

Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias

**1° ENCUENTRO
Córdoba/Argentina
2018**

Mesa redonda sobre modelos de defensorías: Las Defensorías Universitarias con soporte legislativo nacional; los casos de España, Brasil, Portugal y Perú. Coordina: Claudia María Melgar, Universidad de El Salvador (El Salvador).

Brasil: Prof. Dr. Paulo Fernando Martins/BRASIL
OUVIDOR GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS



O caso brasileiro

- **Universidade Federal do Tocantins - UFT**
- Localização: Região Norte/ Amazônia
- Estudantes: 15000
- Professores: 848 efetivos
- Técnicos: 1045 efetivos + 104 temporários
- Criação: outubro de 2000
- Início: 15 de maio de 2003
- IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA: 2009/2010

- **BRASIL: 63 UNIVERSIDADES FEDERAIS com 328 *campi* (públicas e gratuitas)**

PRINCIPAL REFERÊNCIA

- **CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988**

- **Artigo 37, §3º da Constituição**

- § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:
 - I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
 - II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
 - III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

PRINCIPAL REFERÊNCIA

- **CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988**

ARTIGO 207

As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

MARCOS NORMATIVOS

- **Decreto Federal nº 6.932, de 11 de agosto de 2009** (tratou da simplificação do atendimento público/dispensou autenticação de firma em documentos produzidos no Brasil/ instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão).
- **Resolução CONSUNI-UFT nº 20/2009** (Criação do setor: 11 de dezembro de 2009).
- **Resolução CONSUNI-UFT nº 01/2010** (Aprovação do Regimento Interno: 26 de fevereiro de 2010).
- **Lei Federal nº 12.527/2011** (Lei de Acesso a Informação LAI).
- **Decreto Federal n. 8.243, 23/05/2014** (Afirma que Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”.

- Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidoria Geral da União, da Controladoria Geral da União (Definiu, dentre outras coisas, que o sistema de ouvidorias teria a obrigatoriedade de oferecer resposta dentro do prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias)
- Instrução Normativa Conjunta n. 01 Corregedoria Geral da União/OGU, 24 de junho de 2014. (Regulamentou o recebimento da denúncia anônima e proteção de informações relacionadas à identidade do denunciante).

- Lei Federal nº 13.460/2017 - Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.
- Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017. (Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário).
- Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 (dispõe sobre a atuação das ouvidorias do Poder Executivo federal)

A DETERMINAÇÃO DO GOVERNO FEDERAL

- No dia 29 de junho de 2015 foi implantado o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e-OUV, desenvolvido pela Controladoria Geral da União. Os analistas da CGU recomendaram a adoção do sistema. Uma universidade nova com tantos desafios não percebeu, na ocasião, a recomendação como uma ameaça a sua autonomia.



OS DESAFIOS DAS OUVIDORIAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS

- Algumas questões a considerar:
- As universidades cresceram (13ª posição em produção de pesquisa/aumentou a quantidade de docentes doutores e mestres/melhorou a qualidade do ensino/aumentou o número estudantes/ampliou a diversidade/triplicou o número de estudantes negros matriculados/ etc).

desafios

- A orientação política ao longo dos Governos Lula e Dilma (2003-2014) foi tratar a Educação Superior como um setor estratégico na defesa da Soberania Nacional e no desenvolvimento econômico e social do país. A Educação enquanto direito de todos e dever do Estado.
- O Golpe de 2016 de natureza inédita (parlamentar/jurídico/midiático) define uma agenda neoliberal com a imediata redução/retirada de direitos (EC 95/reforma trabalhista/etc)

E as Ouvidorias Universitárias?

- Estamos assistindo profundos cortes nos recursos destinados às universidades e o aumento das demandas.

O direito à educação está sendo negado!

Estamos todos os dias enfrentando graves problemas!

A defesa da inclusão

- Estudantes que questionam as atitudes e posicionamento de professores preconceituosos e racistas.
- A prática pedagógica excludente é questionada.
- O novo perfil social e econômico da universidade brasileira aprofundou as contradições no ensino superior.

A defesa da autonomia

- Em nome da defesa de um serviço público de qualidade, se identifica um movimento para uma concepção de cidadania pautada nos interesses do mercado. A educação é tratada como uma mercadoria, o estudante como um cliente e a Universidade como uma loja que vende seus serviços e produtos (diplomas). Daí a aproximação “desinteressada” de setores do governo com empresas que atuam no setor privado na defesa dos consumidores.

“Modernização” do Estado ou submissão à lógica mercado?

A DEFESA DA EDUCAÇÃO PÚBLICA!

- As Ouvidorias das Universidades Federais têm um papel muito importante nessa questão, pois são um instrumento político de participação e controle social. Além disso, é um espaço político-pedagógico para enfrentar o desmonte da Universidade Pública.

UM CENÁRIO PARADOXAL

**SERVIÇO PÚBLICO
NÃO É FAVOR,
É DIREITO!**

Todo cidadão tem o direito de receber serviços públicos de qualidade e deve reclamar sempre que o serviço for mal prestado.

Encaminhe a sua manifestação!!
sistema.ouvidorias.gov.br

