ignorância é ignorante de um certo saber e todo o saber é a superação de uma ignorância particular. Deste princípio de incompletude de todos os saberes decorre a possibilidade de diálogo e de disputa epistemológica entre os diferentes saberes. O que cada saber contribui para esse diálogo é o modo como orienta uma dada prática na superação de uma certa ignorância. O confronto e o diálogo entre os saberes é um confronto e diálogo entre diferentes processos através dos quais práticas diferentemente ignorantes se transformam em práticas diferentemente sábias.

É preciso que ele entenda que a formação e a atuação do Ouvidor exigem estética – ou seja, a compreensão de que o homem se expressa de várias formas, mediante uma beleza que lhe é peculiar, o que será refletido mediante seu próprio testemunho (suas ações) – e apreender a relação de como o seu espaço de trabalho e sua atuação estão fomentados e refletidos nos demais espaços de trabalho e de aproximação com o outro. Na prática, objetiva-se levar em consideração, por exemplo, sua condição de servidor público, mediante a análise de suas atitudes e de seus pensamentos que, para os demais, podem funcionar como um espelho ético do Ouvidor e, desse modo, da Ouvidoria, o que se dá por meio da execução de uma ação educativa que, segundo RIOS (2006), abranja a dimensão técnica, política, estética e moral, visando competências inovadoras, uma práxis criadora. Ato que coaduna com o seguinte pensamento: “seres relacionais que somos, educamo-nos, educamos outros e pelos outros somos educados”.

Ao Ouvidor-Educador é necessário, ainda, executar uma tarefa oportuna: a prática-crítica do ato de atender, de acolher, de formar e autoformar-se, o que permite a ele, à equipe de trabalho na qual esteja inserido e ao cidadão que é atendido que se assumam como seres sociais e históricos, pensantes, comunicantes, transformadores, criadores de sua própria realidade e da do outro, capazes de produzir e disseminar conhecimento, emancipando-se, cada vez mais, mediante o papel transformador da educação.

Necessita o Ouvidor compreender que o processo educativo permanece inacabado, graças à construção contínua do ser humano e de sua eterna busca, e que, nesse contexto, venha a agir, sempre, com bom senso, humildade, tolerância e luta em defesa dos direitos do outro, conhecendo as diferentes dimensões que caracterizam a essência da prática pedagógica, por intermédio de uma prática libertadora e emancipadora, embasada nas qualidades acadêmica, técnica, política, científica e social.

O Ouvidor *altero* e bem-sucedido carece ser resiliente – dono da capacidade de se recobrar facilmente ou se adaptar à má sorte ou às mudanças que lhe são tão pertinentes em seu cotidiano de reclamações e denúncias –, prudente, virtuoso, competente, íntegro, generoso e cheio de esperança, mediante a convicção de que a construção de uma nova realidade, mais relevante, mais eficiente, mais efetiva e eficaz, ato contínuo, é um processo árduo, áspero, todavia possível. Ele deve acreditar que esse aprender pode trazer mudanças duradouras e essenciais que intervêm na realidade e geram novos saberes que interagem com partes da realidade, mas, ao mesmo tempo, abarcam uma visão da totalidade, da coletividade, do conjunto.

Para que seu atendimento se torne eficaz, é cabível que o referido profissional tenha uma escuta sensível para com o cidadão, a fim de que, mediante esse escutar, construa-se um diálogo que possa contribuir para que o manifestante assuma o papel de sujeito da produção de sua inteligência e intersecção no mundo.

O atender exige querer bem ao outro por meio da afetividade – e seu processo de integração com o meio, com o outro –, da dedicação, do entusiasmo, da hombridade e da alteridade, pois a missão de acolher envolve não apenas a mente, o intelecto, mas também o coração. Se o coração do Ouvidor-Educador estiver envolvido, ele certamente levará a cabo o seu trabalho como missão ímpar, e os cidadãos sentirão isso e, salvo exceção, reagirão favoravelmente. Isso posto não no sentido de emitir juízo de valor acerca do problema em si, mas no sentido de comprometer-se com a causa e lhe buscar uma solução.

No limiar de sua atuação, é mister destacar que o Ouvidor deve compreender o papel da afetividade no desenvolvimento das relações com o outro; não no sentido de emitir parecer sobre o problema do outro, conforme já pontuado, visto que o Ouvidor deve agir com imparcialidade e não emitir juízo de valor; mas no sentido de enxergar com os “óculos” do outro, de procurar buscar a solução, nas instâncias devidas, com um olhar de sensibilidade; um atendimento que transmita segurança e acolhimento nas relações interpessoais e na abordagem de forma inclusiva, integrada e humanizada. Na prática, cada atendente deveria se nortear, inicialmente, pela seguinte pergunta: como tornar esse atendimento o mais humano possível?

Não com o olhar das tecnologias duras, ou leve-duras, mas com a visão das tecnologias leves (MERHY, 2002), as quais estão embasadas nas relações, na receptividade, na gestão de serviços e que consideram as diferenças individuais e comportamentais, tão peculiares ao ser humano e à sua qualidade de vida, e, nesse limiar, respeitando-se todos os aspectos dialéticos que o rodeiam.

3 A ATUAÇÃO DE UM OUVIDOR-EDUCADOR E SUAS INQUIETAÇÕES

A motivação da atuação de um Ouvidor está diretamente associada ao seu comportamento pe-

rante a equipe, ao contexto universitário e, sobretudo, ao cidadão que é atendido, ao modo como prepara o acolhimento e desenvolve suas ações, ao seu relacionamento com os colegas, à fidelidade à missão da Ouvidoria, à fidelidade à instituição a qual presta serviços e ao êxito que possa ter no exercício de seu ministério, objetivando contribuir para a melhoria institucional e, ainda, para a melhoria na esfera do serviço público, como um todo.

O que represento? Como me vejo e como o outro me vê no contexto em que estou inserido? O profissional em questão deverá estar familiarizado com a história, a geografia, o contexto dialético de seu espaço de trabalho e atuação profissional, a importância social da instituição em que atua, tendo domínio de seus normativos internos, das principais questões que o rodeiam e dos prováveis deslindes, dos assuntos mais polêmicos e centrais que estão ocorrendo no transcurso de seu cotidiano.

Como devo atuar? Esse questionamento deverá ser o alicerce para o preparo minucioso de sua formação acadêmica e/ou profissional e para a postura ou papel que o Ouvidor assume perante a comunidade que o envolve e, em suma, com o manifestante que procura o atendimento no âmbito da Ouvidoria de sua lotação.

Por conseguinte, o Ouvidor-Educador deverá ressaltar a seguinte inquietação: a quem atenderei? Ele deverá ter em mente seus alvos e conhecer o perfil da comunidade a ser atendida, os discentes, os docentes, os técnico-administrativos, já que o conhecimento acerca dos atores sociais poderá guiar o Ouvidor no âmbito de seu atendimento e atuação e no seu relacionamento com o cidadão. Essas prerrogativas, certamente, permitirão a ele aperfeiçoamento constante.

Para além das respostas aos questionamentos supracitados, ser empático ou *altero* é outra qualidade necessária ao Ouvidor de sucesso, pois, colocando-se no lugar do outro, sentindo como o outro, é possível visualizar suas dificuldades, carências e anseios como cidadão e sujeito social do mundo. Nesse contexto, o representante do cidadão deverá atender de modo paciente e sensível, conquistando-lhe a atenção, estabelecendo pontos de contato, encorajando-o a utilizar seu espaço de fala, de controle e de participação social, na construção de uma pedagogia democrática, entre outras possibilidades e ações. Nessa direção, torna-se essencial a percepção de que o homem é um sujeito complexo e que se apresenta em constante interação social, conforme as palavras de MORIN (2014):

Portanto, é preciso ensinar a unidade dos três destinos, porque somos indivíduos, mas como indivíduos somos cada um, um fragmento da sociedade e da espécie *Homo sapiens* a qual pertencemos, e o importante é que somos uma parte da sociedade, uma parte da espécie, seres desenvolvidos sem os quais a sociedade não existe, a sociedade só vive dessas interações.

O Ouvidor-Educador deverá executar um trabalho com vistas a construir a felicitadania (RIOS, 2006) em seu ato de atender, de acolher, de executar suas ações e, mesmo ao mostrar os gargalos institucionais, fomentar espaço no cotidiano da relação pedagógica, para a felicidade e a alegria, no que for possível, por óbvio, tomando como referência o bem coletivo, ato que acarreta o reconhecimento do outro, a alteridade, a construção de um espaço de confiabilidade, de transparência, de participação social e, por que não, de desenvolvimento de utopias e de construção de um horizonte futuro mais sólido e eficaz, mediante um espaço de convivência mais humano e acolhedor.

Ao passo que se propõe que o Ouvidor esteja aberto à apreensão do contorno geográfico, social e econômico de si e do outro, almeja-se uma leitura de mundo que compreenda, por exemplo, a demanda vigente do mercado de trabalho, os novos desafios criados pela globalização, as mudanças no vetor educação, como a implementação de novos recursos tecnológicos nas universidades e, na sequência, nas Ouvidorias.

Projeta-se que o profissional em causa analise o perfil do público a ser atendido, a cultura organizacional da instituição em que está lotado, as novas linhas administrativas de desempenho, as recentes teorias gerenciais e entendimentos sobre seu âmbito de atuação, como, por exemplo, a área de resolução de conflitos, campo que contempla o âmbito da negociação, da mediação ou da conciliação, o que implica treinamento e formação contínua por parte do Ouvidor, com a premissa de otimizar resultados, tornando-se mais consensual e assertivo na seleção do método mais indicado para dada disputa, ressaltando-se a exequibilidade de resolução, a análise dos custos emocionais envolvidos no conflito e, se possível, a harmonização da relação social das partes, buscando humanizar o processo de resolução de problemas. Tudo isso para que ocorra a construção de um espaço de aproximação com o outro e de intermediação com a comunidade que lhe é subjacente.

4 O PAPEL DAS TECNOLOGIAS NO ÂMBITO DAS OUVIDORIAS

Nesse viés, constata-se que, atualmente, a implementação de novas tecnologias é uma das soluções encontradas para suprir algumas das grandes demandas de trabalho nas Ouvidorias: a necessidade de produção de relatórios para a administração superior, decanatos, assessorias de planejamento ou para outras áreas, o registro das manifestações e, ainda, para que possam contribuir para a simplificação de procedimentos nos seus espaços de atuação e, de forma plena, deem visibilidade às ações e interlocuções das Ouvidorias.

Nessa direção, pontua-se que, conforme RODRIGUES (2001), a denominação de tecnologia é definida como “tecno”, ou seja, representa o saber fazer, e “logia” proveniente de estudo ou razão. Desta feita, implica o motivo, a razão do saber fazer, e pode ser classificada de acordo com várias funcionalidades e subdividida em várias dimensões, saberes e habilidades, entre outros aspectos.

Outrossim, uma grande preocupação dos Ouvidores com esta modalidade de estruturação das Ouvidorias certamente é a questão pedagógica, pois muito se tem privilegiado os recursos tecnológicos digitais e os materiais impressos e audiovisuais, e pouco interesse se tem notado no que concerne à discussão pedagógica (VALENTE, 2003). Vale ainda ressaltar, no âmbito pedagógico, a diferença entre informação e construção do conhecimento.

Nesse sentido, privilegiando uma educação baseada no conhecimento, VALENTE (2003, p. 139) afirma que “é ilusório, para não dizer enganoso, esperar que uma atividade educacional que privilegie a transmissão de informação tenha como produto a construção de conhecimento”. No caso específico das novas tecnologias essa distinção ganha força, uma vez que a interação entre o público (o cidadão) e a Ouvidoria é, por conseguinte, intermediada por uma tecnologia, sendo

de suma importância para criar condições de construção de conhecimento, e não apenas para transmitir informações. Daí a importância de se estabelecer a melhor abordagem pedagógica para se alcançar os resultados desejados.

Para entender o que é esse “olhar tecnológico”, é fundamental distinguir conhecimento x informação e ensino x aprendizado. Isto é, diferenciar esses conceitos para que as novas tecnologias tenham validade como mecanismo na relação de aprendizagem e alcancem seus objetivos.

Diversos autores definem informação como uma organização do dado de acordo com certos padrões significativos (DAVIS & BOTKIN, 1994 apud VALENTE, 2003). Quer dizer, a partir do momento que as pessoas passam informações entre si, o dado deixa de ser “uma coisa sem significado” para adquirir valor significativo. E, quando essa informação sofre um processo de compreensão e interpretação, passa a ser o conhecimento, que é de cada um, impossível de ser passado, conforme VALENTE (2003).

A relação subjacente ao processo de ensino é entendida como “colocar signos”, isto é, depositar informações, o que seria equivalente ao que Paulo Freire define como educação bancária. O conceito de aprender é a construção de novos conhecimentos por parte do indivíduo e não apenas ser este apenas um depositário de informações. É este o ponto de defesa deste artigo, que o Ouvidor-Educador deve compreender e participar dos processos de construção de novos conhecimentos no ambiente em que está inserido, a fim de que possa participar ativamente das discussões quanto à elaboração de novas metodologias, de novos indicadores para a execução, a avaliação e o monitoramento das políticas públicas que, muitas vezes, são objetos das críticas e das manifestações que lhe chegam e, ainda, dos próprios sistemas que o rodeiam.

Ressalta-se, dessa forma, que o conhecimento possui papel de destaque na formação econômica e social do País e, em particular, dos espaços universitários e na formação dos indivíduos da sociedade, por intermédio da função social da própria universidade, seu ato de educar, de formar cidadãos com formação humana e cultural integral.

