

# A PARTICIPAÇÃO E O CONTROLE SOCIAL SOB O OLHAR DA OUVIDORIA DA UNB

Maria Ivoneide de Lima Brito<sup>1</sup>

Larissa dos Santos Aguiar<sup>2</sup>

---

## Resumo

As universidades públicas federais brasileiras destacam-se como importante *locus* de inclusão social na educação superior, ligadas a importantes instrumentos de gestão institucional a fim de fomentar o crescimento universitário de forma efetiva, mediante políticas públicas educacionais eficientes. Focando-se no tripé universitário (ensino, pesquisa, extensão), apreende-se que é mister uma nova forma de ação para atuar nesse cenário e iniciar um processo educacional de qualidade no País. Assim, procuram aprimorar-se e, nessa busca, possuem como parceiras e fortes mecanismos de governança as Ouvidorias públicas. Com esse olhar, surge o papel das Ouvidorias universitárias e seu arcabouço legal. Para tanto, contextualiza-se a criação da Ouvidoria da UnB e seu breve histórico. Neste artigo, será abordado o desafio da implementação de participação e controle social na educação superior, tendo por referência o caso supracitado.

**Palavras-chave:** Ouvidoria universitária. Ouvidoria da UnB. Participação e Controle social. Políticas públicas.

DOI:10.37814/2594-5068.2021v4.p53-63

---

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). (ouvidoria@unb.br).

2 Mestra em Educação pela Universidade de Brasília (2019), pós-graduada em Língua Portuguesa pela Universidade Salgado Oliveira-RJ (2006), pós-graduada em Letras pela Universidade de Brasília (2008), pós-graduanda em Psicanálise Clínica (Escola de Psicanálise de Brasília/Instituto Kalile) e 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). É servidora pública federal do Quadro de Pessoal da FUB, atuando como assessora técnica da Ouvidoria da UnB e Ouvidora da UnB substituta. (ouvidoria@unb.br)

---

### **Abstract**

Brazilian federal public universities stand out as an important locus of social inclusion in higher education, linked to important institutional management instruments in order to effectively foster university growth, through efficient public educational policies. Focusing on the university tripod (teaching, research, extension), it is understood that a new form of action is needed to act in this scenario and start a quality educational process in the country. Thus, they seek to improve themselves and, in this search, have public Ombudsmen as partners and strong governance mechanisms. With this view, the role of university Ombudsmen and their legal framework emerges. Therefore, the creation of the UnB Ombudsman and its brief history are contextualized. In this article, the challenge of implementing participation and social control in higher education will be addressed, with reference to the aforementioned case.

**Keywords:** University Ombudsman. Ombudsman's Office. Participation and Social Control. Public policy.

## **1 INTRODUÇÃO**

O Ouvidor atua em um espaço de controle e participação social em que pode observar diversas inquietações da comunidade universitária, em particular quanto a aparentes comportamentos enraizados, e por vezes errôneos, de gestores e servidores da comunidade universitária que dificultam 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, consciente de que pode contribuir cada vez mais em prol da sua organização, no caso em voga, da Universidade de Brasília (UnB), 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, importante destacar, também por meio dos “silêncios” deles, o Ouvidor analisa ainda mais de perto os problemas institucionais e propõe soluções práticas e, almeja-se, inovadoras aos gestores que têm o mesmo objetivo aparentemente utópico de tantos desses servidores: crescimento e destaque da instituição, em um 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 UnB, e de como a existência desses setores pode contribuir no processo de efetivação de políticas públicas dentro de uma instituição de ensino, por meio da participação e do controle social. A partir dessas definições, serão discutidas, de forma histórica e política, as ações do Estado no processo educacional da educação superior no Brasil. Para fecharmos o tema e o 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 fortalecimento administrativo e educacional da Instituição, apontando os dilemas vividos por sua comunidade acadêmica, na qual se incluem os servidores técnicos e docentes, os discentes, os estagiários, os prestadores de serviços, bem como a comunidade externa.

## **2 PANORAMA HISTÓRICO E AS POLÍTICAS PÚBLICAS EDUCACIONAIS**

Quando trabalhamos o tema “políticas públicas”, discutimos diretamente o conceito de cidadania para todos. Mas será que, independentemente de quem esteja à frente do Governo, existe realmente planejamento e ação de forma isonômica para o povo brasileiro? Há educação para todos? Essa educação é de qualidade e é destinada a 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 administrativo. O primeiro fundamenta o poder de atuação e decisão do Estado a partir dos interesses populacionais. O segundo consiste em como essa atuação está sendo desenvolvida, ou seja, a quais projetos e programas está vinculada e quais atividades estão sendo realizadas pelo Go-

verno para o bem comum, com o objetivo de 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 ainda se desenvolve bastante em âmbito privado. Muito se investe na educação privada e 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 estão sendo empregadas. Lamentavelmente, é sabido que quando há a implementação de algo em benefício da população não há o devido acompanhamento necessário pelo Estado. Além de verificar essa dinâmica, o cidadão precisa analisar e cobrar ainda assim 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 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 o 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, 1931, quando foi implantada a Reforma Francisco Campos<sup>3</sup>, a qual efetivou os ensinos secundário e superior no Brasil. A partir desse período, pós-Revolução de 1930, o assunto educação começou a criar mais força, impulsionando o Brasil a novos projetos voltados para esse tema.

