

34 Relatório da Ouvidoria do IF Sudeste MG

- período maio de 2013 a abril 2016 -

HISTÓRICO

Ao iniciar o mandato do então novo Reitor, Prof. Dr. Paulo Rogério Araújo Guimarães, fomos designados por este para exercer a função de Ouvidor do IF Sudeste MG tendo como primeira missão a definição dos seus objetivos, sua implantação e organização.

Até então a ouvidoria era inexistente nos campi formadores da Instituição sendo necessário, portanto, realizar estudos para conhecer seu funcionamento, metodologia e objetivos gerais nas instituições educacionais com experiência acumulada nesse instrumento democrático de gestão. Para tanto, realizamos pesquisas por meios virtuais e presenciais em várias ouvidorias do país. Também mantivemos contatos com a Ouvidoria Geral da União (OGU) que reconheceu e registrou a ouvidoria do Instituto. Participamos ainda de vários cursos, tanto a distância como presenciais, promovidos pela OGU e pelo Instituto Legislativo Brasileiro, culminando com a elaboração da proposta de diretrizes gerais da Ouvidoria do IF Sudeste MG. A proposta, depois de receber a contribuição do CONSU, foi aprovada pelo mesmo e logo em seguida posta em prática.

As diretrizes em vigor conceitua a Ouvidoria da Instituição, define seus objetivos e sua estrutura de funcionamento envolvendo todos os Campi e a Reitoria. Prevê ainda que cada um dos campi poderá, se assim entender possível e adequado, designar agente de ouvidoria para atuar junto ao seu respectivo campus em consonância com a Ouvidoria Geral do IF Sudeste MG. A indicação do agente de ouvidoria pelo Diretor Geral em alguns campi se tornou difícil uma vez que a escolha deve ser criteriosa e tanto professores como técnicos em assuntos educacionais estão geralmente atarefados com outras atribuições. Acresce-se a essa dificuldade a ausência de gratificação para esses agentes. É importante que a função seja exercida por servidores que tenham como características mínimas uma visão sistêmica de toda a instituição que vai atuar, capacidade de diálogo e serenidade para construir condições para a solução de conflitos. A Ouvidoria fica insipiente se não receber o apoio e a valorização dos gestores e da comunidade interna.

Coordenada pelo Ouvidor Geral da Instituição, o grupo de agentes de ouvidoria com a participação da autoridade responsável ou seu representante pela Lei de Acesso à Informação no IF Sudeste MG forma a Comissão Permanente da Ouvidoria (CPO). Tal Comissão, através de reuniões presenciais ou contatos por meio eletrônico, discute processos, analisa situações vivenciadas e avaliam conjuntamente as questões ligadas às suas atribuições.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Pública Geral do IF Sudeste MG é uma unidade de interlocução entre o cidadão e os setores acadêmicos e administrativos da Instituição, em defesa dos direitos dos estudantes, dos servidores e da comunidade externa.

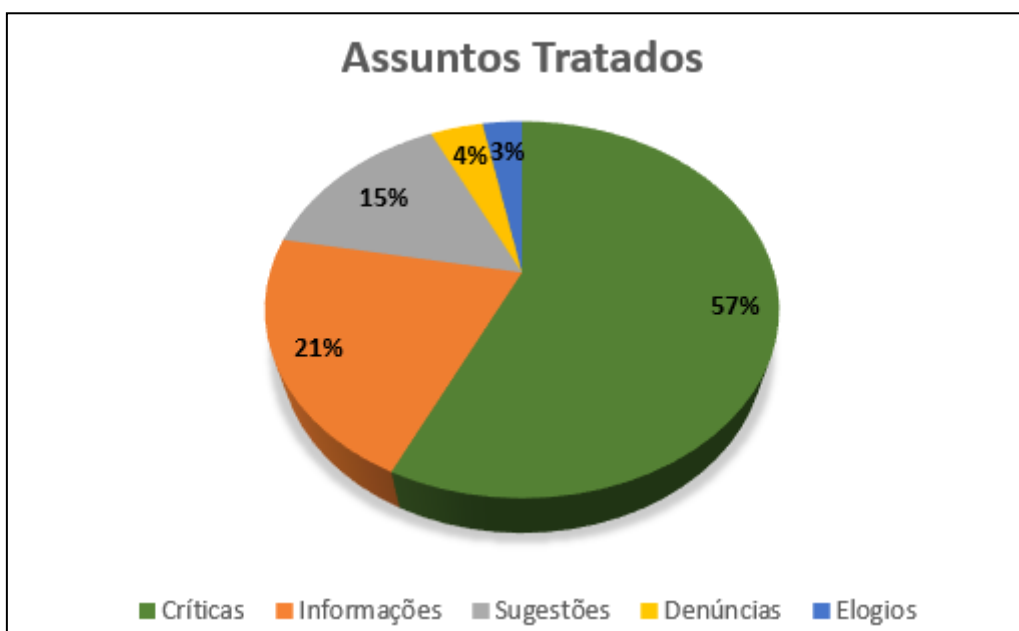
Trata-se a Ouvidoria de um instrumento a serviço da democracia que deve funcionar, através do diálogo com os setores envolvidos como agente promotor de mudanças, favorecendo a valorização do elemento humano e a satisfação das necessidades do cidadão garantindo, assim, a prestação de serviços públicos de qualidade.

