

GESTÃO PÚBLICA

APLICADA A INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS

VOLUME II

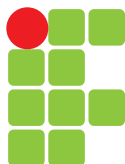


INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PARAÍBA

GESTÃO PÚBLICA

APLICADA A INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS

VOLUME II



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PARAÍBA

Os autores dos capítulos são servidores públicos que participaram do Curso de Especialização em Gestão Pública (Turma II) na condição de alunos, professores e/ou orientadores de monografias.

Todos os Capítulos foram elaborados a partir de monografias apresentadas no Curso de Especialização em Gestão Pública.

As informações contidas nos capítulos são de inteira responsabilidade de seus autores.

Nelma Mirian Chagas de Araújo

ORGANIZADORA

Alice Inês Guimarães Araújo

Ana Carolina de Araújo Abiahy

Beatriz Alves de Sousa

Cleoneilton Lopes Nogueira

Edilson Ramos Machado

Fátima Maria dos Santos

Humberto Borges Andrade de Vasconcelos

Jefferson Costa e Silva

Jerusa Farias de Souza

Jimmy de Almeida Léllis

Joselí Maria da Silva

Marcelo Pereira de Araújo

Maria do Socorro Vasconcelos Rocha

Maria José Teixeira Batista Filha

Nilma Maria Fernandes

Raimundo Silveira Filho

Roberto Freire de Araujo

Simão Pedro Viana da Silva

GESTÃO PÚBLICA

APLICADA A INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS

VOLUME II

IFPB 2012

Copyright © 2012 por Nelma Mirian Chagas de Araújo.

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Dilma Rousseff

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Aloizio Mercadante

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Marco Antônio de Oliveira

**REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E TECNOLOGIA DA PARAIBA**

João Batista de Oliveira Silva

PRÓ-REITORA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO

Nelma Mirian Chagas de Araújo

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Carlos Roberto de Almeida

DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Georgianna Pontes de Assis Brito

CHEFE DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Ricardo de Oliveira Gomes

REVISÃO

Nelma Mirian Chagas de Araújo

PROJETO GRÁFICO E CAPA

Adino Saraiva Bandeira

IMPRESSÃO

Gráfica São Matheus

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação - CIP
Biblioteca Nilo Peçanha - IFPB

G393 Gestão pública aplicada a instituições educacionais / Nelma Mirian
Chagas de Araújo, organizadora. - João Pessoa: IFPB, 2012.
204 p. v. 2: il.

ISBN 978-85-63406-12-5

1. Gestão pública. 2. Memória institucional. 3. Biblioteca. 4. Tecnologia da informação e comunicação - TIC. 5. Educação à distância. 6. Prática de ensino. 7. Assistência estudantil. I. Araújo, Nelma Mirian Chagas de.

CDU 35

APRESENTAÇÃO

Caro leitor,

O livro que chega a suas mãos merece ser lido. Trata-se de uma coletânea contendo artigos escritos por alguns pesquisadores do IFPB, os quais são servidores da Instituição, resultantes de estudos desenvolvidos por eles sobre instigantes temas da gestão pública, no campo educacional.

Aqui você vai encontrar reflexões pontuais e estratégicas sobre abordagens temáticas pertinentes à rotina de uma organização institucional de relevo, as quais não apenas diagnosticam problemas, mas apontam intervenções centradas na busca incessante da modernização e da eficiência na gestão dos procedimentos públicos.

O livro tem utilidade não apenas para a comunidade interna, em seus diversos segmentos, os quais precisam conhecer os fluxos organizacionais do ente público de que fazem parte, mas tem pragmatismo também para todo e qualquer cidadão brasileiro que deseje compreender melhor uma Instituição patrimônio do Brasil.

Recomendo a leitura desse exemplar com muito cuidado e atenção, especialmente pelo crédito que merecem os seus autores, haja vista a autoridade que têm no domínio sobre aquilo que discutem, crédito dinamizado pela junção da prática desenvolvida no dia a dia do trabalho, com a teoria que advém da pesquisa acurada e metódica que desenvolveram.

Parabenizo os servidores da Casa pela inestimável contribuição à problematização de questões sensíveis de nosso organograma e faço um convite a todos para um mergulho lúdico nessas páginas, as quais certamente enriquecerão nossa percepção acerca do funcionamento de nossas instituições públicas federais de ensino profissionalizante.

Boa leitura e muito obrigado,



João Batista de Oliveira Silva

Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

PREFÁCIO

Nos últimos anos as instituições centenárias que compõem a Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica têm passado por diversas e acentuadas transformações estruturais e organizacionais.

Nesse cenário, a Gestão Pública tem ocupado papel de destaque, pois os desafios advindos dessas transformações se fazem presentes e requerem respostas positivas e rápidas. Hoje, são chegados os tempos em que os gestores competentes devem ter verdadeira obsessão pelo planejamento, pela ética, pela coerência e pela transparência.

As equipes gestoras devem atender às necessidades das comunidades interna e externa, não só de qualidade, agilidade e cumprimento de prazos, mas também devem estar aptas a desenvolver novas soluções gerenciais e tecnológicas, a tomar decisões mais acertadas e no tempo adequado, a criar produtos inovadores, sempre compartilhando responsabilidades.

Essa nova realidade exige maior atenção para nossos hábitos e comportamento no trabalho em equipe, para que ambos possam ser, cada vez mais, proativamente colaborativos e que resultem em uma maior integração, interação e sinergia entre todos os servidores.

Diante dessa nova realidade, o IFPB, através da PRPIPG e da PRA/DGEP, implementou o Curso de Especialização em Gestão Pública, que tem como um dos seus objetivos se debruçar sobre problemas existentes na Instituição e, à luz dos conteúdos ministrados nas disciplinas do curso, diagnosticar, analisar e propor soluções para esses problemas, além de proporcionar aos seus servidores uma maior qualificação/capacitação para desenvolver suas atividades.

Considero este livro de leitura e estudo obrigatórios a todos os gestores e servidores, pois nele poderão colher excelentes experiências e ensinamentos.

Com essa iniciativa, a PRPIPG e a PRA/DGEP continuam estimulando servidores/autores à prática da produção técnico-científica, contribuindo, também, com a produção individual desses servidores, bem como do IFPB.

Por fim, ficam aqui registrados os agradecimentos a todos os que colaboraram, de forma direta ou indireta, para a realização deste trabalho.



Prof.ª Nelma Mirian Chagas de Araújo Meira
Pró-reitora de Pesquisa, Inovação e Pós-graduação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

SUMÁRIO

- 1** **GESTÃO DA COMUNICAÇÃO NA MEMÓRIA INSTITUCIONAL DO IFPB**
UMA CONTRIBUIÇÃO À EVOLUÇÃO DO SETOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
Ana Carolina de Araújo Abiahy
Jerusa Farias de Souza **11**
- 2** **O FLUXO INFORMACIONAL DO “PROTOCOLO” NO IFPB**
UM ESTUDO DIANTE DOS USUÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS JOÃO PESSOA
Raimundo Silveira Filho
Edilson Ramos Machado **31**
- 3** **PUBLICIZAÇÃO DO ORÇAMENTO DO IFPB**
AMPLIAÇÃO COM A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
Marcelo Pereira de Araújo
Alice Inês Guimarães Araújo **49**
- 4** **PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE NO IFPB – CAMPUS JOÃO PESSOA**
Nilma Maria Fernandes
Jimmy de Almeida Léllis **69**
- 5** **O USO DE ROTINAS DA QUALIDADE PARA CONFECCÃO DE DIPLOMAS**
Roberto Freire de Araujo
Edilson Ramos Machado **89**
- 6** **AVALIAÇÃO DO SALÃO DE LEITURA DA BIBLIOTECA NILO PEÇANHA IFPB DO PONTO DE VISTA DO USUÁRIO**
Fátima Maria dos Santos
Joseli Maria da Silva **109**
- 7** **OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL NA ADMINSTRAÇÃO PÚBLICA**
Cleoneilton Lopes Nogueira **129**

8

**ABORDAGEM SOBRE A MÍDIA ELETRÔNICA NA
MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

O CASO IFPB

Humberto Borges Andrade de Vasconcelos

Beatriz Alves de Sousa

147

9

**VISÃO DOS PROFESSORES DE TECNOLOGIA
EM AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL NA PRÁTICA DE
ENSINO NO IFPB – CAMPUS JOÃO PESSOA**

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO APLICADA
EM SALA DE AULA

Simão Pedro Viana da Silva

Jefferson Costa e Silva

167

10

**A ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFPB –
CAMPUS JOÃO PESSOA**

UMA ANÁLISE DO PROGRAMA BOLSA DE TRABALHO DEMANDA
SOCIAL/2008

Maria do Socorro Vasconcelos Rocha

Maria José Teixeira Batista Filha

185

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO NA MEMÓRIA INSTITUCIONAL DO IFPB

UMA CONTRIBUIÇÃO À EVOLUÇÃO DO SETOR DE
COMUNICAÇÃO SOCIAL

Ana Carolina de Araújo Abiahy. *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Mestre em Letras.* **Jerusa Farias de Souza.** *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Especialista em Gestão Pública.*

1 INTRODUÇÃO

Nesse estudo, tenta-se recuperar a importância que o Setor de Comunicação Social tem para a instituição pública federal da educação profissional na Paraíba, procurando perceber como foi a sua estruturação desde os tempos da antiga Escola Técnica Federal de Educação da Paraíba (ETFPB), passando por Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (Cefet-PB) até o atual Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). O interesse é contribuir para a formação da memória institucional e fortalecer os planejamentos para a área de Comunicação Social.

Para isso, recorre-se, além da metodologia de pesquisa bibliográfica, a técnicas de pesquisa documental, recuperando nos arquivos da instituição o que foi produzido pelo setor em questão e que compõe a história da organização. Através de entrevistas com os gestores que passaram pela Comunicação Social, procura-se compreender a estruturação do setor e suas rotinas de trabalho.

A fundamentação teórica desse estudo envolve os conhecimentos sobre Gestão da Comunicação, a Comunicação nas Organizações e a evolução das assessorias de comunicação. Em seguida, trata-se da história institucional para compreender o papel que o setor de Comunicação Social desempenha na instituição. As falas dos gestores da Comunicação, a pesquisa e análise do material produzido pelo setor contam a história e a visão da Comunicação Social ao longo do atual IFPB.

2 GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

A Gestão da Comunicação, que apareceu propriamente dita a partir da década de 80, é um conceito de organização da comunicação que supera as limitações de enfoque da administração. A Comunicação Organizacional precisa expor a missão institucional, seus resultados e a oferta de seus serviços para o público externo, ao mesmo tempo em que precisa se comunicar, e bem, com o interno.

Deve ser levantada e colocada à disposição dos colaboradores o maior número de informações possíveis, para que estes tenham uma visão completa sobre a realidade organizacional e a cultura da organização. Dados como a história da fundação até as linguagens utilizadas por seus integrantes, seus perfis, orga-

nogramas, visão e determinação de suas próprias funções. Kunsch (2006, p.101) destaca que o profissional de comunicação não é um mero executante:

(...) mas um administrador da comunicação que emprega os instrumentos fornecidos pela comunicação dirigida para atingir os fins que se propõem às relações públicas. Ele é parte fundamental da 'alta administração', com íntima vinculação ao instrumental de que deve dispor para levar a bom termo o exercício das suas funções.

Para Kunsch (2006, p.149) a comunicação organizacional “analisar o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos”; porém, Pinho (2006, p.28) afirma que “por sua natureza, a comunicação organizacional é multifacetada e pode ser entendida como uma combinação de processos, pessoas, mensagens, significados e propósitos”.

Kunsch (2006) fala da necessidade do diálogo entre a instituição de ensino e os seus profissionais de prática permanente como grande desafio entre o agir e o pensar, que resulta na superação dos problemas em busca de seus objetivos. Um resultado eficaz será obtido pelo conhecimento profundo destas ferramentas, identificando a melhor forma de utilizá-las, dentro das particularidades de cada grupo e tomando os devidos cuidados para que estas não sejam utilizadas de maneira inadequada, trazendo prejuízo ao entendimento dos receptores.

3 AS ASSESSORIAS DE COMUNICAÇÃO

No início do século XX, ainda não havia preocupação por parte dos grandes empresários quanto ao trato com o público consumidor de seus serviços e produtos. Com a crescente ampliação dos meios de comunicação de massa, a situação começou a mudar com as cobranças do público e as empresas tiveram de recorrer a profissionais que trabalhassem internamente por uma melhor imagem institucional. Assim, a atitude para a opinião pública passou a ser de divulgar informações favoráveis às organizações e orientar seu assessorado com novas ações, como: abrir as portas da organização para a imprensa; admitir o diálogo com líderes da comunidade; erguer fundações filantrópicas.

Inicia-se então, a prática de produzir e distribuir notícias e informações sobre as instituições em caráter jornalístico e não como anúncios ou como matéria paga, com o objetivo de resguardar as instituições de possíveis denúncias (PINHO, 1990, p.25). A partir daí, o lema “o público que se dane” foi abolido.

Igualmente é verificada a proliferação das assessorias de comunicação na esfera governamental, aliás, alguns autores, como Andrade (1993), têm o entendimento de que a atividade de assessoramento em comunicação surgiu primeiro na área governamental, contrariando a idéia que tenha aparecido inicialmente nas instituições privadas. Para o autor, “parece óbvio que os serviços de informação, em qualquer um de seus aspectos, sempre aparecem e aparecerão no âmbito governamental, em caráter prioritário” (ANDRADE, 1993, p. 77).

O embrião das assessorias de comunicação no Brasil surgiu em 1910, quando o Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio, na gestão do presidente Nilo Peçanha, lançou o serviço informativo “Secção de Publicações e Biblioteca”

(MAFEI, 2008, p.34). Mas o registro oficial no Brasil é de 1914, quando *The San Paulo Tramway Light and Power Company Limited* (Companhia de Eletricidade de São Paulo), empresa canadense, cria o Departamento de Relações Públicas para “cuidar das relações da companhia com os seus usuários e dos contatos com autoridades municipais e estaduais” (PINHO, 1990, p. 26).

Na área governamental, a atividade de assessoria de comunicação passou a ser intensificada com a Revolução de 1930 e a chegada de Getúlio Vargas ao poder, “logo o Brasil assistiria ao maior esforço até então realizado para unir práticas de relações públicas e de assessoria de imprensa com o objetivo de erguer a imagem pública de um governante” (MAFEI, 2008, p.35). A “Voz do Brasil”, que conhecemos até hoje, foi criada em 1934. Em 1937 foi criado o Departamento de Imprensa e Propaganda – DIP, onde as funções de divulgação e censura se fundiram. O DIP foi extinto em 1945.

Na iniciativa privada, Mafei (2008) informa que, em 1961, a Volkswagen convida jornalistas a montar e coordenar o Departamento de Imprensa “Assessoria *Unipress*”, que utilizou como estratégia a informação e prestação de serviços para familiarizar os leitores com o tema de estradas, trânsito etc. Pouco tempo depois, outras assessorias também ligadas à área automobilística começaram a surgir. “As empresas estavam despertando para o fato de que falar e se fazer ouvir, ‘se noticiar’, eram maneiras de marcar presença na sociedade, de atrair para si a atenção da opinião pública” (MAFEI, 2008, p.37).

Em 1964, foi criada a Assessoria Especial de Relações Públicas da Presidência da República (AERP), que tinha como principal finalidade a promoção e popularização da imagem do Governo Militar na época. Esse novo modelo se estendeu para todas as esferas do governo (estaduais e municipais) e as estatais.

Observa-se, a agregação das atividades de relações públicas, jornalismo e publicidade, compondo ações integradas de assessoramento oficial. A profissionalização da profissão começa a dar passos largos em 1967, com a fundação da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE) e atuação voltada para a consolidação da área e profissionalização do setor.

Torquato (2002, p. 3) explica que “nas décadas de 1970 e 1980, a comunicação já assume a escala de posicionamento estratégico nas organizações”, abrindo espaços na mídia para as instituições. Nesse processo, os assessores atuam como mediadores entre organização e repórteres, configurando-se como interlocutores junto à opinião pública, através da atividade de imprensa.

Para Kunsch (2006), se formos comparar o Brasil com os países industrializados pode-se dizer que a assessoria de comunicação, como negócio, ainda estava em estágio pouco mais que embrionário na década de 70. Não é para menos, já que a atividade não teve crescimento num ambiente onde a opinião pública não era relevante para as empresas, os anos de chumbo:

O Brasil tinha um governo militar após o outro, suas decisões eram tomadas por três ou quatro pessoas, a imprensa era censurada, os comícios e as manifestações eram proibidos, sindicatos eram emasculados. É claro que a opinião pública, naqueles anos de chumbo, simplesmente não era relevante para as empresas. A única ferramenta institucional importante consistia em ser amigo do ministro certo - ou, melhor ainda, do presidente (KUNSCH, 2006, p.166).

A partir da década de 80, em meio ao movimento de democratização do Brasil, começa a mudar a Comunicação Organizacional. As organizações começaram a compreender que a comunicação com a sociedade e os seus públicos precisava incluir todos os elementos do processo. É o que afirma Nassar (2008, p. 20-21):

Não mais era possível ver a comunicação somente quanto aos canais empregados ou como forma de autoprojeção das organizações. Ou seja, para um relacionamento e uma comunicação excelentes não bastava mais apenas produzir jornais, revistas e outros meios de bom nível.[...] era preciso dispor de relações-públicas e comunicadores capacitados para compreender o significado das mudanças.

A visão sobre a Assessoria de Comunicação mudou muito ao longo dos anos, sobretudo a partir de 1986, com a criação do Manual de Assessoria de Imprensa pela Fenaj (Federação Nacional dos Jornalistas), que a caracterizou como função do jornalista, embora os relações públicas tenham respaldo legal para atuar.

A história registra que em meados dos anos 90 a reestruturação das forças produtivas, a entrada de novas tecnologias e a necessidade de certificação das instituições brasileiras influenciaram a transformação do pensamento da comunicação organizacional. As organizações começaram a ser envolvidos na busca pelas certificações ISO - *International Organization for Standardization* -, e aconteceu a massificação dos computadores pessoais, dos modems discados, dos aparelhos de fax e, finalmente, da internet em 1994.

Em 2002, foi criada a Abracom (Associação Brasileira das Agências de Comunicação), que se propôs a organizar e defender os interesses das empresas do segmento e, ao lado da Aberje, profissionalizou de vez o setor.

Para Nassar (2008), o resgate da memória e a construção da história organizacional se constituem o mais novo desafio da área, já que centenas de acervos de importantes organizações em nosso país foram ‘jogados fora’, como se sua história, tecnologia e memória não tivessem qualquer valor. O autor chama a atenção para o fato de que, nos anos 90, inspirados pelos famosos programas 5S, “simplesmente se jogaram no lixo milhares de documentos, fotografias, máquinas e objetos, sem nenhuma preocupação com a preservação da memória organizacional” (NASSAR, 2008, p.20).

Se nos primórdios, a atenção era aos imensos conflitos entre as organizações e a sociedade em que prestava atendimento, com o passar do tempo, o investimento na comunicação interna provou ser mais que necessário. O principal benefício foi o fortalecimento de relacionamentos, que permitiu abrir os canais de comunicação entre a organização e seu pessoal, alcançando como resultados o melhor atendimento aos clientes externos e a partilha de prioridades.

A implementação de ferramentas de comunicação, tais como folders, murais, jornal mural, jornal interno, intranet, reuniões, informativos, entre outros, visam atender às demandas e necessidades específicas de cada organização, elas se complementam, mas nenhuma funciona sozinha. Silva e Vilaça (2008) frisam que a comunicação interna, também conhecida como endomarketing, já é tida

como uma estratégia essencial a ser trabalhada nas organizações, com o objetivo de levar informação e promover a integração dos diversos públicos.

Muito do conhecimento gerado acerca das Assessorias de Comunicação toma por base as experiências vividas na iniciativa privada, mas nos últimos anos tem crescido a reflexão sobre as especificidades dessa atividade nas organizações públicas. A Gestão Pública envolve vários públicos e fluxos, e o grande desafio de sua comunicação é conseguir integrar a informação de interesse entre agentes públicos e atores sociais (governo, Estado e sociedade civil – inclusive partidos, empresas, terceiro setor e cada cidadão individualmente):

Comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e co-responsável (DUARTE, 2009, p.61).

Duarte (2009) explicita que a Comunicação Pública trata de compartilhamento, negociações, conflitos e acordos na busca do atendimento de interesses referentes a temas de relevância coletiva. Atuando num determinado espaço, formado por todos esses públicos, a Comunicação Pública (CP) tem como principal objetivo viabilizar o direito social (coletivo e individual) à informação, favorecendo o diálogo e a expressão.

O autor faz questão de diferenciar Comunicação Pública de Comunicação Governamental, que diz respeito apenas aos gestores transitórios do aparato estatal, e ainda de Comunicação Política, que trata de governos, partidos, agentes e poder político. Comunicação Pública diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionados a temas de interesse coletivo. O campo da CP inclui tudo que diga respeito ao aparato estatal, às ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas.

Dentre os diversos públicos da CP, está o interno, onde estão inseridos as autoridades e seus estafes, servidores públicos, terceirizados, cargos administrativos etc. Assim, a Gestão Pública, através de sua comunicação, adota como referência conceitos como cidadania, democratização, participação, diálogo e interesse público. A comunicação vai trabalhar as informações com o objetivo de fazer com que a sociedade ajude a melhorar o seu próprio espaço, já que, para se relacionar com a estrutura pública o cidadão deve possuir informação consistente, rápida e adaptada às suas necessidades.

Duarte (2009) diz que é importante mapear os públicos de interesse, avaliar o padrão de interesse de cada um e estabelecer objetivos e estratégias para a escolha dos instrumentos a serem utilizados: agentes multiplicadores, pesquisas, manuais, intranet, boletins eletrônicos, publicações institucionais, eventos, campanhas, quadros, murais, ouvidores, reuniões, serviços de atendimento, treinamento e capacitação, design ambiental e comunidades de informação.

4 O IFPB E SUA HISTÓRIA INSTITUCIONAL

O resgate da memória institucional é importantíssimo para a construção de relacionamentos, uma vez que o estabelecimento de políticas e planejamentos voltados a ampliar sua abrangência e presença ética presente nas organizações, precisam passar pela história da organização, conforme Drucker (1999) *apud* Nassar (2008, p.59) que afirma: “para quem os discursos organizacionais devem ser construídos a partir dos conceitos de identidade, missão e visão de futuro, que se enquadram o cotidiano organizacional percebido como história”.

A utilização da história e da memória é uma prática dentro do planejamento de assessoria, pois essa abordagem colabora sensivelmente para o estudo da defesa, da construção e da consolidação da cultura, da identidade e da retórica organizacional adequada aos interesses organizacionais. A história não deve ser pensada apenas como passado, mas sim utilizada como referencial para planejar o futuro, descobrindo valores e experiências que vão reforçar vínculos presentes e refletir sobre as expectativas do futuro.

Mais do que relacionar datas e fatos, falar dos 100 anos da instituição é situá-la no tempo e na sociedade, creditando-lhe todo o valor por ela conquistado ao longo deste centenário. Damante *apud* Nassar (2008, p. 25) ressalta a importância de manter viva a memória institucional, como “processo de autoconhecimento [...] que promoverá o entendimento de suas origens e sinalizará caminhos para o futuro, mas principalmente pontuará suas responsabilidades e registrará seu legado para a comunidade.”

Desde a sua fundação, essa instituição recebeu diferentes denominações: Escola de Aprendizes Artífices da Paraíba (1909-1937); Liceu Industrial de João Pessoa (1937-1961); Escola Industrial Coriolano de Medeiros ou Escola Industrial Federal da Paraíba (1961-1967); Escola Técnica Federal da Paraíba - ETFPB (1967-1999); Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba - Cefet-PB (1999-2008); e, finalmente, até os dias de hoje, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB.

As denominações foram mudando conforme mudavam os perfis da instituição. Como Escola de Aprendizes Artífices, seu primeiro nome, o perfil era de prover mão-de-obra para o parque industrial brasileiro que se encontrava em fase de instalação. Naquela época (1909), o fluxo migratório gerado pela abolição da escravidão trazia um número exagerado de pessoas para as cidades, provocando um aumento desordenado dos centros urbanos. A Escola, que funcionava no Quartel da Força Policial, absorvia os chamados “desvalidos da sorte” que, segundo Machado (2005), eram pessoas desfavorecidas, escravos expulsos das fazendas e indigentes; com objetivo de habilitá-los técnica e intelectualmente.

De acordo com os registros de Lima *et al.* (1995), o próprio perfil da escola fazia com que essa fosse discriminada, haja vista que o ensino profissionalizante (Marcenaria, Serralharia, Alfaiataria e Encadernação) não era bem visto pela sociedade da época, que privilegiava com os estudos somente as classes superiores. Também o tipo de alunos que trabalhava faziam com que as professoras considerassem que não era de “bom tom” trabalhar na Escola de Aprendizes Artífices. A professora Áurea Pires foi a primeira profissional da Escola, tendo Maria José de Holanda Chaves como professora adjunta, a partir de 1912.