Na prática, o Ouvidor-Educador cômico, que visa a uma educação de qualidade e, sobretudo, a uma Ouvidoria que atenda às reais demandas que lhe são pertinentes, deverá estar “atenado” com as novas modalidades tecnológicas, o que implica estar preparado para os desafios de sua profissão e do universo que a cerca. É bem verdade que essa premissa norteia outra proposição importante: a necessidade da formação continuada do ator social em questão, colocando-o na condição de eterno aprendiz.

5 O OUVIDOR-EDUCADOR E A FORMAÇÃO CONTINUADA

A questão da competência da ação do Ouvidor-Educador em sua área de atuação tem sido objeto de várias propostas de programas de capacitação e/ou certificação que enfatizam a aquisição de conteúdos, as habilidades, as competências, além de reflexões a respeito da prática pedagógica na relação com o cidadão e no contexto do atendimento, bem como abarcam a construção de fluxos de trabalho e de processos e propiciam distinto grau de conhecimento e de maturidade sobre o fluxograma e o organograma da instituição na qual esteja inserido, entre múltiplos outros aspectos.

Desta feita, a fim de que ocorra a aprendizagem nessa área e a formação continuada por parte deste seletivo grupo de sujeitos, é importante fomentar a capacitação de técnicos com boa cultura geral e domínio de conhecimentos específicos, que devem estudar e elaborar meios para fazê-lo com eficácia, ou seja, um multiespecialista, o que, certamente, enseja formação sólida e contínua, em particular em função da era da informação tecnológica em que se vive.

Além do fato de que a relação entre a teoria e a prática resulta na necessidade de constante aperfeiçoamento e na elaboração e execução de pesquisas que contemplem as situações reais às quais o Ouvidor esteja inserido, o Ouvidor-Educador deve ser também um Ouvidor-Pesquisador, sujeito que almeja a construção de um olhar reflexivo acerca da ação humana, em suas mais diversas dimensões: histórica, social, humana, econômica, entre outras.

Nessa direção, a competência profissional do Ouvidor está diretamente relacionada com o seu comprometimento com os estudos e a consciência de que estará na constante condição de eterno aprendiz, mediante a edificação e a busca de um itinerário formativo eficiente e contínuo.

Há que se registrar também que formação continuada não envolve tão somente o desejo e a postura do Ouvidor em fazê-la. É mister que se tenha uma estrutura social e um espaço de trabalho que contemple políticas públicas de qualidade, que valorizem a formação continuada e, por conseguinte, uma educação de qualidade, com vistas à formação de um sujeito que ora se destaca enquanto interlocutor, ora se destaca enquanto facilitador, e que, na busca de soluções, posiciona-se como sujeito ativo, cômico e produtor de conhecimento e de respostas, mediante ampla formação técnica e científica, com uma práxis centrada em sua própria autonomia intelectual e no pluralismo de ideias, mediante uma ação construtiva e proativa, conforme cita FREIRE (2018):

Ninguém é sujeito da autonomia de ninguém. Por outro lado, ninguém amadurece de repente, aos vinte e cinco anos. A gente vai amadurecendo todo dia, ou não. A autonomia, enquanto amadurecimento do ser para si, é processo, é vir a ser.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício da função do Ouvidor-Educador é, antes de qualquer coisa, um ato de amor, no qual, objetivando ser eficiente e eficaz, ele deve reconhecer a importância da sua tarefa, preparar-se com amplitude, esforçar-se, compreender o processo de aprendizagem, planejar bem suas ações, atender com o coração, visto que, em dadas circunstâncias, o número de cidadãos que passaram pelas Ouvidorias (muitas vezes simbólicas) e saíram sem sofrer uma transformação ou obter soluções plenas é considerável, pois nem sempre foram vistos e considerados como sujeitos agentes. O Ouvidor deve visualizar o manifestante e sua demanda sempre como a razão de seu plano, de seu projeto de ação e atuação.

À medida que os atuais Ouvidores fazem uma autocrítica e aprendem as lições do passado, organizam-se para alterar o padrão do futuro, sobretudo no que se refere à relação entre a comunidade acadêmica e o cidadão no âmbito das universidades federais, às formas de comunicação, aos aspectos afetivos e emocionais, à dinâmica das manifestações do trabalho pedagógico que o atendimento contempla, entre outras questões que permeiam o referido tema, como o uso de novas

tecnologias no contexto das Ouvidorias e a formação continuada do Ouvidor e, ainda, da equipe de trabalho. Ouvidor de sucesso, certamente, é um educador interativo e “antelado”.

Por fim, a melhor qualidade do atendimento e da escutatória revela-se no prazer com o qual o Ouvidor desenvolve suas atribuições e mediante sua capacidade de entender a leitura de mundo do cidadão, o outro, com a perspectiva de que a construção desse processo é de responsabilidade de todos, assim como a Ouvidoria é marcada como a “Pedagogia da Administração”, que se constitui como uma política pública endereçada à constituição da cidadania, ao existenciar-se.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. Instituto Rubem Alves. Disponível em: <https://institutorubemalves.org.br/rubem-alves/carpe-diem/cronicas/escutatoria-3/>. Acesso em: 28 jun. 2018.

AYRES, Antônio Tadeu. *Como tornar o ensino eficaz*. Rio de Janeiro: CPAD, 1995.

AXT, Margarete. Educação (a distância): apontamentos para pensar modos de habitar a sala de aula. *Interface – Comunic., Saúde, Educ.*, v. 7, n. 12, p. 143-145, fev. 2003.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 2018.

_____. *Pedagogia do Oprimido*. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

HURST, D.V. *E Ele concedeu uns para mestres*. Minas Gerais: Betânia S/c, 1994.

MALTEMPI, Marcus Vinicius. Educação a distância... *Interface – Comunic., Saúde, Educ.*, v. 7, n. 12, p. 146, fev. 2003.

MELLO, Guiomar Namó de. Formação inicial de professores para a educação básica: uma (re) visão radical. *São Paulo em Perspectiva*, v. 14, n. 1, jan./mar., 2000.

MERHY, E. E. Em busca de ferramentas analisadoras das tecnologias em saúde: a informação e o dia a dia de um serviço, interrogando e gerindo trabalho em saúde. In: MERHY, E. E.; ONOKO, R. (Org.). *Agir em Saúde: um desafio para o público*. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 2002. p. 113-150.

MORAN, José Manuel. Contribuições para uma pedagogia da educação a distância no ensino superior. *Interface – Comunic., Saúde, Educ.*, v. 7, n. 12, p. 147, fev. 2003.

MORIN, Edgar. Os sete saberes necessários à educação do futuro. In: *Brasil, Educação e Sociedade*, Brasília, MEC, 2014.

RIOS, Terezinha Azerêdo. *Compreender e Ensinar: por uma docência da melhor qualidade*. São Paulo: Cortez, 2006.

RODRIGUES, A. M. M. Por uma Filosofia da Tecnologia. In: GRINSPUN M. P. S. Z. (Org.). *Educação Tecnológica: desafios e perspectivas*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

SANTOS, B. S. Para uma sociologia das ausências e das emergências. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n. 63, p. 237-280, 2002.

_____. *A universidade no século XXI*. Para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade. São Paulo: Cortez, 2004.

VALENTE, J. A. *Educação a distância no ensino superior: soluções e flexibilizações*. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832003000100010>. Acesso em: 28 jun. 2018.

_____. Réplica: os desafios da implantação da EAD. *Interface – Comunic., Saúde, Educ.*, v. 7, n. 12, p. 139-148, fev. 2003.

A OUVIDORIA DA UNB: HISTÓRICO, ACOLHIMENTO E ATUAÇÃO

Maria Ivoneide de Lima Brito¹

Larissa dos Santos Aguiar²

Resumo

Este texto aborda os desafios e as limitações de uma Ouvidoria universitária pública federal, especificando o histórico de sua criação e refundação, seu acolhimento e os dados de sua atuação no contexto da Universidade de Brasília (UnB), destacando-a como importante canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, bem como a efetividade de seu contexto de atendimento.

Palavras-chave: Controle social. Educação superior. Ouvidoria. UnB.

Abstract

This text addresses the challenges and limitations of a Federal Public University Ombudsman, specifying the history of its creation and refoundation, its reception and the data of its performance in the context of the University of Brasilia (UnB), highlighting it as an important communication channel between the citizen and the Public Administration, as well as the effectiveness of its service context.

Keywords: Social control. Higher education. Ombudsman. UnB.

DOI:10.37814/2594-5068.2020v3.p119-131

1 Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciências e Tecnologias em Saúde da Faculdade de Ceilândia (UnB/FCE). Mestra em Educação pela Universidade de Brasília (2013). Especialista em Gestão Universitária pela UnB (2011) e em Linguística e Língua Portuguesa pela Faculdade da Terra de Brasília (2006). Graduada em Pedagogia, com ênfase em Orientação Educacional (2008), e em Letras pela Faculdade da Terra de Brasília (2003). Ouvidora da Universidade de Brasília. Professora voluntária no Curso de Terapia Ocupacional (FCE), bem como no Programa de Extensão Universidade do Envelhecer (UniSer) – (FCE). (www.ouvidoria.unb.br/) (ouvidoria@unb.br)

2 Mestranda em Educação Profissional pela Faculdade de Educação da Universidade de Brasília. Licenciada em Letras – Língua Portuguesa e Respectiva Literatura pela Universidade Católica de Brasília (2003). Possui Aperfeiçoamento em Redação e Revisão de Textos pela Universidade de Brasília (2007). Pós-Graduada em Língua Portuguesa pela Universidade Salgado Oliveira-RJ (2006) e Pós-Graduação *lato sensu* em Letras pela Universidade de Brasília (2008). Atua na área de revisão e padronização de textos acadêmicos e publicitários desde 2003. É servidora pública federal do Quadro de Pessoal da Fundação Universidade de Brasília desde 2012, atuando como Assessora Técnica da Ouvidoria da UnB, e Ouvidora da UnB substituta. (www.ouvidoria.unb.br/) (ouvidoria@unb.br)

1 INTRODUÇÃO

A educação é um bem público, um direito social fundamental ao sujeito e que pode ser requerida pelo cidadão ao Estado, que, por sua vez, tem o dever de oferecê-la. Configura-se como garantia constitucional, prática social que, por meio de interação com o contexto nacional, apresenta-se como direito inalienável, condição essencial para a garantia dos direitos humanos, cabendo ao Estado sua oferta, manutenção e desenvolvimento. Nesse sentido, o País deve reverberar políticas públicas que propiciem o respeito à diferença e à diversidade, o exercício da cidadania plena e a democratização do acesso à educação, com vistas à universalização de todos os seus níveis, ao fim do analfabetismo e à promoção de uma educação superior de qualidade, entre outros olhares e caminhos que estão engendrados na questão.

Historicamente, o Brasil tem-se caracterizado como um país composto por unidades federativas demograficamente díspares, com frágeis políticas sociais e grande desigualdade de renda. Dados de 2010 ilustram essa proposição: 190.755.799 milhões de habitantes, com 50% em situação de pobreza e 65,2% dos trabalhadores brasileiros com mais de dez anos de carteira assinada recebendo até dois salários mínimos (IBGE, 2011). Não é muito diferente a realidade de 2016, cujo montante da população era superior a 207,7 milhões, com mais de 52,168 milhões de brasileiros vivendo abaixo da linha da pobreza. Esses parâmetros refletem a ausência de políticas sociais efetivas e assumem formas cada vez mais nefandas de exclusão social, que colocam o Brasil numa condição de país injusto, possuidor de terrível nódoa de desigualdade.

O panorama excludente tem efígies expressivas, sobretudo no campo da educação. Basta observar que até 2010 o País detinha 16 milhões de analfabetos absolutos, o que correspondia a 8,4% da população total. O percentual de pessoas sem instrução ou com nível fundamental incompleto era de 50,2%. Por sua vez, da população com mais de sete anos de idade, 11,2% eram analfabetos; desses, aproximadamente 2,5 milhões estavam na faixa de escolaridade obrigatória – 6 a 14 anos (IBGE, 2011). Esses são dados atinentes à educação básica. Reflita-se, então, quanto ao levantamento efetivo dos aprendentes da educação superior³, área na qual se situa o objeto deste artigo e que, de forma integral, abarca o papel da educação.

Nessa direção, no transcurso do ano de 2019, momento em que são celebrados os 71 (setenta e um) anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, os 57 (cinquenta e sete) anos da Universidade de Brasília (UnB) e, ainda, os 8 (oito) anos da formalização da Ouvidoria da UnB, embora já em funcionamento desde 1993, segundo LYRA (2000), a Instituição é desafiada a: I) manter seu papel social de entidade educadora e de qualidade, mesmo em um contexto de neogerencialismo e patrimonialismo, do ponto de vista das políticas nacionais, com exacerbado corte de verbas para a educação superior; II) pensar a respeito do lema: como transformar a universidade em um espaço mais humano?; e, por conseguinte, III) responder ao anseio da comunidade acadêmica, no que tan-

³ Ao longo da história da educação brasileira, adotou-se a expressão “ensino superior”. Contudo, a partir da promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (BRASIL, 1996), houve alteração de nomenclatura para “educação superior”. Outrossim, para contemplar tal dispositivo legal, no artigo, o termo “ensino superior” será utilizado quando o contexto histórico for anterior à publicação da referida Lei, e “educação superior” quando o debate sobre esse nível educacional estiver focado a partir de 1996.

ge ao controle e à participação social, tendo como base a Ouvidoria e, seguindo a mesma linha de análise no que se refere a seu histórico, a seu acolhimento e a sua atuação; IV) como transformar a Ouvidoria da UnB em um espaço mais acolhedor e humano? Para tanto, é mister destacar algumas reflexões provenientes da área de Direitos Humanos, no próximo tópico.