A comunidade, seja interna ou externa ao IF Sudeste MG, pode se manifestar junto à Ouvidoria para: registrar sua **denúncia; reclamação; elogio; sugestão e pedido de informação.**

Desde sua criação, a Ouvidoria do IF Sudeste MG recebeu da comunidade interna e externa vários comunicados e solicitações referentes a diversos setores da Instituição. A todas as demandas a ouvidoria procurou atender, ou encaminha-las para o setor competente do Instituto Federal para os esclarecimentos e a busca de soluções pertinentes ao caso.

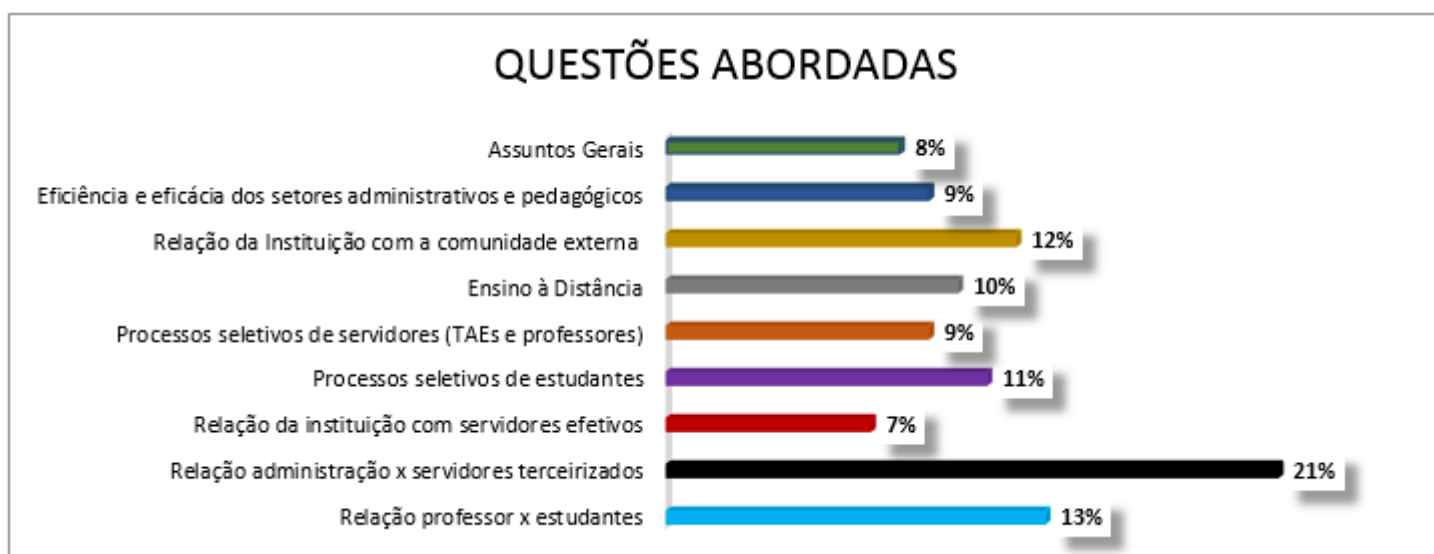
A síntese das questões levantadas pelos demandantes está explicitada nos gráficos abaixo:

Dos assuntos tratados:



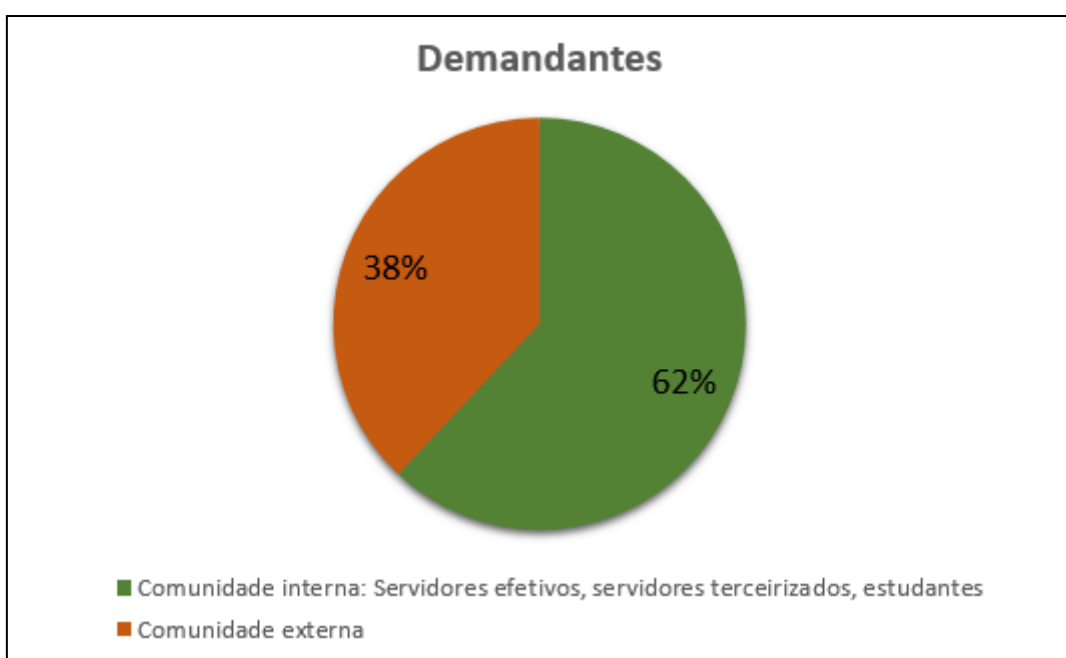
Não surpreende e a Ouvidoria considera natural receber um número maior de críticas pois, em geral, a insatisfação é que move o demandante a ter a iniciativa de buscar seus direitos.

Das questões específicas abordadas



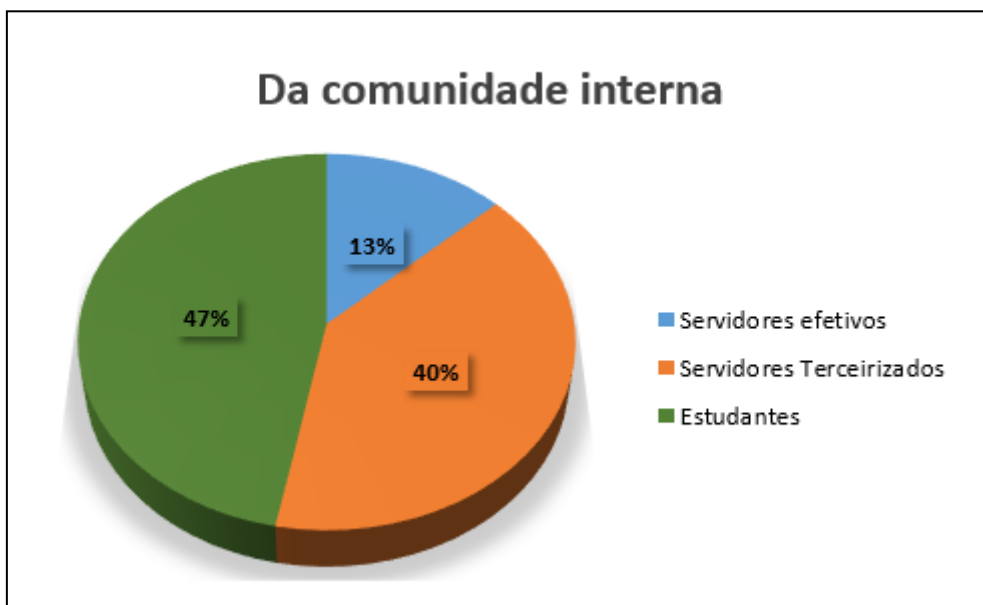
Observa-se pelo gráfico o equilíbrio entre as diversas questões abordadas, sendo que foi destoante o grande percentual de manifestações que envolvem os servidores terceirizados.