3 Em 1931, vários decretos efetivaram a legislação educacional, conhecida como Reforma Francisco Campos, que estruturou e centralizou na 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; 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 a finalidade de contextualizarmos o tema política e educação de forma mais concreta, é necessário também considerarmos um 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 em 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 maior democratização do acesso já que, na oportunidade, o campo da educação superior não observava as necessidades da população, mas da classe elitista.

Foi após a primeira era Vargas que o processo de redemocratização começou a se aplicar aos ideais pedagógicos necessários, também representados na 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 e FREITAS, 2007) e o conflito educacional público-privado desde 1920, entre a igreja católica e os liberais.

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)urgiu como pauta para discussões. Após esse período, exatamente após a Emenda Constitucional de 1969 à Constituição outorgada de 1967, a educação passou por outras grandes reformulações, tais como a reforma universitária, a qual 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<sup>o</sup> e 2<sup>o</sup> graus (VIEIRA e FREITAS, 2007).

Durante os Governos Goulart e Jânio Quadros (1961-1964), os assuntos estavam mais voltados à política, economia, oposição esquerda-direita, bem como à autocracia, que perdurou por 21 anos. Claro que em outros governos o tema educação era discutido, porém ganhou mais força após a Lei n. 5.540/1968, que 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, alcançou destaque o aumento na oferta de matrícula pública a estudantes no ensino fundamental, o que foi ao encontro dos investimentos para a educação, obtendo uma qualidade ainda precária de ensino. Nova política educacional, com o 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) e 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, Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais, fomentou iniciativas de programas e políticas embasados 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 num 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, é 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 nosso) 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.

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 difere do atual, pois o objetivo de Ouvidor naquele período não era representar o povo, mas, exclusivamente, o rei (CGU/OGU, 2012a).

Retornando ao significado teórico e correlacionando o significado de Ombudsman ao conceito de Ouvidoria, a institucionalização de uma Ouvidoria universitária tem por finalidade precípua ser um agente promotor de mudança educacional, importante mecanismo de governança, de modo a garantir ao máximo e no que couber a satisfação das demandas do cidadão e, ainda, enquanto instrumento de gestão, fomentar constante melhoria dos procedimentos e da prestação de serviços. Nesse olhar é que as atribuições de um Ouvidor brasileiro se diferem das de um Ombudsman europeu, pois, conforme defendido por LYRA (2011, p. 176), “enquanto o primeiro não precisa ser jurista, ao segundo, regra geral, se requer esta formação, precisamente porque lhe cabe exercitar o controle da legalidade *stricto sensu*”.

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 Portaria n. 581/2021, com a Lei n. 13.460/2017, entre outros normativos legais.

Uma Ouvidoria universitária corrobora com esse formato e mecanismo de participação e controle 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, é evidente, há necessidade de ser um profissional possuidor de habilidades e técnicas, como uma boa escuta, ter compreensão do caso a ser tratado com vistas a 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 são também da competência desse profissional. Antes de encaminhar ao setor competente um caso, é indispensável conhecer a sua instituição a fim de acionar corretamente determinado setor, priorizando resposta hábil ao cidadão, tendo em vista que

em uma Ouvidoria conta-se prazo para resposta a esse cidadão; em especial pelo fato de se ter a noção de que esse mesmo cidadão, ao ter percorrido outro setor na instituição, provavelmente já “perdeu” tempo em tramitar sua demanda.

Além disso, é importante que o Ouvidor universitário participe de reuniões com os gestores máximos da sua organização, como reuniões de equipe, conselhos, câmaras, com a intenção de se atualizar nos diversos assuntos da sua academia, podendo, inclusive, atuar como crítico interno a partir dos relatos que lhe são apresentados. Dessa forma, como defende LYRA (2000, p. 89), o Ombudsman universitário é inserido no contexto da chamada democracia participativa das comunidades (interna e externa à instituição), no controle social da Administração Pública, ou na própria gestão.

Entender de uma Ouvidoria 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 irregularidades, podendo ultrapassar assuntos ligados aos âmbitos acadêmico e administrativo, compreendendo, inclusive, o pessoal. O 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.

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). E é exatamente esse o papel da Ouvidoria. As características desse processo de política pública, de acordo com o descrito pelos mesmos autores (2007, p. 31), estão divididas em quatro componentes, como segue:

- 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 diante dos desafios na educação, dificultando muitas vezes até a permanência do cidadão numa instituição. Por isso, além da participação social, é necessário o controle social, o qual consiste no processo de continuidade de melhorias institucionais e, do mesmo modo, na avaliação e no monitoramento delas.