2 A DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS E A EDUCAÇÃO SUPERIOR

O ano de 2019 é o marco da celebração dos 71 (setenta e um) anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), inicialmente proclamada em 1948, mediante o alicerce de ações e políticas públicas que possam fomentar a composição de uma geração de cidadãos mundiais que acredita, trabalha e vela por uma sociedade mais justa, serena, igualitária; um mundo fundamentado no alicerce da paz, do respeito e do amor fraternal. Tendo esse referencial como espectro, o qual, por conseguinte, contribui para a edificação de uma geração de pessoas, cidadãos ativos, educadores, que administram e fazem gestão de seus conflitos, independentemente do seu tamanho, mediante os princípios democráticos, os direitos e as garantias individuais, e, sobretudo, valorizando a liberdade, tanto de ação quanto de escolha e de expressão, conforme proclamada pela sua Assembleia-Geral:

A Assembleia-Geral proclama a presente Declaração Universal dos Direitos Humanos como o ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações, com o objetivo de que cada indivíduo e cada órgão da sociedade, tendo sempre em mente esta Declaração, se esforce, através do ensino e da educação, por promover o respeito a esses direitos e liberdades, e, pela adoção de medidas progressivas de caráter nacional e internacional, por assegurar o seu reconhecimento e a sua observância universal e efetiva, tanto entre os povos dos próprios estados-membros, quanto entre os povos dos territórios sob sua jurisdição. (DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, p. 4)

É com esse olhar que a UnB, nesse período, é desafiada a ter cada vez mais consciência de seu papel social, ato que, certamente, abarca o seu saber-fazer e o seu saber-ser-pedagógico e suas funções sociais, sua totalidade, ou seja, o campo da educação superior. Nessa direção, é mister destacar que esfera em comento é delineada como uma área implexa de pesquisa que se destina, em grande parte na História mundial e, por conseguinte, no País, a formar elites, composta por conflitos estruturais e contrassensos, como a definição do papel que ela deve desenvolver na sociedade. Segundo SANTOS (1999 e 2004), na atual conjuntura global, as universidades vivem uma crise que envolve três dimensões: hegemônica, de legitimidade e institucional.

A primeira crise é resultado da contradição entre a função tradicional da Universidade e as novas atribuições que lhe foram conferidas, em particular, no transcurso do século XX. Destarte, de um lado encontra-se seu papel de fabricante de cultura e conhecimento particularizado e, do outro, a obrigatoriedade de formar força de trabalho qualificada para o mercado, o que corrobora uma visão pragmática do processo educativo.

Por sua vez, a segunda crise, a da legitimidade, para o autor, emerge em função “de a universi-

dade ter deixado de ser uma instituição consensual em face da contradição entre a hierarquização dos saberes especializados, por meio das restrições do acesso e da credenciação das competências”. Fator que eclode em uma universidade que deve ser produtora e que hierarquiza saberes de alto padrão, ponto que preconiza múltiplas exigências acadêmicas, ao passo que contribui para a democratização desse espaço e a socialização desse conhecimento com mais oportunidades para as classes populares, almejando sua promoção social, tendo em vista que o fator escolarização é considerado como caminho para ampliação de renda, a sua democratização social. Essa crise exalta duas tensões, a saber: a da contenção e a da expansão do acesso à educação superior, o que pode ser observado na inquietação do autor:

No momento em que a procura da universidade deixou de ser apenas a procura de excelência e passou a ser também a procura da democracia e de igualdade, os limites da congruência entre os princípios da universidade e os princípios da democracia e da igualdade tornaram-se mais visíveis: como compatibilizar a democratização do acesso com os critérios de seleção interna? Como fazer interiorizar numa instituição que é, ela própria, uma sociedade de classes os ideais de democracia e de igualdade? Como fornecer aos governados uma educação semelhante à que foi fornecida aos governantes sem provocar um excesso de democracia e, com isso, a sobrecarga do sistema político para além do que é tolerável? Como é possível, em vez disso, adaptar os padrões de educação às novas circunstâncias sem promover a mediocridade e descaracterizar a universidade? (SANTOS, 1999, p. 184)

Já a terceira crise, a institucional, é marcada pela contradição entre o anseio pela autonomia universitária e a pressão vigente para “submeter esta última a critérios de eficácia e de produtividade de natureza empresarial ou de responsabilidade social” a um Estado avaliador, que exalta suas funções de controle, fiscalização, regulação e intervenção, mediante seus órgãos de controle e suas respectivas legislações, que, não raro, não foram feitas e direcionadas às universidades, posto que parecem não respeitar suas nuances e peculiaridades, contemplando a educação como um produto, um insumo do mercado e do capital, bem como das políticas internacionais de mercantilização da educação pública (ato que, por via de regra, representa uma luta contínua entre o espaço social e de autonomia universitária e o controle regulatório e intervencionista do Estado).

Por conseguinte, as crises supracitadas acabam por fomentar todo o cenário brasileiro e contribuem para desenhar o papel da universidade moderna, um campo heterogêneo, marcado por elevada complexidade, por um conjunto de diversidades e que fomenta a necessidade de uma revisão sistemática de sua função, de sua missão e de seu plano institucional e, ainda, de sua forma de se relacionar com a comunidade interna e com os anseios da sociedade em geral. É nesse âmbito de atuação, desafios e contradições que se situa a UnB.

3 A UNB: CAMINHOS E DESCAMINHOS

No limiar da Universidade de Brasília, nas palavras de DARCY RIBEIRO (1986), explicitou-se a sua função social no momento de sua fundação: criada para que ousasse, a fim de que, à vanguarda de seu tempo, enquanto universidade-semente, se estruturasse como a Universidade Nova,

na Nova Capital, sendo um centro nacional de criatividade científica e cultural, que pensa o Brasil como problema e lhe propõe soluções. A UnB é um sublime projeto de autonomia e de liberdade para pensar, para pesquisar, para ensinar, para experienciar.

Até meados de 1960, para além do projeto original da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da Universidade de São Paulo (1934) e a criação da Universidade do Distrito Federal (1935), no Rio de Janeiro, o Brasil não fora marcado por grandes premissas ou tradição em relação à educação superior, pontuando-se a baixa taxa de atendimento à população, o que ainda ocorre hoje. Dessa feita, no dia da inauguração de Brasília, objetivando mudar esse cenário e reestruturar a educação superior no País, o então presidente Juscelino Kubitschek de Oliveira encaminhou ao Congresso Nacional uma mensagem solicitando a criação da Universidade de Brasília, na nova capital do Brasil.

Com essa ordenança, a Universidade de Brasília emerge em 1961 e é pensada como uma proposta de oposição ao modelo arcaico, austero, elitista e sucateado até então vigente, nas universidades brasileiras. E, com esse olhar, responde ao grito do manifesto de 1932 e, por sua vez, preconiza a Reforma Universitária de 1968, como um revide eficiente para modernizar a educação superior no País, com responsabilidade elevada, a de consubstanciar o desenvolvimento do Brasil e suas nuances. Uma utopia bem arquitetada, um projeto desafiador, original; um centro de reflexão, um núcleo de criticidade e de busca de soluções para os problemas nacionais, uma universidade endereçada a espíritos inovadores, que coadunou com a fundação da nova capital federal e com os valores concernentes à ideologia nacional-desenvolvimentista em voga à época.

A UnB é uma utopia vetada, é uma ambição proibida, por agora, de exercer-se [...] é, sobretudo, o compromisso de esforçar-se, permanentemente, incansavelmente, para ser a universidade necessária [...] casa da cultura brasileira, se faça capaz de ajudar o Brasil a formular o projeto de si próprio: a nação de seu povo, ordenada e regida por sua vontade soberana, como o quadro dentro do qual ele há de conviver e trabalhar para si próprio. (RIBEIRO, 1978, p. 41)

Nessa direção, a Universidade de Brasília é formada como instituição pública de educação superior, fomentada sob a égide da Fundação Universidade de Brasília (FUB), Lei nº 3.998, de 15 de dezembro de 1961. Manifesta-se como uma proposta moderna de formação acadêmica, apoiada na premissa de criar uma elite nacional, mediante a visão do capitalismo autossustentado.

Segundo seu Plano Diretor, publicado em maio de 1962 e reeditado no bojo de seu 50º aniversário, a UnB deveria ser capaz de constituir profissionais habilitados ao exercício de atividades técnicas requeridas para o desenvolvimento econômico nacional, o que se observa em alguns de seus objetivos originais:

- I) formar cidadãos responsáveis, empenhados na procura de soluções democráticas para os problemas com que se defronta o povo brasileiro na luta pelo desenvolvimento;
- II) preparar especialistas altamente qualificados em todos os ramos do saber, capazes de promover o progresso social pela aplicação dos recursos da técnica da ciência;
- III) reunir e formar cientistas, pesquisadores e artistas e lhes assegurar os necessários meios materiais e as indispensáveis condições de autonomia e de liberdade para se devotarem à ampliação do conhecimento e à sua aplicação à serviço do homem. (FUB, 1962, s/n)

Quanto às contradições que reverberam na fundação da UnB e seu papel social, pontuam-se as seguintes críticas:

O plano da Universidade de Brasília representa, portanto, “um núcleo de controvérsias” que retrata as ambiguidades e as ilusões do projeto burguês lastreado no modelo nacional-desenvolvimentista que se inspira no nacional e se sustenta no internacional, precognizando a modernização conservadora. Nos objetivos dessa universidade está imbricada essa mesma contradição – ela privilegia o nacional, utilizando modelos e formas de outros países, recursos financeiros externos e, sobretudo, implementado a modernização “sem mudanças”, ao mesmo tempo que se acredita crítica e comprometida com os problemas do povo. (FONSECA, 1997, p. 28)

Na prática, a UnB é uma universidade na vanguarda de seu tempo, com vistas a internalizar novas concepções e modelos para a educação superior no País e na América Latina. Seu projeto é utópico, arquitetado como um núcleo cultural, centro de excelência em ensino e extensão. Uma exímia instituição de pesquisa direcionada para todos os ramos do saber e de divulgação científica, tencionando formar profissionais necessários ao Brasil, almejando a progressão do Brasil e a resolução de seus pontos nevrálgicos. Entre as funções básicas de sua composição, destacam-se:

Facilitar aos poderes públicos o assessoramento de que carecem em todos os ramos do saber, o que somente uma universidade pode prover.

Dar à população de Brasília perspectiva cultural que a liberte do grave risco de fazer-se mediocre e provinciana, no cenário urbanístico e arquitetônico mais moderno do mundo. (RIBEIRO, 1961, p. 9)

A UnB foi constituída para ser uma universidade emancipatória, democrática, inovadora, hodierna, autônoma e criadora, de função social inigualável diante da educação superior, que reverbera a interdisciplinaridade e a integração das múltiplas áreas do conhecimento. Na prática, ela é um instrumento de superação de atraso nacional, de papel libertário e transformador.

No desenho original de seus Institutos Centrais, Faculdades e Órgãos Complementares, foi projetada para a execução de cursos básicos e introdutórios, cursos de bacharelados, cursos de formação científica e novas modalidades de programas de pós-graduação.

Inicialmente edificada com oito Institutos Centrais de Ensino e Pesquisa e cinco faculdades⁴, espaços nos quais os discentes passariam por um ciclo básico geral ou cursos *troncos*, para, só depois de dois anos, deliberarem por sua carreira e completarem seus estudos em Institutos e Faculdades. Outro conjunto de anexos compreendia: a Biblioteca Central, o Centro de Teledifusão Educativa, a Editora, o Museu, o Centro Militar, o Estádio Universitário, as Casas Nacionais de Língua e Cultura e o Centro Brasileiro de Estudos Portugueses, extraído do modelo norte-americano.

Seu organograma previa outros órgãos culturais, como o Centro Recreativo e Cultural, Estádio Universitário, Museu da Civilização Brasileira, Museu da Ciência, Casa Internacional, Centro de

4 De acordo com o Plano Orientador da Universidade, os Institutos Centrais são: IC de Matemática, IC de Física, IC de Química, IC de Biologia, IC de Geociência, IC de Ciências Humanas, IC de Letras e IC de Artes. As Faculdades: Arquitetura e Urbanismo, Engenharia, Educação, Direito-Economia-Administração-Diplomacia, Ciências Agrárias e Ciências Médicas. (FUB, 1962, s/n)

Educação Elementar e Médica, Habitações para os servidores e discentes, Aula Magna, Centro Educacional com escolas primárias e média de demonstração para os alunos da Faculdade de Educação, Centro de Assistência Médica e Dentária, Casa Internacional, entre outras. Infelizmente, esse projeto, amplamente delineado e tencionado por Anísio Teixeira e Darcy Ribeiro, jamais foi concluído, o que é ratificado na fala de seu mentor:

De tudo isso que poderia ter sido, só se salvou o Minhocão. Mas, ao seu lado, quanta arquitetura pretensiosa, vitrineira e tola. Meditando ali, naquela tarde, frente ao que é hoje o *campus* da UnB, eu aprendi que uma universidade não é apenas um conjunto de edifícios na tarde do cerrado goiano. A UnB é uma utopia vetada, é uma ambição proibida, por agora, de exercer-se. Mas permanece sendo, esperando, como a nossa utopia concreta, pronta a retomar-se para se repensar e refazer, assim que recuperarmos a liberdade de definir o nosso projeto como povo e a universidade que deve servi-lo. (RIBEIRO, 1978, p. 41)

De acordo com SALMERON (2012), a UnB viveu três fases em sua história, espelhando o contexto brasileiro:

I) O ápice de sua criação, fundação e utopia (1961 a 1964).