No início de sua história, a Instituição assemelhava-se a um centro correcional, pelo rigor da ordem e disciplina. A própria falta de hábito de se aplicar ao estudo justificava o rigor. Mas, com o passar do tempo a seriedade do tratamento dispensado ao ensino, aliado a benefícios como fardamento, merenda, material escolar, ferramentas para as aulas e matéria-prima gratuitos, instrução religiosa, além de distribuição de dividendos, chamou a atenção de outras camadas da população, que passaram a frequentar a instituição, alterando levemente e paulatinamente sua composição (LIMA *et al.*, 1995).

Em 1937, tornou-se Lyceu Industrial de João Pessoa, através da Lei nº 378, e já possuía 30 funcionários e cerca de 300 alunos distribuídos nas várias oficinas oferecidas. A contratação dos professores passa a ser via concurso público e os cargos, que antes eram discriminados, agora passam a ser cobiçados.

Na década de 40, a legislação brasileira sofre alterações e é editada a Lei Orgânica do Ensino Industrial, que regulamentava a definição do ensino industrial no país, equiparando-o à condição de ensino secundário. Foram melhoradas as salas de aula, reequipadas as oficinas e enviados dois professores aos Estados Unidos para realizarem o curso de Fundação e Mecânica.

Com a crescente demanda de alunos e a oferta maior de cursos, o prédio onde funcionava o Lyceu tornou-se inadequado às atividades da Escola e em 1947 um terreno em Jaguaribe foi desapropriado para que se construísse o prédio definitivo, onde o *Campus* João Pessoa se localiza até hoje. Os anos 50 foram dedicados à construção da nova sede e a Instituição se firmou como a única possibilidade da classe inferior obter uma profissão.

Em 1957, o projeto de Lei nº 4, do Senado Federal, determinou que o Lyceu Industrial de João Pessoa passasse a ser denominado Escola Industrial Coriolano de Medeiros. Em 1959, as Escolas Industriais do Brasil adquiriram autonomia técnica, administrativa, didática e financeira, com a edição da Lei n. 3.552. A nova lei determinava que a administração passasse a ser realizada por um Conselho de Representantes nomeados pelo Presidente da República.

Em 1961, em meio a dificuldades administrativas e desentendimentos entre os gestores, foram criados os primeiros cursos de 2º grau, atendendo à orientação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Os problemas se agravaram e, em 1963, a portaria Ministerial nº 318 determinou a intervenção na Escola, para “praticar os atos necessários ao restabelecimento da ordem” (LIMA *et al.*, 1995, p.22).

A administração interventora priorizou a execução de um plano de recuperação e reequipamento e organização administrativa e pedagógica da Escola, além da preocupação de resgatar sua imagem perante a opinião pública. Quase um ano de trabalho intenso, com amplo e variado programa de publicidade, com exposições, dias de visita abertas ao público e programas radiofônicos, foi o começo da valorização da comunicação na Instituição. Concluída a intervenção, após um ano, inicia o processo de expansão, revitalização e modernização, inclusive com a chegada da clientela feminina. O “concurso de moças”, em 1964, concretizou a ocupação de mais um valioso espaço da mulher paraibana:

Na década de 1960 registra-se um aumento considerável no número de matrículas efetuadas, verificando-se como mais expressiva a afluência discente ao curso ginásial, que em 1966 apresentava 849 gina-

sianos para 131 alunos do curso técnico, perfazendo um total de 980 alunos matriculados (LIMA *et al.*, 1995, p.58).

Os resultados positivos puderam ser constatados diretamente no aumento das matrículas, que em 1963 eram de 389 alunos e em 1968 já chegavam a 1.200 alunos. Em 1965, houve a transferência para a nova sede, à Avenida 1º de Maio, Jaguaribe, em caráter definitivo, embora o prédio ainda não estivesse concluído. No mesmo ano, recebeu a denominação de Escola Industrial Federal da Paraíba, sendo o prédio batizado de “Edifício Coriolano de Medeiros”.

Em 1967, passa a ser denominada Escola Técnica Federal da Paraíba. Novos cursos são implantados, inclusive noturnos, investimentos em instalação e equipamentos, a participação e escolha para sediar eventos nacionais, exposições e os diversos convênios para estágio dos alunos firmados com o mercado local, levaram a Escola a um patamar elevado: “Aquela visão discriminatória e o estigma de inferioridade são gradualmente ofuscados, dando lugar à legitimidade de um prestígio em fase emergente, mais vigorosa” (LIMA *et al.*, 1995, p.68).

Na década de 70, mesmo em plena ditadura, o Brasil vivia o chamado “milagre econômico”, que impulsionou as áreas de construção de estradas, ampliação do sistema de comunicações, saneamento, eletrificação. Com essas demandas, o Governo Federal, através da Lei 5.692/71, implanta a profissionalização de todo o 2º grau. “Na Paraíba, apenas a Escola Técnica Federal se adequaria à situação pela própria história que detinha no cenário educacional, fortalecendo o seu papel e facilitando a sua ação” (LIMA *et al.*, 2005, p.68).

A partir de 1968, a principal preocupação era a formação de técnicos de nível médio, período em que era conhecida como “a Escola” denominação consolidada em João Pessoa como sinônimo “da” Escola Técnica. A Instituição estava consolidada como centro de formação profissional da região:

A Escola Técnica Federal da Paraíba é o único estabelecimento no Estado a ministrar ensino técnico de nível médio. Está destinada a exercer, por isso mesmo, uma função estratégica dentro do sistema de ensino técnico estadual. Sua finalidade precípua, para a qual já vem convergindo a estrutura dos seus cursos nos anos mais recentes, é a preparação do pessoal de nível médio que presta assistência ao profissional de nível superior (ETFPB, 1968, p.31).

A ETEFPB investiu em atividades culturais, cívicas, desportivas e artísticas, sem se descuidar do aperfeiçoamento do corpo discente e dos investimentos nos recursos humanos. Em 1983, a realidade do país era outra e os desajustes econômicos não ofereciam mais tantas opções de emprego para os alunos dos cursos profissionalizantes. Ainda assim, a Escola alcançou resultados positivos e traçou como meta principal propiciar à comunidade escolar melhores condições:

A Escola Técnica Federal da Paraíba tem, através de seu paradigma educacional, a finalidade precípua de proporcionar a formação integral de seus educandos, considerando-se o dinamismo do mercado de trabalho, ofertando profissionais habilitados e devidamente capacitados para resolverem problemas e dominarem processos relativos ao seu desempenho, bem como cidadãos capazes de intervir e contribuir para o desenvolvimento de nosso país (LIMA *et al.*, 1995, p.119).

No ano de 1995, ainda como Escola Técnica Federal da Paraíba, a Instituição interiorizou suas atividades, através da instalação da Unidade de Ensino Descentralizada de Cajazeiras (Uned Cajazeiras). Em 1997, o Decreto Lei n.2.208/97 desvinculou o ensino médio do ensino técnico e em 1999 aconteceu a transformação da Escola em Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba - Cefet-PB, abrindo perspectivas para a oferta de cursos superiores.

A cada mudança correspondia a expansão de suas atividades, sempre voltadas para o saber relacionado ao mercado de trabalho. Segundo Machado (2005), como Cefet-PB, a Instituição passou a contar, além de sua Unidade Sede, com o Núcleo de Extensão e Educação Profissional (NEEP), funcionando na Rua das Trincheiras, e com o Núcleo de Arte, Cultura e Eventos (Nace), também por um período localizado no antigo prédio da Escola de Aprendizizes Artífices, na rua João da Mata, em Jaguaribe, ambos em João Pessoa-PB.

A missão do Cefet-PB já apontava os novos desafios em pesquisa e extensão: “Formar profissionais competentes e polivalentes e capacitar para o exercício pleno da cidadania, em sintonia com o mundo do trabalho, atuando como Centro de Referência em ensino, pesquisa e extensão na área tecnológica”.

Em consonância com as disposições da Constituição Federal e da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), em 2008, o Cefet-PB passou a oferecer à sociedade paraibana e brasileira dois níveis de educação – básica (ensino médio) e superior (graduação, pós-graduação). Além destes, também passou a desenvolver uma ampla oferta de cursos extraordinários (educação profissional inicial e continuada e cursos superiores de extensão), de curta e média duração para melhoria das habilidades de competência técnica.

Posteriormente, surge a Unidade de Ensino Descentralizada de Campina Grande, em 2007. Com João Pessoa e Cajazeiras formam três unidades e passam a ser disponibilizados 14 cursos superiores, além do Proeja (Programa de Educação de Jovens e Adultos), nas Unidades de João Pessoa e Cajazeiras. Quando Campina Grande foi inaugurada oficialmente já o foi na condição de *Campus* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), que se une à antiga Escola Agrotécnica Federal de Sousa.

Com a aprovação do novo Estatuto, em 31 de agosto de 2009, a Instituição ampliou sua atuação, ficando com pólos estabelecidos em João Pessoa, Campina Grande, Cajazeiras, Sousa, Cabedelo, Princesa Isabel, Picuí, Monteiro e Patos. A educação do Instituto deve ser distribuída, conforme o estatuto, em 50% das vagas para educação profissional técnica de nível médio, e o mínimo de 20% para cursos de licenciatura e/ou programas especiais.

5 O SETOR DE COMUNICAÇÃO NO IFPB

A Instituição, visando preservar sua identidade e buscando consolidar a imagem de suas unidades junto à comunidade regional, criou nos anos 80 a Coordenação de Comunicação Social, que já recebeu ao longo dos anos várias nomenclaturas. Tornou-se um setor indispensável às transformações vividas entre a comunidade acadêmica e outros parceiros da instituição.

No Regimento Geral atual, o setor de Comunicação no IFPB, na Estrutura Organizacional da Instituição, está diretamente vinculado ao Gabinete do Reitor, sendo considerado como um dos três órgãos de apoio imediato ao gestor. São competências e atribuições da Coordenação de Comunicação Social:

Promover a permanente divulgação das ações institucionais através das variadas formas de mídia, visando à consolidação da imagem institucional perante a sociedade e o mundo do trabalho; elaborar informativos sobre os temas internos do Instituto; editar as publicações produzidas no Instituto; planejar, elaborar e implantar em articulação com as Pró-Reitorias e as Diretorias Gerais as políticas de comunicação da Instituição; identificar e definir públicos-alvo para a comunicação interna e externa; interagir com o público interno e externo; desenvolver em articulação com a Coordenação de Produção Audiovisual, projetos de comunicação em diferentes mídias; criar e editar publicações internas (colaboradores e servidores) e externas (clientes e consumidores) como jornais, revistas, informativos, manuais, murais, *home pages*, *folders*, catálogos, entre outros; acompanhar e analisar matérias notas e reportagens referentes à instituição (*clipping*); planejar e organizar eventos com tema na área de comunicação; responsabilizar-se pela comunicação e divulgação de eventos internos com vistas à manutenção de um bom nível de informação entre os vários segmentos da Instituição; divulgar as ações institucionais perante o mundo do trabalho e a sociedade em geral; coordenar o desenvolvimento de uma ação permanente de marketing institucional (IFPB, p.17, 2010).

O Setor de Comunicação foi criado, oficialmente, em 30 de maio de 1984, ou seja, somente começaram a ser coordenadas e orientadas recentemente. Mas, desde a sua fundação, a instituição se comunicava com seus públicos, embora o relacionamento com as atribuições da área acontecesse quase instintivamente, sem critérios ou padrões. Limitava-se a um relacionamento do Diretor com formadores de opinião e mídia local, ações sem representatividade maior, quase como troca de favores. Esse relacionamento pode ser conferido através dos recortes dos principais jornais (O Norte, A União e Correio da Paraíba), que apresentavam editoriais, crônicas, entrevistas e impressões datadas a partir de 1964, conforme publicação interna que fez uma clippagem destas publicações.

Apesar de informalmente, desde o começo a instituição demonstrou-se preocupada em registrar e apresentar seus resultados em ações que seriam próprias da Comunicação, como em 1968, quando foi publicado o documento “Você precisa saber...”, onde a então ETFPB apresenta um pouco da história e o panorama atual da instituição, bem como um apanhado da realidade do Estado naquele momento histórico e a contribuição que lhe estava sendo prestada.

No período 1967-1971, as atividades de comunicação eram exercidas pelo coordenador do Setor de Relações Públicas, o administrador Mário Tourinho. Na época ¹, o setor possuía uma sala própria com máquina de escrever e telefone.

¹ Todos os entrevistados citados no trabalho concederam as respostas em 2010, através de questionário enviado por e-mail.

A comunicação externa acontecia a partir do *release* e telefone, ainda hoje utilizados. Já a comunicação interna tinha como instrumento usual o “expediente dito Circular, com sua afixação nos diversos murais, além de periodicamente se recorrer a plaquetes, estes obviamente utilizados, também, para o público externo”. Quando os Jogos Brasileiros do Ensino Industrial (Jebei), foram realizados na ETEFPB, foi impresso o Informativo do Jebei, diariamente.

Em 1967, o professor Jorge Alberto Furtado, diretor do ensino industrial, participou da VII Reunião dos Presidentes de Conselhos de Representantes e Diretores de Escola Técnicas e Industriais da Rede Federal, fazendo uma exposição na abertura da reunião sobre “o ensino industrial na atual conjuntura brasileira”. O setor de relações públicas ficou responsável por formatar e divulgar a exposição e o fez através de uma publicação em formato de livro de mesmo título da exposição, disponível na Biblioteca Nilo Peçanha, na Capital.

Tourinho destaca que naquele tempo enfrentava-se a recente mudança de Escola Industrial (que só tinha cursos em nível do que hoje se denomina ensino fundamental, com profissionalização em Artes Gráficas, Mecânica, Marcenaria, Alfaiataria e Fundição) para Escola Técnica (com cursos de Estradas, Edificações, Eletrotécnica, e Mecânica), e com isso a principal demanda era justamente dar uma nova cara à instituição.

Em 1970, foi apresentado o Projeto de Reforma Administrativa da Escola Técnica Federal da Paraíba que, entre outras propostas, especificamente no que diz respeito à área de Comunicação, estabelecia, em seu artigo 43, as competências para a Assessoria de Relações Públicas (ETFPB, 1970, p.20-21):

- a) manter um serviço permanente de informações ao público interno e externo da Escola sobre os atos e fatos mais significativos para a vida do estabelecimento;
- b) colher e fornecer dados à imprensa sobre as ocorrências da Escola;
- c) manter informada a Diretoria sobre noticiário divulgado na imprensa a respeito da Escola;
- d) receber e acompanhar os visitantes;
- e) organizar e coordenar os serviços de divulgação, inclusive os boletins informativos, jornais, revistas e quaisquer outras publicações sobre a Escola;
- f) organizar e manter um serviço de intercâmbio com instituições congêneres;
- g) sugerir medidas destinadas à promoção do prestígio da instituição;
- h) desempenhar as demais tarefas correlatas, não compreendidas nas alíneas anteriores, que lhe forem atribuídas pela Diretoria.

Nas memórias relatadas em entrevista, o coordenador do setor na época diz que um dos fatos marcantes foi a visita do Diretor do Ensino Industrial Brasileiro (que se encontrava interinamente como Ministro da Educação) à ETEFPB, quando presidiu a Solenidade de Lançamento da pedra fundamental para construção do Ginásio de Esportes, afora presidir outras inaugurações na Escola.

Em 1976, a Comunicação ainda não tinha adquirido espaço, o Regimento Interno da Instituição, então ETEFPB, em seu Art.13, trata da

Comunicação como um serviço auxiliar, ao lado da seção de manutenção, arquivo e administração da sede, e em sua alínea “a” determina que lhe compete “executar atividades relacionadas com recepção e encaminhamento de público; controle de entrada e saída de pessoas, material e veículos no âmbito da Escola” (MEC, 1976).

Em 1976, o setor de Publicações da ETPPB, sob responsabilidade do Prof. Wilson Dionísio da Silva, lançou um Informativo interno, de publicação diária, que pretendia ser um guia, um roteiro de tudo o que estivesse acontecendo no III Encontro Nacionais de Corais (Encoret), realizado de novembro a dezembro.

Em 1979, ao completar 70 anos de história, o Jornal O Norte publicou um suplemento de 16 páginas chamado “Edição Histórica”, onde apresentava à população a história, os principais acontecimentos, as pessoas que a fizeram, as dificuldades, as conquistas e os novos projetos. Essa publicação comprova que a ETPPB já primava pela comunicação com a mídia e a divulgação de seus atos.

Em 30 de maio de 1984, foi criada formalmente a Coordenação de Comunicação Social da então ETPPB, tendo como primeiro coordenador, o professor José Rômulo Gondim de Oliveira. Ele revelou que a estrutura era pequena, ainda não era formalizada no organograma da então Escola Técnica, “entretanto contávamos com a colaboração de diversos servidores da Instituição”.

A comunicação interna tinha como principal demanda manter o público-alvo (professores, servidores e alunos) informados sobre os principais fatos acontecidos da Instituição e os que iriam acontecer. Essa comunicação era feita através de um Mural de Comunicação, localizado no cafezinho da Instituição, e o Informativo ETPPB. A comunicação externa tinha como demanda principal manter a sociedade informada sobre as atividades da então Escola e era feita através da distribuição de release para a imprensa falada, escrita e televisada.

Com edição mensal, o “Informativo da ETPPB”, lançado em 16 de julho de 1984, era datilografado em papel timbrado e continha informações internas, bem como notícias relacionadas à Escola. O Diretor da ETPPB da época, Espedito Pereira, ressaltou na primeira página, a importância do Informativo: “... vemos, com particular alegria, a impressão deste Informativo que, não tem outra pretensão ou propósito, além de propiciar uma maior e mais efetiva integração de nossa comunidade escolar...”.

Para o ex-coordenador, a maior demanda da Comunicação Social acontecia nos períodos da Semana de Artes, Cultura e Desporto da Escola Técnica (Semadec), quando toda a comunidade escolar era envolvida. “A Comunicação Social esteve sempre presente em diversos momentos: Semana da Pátria, Colação de Grau, Formação de Professores, de encontro de Ex-alunos etc.”, revelou.

Em 1987, o professor Rômulo Gondim foi substituído por Paulo Manoel Moreira Souto. Paulo Souto relembra que a Comunicação da antiga ETPPB era sediada em uma sala conjunta com a diretoria e que não fazia parte do organograma da Instituição, possuía um único funcionário, o coordenador.

“Fazíamos clipagem das matérias publicadas nos jornais sobre a ETPPB, agendávamos entrevistas do Diretor, Chefes de Departamentos ou Coordenadores junto à imprensa local. Internamente as nossas ferramentas de trabalho eram emprestadas pelo Gabinete do Diretor”, relata o ex-coordenador.

Existiam demandas, mas como os órgãos de comunicação na capital paraibana funcionavam muito na base da amizade ou interesse dos jornalistas, não ocorria a divulgação espontânea de hoje. “Existia demanda, mas o acesso aos órgãos de comunicação em nossa Capital funcionava muito na base da amizade ou interesse de alguns jornalistas. Atualmente, os órgãos de comunicação procuram as Instituições através de matérias, o que não ocorria na década de 80”.

Subsequentemente, em 1988, a servidora Maria Elisabeth dos Santos Fernandes (*in Memoriam*) assumiu a coordenação de comunicação. O “Informativo – ETPFB” continuava a ser publicado, ainda datilografado e mantendo os objetivos originais, bem como a participação dos servidores que participavam com poesias, piadas, receitas, entre outras. Anualmente, a clipagem desta publicação era reunida em um só volume, encadernado e disponibilizado para consulta na Biblioteca Nilo Peçanha, onde pode ser encontrado até hoje.

Em 1989, a Coordenação de Comunicação Social (CCS) passou à responsabilidade do professor Raimundo Nonato Oliveira Furtado. Na época, foi publicado um resumo das propostas e realizações dos três primeiros anos de administração, expressa nas metas da gestão para o período:

Ampliação do relacionamento escola-comunidade - a) Estruturar a CCS com a finalidade de manter os meios de Comunicação informados das atividades desenvolvidas na Escola; b) Divulgar os trabalhos técnicos desenvolvidos pela comunidade escolar; c) Motivar a participação da comunidade externa nas atividades extracurriculares promovidas pela escola (LINS, 1993, p.9).

Nesta gestão, que vai até julho de 1992, as ferramentas utilizadas na Comunicação Interna e Externa eram muito incipientes. “Havia uma mesa para o coordenador, uma para a secretária, armários, uma máquina de escrever elétrica, creio que de marca Olivetti, cola, régua, estiletes, borrachas e muita imaginação para se produzir algo um pouquinho diferente”. Em termos de pessoal, contava com o próprio Coordenador, uma Secretária e um bolsista.

A equipe participou de um Encontro de Assessores de Imprensa, promovido pela antiga Telpa. Furtado rememora: “mantinha-se o Mural principal atualizado para o público em geral, encaminhava-se editais e resultados de seleções à imprensa local”. Era produzido um jornalzinho, *InformaTEC*”, ao estilo universitário:

Apesar de não termos na nossa formação nada a ver com o jornalismo criamos uma ponte firme com imprensa local e ativamos esse jornalzinho, que foi divulgado para todas as Escolas Técnicas do país. Nesse jornal criamos um espaço que denominamos de V.I.P. Era colocado na última página, onde sempre destacávamos uma pessoa que estava aposentada, e resgatava-se um pouco de sua vida e de quem tinha sido essa pessoa e sua contribuição quando estava na ativa para a Escola Técnica (FURTADO², 2010)

² Depoimento concedido especialmente para este trabalho.

O Informatec era uma publicação trimestral, datilografado, em preto e branco, produzido pelo Órgão de Informação da Escola Técnica e editado pela CCS. Trazia em seu editorial informações sobre a Instituição; notícias locais, regionais e nacionais, bem como recados, curiosidades, agenda, humor e prestação de contas das ações da Instituição, onde todos os segmentos - discente, docente e administrativo - participavam. “Como não existia máquina fotográfica, figuras escolhidas eram montadas de acordo com o assunto tratado”. O Informativo era impresso na Coordenação de Apoio ao Ensino e distribuído em todos os setores e também enviado para todas as Escolas Técnicas.

Como a Escola sempre carregou uma marca muito forte da ditadura militar, mesmo depois de 1985, isso significava para nós um grito, apesar de fraco, de que era preciso falar da Instituição e não do seu dirigente maior. É bom destacar isso, porque tudo nos leva a crer que a Direção Geral da Instituição, à época, o professor Bráulio Pereira Lins, compreendeu isso (FURTADO³, 2010).

Em setembro de 1992, assumiu a servidora Jerusa Farias de Souza, que, ao terminar o Curso de Comunicação Social, Habilitação Relações Públicas, na UFPB, em Março de 1991, foi convidada pelo então Diretor da Escola Técnica Federal da Paraíba, Profº Bráulio Pereira Lins, a trabalhar no Setor de Comunicação Social. Com a saída de Nonato, a servidora assumiu a função de coordenadora no período de 14 de Setembro de 1992 a 04 de Fevereiro de 1993, quando pediu exoneração do cargo por motivos superiores. Nessa época, a CCS ocupava um pequeno espaço na entrada da ETEFPB. Apesar de pequeno, a facilitação de acesso era considerada positiva para a procura do público interno.

A equipe bem maior era composta por: Jerusa Farias de Souza, coordenadora; Hélder Moura, jornalista; Aderaldo Luciano, radialista, repórter-fotográfico; Carmélia Lima, jornalista, repórter; e Filipe Donner, radialista, repórter, mestre de cerimônia. E com mais equipamentos à disposição: máquinas datilográficas manual e elétrica; gravador portátil; máquina fotográfica; telefone; arquivo; estante com livros da área de comunicação e mesas para todos da equipe. Foi dado seguimento ao trabalho com as ferramentas da comunicação existentes: reuniões, contatos informais e formais, telefone, memorandos, relatórios, mala direta, jornais murais, assinatura de jornais locais, bem como a publicação do “Informatec”, ainda em preto e branco, mensal, mas agora com fotos.

A principal demanda era, e ainda é, a procura pelos cursos oferecidos pela Instituição. Enquanto Escola Técnica, os cursos eram de Ensino Médio e Técnicos; como Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba, a oferta de cursos cresceu a cada ano e os Cursos Superiores passaram a ser oferecidos. A Uned Cajazeiras foi iniciada em 1989, tendo suas obras intensificadas nos três anos seguintes, através do empenho da direção da ETEFPB junto ao MEC.

À época, foram produzidos uma série de comunicados para que o público interno tivesse uma noção das atribuições da Coordenação de Comunicação, como o informativo interno “O que a Comunicação pode fazer por você”, que apresentava os tópicos: O que é Comunicação; Comunicação Institucional;

³ Depoimento concedido especialmente para este trabalho.

