

Entrevista FALA O OMBUDSMAN

Pinto Lyra bate duro no corporativismo

É quase impossível falar ou escrever sobre ouvidoria sem lembrança ou referência a Rubens Pinto Lyra. Na Universidade, então, nem pensar. É coisa de criador e criatura, tamanha a identificação do professor com a figura do ombudsman universitário. Afinal, a instalação da Ouvidoria na instituição é uma peleja de quase uma década, protagonizada pelo homem que finalmente, em março deste ano, por todos os títulos e méritos, transformou-se no primeiro ouvidor da UFPB.

Sociólogo, cientista, político, advogado, Rubens Pinto Lyra é também um crítico contundente do que considera excessos do corporativismo dentro da Universidade. Em entrevista ao Multidéias, ele abordou a questão e bateu duro na postura de funcionários e docentes que consideram soberanos para decidir sobre suas próprias jornadas de trabalho e responsabilidades, não importando se essas decisões contemplam os interesses da sociedade, da administração ou da própria academia.

“O servidor técnico-administrativo da nossa Universidade julga-se soberano. Soberano para onde ele deve prestar o serviço. Esta mentalidade é muito forte. Há servidores e também professores que consideram soberanas as decisões que possuem sobre o seu trabalho. Há aí a presença clara de um tipo de corporativismo”, diz o ouvidor.

Pinto Lyra vê um bom exemplo desse acendrado corporativismo no processo de transferência e relotação de servidores técnico-administrativos. Ele defende que se estabeleçam critérios para que essas transferências ocorram sem paternalismo, examinando-se como são consumadas para que não se atenda ao que considera um “populismo dominante na Universidade”.

O ouvidor lembra que o Governador do Rio Grande do Sul, Olívio Dutra, do PT, exigiu que os servidores públicos gaúchos fizessem a reposição das horas que passaram paralisados por conta da Marcha dos 100 Mil, a manifestação promovida por partidos e setores de oposição no dia 26 de agosto deste ano, em Brasília.

“Isso é uma revolução. Vou fazer consultas ao reitor e aos presidentes das associações de docentes para saber o que eles pensam da reposição dos dias que nós paralisamos as atividades”, avisou. “Precisamos sair do nosso corporativismo”, exortou. “Quando se faz uma reunião sindical aqui quando se quer. E se deixa de dar aula por causa dessa reunião. Mas é preciso repor essa aula. O funcionário mais engajado acha que pode fazer o que quer”.

Rubens Pinto Lyra garante que luta há muito tempo, contra o corporativismo. Ele acha que a administração da Universidade deu um passo bastante qualitativo ao instituir a Ouvidoria. Outro adicional de qualidade seria o fato de o Conselho Universitário ter escolhido o nome dele para dirigir o órgão, principalmente pelas posições críticas em relação à Universidade que sempre defendeu.

O ouvidor acha prematura fazer um balanço do trabalho desempenhado até aqui pela Ouvidoria. Segundo ele, é preciso ter sempre presente que se trata de uma experiência nova e nenhuma experiência anterior tem identidade com a outra. Na sua opinião, o desempenho do órgão acaba sendo determinada pelo perfil do titular.

A escolha do ouvidor, emenda, é decisiva para configurar o tipo de atividade que o órgão deverá desenvolver, a qualidade dessa atividade e, sobretudo, a credibilidade dessa ação. “É um órgão unipessoal; é da sua natureza. A Ouvidoria é, em última instância, a magistratura da persuasão”, afirma.

Ele acredita que quando um instituto como a Ouvidoria começa a funcionar, começa, também, a se delinear uma nova consciência daquele que pode legitimamente cobrar do serviço público e ainda propor medidas para aprimoramento desse serviço da sociedade e que a sociedade tem o direito de cobrar trabalho. Isso pode até parecer óbvio, mas a tradição é de que o serviço público não deve dar nenhuma satisfação ao

usuário. A partir do funcionamento desses órgãos, cria-se uma mentalidade de que as pessoas têm um canal para reclamar de eventuais injustiças”, assinala.

O exemplo citado pelo ouvidor é o do estudante. Diante do professor ou mesmo do funcionário, o aluno para fazer uma reclamação era obrigado, até então, a se expor junto ao chefe de departamento ou coordenador de curso. Muitos temiam represálias. Isso não ocorre mais com a Ouvidoria, assegura, e nesse caso o estudante está protegido, não pelo anonimato, mas pelo sigilo.

“Também começa a surgir uma condição nova”, prosseguiu, “em relação a pessoas que jamais pensariam que pudesse existir controle de suas atividades. É o caso de setores que não funcionam no seu horário normal, não funcionam à tarde ou funcionam mal. O usuário tem o direito de ser atendido no seu processo”, insistiu, referindo-se àqueles que negligenciam em suas obrigações e jornadas de trabalho.

Ouvidor quer mudança na UFPB

Rubens Pinto Lyra
Ouvidor Geral

Reformar as estruturas administrativas e acadêmicas da UFPB. Essa é a proposta do ouvidor, Rubens Pinto Lyra. Em dezembro passado o ouvidor solicitou ao Consuni - Conselho Universitário - que a reforma universitária seja discutida no âmbito do Consuni e dos Conselhos de Centro. Segundo Rubens, a universidade precisa adotar uma estrutura mais ágil e menos dispendiosa.

Para a ouvidoria a reforma deve buscar mais eficiência, maior economicidade e maior democratização da universidade. Rubens diz que a democratização das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) é um exemplo de "democratização corporativa". Ele acrescenta que depois de ter conquistado o direito de eleger diretamente os dirigentes das IFES, os docentes e técnicos administrativos deram por encerrada, na prática, a luta pela democratização da universidade. "Quinze anos após a consolidação das eleições diretas nas Instituições Federais de Ensino superior, o poder continua, na prática, concentrado nas mãos dos reitores e diretores de centro."