Dos demandantes



Assim como acontece na ouvidoria do IF Sudeste MG, é comum observar nos relatórios de instituições públicas de ensino que a comunidade interna se utilize mais da ouvidoria que a comunidade externa com a qual a instituição tem menos envolvimento. A comunidade externa se relaciona com a Instituição mais especificamente nas ações de extensão e principalmente nos processos de seleção e concursos públicos.

Da comunidade interna



Da comunidade interna, o grande número de estudantes da Instituição justifica o percentual maior de demandas desse grupo.

Mais uma vez se evidencia o número expressivo de procura da Ouvidoria pelos servidores terceirizados que buscam nela o apoio e amparo nos encaminhamentos de suas demandas.

DESTAQUES PARA REFLEXÃO

Das questões recebidas dos demandantes pela Ouvidoria destacamos, para reflexão, algumas delas que julgamos mostram-se mais relevantes pela densidade e pelas particularidades que marcam o grau de eficiência da Instituição.

DO BULLYING

Algumas demandas dos estudantes e até de servidores mostraram que a Instituição não pode minimizar os atos que se configuram como bullying, - "termo utilizado para descrever atos de violência física ou psicológica, intencionais e repetidos, praticados por um ou mais indivíduo causando sofrimento e angústia, sendo executados dentro de uma relação desigual de poder, deixando marcas indelévels em suas vítimas". A ouvidoria do IF Sudeste MG recebeu algumas manifestações envolvendo principalmente estudantes, mas também, em menor escala, envolviam servidores em geral, incluindo os terceirizados.

A maior parte dos atos que denotam bullying são sutis, velados ou escondidos. A Instituição não pode subestimar o assunto sendo necessária frequente vigilância e ações de proteção e de amparo às suas vítimas. Também os agentes do bullying, segundo estudos, tendem a ter problemas pessoais, frequentemente junto a familiares. É, portanto, necessário que a instituição, na medida do possível, estude mecanismos

de intervenção seja pelo diálogo ou outras formas de acompanhamento. Ações de conscientização frequentes são indispensáveis com o uso dos meios e do arsenal de apoio aos processos educacionais disponíveis como: palestras; trabalhos escolares; redação; panfletagem; filmes; etc.

DO ASSÉDIO MORAL

A ouvidoria foi procurada por servidores também para, em busca de apoio, denunciar assédio moral que é conceituado como “conduta abusiva de natureza psicológica, reiterada e prolongada no tempo, que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, atentando contra sua personalidade, dignidade ou integridade psíquica”. O assédio moral deteriora o ambiente de trabalho e, em geral, tenta excluir a posição do servidor durante a jornada e no exercício da sua função. O assédio moral pode se configurar tanto em condutas abusivas da chefia, denominadas assédio vertical, em que há utilização da superioridade hierárquica para constranger seus subordinados, quanto em condutas dos subordinados entre si conhecidas como assédio horizontal. Há, ainda, os casos de assédio moral ascendente, que é o praticado por subordinado tornando como vítima sua chefia. (VISÃO – Revista Jurídica)

Embora o quantitativo das denúncias de assédio moral não seja grande, ele pode significar que existem ocorrências ainda não expostas por insegurança das vítimas e deve, portanto, ser alvo de um trabalho de observação e conscientização.