Comunicação na ETEFPB; O que faz a CCS; Estrutura da CCS; Como acionar a CCS. Esse informativo continuou a ser produzido na coordenação subsequente.

Também foi desenvolvido e publicado o jornal ArteFato, uma evolução da publicação anterior, ainda em preto e branco, mas não mais datilografado e agora com muitas fotos e diagramação diferenciada. A distribuição ainda era feita internamente, mas agora também passava a ser distribuído com as demais instituições federais e autoridades afetas à área de educação. Trazia a cobertura semanal dos fatos mais marcantes da então Escola Técnica Federal da Paraíba.

Em janeiro de 1993, toma posse o jornalista Manoel Helder de Moura Dantas. Ele lembra que naquele período havia uma enorme carência de pessoal, apesar de existir boa flexibilidade para contratação de estagiários e que a estrutura física era muito precária, sem os equipamentos mínimos necessários para o desenvolvimento do trabalho, como computadores, máquinas filmadoras e fotográficas. Ainda não havia sido definida a estrutura organizacional, que estava em fase de elaboração e “procuramos implantar nos meses seguintes”.

O ambiente físico era o mesmo da gestão anterior, alcançando uma ampliação a partir da transferência de sala para uma maior, localizada no 1º andar que, apesar de acomodar melhor a equipe, ficava com acesso mais distante do público. Baseada na entrevista, a comunicação externa era exercida de forma incipiente, com a busca de dinamizar o contato com os órgãos de comunicação. Já na comunicação interna, havia um serviço de clipping e colagens atualizadas nos murais, além da continuidade do Informativo ArteFato.

O jornalista relata que na época de sua coordenação as dificuldades maiores enfrentadas, além da carência de pessoal (a equipe se mantinha a mesma) e equipamentos (já havia computador e impressora, mas insuficientes para a demanda), era a falta de autonomia para a publicação dos materiais produzidos na Comunicação. Ele cita como exemplo um projeto para a implantação da TV Tec, desenvolvido e apresentado pelo setor, para uma emissora de televisão interna, mas que poderia ser disponibilizada para o público externo e que nunca saiu do papel, o que foi motivo de muita frustração: “Creio que nunca foi conferido ao setor de Comunicação Social o seu real valor, e isso fazia crescer as dificuldades para a realização de um bom trabalho”.

Ao ser solicitado a citar um fato marcante de sua época, destacou a promoção do I Encontro Nacional de Comunicação Social das Escolas Técnicas Federais, o que, segundo o entrevistado, surtiu grande efeito perante o Ministério da Educação e Cultura, e levou os profissionais a serem convidados para outros eventos em todo o País, dando maior visibilidade à Instituição.

Posteriormente, em 07 de abril de 1995, o radialista Aderaldo Luciano dos Santos assumiu a coordenação de Comunicação, ficando no cargo por quatro meses apenas, pois era período de eleição e com a posse da nova diretoria as ordenações foram modificadas.

O setor contava com três pessoas, incluindo o coordenador; “a infra-estrutura era mínima”. Havia uma máquina impressora laser, talvez dois computadores e uma máquina de escrever elétrica, uma máquina fotográfica e um bom suporte de xerox na copiadora: “produzíamos aquele jornalzinho Artefacto, com pouco diálogo com o setor de audiovisual, que tinha vida própria”. Nessa época,

houve a consolidação da Uned de Cajazeiras e foi estabelecido o processo de Qualidade Total, então em voga, com encontros em Recife e Brasília.

Após a breve passagem do radialista Aderaldo Luciano, a coordenação de comunicação passou a ser exercida, em agosto de 1995, pelo jornalista Filipe Francelino de Sousa. Nessa gestão, a CCS voltou a ficar mais perto da Direção Geral, ficando localizada no bloco principal, administrativo. A estrutura de equipamentos e mobiliários ainda não era ideal, mantinha-se a mesma das gestões anteriores e a equipe era composta pelo coordenador, pela secretária Jerusa Farias, por um estagiário de Jornalismo e outro de Relações Públicas.

O então coordenador foi afastado do cargo por motivos particulares e, por um curto período de tempo, a CCS foi dirigida pelo servidor Eldno César Mendes Pires. Neste período, o setor funcionava em uma sala vizinha à Direção, pois a sala original estava em reforma. A equipe era composta pelo coordenador, três estagiários (um de Relações Públicas, dois de Jornalismo), a secretária, uma prestadora de serviço formada em Jornalismo e um Relações Públicas.

Na época, o Cefet-PB era gerido pelo professor José Rômulo Gondim de Oliveira, que convidou a jornalista Antonia Iranilde de Sousa para apoiar a CCS. Ela relembra que não havia uma verba específica para o setor. “Os equipamentos eram obsoletos, mas dava pra funcionar conforme as necessidades. O quadro de funcionários era reduzido, mas com a participação de estagiários o setor dava conta do recado”. Foi criado um jornal Mural como ferramenta de comunicação interna. Ela destacou que a comunicação externa sempre funcionou atrelada aos meios de comunicação de massa: “E pelo IFPB ter um grande reconhecimento na sociedade isso já era um cartão de visitas para se estabelecer como fonte de notícias para os veículos de informação, sem dificuldades”.

Iranilde frisou que havia uma tentativa de inovar: “Houve o aniversário da Instituição que foi bem bacana, a retomada da revista Principia, reforma do site, a criação do jornal mural”. Criou-se também, o “Café Com Leitura”: “mural interativo, montado numa área estratégica – o tão conhecido cafezinho ou boca quente, local onde alunos, professores, técnico-administrativos se encontram”.

Quando Filipe Francelino de Sousa volta a assumir a Coordenação, a CCS retorna ao funcionamento na sala do corredor administrativo, perto da Direção Geral. A equipe passa a ser formada pelo coordenador, secretária e três estagiários (um de Relações Públicas e dois de Jornalismo). São adquiridos computadores, microfone e máquina fotográfica digital.

Nesta gestão, houve continuidade de reuniões, contatos, telefone, memorandos, relatórios, mala direta, jornais murais, assinatura de jornais locais, além do fax, do computador, da impressora. Mesmo com a equipe reduzida, ainda se produzia o “Artefato”, que passou a ser mensal, de cara nova, novo design, colorido e tamanho jornal, sendo impresso em gráficas externas. Ao longo do tempo, o informativo foi se modernizando, ganhou formatos e diagramação diferentes, ganhou cores e aumentou a tiragem, sendo distribuído por toda comunidade acadêmica, prestadores de serviço, mídia, instituições da Rede e parceiros.

Também se passou a produzir o “Notas do Cefet-PB”, informativo semanal com distribuição estritamente interna, que trazia informações acerca da Instituição. A equipe chefiada por Filipe Sousa, tinha Hélder Moura, Walkiria

Cristina, Kaliandra Moura, Andréa Karinne e Jerusa Farias. A publicação tinha como objetivo divulgar as ações e notícias do Cefet-PB, trazendo ainda seções descontraídas como aniversariantes do mês, receitas e mensagens.

Em 2000, o informativo “Artefato” passou a chamar-se “Cotidiano”, em tamanho menor a um jornal, colorido, mensal. Era distribuído a todas as instituições de ensino locais e nacionais. O site do Cefet-PB é criado e as notícias ficam sob responsabilidade da Coordenação de Comunicação Social. A instituição produz vídeos institucionais e o e-mail torna-se de uso frequente.

Em 2003, a coordenação enviou ao Diretor-Geral uma avaliação e planejamento para o ano. Nesta, sugeriu a mudança física do setor, que passaria a sua sala antiga com pequenas reformas; apresentou, mais uma vez, as dificuldades com infra-estrutura e pessoal, sugeriu a produção de um Seminário de Comunicação Integrada com o objetivo de desenvolver melhor a comunicação interna e externa, para atuar em conjunto com cerimonial, audiovisual, conselho editorial, núcleo de marketing, *home page*, reprografia, entre outros.

O relatório também prestou conta dos serviços já executados pelo setor, como a comunicação interna através do jornal mural, da caixa de sugestões, do Café com Leitura, do Cefet *online*, do Jornal Mensal e Bimestral e da comunicação externa com os meios de comunicação, através de *mailing list* e *releases*. Neste período, foi promovido um curso de radialismo, com noções básicas em assessoria de imprensa, uma iniciativa da coordenação de comunicação em parceria com a coordenação de cursos extraordinários e produção.

No mesmo ano, a coordenação de Comunicação Social emitiu o “Relatório de Atividades 2006/2007”. O documento informa a aquisição de equipamentos, contratação de profissionais e desenvolvimento das novas ações. O número de profissionais foi ampliado através de concurso público, com a contratação de Ana Carolina de Araújo Abiahy (jornalista) e Pablo França de Freitas (programador visual), esse último inicialmente atuando em outro setor. Nessa nova etapa, foram elaborados ainda duas edições de um novo jornal que se pretendia trimestral: O “Cefet-PB de Fato”. O site se tornava a principal forma de comunicação e aumentava a demanda de matérias nas mídias locais.

Com a mudança para IFPB, a reorganização administrativa implica em incremento no quadro pessoal, com o colaborador Mércyo Costa (técnico em audiovisual), remanejado de outra instituição da rede. As jornalistas Íris Souto Maior e Patricia Nogueira, o técnico em audiovisual, Petrônio Lins, e o programador visual Luzivan Silva, também foram admitidos em concurso.

Mais equipamentos foram adquiridos: computadores, máquinas fotográficas profissionais. Todo mobiliário é mudado para móveis com design mais moderno. É instalada, dentro do espaço da Coordenação, a web rádio Nova Educativa.

A Coordenação de Comunicação Social do IFPB, de acordo com o organograma do IFPB, está subordinada à Chefia de Gabinete. É articulada na Reitoria e recebe a colaboração dos *campi* através de servidores que dividem suas outras funções com o auxílio no envio de matérias e fotos, ajudando na organização de eventos locais e no atendimento a quem procura o *campus*, mas ainda não há servidores especialmente dedicados à comunicação fora do âmbito da Capital.

Na visão da atual coordenação, cabe aos responsáveis pelas coordenações e departamentos do IFPB avaliar a necessidade e importância de informar e o quê informar, seja para a comunidade interna, sejam para o público em geral. Mas, sabe-se que o Setor de Comunicação Social é quem detém o olhar para escolher qual o instrumento adequado para atingir tal público, e com que finalidade.

A partir do momento em que a Coordenação de Comunicação é acionada, necessariamente com a devida antecedência, caberá à CCS elaborar o material de divulgação, discutir com os setores interessados as formas de divulgá-lo, e encontrar os meios convenientes para a difusão da informação. O acesso à CCS pode ser feito através de contato pessoal, telefônico ou via e-mail.

Atualmente, encontra-se em fase de implantação no setor de Comunicação Social do IFPB o projeto da Web Rádio “Nova Educativa”. A proposta é de uma rádio *online*, 24 horas por dia, com inserções de música, notícia e chamadas institucionais. Conforme o projeto de implantação, a programação é composta por músicas, boletins de notícias sobre educação, ciência e tecnologia, além de “entrevistas rápidas e inteligentes com professores, pesquisadores e estudantes sobre experiências inovadoras na sala de aula e no campo da gestão escolar”.

6 CONCLUSÃO

A literatura especializada apresentada por este estudo, permite inferir sobre a existência de uma relação direta e recorrente entre a comunicação e o processo de mudanças vivido por uma instituição. Para se atingirem as metas de transformação organizacional é preciso inserir a comunicação estratégica no sistema de planejamento e desenvolvimento da instituição, levando-se em conta a análise de seus públicos, o tipo de informação a ser trabalhada e as ferramentas a serem utilizadas. A comunicação tem um aspecto muito importante dentro destas mudanças e pode facilitar a compreensão, nos processos de transmissão e assimilação de novos conceitos, e na socialização do conhecimento, isto é, compartilhar com todos os trabalhadores a filosofia, missão, objetivos e divulgar as ações e conquistas, tornando-os parte integrante dessa engrenagem.

Com o resgate da memória institucional do IFPB, foi possível perceber que o setor de comunicação não só acompanhou a evolução e transformações da instituição ao longo dos 100 anos de existência, mas foi fundamental na aquisição de novas tecnologias, no planejamento estratégico das ações de comunicação e publicidade e no relacionamento da instituição com seus públicos. Este trabalho espera ter contribuído para que se compreenda a importância da comunicação social para alavancar muitas ações na instituição, sobre as quais, pela pesquisa, se verifica a necessidade de a gestão atuar, a fim de que melhor o setor se estruture, com local, equipamentos, profissionais e autonomia necessária. Espera-se, durante a fundamentação teórica, em que abordou sobre as assessorias e a comunicação na organização, ter mostrado a relevância estratégica dessa área para as instituições. E, sobretudo, espera-se ter despertado para o fato de que numa instituição centenária se perceba que é preciso incentivar a memória institucional, não somente para resgatar o passado, mas para manter vivas as experiências e fatos que

forjaram sua identidade, entendendo que num processo de autoconhecimento, o entendimento de suas origens sinalizará os caminhos para o futuro.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. Teobaldo de S. **Para entender relações públicas**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 1993.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, governo, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009.

ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DA PARAÍBA. **Você precisa saber...** João Pessoa, 1968.

_____. **Projeto de Reforma Administrativa da Escola Técnica Federal da Paraíba**. João Pessoa, 1970.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014**. Disponível em <http://www.ifpb.edu.br/arquivos/estatuante/2010/PLANO_DE_DESENVOLVIMENTO_INSTITUCIONAL.pdf>. Acesso em 17 setembro 2010.

_____. **Regimento**. Disponível <http://www.ifpb.edu.br/institucional/regimento-geral/regimento-geral/view> Acesso em 10 setembro 2010.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (org.). **Obtendo resultados com relações públicas**. 2 ed. São Paulo: Pioneira Thompson, 2006.

LIMA, Marileuza Fernandes Correia de. *et al.* **Da Escola de Aprendizizes Artífices da Parahyba à Escola Técnica Federal da Paraíba: memórias do ensino técnico**. João Pessoa: ETEPB/ Gráfica, 1995.

LINS, Bráulio Pereira. **Das propostas às realizações**. João Pessoa: A União, 1993.

MACHADO, Edilson Ramos. **Prática docente e resistências a mudanças: mapeando a cultura organizacional do centro federal de educação tecnológica da paraíba e sua materialização nos processos de gestão escolar**. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2005.

MAFEI, Maristela. **Assessoria de imprensa: como se relacionar com a mídia**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2008.

MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO E CULTURA. Portaria nº 502, de 16/10/1975. **Regimento Interno da Escola Técnica Federal da Paraíba**. 1976.

NASSAR, Paulo. **Relações públicas na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações**. 2.ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

PINHO, J. B. **Propaganda institucional:** usos e funções da propaganda em relações públicas. 2. ed. São Paulo: Summus, 1990.

_____. **Comunicação nas organizações.** Viçosa: EDUFV, 2006.

SILVA, Paula Bortolini; VILAÇA, Wilma Pereira Tinoco. Comunicação interna em Instituições de Ensino Superior. 2008. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/comunicacao-interna-em-instituicoes-de-ensino-superior/22101/>>. Acesso em 15 outubro 2010.

TORQUATO, Francisco Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política.** São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.

O FLUXO INFORMACIONAL DO “PROTOCOLO” NO IFPB

UM ESTUDO DIANTE DOS USUÁRIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS JOÃO PESSOA

Raimundo Silveira Filho. *Servidor técnico-administrativo do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Edilson Ramos Machado.** *Servidor docente do IFPB, Mestre em Educação.*

1 INTRODUÇÃO

As organizações bem-sucedidas se concentram hoje em um processo de renovação continuada (CHIAVENATO, 2005, p.11). Com base nesta afirmação, no fato do Setor/Protocolo do IFPB ter utilizado, até pouco tempo, máquinas ultrapassadas, apenas compatíveis com os procedimentos operacionais ali desenvolvidos, e na implantação de novas tecnologias, como SISPROT (Sistema de Informação do Protocolo), é que surge esta investigação minuciosa e sistemática, cuja finalidade recai sobre a existência, ou não, de possíveis elementos que venham afetar o fluxo informacional do setor em análise.

Sendo assim, este artigo ofertará ao leitor uma gama de informações sobre as novas abordagens que permeiam as organizações do nosso século, ao mesmo tempo em que servirá de subsídio a possíveis mudanças que venham redirecionar os procedimentos operacionais do Setor/Protocolo.

Todo esforço desenvolvido nesta pesquisa não se limitou a investigar as melhores técnicas ou métodos que justificassem um excelente fluxo de informações no âmbito do setor em análise. Mas sim, um esboço convincente da contribuição que as modernas teorias administrativas poderão oferecer às organizações públicas, sobretudo nas suas unidades operacionais.

A pesquisa foi realizada no IFPB (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba / *Campus* João Pessoa), no período de outubro a dezembro de 2009, cujo universo foi composto por 225 servidores técnico-administrativos da referida instituição, de onde se extraiu uma amostra de 69 servidores, o que corresponde a 30,7% da população analisada.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar o desenvolvimento do “processo” que se instala no interior do Setor/Protocolo do IFPB (*Campus*/João Pessoa), considerando a eficiência e eficácia dos elementos que se justapõem à obtenção do resultado final.

Os dados estudados na pesquisa foram tratados de forma quantitativa. Para tanto, traça-se um conjunto de objetivos específicos fundamentais como: delinear os procedimentos adequados para o fluxo das informações no setor em evidência; verificar se existe uma relação entre o nível de conhecimento do usuário deste setor e o seu desempenho durante a abertura do processo administrativo.

Deve-se, também, identificar a evolução dos trabalhos desenvolvidos no Setor/Protocolo e sua relação com o advento das novas tecnologias. Estas ações estão interligadas com o ato de verificar o nível de comunicação entre servidores do setor e seus usuários.

Por fim, perceber a importância atribuída à estrutura organizacional do IFPB e sua contribuição com a eficiência e eficácia deste setor é um objetivo que servirá, assim como os outros, à construção, ainda que inacabada, de um aparato de respostas a que se propõe esta pesquisa.

A presente pesquisa tem como importância uma análise do nível de satisfação dos usuários do Setor/Protocolo no que concerne à implantação do sistema de informação (SISPROT), procedimentos operacionais, comunicação e outros elementos que, inerentes ao fluxo informacional do referido setor, poderão subsidiar as políticas internas do IFPB quanto às novas tecnologias, sistemas de informação, políticas de recursos humanos e as modernas estruturas organizacionais que compõem o cenário das instituições públicas e privadas do século XXI.

Com base na contextualização dos fatos que impõem uma nova ordem no mundo das organizações no século XXI e, sobretudo, exigem uma revisão dos velhos procedimentos em suas unidades organizacionais, assim como nas diretrizes inócuas e caducas das velhas estruturas, é que surge uma lacuna, na qual se coloca o seguinte problema de pesquisa: existem elementos que afetam o fluxo informacional do Setor/Protocolo do IFPB (*Campus/João Pessoa*) a ponto de gerar insatisfação nos seus usuários?

2 ABORDAGEM SISTÊMICA NAS ORGANIZAÇÕES

Juntamente com as mudanças que permeiam o Setor/Protocolo, no campo da tecnologia, surge a necessidade de compreender, sob a ótica da abordagem sistêmica, a importância dada à interação das partes que compõem o fluxo informacional deste setor, antes e após a implantação do sistema de informação do protocolo (SISPROT).

Diante das transformações ocorridas nesta célula organizacional, observa-se que a adoção de um sistema de informação capaz de solucionar problemas inerentes ao fluxo informacional do “*protocolo*” prescinde, sobretudo, de uma reflexão sobre a complexa situação que envolve múltiplas causas e variáveis interdependentes. Neste aspecto, o enfoque sistêmico é um instrumento útil que Maximiano (2006) define como possibilidade de:

- visualizar a interação de componentes que se agregam em totalidades ou conjuntos complexos;
- entender a multiplicidade e interdependência das causas e variáveis dos problemas complexos;
- criar soluções para problemas complexos.

Assim, seria um equívoco apontar falhas ao atual sistema, no âmbito do Setor/Protocolo, sem entender o processo que interliga os componentes e transforma os elementos de entrada em resultados.

Com as alterações feitas no processamento do Setor/Protocolo, em virtude dos avanços tecnológicos, mudam-se os procedimentos operacionais que agora recebem novos recursos materiais e, conseqüentemente, suas saídas assumem outras variantes diante do ambiente. Porém, é preciso ter um estudo mais abrangente dos componentes do sistema para compreender melhor a relação sistema e ambiente.

É importante, quando se trata de sistema, entender que os componentes isolados representam apenas um somatório de elementos, uma vez interligados e formando uma cadeia na qual reproduz uma interdependência e, com um objetivo definido, dar-se a este fenômeno o nome de “*sinergia*” (MAXIMIANO, 2006).

Esta interdependência reproduzida nas palavras de Maximiano (2006) só foi concretizada, após um longo período intercalado entre o início e término das mudanças ocorridas no setor em análise. Haja vista que a informatização naquela unidade organizacional impactou os servidores, ali locados, e, subitamente, comprometeu, pelo menos durante certo período, todo o processo de sinergia que havia se instalado anteriormente. Tal comprometimento deve-se ao fator da resistência com que alguns servidores apresentaram diante das inovações tecnológicas.

3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Ao longo de toda a história do IFPB, assim como em muitas organizações, os objetivos e resultados estabelecidos são alcançados a partir da ordenação e agrupamento de atividades e recursos. Sendo assim, o Setor/Protocolo, como unidade desta organização, tem uma relação direta com o tipo de estrutura organizacional na qual está inserido. Daí a necessidade de uma definição que se adéque como sendo um conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa (CHIAVENATO, 2005).

3.1 Influência da Estrutura Organizacional

Uma vez definido por Chiavenato (2005) que a estrutura organizacional influencia os níveis estratégico, tático e operacional da organização, sendo este último objeto de estudo da nossa pesquisa, pois envolve o Setor/Protocolo do IFPB, torna-se necessário um breve estudo destes componentes para uma melhor compreensão da relação entre a estrutura organizacional e o nível operacional do IFPB, especificamente o setor analisado (protocolo).

À serventia de uma análise destes elementos temos a exposição de Chiavenato (2005) como sendo:

- sistema de responsabilidade (resultado da alocação de atividades), constituído por departamentalização; linha e assessoria e especialização do trabalho;
- sistema de autoridade (resultado da distribuição do poder), constituído por amplitude administrativa e níveis hierárquicos: delegação e descentralização/centralização;

- sistemas de comunicação (resultado da interação entre as unidades organizacionais), constituído por: o que, como, quando, de quem, para quem comunicar.

Além destes sistemas, é importante para os servidores do Setor/Protocolo do IFPB, ainda que através da analogia, um estudo sobre a inserção desta unidade organizacional no contexto de determinado modelo de estrutura organizacional. Antes de tudo, deve-se lembrar que, do ponto de vista das organizações privadas, e assim mencionadas por Chiavenato (2005), estas estruturas são resultados da departamentalização (funcional, clientes, produtos, territorial, por projetos, matricial etc.).

4 A TECNOLOGIA NAS ORGANIZAÇÕES

Implantar um sistema de informação com tecnologia de ponta é algo imprescindível à operacionalização do “protocolo” no IFPB (*Campus João Pessoa*), uma vez que estas mudanças darão apoio a todos os segmentos que compõem a instituição, contribui com a tomada de decisão, celeridade na tramitação dos processos e, conseqüentemente, dará suporte à organização em suas estratégias como vantagens competitivas.

Neste aspecto, torna-se salutar uma reflexão sobre as tecnologias que impactam o mundo das organizações e suas conseqüências. Os pensadores como Megginson *et al.* (1998) definem tecnologia como sendo o conhecimento de relações causa-efeito (embutido) nas máquinas e equipamentos utilizados para realizar um serviço ou fabricar um produto. No entanto, uma observação se faz necessária, e esta é feita por Robbins (2002) quando afirma que a tecnologia é muito mais que apenas equipamentos e máquinas, a qual encontra respaldo no funcionamento de uma organização a partir da operação de dois sistemas que dependem um do outro de maneira variada.

Na mesma ordem, o mesmo autor ressalta a existência de um sistema técnico, formado pelas ferramentas e técnicas utilizadas para analisar cada tarefa, e de um sistema social, com suas necessidades, expectativas a serem satisfeitas, e sentimentos sobre o trabalho. Uma comunhão destas duas variáveis é que faz a otimização destes sistemas em tela. Daí a preocupação em discernir tecnologias (conhecimento) de sistema técnico (combinação específica de máquinas e métodos empregados para se obter um resultado desejado).

Este dueto (conhecimento x sistema técnico) fomenta, veementemente, a discussão sobre a possibilidade de se implantar novas tecnologias que trarão mudanças no fluxo informacional do atual sistema adotado pelo Setor/Protocolo.