Rubens defende ampliação da participação da sociedade nos órgãos colegiados, para o ouvidor a democratização da universidade para a sociedade, que a financia e a quem deve servir, sequer foi intentada na grande maioria das IFES. Para o ouvidor o Conselho de Universitário, os de Centro e o de Pesquisa Ensino e Extensão perdem muito tempo com questões burocráticas, e deixam de cumprir seu papel de órgãos reguladores e formuladores das políticas universitárias. Para superar esse problema Rubens aponta a criação de câmaras de graduação, pós-graduação e extensão, como forma de desafogar os Conselhos de Centro e obter maior agilidade na tramitação dos processos.

COLUNA DO OMBUDSMAN

Rubens Pinto Lyra (*)

Empossado no dia 17 de Março do ano passado, dei início ao atendimento ao público com a instalação da sede da Ouvidoria, no mês de Maio do mesmo ano. Nesses 11 meses de funcionamento, a Ouvidoria recebeu 240 demandas, entre sugestões, reclamações e denúncias - estas de diminuta proporção. Os principais usuários da Ouvidoria foram os estudantes (150), seguidos dos docentes (48) e dos servidores técnicos-administrativos (34).

É de se assinalar um número reduzido de demandas (17) e de demandantes (36) provenientes dos *campi* do interior.

A participação da comunidade externa foi quase imperceptível, registrando-se apenas 6 demandas.

Contabilize-se, ainda, cerca de 40 propostas de interesse coletivo, encaminhadas pelo Ouvidor, sejam as de sua própria autoria, sejam as formuladas pelos usuários da Ouvidoria, mas encampadas pelo Ouvidor por interessar ao conjunto da universidade.

Além disso, 726 pessoas fizeram consultas ou pediram informações por telefone à Ouvidoria.

Como vimos, no total, 1025 pessoas se utilizaram dos serviços da Ouvidoria.

Nas linhas a seguir, faremos breves comentários sobre esses primeiros resultados do trabalho da Ouvidoria.

A participação muito maior dos estudantes do que de outras categorias é um dado nacional, constatado no relatório de todas as outras Ouvidorias universitárias, sendo marcante na UFPB. Os estudantes, em toda parte, são os que mais se ressentem das insuficiências dos serviços prestados pela instituição já que são os seus principais usuários. Dessarte, constitui o segmento mais distanciado das diferentes formas de exercício do poder na universidade e, não poucas vezes, sujeitos ao mau atendimento e a negligência de docentes no desempenho de suas funções.

Já a pouca participação dos *campi* do interior e da comunidade externa, deveu-se, basicamente, ao reduzido conhecimento do instituto do *Ombudsman* na comunidade universitária e na sociedade paraibana. Nessas condições, é natural que tenha sido o campus de João Pessoa - como de fato foi - muito mais

participativo, em virtude de ali sediar-se a Ouvidoria e nele exercitar-se diretamente a ação do Ouvidor.

Apesar do esforço de divulgação que se concretizou em um grande número de cartazes sobre a Ouvidoria afixados em todos os *campi*, em várias entrevistas à imprensa - João Pessoa e Campina Grande -, assim como em outras formas de divulgação, o conhecimento do instituto do *Ombudsman* somente se dará progressivamente, visto que a Ouvidoria enquanto instituição é praticamente desconhecida na Paraíba - a única existente no Estado é precisamente a da UFPB.

Trata-se, portanto, apenas de um começo, certamente promissor. Na medida em que o serviço funcione e os que procurarem o Ouvidor sentirem que algo está mudando com a sua criação, mais e mais pessoas buscarão a Ouvidoria para trazer sugestões e fazer as suas reclamações.

Por outro lado, com a ampliação do pessoal de apoio, será possível divulgar a Ouvidoria nos hospitais universitários e em vários Centros que, até hoje, não tiveram quaisquer contatos diretos com representantes da Ouvidoria, e que, por essa única razão, até agora não foram objeto de sugestões ou reclamações.

A criação da sub-sede da Ouvidoria, neste mês de Abril, no *campus* II, irá certamente ampliar o fluxo de demandas endereçadas ao órgão naquele importante segmento da UFPB.

Para finalizar, vale destacar a importância do trabalho de elaboração de propostas de interesse geral da universidade, como a reforma acadêmica e administrativa da universidade - acatada pelo CONSUNI - a da constituição de Comissão para formular sugestões para o melhor funcionamento da Editora Universitária e a relativa à discussão do papel do educador e da capacitação pedagógica do docente, aceitas pela administração superior. Tais propostas, certamente, contribuirão para aprofundar, na UFPB, o entrelaçamento entre as preocupações com a eficácia administrativa, desempenho acadêmico e *práxis* participativa e democrática.

(*) Ouvidor Geral da UFPB e Presidente do Fórum Nacional das Ouvidorias Universitárias.

Ouvidor propõe inovação na UFPB

A Ouvidoria Geral da UFPB elencou um conjunto de propostas relativas a mudanças substanciais a serem introduzidas nas estruturas administrativas e acadêmicas da UFPB, nas suas disposições normativas e no relacionamento dos diferentes setores da comunidade universitária, e destes com a sociedade. “Este último ponto tem como fulcro o papel dos servidores docentes e não-docentes, sendo a questão ética no trabalho profissional e a capacitação dos recursos humanos da instituição aspectos centrais na abordagem do tema. As propostas da Ouvidoria expressam forte preocupação com a ênfase dada a iniciativa inovadora, capazes de vitalizar o debate da Universidade sobre suas práticas cotidianas e adequá-las às necessidades de eficácia nos serviços prestados e maior participação no controle social da gestão universitária”, assinala o documento da Ouvidoria.