DA SEGURANÇA NO TRABALHO

A preocupação com a segurança e higiene no trabalho tem sido abordada por alguns demandantes da comunidade interna, especialmente por estudantes. Elas fazem referência a alguns setores do IF Sudeste MG e alertam para problemas no espaço físico, em laboratórios nas áreas industrial e rural e até da pouca observância das normas de segurança por alguns laboratoristas e professores. Pesquisas demonstram que o trabalho dos profissionais ligados à Segurança no Trabalho e a observância rigorosa das normas diminui de forma substancial os acidentes que podem ter consequências dramáticas para as vítimas e também para o patrimônio público. A segurança no trabalho deve ser uma questão de maior relevo no dia a dia das empresas e uma instituição de formação profissional deve ter esse tema como prioridade e, nele, ser exemplar. É relevante, portanto, intensificar ações de conscientização, fiscalização e acompanhamento pelos setores competentes, pois, embora a segurança no trabalho na Instituição seja uma preocupação permanente, os problemas ainda se verificam, alguns deles de difícil solução, pois exigem recursos orçamentários quase sempre insuficientes. Como exemplo citamos: equipamentos de proteção contra incêndio inexistentes ou depredados ou com validade vencida; escadas construídas sem corrimão ou com esses fora das normas técnicas; laboratórios sem equipamentos próprios para segurança como óculos de proteção, capacetes, máscaras, luvas, etc.

Embora as questões levantadas na Ouvidoria sobre a segurança e higiene do trabalho não coloque, comparativamente, o IF Sudeste MG em situação crítica, o

aperfeiçoamento dos trabalhos nessa área deve ser permanente e, repetimos, exemplar.

DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação a Distância (EAD) é uma experiência relativamente nova se compararmos com o modelo presencial praticado no mundo por séculos e até por milênios. As novas tecnologias facilitaram a comunicação cabendo às instituições levar a frente seus projetos, organizando e oferecendo vários cursos, alcançando uma série de cidadãos que, de outra forma, não poderiam prosseguir em seus estudos. A Educação a Distância foi, durante o período que abrange esse relatório, motivo de um número importante de observações e manifestações junto à Ouvidoria. Observa-se uma diminuição das mesmas com o passar do tempo e isso, julgamos, é fruto da experiência acumulada nos poucos anos de oferta desse modelo de curso e às ações dos responsáveis pelo EAD em busca do seu aperfeiçoamento.

Persistir no diálogo e na troca de informação entre as diversas experiências dos campi e articuladas pela Pró-reitoria de Ensino, o que já está sendo feito, é imprescindível. Torna-se relevante insistir na discussão dos procedimentos do modelo EAD ofertado, buscando melhor definição dos seus objetivos, sua permanente melhoria organizacional, didática e pedagógica.

DOS PROCESSOS SELETIVOS

Os processos seletivos e concursos públicos de servidores (TAEs e professores) além dos processos seletivos de estudantes têm sido alvo de dúvidas e críticas junto à Ouvidoria sendo o tema mais abordado entre as manifestações da comunidade externa. Verificando relatórios similares de outras Ouvidorias de Instituições Educacionais Públicas, observa-se que os processos seletivos, em todas elas, são constantemente questionados. Há que se observar que, a cada processo e a cada ano, verifica-se na Instituição uma queda nas reclamações sobre os mesmos, o que denota um aperfeiçoamento constante devido à experiência acumulada e ao empenho dos servidores envolvidos. A complexidade e o rigor necessário em todos os processos seletivos, sejam concursos públicos ou seleção para ocupação de vagas para estudantes, exigem da Instituição a sua valorização, o apoio da administração e seu permanente aperfeiçoamento.

DOS SERVIDORES TERCEIRIZADOS

Os dados apresentados através dos gráficos no presente relatório demonstram uma situação que exige maior preocupação referente ao grande número de demandantes entre os servidores terceirizados. Esses servidores, em número muito menor que os servidores efetivos, levaram à ouvidoria um quantitativo de questões significativamente maior que esses últimos.

