Com a palavra, o ouvidor

A **Ouvidoria do Servidor** existe formalmente há quatro anos. Ainda em busca de espaço dentro da complicada estrutura burocrática de Estado, interage pouco e não dispõe das ferramentas necessárias para desempenhar seu papel como deveria.

Isso vai mudar. Alberto Felippi, ouvidor do servidor, diz ao *blog* que as coisas estão andando. "Criamos um grupo de trabalho. Até o dia 28 de outubro teremos uma minuta de decreto com a proposta de capilarizar as ouvidorias", explica.

Como não há um modelo de funcionamento, essas instâncias agem muito na base da tentativa e do erro. As confusões são inevitáveis. As ouvidorias gerais dos órgãos públicos têm em seus organogramas tanto a parte externa (voltada ao cidadão) como a parte interna (específica para o servidor).

A Ouvidoria do Servidor conecta-se a 13 outras. A ambição é ampliar essa rede ao máximo. Se possível, contar com a participação de todos os órgãos da administração pública federal. Por dia, Felippi recebe uma média de 15 a 20 mensagens.

Abaixo, as principais idéias e opiniões do ouvidor estão organizadas em tópicos. A entrevista foi realizada na semana passada, no Ministério do Planejamento.

Bússola
"Enquanto não se resolver o conflito não há como atingir a eficiência. É preciso negociar o conflito, abrir espaços, ter canais para reconhecer o atrito, depois negociá-lo e resolve-lo. Somos uma estratégia de gestão para isso. A Ouvidoria do Servidor tem procurado dar retorno à Secretaria de Recursos Humanos (SRH) sobre a política de recursos humanos, sobre as impressões do servidor. No momento, a maior demanda diz respeito às medidas provisórias editadas no mês passado"

Dia a dia
"O que está mudando na vida do servidor? O que ele quer me dizer? A grande maioria reclama muito das condições salariais. Em segundo lugar, a gente recebe sugestões, principalmente denúncias, e idéias envolvendo assédio moral. As pessoas mandam carta, ligam, mandam e-mail. A checagem é feita, vou atrás dos órgãos de controle externo e interno. O servidor quer co-administrar"

Mundo ideal
"Para funcionar bem, a ouvidoria precisaria de uma área especial para funcionar, fisicamente fora da SRH, para que eu possa me dirigir à área e não seja identificado. Eu precisaria de uma certa reserva para poder ouvir melhor. Precisaria ter mais funcionários, hoje só há três, ter um *call center*. Em cinco anos, recebemos 22 mil mensagens. É muito pouco para o volume de servidores federais. O ouvidor deve ter um mandato, como nas agências. Isso dá um escudo importante. O meu compromisso tem de ser com o servidor. O ideal é que o ouvidor seja o defensor dos interesses da parte que ele representa"

Dramas
"Tem certas coisas que o servidor não quer escrever e não quer se identificar. Ele quer falar, mas não quer aparecer. Toda a mensagem tem de ser respondida. Até porque do outro lado alguém espera por isso. As pessoas querem atenção"

Papel social
"O máximo de uma ouvidoria é quando ela interfere na política, contribui. Pegar uma sugestão e encaminhar. Isso é o controle social de fato que a gente espera que a ouvidoria faça. A função não pode ser só a comunicação. Temos de dizer ao Estado ‘isso está errado’ ou ‘isso está certo’"

Interação
"O tempo de resposta ideal é 15 dias. Hoje, trabalho com mais do que isso. Chega uma mensagem para mim, por exemplo, dizendo que há um problema na folha de pagamento. Entro em contato com o órgão para saber o que aconteceu. Depois recebo um retorno e repasso ao servidor. Nenhuma coordenação de recursos humanos se nega a conversar comigo. Sinto dos órgãos boa vontade, sinto que eles gostariam de ter mais possibilidades de atender o servidor"

Publicado em 28 de setembro de 2008, às 11:00, em
http://www.correiobraziliense.com.br/blog/blogdoservidor/