O Ouvidor Geral da UFPB, professor Rubens Pinto Lyra, deu conhecimento aos candidatos a reitor e a vice-reitor, durante a última campanha, da existência de propostas da Ouvidoria para UFPB. Teve como objetivo contribuir para que o processo fosse, também, um espaço de reflexão sobre questões de fundamental importância para a instituição, em geral relegada a um segundo plano em campanhas eleitorais.

São as seguintes propostas apresentadas:

I – Realização, em caráter prioritário, da reforma administrativa e acadêmica da universidade.

II – Reforma na estrutura e no funcionamento da Editora e da Gráfica universitária, durante o ano 2001.

III – Organização de seminários e debates sobre o papel do educador (ética e exercício da docência, papel pedagógico do professor, capacitação didática, etc.) e implementação das medidas relativas ao tema, durante o ano de 2001.

IV – Organização, no início da nova gestão, de um Seminário de Avaliação da equipe dirigente com o Ouvidor, a fim de refletir sobre a implementação de ações inovadoras referentes a um melhor desempenho dos diferentes setores da instituição, comprometendo o conjunto da administração, em particular a diretamente subordinada ao Reitor, com as mudanças propostas.

V – Implementar sugestões da Ouvidoria referente à organização de seminários, no âmbito da ANDIFES, sobre as experiências inovadoras mais exitosas realizadas nas IES federais. (João pessoa, sede?)

VI – Priorizar a ampliação da participação da sociedade na gestão da UFPB, valorizando o Conselho Consultivo previsto no Estatuto, de forma

que este órgão possa constituir-se em massa crítica fundamental para a instituição e em instrumento de apoio às suas iniciativas.

VII – Incentivar todas as iniciativas que estimulem a participação da comunidade universitária na gestão institucional.

VIII – Organizar, para os novos ocupantes, em todos os níveis, de cargo administrativos, seminários e cursos que aprimorem o seu desempenho funcional.

IX – No que se refere ao servidor técnico-administrativos, nos seis primeiros meses de gestão:

1 – Instituir homenagens e prêmios, como estímulo aos servidores que se destacarem no exercício de sua função.

2 – Institucionalizar procedimentos de avaliação do trabalho do servidor.

X – Prosseguir, no ano de 2001, no processo de avaliação institucional interno, e iniciar, neste mesmo ano a avaliação institucional externa, de caráter acadêmico, com a participação de universidades de notória reputação, durante o primeiro ano de gestão.

OMBUDSMAN

Universidade, corporativismo e interesse público

RUBENS PINTO LYRA
OUVIDOR DA UFPB

Quando uma administração se fecha em si mesmo, fica difícil torná-la permeável às inovações impostas por uma realidade em constante transformação. Passa a confundir rotina burocrática, conciliação de interesses contraditórios, concessões indevidas, com uma postura “sensata” e “realista”. Só considera o que é, não o que pode vir a ser. Chega mesmo a confundir, apoiando, na retórica, propostas inovadoras, que, todavia, na prática - em geral por inércia - termina por sepultá-las.

Convenhamos que não é fácil. Com os interesses corporativos assumindo papel tão proeminente nas instituições de ensino superior, querer contrariá-los não chega a ser uma temeridade, mas exige determinação e coragem.

Com efeito, não é mais possível continuar a ser conivente com a cultura burócratico-corporativista imperante, que deseja manter a Universidade brasileira refém de sua arrogante soberania.

A “solução”, até agora, tem sido a de abdicar do exercício da autoridade, pois este, quando se volta contra a soberania corporativista, é considerado um perigoso autoritarismo.

Ocorre, porém, que a denúncia (atual ou potencial) do autoritarismo camufla a incapacidade de se exercitar a democracia universitária, ainda tão limitada, e o desinteresse em ampliá-la.

Mas a realidade (atenção! não aquela que nos é apontada pelos “realistas” e sim a submersa em certas práticas bem enraizadas na administração universitária) terminará por cobrar um preço alto amanhã pelas omissões de hoje.

Tomemos dois exemplos. O primeiro, sobre o trabalho docente. Como estão sendo tratadas as questões referentes à ética, à competência acadêmica, à didática, às condições objetivas nas quais se exercita o magistério na universidade?

A esse respeito, não se pode deixar de encarar questões, como o precário desempenho de muitas Coordenações, que não conseguem acompanhar e avaliar o processo ensino-aprendizagem. Nem deixar de se interrogar sobre o que tem sido feito para sanar o problema - crônico e que se agrava - das faltas dos docentes em sala de aula. Estes, regra geral, não avisam que irão faltar nem apresentam justificativas consistentes para suas ausências.

Por outro lado, será que tem sido enfrentado adequadamente a intolerância de certos professores que não conseguem estabelecer o mínimo de diálogo com seus alunos?

Ainda: o que dizer - e o que fazer - em relação à manifesta incapacidade didática de muitos docentes que, aliás, não são culpados de suas limitações? Nunca foram preparados para ensinar.

Finalmente, constitui matéria para reflexão a disparidade de critérios de atribuição de notas. Consta que, curiosamente, são nos Centros de mais fraco nível do alunado que se atribui, para a grande maioria, a média sete, ou médias mais altas. Por que será?

Um segundo exemplo: o do trabalho dos servidores técnico-administrativos. Atualmente, predomina uma relação autoritário-paternalista entre o dirigente e o funcionário. Tem-se que “agradar” ao servidor que, por sua vez, responderá ao estímulo conforme a correlação de forças existente entre ele e a chefia.

Evidentemente, a habilidade é mais do que desejável, mas não pode ser entendida como o nec plus ultra, como a manifestação suprema e única da arte de chefiar.