II) O regime autoritário/militar, marcado pela repressão, o controle ideológico e a coerção (1964 a 1985) (período dos reitores interventores): o *campus* foi dominado e invadido por policiais militares e do exército por inúmeras vezes durante o ano de 1964. No dia 9 de abril do referido ano, data da promulgação do Ato Institucional n.1, a UnB foi sobrepujada por tropas bélicas, momento em que treze ensinantes foram demitidos, inclusive Anísio Teixeira, além da prisão de inúmeros discentes, ato que fomentou a imposição de uma política de silêncio e terror e a quebra de sua autonomia:

Dia 09 acontecera uma verdadeira operação bélica. A tropa motorizada, armada até de metralhadora, cercara o *campus* da UnB. Supunham que iriam encontrar um grupo de guerrilheiros. Não encontraram nada. Nem um canivete. Curioso foi o troféu que ergueram no dia seguinte: duas provas de subversão. Livros subversivos. Era a obra de Le Corbusier (grande arquiteto e mestre de Niemeyer), confundido com Rolando Corbisier intelectual do ISEB. Outra prova foi a bandeira da China comunista ocupando três colunas do *Correio Braziliense* do dia 10.04.64. Só que a bandeira era do Japão com a qual mantínhamos relações diplomáticas.

Nove companheiros foram presos e levados ao Teatro Nacional (então apenas um buraco oco servindo de aquartelamento da Polícia Militar) e, com o maior desrespeito, a título de realizar vistoria, despiram os professores. (MENEZES, 1989, p. 60)

Essas invasões desabrocharam em episódios como o Dia da Vergonha (1964), no qual diversos docentes foram aprisionados e levados a um pátio militar para serem desnudados e arrasados durante o turno vespertino, entre tantas outras ações e desmandos. Outra data marcante deu-se um ano depois, no Dia da Diáspora, em 18 de outubro de 1965. Depois da expulsão de 15 educadores acusados de subversão, 209 professores assinaram demissão coletiva, em protesto contra a repressão. Em um só momento histórico, a Instituição perdeu 79% de seu corpo docente, além da prisão de diversos discentes (RIBEIRO, 1978).

Isto é o que me entrou pelos olhos naquela tarde, percorrendo o *campus* da UnB. Percebi ali, claramente, que a verdadeira Universidade de Brasília é a utopia concreta que subsiste calada entre seus muros no espírito dos estudantes e dos professores que guardam fidelidade ao seu espírito; mas é, também, a universidade enclausurada, que vive onde sobrevivem os que a conceberam; e é, sobretudo, a que ressurgirá em quantos, amanhã, hão de reencarná-la em liberdade e dignidade. (RIBEIRO, 1978, p. 46)

III) Da redemocratização aos dias atuais. A década de 1980 foi marcada pelo processo de redemocratização da Universidade. Na sequência, veio a ampliação dos *campi*, por meio do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), Decreto nº 6.096/2007, eclodindo na ampliação de vagas nos cursos de graduação da Universidade, no transcurso de 2008 a 2012, nos períodos diurno e noturno, cujos dados confirmam que a UnB passou de 4.830 vagas em 2008 para 8.488 vagas em 2012, além do acréscimo de 37 novos cursos.

Um marco de sua história deu-se no transcurso de 2016, quando a primeira mulher foi eleita Reitora da UnB, professora Márcia Abrahão Moura, uma baliza ímpar na vida da Universidade, que, entre seus atos de gestão, contribuiu para fomentar o papel da Ouvidoria da UnB e a consolidação dos direitos dos cidadãos, mediante o Ato da Reitoria nº 1114/2017, que constituiu o Conselho de Direitos Humanos da UnB (CDHUnB), enquanto mecanismo de defesa e promoção da solidariedade humana.

Na sequência, em âmbito nacional, por intermédio do Decreto nº 9.400, de 4 de junho de 2018, o Presidente da República instituiu o Fórum Nacional de Ouvidores dos Direitos Humanos, no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos.

4 A OUVIDORIA DA UNB: HISTÓRICO, ACOLHIMENTO E ATUAÇÃO

4.1 Marco legal, criação, silêncio e recriação

A Ouvidoria universitária apresenta-se como importante ferramenta para conciliar o cidadão (suas demandas) e o espaço universitário, exaltando, dessa feita, o espaço da democracia, do controle e da participação social. Instituir uma Ouvidoria na UnB, outrossim, é permitir que o processo de aperfeiçoamento educacional possa atuar de forma contínua e progressista.

É com esse olhar que a UnB executa o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no que tange aos princípios constitucionais da publicidade e da eficiência, entre outros, ao exaltar o papel da Ouvidoria, cuja base legal é marcada por normativos internos que regulamentam o seu trabalho: 1) a Resolução do Conselho Universitário nº 7/2011, que reverbera emenda ao Estatuto e alterações no Regimento Geral da UnB, autorizando a criação da Ouvidoria na estrutura organizacional, bem como a Resolução nº 0012/2018, de 20 de março de 2018, e seus anexos, que aprova o novo Regimento Interno; 2) a Instrução Normativa da Reitoria nº 1/2011, além das Instruções da Reitoria nº 0001/2018 e nº 0002/2018, que normatizam, entre outros pontos, os prazos máximos a serem seguidos pelas áreas administrativas e acadêmicas da

Instituição para atendimento às manifestações encaminhadas, bem como delineiam procedimentos que subsidiarão as atividades desenvolvidas.

A Ouvidoria da UnB observa, ainda, o teor da Instrução Normativa nº 5/2018, da Ouvidoria-Geral da União, que integra a Controladoria-Geral da União, que revogou a Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União, a qual ressalta a premissa de: 1) adjudicar eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assevera aos cidadãos o direito de compartilhar da gestão da Administração Pública e consubstancia a atuação das unidades de Ouvidoria; 2) fomentar, nas atividades de avaliação, monitoramento e controle da Administração Pública, a execução da legitimidade, consoante preceitua o art. 70 da Constituição Federal; 3) engendrar o desempenho sistêmico e interligado das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a premissa de melhorar a prestação de serviços públicos e o acolhimento aos cidadãos. E explana, ainda, o Decreto nº 9.492/2018, o qual estrutura e entrelaça os mecanismos e as instâncias democráticas de escutatória e a ação conjunta entre a Administração Pública Federal e a sociedade civil, no que tange à participação, amparo e defesa dos direitos dos usuários. E, em conjunto, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7/2018, que preconiza normas de recepção e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade e as ordenanças para a salvaguarda de identidade do manifestante.

Não obstante, a Ouvidoria também se fundamenta na Lei nº 13.460/2017, a qual destaca pontos oportunos acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, além de fomentar o papel das Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal. Por conseguinte, segue amplamente o Decreto nº 9.094/2017, que traz como ideia subjacente a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outros normativos da área.

Convém salientar que as Ouvidorias universitárias brasileiras têm quase trinta anos de existência e fazem parte do processo de redemocratização do País, o qual se deu com a queda do Regime Militar, no final da década de 1970 (FNOU, 2017, p. 49). A Ouvidoria da UnB, por sua vez, foi criada em 1993, conforme LYRA (2000), sendo a segunda Ouvidoria universitária em âmbito nacional (a primeira foi a da Universidade Federal do Espírito Santo, em 1992). Importante aqui mencionar uma curiosidade: a Ouvidoria da UnB, criada em 1993, foi desativada em 1997 por motivos não definidos de modo claro. Há muito que se refletir a partir desse “silêncio temporal”. Fato que aqui é nomeado como a Ouvidoria interrompida. Nessa direção, a inquietação que fica é: quais motivos levaram os gestores dessa Instituição a adotarem esse possível retrocesso democrático?

A área supracitada volta a ser novamente ativada e instituída por meio de Regimento Interno aprovado pelo Conselho Universitário – órgão superior máximo de deliberação coletiva da Universidade –, mediante Resolução Consuni nº 7/2011. Dessa feita, a formalização da Ouvidoria da UnB ocorre no transcurso de 24/5/2011, na administração do professor José Geraldo de Sousa Junior, mediante a premissa de democratização do espaço universitário e a convicção de que a Ouvidoria é, na visão do ex-Reitor, a “Pedagogia da Administração”, um espaço marcado pela escutatória, a alteridade, o acolhimento e a afetividade.

4.2 O papel da Ouvidoria da UnB

A Ouvidoria da UnB, entre outros aspectos de atuação, fundamenta-se na premissa de ser representante legítima do(a) cidadão(ã) que a procura, mediante o princípio da transparência, da imparcialidade, da confiabilidade, do comprometimento, da responsabilidade, da economicidade, da eficiência, da efetividade, da ética, da autonomia e da independência ao desempenhar os seguintes papéis sociais na qualidade de importante órgão de interlocução entre a sociedade/comunidade:

- I) promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II) acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III) organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados para encaminhar suas manifestações;
- IV) orientar os docentes, os servidores técnico-administrativos, os alunos e a comunidade externa a respeito da melhor forma de encaminharem as suas demandas, instruí-las e acompanharem sua tramitação;
- V) receber denúncias, reclamações, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los com os órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- VI) recepcionar e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do servidor junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII) encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a devida apuração e retorno à Ouvidoria a fim de informar ao manifestante a respeito das providências tomadas;
- VIII) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como o aperfeiçoamento dos serviços;
- IX) implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- X) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB, ou entre as partes envolvidas no processo;
- XI) orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB (caso existam), promovendo sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa.

Na prática, a Ouvidoria da UnB funciona como espelho no sentido de que os gargalos identificados na Instituição sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam amplamente capacitadas com vistas à prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã), e, por conseguinte, atua com os gestores, mostrando-lhes um espaço de progresso e de correção de possíveis irregularidades, explicitando as deficiências como oportunidades.

4.3 Acolhimento e atuação: dados de 2018

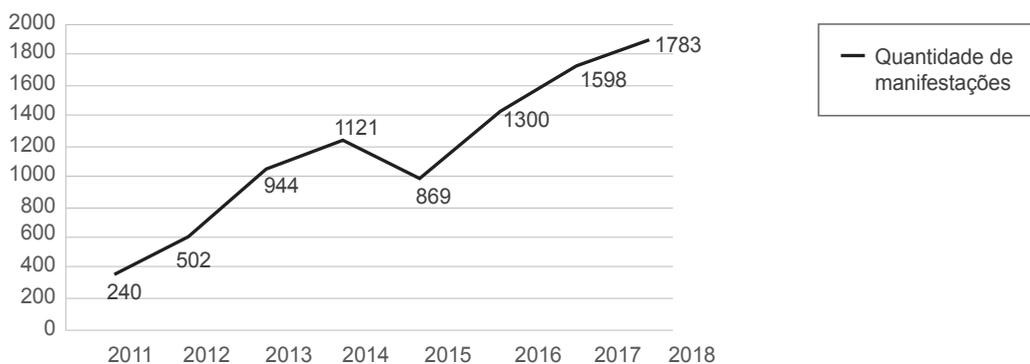
A equipe da Ouvidoria da UnB trabalha com um olhar de diálogo como instrumento imprescindível para o convívio em sociedade e para a construção de uma rede de parcerias com as mais diver-

nas áreas, ou seja, um trabalho embasado na alteridade, no acolhimento sensível e na afetividade, objetivando fortalecer a tríade de sua atuação:

- I) ênfase no papel de acolhimento, almejando atuar como ponte entre a sociedade e o Estado, mediante ausculta humanizada e eficiente;
- II) na condição de agente formador: capacitando sua equipe e a comunidade envolvida, mediante participação/execução de ações contínuas em relação à desmistificação e desmitificação desse espaço social e seus processos, compreendendo que o Ouvidor é, sobretudo, um ouvidor-educador, mediante a conscientização da construção de novos saberes;
- III) articulação e fomento de ações que promovam a interação da Ouvidoria com as demais instâncias de participação social e a própria UnB, permitindo a promoção do intercâmbio entre Ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre esses espaços de democracia e com outros institutos de promoção de direitos, sobretudo, os humanos.

Nessa direção, passos importantes foram executados no transcurso de 2018, como a adesão (2017) e a consolidação da implementação do e-Ouv, a participação nos mais diversos Conselhos da Universidade, em particular no Conselho de Direitos Humanos da UnB, em diversos seminários e grupos de trabalho da Instituição, entre outras ações que eclodiram nos seguintes dados, extraídos no interregno de 2011 a 2018:

GRÁFICO – Evolução anual de manifestações



Fonte: OUV/UnB, 2019

A Ouvidoria da UnB foi fundada em 24/05/2011, embora em funcionamento desde 1993. Naquele ano foram recepcionadas 240 manifestações. Em 2012, registrou-se o total de 502 manifestações, acopladas de 944 em 2013. No ano de 2014 foram 1.121 manifestações. Na sequência, o ano de 2015 consolidou o montante de 869 registros, sendo esse arrefecimento devido à desvinculação do Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (Cespe) na UnB e sua mudança para a condição de Organização Social – Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de

Eventos (Cebraspe). Já o ano de 2016 consagrou o quantitativo de 1.300 casos, o de 2017, 1.598 e, por fim, o de 2018 revelou o total de 1.783.

Um simples comparativo entre os dados provenientes do ano de fundação da Ouvidoria (2011) e os delineados em 2018 exibem um acréscimo considerável da ordem de 1.543 manifestações, ou seja, um significativo acréscimo de 742,5% (setecentos e quarenta e dois vírgula cinco por cento) desde a sua estruturação. Registre-se, ainda, importante expansão na complexidade dos casos, entre os quais: ideação suicida, denúncias em relação à postura inadequada de servidores, casos de assédio nos mais diversos âmbitos, questões atreladas à esfera da saúde mental.

No que tange ao quantitativo total, por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, durante o ano de 2018, pontua-se que a solicitação/pedido de informação foi o ícone mais demandado, alcançando o percentual de 37% (trinta e sete por cento); seguido das reclamações, com 35,56% (trinta e cinco vírgula cinquenta e seis por cento); das denúncias com 12,35% (doze vírgula trinta e cinco por cento); dos elogios com 7,13% (sete vírgula treze por cento), da comunicação de irregularidade com 6,50% (seis vírgula cinquenta por cento) e, por fim, das sugestões, cujo montante foi de 1,46% (um vírgula quarenta e seis por cento). Registre-se, por fim, que o índice de resolutividade das manifestações, para o período em voga, foi de 99,60% (noventa e nove vírgula sessenta por cento).