4.1 Sistema de Informação no Setor/Protocolo

Uma definição simples de sistema de informação pode ser vista em O'Brien (2004) como sendo um conjunto organizado de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização. Neste aspecto, o referido autor entende

que as pessoas têm recorrido aos sistemas de informação pra se comunicarem, utilizando, desde a alvorada da civilização, uma diversidade de dispositivos físicos (*hardware*), instruções e procedimentos de processamento de informação (*software*), canais de comunicação (redes) e dados armazenados (recursos de dados).

No sistema de informação do protocolo (SISPROT) este mecanismo não pode ser diferente, pois todo processo de informação que ali se instalou depende dos recursos humanos (os usuários finais e especialistas em sistema de informação), de *hardware* (máquina e mídia), *software* (programas e procedimentos), dados (bancos de dados e bases de conhecimentos), redes (mídia de comunicações e apoio de rede) para executar atividades de entrada, processamento e produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em produtos de informação.

A importância dos sistemas de informação, dentre outras, pode ser exposta na definição dos seus três principais papéis oferecida por O'Brien (2004), que a considera como sendo: o apoio às operações e aos processos; o apoio à tomada de decisão; e o apoio às estratégias para vantagem competitiva.

Tal necessidade leva o Setor/Protocolo a promover uma busca incessante pela qualidade inerente aos procedimentos operacionais. Neste aspecto, avaliar o retorno concernente as suas entradas torna-se imprescindível. Esta ação comunga, na mesma ordem, com a importância de se controlar o desempenho. Contexto em que O'Brien (2004) chama a atenção para o fato de que um sistema de informação deve produzir *feedback* sobre suas atividades de entrada, processamento, saída e armazenamento. Esse *feedback* deve ser monitorado e avaliado para determinar se o sistema está atendendo aos padrões de desempenho estabelecidos. Em seguida, as atividades do sistema devem ser ajustadas de forma que os produtos de informação sejam devidamente produzidos para usuários finais.

4.2 Mudanças no Conceito de Informação

Quando se trata de administração pública, esta tem um papel fundamental no processo de implementação de novas tecnologias da informação. Cabe a ela programar na sua própria organização, o que torna a gestão transparente, mantém contínuo contato com a sociedade e incentiva que as empresas privadas também o façam, no sentido de aumentar a competitividade global no país. Depois, é preciso saber que o conceito de informação já não se mantém sob o mesmo entendimento de épocas passadas.

Nessa visão de comunicação, cabe à tecnologia de informação agregar valor explicitamente ao longo do processo dos negócios, assumindo um papel estratégico nas organizações. Para justificar as mudanças no conceito de informação, Nogueira (2006, p. 392) pergunta: “*qual o significado da informação e qual sua finalidade?*”. A resposta pode ser concebida a partir dos ensinamentos de uma nova leitura que Peter Drucker *apud* Nogueira (2006, p. 392):

Uma nova revolução da informação está em andamento. Ela começou nas empresas. Com informações de negócios, mas seguramente irá engolfar todas as instituições da sociedade e inundará radicalmente o significado de informação tanto para as organizações como para in-

divíduos. Não é uma revolução em tecnologia, maquinário, técnicas, *software* ou velocidade, mas sim em conceitos.

A revolução da informação está viabilizando a criação do mercado global (NOGUEIRA, 2006). O processo de integração do Brasil nesse mercado é irreversível. Para serem vencedores na guerra da competitividade, todos devem adotar, inclusive a Administração Pública, novos paradigmas de sucesso. Dessa forma, a tecnologia de informação transformará radicalmente a forma com que grande parcela da população mundial trabalha, se comunica e se informa.

Os principais atributos da informação que devem ser equacionados são: objetivo, conteúdo, forma, integridade, disponibilidade, origem, destino, oportunidade, segurança e atualidade. Combinando-se convenientemente os atributos, em cada caso, procura-se adotar a informação das características que mais enriquecem a atividade em que é usada.

Quanto ao aspecto de benefícios que a implantação da tecnologia de informação no Setor/Protocolo poderá trazer, pode-se dizer que a influência da qualidade nos trabalhos que operam com sistema de informação é muito grande, isto é, se for utilizada uma tecnologia de ponta e estando esta disponível na organização, principalmente quando se deseja ocupar a vanguarda das melhores instituições educacionais do Brasil.

Tendo em vista a preocupação de muitas organizações públicas em modernizar suas tecnologias e definir novos procedimentos operacionais para o alcance de seus objetivos, é que Nogueira (2006), catedraticamente, posiciona-se no sentido de que a tecnologia da informação se caracteriza como uma vantagem competitiva, tanto no que se refere ao custo, quanto no que se refere à diferenciação do produto ou serviço. Prossegue, assim, o autor, afirmando que a tecnologia da informação é um instrumento fundamental nos processos de reengenharia, onde as principais contribuições são: transformação dos negócios, recursos humanos e fluxo do trabalho (*work-flow*).

5 A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Em curta definição, a comunicação é a argamassa que une as pessoas em seus relacionamentos (NOGUEIRA, 2006). Muito embora isso seja verdade, também é possível que em virtude de deficiências nas comunicações sejam gerados desgastes nesses mesmos relacionamentos.

Quando se consegue alcançar um processo de comunicação facilitado, o que se obtém indiretamente é o aumento da capacidade organizacional de tomada de decisões rápidas e acertada, o que implicará maiores níveis de eficácia e diferenças competitivas. Logo, para que o processo de comunicação seja facilitado, um dos primeiros objetivos é lutar contra o surgimento das “ilhas de propriedade de informações” dentro da organização (ROCHA, 2009).

Ao discorrer sobre a importância da comunicação organizacional e sua relação com as pessoas que nela se inserem, o autor ressalta que, diante da multiplicidade de culturas que podemos encontrar em uma única empresa, ou seja, pessoas que trazem consigo traços das mais diversas origens, formações, criações

e suas próprias personalidades, tornam-se ainda mais profundas as discussões que tentam descobrir “as melhores formas” de se comunicar.

Neste aspecto, para que uma organização possa ser bem administrada, ou seja, funcione de modo que atinja os objetivos para os quais foi criada, a comunicação precisa ser eficaz. Todas as funções de planejamento, organização, direção e controle – dependem diretamente da transferência de informações para que sejam efetivas (ROCHA, 2009).

5.1 A Comunicação no Âmbito do Setor/Protocolo

Utilizando-se do raciocínio de Drucker *apud* Nogueira (2006, p. 392) quanto a um novo conceito de informação, ou seja, a comunicação, distante dos elementos como emoções, noções intelectuais e outros fatos que se caracterizam como informalidades no campo da comunicação e que se consolidam em pura informação.

É notório que tal mudança também afetou as organizações públicas. O Setor/Protocolo não ficou afastado deste fenômeno. É perceptível que, ainda de forma minúscula, o advento do sistema de informação (SISPROT) tenha atingido as relações informais entre os servidores do protocolo e o restante das pessoas que compõem a instituição. Os efeitos destas mudanças, além de inviabilizar, até certo ponto, o *feedback* dos procedimentos operacionais, uma vez que o contato entre os servidores passa a ser menor, também causa uma reviravolta sobre a importância atribuída à estrutura informal no âmbito das organizações.

6 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A descrição dos dados se fez de forma analítica, de modo a facilitar a compreensão do foco. Sob esta ótica, os pontos temáticos são abordados da seguinte forma: a informatização do serviço no Setor/Protocolo; procedimentos operacionais no Setor/Protocolo; o atual sistema de informação (SISPROT); comunicação entre servidores do Setor/Protocolo e seus usuários; conhecimento do usuário do Setor/Protocolo e a relação entre estrutura organizacional do IFPB e o ambiente em análise.

Por décadas, o Setor/Protocolo do IFPB operou com antigas máquinas datilográficas. Com o advento do sistema de informação (SISPROT), tornou-se imprescindível uma consulta aos usuários deste setor sobre a qualidade dos serviços ali prestados após o processo de informatização. Os dados obtidos nesta pesquisa foram os seguintes:

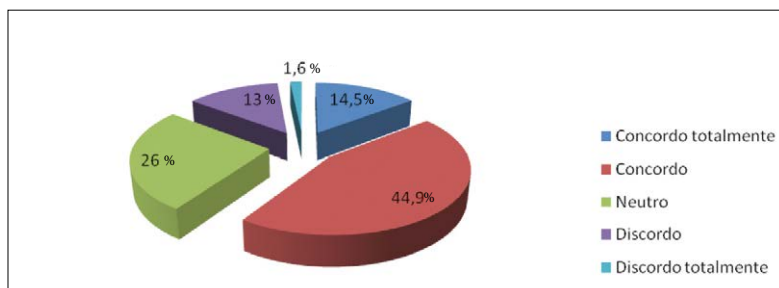
Tabela 1 – Opinião dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Setor/Protocolo

Variáveis	Frequência	%	% Válido	% Acumulado
Concordo totalmente	10	14,5	14,5	14,5
Concordo	31	44,9	44,9	59,4
Neutro	18	26	26	85,4
Discordo	9	13	13	98,4
Discordo totalmente	1	1,6	1,6	100
Total	69	100	100	

Como foi colocado anteriormente, um sistema de informação deve produzir *feedback* sobre suas atividades de entradas processamentos, saída e armazenamento (O'BRIEN, 2004).

Quando afirmado que, com a informatização, os serviços ali desenvolvidos passaram a ser de excelente qualidade, a primeira observação é que 26%, um pouco mais de $\frac{1}{4}$ (um quarto) da população entrevistada, posicionaram-se com neutralidade. Percentual que, através da observação participante, traz como um de seus elementos constitutivos o fato de ser a informatização do referido setor uma novidade para seus usuários.

O percentual de 44,9% dos que dizem concordar com a afirmação, representando quase a metade da população analisada, e com o endosso, mais uma vez, da observação participante feita por este pesquisador, é resultante de uma percepção sensível dos usuários à agilidade dos trabalhos, sobretudo, quando se trata do recebimento do “*processo*”.

Gráfico 1 – Representação gráfica da Tabela 1

Embora se tenha um percentual de 14,5% dos que concordam totalmente com a excelente qualidade dos serviços após a informatização, fica evidente que os 44,9%, citados anteriormente, fazem alguma restrição ao grau máximo da qualidade oferecida pelo serviço do setor analisado.

A justificativa para estas restrições repousa no entendimento de que as pessoas consultadas (44,9%) rejeitam, de certa forma, a relação entre a excelência da qualidade nos serviços do Setor/Protocolo, após a informatização, e sua operacionalização em termos de eficiência e eficácia. Estes termos devem estar em consonância com a excelência no campo das organizações (CHIAVENATO, 2005).

Embora numericamente os percentuais sejam menores, 13% (discordo) e 1,6% (discordo totalmente), estes não merecem total desprezo. Pois, agora de forma mais intensa, reprovam o que, na afirmação do questionário, denominou-se de excelente qualidade.

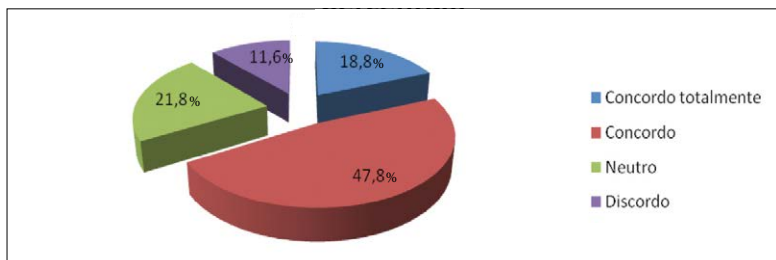
Sobre os procedimentos operacionais, a consulta teve como objetivo obter do entrevistado uma informação que pudesse servir de análise entre os trabalhos desenvolvidos no referido setor e os resultados esperados. Algo relacionado às entradas e saídas dos “processos” que são abertos pelos usuários e ao fornecimento de informações a estes. Os dados são os seguintes:

A Tabela 2 mostra um acréscimo, na média de 3%, entre as variáveis de concordância da primeira para segunda afirmação, ou seja, na segunda afirmação, que diz respeito à compatibilidade entre os procedimentos operacionais e os resultados esperados pelos usuários. Percebe-se que 18,8% dos entrevistados concordam totalmente e 47,8% manifestaram-se parciais à afirmação. Um somatório de 66,6% favorável à afirmação converge para uma aceitação da mesma, ainda que apareçam algumas restrições.

Tabela 2 – Opinião dos usuários sobre os procedimentos operacionais adotados pelo Setor/Protocolo

VARIÁVEIS	FREQÜÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Concordo totalmente	13	18,8	18,8	18,8
Concordo	33	47,8	47,8	66,6
Neutro	15	21,8	21,8	88,4
Discordo	8	11,6	11,6	100
Discordo totalmente	0	0	0	100
Total	69	100	100	

Gráfico 2 – Representação gráfica da Tabela 2



Como foi dito anteriormente, de acordo com a Tabela 1, o percentual de 26% de neutralidade vincula-se ao fato da informatização do Setor/Protocolo ser algo recente. Esta neutralidade caiu para 21,8% na segunda afirmação, o que reflete uma sensível manifestação do entrevistado para um dos lados, no caso uma distribuição entre “concordar” e “concordar totalmente”, ficando a outra parte, com 11,6%, para aqueles que discordam e nenhum dos entrevistados discorda totalmente da afirmação (0%).

É necessário fazer uma interpretação cautelosa dos 11,6% dos entrevistados que discordam da existência de um equilíbrio entre os procedimentos do Setor/Protocolo e os resultados esperados pelos usuários. Percentual que remete a possíveis gargalos no sistema, ou seja, na operacionalização que, vai desde a abertura do “*processo*”, passando por sua produção até sua saída.

A partir da análise das etapas que compõem o processo é possível chegar a sua racionalização (ARAÚJO, 2001).

Na mesma direção, o autor mostra que o objetivo do estudo de processo é o de assegurar a fluidez dessa movimentação e manter os limites de decisão dentro de princípios que não permitam a ineficiência e ineficácia de todo o processo.

Enfatiza, ainda, que os obstáculos inerentes ao processo podem estar relacionados com: a falta de identificação da utilidade de cada etapa; verificar as vantagens que tem quando se faz alterações nas seqüências das operações; procurar adequar as pessoas às operações que as executam; falta de suporte material, sobretudo, tecnológico e uma moderna política de recursos humanos capaz de identificar a falta de treinamento para o trabalho específico de processo.

Com a observação participante, foi possível detectar algumas falhas que possam ter influenciado o percentual (11,6%) dele que discordam da afirmação.

Fazendo uma conexão com as palavras de Araujo (2001), mencionadas anteriormente, o Setor/Protocolo não dispõe de um suporte material (material de primeira linha) que produza sofisticação ao resultado final (o processo como produto); carece de um estudo que possa definir a melhor seqüência de etapas que conduza à celeridade processual; precisa de um levantamento sobre o *layout* mais adequado à operacionalização deste setor. Por fim, o Setor/Protocolo necessita de um fortalecimento do poder decisório para os que nele trabalham, ou seja, maiores oportunidades de participarem ativamente do processo de escolha das ferramentas de trabalhos, técnicas e políticas que envolvam o referido setor e o restante da instituição.

Feita uma consulta sobre a informatização que se deu no período de transição entre as velhas e novas tecnologias, restou saber se o novo *software* que integra o sistema de informação (SISPROT) satisfaz às necessidades dos usuários do Setor.

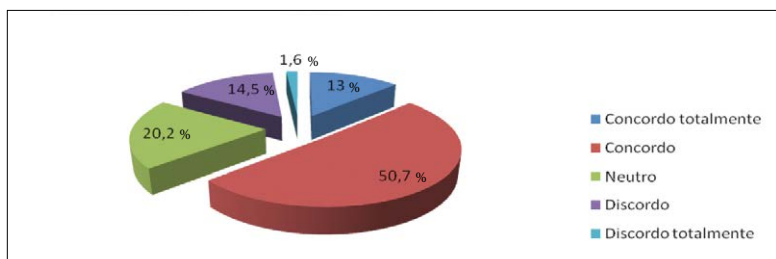
Quando afirmado que o novo sistema atende às necessidades dos seus usuários, os dados são distribuídos da seguinte forma:

Tabela 3 – Opinião dos usuários quanto ao atendimento de suas necessidades pelo SISPROT

Variáveis	Frequência	%	% Válido	% Acumulado
Concordo totalmente	9	13	13	13
Concordo	35	50,7	50,7	63,7
Neutro	14	20,2	20,2	83,9
Discordo	10	14,5	14,5	98,4
Discordo totalmente	1	1,6	1,6	100
Total	69	100	100	

Um percentual de 63,7% manifestou-se favorável à afirmação de que o “SISPROT” satisfaz às necessidades de seus usuários, com uma ressalva para os 50,7% que concordam parcialmente. O restante (36,3%) está distribuído entre a neutralidade e os que discordam total ou parcialmente.

Gráfico 3 – Representação gráfica da Tabela 3



Os percentuais favoráveis à afirmação 13% e 50,7% são significativos e indicam, de forma positiva, que o atual sistema de informação (SISPROT) satisfaz às necessidades de seus usuários. Fato que, através da observação participante, também se constatou e que encontra respaldo na agilidade dos “processos” após a informatização do setor.

Uma observação a ser feita, mais uma vez através da percepção laboral, é que os percentuais dos que discordam (14,5%) e dos que discordam totalmente (1,6%), pode estar relacionados, de certa forma, com o controle dos processos que são afetados pela precariedade de treinamento do restante dos servidores que se conectam à mesma rede e têm a incumbência de dar andamento aos processos oriundos do Setor/Protocolo. Este fato provoca a insatisfação dos usuários que necessitam localizar determinado processo.

Outro fator que também merece atenção diz respeito à própria construção do sistema SISPROT, ou seja, pessoas que conhecem o funcionamento do SISPROT, assim como os servidores do setor, apontaram algumas limitações no seu desempenho.

Quando se tem falhas no controle do processo, assim como no desempenho do sistema, é importante lembrar que O'Brien (2004) compreende o sistema de informação como sendo um conjunto organizado de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização.

Sendo assim, tanto as falhas estão relacionadas com os recursos humanos, é o caso da falta de treinamento para trabalhar com o sistema, como existem falhas em outras variáveis, a exemplo do próprio *software* que integra o SISPROT.

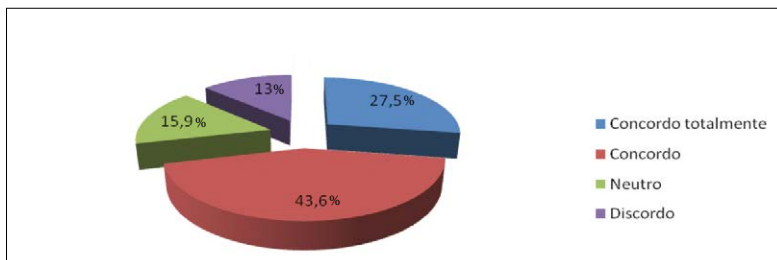
A preocupação desta pesquisa não se limitou a descrever obstáculos, mas sim consultar os usuários sobre a afirmação de que exista uma excelente comunicação entre estes e os servidores que trabalham naquele ambiente (Setor/Protocolo). Os dados são os seguintes:

Tabela 4 – Opinião dos usuários quanto à excelência da comunicação entre estes e os servidores do Setor/Protocolo

Variáveis	Frequência	%	% Válido	% Acumulado
Concordo totalmente	19	27,5	27,5	27,5
Concordo	30	43,6	43,6	71,1
Neutro	11	15,9	15,9	87
Discordo	9	13	13	100
Discordo totalmente	0	0	0	100
Total	69	100	100	

Sobre a afirmação de que existe uma excelente comunicação entre servidores do Setor/Protocolo e seus usuários, e que isto viabiliza o fluxo das informações, pode-se dizer que na Tabela 4, os resultados são satisfatórios. De acordo com a Tabela 4, o percentual de concordância totaliza mais de 70% dos entrevistados, sendo este percentual distribuído entre 27,5% dos que dizem concordar totalmente e 43,6% para os que apenas concordam com a afirmação.

Quando se trata da comunicação entre servidores do Setor/Protocolo e seus usuários, os percentuais que figuram na Tabela 4 expressam uma mudança vertiginosa, fato que se evidencia com o declínio percentual da neutralidade (15,9%), assim como da nulidade dos que dizem discordar totalmente da afirmação.

Gráfico 4 – Representação gráfica da Tabela 4

Embora o percentual dos que concordam totalmente (27,5%) com esta afirmação não ultrapasse a metade (50%) dos entrevistados, há uma percepção clara, ainda que seja numérica, do baixo índice de rejeição (13%). O que representa apenas 9 pessoas das 69 entrevistadas.

Chiavenato (2005) se reporta à discussão frente a frente como sendo o meio mais rico e eficaz para a comunicação, porque permite experiência direta, assuntos múltiplos, retroação imediata e focalização pessoal.

O trabalho desenvolvido no Setor/Protocolo requer esta relação de proximidade com o usuário. Assim, ouvir envolve a capacidade de receber mensagens através de fatos e sentimentos capazes de interpretar o seu genuíno significado (CHIAVENATO, 2005). O percentual significativo de concordância registrado na Tabela 4 também se justifica, dentre outros elementos, por um aguçado entendimento de informações entre o emissor (servidores do Setor/Protocolo) e receptor (usuários).

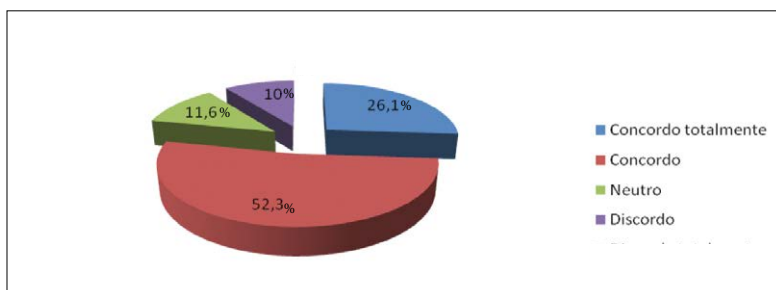
Por outro lado, Chiavenato (2005) expõe que as mensagens rotineiras são simples e rápidas, contendo meros registros que são facilmente compreendidos e interpretados. As mensagens rotineiras podem ser comunicadas através de canais menos ricos e menos amplos, muitas vezes sem necessidade de retroação. Esta é uma justificativa categórica de que o processo de comunicação do Setor/Protocolo não é tão complexo quanto se imagina.

Quanto à informação do usuário sobre a abertura do processo, o objetivo da pesquisa foi detectar a existência de possíveis entraves que venham a surgir com a falta de conhecimento dos usuários do Setor/Protocolo no momento da abertura de um “processo”, ou seja, obstáculos que dificultem o trabalho dos servidores do Setor, e, conseqüentemente, possam inviabilizar o fluxo de informações.

Mais uma vez, é importante lembrar que o teor da pesquisa não recai sobre a preocupação de descrever estes empecilhos, mas, consultar os usuários sobre a afirmação supracitada. Os resultados são os seguintes:

Tabela 5 – Opinião dos usuários quanto ao conhecimento sobre a abertura do de um processo

Variáveis	Frequência	%	% Válido	% Acumulado
Concordo totalmente	18	26,1	26,1	26,1
Concordo	36	52,3	52,3	78,4
Neutro	8	11,6	11,6	90
Discordo	7	10	10	100
Discordo totalmente	0	0	0	100
Total	69	100	100	100

Gráfico 5 – Representação gráfica da Tabela 5

Através do Gráfico 5 constata-se que 26,1% dos entrevistados concordam totalmente que a falta de conhecimento dos usuários do Setor/Protocolo prejudica o trabalho dos servidores e, conseqüentemente, o fluxo de informações.

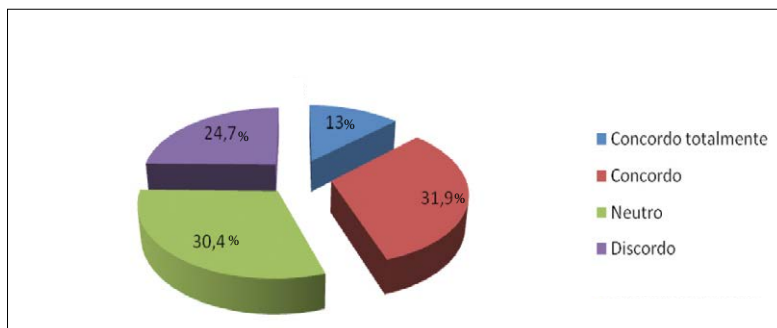
Mais da metade dos entrevistados (52,3%) dizem concordar com a afirmação e 11,6% não manifestaram nenhuma posição sobre a questão em tela. Também nesta afirmação, não apareceu nenhuma manifestação totalmente contrária, o que significa que, se desprezarmos a neutralidade, tem-se 78,4% (soma de 26,1% com 52,3%), quase 80%, dos que são favoráveis, e apenas 10% representa o total dos que se manifestaram desfavoráveis.