Urge, pois, introduzir-se a avaliação do desempenho do servidor técnico-administrativo, assim como um sistema de alocação e de realocação destes nos diferentes setores da administração, fundamentado em procedimentos e critérios claros e objetivos. Desta forma, se garantirá, na prática, que, em qualquer caso, prevaleça as necessidades da instituição.

Não se trata, como vimos, de substituir o comportamento leniente pelo autoritarismo. Ao contrário. Somente procedimentos democráticos e participativos legitimarão qualquer mudança na universidade.

Observe-se, todavia, que não se trata, aqui, de democracia entendida como um mero espaço de liberdade para a corporação reivindicar os seus pretensos (ou legítimos) direitos.

Trata-se de uma mudança na qual a renovação das normas interaja com a transformação das mentalidades. De tal forma que se supere o momento “egoístico-passional” (Gramsci), onde predominam os interesses econômico-corporativos, assumindo o seu lugar a preocupação com o universal, com a res publica. O que exige uma “reforma moral e intelectual” que compatibilize e, mais do que isto, que articule dialeticamente os propósitos da ação corporativa com a busca de uma práxis lastreada na supremacia do interesse coletivo, “societal”. Nesta, as partes envolvidas buscam assegurar que cada uma delas concorra, efetivamente, nas tarefas cotidianas da Universidade, para a elevação da qualidade dos serviços por ela prestados à sociedade.

Espera-se que o Reitor eleito, com a legitimidade que lhe confere votação das mais expressivas, exerça a sua liderança no sentido de concretizar um novo pacto social na Universidade, centrado na preocupação de adequar as práticas da instituição com as exigências de transparência, participação, eficácia e controle da gestão da Universidade pela sociedade.

*** Ouvidor Geral da UFPB**

Cresce a procura pelos serviços da Ouvidoria Geral da UFPB

Estudantes são responsáveis pelo maior número de consultas mensais

Paulo César Cabral

A prestação de informações e o encaminhamento de demandas são alguns dos principais trabalhos da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba. Os estudantes são responsáveis por 67 por cento das consultas mensais feitas aquele órgão. Os professores ocupam o segundo lugar com 18 e os técnico-administrativos 13 por cento. As pessoas das comunidades de João Pessoa constituem o público menor da Ouvidoria, com só dois por cento das demandas.

Os estudantes acionam a Ouvidoria apresentando reclamações relacionadas ao desempenho de professores, mal-atendimento em algumas coordenações e departamentos e às questões de assistência estudantil. As reclamações e críticas são acompanhadas de sugestões feitas por escrito, segundo informou o ouvidor geral da UFPB, Rubens Pinto Lyra, que é também presidente do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos do Homem e do Cidadão (CEDDHC) e presidente do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários.

Ele disse que são registradas três consultas por dia, abordando sempre questões diferentes. Os alunos querem saber quando começarão as matrículas, querem informações sobre o calendário escolar e quais são os seus direitos na UFPB.

A Ouvidoria funciona como um serviço de informação e não aprecia questões de caráter sindical, que são encaminhadas para os sindicatos. Rubens Pinto Lyra revelou que as consultas aumentam quando ocorrem descontos indevidos em contracheques de servidores técnico-administrativos e professores.

Criada pela Resolução Nº 06/98, de 31 de agosto de 1998, do Conselho Universitário (Consuni) e funcionando há um ano e seis meses, a Ouvidoria Geral da UFPB enfrenta algumas dificuldades para desenvolver o seu trabalho, como a insuficiência de apoio técnico-administrativo, a falta de infra-estrutura e de um Assistente.

No mês de abril, o Ouvidor Geral encaminhou Consuni duas minutas de resolução que criam as funções de Ouvidor-Assistente e de Representante da Ouvidoria nos Campi do interior. De acordo com o documento, o Assistente, além de assistir diretamente ao Ouvidor Geral, deverá substituí-lo no período de férias e nos seus eventuais impedimentos. A indicação do nome para o cargo será feita pelo Ouvidor Assistente e designado pelo Reitor, entre docentes e servidores técnico-administrativos de nível superior. Se o Ouvidor-Assistente for técnico-administrativo exercerá suas atividades em regime de tempo Integral; e em regime de 20 horas, se for professor.

“Sem um substituto, o titular da Ouvidoria fica sem tirar férias e o órgão que ele dirige não pode ficar acéfalo. O caráter abrangente da função do Ouvidor recomenda a existência de funcionário qualificado que lhe preste assessoria direta”, explicou Rubens Pinto Lyra.

Já o Representante da Ouvidoria Geral nos Campi do interior, com sede no Campus de Campina Grande, de acordo com a minuta número dois enviada ao Consuni, receberá e processará as demandas que lhe forem encaminhadas, submetendo-as à apreciação do Ouvidor e divulgará a Ouvidoria nos demais Campi da UFPB. A ser escolhido, entre servidores técnico-administrativos e professores, ele será indicado pelo Ouvidor-Geral e designado pelo Reitor. O Representante da Ouvidoria Geral no interior, quando for professor, terá uma carga horária de 10 horas semanais e 20 horas quando for técnico-administrativo.

Segundo Rubens Pinto Lyra, o Representante do Ouvidor da UFPB nos Campi do interior está funcionando de forma informal. Ele é o professor Fábio Freitas, do Departamento de Ciências Sociais, do Centro de Ciências Humanas, do Campus II, em Campina Grande.

Comunidade avalia o papel da Ouvidoria

Os segmentos da comunidade universitária encaram o serviço da ouvidoria como um avanço no processo democrático da Universidade e aos poucos vão tomando conhecimento de sua utilidade como órgão de registro e encaminhamento de suas demandas.

