

## **UFRJ abre o diálogo**

Cristina Ayoub Riche

Ouvidoria não é modismo. É um remédio constitucional que serve para combater, tratar e prevenir as patologias sociais. Sua existência em Instituição pública pode ser a garantia para acabar com a apatia política e a descrença na prestação adequada e eficiente dos serviços. Ela apaga do dicionário do cotidiano do servidor a expressão “Isso não é comigo” e, concomitantemente, dá à sociedade a oportunidade de conhecer, reconhecer e exigir a prestação desses serviços públicos que estão à sua disposição. Sua função é pública: garantir o acesso à informação, e, através deste, acesso a outros direitos, como educação, saúde e assistência social.

A proposta de uma Ouvidoria Pública, por trabalhar constantemente com a insatisfação humana, é justamente a de transformar a cultura da reclamação em uma cultura de participação, em que prevaleça o bom senso, o respeito à diversidade, o diálogo e a tolerância entre as partes envolvidas. Na UFRJ – onde sou ouvidora, é, também, um órgão de natureza mediadora, sem caráter deliberativo, executivo ou judicativo -, visa garantir os direitos do cidadão com base nos princípios constitucionais que regem a administração pública.

O princípio da eficiência é a base constitucional de uma Ouvidoria, conforme disposto na carta Magna. Esta estabelece a necessidade de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos, o que abre uma possibilidade de se concretizar efetivamente o controle social. Entretanto, a Ouvidoria, conforme a concebemos, não tem qualquer ingerência das decisões dos gestores, mesmo porque a ela não cabe decidir. Procura, sim, estabelecer um canal de comunicação que viabilize sempre a oitiva e a interpretação adequada das demandas recebidas, sejam elas da comunidade interna ou externa. É um espaço acolhedor, de compreensão, de valorização do ser humano, que busca construir pontes, não muralhas.

É que uma das principais razões de existir de uma Universidade repousa na possibilidade de transformar a sociedade, por cuidar da formação do cidadão, contribuindo para o livre curso das idéias, para a consolidação da democracia e a construção, pelo saber, da soberania nacional. Já como recurso de governança, apoiado nos princípios da ética e da transparência, a Ouvidoria serve não somente para proteger o cidadão e esclarecê-lo sobre direitos e deveres, mas, também, para o surgimento de uma demanda social: cidadãos mais exigentes relativamente à qualidade dos serviços prestados tendo como contrapartida a oportunidade de melhoria desses serviços.

As manifestações dos que acorrem à Ouvidoria, independentemente de sua natureza, sempre traduzem em sinais de alerta, desafios e reflexões. Além disso, o respeito, o diálogo e a tolerância são essenciais para retirarem o cidadão da condição de demandante/reclamante e alçá-lo à condição de consultor qualificado da instituição.

É exatamente, esse entendimento que nos permite atuar, pedagogicamente, para transformarmos a cultura da reclamação em uma cultura de participação. O que desejamos é garantir a consolidação da democracia e, enquanto integrantes de uma Universidade Pública, fórum por essência da cidadania, buscamos sempre contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, mais solidária, mais igualitária.

Atuamos para que os momentos de conflitos daqueles que nos procuram se traduzam em possibilidade de aperfeiçoamento institucional, em que o diálogo prevaleça, conciliando os projetos e valores pessoais do seu corpo social com a boa e consciente gestão, para superação dos gargalos e, conseqüentemente, para atender aos anseios da sociedade, na prestação de um serviço eficiente, de qualidade, de excelência. O funcionamento da Ouvidoria é fundamental para a consolidação da nossa universidade do futuro.

CRISTINA AYOUB RICHE é Professora e Ouvidora da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Matéria publicada no jornal “O Globo” em 25/09/2008.