Embora a estrutura organizacional do IFPB seja objeto de análise da próxima tabela, não é exaustivo lembrar que as pessoas são o fator contingencial mais importante do desenho organizacional, ou seja, o elemento fundamental que impulsiona a organização para a ação (CHIAVENATO, 2005). Desta forma, o argumento que prevalece é que, se torna fundamental adequar e compatibilizar a estrutura organizacional e as pessoas que devem utilizá-la.

A linha de raciocínio sobre estrutura organizacional provoca, sistematicamente, uma análise sobre a afirmação de que a estrutura organizacional do IFPB contribui com a eficiência e eficácia do Setor/Protocolo. Figuram na Tabela 6 os dados extraídos desta pesquisa.

Tabela 6 – Opinião dos usuários quanto à estrutura organizacional do IFPB

Variável	Frequência	%	% Válido	% Acumulado
Concordo totalmente	9	13	13	13
Concordo	22	31,9	31,9	44,9
Neutro	21	30,4	30,4	75,3
Discordo	17	24,7	24,7	100
Discordo totalmente	0	0	0	100
Total	69	100	100	

Gráfico 6 – Representação gráfica da Tabela 6

Uma primeira observação a ser considerada na Tabela 6, revela um equilíbrio na distribuição percentual que se concentra no centro das variáveis em análise. Fato que se evidencia com um considerável percentual de neutralidade (30,4%) e com a concordância parcial (31,9%).

A pesquisa, com a contribuição da observação participante, mostra que os percentuais de 13% e 31,9%, sendo o segundo uma concordância mais restritiva em relação ao primeiro, são formados por pessoas que vêm no novo desenho organizacional do IFPB muitos avanços em relação às velhas estruturas que apresentavam níveis hierárquicos distorcidos e inviabilizavam os fluxos informacionais dos setores. A mesma observação é válida para a análise da influência que a estrutura em tela exerce sobre o planejamento operacional do Setor/Protocolo.

Os usuários cujos percentuais de concordância totalizam 44,9% dos entrevistados, possivelmente encontram alguma relação entre a atual estrutura organizacional do IFPB e as organizações adaptativas que funcionam com os chamados “*desenhos orgânicos*”. Estes desenhos proporcionam autoridade descentralizada, poucas regras e procedimentos, pouca divisão de trabalho, amplitudes administrativas maiores e mais meios pessoais de coordenação. São geralmente descritas como organizações horizontais e redes internas de contratos interpessoais (CHIAVENATO, 2005).

Contra a afirmação de que a atual estrutura organizacional do IFPB influencia positivamente no planejamento operacional do Setor/Protocolo, a ponto de contribuir com a eficiência e eficácia do mesmo, encontram-se os 24,7% dos entrevistados.

Com base na pesquisa e na observação participante, estas pessoas vêem algumas falhas na estrutura organizacional do IFPB, e, possivelmente, uma relação com os desenhos mecanísticos.

Os desenhos mecanísticos são formas burocráticas de organização que operam com uma autoridade centralizada no topo, muitas regras e procedimentos, uma minuciosa divisão do trabalho, amplitudes administrativas estreitas e meios formais de coordenação (CHIAVENATO, 2005). Assim, prossegue o autor, afirmando que os desenhos mecanísticos apresentam geralmente uma configuração alta e piramidal, muita hierarquia, especialização, formalização e muitas regras e procedimentos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Delimitar e afirmar quais elementos afetam o fluxo informacional do Setor/Protocolo do IFPB é tarefa extremamente complexa. Portanto, concluir por um número definitivo de obstáculos que compromete a eficiência e eficácia do referido setor nos condiciona a incorrer em profundo equívoco. O que, na realidade, seria algo tão inconstante quanto qualquer outro foco subjetivo de análise.

No entanto, no início desta pesquisa, houve uma preocupação com a proporcionalidade. Assim, e com base no que foi analisado, chega-se à conclusão de que os serviços do Setor/Protocolo, diante da percepção dos seus usuários, apresentam um sensível avanço em termos de melhoria, sobretudo com a informatização do mesmo.

Embora o questionamento a respeito dos procedimentos operacionais não tenha definido quais elementos pudessem ser apurados, haja vista uma amplitude considerável de procedimento, foi possível constatar um percentual significativo dos que são favoráveis à afirmação.

Ainda com relação aos procedimentos operacionais, também foi possível comprovar que um percentual, menos expressivo ao da concordância, aponta para uma sensível incompatibilidade entre os procedimentos adotados no Setor/Protocolo e os resultados esperados pelos usuários.

Um resultado semelhante ao anterior pode ser visto para o sistema de informação do protocolo (SISPROT). Ou seja, embora os serviços do Setor/Protocolo tenham tido um avanço significativo com a informatização, a pesquisa mostrou que o sistema atende às necessidades de seus usuários com certas restrições. Fato que se evidencia com uma considerável distribuição percentual entre a neutralidade e os que discordam da afirmação.

O produto final que se obtém a respeito da comunicação entre servidores do setor e seus usuários é compatível com os percentuais já discutidos anteriormente, ou seja, são índices satisfatórios, o que coloca o setor em uma posição confortável diante dos outros itens analisados. Embora esta comunicação

não atinja o grau de excelência, conforme a afirmação do questionário, isto não inviabiliza o fluxo das informações entre servidores do setor e toda a comunidade (interna e externa).

No que diz respeito à falta de conhecimento dos usuários do Setor/Protocolo durante a abertura do “*processo*” e que isto representa um obstáculo ao trabalho dos servidores do setor, percebe-se que a premissa encontra sustentação em um grande percentual dos entrevistados que se manifestaram favoráveis à afirmação. Fato também confirmado com a observação participante.

Por fim, quanto à análise que envolve a estrutura organizacional do IFPB e sua contribuição com a eficiência e eficácia no âmbito do Setor/Protocolo, é notório que os índices são mais acentuados do lado favorável à afirmação. Logo, tem-se um registro positivo, ainda que não seja expressivo, dos avanços que a atual estrutura organizacional do IFPB oferece aos trabalhos desenvolvidos no setor em discussão.

8 REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos**: modernas ferramentas de gestão organizacional. São Paulo: Atlas, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

MAXÍMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI JÚNIOR, Paul H. **Administração**: conceitos e aplicações. São Paulo: Harbra, 1998.

NOGUEIRA, Alberto. **Administração pública**. São Paulo: Elsevier, 2006.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2002.

ROCHA, Enrique. **Gestão de pessoas**: uma visão panorâmica. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

PUBLICIZAÇÃO DO ORÇAMENTO DO IFPB

AMPLIAÇÃO COM A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

Marcelo Pereira de Araújo. *Servidor técnico-administrativo do IFPB e Especialista em Gestão Pública.* **Alice Inês Guimarães Araújo.** *Servidora docente do IFPB, Mestre em Administração.*

1 INTRODUÇÃO

O orçamento participativo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFPB está estreitamente ligado ao ramo da contabilidade, administração e orçamento público, que muitas vezes vem associado ao valor monetário ditado pelas regras da Lei Orçamentária, Lei de Diretrizes Orçamentárias e do Plano Plurianual. Essas ordens legais devem ser seguidas e atingidas pelos agentes públicos que têm a responsabilidade de zelar, administrar ou gerenciar bens públicos.

A publicização do orçamento está intimamente ligada com o regime de governo democrático, pois publicizar está alicerçado no princípio da publicidade, que dá suporte a vários ramos das Ciências Sociais Aplicadas.

O orçamento participativo é muito importante pelo envolvimento dos segmentos que compõem uma instituição pública, de forma que todos contribuam com os objetivos, com as soluções dos problemas e com as tomadas de decisões.

A publicização do orçamento institucional é de fundamental importância, tendo em vista a grande parte das pessoas, que integram a comunidade institucional, serem graduadas em áreas que não se relacionam com os assuntos das ciências contábeis e orçamentárias. Este fato torna difícil a coleta de dados dos relatórios existentes, não permitindo, assim, uma interpretação coerente, que possa nos proporcionar alguma informação concisa, no âmbito das finanças da Instituição.

Assim sendo, foi escolhido como objeto o orçamento do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) para um estudo que mapeou a visão dos gestores institucionais, como forma de melhorar a participação da comunidade na instituição ora estudada.

Este estudo científico teve como objetivo geral analisar o processo de publicização do orçamento da instituição (IFPB), com o intuito de ampliar a participação da comunidade interna, no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário. Quanto aos objetivos específicos foram: averiguar a necessidade e a viabilidade da adoção dos novos meios e métodos de trabalho que facilitem a elaboração dos planos orçamentários em cada unidade administrativa; comparar os dados, tecendo considerações acerca dos resultados encontrados; e sugerir uma metodologia de trabalho para publicização do orçamento público.

A problemática desta pesquisa centrou-se na intensidade e forma de divulgação do orçamento, podendo impossibilitar uma ampla participação da comunidade institucional no planejamento, execução e controle orçamentário, pilares norteadores desse estudo. O problema está na ineficiência da divulgação do orçamento do IFPB, por não alcançar toda a comunidade institucional.

Inquietudes surgiram, das quais, permitiram as indagações, como as colocadas a seguir:

- Como ficaria interessante a publicização do Orçamento Público ou Finanças Públicas, para os gestores no *Campus* João Pessoa do IFPB?
- Seria necessário que os responsáveis pela construção do Plano de Trabalho Anual (PTA), conhecessem os valores financeiros do orçamento, com antecedência à elaboração do plano de trabalho anual, que é distribuído anualmente para o *Campus* João Pessoa do IFPB?
- Seria importante a participação da comunidade interna, no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário?
- Por que os gestores institucionais (coordenadores, gerentes e pró-reitores) precisam conhecer o orçamento institucional?
- Se houvesse um método de planejamento orçamentário participativo aplicado ao IFPB, poderia haver uma maior interação com a comunidade institucional?

Baseados na possibilidade de se ter uma participação maior dos servidores nas decisões orçamentárias do IFPB e que esta forma é uma maneira de melhorar a publicização orçamentária na instituição, construiu-se duas hipóteses direcionando o presente estudo científico.

A primeira hipótese é que exista pouca participação sistemática da comunidade interna no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário.

A segunda hipótese está na criação dos PTAs, que nem sempre se conseguem implantar todos os projetos institucionais, causando descrédito entre discentes, docentes e técnico-administrativos.

2 GESTÃO PÚBLICA E PLANEJAMENTO

2.1 Conceito de Gestão

No sentido estrito, gestão são todos os atos exercitados pelos gestores da entidade na administração dos recursos materiais e humanos, avaliados por período de tempo (FERRARI, 2007).

A realidade do IFPB não está muito distante dessas diretrizes preconizadas na citação anterior, pois as atividades administrativas são realizadas em consonância com as demandas da Instituição e de acordo com o orçamento disponível no período de um ano (ano civil), envolvendo os recursos materiais e humanos disponível para alcançar um objetivo final, que é a boa qualidade de serviço

educacional. Portanto, quando o gestor do IFPB utiliza os meios para alcançar os fins, ele está praticando um ato de gestão.

2.2 Planejamento

Planejamento é uma função administrativa, uma prática essencial na administração pública ou privada, devido aos benefícios que a utilização desta ferramenta traz às organizações, destacando, ainda, a elevação da eficiência, eficácia e efetividade da organização, contribuindo para evitar a desorganização nas operações, bem como para o aumento da racionalidade das decisões, reduzindo os riscos e aumentando as possibilidades de alcançarem-se os objetivos da organização (PEREIRA, 2007).

2.3 Planejamento Participativo

É o princípio da universalização das decisões de governo que norteiam os mecanismos de participação social no planejamento governamental, preconizada na forma em que as informações são expostas ao público para que o mesmo possa fundamentar as suas idéias, de forma bem consistente, próximas da realidade (ALBUQUERQUE *et al.*, 2006).

3 ORÇAMENTO PÚBLICO

3.1 Evolução Histórica

A doutrina majoritária não apresenta com precisão o momento exato de quando e nem onde surgiu o orçamento. Porém, alguns autores comentam que, historicamente, surgiu a partir do século XIII, mais exatamente na Carta Magna concedida pelo Rei João Sem Terra, em 1215, que, apertado pela nobreza, normatiza um artigo em que dizia: nenhum tributo ou auxílio será criado, senão pelo seu conselho comum, exceto tributos com finalidade de resgatar o Rei, fazer seu primogênito cavaleiro e casar sua filha mais velha, cobrados com razoabilidade. Desta forma, entretanto, voltando-se para a História mais recente do Brasil, após o seu descobrimento a relação econômica entre a colônia e a metrópole não foi uma das melhores, pois a metrópole explorava a colônia para obter riquezas e, conseqüentemente, bancar os seus elevados gastos, provocando um estrangulamento nas divisas da colônia. Com isso, não muito distante, a inconfidência mineira foi uma insurgência contra a cobrança de tributos exigidos pela metrópole em detrimento aos trabalhadores mineiros nas Minas Gerais, que exigiam a soberania do país colônia. Já em 1808, com a vinda do Rei D. João VI, o Brasil formalizou o processo de organização de suas finanças, instituindo o Erário Público, o Conselho de Fazenda e o de Contabilidade, culminando em 1824 com a formalização da elaboração do orçamento. Durante toda a história do Brasil, o orçamento vinha sendo uma peça chave, ora para os ditadores, que geralmente detinham o poder nas mãos, ora nas mãos das Assembleias Legislativas das épocas correspondentes, alternando a incumbência da sua elaboração e ou execução (JUND, 2006).

3.2 Orçamento Público

Este conceito ainda não é uma unanimidade entre os estudiosos e juristas, que pesquisam sobre este tema. Em algumas obras, os autores relutam em conceituar o orçamento, norteados pelo Direito Financeiro.

O orçamento é uma peça jurídica aprovada e autorizada pelo legislativo com força de lei, cujo objeto versa sobre a atividade financeira do Estado, tanto do ponto de vista das receitas como das despesas (BASTOS, 1981).

3.3 Orçamento Participativo

Orçamento Participativo (OP) é um mecanismo governamental de participação popular que permite aos cidadãos influenciar ou decidir sobre os orçamentos públicos, apontando as demandas mais urgentes para aquela comunidade. Esses processos de participação popular costumam contar com assembleias abertas e periódicas e etapas de negociação direta com o governo.

O orçamento participativo é uma oportunidade para a tomada do discernimento que abre alas para a cidadania, como também para a exorcização do populismo, que tão mal fez e faz a ela (PIRES, 2001).

3.4 Princípios Orçamentários

Os princípios orçamentários foram criados pela necessidade da vinculação da lei orçamentária a normas e regras que balizassem a sua elaboração e execução para um controle mais eficaz. Essas normas estão descritas na Constituição Federal (BRASIL, 1964), na Lei nº. 4.320/64, no Plano Plurianual e na Lei de Diretrizes Orçamentárias. Os princípios orçamentários compõem-se de regras norteadoras do processo de elaboração, aprovação, execução e controle do orçamento, existentes na própria Constituição Federal e na legislação complementar, de forma implícita ou por intermédio de explanações doutrinárias acerca da matéria orçamentária (JUND, 2006).

3.5 Princípio da Unidade ou Totalidade

É definido como uma peça una, ou seja, este princípio diz que no âmbito de cada esfera de governo (União, Estados e Municípios) só pode existir um único orçamento para um exercício financeiro.

A Constituição Federal, apesar de apontar a existência de três peças orçamentárias (Fiscal, Investimentos e Seguridade Social), diz que elas devem ser consolidadas em uma só Lei Orçamentária (BRASIL, 1988).

O fato de o orçamento Geral da União possuir três peças, não representa um desvio ao princípio da unidade, pois o Orçamento é único. Em suma, só existe um orçamento em cada uma das esferas governamentais válidas para os três Poderes do Governo.

3.6 Princípio da Universalidade

Diz que o Orçamento deve abranger todas as Receitas e Despesas de toda a administração direta e indireta dos poderes.

O orçamento deve conter todas as receitas e despesas referentes aos Poderes que agregam a esfera de governo, inclusive seus fundos, órgãos e entidades da administração direta e indireta (ALBUQUERQUE *et al.*, 2006).

3.7 Princípio da Anualidade/Periodicidade

É exatamente o período em que a Lei Orçamentária é vigente, no nosso caso, um ano e coincide com o ano civil de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

A lei orçamentária deve ser elaborado e autorizado para execução em um período determinado de tempo (geralmente um ano); no caso brasileiro, o exercício financeiro coincide com o ano-calendário (PISCITELI *et al.*, 2006).

A participação da comunidade na realização do orçamento não está restrita, apenas, a um ano, tendo como base as ações e programas de governo de duração continuada. Com isso, nada impede que se programe tal participação para que se realizem projetos por mais de um ano.

3.8 Princípio da Publicidade

É um ato administrativo emanado da autoridade competente, com a finalidade de dar transparência aos fatos ocorridos dentro da administração pública, utilizando-se dos meios de comunicações oficiais, dos quais os mais empregados são o Diário Oficial da União, jornal de grande circulação e murais dos órgãos públicos que praticaram o ato.

O princípio da publicidade constitui-se numa das bases essenciais da democracia governamental, caracterizando o orçamento como um instrumento público que deve ser de conhecimento não só dos representantes eleitos democraticamente, mas de toda a sociedade e em todas as fases de seu ciclo (JUND, 2006).

4 INSTRUMENTO PARA UM ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

4.1 Plano de Trabalho Anual (PTA)

O estudo do Plano de Trabalho Anual para esta pesquisa está baseado no PTA do antigo Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (Cefet-PB). A base legal do PTA do Cefet-PB, atualmente, denominado de IFPB, reporta-se, muito discretamente, ao Art. 1º e aos Incisos I e IX do Art. 8º do Regulamento do Conselho Diretor do IFPB (CONSELHO, 2007) que, embora já esteja formulado, ainda não está aprovado pelo Ministério da Educação até a presente data de pesquisa deste trabalho.

Na época desta pesquisa a formulação do Plano de Trabalho Anual (PTA) iniciava-se na Diretoria de Planejamento Institucional e Interiorização, com solicitação de preenchimento de um formulário disponível no site do IFPB, geralmente no mês de novembro do ano anterior a sua execução. Esse formulário é composto de uma tabela, contendo o ano de sua vigência, o setor solicitante, a finalidade, item, descrição, valor unitário, valor total, justificativa, data e assinatura do solicitante. E são com esses dados que é formulado o Plano de Trabalho Anual do IFPB.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os dados desta pesquisa foram elaborados com base em um questionário semi-estruturado com 14 perguntas submetidas aos gestores, diretamente responsáveis pelo orçamento e ou planejamento dentro do IFPB – *Campus* – João Pessoa, entre os dias 10 de maio a 29 de agosto do ano de 2009, além de contato presencial para dúvidas que pudessem ocorrer.

5.1 Tabelas e Gráficos

Abaixo nas discussões serão encontradas tabelas que foram construídas com base nas respostas obtidas pelos gestores formalmente pesquisados sobre o questionário desta pesquisa. Foram indagadas aos gestores pesquisados “X”, “Y” e “Z” as perguntas apresentadas a seguir.

1 - O(A) senhor(a) considera interessante a publicização do Orçamento Público ou Finanças Públicas para os gestores institucionais do IFPB - *Campus* João Pessoa?

Nas respostas da Tabela 1, verifica-se que o grau de concordância total entre os gestores é de 100%, fato que leva a uma análise de que os gestores têm a mesma visão sobre a importância da publicização do Orçamento Público do IFPB.

TABELA 1 – Opinião dos gestores quanto à importância da publicização do Orçamento do IFPB

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente				
Concordo totalmente	●	●	●	100

Também é importante destacar a resposta complementar do respondente “X”, que diz: “A publicização do orçamento torna a administração dos recursos mais transparente e propicia à comunidade um maior grau de responsabilidade e confiança nos gestores”.

2 - O(A) senhor(a) considera interessante a publicização do Orçamento Público durante atividades de desenvolvimento do Plano de Trabalho Anual?

Na Tabela 2, pode-se observar que o grau de concordância total foi de 66,67% e 33,33% de grau de concordância parcial. Neste caso, verificou-se que os gestores consideram interessante a publicização do orçamento público do IFPB, durante atividades de desenvolvimento do PTA. Entretanto, é importante ressaltar que o respondente “Z” não quis complementar a sua concordância parcial.

TABELA 2 – Opinião dos gestores quanto à Publicização do Orçamento do IFPB durante PTA

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente			●	33,33
Concordo totalmente	●	●		66,67

3 - O(A) senhor(a) acredita que é necessário que os responsáveis pela construção do PTA conheçam os valores financeiros do orçamento com antecedência, ou seja, antes da elaboração do Plano de Trabalho Anual e de sua distribuição anual para o IFPB - *Campus* João Pessoa – PB?

Na Tabela 3, verifica-se que o grau de concordância parcial foi 66,67% e 33,37% de concordância total. Então verifica-se que os gestores acreditam parcialmente que é necessário os responsáveis pela construção do PTA conhecerem os valores financeiros do orçamento com antecedência, ou seja, antes da elaboração do Plano de Trabalho Anual e de sua distribuição anual para o IFPB - *Campus* João Pessoa – PB.

TABELA 3 - Opinião dos gestores quanto ao conhecimento prévio dos valores financeiros para elaborar PTA

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente		●	●	66,67
Concordo totalmente	●			33,33

Nas respostas complementares, o respondente “X” disse: “Evidentemente que esta condição é fundamental para um bom planejamento, apesar de não exclusiva, no entanto, o conhecimento do orçamento pode reduzir o índice de erro e de desperdício na administração”.

4 - O(A) senhor(a) considera o orçamento público impactante na escolha e definição dos projetos elaborados pelos demais Gestores Institucionais, por exemplo: coordenador de curso?

Nesta resposta, constata-se que o grau de concordância parcial, ainda, permanece em 66,67% e 33,33% de concordância total. Sendo assim, percebe-se que os gestores consideram, parcialmente, o orçamento público impactante na escolha e definição dos projetos elaborados pelos demais Gestores Institucionais.

TABELA 4 - Opinião dos gestores quanto ao impacto do orçamento público na escolha e definição dos projetos elaborados pelos gestores

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente	●	●		66,67
Concordo totalmente			●	33,33

5 - O(A) senhor(a) acha importante a participação da comunidade interna, no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário?

Nota-se que, a partir dos resultados na Tabela 5, o grau de concordância total foi de 66,67% e 33,33% de concordância parcial. Desta forma, concebe-se que os gestores consideram o orçamento público impactante na escolha e definição dos projetos elaborados pelos demais Gestores Institucionais.

TABELA 5 – Opinião dos gestores quanto à importância da participação da comunidade interna no planejamento, execução e controle orçamentário

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente	●			33,33
Concordo totalmente		●	●	66,67

Na complementação das repostas, o gestor “X” disse: “A grande questão é: será que a comunidade está preparada? É necessário primeiro conscientizar e sensibilizar todos sobre o bem público e o que é servir ao público. Se já se tem esta consciência, assim a participação será importantíssima”.

6 - O(A) senhor(a) acha importante a participação da comunidade externa, no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário?

A Tabela 6 demonstra claramente a concordância entre dois gestores e a falta de opinião de um gestor, no caso, o gestor Y. Enfim, o entendimento alcançado sobre o assunto é de que os gestores concordam com a idéia da participação da comunidade externa, no planejamento execução e controle orçamentário, porém um gestor não manifestou com nitidez sua opinião.

TABELA 6 – Opinião dos gestores quanto à importância da participação da comunidade externa no planejamento, execução e controle orçamentário

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo		●		33,33
Concordo parcialmente			●	33,33
Concordo totalmente	●			33,33

É interessante apontar as palavras do gestor “X”, que diz: “É importante, pois o Conselho Superior da Instituição é um vetor imprescindível para esta tarefa. Precisamos, apenas, aperfeiçoar a estratégia de trabalho para torná-lo mais eficaz neste papel. O papel do TCU e da CGU também é fundamental”.

7 - O(A) senhor(a) acredita que o PTA (Plano de Trabalho Anual) funciona perfeitamente no IFPB - *Campus* – João Pessoa?

Analisando-se a Tabela 7 é fácil perceber que os gestores têm as mesmas opiniões, obtendo 100% de concordância parcial. Entretanto, o gestor “X” fez a complementação desta pergunta, quando diz o seguinte: “Até onde eu conheço, os PTAs formulados traduzem mais pedido de material e planejamento não é só isso. Planejamento é levantar problemas, suas causas e seus efeitos, adotando ações capazes de vencê-los ou minimizá-los, através da adoção de meios que conduzam a fins capazes de solucioná-los.” Desta maneira, entendeu-se que da forma que atualmente é construído o PTA houve concordância, mas o gestor “X”, nas suas complementações, comentou a possibilidade do PTA ser relacionado de maneira estratégica, envolvendo outros assuntos que dizem respeito ao seu conteúdo enquanto construção.