O presidente do DCE - Diretório Central dos Estudantes, da gestão “Olha nós aí”, Tarcísio Barbosa Queiroz, acha que o professor Rubens Pinto Lyra tem se desdobrado e feito um bom trabalho à frente da Ouvidoria Geral da UFPB, mas falta divulgação de sua importância e serviço oferecido.

Ele disse que isto decorre do modo como o ouvidor foi escolhido pelo Consuni, porque se o cargo fosse eletivo, então seria mais divulgado. “Desde que começou a discussão da implantação da Ouvidoria na UFPB, o DCE se posicionou pela eleição para escolha do Ouvidor Geral”, acentuou.

O Coordenador Geral do Sindicato dos Trabalhados em Ensino Superior do Estado da Paraíba (Sintesp), Edvaldo Rosas, afirmou que a ouvidoria deve ampliar o debate de seu papel na Universidade, incluindo questões de trabalho, infra-estrutura, ensino, pesquisa e extensão, entre outras.

Ele revelou que maioria dos técnicos-administrativos está insatisfeita com a Ouvidoria Geral pelo fato de ter encaminhado proposta de cumprimento do horário de trabalho. “Na verdade, essa proposta dá uma conotação de que o servidor é irresponsável, quando deveriam ser analisadas as condições de trabalho oferecidas pela Universidade e o fato de que há mais de cinco anos a categoria não tem reajuste salarial e isso afeta a qualidade de vida”.

A pró-reitoria de Extensão e para Assuntos Comunitários da UFPB, Rossana Souto Maior, é da opinião que muita coisa foi feita durante um ano e meio de trabalho da Ouvidoria. Ela ressaltou que a ouvidoria teve um papel articulador e interlocutor no processo de encaminhamentos de várias, sobretudo as relacionadas à assistência estudantil e à segurança no Campus de João Pessoa. “Todavia, acho que ainda estamos vivendo um momento de consolidação institucional da Ouvidoria Geral da UFPB”, observou.

O presidente da ADUFPB-JP, seção Sindical da Andes, Tadeu Antônio de Azevedo Melo, tem opinião contrária a respeito do assunto. Ele acha que a Ouvidoria Geral da UFPB tem um papel importante, porém não é desempenhado a contento.

“Falta a comunidade universitária cobrar da Ouvidoria o encaminhamento de diversas questões: Plano Geop; o verdadeiro papel da Funape quanto aos cursos de lato sensu; o papel das assessorias jurídicas da Universidade que, por lei, são anexas à advocacia geral da União, contrariando o Artigo 207 da Constituição Federal, da autonomia universitária; eleição para Ouvidor Geral, entre outras”.

Já o ouvidor Geral Rubens Pintos Lyra, no livro “A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira”, publicado este ano pela Editora Universitária, considera sem sentido o processo de eleições diretas para ouvidor por várias razões. Uma delas é que o ouvidor não sendo dotado de poder administrativo, não teria programa a propor e isso tornaria a campanha sem motivação. Uma outra razão, segundo Rubens, é que a mobilização para eleições diretas dividiria a comunidade universitária entre os eventuais candidatos, identificando as tendências existentes na Universidade.

“De tal forma que o ouvidor eleito ficariam sem condições de, ao investir-se do cargo, apresentar-se como árbitro imparcial, equanimemente distanciado dos interesses grupais. E teria também dificuldades de exercer o papel de mediador, que necessita de apoio do maior número para obter êxito na busca de agregação de consensos”.

Ouvidor da UFPB estabelece intercâmbio com ouvidores na Europa

Em recente viagem à Europa, o Ouvidor Geral da UFPB, Rubens Pinto Lyra, manteve contatos com ouvidores de alguns países para troca de experiência. Em Lisboa, conseguiu audiência com o provedor de Justiça de Portugal, Henrique Nascimento Rodrigues. “O Ombudsman ou Ouvidor da República Portuguesa é o terceiro homem na hierarquia daquele Estado, tem imunidade, mandato de quatro anos e é eleito pela

assembléia da república para exercer suas funções de protetor e defensor dos direitos dos cidadãos em Portugal. Tem um programa de rádio e é conhecido pela população.

O Ouvidor da UFPB foi recebido por Henrique Rodrigues na qualidade de organizador e escritor do livro “A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira”, recentemente publicado, presidente do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos do Homem e do Cidadão e presidente do Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias. Rubens Pinto Lyra estabeleceu elementos de intercâmbio com o Ouvidor Geral de Portugal, que propôs iniciativas internacionais para que possa discutir a aproximação dos ombudsmans europeus com os da América Latina.

Depois, na Espanha, Rubens Pinto Lyra manteve contato com a Ouvidora da Universidade Computense de Madrid, Mercedes Gutierrez, com quem conversou sobre intercâmbio entre os ombudsmans europeus com os da América Latina que foi aprofundado com o Ouvidor da Universidade de Valladolid, Tomaz Sanchez. Rubens propôs a realização do I Fórum Mundial de Ouvidores Universitários e a edição de um livro sobre ouvidoria em nível mundial.

Na Espanha existem 24 ouvidorias universitárias e no Brasil 20. A atividade de ouvidoria naquele país está desenvolvida, com garantias e perfil superior ao das ouvidorias brasileiras.

Ouvidoria difunde direitos do paciente

A Ouvidoria Geral da UFPB está iniciando gestões junto aos hospitais universitários e estabelecimentos públicos e privados de saúde, além de entidades da sociedade civil, visando à criação de uma cartilha que assegure direitos aos pacientes em tratamento nos hospitais paraibanos. A iniciativa do ouvidor Rubens Pinto Lyra segue o exemplo do Hospital Universitário Clementino Fraga, da Universidade Federal do rio de janeiro, onde os pacientes contam, desde o mês passado, com uma cartilha que normatiza os seus direitos no âmbito hospitalar.