#### 4 IMPORTÂNCIA DE UMA OUVIDORIA NA UNB

“Por que criar uma universidade em Brasília?” Conforme bem explicitado por Darcy Ribeiro (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2011, p. 17), para fazer a diferença positiva entre as diversas universidades inviáveis existentes no País e fazer surgir uma instituição mais moderna no processo

de ensino e de pesquisa e, fundamental frisar, 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.

Importante perceber que a estruturação das Ouvidorias brasileiras é proveniente da década de 1990, acoplada ao processo de redemocratização do Brasil, 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, ela foi derrogada em 1997, por razões institucionais ainda obscuras para a comunidade como um todo, voltando a ser reativada e 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 ao seu funcionamento que requer uma análise mais acurada.

A Ouvidoria da UnB, conforme já citado, atua em conformidade com os contidos no Regimento e Estatuto da Universidade, com a Portaria n. 581/2021, com a Lei n. 13.460/2017 e 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 abarcado no Decreto n. 9.400/2018, 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 públicos 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 priori*, em 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, por que 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, é indispensável que a UnB e sua comunidade interna se coloquem em um lugar de escuta. Isso é o fazer políticas educacionais, a universidade em ação, revigorando de forma contínua e fortalecendo 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 da área no que tange a seu planejamento, gestão, monitoramento e, também, avaliação, fato que se refletiu em suas ações e manifestações.

Caso se leve 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 essa ocupe o lugar de “Pedagogia da Administração”.

Nesse cenário, a Ouvidoria funciona como espaço dialógico entre a sociedade – comunidade acadêmica e a externa – e a UnB, ansiando realizar ações com vistas à garantia da participação e do controle social ao contemplar os preceitos constitucionais da legalidade, da eficiência, da moralidade, da transparência, da publicidade, da economicidade, da efetividade e, ainda, da autonomia e da isonomia, ao passo que trata as demandas recepcionadas com isenção, com o fito de que o cidadão, ao ser ouvido, tenha seu direito respeitado e receba resposta das áreas demandadas, com a premissa de valorizar a defesa dos direitos humanos, da ética e da inclusão social. Esse é o nosso caminhar.

## REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, Fernando Luiz. A reforma das políticas sociais num contexto de crise fiscal: o processo de descentralização nas áreas de educação e saúde. In: ABRUCIO, F. L.; COSTA, V. M. F. *Reforma do Estado e o contexto federativo brasileiro*. São Paulo: Konrad Adenauer Stiftung, 1998.
- ALVES, Manoel. Governança educacional e gestão escolar: reflexos na responsabilidade social da educação. In: GUILMARÃES-IOSIF, Ranilce (Org.). *Política e governança educacional. Contradições e desafios na promoção da cidadania*. Brasília: Ed. Universa – UCB; Brasília: Liber Livros, 2012.
- BRASIL. Decreto n. 9.400/2018, de 4 de junho de 2018. Institui o Fórum Nacional de Ouvidores dos Direitos Humanos, no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9400.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9400.htm). Acesso em: 01 maio 2021.

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/pdf/conselhos/carneiro%20c%20b%20i%20conselhos%20de%20politicas%20pblicas%20desafios%20para%20sua%20institucionalizacao.pdf>. Acesso em: 01 maio 2021.

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, jun., 2000. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/89>. Acesso em: 01 maio 2021.

HOUAISS, Antonio. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. 3. ed. rev. e ampl., Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

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*. Brasília: IPEA, p. 217-227. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12318](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=12318). Acesso em: 01 maio 2021.

LYRA, Rubens Pinto. A Ouvidoria pública e a questão da autonomia. *Prima Facie*, 2009, jul.-dez., v. 8, n. 15, mar. 2011.

LYRA, Rubens Pinto. *O ouvidor universitário*. In: *Política e trabalho 16*. Programa de Pós-Graduação em Sociologia: UFPB, 2000.

MARQUES, Paulo Marques Fonseca. *Legitimidade da Ouvidoria pública universitária e a gestão democrática*: o caso da Ouvidoria da Universidade de Brasília. Tese (doutorado) – 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*, v. 2, n. 20., p. 167-185, jun. 2000. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdf/conselhos/carneiro%20c%20b%20i%20conselhos%20de%20politicas%20pblicas%20desafios%20para%20sua%20institucionalizacao.pdf>. Acesso em: 02 maio 2021.

MULLER, Pierre; SUREL, Yves. *A Análise das Políticas Públicas*, Tradução de 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](http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/sur-sur/20100624103322/12_QUIJANO.pdf). Acesso em: 02 maio 2021.

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. (2007) Introdução à Teoria da Política Pública. In: SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. *Políticas Públicas Coletânea*, v. 1, Brasília: Enap. Disponível em: [http://www.enap.gov.br/documents/586010/601525/160425\\_coletanea\\_pp\\_v1.pdf/ee7a8ffe-d904-441f-a897-c4a2252a2f23](http://www.enap.gov.br/documents/586010/601525/160425_coletanea_pp_v1.pdf/ee7a8ffe-d904-441f-a897-c4a2252a2f23). Acesso em: 01 maio 2021.

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

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.

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: 01 maio 2021.

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