TABELA 7 – Opinião dos gestores quanto ao funcionamento do PTA no *Campus* João Pessoa

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente	●	●	●	100
Concordo totalmente				

8 - Em relação à proposta orçamentária, o(a) senhor(a) acredita que ela está retratada de acordo com o PTA ou vice-versa?

Na Tabela 8 observa-se que houve sutil discrepância nas opiniões dos gestores, principalmente na resposta do gestor “X”, ao discordar totalmente que a proposta orçamentária está retratada de acordo com o PTA ou vice-versa. Desta maneira é importante descrever a resposta complementar do gestor “X”, que disse em suas palavras o seguinte: “Esta é uma relação que precisamos construir.” Entendeu-se que este gestor discorda desta proposta por não estar retratada em acordo com o PTA e que é necessário ser construída tal ligação.

TABELA 8 – Opinião dos gestores quanto à adequação entre a proposta orçamentária e o PTA

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente	●			33,33
Concordo totalmente		●	●	66,67

9 - É necessário que o PTA seja construído baseado na proposta orçamentária?

Constata-se na Tabela 9 sutis divergências entre os gestores pesquisados, principalmente do gestor “Z”, que discorda parcialmente que o PTA seja construído baseado na proposta orçamentária. Entretanto, o mesmo se absteve de complementar a sua resposta, deixando de esclarecer um assunto de fundamental importância para a comunidade institucional. Entendeu-se que o gestor “Z” não acredita que o PTA seja construído baseado completamente na proposta orçamentária.

TABELA 9 – Opinião dos gestores quanto à necessidade da construção do PTA com base na proposta orçamentária

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente			●	33,33
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente	●			33,33
Concordo totalmente		●		33,33

10 - Em relação ao conhecimento da proposta orçamentária, o(a) senhor(a) acredita que todos os gestores institucionais (coordenadores, gerentes e pró-reitores) precisam conhecer o orçamento institucional?

Os gestores “X” e “Y” têm as mesmas opiniões, concorrendo para 66,67% de concordância total, e 33,33% de concordância parcial com o gestor “Z”. Portanto, percebe-se que os gestores “X” e “Y” concordam totalmente com a afirmação de que os gestores institucionais precisam conhecer o orçamento institucional, como mostra a Tabela 10.

TABELA 10 – Opinião dos gestores quanto à necessidade de conhecimento sobre orçamento institucional por parte dos gestores institucionais

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente			●	33,33
Concordo totalmente	●	●		66,67

11 - O(A) senhor(a) acredita que o método de aferição, atualmente, usado, consegue atribuir todos os resultados que expressam um grau suficiente de eficiência de cada ação Institucional?

Percebe-se, através da Tabela 11, que os gestores “Y” e “Z” têm as mesmas opiniões, convergindo em 66,67% de concordância parcial. Desta forma, chega-se a conclusão de que o método de aferição atualmente usado consegue parcialmente atribuir todos os resultados que expressam um grau suficiente de eficiência de cada ação institucional.

TABELA 11 – Opinião dos gestores quanto à eficiência do método usado pela intuição para aferição de resultados

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente				
Nem discordo nem concordo	●			33,33
Concordo parcialmente		●	●	66,67
Concordo totalmente				

12 - O(A) senhor(a) acredita que o método de aferição atualmente usado consegue atribuir responsabilidades para as metas não atingidas?

Os dados aferidos demonstram claramente que os gestores “X” e “Z”, com 66,67%, têm o mesmo grau de discordância e concordância sobre o método de aferição atualmente usado, atribuindo responsabilidades para as metas não atingidas, e 33,37% de discordância parcial, representados pelo gestor “Y”, como demonstra a Tabela 12. Houve entendimento de que o gestor “Y” discorda do método atualmente usado, e que o mesmo não consegue atribuir responsabilidades para as metas usadas, havendo necessidade de mudança nesta metodologia.

Entretanto, dois gestores, o “Y” e “Z”, abstiveram-se das respostas claras, deixando nas entrelinhas que se continuar como está ou se houver mudança o método atenderá ao sistema de gestão utilizado.

TABELA 12 – Opinião dos gestores quanto à eficiência do método de aferição utilizado em atribuir responsabilidades para as metas não atingidas

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente		●		33,33
Nem discordo nem concordo	●		●	66,67
Concordo parcialmente				
Concordo totalmente				

13 - O(a) senhor(a) considera que a participação da Comunidade Institucional na elaboração do Orçamento está restrita apenas ao PTA – Plano de Trabalho Anual?

Na Tabela 13, as respostas foram divergentes entre os gestores pesquisados, indicando divergências, uma vez que o conjunto das respostas não permite traçar uma conclusão sobre se a participação da Comunidade Institucional na elaboração do Orçamento está restrita apenas no Plano de Trabalho Anual. Entretanto, os gestores não complementaram suas respostas no questionário. O gestor “Z” concorda parcialmente com a participação e o gestor “Y” discorda parcialmente, ou seja, não há efetiva concordância nem discordância, deixando a sensação de que existem possibilidades de aceitação ou não da participação da comunidade institucional, porém, ainda existem opiniões que precisam ser dialogadas e melhor formadas, entre o corpo de gestores da instituição.

TABELA 13 – Opinião dos gestores quanto à participação da comunidade institucional estar restrita apenas à elaboração do PTA

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente				
Discordo parcialmente		●		33,33
Nem discordo nem concordo	●			33,33
Concordo parcialmente			●	33,33
Concordo totalmente				

14 - O(A) senhor(a) acredita que existe capacitação a respeito da gestão orçamentária para todos os gestores desta Instituição?

Por fim, a Tabela 14 mostra que os gestores, em sua maioria, discordam sobre a existência de capacitação na área da gestão orçamentária para todos os gestores institucionais, havendo apenas um gestor, o “Z”, que acha que existe capacitação de forma parcial na área orçamentária.

TABELA 14 – Capacitação sobre gestão orçamentária

DIMENSÃO	RESPONDENTES			%
	X	Y	Z	
Discordo totalmente	●			33,33
Discordo parcialmente		●		33,33
Nem discordo nem concordo				
Concordo parcialmente			●	33,33
Concordo totalmente				

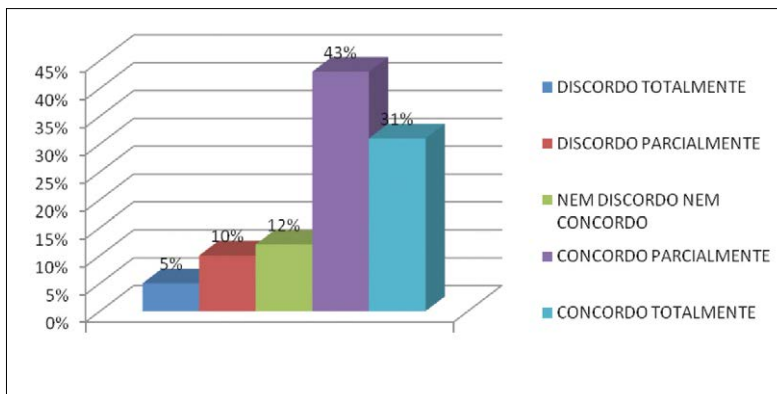
5.2 Perfil Geral dos Respondentes

Com base nas informações contidas nas respostas do questionário semiestruturado, foram extraídos dados e, a partir deles, elaborada uma tabela geral com a opinião dos respondentes.

Ressalta-se na Tabela 15 que, no geral, os gestores concordaram parcialmente em 43% entre si com as perguntas do questionário, ou seja, os respondentes têm um bom grau de concordância de suas idéias. Apesar disso, esta convergência não atingiu a maioria, levando a uma análise final de que os gestores respondentes precisam harmonizar os seus conceitos e padronizar suas idéias, conforme ilustrado no Gráfico 1.

TABELA 15 – Perfil geral dos respondentes quanto às suas opiniões em respostas ao questionário semiestruturado

DIMENSÃO	RESPONDENTES			TOTAL	%
	X	Y	Z		
Discordo totalmente	2	0	0	2	5
Discordo parcialmente	0	2	2	4	10
Nem discordo nem concordo	3	1	1	5	12
Concordo parcialmente	4	6	8	18	43
Concordo totalmente	5	5	3	13	31

Gráfico 1 – Representação Gráfica da Tabela 15

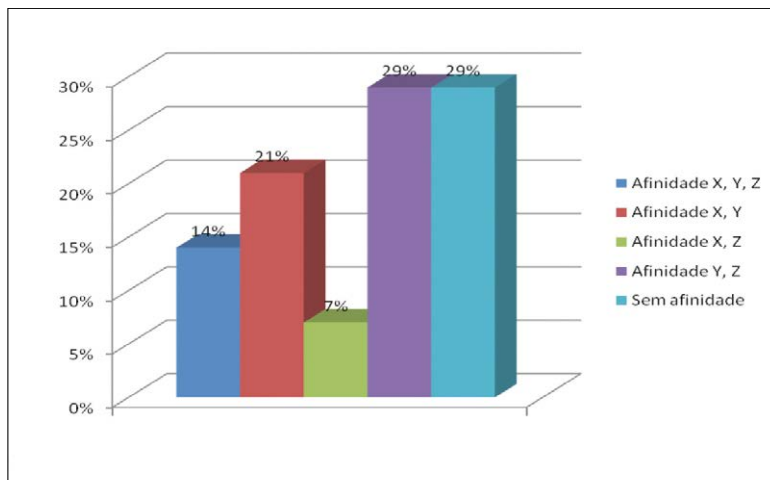
5.3 Afinidades Entre os Gestores

As diferenças entre o grau de afinidades entre gestores respondem sobre a publicização do orçamento, mostrando o quão é difícil aplicar uma metodologia de trabalho única para um orçamento participativo no IFPB.

Na Tabela 16 e no Gráfico 2 podem ser visualizadas as quantidades de repostas dos pesquisados que coincidiram ou não entre si. Após análise, verificou-se que houve discordância total entre “X”, “Y” e “Z” em quatro perguntas do questionário, cujos percentuais de 29% mostram os direcionamentos que não existem afinidade alguma entre eles, como: a importância da participação da comunidade externa, no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário; a necessidade do PTA ser construído baseado na proposta orçamentária; considerar a participação da Comunidade Institucional na elaboração do Orçamento sem restrição apenas ao PTA; e a capacitação de todos os gestores desta Instituição, a respeito da gestão orçamentária.

TABELA 16 – Grau de afinidades entre os gestores respondentes

DIMENSÃO	QUANTIDADE	%
Afinidade entre x, y, z	2	14
Afinidade entre x, y	3	21
Afinidade entre x, z	1	7
Afinidade entre y, z	4	29
Sem afinidade entre os gestores	4	29
Total	14	100

Gráfico 2 – Representação Gráfica da Tabela 16

Aplicando a mesma análise, os percentuais encontrados com afinidade parcial foi de 57%(cinquenta e sete por cento), ou seja, dos três gestores pesquisados, pelo menos dois responderam da mesma forma a pergunta de questionário. Entretanto, a afinidade total entre os pesquisados é de 14%, ou seja, dos três gestores pesquisados, os três responderam da mesma forma a pergunta do questionário.

Acredita-se que as dificuldades para realizações das ações gerenciais são percebidas pelas diferenças de opiniões encontradas, porém também se acredita que quando há duas concordâncias opinativas entre três gestores, há maior facilidade para convencer aquele gestor que ainda não aderiu à tal opinião, podendo, desta maneira, haver acertos políticos para a concretude de ações gerenciais, visando ao melhor atendimento para as necessidades e objetivos institucionais, harmonizando idéias, convergindo-as em ações de um orçamento participativo e mais democrático.

6 CONCLUSÃO

A publicização do orçamento foi um aspecto essencial e salutar para o fortalecimento da democracia em qualquer instituição pública, concretizando a harmonização do poder público com a sociedade.

A intenção desta pesquisa é esclarecer a importância da participação da Comunidade Institucional (CI), averiguando a necessidade e a viabilidade da adoção dos novos meios e métodos de trabalho, que facilitem a elaboração dos planos orçamentários nas unidades administrativas do IFPB - *Campus* João Pessoa, de modo que todos tenham consciência da sua importância para o crescimento da Instituição.

Esse crescimento pode se fortalecer na conduta e atitude de cada gestor, inclusive com capacitações desde os cargos mais simples até a alta cúpula da Administração, e que tem a responsabilidade de zelar pelo bem público.

Os resultados obtidos para as causas da inadequada publicização do orçamento permitem responder às indagações e hipóteses anteriormente dispostas neste estudo.

Inicialmente se dizia que não existia participação sistemática da comunidade interna no que diz respeito ao planejamento, execução e controle orçamentário. Através dos questionários respondidos, houve confirmação desta hipótese, em parte. Ficou claro, na opinião dos pesquisados, que há participação, porém de forma muito sutil. Pois os gestores institucionais do *campus* João Pessoa – PB, ao comentarem sobre o PTA, afirmaram suas limitações quanto à sua construção. Eles explicaram que o ano é finalizado com a preparação de um orçamento anual, para o ano seguinte, que posteriormente é enviado à Secretaria de Orçamento e Finanças, sem que os coordenadores da Instituição saibam se seus Projetos e PTAs serão atendidos ou não.

A segunda hipótese proposta ficou atrelada também à criação dos PTAs, mais precisamente ao descrédito existente entre discentes, docentes e técnico-administrativos quanto ao Plano, visto que nem sempre conseguem implantar todos os projetos institucionais. Os resultados da pesquisa desenvolvida, nesta hipótese, foram confirmados. Foi observado que na pergunta de número sete, do questionário proposto aos pesquisados, e questionamentos complementares com gestores das unidades acadêmicas, ficou entendido e percebido, o desânimo nas elaborações dos PTAs.

Este desânimo existe pelo fato de muitas construções anteriores não terem sido atendidas, provocando, assim, o desinteresse em sua elaboração e a cobrança da necessidade de um *feedback* quanto aos projetos apresentados.

Nas perguntas surgidas para este estudo, que tratam da inquietude por parte dos autores pesquisadores, foram todas respondidas. Apresenta-se seus pontos conclusivos:

Nas perguntas surgidas para este estudo, que tratam da inquietude por parte dos pesquisadores, foram todas respondidas. Apresenta-se seus pontos conclusivos:

Sobre a importância da publicização do orçamento havia concordância entre eles, porém existe uma preocupação se a comunidade institucional está preparada para participar de um processo desta natureza (orçamento participativo), o que se considerou muito interessante tal preocupação por parte do gestor questionado.

Quanto à construção do PTA e o conhecimento dos valores orçamentário, os respondentes argumentaram que é fundamental o conhecimento prévio dos valores financeiros do orçamento, porém não é exclusivo para um bom planejamento, além de acreditarem que haverá facilidades gerenciais em toda cadeia processual no ambiente de trabalho, obtendo resultados efetivos para os setores e áreas da Instituição que utilizam seus conhecimentos sobre a dotação com antecedência.

No que diz respeito à participação da comunidade interna(CI) na construção do orçamento institucional, os gestores não acreditam que a CI esteja preparada para esta construção orçamentária, pois ela precisa ser conscientizada e sensibilizada sobre o bem público e o que é servir ao público.

Por fim, os gestores acreditam que se existisse outro método de planejamento orçamentário no IFPB haveria maior participação da comunidade.

Os autores deste trabalho científico têm experiência e trabalham há muitos anos nas áreas de gestão e sabem da importância de um planejamento não ficar restrito, nem ligado, apenas a um documento, neste caso, ao PTA.

Desta forma, um planejamento participativo bem executado deve promover inserção da comunidade institucional, inserindo ao plano métodos de aplicação que desenvolvam possibilidades de efetivação de projetos, desde o que foi planejado até sua execução e controle, para, assim, possibilitar o uso de estratégias de ações para cada realidade financeira que será aplicada por área.

Assim, termina-se esta pesquisa e texto científico, apresentando que se conseguiu atender a todos os questionamentos surgidos, bem como, às hipóteses da pesquisa, satisfazendo ao objetivo inicial proposto.

Acerca desta pesquisa, registra-se que houve limitações, com apenas alguns gestores participando efetivamente, devido às atividades inerentes às suas funções no momento em que se estava realizando os questionários.

Acredita-se que o ideal seria a presença de todos os gestores da instituição pesquisada, mas o tempo e prazos a cumprir acabaram por impor esta limitação. Tal fato serve como motivação para a continuação da pesquisa em outro momento oportuno, possibilitando estendê-la a todos os que fazem tal instituição.

Conclui-se, portanto, que a publicização do orçamento institucional é apenas parte de um longo processo para um orçamento participativo, contudo, a comunidade institucional deverá, de forma contínua, exigir, exclamar, discordar, se for o caso, com os atos que não refletem o interesse da mesma e, assim, ao tempo em que se pratica o exercício da cidadania, materializar-se na sociedade.

7 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Claudiano Manoel de; MEDEIROS, Marcio Bastos; SILVA, Paulo Henrique Feijó da. **Gestão de finanças públicas**. Brasília: Paulo Henrique Feijó da Silva, 2006.

BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 1981.

BRASIL. Lei n. 4.320, de 17 de março de 1964. Estatui normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 de mar. 1964. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/Leis/L4320.htm>>. Acesso em: 18 out. 2008.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

FERRARI, E. Luiz. **Contabilidade geral**: questão com gabarito comentado. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

JUND, Sérgio. **Administração, orçamento e contabilidade pública**. Rio de Janeiro: *Campus/ Elsevier*, 2006.

PEREIRA, José Matias. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007.

PIRES, Valdemir. **Orçamento participativo**: o que é, para que serve, como se faz. São Paulo: Manole, 2001

PISCITELLI, Roberto Bocaccio *et al.* **Contabilidade pública**: uma abordagem da administração financeira pública. São Paulo: Atlas, 2006.

CONSELHO DIRETOR-Cefet-PB. **Regulamento**. Paraíba, PB, 2007.

PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE NO IFPB – CAMPUS JOÃO PESSOA

Nilma Maria Fernandes. *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Jimmy de Almeida Léllis.** *Servidor Docente do IFPB, Doutor em Engenharia de Produção.*

1 INTRODUÇÃO

Acada nova gestão da administração pública, faz-se necessário um planejamento de como os projetos e as atividades firmadas no plano irão se concretizar, com a finalidade de promover o bem comum.

Para que haja a concretização é necessário que o sistema de planejamento esteja intimamente ligado com o orçamento, visando atender às futuras necessidades da instituição, apresentando-se, assim, como um processo contínuo que fundamenta, antecede e acompanha a elaboração orçamentária.

É importante ressaltar que o planejado necessita ser exequível, como também ter continuidade, considerando que o planejamento não pode ser entendido apenas como um processo de elaborar um documento denominado plano ou programa (PEREIRA, 2009).

A atualização permanente dos planos é fator imprescindível ao aprimoramento do planejamento como instrumento de controle fundamental ao alcance do objetivo.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – *Campus* João Pessoa (IFPB-JP) toma algumas providências no sentido de instrumentar o planejamento da execução do orçamento, a exemplo de solicitar aos diversos setores da Instituição que apresentem os seus Planos de Trabalho para o exercício orçamentário seguinte.

A pretensão deste estudo é evidenciar as ações de planejamento que influenciam na gestão da execução orçamentária.

As respostas a este problema serão evidenciadas por intermédio da pesquisa. O problema relaciona o planejamento orçamentário à gestão dos mesmos na administração do IFPB-JP.

A própria Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), em seus artigos 165 a 169, preocupada com o planejamento da administração pública, previu a integração entre os processos de planejamento e orçamento, ao tornar compulsória a elaboração dos três instrumentos básicos para esse fim. O primeiro deles, o Plano Plurianual (PPA) estabelece diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal, constituindo-se no principal instrumento de planejamento destinado às ações de médio prazo; o segundo, a Lei Orçamentária Anual (LOA),

estima as receitas que o governo espera arrecadar durante o ano e fixa os gastos a serem realizados com tais recursos; e o terceiro, a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), tem a finalidade precípua de orientar a elaboração dos orçamentos fiscal e da seguridade social e de investimento das empresas estatais, servindo de ligação entre o PPA e a LOA.

Assim, as instituições da administração pública, dentre elas as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) e, particularmente, o IFPB – *Campus* João Pessoa, seguindo esse princípio constitucional, realiza a prática do planejamento e da gestão orçamentária visando alcançar suas metas e executar suas ações públicas.

Dentro desse contexto, fica claro que o gestor público pode buscar na literatura administrativa técnicas e ferramentas que lhe permitam desenvolver um planejamento e, conseqüentemente, gerir o orçamento de forma eficiente e eficaz, contribuindo assim para a promoção do bem estar social.

Para tanto, a pesquisa teve como objetivo geral verificar a articulação entre o planejamento e a gestão dos recursos orçamentários no âmbito do IFPB – *Campus* João Pessoa e, como específicos, identificar o nível de importância dado ao planejamento no gerenciamento dos recursos orçamentários; identificar as ações de planejamento que podem ser implementadas pelo IFPB – *Campus* João Pessoa, objetivando melhoria na gestão dos recursos orçamentários; e verificar de que forma está sendo controlada a gestão dos recursos orçamentários.

Visando atingir os objetivos, a pesquisa foi constituída de um estudo de caso que teve como unidade investigativa o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – *Campus* João Pessoa (IFPB-JP) e a pesquisa bibliográfica.

A consulta bibliográfica e documental foi imprescindível na coleta de dados, uma vez que possibilitou o aprofundamento e a compreensão do assunto pertinente à análise.

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados para a técnica da entrevista um roteiro de questões pré-estabelecidas (questionário), estruturado do tipo Escala de Likert, onde foram abordadas as práticas de planejamento e orçamento.

Na etapa de análise e interpretação dos dados utilizou-se como técnica a tabulação por meio de gráficos, a fim de elucidar a análise estatística do material coletado. Este, por sua vez, foi analisado à luz da literatura pertinente ao objeto de estudo.

2 PLANEJAMENTO

O planejamento foi introduzido inicialmente nas empresas privadas e transferido para as organizações públicas, devido à crescente complexidade das demandas sociais, que exigem, a cada momento, maior eficiência e qualidade dos produtos e serviços ofertados pelo Estado.

Para se planejar, é necessário construir uma visão de futuro, com o intuito de conhecer os problemas e suas causas, os agentes a serem envolvidos, os

custos, os prazos e os meios, sendo imprescindível um diagnóstico preciso para realização das mudanças necessárias. A abrangência dessa visão determina o tipo de planejamento a ser formulado.

Construir essa visão nada mais é que enxergar a nova realidade a ser atingida, estando convicto de que, mesmo havendo vários obstáculos a serem transpostos, a vontade e disposição para alcançar os resultados são de tal forma consistentes que não se pode ter dúvidas quanto ao sucesso do empreendimento (ALBUQUERQUE *et al.*, 2006).

As modificações constantes nos ambientes das empresas públicas requerem a elaboração de um planejamento, tendo como ponto de partida a participação das áreas que serão responsáveis por sua execução, associado à garantia da interdependência dessas empresas, e consolidado com a interação dos escalões da instituição, criando condições para um planejamento permanente, aumentando a possibilidade de sucesso do mesmo.

2.1 Aspectos Conceituais do Planejamento

Planejamento é o processo administrativo que determina antecipadamente o que um grupo de pessoas deve fazer e quais as metas a serem atingidas, ou seja, por seu intermédio, são organizados e definidos procedimentos que visem alcançar da melhor forma, resultados pretendidos. É a decisão do que fazer, como fazer e quem deverá fazê-lo. É a mais básica das funções, porque estabelece a ponte entre o ponto onde estamos e aquele onde desejamos estar. Além disto, devido ao fato de o planejamento requerer determinação antecipada de ação, a tomada de decisões ocorre durante esta função. Entretanto, as decisões por si só não se configura como planejamento (CHIAVENATO, 2008).

O processo de planejamento nasce a partir da necessidade da alocação otimizada dos recursos escassos, quer seja no setor público ou privado. Assim, no caso da produção de bens e serviços públicos, as entidades precisam planejar a destinação de recursos, buscando racionalizar e otimizar sua alocação, permitindo, desta forma, um aumento da capacidade de investimento.

O planejamento deve ser anterior à realização das ações, sendo entendido como um processo racional para definir objetivos, determinar os meios para alcançá-los, e obedecer algumas características, como diagnosticar a situação existente, identificar as necessidades de bens e serviços, definir claramente os objetivos para a ação, entre outros (SILVA, 2002).

2.2 Funções Administrativas

Henry Fayol (1841-1925) propôs em seus estudos quatro funções administrativas, que envolveriam a organização com a finalidade de alcançar a eficiência e eficácia por meio da administração constituindo o processo administrativo. Essas funções são: planejamento, organização, controle e direção. Apesar de algumas críticas a sua teoria, é inegável que essas funções são perfeitamente aplicáveis na administração contemporânea de recursos materiais e humanos.

De um modo geral, o planejamento, a organização, a direção e o controle são aceitos hoje como as funções básicas do administrador (CHIAVENATO, 2004).