Nos contatos que já manteve com o reitor Jader Nunes, diretores de hospitais universitários de Campina Grande e João Pessoa e com o Conselho Regional de Medicina, o ouvidor obteve boa receptividade para a sua iniciativa. Ele disse que o envolvimento do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos, do qual é presidente, virá reforçar esse projeto.

Rubens Pinto Lyra acredita que a cartilha trará enormes benefícios, principalmente àqueles que, por não terem consciência dos seus direitos, são vítimas de desrespeitos, preconceitos e outros abusos no âmbito hospitalar, quando submetidos a tratamento. A cartilha do hospital carioca foi organizada por Sara Mourão Freire e apresenta, em 30 itens, os direitos dos pacientes. Entre esses, o de não ser identificado e tratado por números, códigos, de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.

Alguns direitos estabelecidos pela cartilha deverão gerar controvérsias. O item VI garante ao paciente receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre hipóteses, diagnósticos, riscos, benefícios e inconvenientes dos exames diagnósticos e das terapêuticas propostas; o tipo de anestesia a ser aplicada, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e conseqüências indesejáveis.

A cartilha também faculta ao paciente internado no hospital da UFRJ o direito a consentir ou recusar, de forma livre, procedimentos cirúrgicos e diagnósticos. Para isso, deverá conceder autorização por escrito e, antes de tomar essa iniciativa, deve estar ciente de todos os riscos e vantagens do tratamento.

O mais polêmico está, sem dúvida, no item 30, que dá ao paciente o direito a recusar os tratamentos dolorosos ou extraordinários que visem prolongar a sua vida. Além disso, o paciente, ou a família, pode optar pelo local onde se dará o óbito.

OMBUDSMAN

Requisitos para a autonomia do Ouvidor

RUBENS PINTO LYRA
OUVIDOR DA UFPB

A Ouvidoria é um instrumento de controle social, devendo-se entender esta expressão como de controle da sociedade (comunidade universitária e “público externo”, no nosso caso) sobre a Administração. Esse controle visa contribuir para que os princípios de transparência, economicidade, celeridade e eficácia que regem, **em tese**, a administração pública brasileira, - embora estejamos **de fato**, há anos luz disso - se tornem, na prática, eixos norteadores da prestação de serviço público.

En passant, devo dizer que considero o sub-produto desse controle - a participação cidadã na gestão pública - tão ou mais importante que os objetivos formais consignados à Ouvidoria, pelo fato dessa participação trazer embutida um rico aprendizado pedagógico de caráter político.

Este, com efeito, transmuda a ação do particular que, acionando a Ouvidoria, investe, de certa forma, do **munus** público, revestindo sua demanda, originariamente fundada numa lesão privada, do “manto da indumentária pública”. Tal prática introjeta no cidadão ativo elementos de compreensão do que seja “interesse universal” e “**res publica**”.

Todavia, existem duas pré-condições para o funcionamento idôneo da Ouvidoria: além da credibilidade do seu titular, devida à sua qualificação profissional e conduta ética, a existência de garantias e prerrogativas que tornem efetivas a autonomia que, nas Ouvidorias democráticas, como a da UFPB, lhe é formalmente atribuída.

É nesse ponto que a “a porca torce o rabo”.

A administração pública - aí incluída a UFPB - não se sente muito à vontade com a ação da Ouvidoria. Do mais alto escalão, passando pelos níveis intermediários e inferiores, muitos não a respeitam, desconsiderando completamente os prazos estabelecidos para a resposta às interpelações desse órgão.

Em assim sendo, como fica o usuário? Com efeito, tendo confiado nessa inovação institucional como instrumento capaz de vocalizar as suas reclamações e propostas, tem como resposta o silêncio ensurdecedor do dirigente, que teme tomar posição e se desgastar. Ou - igualmente deplorável - que não responde por negligência ou desatenção.

A primeira vista, quem consultar a norma que rege a Ouvidoria pode pensar que esta garante ao Ouvidor pronta resposta do dirigente pois que este, não retornando ao titular da Ouvidoria “estará sujeito à apuração de sua responsabilidade... mediante representação do Ouvidor Geral”. (Art. 19º da Resolução 003/2001 do CONSUNI).

Lêdo engano. Primeiramente, por não ser factível que o Ouvidor, para garantir a resposta dos dirigentes, esteja a todo momento solicitando aberturas de sindicância, obrigado a utilizar rotineiramente um recurso que, por natureza, tem caráter excepcional (e que aliás, até agora não foi acionado).

Além do mais, o Reitor tanto pode acolher quanto rejeitar as representações do Ouvidor.

Por fim, a apuração da responsabilidade não alcança o dirigente máximo, que fica, **na prática**, a salvo de qualquer tipo de cobrança e de obrigação de resposta.

O que compromete a atuação do Ouvidor, enquanto indutor de mudanças, considerando-se que o Reitor pode – e o faz com frequência – não dar encaminhamento efetivo, ou em prazo razoável, às propostas da Ouvidoria, restando ao titular desse órgão, como único recurso, o exercício do **ius esperneandis**.

É portanto, indispensável que se adote mecanismos que tenham força de persuasão junto aos dirigentes universitários, fazendo com que estes não se furtem à interlocução com o Ouvidor.

Nesse sentido, sugerimos a incorporação do Art. 24^o, inciso II, do **Reglamento del Defensor de la comunidad universitaria** da Universidade de Valladolid (Espanha), que tem o seguinte teor (tradução livre): “não recebendo justificativa satisfatória da omissão do dirigente, o Ouvidor incluirá o assunto no seu informe anual ao **claustró** (Conselho universitário) com a menção dos nomes das autoridades que se omitirem”.

Eis o caso de um dispositivo que inibe mas não agride... Dispositivo aliás, que foi incorporado, por sugestão nossa, à Resolução do CONSUNI da Universidade Federal de Mato Grosso, que criou a última Ouvidoria universitária instalada no país.