Salienta-se, ainda, a crescente ampliação no grau de complexidade dos casos, entre os quais quatro assuntos são notórios – assédio; discriminação de gênero/raça e/ou homofobia; postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente; violação de direitos individuais/coletivos e que, enquanto pontos subjacentes, trazem à tona questões “silenciadas”, mas de profunda relevância, a saber: assuntos atinentes à saúde mental, à ideação suicida, entre outros.

Outro ponto a ser citado é que a Ouvidoria da UnB, a partir da adesão ao e-OUV, efetua pesquisa de satisfação entre seus usuários, mediante a premissa de ofertar serviços de qualidade e visualizar suas fragilidades, para efetuar correção de rumos e ações, a partir do monitoramento dos indicadores. Dessa feita, a partir do ano de 2018, o procedimento começou a ser implementado, a partir do sistema em esteira, com o uso do módulo que efetua esse levantamento, com a participação do cidadão. Pontua-se, todavia, que a contribuição é uma escolha de foro íntimo, de livre adesão. Em 2018, somente 120 usuários responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como mecanismos para a melhoria de nossos serviços ao usuário, é a escutatória do cidadão.

5 CONCLUSÃO

O papel das Ouvidorias universitárias é de extrema importância para o cidadão, no que tange a sua área de atuação e seus pressupostos básicos: transparência, ética, respeito, controle e participação social, entre outros relevantes aspectos.

Dessa forma, a atuação da Ouvidoria da UnB objetiva a simplificação de processos e procedimentos anteriormente burocráticos e talvez até inacessíveis ao cidadão. São essas ações que, no contexto universitário, apresentam-se como excelentes instrumentos de governança e de *accountability*, os quais podem transformar *inputs* em indicadores, mediante atuação articulada e em rede.

Nessa direção, assim como a UnB é precursora em seu tempo, a Ouvidoria deseja sê-lo, posicionando-se como referência nacional, ao compreender seu *status quo* e definir-se como a “Pedagogia da Administração”, que, no bojo de sua atuação, pode contribuir para uma práxis de resultados, eficiente e eficaz, e, ainda, para a desconstrução das Ouvidorias simbólicas, ao fomentar, por conseguinte, os espaços democráticos, a inovação no contexto das universidades e, sobretudo, o papel do ouvidor-educador.

REFERÊNCIAS

- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. UNIC/Rio. Janeiro 2009 (DPI/876). Disponível em: <http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2018.
- FONSECA, Dirce Mendes da. *A ideia da Universidade de Brasília: uma análise do discurso*. 1997. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de Brasília, Brasília. Mimeografado.
- FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (FUB). *Plano orientador da Universidade de Brasília*. Brasília: Universidade de Brasília, 1962.
- _____. *Plano de expansão da Universidade de Brasília: Campus UnB-Planaltina: Campus UnB-Ceilândia/Taguatinga: Campus UnB-Gama*. Brasília: FUB, 2005.
- _____. *Plano de reestruturação e expansão da Universidade de Brasília*. Brasília: FUB, 2007.
- _____. *Plano de reestruturação e expansão da Universidade de Brasília*. Brasília: FUB, 2008.
- _____. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *Pesquisa nacional por amostra de domicílio 2010*. São Paulo: IBGE, 2011.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS – INEP. *Censo da Educação Superior: resumo técnico*. Brasília: Inep, 2005.
- _____. *Censo da educação superior: resumo técnico 2008*. Brasília: Inep, 2009.
- _____. *Censo da educação superior: resumo técnico 2010*. Brasília: Inep, 2013.
- LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. 2000. Disponível em: <http://fnou.com.br/site/assets/publicacoes/ouvidor_universitario.pdf>. Acesso em: 25 maio 2018.
- RIBEIRO, Darcy. *Universidade de Brasília*. Rio de Janeiro: CentBrasPesqEduc, 1961.
- _____. *UnB: invenção e descaminho*. Rio de Janeiro: Avenir Editora Limitada, 1978.
- _____. *Universidade para quê?* Brasília: Universidade de Brasília, 1986.
- SALMERON, Roberto A. *A universidade interrompida*. Brasília: Universidade de Brasília, 2012.
- SANTOS, Boaventura Sousa. *Pela mão de Alice*. O social e o político na pós-modernidade. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- _____. *A universidade do século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade*. São Paulo: Cortez, 2004.
- UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. *II Relatório Semestral de 2017 da Ouvidoria*. 2017. Disponível em: <http://ouvidoria.unb.br/images/relatorios/Relatorio-2-2017.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2018.

Termo de Autorização

1. Identificação

Autor: Iranímia dos Santos Aquino
RG.: 1855353 CPF: 88708330115 E-mail: aguiniasaquino@gmail.com
Fone: 99658.3762 Vínculo na UnB: serv. técnico
Local de Trabalho na UnB: Ouvedoria
Título do documento: Artigo: "A Ouvedoria da UnB: histórico, do nascimento à atuação"

DECLARAÇÃO

O referido autor:

- declara que o documento entregue é seu trabalho original;
- declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- declara que, se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não a Universidade de Brasília, cumpriu quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.

Termo de autorização

Na qualidade de titular dos direitos morais de autor do conteúdo supracitado:

() Autorizo a Biblioteca Central da Universidade de Brasília a disponibilizar a obra, gratuitamente, para fins acadêmicos e não comerciais (leitura, impressão e/ou download) a partir desta data.

() Não autorizo a Biblioteca Central da Universidade de Brasília a disponibilizar a obra, em decorrência de ter cedido o direito autoral patrimonial ao editor.

A obra continua protegida por Direito Autoral e/ou por outras leis aplicáveis. Qualquer uso da obra que não o autorizado sob esta licença ou pela legislação autoral é proibido.

Iranímia dos Santos Aquino 22/06/2021
Local Data


Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

Termo de Autorização

1. Identificação

Autor: Carina dos Santos Aguiar
RG.: 1855353 CPF: 88708330115 E-mail: aguiarsaguia@gmail.com
Fone: 99658-3762 Vínculo na UnB: serv. técnica
Local de Trabalho na UnB: Ovidoria
Título do documento: Artigo: "O papel da Ovidoria da UnB no controle e na participação social"

DECLARAÇÃO

O referido autor:

- declara que o documento entregue é seu trabalho original;
- declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- declara que, se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não a Universidade de Brasília, cumpriu quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.

Termo de autorização

Na qualidade de titular dos direitos morais de autor do conteúdo supracitado:

() Autorizo a Biblioteca Central da Universidade de Brasília a disponibilizar a obra, gratuitamente, para fins acadêmicos e não comerciais (leitura, impressão e/ou download) a partir desta data.

(X) Não autorizo a Biblioteca Central da Universidade de Brasília a disponibilizar a obra, em decorrência de ter cedido o direito autoral patrimonial ao editor.

A obra continua protegida por Direito Autoral e/ou por outras leis aplicáveis. Qualquer uso da obra que não o autorizado sob esta licença ou pela legislação autoral é proibido.

[Assinatura] _____, 22/06/2021
Local Data

[Assinatura]
Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

[EIXO] Decisão editorial: Correções necessárias

1 mensagem

Mariana Carolina Barbosa Rêgo <mariana.rego@ifb.edu.br>
Para: Larissa dos Santos Aguiar <aguiarslarissa@gmail.com>

3 de março de 2020 11:55

Larissa dos Santos Aguiar:

Seu artigo enviado à revista REVISTA EIXO, "O papel da Ouvidoria da UnB no controle e na participação social", foi avaliado e foram solicitadas correções. As sugestões de alterações dos Avaliadores encontram-se abaixo. Após realização da correção, o artigo revisto deve ser inserido no sistema de submissão ou em resposta a esta mensagem e será submetido a uma nova rodada de avaliação.

O prazo para envio do arquivo é até 03/04/2020.

Mariana Carolina Barbosa Rêgo
mariana.rego@ifb.edu.br

--
Dr^a Mariana Carolina Barbosa Rêgo
Editora da Revista Eixo
revistaeixo@ifb.edu.br

Avaliador B:

Parte 1 1) Adequação do título aos objetivos do trabalho.

O título se adequa aos objetivos.

COMENTÁRIO OU SUGESTÃO DE TÍTULO (OPCIONAL)2. Relevância e atualidade do estudo (contribuições para os âmbitos social, institucional e/ou acadêmico).

Há relevância e atualidade no estudo avaliado.

COMENTÁRIO (OPCIONAL)3. Apresentação dos objetivos, abordagem metodológica (se necessário), principais resultados e conclusão no resumo.

O resumo contém os itens necessários.

COMENTÁRIO E SUGESTÕES AO RESUMO (OPCIONAL)4. Qualidade da redação e organização do texto (ortografia, gramática, clareza, objetividade).*Os textos, antes da publicação, passam por revisão em língua portuguesa. Assim, caso sejam apenas alguns desvios da norma padrão, estes serão sanados no processo de editoração.

O TEXTO PRECISA DE ADEQUAÇÕES QUANTO À REDAÇÃO E À ORGANIZAÇÃO DO TEXTO.

COMENTÁRIO E SUGESTÕES DE ADEQUAÇÃO DA REDAÇÃO E ORGANIZAÇÃO TEXTUAL (OPCIONAL)5. Clareza

e pertinência dos objetivos do estudo.

OS OBJETIVOS ESTÃO CLAROS E PERTINENTES AO TEMA

COMENTÁRIO SUGESTÕES PARA MAIOR CLAREZA E PERTINÊNCIA DOS OBJETIVOS (OPCIONAL)6. Qualidade e atualidade da revisão de literatura.

A REVISÃO DA LITERATURA TEM QUALIDADE E ESTÁ ATUALIZADA

COMENTÁRIO E SUGESTÕES SOBRE A REVISÃO DA LITERATURA (OPCIONAL)7. Consistência teórico-conceitual do trabalho.

É PRECISO MAIS CONSISTÊNCIA TEÓRICO-CONCEITUAL NO TEXTO

COMENTÁRIO E SUGESTÕES PARA APRIMORAMENTO TEÓRICO-CONCEITUAL (OPCIONAL)8. Adequação da abordagem metodológica à natureza do objeto de estudo.

ESTÁ ADEQUADA A ABORDAGEM METODOLÓGICA AO OBJETO DE ESTUDO

COMENTÁRIO (OPCIONAL)9. Qualidade da análise de dados (descrição dos procedimentos e articulação com os objetivos e os referenciais teóricos).* Não aplicável em caso de Ensaio

Não se aplica.

COMENTÁRIO E SUGESTÃO DE ANÁLISE DOS DADOS (OPCIONAL)10. Qualidade da descrição dos resultados (resultados discutidos com base nos referenciais teóricos e empíricos adotados).* Não se aplica em caso de Ensaio

Não se aplica.

COMENTÁRIO E SUGESTÃO PARA DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS (OPCIONAL)PARTE 2Para responder à parte 2, exponha sua opinião acerca dos pontos fortes do estudo, indicando quais as potencialidades e as contribuições da pesquisa. Em seguida, dê sua opinião acerca dos pontos fracos do estudo, indicando limites que podem ser melhorados1. Pontos FORTES do trabalho:

O trabalho tem como ponto forte trazer para discussões acadêmicas debate da maior importância, que é a importância da ouvidoria para o desenvolvimento e aprimoramento do ambiente universitário. Para tanto, houve preocupação em situar as discussões a partir de um panorama histórico, legal e social, de forma a ampliar as análises sobre o papel da ouvidoria para além de seus aspectos meramente funcionais. A pertinência do texto, portanto, está em debater a ouvidoria mediante o resgate de seus referenciais de instituição participe de um sistema que precisa situar-se em favor da educação. Digno de destaque, ademais, a qualidade e a clareza da redação.

2. Pontos FRACOS do trabalho:

A maior fragilidade do trabalho se refere à análise excessivamente alongada sobre o panorama histórico que situa a ouvidoria (seção 2), mediante o resgate de discussões sobre as bases legais do sistema educacional que remontam aos anos 1930. A seção, dessa forma, poderia ser mais curta, de forma a ampliar o espaço para as discussões que vão se situar somente em meados da página 7, sobre a ouvidoria universitária propriamente dita. Ademais, faltou uma conexão entre as seções 2 e 3, por meio de uma argumentação sobre como as bases históricas e legais sobre a educação brasileira se relacionam com a ouvidoria universitária. Por esse motivo, a seção 3 e - sobretudo - a seção 4 se tornaram menos densas. A seção 4, de forma específica, merece uma análise mais detalhada, pois é o cerne do texto: o papel da ouvidoria da UnB. Veja-se, a esse respeito, que referida seção 4 consome longo espaço para descrever o arcabouço legal que dá sustentação à ouvidoria e pouco se analisa sobre a sua inserção em um contexto social, político, histórico e econômico. Por exemplo, a questão da interrupção do funcionamento da ouvidoria entre 1997 e 2009 não foi explorada de forma mais detida. Por fim, a seção de Referências precisa ser revista, pois há inúmeras incorreções em relação ao sistema de citação da ABNT.

PARTE 3Para responder à parte 3, sugira ao autor alternativas para aprimorar o estudo quanto à forma e ao conteúdo.1. Sugestões de melhoria quanto ao conteúdo:

- 1) Sintetizar a seção 2, inclusive, retirando a nota de rodapé com listagem de dispositivos legais da página 4;
- 2) Investir na ampliação de discussões das seções 3 e 4 (esta última principalmente), de forma a empreender uma análise mais detalhada sobre os aspectos sociais, políticos, históricos e econômicos que permeiam a ouvidoria da UnB.

