

PROJETO INICIAL PARA A OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA REITORIA DA UNESP

Introdução

O presente projeto decorre da Resolução UNESP número 03, de 10 de março de 2003, publicada no D.O. de 18 do mesmo mês e ano. Tem seus fundamentos na Lei 10.294 de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, e no Decreto 44.074, de 1º de julho de 1999, que regulamenta a composição e estabelece a competência das Ouvidorias de Serviços Públicos.

Designei o presente projeto como inicial porque, certamente, a prática cotidiana fornecerá elementos para dar-lhe forma mais completa, em virtude da complexidade e especificidade da tessitura universitária. E a UNESP é *sui generis* na sua dimensão geográfica e humana. As 33 faculdades e Institutos, mais 7 unidades complementares, instaladas em 23 cidades do Estado de São Paulo, abrigando quase 30.000 alunos de Graduação, 10.000 de Pós-Graduação, mais de 7.000 funcionários técnico-administrativos e número superior a 3.000 docentes-pesquisadores representam dados de grandeza que merecem permanente observação e reflexão. Assim, no primeiro relatório semestral, previsto no Artigo 5º da Resolução, este projeto deverá ser, muito provavelmente, aprimorado.

Ainda introdutoriamente, permito-me enfatizar que a instalação da Ouvidoria na UNESP, nos novos moldes, significa uma evolução substancial no sentido da prática democrática na Universidade pública que busca a qualidade, ora priorizada pela nova Gestão reitoral (V. Discurso Inaugural do Magnífico Reitor, em 15 de janeiro de 2005). E é nesse espírito que aceito o desafio, disposto a oferecer minha colaboração entusiástica, mas realista. Consciente do emaranhado de dificuldades, buscarei auxiliar na promoção da "cultura da cidadania", e "não criar falsas expectativas" (idem, Discurso citado).

Os tópicos do Projeto a ser executado seguem a ordenação estabelecida na Resolução UNESP 03 de 10 de março de 2003.

1. Funcionando como instância intermediária entre a Comunidade interna e externa e os órgãos e instituições dirigentes da UNESP, a Ouvidoria, após analisar a procedência de

sugestões, reclamações e denúncias, fará seu encaminhamento às autoridades competentes, ou seja, às Pró-Reitorias, à chefia de Gabinete ou às assessorias vinculadas ao Gabinete (Artigo 2º);

2. O Ouvidor procurará a Assessoria Jurídica da UNESP, sempre que couber análise prévia da parte legal;
3. A escolha de um Ouvidor local (por campus e por unidade complementar) é de fundamental importância e sugere-se a sua efetivação, no menor prazo possível. (Artigo 4º). Este Ouvidor fará visitas aos campi e unidades complementares, tendo em vista a discussão e encaminhamento de questões pertinentes à Ouvidoria. Em especial, o deslocamento pessoal às localidades da Unesp far-se-á, prioritariamente, por solicitação do Ouvidor local;
4. Será feito relatório semestral abrangendo todos os itens do Artigo 6º, com sugestões, no âmbito da sua competência. Naturalmente, em função da natureza dos problemas, ou urgências, o Ouvidor solicitará, antes desse prazo, audiência(s) com o Magnífico Reitor;
5. Contato prévio com os Ouvidores das outras Universidades públicas do Estado já estão sendo feitos, bem como com a Secretaria de Ciência e Tecnologia, Desenvolvimento e Turismo. Esse contato, incluindo outras diversas Universidades, será permanente. Já existem, no âmbito das Ouvidorias do Estado de São Paulo e do Brasil, eventos periódicos, que têm o objetivo de promover o aperfeiçoamento da função das Ouvidorias. Minha pretensão é, sem ignorar a experiência de instituições administrativas privadas e públicas, ater-me mais às entidades ligadas à problemática das Universidades;
6. Em atenção ao artigo 7º, que é básico, montarei uma **página na internet**, valendo-nos do setor especializado da Reitoria, contendo informações as mais completas possíveis para a divulgação dos órgãos administrativos da UNESP, a dinâmica de funcionamento da Ouvidoria, formulários para manifestações, acompanhamentos, links específicos, e-mail e telefone. O item III do Artigo 7º prevê a disponibilização de **“um telefone de acesso gratuito e um número de fax para atendimento do público”**;

7. Finalmente, amparado pelo Artigo 12, vejo a necessidade de ocupar uma sala com pelo menos uma mesa e cadeiras para reuniões, além de escrivaninha e cadeira. Por inerência à função, que muitas vezes exige privacidade e sigilo ético, essa sala deve ser privativa do Ouvidor. Em ante-sala contígua será necessário manter um(a) secretário(a), de escolha do Ouvidor, observado o perfil profissional que a função requer. Há necessidade de dois computadores de qualidade razoável e máquina impressora. Saberei compreender eventuais impossibilidades materiais, adaptando-me dentro dos recursos disponíveis.

Considerações finais

Conforme compromisso prévio, e em obediência ao contido na resolução, dentro de um ano ambos, Reitor e Ouvidor, em função de resultados, devem ficar à vontade para a minha continuidade ou não nessa tarefa. Com certeza estará montada uma instituição que julgo da máxima importância democrática e que engrandecerá a nossa UNESP.

São Paulo, Abril de 2005.

José Ribeiro Júnior
Professor Titular aposentado
Da UNESP