Alguns fatores podem justificar esse grande número de manifestação, entre eles, o processo falimentar de empresas prestadoras de serviços à Instituição que provocou desgastes nas relações dessas com o IF Sudeste MG. Em destaque ainda as dificuldades nesse relacionamento causada pela legislação draconiana que rege os serviços terceirizados. Tal legislação torna as relações de trabalho um sistema de casta em que os servidores terceirizados convivem no mesmo ambiente de trabalho com servidores efetivos que têm direitos diferenciados. Além de outros, os servidores terceirizados não têm o benefício da estabilidade e direito a ampla defesa. Têm ainda os terceirizados salários significativamente menores mesmo quando as atividades exercidas sejam similares à do servidor efetivo.

Porém, a legislação não impede a busca do diálogo, não impede que a administração trate esses servidores levando sempre em conta as suas fragilidades.

Observa-se que a maioria dos servidores efetivos respeita e trata de forma digna aos servidores terceirizados, porém, é incompreensível que alguns poucos, do alto da sua estabilidade e do seu amplo direito de defesa adotem uma postura pouco fraterna, humilhem esses servidores e chegam a indicar à empresa contratada a dispensa de alguns, como se fossem descartáveis, sem sequer uma explicação plausível e sem convida-los previamente para um diálogo esclarecedor.

Não é papel da Ouvidoria apoiar ou minimizar a indisciplina, a inabilidade, a inaptidão de servidores para a função a que foram destinados, sejam eles terceirizados ou efetivos. À Ouvidoria não cabe propor, e ela não propõe, a manutenção de servidores no setor no qual não estão se adequando ou correspondendo às suas necessidades, mas o princípio da impessoalidade e a legislação não podem servir de justificativa para atos que ferem a dignidade dos mesmos sob pena de a Instituição contradizer na prática de gestão o que se quer passar aos alunos em sua proposta pedagógica que, mesmo que implicitamente, inclui a formação humanística.

DOS ELOGIOS

É relevante destacar que os contatos com a Ouvidoria sobre alguns setores e temas estão diminuindo. Esse fato pode ser interpretado como melhoria da eficiência nesses setores do IF Sudeste MG, fruto do empenho e seriedade de seus servidores, seus gestores e da experiência herdada das instituições formadoras somada a novas experiências acumuladas nos sete anos da na nova Instituição.

A título de exemplo, a Ouvidoria recebeu elogios dos próprios terceirizados com relação ao apoio dado pela administração às suas pretensões de mudança de atividades em novas empresas contratadas. Esses se sentiram valorizados. Também de um servidor terceirizado que contribuía com seu trabalho na Instituição há quase duas décadas e que foi excluído pela nova empresa contratada sem maiores explicações. A Ouvidoria registrou a gratidão desse servidor a todos que se solidarizaram com ele e especialmente aos gestores que, pelo diálogo, lutaram pela permanência do mesmo.

A Ouvidoria registrou ainda elogios de estudantes a alguns professores pela dedicação e excelência do seu trabalho e também a alguns servidores técnicos em assuntos educacionais pelo zelo e a forma profissional e cordial que atendem às suas demandas.

CONCLUSÃO

Por fim, a definição dos princípios básicos que regem uma instituição educacional pública deve nortear as ações de todos que nela labutam. Ao ouvidor não cabe o protagonismo, dele se espera o olhar crítico no sentido de, com serenidade e diálogo, buscar junto a todos os setores o aperfeiçoamento dos processos que conduzem e formam a Instituição, sejam eles no campo pedagógico, didático, educacional, gestão, e em especial, nas relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Mesmo que alguns poucos setores tenham se mostrado refratários e com alguma resistência às intervenções e aos encaminhamentos da Ouvidoria, a grande maioria entendeu o papel desse órgão como instrumento democrático de participação da comunidade e de aperfeiçoamento da Instituição.

Pelos dados apresentados, é justo considerar que o IF Sudeste MG está a cada dia aprimorando seu trabalho e, dentro de seus objetivos, oferecendo cada vez mais um ensino público de qualidade.

Esse é o relatório e são essas as questões que consideramos relevantes para reflexão tendo como base as demandas da comunidade interna e externa junto à Ouvidoria do IF Sudeste MG.

Juiz de Fora, 16 de maio de 2016.

Luciano de Carvalho

Ouvidor Geral

IF Sudeste MG