Assim, a omissão do dirigente de seu dever de prestar informações e esclarecimentos “fará parte, obrigatoriamente do relatório do Ouvidor ao CONSUNI” (Art. 9^o, parágrafo 2 da Resolução 09/2000).

Além dos mecanismos necessários à garantia de resposta, a Resolução da UFMT assegura também ao Ouvidor, que esta seja dada em tempo hábil já que “a Administração Geral da UFMT terá prazo de trinta dias, improrrogáveis, para responder às propostas apresentadas pelo(a) titular da Ouvidoria Geral” (Art. 10^o da Resolução 09/2000). E não como na UFPB, onde este prazo pode ser prorrogado por mais (30) trinta dias.

Não podemos esquecer que o Instituto da Ouvidoria existe precisamente para tornar mais ágil a administração. Condição **sine qua non** para que o usuário, que a acionou, sinta que valeu a pena fazê-lo.

Outro requisito essencial para a autonomia da Ouvidoria diz respeito ao sigilo que deve ser assegurado aos usuários do órgão, que possam, eventualmente, sofrerem prejuízos se identificados pelo reclamado.

Note-se que não se trata de anonimato pois o nome do reclamante é do conhecimento do Ouvidor, e poderá sê-lo de outros dirigentes, se necessário.

Aqui, também, o regulamento da Ouvidoria da Universidade de Valladolid ampara o reclamante ao estipular que “a informação... terá caráter estritamente confidencial, salvo quando o fato revestir caráter criminoso”. (Art. 16^o, inciso I do **Reglamento**).

Na verdade, não são apenas Ouvidorias estrangeiras que garantem o direito do sigilo ao reclamante. As Ouvidorias brasileiras de maior destaque também o fazem. Entre estas, as dos municípios de São Paulo e de Santo André (SP), a Ouvidoria de Polícia do Estado de São Paulo e suas principais congêneres. Da mesma forma, a maioria das Ouvidorias Universitárias que têm existência disciplinada em atos normativos, como a da Universidade Federal de Juiz de Fora, cujos dispositivos estabelecem que “dependendo da natureza do assunto, a critério do Ouvidor, será garantido sigilo quanto ao nome do demandante” (Art. 7^o, parágrafo único do Regimento Interno da Ouvidoria).

Na Ouvidoria da UFPB, a norma vigente admite o sigilo das reclamações e denúncias mas somente “até a finalização do processo”. O que torna, na verdade, letra morta a garantia do sigilo já que, em muitos casos, o denunciado poderá prejudicar o denunciante, mesmo após o processo.

Outro dispositivo que, na UFPB, compromete a autonomia do Ouvidor consiste na forma de escolha do Ouvidor-Assistente.

Segundo o Art. 10º da Resolução nº 03/2001 do CONSUNI, o Ouvidor-Assistente será escolhido mediante lista tríplice apresentada pelo Ouvidor Geral ao CONSUNI. Esta lista tríplice, é, na verdade, uma excrescência. Não existe, de nosso conhecimento, em nenhuma Ouvidoria do mundo. O Ouvidor Geral deve poder escolher o seu Ouvidor-Assistente pois este, além de ser o seu auxiliar direto, pode partilhar algumas das suas atribuições - e é bom que o faça.

Ademais, nas condições presentes, é praticamente impossível fazer o servidor aceitar compor uma lista tríplice, comprometendo-se previamente com a Ouvidoria (em termos de programação de carga horária, por exemplo), não estando certo de que será o escolhido. Sem falar que a inexistência de gratificação para a função já não permite encontrar alguém que aceite ser indicado para o cargo de Ouvidor-Assistente, mesmo sem a tal lista tríplice...

A condição para a permanência e para a garantia da vitalidade da Ouvidoria, na UFPB como alhures, é a consolidação da autonomia desse órgão.

Por essa razão, os Ouvidores universitários brasileiros, reunidos em Natal, subscreveram posicionamento unânime no qual destacam que “a relevante função de mediação e de agente indutor de inovações institucionais, para ser exercida em sua plenitude, requer uma autonomia funcional que, além da garantia de mandato certo, assegure:

1. resposta efetiva e pronta dos dirigentes universitários às interpelações e recomendações formuladas pelos Ouvidores;
2. nível hierárquico e remuneração correspondente à de Pró-Reitor, compatível com a abrangência das atribuições e dignidade das funções inerentes ao instituto da Ouvidoria (no caso das universidades públicas, com expressa previsão no plano de cargos e salários); e,
3. garantia de sigilo aos usuários da Ouvidoria, sempre quando seja indispensável para a proteção de seus direitos e legítimos interesses.

OMBUDSMAN

Ouvidoria pública, modernização e democracia

Rubens Pinto Lyra*

A expansão vertiginosa das ouvidorias no Brasil está associada ao crescimento dos novos espaços públicos, representados pelos diferentes instrumentos da democracia participativa no Brasil: orçamento participativo, conselhos gestores de políticas públicas, conselhos de fiscalização e outros do gênero.

O crescimento da democracia participativa, por sua vez, está em larga parte determinado pelo fortalecimento da institucionalidade democrática. Com efeito, a queda do Muro de Berlim arrefeceu as posturas antiinstitucionais de importantes agrupamentos políticos, notadamente da esquerda, passando esta a considerar, doravante, a democracia como um “valor estratégico”. Dissipadas as ilusões relativas à via insurrecional para o poder, e a um governo de “ditadura do proletariado”, sabe-se agora, ao aludir-se à democracia, que se trata de um regime baseado no pluralismo e na alternância ao poder, devendo esse ser alcançado pela mediação soberana do sufrágio universal.