2. Sugestões de melhorias quando à forma:

Revisar integralmente a seção de Referências, de forma a ajustá-la ao regramento da ABNT.

Avaliador C:

Parte 1 1) Adequação do título aos objetivos do trabalho.

O título se adequa aos objetivos.

COMENTÁRIO OU SUGESTÃO DE TÍTULO (OPCIONAL)2. Relevância e atualidade do estudo (contribuições para os âmbitos social, institucional e/ou acadêmico).

Há relevância e atualidade no estudo avaliado.

COMENTÁRIO (OPCIONAL)3. Apresentação dos objetivos, abordagem metodológica (se necessário), principais resultados e conclusão no resumo.

O resumo contém os itens necessários.

COMENTÁRIO E SUGESTÕES AO RESUMO (OPCIONAL)4. Qualidade da redação e organização do texto (ortografia, gramática, clareza, objetividade).

O TEXTO TEM QUALIDADE NA REDAÇÃO E NA ORGANIZAÇÃO TEXTUAL

COMENTÁRIO E SUGESTÕES DE ADEQUAÇÃO DA REDAÇÃO E ORGANIZAÇÃO TEXTUAL (OPCIONAL)5. Clareza e pertinência dos objetivos do estudo.

OS OBJETIVOS ESTÃO CLAROS E PERTINENTES AO TEMA

COMENTÁRIO SUGESTÕES PARA MAIOR CLAREZA E PERTINÊNCIA DOS OBJETIVOS (OPCIONAL)6. Qualidade e atualidade da revisão de literatura.

A REVISÃO DA LITERATURA TEM QUALIDADE E ESTÁ ATUALIZADA

COMENTÁRIO E SUGESTÕES SOBRE A REVISÃO DA LITERATURA (OPCIONAL)7. Consistência teórico-conceitual do trabalho.

O TEXTO POSSUI CONSISTÊNCIA TEÓRICO-CONCEITUAL

COMENTÁRIO E SUGESTÕES PARA APRIMORAMENTO TEÓRICO-CONCEITUAL (OPCIONAL)8. Adequação da abordagem metodológica à natureza do objeto de estudo.

É NECESSÁRIO ADEQUAR A ABORDAGEM METODOLÓGICA AO OBJETO DE ESTUDO

COMENTÁRIO (OPCIONAL)

A abordagem metodológica não foi citada pelo autor.

9. Qualidade da análise de dados (descrição dos procedimentos e articulação com os objetivos e os referenciais teóricos).* Não aplicável em caso de Ensaio

OS DADOS FORAM ANALISADOS COM QUALIDADE

COMENTÁRIO E SUGESTÃO DE ANÁLISE DOS DADOS (OPCIONAL)10. Qualidade da descrição dos resultados (resultados discutidos com base nos referenciais teóricos e empíricos adotados).* Não se aplica em caso de Ensaio

OS RESULTADOS FORAM DESCRITOS ADEQUADAMENTE

COMENTÁRIO E SUGESTÃO PARA DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS (OPCIONAL)PARTE 2Para responder à parte 2, exponha sua opinião acerca dos pontos fortes do estudo, indicando quais as potencialidades e as contribuições da pesquisa. Em seguida, dê sua opinião acerca dos pontos fracos do estudo, indicando limites que podem ser melhorados1. Pontos FORTES do trabalho:

- Atualidade e relevância do tema
- Aderência do resumo ao conteúdo do trabalho
- Adequação da revisão de literatura ao conhecimento na área
- Contribuição científica para o conhecimento na área do trabalho

2. Pontos FRACOS do trabalho:

- Consistência do método de pesquisa para o alcance dos objetivos do trabalho
- Fundamentação das conclusões nos dados da pesquisa com clareza e objetividade.

PARTE 3Para responder à parte 3, sugira ao autor alternativas para aprimorar o estudo quanto à forma e ao conteúdo.1. Sugestões de melhoria quanto ao conteúdo:

- Procurar diminuir o tamanho das citações diretas, promovendo o diálogo dos autores com sua pesquisa, apontando seu ponto de vista diante do posicionamento de outros autores.

2. Sugestões de melhorias quando à forma:

É necessário descrever a metodologia aplicada à pesquisa, as formas de coleta e análise dos dados.

Avaliador E:

Parte 1 1) Adequação do título aos objetivos do trabalho.

O título se adequa aos objetivos.

COMENTÁRIO OU SUGESTÃO DE TÍTULO (OPCIONAL)

O título caracteriza bem o estudo.

2. Relevância e atualidade do estudo (contribuições para os âmbitos social, institucional e/ou acadêmico).

Há relevância e atualidade no estudo avaliado.

COMENTÁRIO (OPCIONAL)

Estudo relevante e importante, no âmbito institucional e acadêmico - o estudo sobre a ouvidoria se propõem a contribuir com a gestão da instituição., e no âmbito social é importante para consolidar a forma de ouvir.

3. Apresentação dos objetivos, abordagem metodológica (se necessário), principais resultados e conclusão no resumo.

O resumo contém alguns itens necessários, mas necessita adequação.

COMENTÁRIO E SUGESTÕES AO RESUMO (OPCIONAL)

Senti falta de clareza no método utilizado. Poderia no resumo relatar a metodologia.

4. Qualidade da redação e organização do texto (ortografia, gramática, clareza, objetividade).

O TEXTO TEM QUALIDADE NA REDAÇÃO E NA ORGANIZAÇÃO TEXTUAL

COMENTÁRIO E SUGESTÕES DE ADEQUAÇÃO DA REDAÇÃO E ORGANIZAÇÃO TEXTUAL (OPCIONAL)

Texto bem integrado e claro.

5. Clareza e pertinência dos objetivos do estudo.

OS OBJETIVOS ESTÃO CLAROS E PERTINENTES AO TEMA

COMENTÁRIO SUGESTÕES PARA MAIOR CLAREZA E PERTINÊNCIA DOS OBJETIVOS (OPCIONAL)

O objetivo se apresenta na forma de finalidade do estudo.

6. Qualidade e atualidade da revisão de literatura.

A REVISÃO DA LITERATURA TEM QUALIDADE E ESTÁ ATUALIZADA

COMENTÁRIO E SUGESTÕES SOBRE A REVISÃO DA LITERATURA (OPCIONAL)7. Consistência teórico-conceitual do trabalho.

O TEXTO POSSUI CONSISTÊNCIA TEÓRICO-CEONCEITUAL

COMENTÁRIO E SUGESTÕES PARA APRIMORAMENTO TEÓRICO-CONCEITUAL (OPCIONAL)8. Adequação da abordagem metodológica à natureza do objeto de estudo.

É NECESSÁRIO ADEQUAR A ABORDAGEM METODOLÓGICA AO OBJETO DE ESTUDO

COMENTÁRIO (OPCIONAL)

Sugiro a título de contribuição, acrescentar no resumo a metodologia do estudo.

9. Qualidade da análise de dados (descrição dos procedimentos e articulação com os objetivos e os referenciais teóricos).* Não aplicável em caso de Ensaio

Não se aplica.

COMENTÁRIO E SUGESTÃO DE ANÁLISE DOS DADOS (OPCIONAL)10. Qualidade da descrição dos resultados (resultados discutidos com base nos referenciais teóricos e empíricos adotados).* Não se aplica em caso de Ensaio

Não se aplica.

COMENTÁRIO E SUGESTÃO PARA DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS (OPCIONAL)PARTE 2Para responder à parte 2, exponha sua opinião acerca dos pontos fortes do estudo, indicando quais as potencialidades e as contribuições da pesquisa. Em seguida, dê sua opinião acerca dos pontos fracos do estudo, indicando limites que podem ser melhorados1. Pontos FORTES do trabalho:

Texto claro e preciso.
Ótima linha do tempo da ouvidoria.

2. Pontos FRACOS do trabalho:

Falta da metodologia no estudo, clara.

PARTE 3 Para responder à parte 3, sugira ao autor alternativas para aprimorar o estudo quanto à forma e ao conteúdo.1.
Sugestões de melhoria quanto ao conteúdo:

O conteúdo do estudo esta bem integrado.

2. Sugestões de melhorias quando à forma:

Acrescentar método no resumo.

- Revista Eixo
Instituto Federal de Brasília - IFB
revistaeixo@ifb.edu.br

 **I-O Papel da Ouv. da UnB no controle e na participação social - IFB.docx**
49K

A OUIDORIA DA UnB E A SUA CONTRIBUIÇÃO NO PROCESSO DE EFETIVAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS INSTITUCIONAIS

THE OMBUDSMAN/UnB AND ITS CONTRIBUTION TO THE PROCESS OF IMPLEMENTING INSTITUTIONAL PUBLIC POLICIES

Larissa dos Santos Aguiar¹

Resumo: As universidades públicas federais brasileiras destacam-se como importante *locus* de inclusão social na educação superior, acopladas de gestão institucional para fomentar esse crescimento universitário de forma efetiva. Focando-se o tripé universitário (ensino, pesquisa, extensão), apreende-se que é necessária e urgente uma nova forma de ação para atuar no cenário e atear um processo educacional de qualidade no País. Assim, indaga-se onde está o problema, pois, se de um lado está uma comunidade que cobra por melhorias, do outro está uma administração que luta por uma exímia entidade. Com esse olhar, emerge o papel das ouvidorias universitárias e seu arcabouço legal. Para tanto, contextualiza-se a criação da Ouvidoria da UnB e seus deslindes. Neste artigo, será abordado o desafio da implementação de participação e controle social na educação superior, tendo por referência o caso supracitado.

Palavras-chave: Universidade de Brasília, gestão, políticas públicas.

Abstract: The Brazilian federal public universities stand out as an important locus of social inclusion in higher education, coupled with institutional management to effectively foster this university growth. Focusing on the university tripod (teaching, research, extension), it is clear that a new form of action is needed to act in the scenario and set in motion a quality educational process in the country. Thus, one wonders where the problem is, because If on the one hand is a community that demands improvement, on the other is an administration that fights for an excellent

¹ Mestra em Educação pela Universidade de Brasília/UnB. Pós-Graduada em Língua Portuguesa pela Universidade Salgado Oliveira-RJ. Pós-Graduada em Letras pela Universidade de Brasília/UnB. Licenciada em Letras Português e Respectivas Literaturas pela Universidade Católica de Brasília/UCB. Assessora Técnica e Ouvidora da UnB Adjunta. *E-mail:* larissaguiar@unb.br.

entity. With this look emerges the role of university ombudsmen and their legal framework. To this end, it contextualized the creation of the UnB Ombudsman's Office and its tours. This article will address the challenge of implementing participation and social control in higher education, with reference to the above case.

Keywords: University of Brasilia, management, public policy.

1. Introdução

Um ouvidor atua em um espaço de controle e de participação social em que pode observar de mais sensível diversas inquietações da comunidade universitária, em particular quanto a aparentes comportamentos enraizados e, por vezes errôneos, de gestores e servidores da comunidade universitária que dificultavam o bom andamento processual administrativo e acadêmico dentro de uma instituição, fato que, por si só, já se apresenta como um desafio ímpar para esse profissional: “encarar e saber lidar” com os gargalos institucionais, sobretudo, mediante o olhar de sujeito agente, cômico de que pode contribuir cada vez mais em prol da instituição a ela vinculada – no caso em voga, da Universidade de Brasília (UnB) – e para o crescimento educacional dessa Universidade no que diz respeito à estruturação de políticas públicas educacionais. Mediante a premissa de que por meio dos “olhos” e da “fala” dos manifestantes, e porque não dizer também por meio dos “silêncios” destes, um ouvidor analisa, ainda mais de perto, os problemas institucionais e propõe soluções práticas e, assim, inovadoras aos gestores da instituição que objetivam o mesmo que tantos os servidores (técnicos e docentes) e discentes utópicos: crescimento e destaque em processo educacional e humano que busca por constantes melhorias.

Dessa forma, este artigo tem por finalidade, a princípio, expor e analisar o conceito de ouvidoria, relacionando-o à criação de ouvidorias universitárias, mais precisamente à criação da Ouvidoria da Universidade de Brasília, e de como a existência desses setores podem contribuir no processo de efetivação de políticas públicas dentro de uma instituição de ensino, por meio do controle e da participação social. A partir dessas definições, serão discutidos, de forma histórica e política, os investimentos do Estado no processo educacional da educação superior no Brasil. Para fecharmos o tema e relacionarmos a este estudo, será exposto como toda essa

dinâmica “ouvidoria” e “educação superior” está intrinsecamente ligada à relação “participação e controle social e a atuação da Administração da UnB”, ou, melhor definindo, como um setor de ouvidoria, instalado nessa Universidade, poderá contribuir para o engrandecimento administrativo e, principalmente, educacional da Instituição, apontando os dilemas vividos por sua comunidade acadêmica, em que se incluem os servidores técnicos e docentes, os discentes, os estagiários, os prestadores de serviços, como também a comunidade externa a ela vinculada.

2. Panorama histórico e as políticas públicas: caminhos e descaminhos

Quando trabalhamos o tema políticas públicas, diretamente discutimos o conceito de cidadania para todos. Mas será que, independentemente de quem esteja à frente do Governo, estão realmente planejando e agindo de forma isonômica ao povo brasileiro? Há educação para todos? Essa educação é de qualidade e é destinada para todos? Há que se pensar... As políticas públicas, que atuam em ações e programas desenvolvidos pelo Estado a fim de garantir à população bem-estar a partir dos direitos previstos na Constituição Federal, possuem dois sentidos ainda mais amplos: os vieses político e o administrativo.