2.3 Histórico do Planejamento no Brasil

Na década de 1930, houve a transição entre dois modelos de Estado no Brasil. Antes a estrutura econômica do Brasil era baseada na agricultura e o poder político se concentrava nas oligarquias rurais, notadamente em São Paulo e Minas Gerais. A hegemonia do modelo econômico foi quebrada e, principalmente, a quebra dos produtores de café devido ao crash 1 da bolsa de Nova Iorque, que reduziu drasticamente o mercado consumidor brasileiro, culminaram com a revolução de 1930 e a subida de Getúlio Vargas ao poder.

A partir de 1930, com a implantação do governo desenvolvimentista, a estrutura estatal começou a ganhar profissionalização e a implementar a administração burocrática. Neste momento, teve início o processo de planejamento, onde foram efetivadas as primeiras experiências no Brasil, sendo elas apresentadas a seguir:

Plano Especial - compreendido no período de 1939 a 1944, foi o marco inicial do planejamento no Brasil e a primeira tentativa de alocação de recursos visando o alcance de fins específicos.

Plano de Obras e Equipamentos - compreendido entre 1944 a 1948, a execução desse plano foi precedida por duas missões técnicas norte-americanas que foram encarregadas de diagnosticar os problemas brasileiros e indicar as vias para superação dos mesmos.

Plano SALTE - de 1950 a 1954, foi implantado no governo Dutra, sob influência de Técnicos do DASP (Departamento Administrativo do Serviço Público), que convenceram o então presidente das vantagens advindas com o Plano. Foi a primeira experiência de planejamento no Brasil praticada sob um regime democrático. Foi denominado de Plano SALTE por eleger quatro setores como prioritários para os investimentos governamentais: Saúde, Alimentação, Transporte e Energia.

Plano de Metas - foi instituído no governo de Juscelino Kubistchek, sob os auspícios do Conselho de Desenvolvimento, criado por Decreto, cujas atribuições desse Conselho eram: estudar as medidas necessárias à coordenação da política econômica do país; elaborar planos e programas que visassem aumentar a eficiência das atividades governamentais; analisar relatórios e estatísticas relativos à evolução dos diversos setores da economia do país; estudar e preparar anteprojetos de leis, decretos ou atos administrativos necessários para o alcance dos objetivos; e acompanhar a implementação das medidas e providências recomendadas.

Plano Trienal - foi elaborado para subsidiar o governo de João Goulart. Durante este plano criou-se, em 1962, o Ministério Extraordinário do

¹ Falência

Planejamento, comandado pelo economista Celso Furtado. Através deste plano procurou-se, pela primeira vez, soluções para os problemas estruturais do país quanto a sua estrutura econômica e social, conferindo, desta forma, a importância do planejamento no processo de desenvolvimento econômico.

Programa de Ação Econômica do Governo (PAEG) – compreendido entre 1964 e 1966, foi instituído no governo do Presidente Castelo Branco, inaugurando o período dos governos militares. Esse plano viabilizava o modelo de planejamento dentro de uma economia de mercado.

Plano Decenal - previsto para abranger um período de dez anos, por isso denominado decenal, de 1967 a 1976, sendo a primeira tentativa de planejamento a longo prazo no Brasil.

Programa Estratégico do Desenvolvimento - de 1968 a 1970, idealizado no governo Costa e Silva, foi bem sucedido, haja vista as altas taxas de crescimento do PIB (Produto Interno Bruto), não se podendo dizer o mesmo no campo social.

Metas e Bases para Ação do Governo - de 1970 a 1972, não chegou a constituir um plano em si, tratando-se mais de um documento de intenções do governo instituído pelo Presidente Médici, já que o processo de planejamento permitia inovar e corrigir, sem descontinuar.

A partir do ano de 1972 até 1985, foram instituídos três planos que foram denominados de Plano Nacional de Desenvolvimento Econômico – PND.

O **primeiro PND**, compreendido entre 1972 a 1974, seguia, basicamente, o formato estabelecido no plano de metas e bases. Aperfeiçoa-se, no entanto, ao dividir o planejamento em duas grandes partes: modelo brasileiro de estratégia e desenvolvimento e execução da estratégia, ou seja, implementação do planejamento.

O **segundo PND** (1975 a 1979), foi instituído na época da crise do petróleo, o que o influenciou diretamente. Sua implantação teve sérios obstáculos em função dos problemas econômicos da época.

Já o **terceiro PND** (1980 a 1985), idealizado em plena crise econômica mundial e nacional, marcou o fim do processo de planejamento como efetivo instrumento da política econômica financeira do país..

Em 1985, a Nova República encontrou, salvo a grave situação de endividamento, uma posição de relativo ajuste do Brasil aos problemas enfrentados no passado recente (LOPES, 1999).

Como resultado de uma política de aceleração das taxas de crescimento, em meados de 1985, houve uma explosão nas taxas de inflação como nunca vistos, ocasionando o Plano Cruzado, em 1986. Em 1987, houve novo surto inflacionário com taxas mensais de 25%, o que acarretou novo choque na economia através do Plano de Consistência Macroeconômica, conhecido como o Plano Bresser, por ter sido produzido pelo então Ministro Bresser Pereira.

A retomada do processo de planejamento se deu com a Constituição Federal de 1988. Nela foi introduzido o Plano Plurianual – PPA, um instrumento abrangente de definição de objetivos, diretrizes e metas da administração pública.

Editado em 1994, o Plano Real trouxe a estabilidade monetária e um ambiente propício ao planejamento de médio e longo prazo.

Os planos plurianuais (PPA) do governo Fernando Henrique cobriram os períodos de 1996/99 e 2000 a 2003. O primeiro PPA do governo Lula foi elaborado e aprovado no ano de 2003, cobrindo o período de 2004 a 2007. Em 2007, foi elaborado o PPA para o segundo mandato do mesmo governo, cobrindo o período de 2008 a 2011.

2.4 Princípios do Planejamento

O processo de planejamento deve atender a alguns princípios, sendo quatro os princípios para os quais o administrador deve estar atento. O **princípio da contribuição dos objetivos**, em que o planejamento deve sempre visar aos objetivos da organização. O **princípio da precedência do planejamento**, correspondendo a uma função administrativa que vem antes das outras (organização, direção e controle). O planejamento “do que e como vai ser feito” aparece na ponta do processo e, como consequência, assume uma situação de maior importância no processo administrativo. O **princípio da maior penetração e abrangência**, pois o planejamento pode provocar uma série de modificações nas características e atividades da administração. E, por fim, o **princípio da eficiência, eficácia e efetividade**, em que o planejamento deve procurar maximizar os resultados e minimizar as deficiências, procurando, através desses aspectos, propiciar à empresa uma situação de eficiência, eficácia e efetividade (OLIVEIRA, 2007).

2.5 O Planejamento Estratégico na Esfera Pública – Plano Plurianual

O Plano Plurianual (PPA) é considerado o planejamento estratégico da administração pública federal, passando a considerar toda a disponibilidade de recursos do Estado e procurando organizar o gasto de forma a gerar os melhores resultados possíveis.

O PPA é o instrumento legal de planejamento de maior alcance temporal no estabelecimento das prioridades e no direcionamento das ações do governo. Previsto no artigo 165 da Constituição Federal e regulamentado pelo Decreto 2.829, de 29 de outubro de 1998 (BRASIL, 1988), estabelece medidas, gastos e objetivos a serem seguidos pelo Governo Federal ao longo de um período de quatro anos (ALBUQUERQUE *et al.*, 2006).

Com a adoção deste plano, tornou-se obrigatório o Governo planejar todas as suas ações e também seu orçamento, de modo a não ferir as diretrizes nele contidas.

Sucessivos aperfeiçoamentos no processo de planejamento e orçamento do setor público conferiram nova dimensão gerencial à figura do programa, que desde então passou a constituir o instrumento de integração entre plano, orçamento e gestão, conforme determina o Art. 4º. do Decreto nº. 2.829, de 29 de outubro de 1998 (BRASIL, 1988).

2.5.1 Da vigência do PPA

O projeto do Plano Plurianual é de iniciativa do presidente da República e deve ser encaminhado ao Congresso Nacional até 31 de agosto do primeiro ano do mandato presidencial, devendo o Congresso Nacional devolver o PPA para sanção presidencial até o encerramento da sessão legislativa, usualmente, por volta de 22 de dezembro.

A vigência do PPA é definida até o final do primeiro exercício financeiro do mandato subsequente.

2.5.2 Objetivos do PPA

O Governo Federal organizou, em 1998, a forma de elaboração e gestão do Plano Plurianual, através do Decreto nº. 2.829 daquele ano, onde está previsto os objetivos daquele plano, que são: organização por programas; transparência; parcerias; gerenciamento e avaliação.

Nesse sentido, o PPA se configura como um instrumento que permeia os diversos setores da administração pública, cujo objetivo primordial é buscar otimizar a execução das ações de governo, de modo a gerar o máximo de resultados positivos. Dessa forma, busca-se promover, em cada órgão setorial, o desenvolvimento e aprimoramento do planejamento estratégico, de maneira a ajustar os resultados almejados aos recursos disponíveis e à efetiva capacidade de execução do gestor.

2.6 ORÇAMENTO

O orçamento se constitui num instrumento de grande valia no apoio à gestão pública. Embora se constitua numa ferramenta gerencial, muitos administradores, especialmente aqueles que ainda não experimentaram a técnica orçamentária, ignoram seus benefícios.

O orçamento público tornou-se um instrumento do planejamento, deixando de ser um exclusivo sistema de controle do poder político, isso aconteceu em virtude da evolução das técnicas e conhecimentos de planejamento e gestão das ações de política pública (ALBUQUERQUE *et al.*, 2006).

O orçamento, por si só, não representa todo o planejamento, mas é através dele que são definidos quanto de recursos são necessários e como deverão ser aplicados pela administração pública. Pelo acompanhamento da execução orçamentária é que se avalia a eficácia da organização.

2.7 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE ORÇAMENTO PÚBLICO

A literatura brasileira apresenta um grande volume de conceituações para o termo orçamento que refletem as diferentes visões acerca do papel do orçamento público na sociedade.

O orçamento pode ser definido como um instrumento de planejamento da ação governamental composto das despesas fixadas pelo Poder Legislativo, autorizando ao Poder Executivo realizá-las durante um exercício financeiro mediante a arrecadação de receitas suficientes e previamente estimadas (JUND, 2006).

O orçamento público é resultante de uma multiplicidade de aspectos: político, jurídico, contábil, econômico, financeiro, administrativo (GIACOMONI, 2003).

Do ponto de vista econômico, o conceito de orçamento acompanha a evolução de suas funções, sendo possível identificar duas fases: tradicional e moderna.

No orçamento tradicional, a organização da atividade econômica era regulada pelas leis de mercado (oferta e procura) e o papel do Estado era limitado às funções justiça, educação e segurança.

A fase do orçamento moderno foi resultado da mudança do papel do Estado na economia. No início do Século XX, o Estado passa a intervir no sistema econômico para impedir distorções e corrigir desequilíbrios do sistema.

2.8 ORIGEM DO ORÇAMENTO PÚBLICO

A origem do orçamento público, vem desde 1215, na Inglaterra, com a Carta Magna outorgada pelo Rei João Sem Terra. Os barões feudais e o clero integravam o Conselho do Reino e exigiram que o rei submetesse previamente a eles os tributos que seriam cobrados dos súditos. Foi a partir dessa época que foi iniciada a luta pelo controle parlamentar das finanças públicas.

Com a revolução norte-americana, em 1774, e a revolução francesa, em 1789, o orçamento tornou-se norma como instrumento de controle das finanças públicas.

No Brasil, foi na Constituição de 1824 que surgiram as primeiras exigências de elaboração formal de orçamento por parte das instituições imperiais. Em 1830, foi aprovado o primeiro orçamento brasileiro, fixando as despesas e orçando as receitas das antigas províncias para o exercício que se iniciaria em julho de 1831.

Em 1891, a elaboração do orçamento passou a ser função privativa do Congresso Nacional, conforme determinava a Constituição. No decorrer dos anos, as constituições brasileiras passaram por algumas evoluções e retrocessos, mas foi a Constituição de 1967, instituída durante o Regime Militar, que provocou grandes alterações no processo orçamentário, retirando, através de emenda constitucional, do Congresso a competência de discutir e votar o orçamento, mesmo constando nela essa atribuição. Essa restrição só foi extinta com a Constituição de 1988, que restabeleceu ao Congresso Nacional essa competência, inserindo ainda o princípio da participação popular.

2.9 EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO

O orçamento público, até hoje, vem sofrendo uma evolução que reflete a própria evolução das instituições políticas. Somente depois que instituíram os governos representativos constitucionais é que o orçamento público passou a apresentar uma forma mais detalhada na sua normatização.

Os primeiros orçamentos de que se tem notícia eram os chamados orçamentos tradicionais, sem nenhum vínculo com um sistema de planejamento governamental, sendo meros documentos que previam as receitas e autorizavam as despesas, buscando manter o equilíbrio financeiro, evitando a expansão descontrolada dos gastos.

Ao longo da história, o orçamento evoluiu para um conceito de orçamento-programa, que nada mais é do que um documento legal que contém programas e ações vinculadas a um processo de planejamento público, com objetivos e metas a serem alcançadas no exercício.

Introduzido no Brasil através da Lei nº 4.320/64 (BRASIL, 1964) e pelo Decreto Lei 200/67, consagrou a integração entre o planejamento e o orçamento público, uma vez que, com o seu advento, surgiu a necessidade de se planejar as ações, antes de executar o orçamento.

A Constituição Federal de 1988 implantou o orçamento-programa no Brasil, ao estabelecer a normatização da matéria orçamentária através do Plano Plurianual - PPA, da Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO e da Lei Orçamentária Anual - LOA, ficando claro o extremo zelo do constituinte para com o planejamento das ações do governo.

2.10 PRINCÍPIOS ORÇAMENTÁRIOS

Existem princípios orçamentários básicos que devem ser seguidos para elaboração e controle dos Orçamentos Públicos, que estão definidos na Constituição, na Lei 4.320/64 (BRASIL, 1964), no Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei de Responsabilidade Fiscal.

No princípio da Unidade só existe um orçamento para cada ente federativo. No Brasil, existe um orçamento para a União, um para cada Estado e um para cada Município. O orçamento Geral da União, apesar de possuir três peças, que são o Orçamento Fiscal, o da Seguridade Social e o dos Investimentos, não fere esse princípio, pois o orçamento é único e válido para os três poderes.

No Princípio da Universalidade, o Orçamento deve agregar as receitas e despesas de toda administração direta e indireta dos Poderes. Nenhuma instituição pública que receba recursos orçamentários ou gerencie recursos federais pode ficar fora do orçamento.

No Princípio da Anualidade/Periodicidade, o orçamento cobre um período limitado. No Brasil, este período corresponde ao exercício financeiro, que é de 01/01 a 31/12. O orçamento deve se realizar no exercício que corresponde ao próprio ano fiscal.

A Constituição Federal de 1988 atribui ao Poder Executivo a responsabilidade pelo sistema de Planejamento e Orçamento e a iniciativa do PPA, da LDO e da LOA.

O PPA é a lei que define as prioridades do Governo pelo período de quatro anos, estabelece as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal e deve ser enviado ao Congresso Nacional, pelo Presidente da República, até o dia 31 de agosto do primeiro ano de seu mandato.

A LDO é o elo entre o PPA e a LOA, é um plano de curto prazo capaz de traduzir as diretrizes e os objetivos do PPA. Uma de suas principais funções é estabelecer metas e prioridades para o exercício financeiro subsequente. O projeto de Lei da LDO deve ser enviado ao Congresso Nacional, pelo Poder Executivo, até o dia 15 de abril de cada ano.

Já a Lei Orçamentária Anual – LOA concretiza o planejado no PPA, obedecendo às metas e prioridades estabelecidas pela LDO, transformando-as em dotações orçamentárias efetivas. O prazo de encaminhamento ao Congresso Nacional é 31 de agosto. Nenhuma despesa pública pode ser executada sem estar consignada no Orçamento.

A necessidade de contenção dos gastos obriga o Poder Executivo a editar decretos com limites orçamentários e financeiros, abaixo dos limites autorizados pelo Congresso, limitando as despesas abaixo dos limites aprovados na Lei Orçamentária, são os chamados Decretos de Contingenciamento.

2.11 O PLANEJAMENTO E A EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA NO IFPB

Para que uma Instituição possa cumprir efetivamente sua missão, é imprescindível definir diretrizes estratégicas por meio de um planejamento permanente e sistemático.

O planejamento em longo prazo do antigo Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba - Cefet/PB era geralmente formalizado durante a campanha eleitoral, constituindo o programa de trabalho a ser cumprido pelo novo gestor durante seu mandato, que é de quatro anos. Entretanto, esse não podia ser considerado um planejamento estratégico, pois, neste caso, não havia participação de todos os níveis hierárquicos e era elaborado por um grupo de apoio político, não representando as diretrizes e metas de toda a comunidade cefetiana.

Não se pode afirmar que exista, no IFPB, um planejamento estratégico formalizado, apesar de existir documento com diretrizes, objetivos e metas organizacionais, ainda não está institucionalizada a atividade de planejamento.

Quanto ao planejamento a nível operacional, o IFPB dispõe do Plano de Trabalho Anual - PTA, que é um documento de fundamental importância para o planejamento e para a execução orçamentária de uma entidade pública, tendo em vista ser um plano interno da instituição.

Desse modo, apesar da evolução em termos de planejamento, pode-se citar como principais falhas no planejamento operacional do IFPB, os seguintes fatos: não se estabelecer limite orçamentário para determinados projetos e ações durante a formalização do PTA; não participação dos setores na priorização dos

projetos e ações durante a execução do orçamento; falhas no acompanhamento da execução do PTA.

Percebe-se claramente que os problemas no planejamento do PTA no IFPB são de ordem orçamentária e de execução. Nada que a adoção de alguns procedimentos internos não resolvesse.

Sabe-se que, à época da elaboração do PTA, a administração não dispõe dos valores orçamentários, entretanto, com um bom planejamento e com o conhecimento adquirido ao longo dos anos quando da elaboração da proposta orçamentária, é possível se prever esses valores.

É importante ressaltar que o planejamento não deve se resumir à solicitação de previsão das necessidades financeiras e materiais junto aos setores e órgãos administrativos. Ele deve ser capaz de questionar e buscar encontrar soluções para os problemas institucionais.

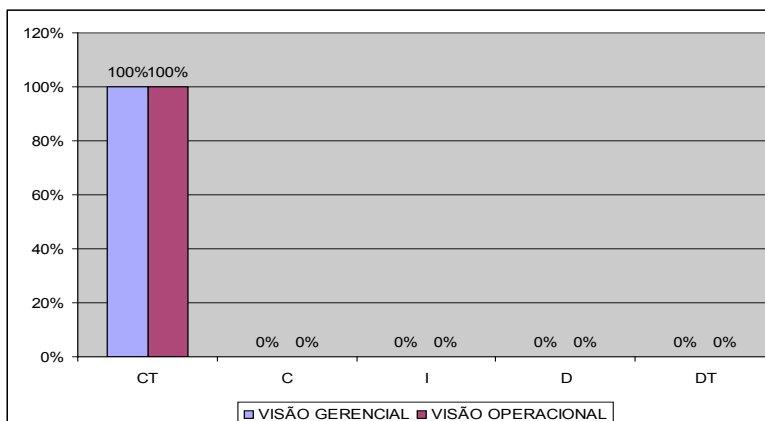
3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste item se realiza a análise dos resultados da investigação. A seguir apresenta-se uma análise dos resultados da pesquisa em tela.

3.1 Percepção da Importância do Planejamento para a Instituição e sua Efetiva Periodicidade

Constata-se, através do Gráfico 1, o máximo grau de concordância (CT), ou seja, 100% (todos os servidores entrevistados) consideram que o planejamento de uma instituição deve ser permanente e sistemático, para definir as diretrizes estratégicas.

Gráfico 1 – Percepção da importância do planejamento e sua efetiva periodicidade para a instituição

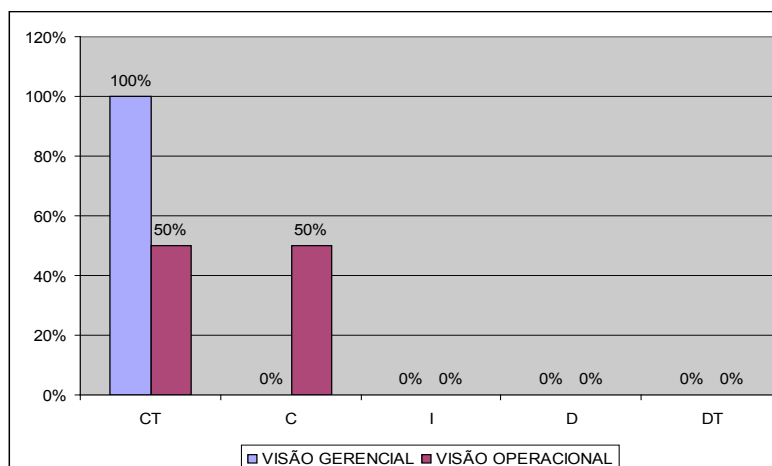


Observou-se, que esta prática deve acontecer freqüentemente. Assim, fica clara a importância em implantar o planejamento para definir diretrizes estratégicas.

3.2 Entendimento da importância do planejamento para que as metas da instituição sejam atingidas e os objetivos alcançados

Constata-se que no nível gerencial o grau de concordância é total (100%). Já no nível operacional, as opiniões ficaram divididas, mas todos concordam, no geral, que é necessário o planejamento criar condições para que as metas sejam atingidas como forma de alcançar os objetivos, como mostra o Gráfico 2.

Gráfico 2 – Importância do planejamento para se atingir as metas e alcançar os objetivos da Instituição

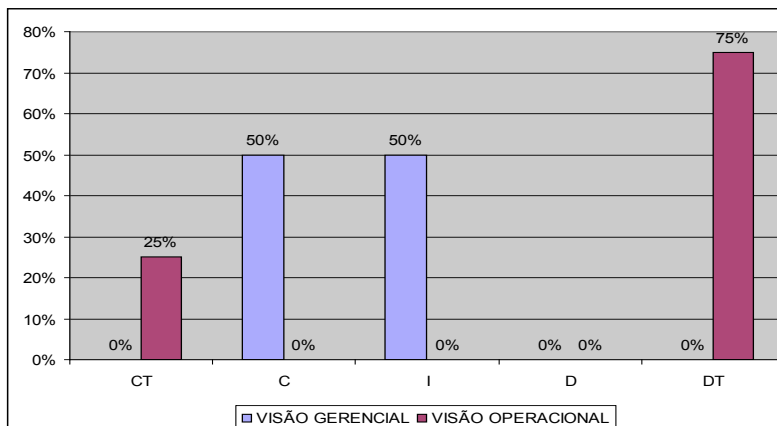


A busca de novos horizontes na organização administrativa do IFPB aponta com clareza a necessidade de orientar esforços e mobilizar recursos de forma coerente em direção a objetivos bem definidos.

3.3 Uso do planejamento pelo IFPB, como forma de criar condições necessárias para que as metas sejam atingidas

Em nível gerencial ocorreu um grau relativo de concordância (C+I), ou seja, 50% concordam que na instituição o planejamento é realizado cotidianamente com o objetivo de criar condições para atingimento das metas e chegar aos objetivos e 50% se posicionou indiferente a tal afirmação. Por outro lado, em nível operacional, houve alto grau de discordância (DT).

Gráfico 3 – Uso do planejamento para criar condições necessárias para se atingir as metas

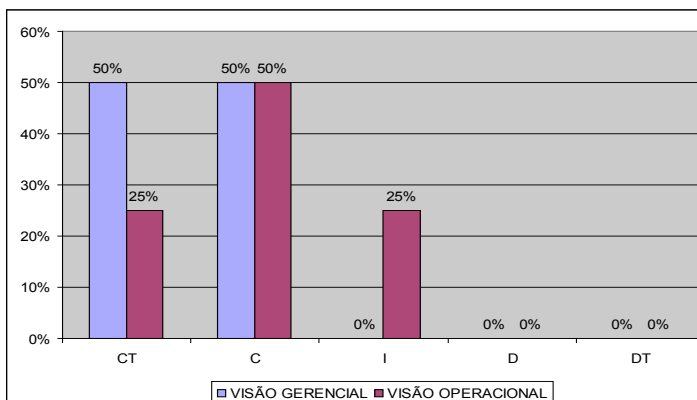


Os objetivos institucionais precisam ser traduzidos em metas, de forma que toda a organização participe da construção dos resultados desejados.

3.4 Nível de percepção e conhecimento de que o PTA é um documento de fundamental importância para o planejamento de uma instituição

Através do Gráfico 4 constata-se um relativo grau de concordância (CT + C). Os entrevistados acreditam que O PTA é um documento de fundamental importância para o planejamento de uma instituição.