Examinemos, nesse novo contexto, a evolução de uma das modalidades de ouvidoria que mais têm se disseminado no Brasil: a ouvidoria universitária. No espaço de apenas de dois anos, de junho de 1999 a maio de 2001, as ouvidorias universitárias mais do que triplicaram de número. Eram 9 quando convoquei o 1º Fórum Nacional, em junho de 1999; hoje, são 30. Esse número reflete um crescimento exponencial, em consonância com a expansão da Ouvidoria no serviço público. Esse crescimento ocorre de forma desordenada, de maneira bastante desigual, obedecendo às ouvidorias a padrões e formatos bastante distintos. O que se explica pelo fato de que nem a Constituição Federal de 1988 nem as constituições estaduais receberam o instituto da Ouvidoria.

Um primeiro aspecto que gostaria de destacar diz respeito às matrizes político-ideológicas inspiradoras das ouvidorias. No que se refere às características da Ouvidoria pública brasileira, entendo existir duas matrizes político-ideológicas que as inspiram: eu chamaria a primeira de vertente modernizadora, que valoriza centralmente a preocupação com a eficácia, embora não despreze – evidentemente – os direitos da cidadania. Enfatiza a questão do aprimoramento do serviço público. Atende, fundamentalmente, aos interesses da modernização do aparato estatal relacionados com a necessidade de as elites dominantes garantirem a adequação do serviço público às necessidades do mercado, caracterizadas pela dinâmica recente da globalização e das inovações tecnológicas no sistema produtivo. Creio que, desde o início, as ouvidorias surgiram, no Brasil, com essa marca, que continua dominante.

A primeira Ouvidoria criada no país - a do Município de Curitiba, em 1986 – situa-se nesta corrente modernizadora. A despeito da postura extremamente avançada do seu primeiro titular, o Dr. Manoel Eduardo Camargo e Gomes – que não conseguiu transformá-la em Ouvidoria autônoma - foi criada de cima para baixo, por decreto do então Prefeito Roberto Requião. Ou seja, geneticamente submissa ao poder que fiscaliza. Assim, a dependência ao poder fiscalizado e a eficácia como objetivo central caracterizam a vertente modernizadora, que conforma a grande maioria das ouvidorias brasileiras.

Aliás, a reforma do Estado, conduzida por Bresser Pereira, tendo como eixo suas famosas “organizações sociais”, atualiza, dando uma qualidade nova, o propósito renovador, em relação ao serviço público, dos setores mais “eclairés” das elites brasileiras. Ela traz embutida, centralmente, o binômio modernização-participação cidadã, a ser efetivado sob a égide da eficácia gerencial e das leis do mercado.

Refiro-me agora ao que chamo de vertente democrática. É preciso entender que tanto esta quanto a vertente modernizadora têm concorrido, ainda que de forma desigual, para a construção da cidadania no

Brasil. E, também, que nem uma nem outra constituem modelos puros pois muitas ouvidorias incorporam os traços da vertente modernizadora mas também os da democrática.

As ouvidorias públicas que valorizam o seu formato democrático têm, nos últimos anos, conquistado importante espaço no contexto das ouvidorias públicas brasileiras. Elas caracterizam-se por serem criadas “de baixo para cima”, tendo como preocupação central o exercício da cidadania e como meio indispensável para exercitá-la a garantia da autonomia do Ouvidor, mediante livre escolha por um colegiado independente e atribuição de mandato certo.

O ponto de inflexão indicativo desse novo formato de Ouvidoria foi, sem dúvida, a criação desse órgão na Polícia de São Paulo. Com efeito, para o surgimento dessa Ouvidoria concorreu decisivamente a militância dos Direitos Humanos em São Paulo, tendo como eixo o Centro Santo Dias, sob a liderança do cardeal Dom Paulo Evaristo Arns.

O primeiro Ouvidor da Polícia de São Paulo, Benedito Domingos Mariano, então dirigente daquele Centro e do Movimento Nacional dos Direitos Humanos, foi escolhido para montar uma Ouvidoria independente do Poder Executivo. A lei que atualmente a rege prevê que o seu titular é escolhido pelo Conselho Estadual de Direitos Humanos, composto, na sua quase totalidade, de entidades de promoção de cidadania integrantes da sociedade civil de São Paulo.

O modelo da Ouvidoria de Polícia de São Paulo é o que inspira as ações do Fórum Nacional dos Ouvidores de Polícia. Este vem implantando uma rede de ouvidorias no país, com destaque para a de Minas Gerais e a do Rio Grande do Sul, baseadas no “controle extra-orgânico” (o titular da Ouvidoria não pode pertencer aos quadros da polícia e é escolhido por um colegiado independente).

Ainda que a Ouvidoria biônica seja largamente dominante, os progressos da democracia participativa, a conscientização de importantes setores da sociedade, face ao pífio desempenho da nossa democracia representativa, e a influência da atuação das ouvidorias autônomas, acima descritas, tem contribuído para o renovado prestígio desse tipo de Ouvidoria, que vem conquistando crescentes espaços no país.

No âmbito das ouvidorias universitárias, desde a instalação da Ouvidoria Geral da UFPB, em março de 1999, a tendência dominante tem sido o surgimento de ouvidorias autônomas, tal como a última criada, em junho de 2001, na Universidade Federal de Mato Grosso.

Finalmente, a recente criação das ouvidorias das cidades de São Paulo e de Santo André - sendo o Ouvidor desta última eleito por entidades representativas da sociedade daquele município e a de São Paulo pelo Conselho Municipal de Direitos Humanos - sinaliza para o fortalecimento da Ouvidoria democrática, que faz da autonomia a pedra de toque de um instituto que só pode ser pleno se funcionar livre das possíveis injunções do poder fiscalizado.

(*) Ouvidor Geral da UFPB