O primeiro fundamenta o poder de atuação e decisão do Estado a partir dos interesses populacionais. O segundo consiste como essa atuação está sendo desenvolvida, ou seja, a quais projetos e programas estão vinculados e quais atividades estão sendo realizadas pelo Governo para o bem comum, objetivando manter o equilíbrio social. Entender toda essa dinâmica é entender também como se desenvolve o processo de cobrança ao Estado. De fato, e em busca dessa proposta, a “cidadania pode chegar a servir como igualdade legal, civil e política para pessoas socialmente desiguais”, conforme defendido por Quijano (2005). No Brasil, atualmente, esse conceito de governança educacional se desenvolve bastante ainda em âmbito privado. Muito se investe na educação privada e ainda pouco nos sistemas educacionais públicos, tornando-se um tanto quanto injusta essa distribuição educacional.

Cobrar por políticas públicas de qualidade é reconhecer os atores dessa ação: governo, sociedade, cidadão, pessoa jurídica, bem como acompanhar se essas políticas públicas estão sendo bem empregadas, além de como estão sendo e para

quem está sendo empregadas. Lamentavelmente, é há sempre a desconfiança de que quando há a implementação de algo em benefício à população, não há o devido acompanhamento necessário pelo Estado. Além de verificar essa dinâmica, o cidadão precisa analisar e cobrar ainda por um equilíbrio social: muitos têm pouco e poucos têm muito. Nessa perspectiva, busca-se, do mesmo modo, verificar o que deixou de ser feito, propondo ações e cobrando para a solução desses possíveis (e comuns) problemas.

Discutir por melhorias educacionais não é um assunto muito antigo. Se analisarmos todo o contexto político do País, percebemos o quão frágil e recente é esse tema. Vieira e Freitas (2007) abordam toda a trajetória da política educacional em cada momento histórico do Brasil, sob diferentes formas de governo, e destacam os interesses político-econômicos durante essa caminhada. Os estudos apontados por esses autores destacam as iniciativas de reforma no campo educacional no transcurso da década de 1920, década que preparou todo o cenário de novas ideias e tendências educacionais, até tempos atuais. E, mais do que isso, destacam o quão importante é entender essa história da política educacional brasileira e de deixarmos de ser um “País sem memória”, pois ilustram que muitos investimentos educacionais foram meramente por interesses políticos, sem acompanhamento necessário e indispensável à população brasileira.

Se fizermos esse recorte político acerca do crescimento no processo de educação, a fim de compreendermos o crescimento educacional do País, iremos nos remeter aos anos de 1930, quando foi criado no Brasil o Ministério da Educação e Saúde Pública, o qual mantinha o objetivo de zelar pelos assuntos relacionados à educação e à saúde, e ao ano seguinte, em 1931, quando foi implantada a Reforma Francisco Campos², a qual efetivou os ensinos secundário e superior no País. A partir

² Em 1931, vários decretos efetivaram a legislação educacional, conhecida como Reforma Francisco Campos, que estruturou e centralizou para a administração federal os cursos superiores, o ensino secundário e o ensino comercial (ensino médio profissionalizante). Essa reforma restringiu-se aos níveis de ensino secundário e superior, os mais procurados pelas elites, não contemplando o ensino primário ou elementar e o ensino normal que permaneceram da alçada dos Estados. Francisco Campos foi ministro do recém-criado Ministério da Educação e Saúde Pública, entre 1930 e 1934, durante o Governo Provisório instaurado com a Revolução de 1930. Foram esses os decretos: Decreto n. 19.850, de 11 de abril de 1931, que criou o Conselho Nacional de Educação; Decreto n. 19.851, de 11 de abril de 1931, que dispôs sobre a organização do ensino superior, instituindo o Estatuto das Universidades Brasileiras; Decreto n. 19.852, de 11 de abril de 1931, que dispôs sobre a organização da Universidade do Rio de Janeiro. Decreto n.19.890, de 18 de abril de 1931, que estruturou o ensino secundário;

desse período, pós-Revolução de 30, o assunto educação começou a criar mais força, impulsionando o Brasil para novos projetos voltados para esse tema. Para isso, Sousa (2013, p. 18) cita que

As primeiras décadas do século XX foram marcantes para o ensino superior no país, quando surgiram as universidades pioneiras, trazendo novas ideias impulsionadas pelos movimentos culturais, políticos e sociais. Tais movimentos trouxeram preocupações do ponto de vista político que culminaram, dentre outros, na Revolução de 1930.

A fim de contextualizarmos o tema política e educação de forma mais concreta, é necessário também considerarmos o recorte da Era e Queda de Vargas (1930-1945). Nesse período, muito se discutia acerca da “nova democracia”, de “período democrático”, “redemocratização” e “república populista”. Na verdade, sob forte influência capitalista, houve um ambiente de disputa política e econômica que pouco se discutia e implantava assuntos voltados à educação, conforme bem destacado por Vieira e Freitas (2007). Esse Governo, conforme afirmado pelas autoras, era traçado por ascensão trabalhista e escassa ação no âmbito educacional, a exemplo do manifesto dos Pioneiros da Educação, o qual diagnosticava o pouco investimento e o controle total do Governo, evidenciando essa desorganização, ao defender e apresentar, por parte da sociedade, proposta de criação de uma escola única e eminentemente pública, laica, obrigatória e gratuita, que legitimasse uma educação com distinto valor social, mais humanista, com consciência sociológica e com maior democratização do acesso já que, na oportunidade, o campo da educação superior não observava as necessidades da população, mas da classe elitista.

Após a primeira era Vargas que o processo de redemocratização começou a se aplicar aos ideais pedagógicos necessários, também representado pela Constituição Brasileira de 1946, como “educação direito de todos”, e pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) n. 4.024, aprovada em 1961, no que diz respeito “às concepções acerca da organização do sistema educacional, traduzido no conflito centralização-descentralização” (VIEIRA; FREITAS, 2007) e o conflito educacional público-privado desde 1920, entre a igreja católica e os liberais.

Decreto n. 20.158, de 30 de junho de 1931, que organizou o ensino comercial;
Decreto n. 21.241, de 14 de abril de 1932, consolidando as disposições sobre a estruturação do ensino secundário.

Com o avanço da urbanização e industrialização durante o regime militar, com destaque ao crescimento político-econômico do Brasil no Governo Kubitschek (1956-1961), o estímulo à educação (res)surgiu como pauta para discussões. Após esse período, mais precisamente após Emenda Constitucional de 1969 à Constituição outorgada de 1967, que a educação passou por outras grandes reformulações, tais como a reforma universitária, que instituiu os princípios para a organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e as diretrizes e bases para o ensino de 1^o e 2^o graus (VIEIRA; FREITAS, 2007).

Durante os Governos Goulart e Jânio Quadros (1961-1964), os assuntos estavam voltados à política, economia, oposição esquerda-direita bem como à ditadura, que perdurou por 21 anos. Claro que em outros Governos o tema educação era discutido, porém se ganhou mais força após a Lei n. 5.540/1968, a qual regulamentou a reforma universitária e fixou normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média.

A partir de 1970, com dados já estudados e contabilizados, ganhou destaque o aumento na oferta de matrícula pública a estudantes no ensino fundamental, o que foi de encontro aos investimentos à educação, obtendo uma qualidade ainda precária de ensino. Nova política educacional, como retorno ao Estado democrático, tomou novo rumo apenas em 1985, com o objetivo de incorporar os brasileiros aos direitos básicos previstos na Constituição. Foi rediscutida em 1988 a Nova Lei de Diretrizes e Bases, havendo mobilização de novo estatuto para a educação. Contudo, nos demais Governos, o tema educação enfraqueceu novamente.

Nesse período, outros importantes avanços foram firmados, como em 2007 com a aprovação do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), com a premissa de ampliar os investimentos na educação básica, na educação profissional e na educação superior. Destaca-se, também, a criação do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB), criado pela Emenda Constitucional n. 53/2006 e regulamentado pela Lei n. 11.494/2007 e pelo Decreto n. 6.253/2007, em substituição ao Fundo de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério (Fundef), que vigorou de 1998 a 2006. Conforme Gomes (2016), o Reuni fomentou iniciativas de programas e políticas embasadas na

democratização e inclusão social e racial, na concessão de bolsas, no estímulo à consolidação e ao desenvolvimento da pós-graduação e da pesquisa em universidades e institutos, entre outros projetos.

Infelizmente, mesmo após essas significativas reformulações no ensino, sendo ele básico ou superior, entre os Governos FHC e Lula, o sistema de ensino continua elitista e pouco inclusivo, conforme mencionado por Vieira e Freitas (2007, p. 97).

O dever do Estado para com a educação é colocado em segundo plano na medida em que lhe é atribuída uma função compensatória (...) a educação pública é concebida como aquela destinada aos que não puderam arcar com os custos do ensino privado. O velho preconceito contra o ensino público, antes denunciado, permanece arraigado no pensamento do legislador.

As instituições de ensino público, dessa forma, estão atreladas a uma visão de participação e controle social, no que diz respeito não só à inclusão do cidadão à educação, mas, principalmente, à continuidade e à conclusão de seu curso nesse processo educacional, que se estima ser de boa qualidade. Essas ações precisam ser conectadas e refletirem melhorias na educação. Outras questões podem ser levantadas, como: além de investimentos acadêmicos para o crescimento profissional, há a preocupação por parte do Governo e/ou da instituição no crescimento desse profissional enquanto riqueza humana e qual é a relação desse sujeito com a sociedade e, ainda, com a família e com os docentes, em suma, como estão sendo construídas as relações sociais no âmbito da universidade? Relações essas inseridas nesse contexto de cobranças e competitividade? Análise mais apurada diante dos egressos na UnB também são pontos que precisam ser cuidadosamente analisados, e não só relativizados no sistema da instituição.

3. Para que serve uma ouvidoria universitária?

A fim de melhor compreender a importância de uma ouvidoria, sendo ela pública ou não, universitária ou não, necessário contextualizar o surgimento de sua criação no mundo e no Brasil. O primeiro conceito ligado à ideia de ouvidoria surgiu na Suécia, em 1809, cujo termo adotado, *ombudsman*, significava representante do povo ou provedor da justiça. No dicionário Houaiss (2009), esse registro é definido

como aquele “profissional, em instituição pública ou privada, encarregado de receber e investigar reclamações de cidadãos, estudantes, consumidores etc.”. De forma sucinta, Marques (2016, p. 1) também estabelece que

o termo *Ombudsman* (grifo meu) tem origem na Suécia e significa “representante do cidadão” ou “provedor da justiça”. A figura do Ombudsman surgiu em 1809, nos países escandinavos, com a função de mediar e buscar as soluções para as reclamações da população no Parlamento. Aqui no Brasil, o cargo de ombudsman é semelhante ao de um ouvidor, responsável por mediar a conversa entre cliente e empresa. Este é um cargo obrigatório nos órgãos públicos brasileiros, que devem sempre buscar as soluções para os problemas apresentados pelos clientes. Na iniciativa privada, essa função nem sempre é realizada — o que pode ser muito prejudicial para as empresas e para o bom relacionamento com o cliente.

No Brasil, o conceito de ouvidor surgiu ainda no período colonial, mais precisamente em 1548, e possuía o cargo equivalente hoje ao de Ministro da Justiça, que agia na defesa da ordem jurídica, dos direitos políticos e das garantias constitucionais. O Rei de Portugal à época, Dom João III, nomeava uma pessoa de sua confiança para exercer a função de “juiz”, aplicando as leis criadas por ele e resolvendo os conflitos criados pela população colonial. Esse conceito distorce do atual, pois o objetivo de ouvidor naquele período não representava o povo, mas, exclusivamente, o Rei (CGU/OGU, 2012a).

Retomando ao significado teórico e correlacionando esse significado de *ombudsman* ao conceito de ouvidoria, a institucionalização de uma ouvidoria universitária tem por finalidade precípua de ser um agente promotor de mudança educacional, de modo a garantir ao máximo e no que couber a satisfação das demandas do cidadão e, ainda, enquanto instrumento de gestão, realizar constante melhoria dos procedimentos e da prestação de serviços. No caso da Ouvidoria da UnB, essa constante melhoria encontra-se atualmente em conformidade com seu Regimento Interno, com o Regimento e Estatuto da Universidade de Brasília, com a Instrução Normativa da OGU/CGU n. 5/2018 (a qual revogou a IN OGU/CGU n. 1/2014) e a Instrução Normativa Conjunta OGU/CGU n. 1/2014, com a Lei n. 13.460/2017, entre outros normativos legais.

Uma ouvidoria universitária corrobora com esse formato e mecanismo de controle e participação social, por meio de avaliação permanente e melhorias no serviço ofertado ao cidadão que anseia por melhorias educacionais em determinada

instituição de ensino superior. Isso é o fazer políticas públicas. Para ser ouvidor universitário, claro, há a necessidade de ser um profissional possuidor de habilidades e técnicas de uma boa escuta, ter compreensão acerca do caso a ser tratado objetivando melhor entendimento acerca do possível conflito, mas, também, possuir sensibilidade diante de problemas que afetam os interessados que buscam por esses serviços, além de possuir as seguintes características: “ética, imparcialidade, confiabilidade, autonomia, transparência, poder de decisão, sigilo, conhecimento da instituição e comprometimento do ouvidor e de seus dirigentes” (FNOU, 2017, p. 17). Recepcionar, analisar uma demanda e acionar posteriormente os órgãos competentes que tratam do assunto referente é também competência desse profissional. Antes de encaminhar a um setor competente determinado caso, é preciso conhecer a sua instituição para acionar corretamente determinado setor. Em uma ouvidoria, conta-se prazo para resposta ao cidadão. Além de termos a noção de que esse mesmo cidadão, ao ter percorrido outro setor na instituição, provavelmente já “perdeu” tempo em tramitar sua demanda em outro setor.

Entender de uma ouvidoria, sendo ela universitária ou não, é compreender esse instrumento de democracia participativa, pois esse setor funciona como a “voz” do interessado que muitas vezes grita em silêncio diante de possíveis irregulares, podendo ultrapassar assuntos ligados a âmbitos acadêmico ou administrativo, compreendendo, inclusive, o pessoal. Um ouvidor é o representante desse interessado, atuando com imparcialidade e ética na defesa de direitos legítimos do usuário e em prol da instituição, tanto em âmbito acadêmico como administrativo.

Nessa direção, ouvir é muito mais que escutar, vai além. Escutar, em seu significado mais pedagógico, consiste na arte de ouvir com atenção, é um ato fisiológico. Ouvir é entender o que foi dito, corresponde à capacidade de traduzir o enunciado. Ouvir um relato de ouvidoria é, portanto, perceber e se conectar àquela informação. Por isso se difere de um atendimento de SAC, de um canal telefônico 0800 ou de um Fale Conosco, os quais somente escutam determinada mensagem. A fim de ilustrar essa distinção entre escutar e ouvir, o Psicólogo Carl R. Rogers (1987) assim o poetisa:

[...] Quando digo que gosto de ouvir alguém estou me referindo evidentemente a uma escuta profunda. Quero dizer que ouço as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor.

Em algumas ocasiões, ouço, por trás de uma mensagem que superficialmente parece pouco importante, um grito humano profundo, desconhecido e enterrado muito abaixo da superfície da pessoa. Assim, aprendi a me perguntar: sou capaz de ouvir os sons e de captar a forma do mundo interno desta outra pessoa? Sou capaz de pensar tão profundamente sobre o que me está sendo dito, a ponto de entender os significados que ela teme e ao mesmo tempo gostaria de me comunicar, tanto quanto ela os conhece?

[...] Passarei agora para uma segunda lição que gostaria de partilhar com vocês. Gosto de ser ouvido. Várias vezes em minha vida me senti explodindo diante de problemas insolúveis ou andando em círculos atormentadamente, ou ainda, em certos períodos, subjogado por sentimentos de desvalorização e desespero. Acho que tive mais sorte do que a maioria, por ter encontrado, nesses momentos, pessoas que foram capazes de me ouvir e assim resgatar-me do caos de meus sentimentos. Pessoas que foram capazes de perceber o significado do que eu dizia um pouco além do que eu era capaz de dizer. Estas pessoas me ouviram sem julgar, diagnosticar, apreciar, avaliar. Apenas me ouviram, esclareceram-me e responderam-me em todos os níveis em que eu me comunicava. Posso testemunhar o fato de que quando estamos numa situação psicologicamente dolorosa e alguém nos ouve sem nos julgar, sem tentar assumir a responsabilidade por nós, sem tentar nos moldar, sentimos-nos incrivelmente bem! Nesses momentos, esta atitude relaxou minha tensão e me permitiu pôr para fora os sentimentos que me atemorizavam, as culpas, a angústia, as confusões que tinham feito parte de minha experiência. Quando sou ouvido, torno-me capaz de rever meu mundo e continuar. E incrível como alguns aspectos que antes pareciam insolúveis tornam-se passíveis de solução quando alguém nos ouve. E incrível como as confusões que pareciam irremediáveis transformam-se em correntes que fluem com relativa facilidade quando somos ouvidos. Fiquei imensamente satisfeito nos momentos em que fui ouvido desta forma sensível, empática e concentrada. (p. 8 e 11).

Concentrar-se em melhorias que resultam em manter o equilíbrio institucional faz parte desse processo de políticas públicas: é o fazer e o acompanhar esses “fluxos de decisões”, conforme mencionado por Saraiva e Ferrarezi (2007, p. 28). Exatamente o papel de uma ouvidoria. As características desse processo de política pública, conforme descrito pelos mesmos autores (2007, p. 31), estão divididos em quatro componentes e assim divididos:

a) institucional: a política é elaborada ou decidida por autoridade formal legalmente constituída no âmbito da sua competência e é coletivamente vinculante; b) decisório: a política é um conjunto-sequência de decisões, relativo à escolha de fins e/ou meios, de longo ou curto alcance, numa situação específica e como resposta a problemas e necessidades; c) comportamental, implica ação ou inação, fazer ou não fazer nada; mas uma política é, acima de tudo, um curso de ação e não apenas uma decisão singular; d) causal: são os produtos de ações que têm efeitos no sistema político e social.

Apesar de importante avanço do Brasil referente ao direito de todos à educação, lamentavelmente essas políticas públicas educacionais não possuem

processo de continuidade frente aos desafios na educação, dificultando muitas vezes até na permanência de cidadão numa instituição. Por isso, além da participação social, é necessário o controle social, o qual consiste nesse processo de continuidade de melhorias institucionais e, ainda, na avaliação e no monitoramento destas.

4. Importância de uma ouvidoria na UnB

“Por que criar uma universidade em Brasília?”. Conforme bem explicitado e defendido por Darcy Ribeiro (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2011, p. 17), para fazer a diferença positiva entre as diversas universidades inviáveis existentes no País e de fazer surgir uma instituição mais moderna no processo de ensino e de pesquisa e, porque não dizer, de um grande núcleo cultural. Criar uma instituição superior é ir além ‘do formar academicamente o cidadão’, consiste no ato de poder criar uma “posição que favoreça o desenvolvimento, pelo aluno, do poder de criação cultural, do espírito crítico e do pensamento reflexivo”, como destacado por Morosini (2016). Instituir uma ouvidoria na UnB, outrossim, é permitir que esse processo de fortalecimento educacional possa atuar de forma contínua e progressista.

A estruturação das ouvidorias brasileiras é proveniente da década de 1990, acopladas ao processo de redemocratização do País, o que se deu a partir da quebra da ditadura no Brasil. A Ouvidoria da UnB, por sua vez, foi criada em 1993, destacando-se como a segunda ouvidoria universitária em âmbito nacional. Ressalta-se, todavia, que, não obstante sua criação datar do período supracitado, esta foi derrogada em 1997, por razões institucionais ainda obscuras para a comunidade como um todo, voltando a ser reativada em 2009 e formalmente instituída por meio de Regimento Interno aprovado pelo Conselho Universitário – órgão superior máximo de deliberação coletiva da Universidade – somente em 2011. Portanto, houve um silêncio simbólico quanto a seu funcionamento que requer uma análise mais acurada.

A Ouvidoria da UnB atua em conformidade com os contidos no Regimento e Estatuto da Universidade, com a Instrução Normativa da OGU/CGU n. 5/2018, a qual revogou a de número 1/2014, com a Lei n. 13.460/2017, com o seu Regimento Interno, atualizado em 20/3/2018, o qual define em seu art. 1º que

A Ouvidoria da Universidade de Brasília é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos

e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UnB, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Sendo assim, corrobora com o contido no Decreto n. 9.400/2018, de 4 de junho de 2018, que institui o Fórum Nacional de Ouvidores dos Direitos Humanos, no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos, e que possui as seguintes competências:

- I - promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria dos direitos humanos pelos gestores dos órgãos e das entidades aos quais se vinculam;
- II - estabelecer procedimentos para o reencaminhamento de manifestações entre as ouvidorias dos direitos humanos, com vistas ao tratamento pela ouvidoria competente;
- III - sugerir parâmetros e instrumentos para acompanhamento, pela sociedade civil, das manifestações relativas às violações dos direitos humanos;
- IV - propor medidas de aperfeiçoamento e de fortalecimento das ouvidorias dos direitos humanos, com vistas à sua autonomia e à sua independência; e
- V - oferecer sugestões voltadas para o aperfeiçoamento institucional dos órgãos e das entidades públicas quanto à promoção e à proteção dos direitos humanos fundamentais.

Com as premissas apresentadas acima, pontua-se que o processo de gestão para melhor política de educação na Universidade de Brasília consiste, a princípio, olhar para o cidadão como parceiro em prol desse crescimento institucional, recepcionando a manifestação dele como um provável impulso para novas ideias de melhorias educacionais, e, porque não dizer, pessoais. Não há que se falar de uma educação de excelência se o seu público, seja ele técnico, docente ou discente, não estiver em sintonia com esse caminhar; portanto, indispensável que a UnB e sua comunidade interna se coloquem em um lugar de escuta (cada vez mais sensível e acolhedora). Isso é o fazer políticas educacionais, revigorando de forma contínua e fortalecido o debate teórico-metodológico.

5. Considerações finais

A Universidade de Brasília é uma instituição também de cunho político, a estruturação e a solidificação de dada área e/ou programa atende à visão de quem o constrói ou o implementa, assim, considerando que, infelizmente, houve ruptura na implementação da Ouvidoria da UnB e, por conseguinte, nos mais diversos atores sociais que conduziram esse processo, desta feita, são, no mínimo, duas versões e

olhares diferenciados sobre esse importante *locus* de controle e participação social, portanto, enfoques distintos que certamente alteram a sustentação teórica e metodológica desta área no que tange a seu planejamento, gestão, monitoramento e, oxalá, avaliação, fato que se refletiu em suas ações e manifestações.

Caso leve-se em consideração o fato de que mesmo políticas públicas bem planejadas são alvos de erros técnicos e políticos, veja lá, então, aquelas que estão em constante metamorfose. Portanto, o caminho é a institucionalização pela UnB, cada vez mais, de sua Ouvidoria, como instrumento estratégico para sua gestão, na condição de que a essa ocupe o lugar de “Pedagogia da Administração”.

Referências bibliográficas

ABRUCIO, Luiz Fernando. **A reforma das políticas sociais num contexto de crise fiscal**: o processo de descentralização nas áreas de educação e saúde. *In*: Reforma do Estado e o contexto federativo brasileiro, 1998.

ALVES, Manoel. **Governança educacional e gestão escolar**: reflexos na responsabilidade social da educação. *In*. IOSIF-Guimarães, Ranilce. (org.) Política e Governança educacional. Contradições e desafios na promoção da cidadania. Brasília: Ed. Universa. UCB; Brasília: Liber Livros, 2012.

FARAH, Marta F. S. **Parcerias, novos arranjos institucionais e políticas públicas no nível local de governo**. Planejamento e Políticas Públicas. v. 2. n. 20. (p. 187-216) – jun./2000. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfscselhos/carneiro%20c%20b%20l%20o%20conselhos%20de%20polticas%20pbllicas%20desfios%20para%20sua%20institucionalizao.pdf>> Acesso em: 20 ago. 2019.

FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS (FNOU). **Ouvidoria no Brasil e seus desafios**: olhares de norte a sul, relatos de experiências e Instituições de Ensino Superior e hospitais universitários. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2017.

FREY, Klaus. **Políticas Públicas**: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. Planejamento e Políticas Públicas. n. 21. p. 211-259. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/89>>. Acesso em: 10 out. 2019.

KRAWCZYK, Nora. **A pesquisa em educação e os desafios para a área de política educacional**. *In*: GOUVEIA, Andréa B.; PINTO, José Marcelino de R.; CORBUCCI, Paulo R. Federalismo e Políticas Educacionais na Efetivação do Direito à Educação no Brasil Andréa Barbosa. Brasília: IPEA. (pp.217-227). Disponível em:

<http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=12318> Acesso em: 10 out. 2019.

MARQUES, Paulo Marques Fonseca. **Legitimidade da ouvidoria pública universitária e a gestão democrática**: o caso da ouvidoria da Universidade de Brasília. Tese. Universidade Federal do Rio Grande, Programa de Pós-Graduação em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde, Rio Grande, 2015.

MASSARDIER, Gilles – **Redes de Política Pública**. Planejamento e Políticas Públicas. VOL. 2. No 20. (pp.167-185) - JUN DE 2000. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfsconselhos/carneiro%20c%20b%20l%20conselhos%20de%20politicas%20pbllicas%20desfios%20para%20sua%20institucionalizacao.pdf>> Acesso em: 20 ago. 2019.

MULLER, Pierre; SUREL, Yves; [traduzido por] Agemir Bavaresco, Alceu R. Ferraro. – Pelotas: Educat, 2002. p. 7-29.

QUIJANO. Anibal. **Colonialidade do poder, Eurocentrismo e América Latina**. (Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2005. Disponível em: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/sur-sur/20100624103322/12_Quijano.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2019.

ROGERS, Carl. **Um Jeito de Ser**. São Paulo: EPU, 1987.

ROMANELLI, O. **História da educação no Brasil 1930-73**. Petrópolis, Vozes, 1978; ARANHA, M. L. A. História da Educação. São Paulo, Moderna, 2002. RIBEIRO, M. L. História da Educação Brasileira. A Organização Escolar. Campinas, Autores Associados, 2003.

SARAVIA, Enrique. **Introdução à Teoria da Política Pública**. In: SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. Políticas Públicas Coletânea. Volume 1. Brasília: Enap. Disponível em: <http://www.enap.gov.br/documents/586010/601525/160425_coletanea_pp_v1.pdf/ee7a8ffe-d904-441f-a897-c4a2252a2f23>. Acesso em: 18 ago. 2019.

SILVA, Christian Luiz da e BASSI, Nádia Solange Schmidt. **Políticas públicas e desenvolvimento local**. In: SILVA, Christian Luiz da (org.). Políticas públicas e desenvolvimento local. Editora vozes. Petrópolis.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Projeto de organização, pronunciamento de educadores e cientistas e Lei n. 3.998 de 15 de dezembro de 1961**. Darcy Ribeiro (org.). Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2011.

_____. **II Relatório Semestral de 2017 da Ouvidoria**. Disponível em: <<http://ouvidoria.unb.br/images/relatorios/Relatorio-2-2017.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2020.

VIEIRA, Sofia Lerche e FREITAS, Isabel Maria Sabino de. **Política educacional no Brasil** – Introdução histórica. Brasília: Editora Plano, 2007.