Gráfico 4 – Percepção do PTA como documento de fundamental importância para o planejamento da instituição

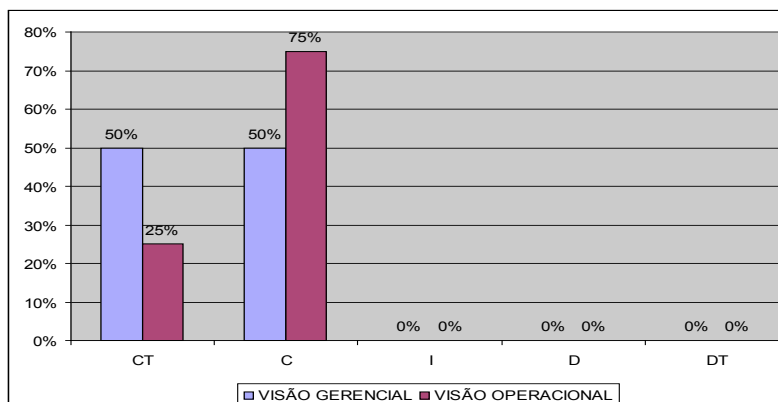


Um plano de trabalho bem elaborado terá maiores chances de ser bem executado porque nele se concretiza de fato a alocação dos recursos que serão destinados à implementação das políticas, com vistas ao atendimento das necessidades da Instituição.

3.5 Entendimento de que são os planos que organizam e definem o melhor procedimento para alcançar metas

Em nível gerencial ocorreu um grau relativo de concordância (CT+C), por outro lado, em nível operacional, houve alto grau de concordância (C), ou seja, 75% dos colaboradores afirmam que os planos são essenciais na organização das metas que se deseja alcançar, como demonstra o Gráfico 5.

Gráfico 5 – Planos como instrumentos que organizam e definem o melhor procedimento para alcançar metas



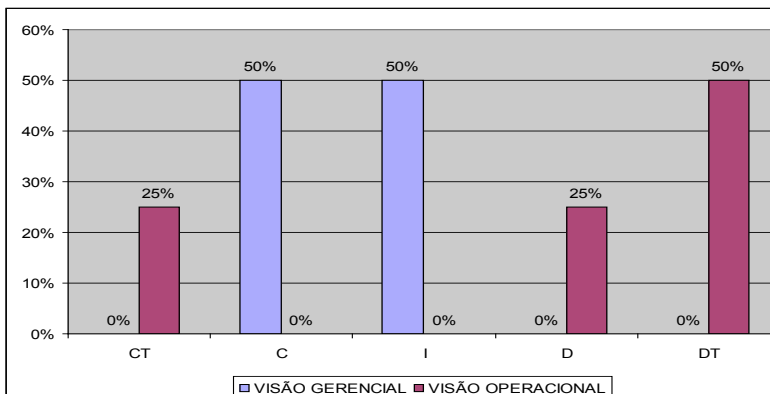
Conforme afirma Chiavenato (2008), “os planos facilitam a organização no alcance de suas metas e objetivos”.

Portanto, trata-se de um instrumento gerencial que orienta a atuação das equipes da instituição, definindo responsáveis, prazos e custos para a realização de cada tarefa necessária ao alcance das metas.

3.6 Uso do PTA pelo IFPB como forma de instrumentar o planejamento para a execução do orçamento

Na visão gerencial existe uma concordância relativa (50%) sobre o fato de o IFPB fazer uso do PTA como forma de instrumentar o planejamento, como mostra o Gráfico 6. Já na visão operacional existe uma discordância relativa sobre este assunto (D + DT).

Gráfico 6 – Percepção do uso do PTA como forma de instrumentar o planejamento para a execução do orçamento

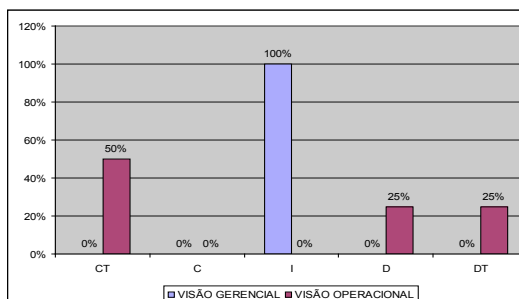


Apesar de todo o esforço despendido pelas equipes na disseminação e aperfeiçoamento do PTA, vemos que na visão operacional, seu impacto nas atividades de execução ainda não é satisfatório, isso porque ele ainda não é atendido na sua totalidade dentro do exercício.

3.7 Prática institucional do acompanhamento da execução do orçamento pelos setores envolvidos na formalização do PTA

Percebe-se através do Gráfico 7, que na visão gerencial demonstrou-se 100% de indiferença, porém, a visão operacional mostrou-se dividida. Parte dos entrevistados do nível operacional demonstrou concordância relativa, em contrapartida, a outra parte (50%) demonstrou discordância relativa, afirmando que não existe no IFPB um acompanhamento da execução do orçamento pelos setores envolvidos na formalização do PTA.

Gráfico 7 – Acompanhamento da execução do orçamento pelos setores envolvidos na formalização do PTA



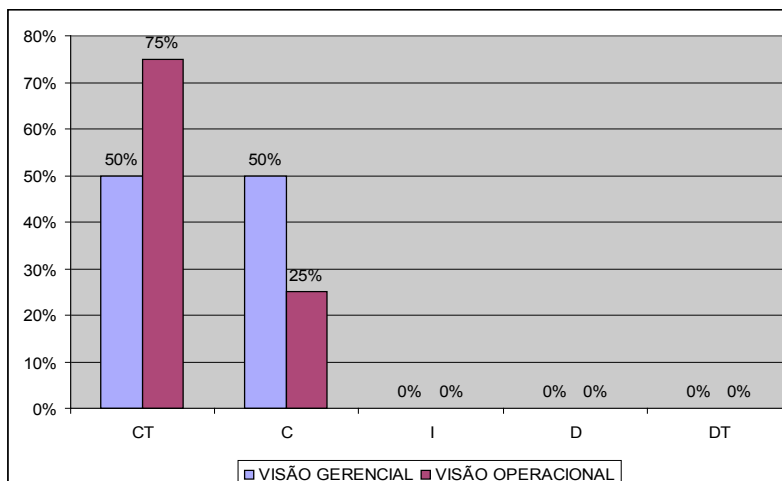
Esta questão teve o propósito de extrair informações a respeito do acompanhamento da execução orçamentária pelos setores envolvidos na formalização do PTA.

O orçamento, por si só, não representa todo o planejamento, mas é através dele que são definidos quanto de recursos são necessários e como deverão ser aplicados pela administração pública. Pelo acompanhamento da execução orçamentária é que se avalia a eficácia da organização

3.8 Conhecimento da real estrutura do planejamento orçamentário

Constata-se, a partir dos resultados apresentados no Gráfico 8, que para a questão de que o planejamento orçamentário não deve se resumir à solicitação de previsão das necessidades financeiras e materiais dos setores e sim buscar soluções para os problemas institucionais, há um grau de concordância relativo (CT + C).

Gráfico 8 – Percepção da real estrutura do planejamento orçamentário.



O planejamento orçamentário é uma atividade eminentemente pró-ativa na qual a direção da empresa define as políticas e as metas, transmite-as aos níveis hierárquicos inferiores e estes propõem as estratégias para atingir as metas estabelecidas (SÁ e MORAES, 2005).

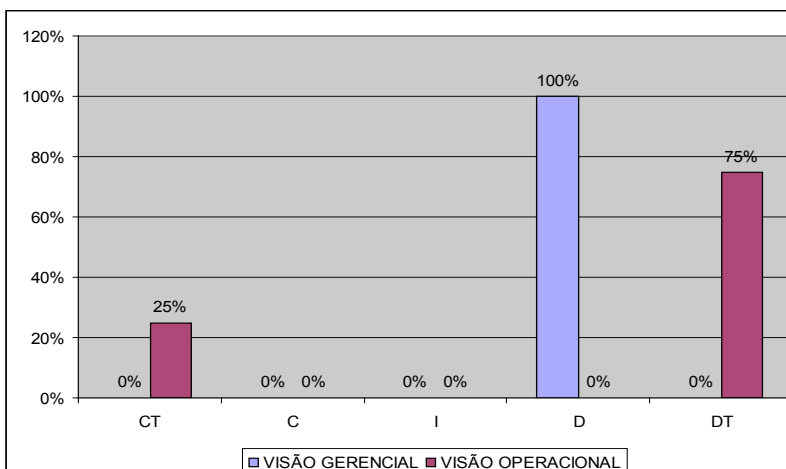
As atividades de planejamento são propostas visando a melhoria de procedimentos na unidade ou alcançar determinado objetivo proposto para a unidade envolvendo ou não a sua expansão.

A partir dos recursos necessários indicados nos termos de referência correspondentes às ações viáveis, pode-se compor a parcela do orçamento ligada às melhorias e à expansão.

3.9 Prática institucional dos limites das despesas orçamentárias para cada setor envolvido na elaboração do PTA e sua efetiva aplicação

A partir do Gráfico 9, constata-se um alto grau de discordância (D+DT) em todos os níveis de colaboradores. Com isso fica evidente que o IFPB não define limites das despesas orçamentárias nem como os mesmos serão aplicados quando da elaboração do PTA.

Gráfico 9 – Prática institucional dos limites das despesas orçamentárias para os setores envolvidos na elaboração do PTA e sua efetiva aplicação



O orçamento, como instrumento gerencial, tem a característica de ser dinâmico, ou seja, faz parte das estratégias da instituição, reconhecendo as opções de que ela dispõe e adotando-as na melhoria dos processos. Valoriza-se a ação multifuncional, sempre em busca da aplicabilidade de um orçamento participativo para o bom desempenho da organização.

4 CONCLUSÃO

A realização desta pesquisa teve como motivação a vivência cotidiana na Coordenação de Execução Orçamentária do IFPB – *Campus* João Pessoa, onde se observa a ausência de um planejamento para uma boa execução do orçamento. Isto suscitou a vontade de verificar de que maneira o planejamento é importante para a execução dos recursos orçamentários e na gestão dos mesmos, no âmbito

da referida instituição de ensino. Para tanto, procurou-se responder a um melhor entendimento do problema da pesquisa: como se comporta a execução do planejamento orçamentário, no que tange ao solicitado no PTA, no âmbito do IFPB – *Campus João Pessoa*?

Esta pesquisa cumpriu seu papel de responder a problemática apersentada mediante a obtenção dos seguintes resultados:

Quanto ao primeiro objetivo específico – identificar a articulação existente entre o planejamento e a gestão dos recursos orçamentários –, pode-se considerar que: o planejamento se constitui em uma das principais funções administrativas. Por seu intermédio são organizados e definidos metas, objetivos, procedimentos e recursos que visam alcançar, da melhor forma, resultados pretendidos. Já o orçamento, se configura como um instrumento que organiza os recursos financeiros.

A pesquisa evidenciou a importância da implantação do planejamento para definir diretrizes estratégicas, bem como que é necessário o planejamento criar condições para que as metas sejam atingidas como forma de alcançar os objetivos. É preciso abandonar a cultura do planejamento ocasional e adotar o planejamento como um exercício permanente e sistemático, observando-se que a articulação existente entre o planejamento e a gestão encontra-se hoje fragilizada.

Quanto ao segundo objetivo específico - Identificar as ações de planejamento que podem ser implementadas pelo IFPB-JP, objetivando melhoria na gestão dos recursos orçamentários, constatou-se que apenas 50% dos entrevistados consideram que as ações resultantes do planejamento se concretizam quando os servidores conhecem e se comprometem com as questões estratégicas. Esse retrato denota que, de fato, são feitas ações de planejamento orçamentário, mas que a melhoria deste processo é uma necessidade premente.

Quanto ao terceiro objetivo específico - Verificar de que forma está sendo controlada a gestão dos recursos orçamentários, concluiu-se que: os planos definem os recursos necessários para alcançar os objetivos institucionais. Constatou-se que o IFPB faz uso do Plano de Trabalho Anual como forma de instrumentar o planejamento para execução do orçamento.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Claudiano *et al.* **Gestão de finanças públicas**. Brasília, DF: [s.n.], 2006.

BASIL. Constituição (1988). **Constituição 1988**: Texto Constitucional de 05 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 10 maio 2009

_____. **Lei 4.320 de 17 de março de 1964**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4320.htm>. Acesso em: 15 maio 2009

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____, Idalberto. **Administração pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008

_____, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GIACOMONI, James. Orçamento público. São Paulo: Atlas, 2003.

JUND, Sérgio. **AFO – administração financeira e orçamentária**: teoria e 700 questões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

LOPES, Carlos Thomaz G. **Planejamento, Estado e crescimento**. São Paulo: Pioneira, 1999.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Planejamento Estratégico: conceitos, metodologias e práticas. 23 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PEREIRA, José. **Finanças públicas**: a política orçamentária no Brasil. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SÁ, Carlos Alexandre; MORAES, José Rabelo. **O orçamento estratégico**: uma visão empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SILVA, Lino Martins da. **Contabilidade governamental**: um enfoque administrativo. São Paulo: Atlas, 2002.

O USO DE ROTINAS DA QUALIDADE PARA CONFECCÃO DE DIPLOMAS

Roberto Freire de Araujo. *Servidor técnico-administrativo do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Edilson Ramos Machado.** *Servidor docente do IFPB, Mestre em Educação.*

1 INTRODUÇÃO

Com a recente transformação dos Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets) em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs), através da Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, ficou evidente a maior autonomia dessas novas instituições no âmbito administrativo, financeiro, patrimonial, didático-pedagógico e disciplinar.

Houve uma verdadeira corrida de todos os IFs para que fossem aprovados com a maior brevidade possível seu Plano de Desenvolvimento Institucional, seu novo Estatuto e posteriormente seu Regimento Interno atualizado. Desta forma, através do recente Estatuto homologado, todas essas Instituições ficaram credenciadas a fornecer certificados de competências profissionais e a expedição e registro de diplomas em conformidade com a Lei 11.892 e nos termos da legislação vigente.

Com o intuito de justificar essa contribuição à Coordenação de Controle Acadêmico (CCA) dos IFs, propomos, pois, algumas sugestões para que possamos confeccionar nossos diplomas com qualidade e no menor tempo possível.

Nosso objetivo esteve centrado em apresentar soluções simples, mas esclarecedoras o suficiente para que o atendimento aos clientes potenciais da coordenação supracitada seja feito com qualidade, quanto aos principais procedimentos para melhor atender seus usuários, dentro de um padrão comum a todos do setor, usando sobretudo as principais ferramentas da padronização, o Fluxograma e “5W e 1H”.

Sendo assim, nossos objetivos específicos baseiam-se primordialmente em:

- delinear o processo adequadamente, para que os clientes da Coordenação de Controle Acadêmico sejam atendidos com eficiência e eficácia;
- auxiliar para uma futura padronização dos procedimentos da Coordenação de Controle Acadêmico do IFPB – *Campus* João Pessoa e dos outros IFs.

A metodologia utilizada diz respeito ao estudo de caso através de uma abordagem qualitativa, focada no processo e no seu significado, sem fazer uso de métodos e técnicas estatísticas, o que consolida nossa idéia de expor o que experienciamos no referido setor.

Resumidamente, a metodologia utilizada para a implantação deste processo de transformação passa por etapas iniciais significantes:

- usar as ferramentas da padronização, Fluxograma e “5W e 1H” para confecção de um modelo de processo;
- instituir controles para facilitar a análise e as ações corretivas necessárias à execução das atividade.

A contribuição desejada à coordenação em tela sugere, pois, algumas novas perspectivas de como fazer um atendimento de qualidade, pois, se conhecemos nosso ambiente de trabalho, somos, provavelmente, capazes de interferir nele e, conseqüentemente, prestarmos um bom serviço aos nossos clientes.

Nossas considerações finais não se restringem a uma idéia finalizada da questão discutida, mas procura, de certa forma, deixar clara a responsabilidade do servidor em relação à prestação de serviços de qualidade, em qualquer setor da instituição.

2 QUALIDADE

Seria muito singelo referirmo-nos ao termo Qualidade como uma simples diferenciação entre uma coisa ou pessoa e outra, sem, contudo, nos preocuparmos que, no nosso estudo, este termo é uma sinopse da expressão Qualidade Total.

A expressão Qualidade Total tem, ultimamente, suplantado sua própria aceção e passa a ter o sentido de revolução; revolução na maneira de pensar e de agir e, conseqüentemente, um movimento inovador e universal, embora simples e acessível.

Concebida para otimizar os processos de trabalho de maneira compreensível e simplificada, a Qualidade tem o cliente, razão de ser de todo empreendimento, como foco principal e, principalmente, o cliente satisfeito, como razão da continuidade do ramo produtivo ou do serviço prestado.

Conquanto este novo paradigma exija uma visão mais holística, através do espírito de cooperação e atitude pró-ativa de todas as pessoas da organização, em busca da sobrevivência em um mercado cada vez mais competitivo e em busca de novos clientes, devemos nos preocupar, também, em evitar desperdícios e otimizar o ambiente de trabalho com ações corretivas, contribuindo sensivelmente para a melhoria do desempenho das organizações.

Destarte, consideramos fazer-se necessária também a motivação de talentos humanos envolvidos, além do esforço e da persistência para que se atinjam os requisitos mínimos à tão desejada qualidade.

2.1 Valores e Conceitos

As experiências e resultados obtidos, tomando-se como base o modelo japonês de Gerência pela Qualidade Total, idealizado e implantado por Deming no Japão, no início dos anos sessenta, nos levaram a refletir sobre alguns procedimentos pontuais a que devemos nos ater.

Os elementos comuns a todos os modelos seriam:

- Missão clara;
- Trabalho em equipe;
- Nova cultura;
- Cliente primeiro;
- Definição de qualidade;
- Educação;
- Medição;
- Responsabilidade de todos.

Paralelamente à aceitação desses elementos e incorporação de novos paradigmas, é preciso, ainda, que cada indivíduo possa assegurar o alinhamento de seus valores com o objetivo da empresa. A partir desse momento, a Qualidade acontece continuamente. Neste sentido, Qualidade é a pequena diferença, é o algo mais que se acrescenta todos os dias; é a melhoria constante; é fazer o que tem de ser feito um pouquinho melhor a cada dia.

Slack *et al.* (2007, p.664) apontam de forma esclarecedora as abordagens dos principais teóricos da qualidade, conforme mostra o quadro abaixo, que se apresenta como um resumo de perspectivas.

Quadro 1 – Perspectivas teóricas da qualidade

Teóricos	Abordagem da Qualidade
Feingebaum	- Enfatiza a importância da administração - Fornece abordagem total do controle de qualidade - Inclui idéias de sistemas sociotécnicos - Promove participação de todos os funcionários
Deming	- Fornece lógica sistêmica e funcional que identifica estágios da melhoria da qualidade - Enfatiza que a administração antecede a tecnologia - São reconhecidas como importantes a liderança e a motivação - Reconhece os diferentes contextos do Japão e da América do Norte

Quadro 1 – Perspectivas teóricas da qualidade

(continuação)

Teóricos	Abordagem da Qualidade
Juran	- Enfatiza a necessidade de deixar de lado a euforia exagerada de slogans de qualidade - Destaca o papel dos métodos estatísticos e qualitativos - Destaca o envolvimento e o comprometimento da administração
Ishikawa	- Enfatiza fortemente a importância da participação - Oferece um composto de técnicas estatísticas e de orientação para pessoas
Taguchi	- São desenvolvidos os métodos por engenheiros práticos em vez de estatísticos teóricos - Controla-se fortemente o processo
Crosby	- Fornece-se métodos claros e fáceis de seguir - A participação do trabalhador é reconhecida como importante - Explica-se fortemente a realidade da qualidade e motiva-se as pessoas a iniciar o processo de qualidade

Fonte: Adaptado de Slack *et al.* (2007)

Os elementos comuns a todos os modelos seriam:

- Missão clara;
- Trabalho em equipe;
- Nova cultura;
- Cliente primeiro;
- Definição de qualidade;
- Educação;
- Medição;
- Responsabilidade de todos.

Na filosofia da Qualidade Total, um fator se torna relevante: a forma como se atua. Muitas vezes utiliza-se mais tempo do que o necessário para executar uma tarefa, mais material, mais recursos humanos. Há um nome para essa atitude: desperdício. Desperdício não é Qualidade. Qualidade implica eliminação de falhas, de insegurança do cliente com relação aos produtos e serviços. Qualidade é o fazer certo logo na primeira vez, é a conformidade aos requisitos, é a adequação ao uso.

O conceito de Qualidade Total deve ser desenvolvido com o objetivo de esclarecimento, mas é fundamental a compreensão de que apenas conhecê-lo não garante o início do trabalho; é necessário que este conceito seja incorporado, vivenciado, criado e assumido por um e por todos.

Desta forma, o conceito de qualidade evolui sempre, acompanhando o ritmo das mudanças. As idéias que antes pareciam certas, hoje estão ultrapassadas, como se pode ver no Quadro 2 seguinte que nos conduz claramente ao que hoje é conceito de qualidade em distinção ao o que nos era ensinado antes.

Quadro 2 – Concepções de qualidade

ERRADO	CERTO
Produtos de qualidade são luxuosos, caros e bonitos	Produtos de qualidade atendem às expectativas do cliente
Qualidade é conceito vago, subjetivo Impossível de se definir Você só conhece, quando vê	Qualidade consiste no cumprimento dos requisitos e especificações do cliente
Qualidade implica a inspeção 100%, em consertar o que saiu errado	Qualidade é prevenir a ocorrência de erros ou desvios em relação às especificações
Qualidade é função da produção, responsabilidade do departamento de controle da qualidade	A responsabilidade pela qualidade é compartilhada por todos e exige total envolvimento dos funcionários
Indicadores de produtividade já dão a medida da qualidade	Indicadores de qualidade: medem a satisfação do cliente; Indicadores de produtividade: medem a eficiência no uso de recursos
Rejeição de 10% é aceitável; é a média do setor	Não se conformar com erros. Promover melhorias contínuas até alcançar zero defeito
Qualidade só pode ser introduzida na empresa através da contratação de especialistas em qualidade	Qualidade será alcançada através da liderança dos dirigentes da empresa, do seu comprometimento e o de todos os seus funcionários.

Fonte: Adaptado de Campos (1992)

Resumidamente, são estas as posturas necessárias à implementação de um programa de qualidade em qualquer organização:

1. total satisfação do cliente;
2. desenvolvimento de recursos humano;
3. gerência participativa;
4. constância de propósitos;
5. aperfeiçoamento contínuo;
6. gerência de processos;
7. delegação;
8. disseminação de informações;
9. garantia de qualidade;

10. não aceitação de erros.

Como estamos vendo, a gestão, usando os princípios da Qualidade Total, inicialmente nos leva a uma verdadeira revolução na empresa, fazendo com que todos os envolvidos consumam mais energia que o habitual. No entanto, explicita Vieira Filho (2007, p. 20):

[...] o planejamento minucioso para a implantação do programa de qualidade trará às pessoas a segurança nos momentos das decisões e os esforços extras do dia-a-dia são reduzidos a zero, pois, com as atividades padronizadas e pessoal treinado, metas bem definidas e dados confiáveis para análise e tomada de decisão, a correria acaba.

2.2 As ferramentas utilizadas nesta pesquisa

2.2.1 O 5W + 1H

Após a análise da situação utilizando-se as ferramentas *brainstorming*, GUT, ou mesmo qualquer outra, deve-se montar um plano de ação para corrigir os problemas e/ou possibilidades de melhoria levantadas.

O plano de ação 5W e 1H permite considerar todas as tarefas a serem executadas ou selecionadas de forma cuidadosa e objetiva, assegurando sua implementação de forma organizada. A terminologia 5W + 1H corresponde à abreviação das palavras inglesas *what*, que significa o que; *who*, que significa quem; *where*, que significa onde; *when*, que significa quando; *why*, que significa por que, e *how*, que significa como. Cada ação deve ser especificada levando-se em consideração os seguintes itens:

Quadro 3 – 5W e 1H

What?	O que será feito?
Who?	Quem o fará?
When?	Quando será feito?
Where?	Onde será feito?
Why?	Por que será feito?
How?	Como será feito?

Fonte: Adaptado de Carvalho & Paladini (2005)

Em alguns casos, torna-se conveniente incluir um segundo “H”, que seria o *how much?* (quanto custa?).

O plano de ação, após serem definidas todas as etapas citadas anteriormente, deve ficar em local visível por toda a equipe para que as ações passem a ser executadas.

Uma das maneiras mais usadas para o uso dessa ferramenta é exemplificada adiante:

Quadro 4 – Como incrementar as vendas em uma agência de viagens

O que? (What)	Quem? (Who)	Por quê? (Why)	Quando? (When)	Onde? (Where)	Como? (How)
Preparar novos roteiros para venda	Departamento de Marketing	Aumentar a gama de produtos oferecidos ao público, ampliando o leque de clientes	Nos próximos 3 meses os roteiros devem estar definidos	No Departamento de Marketing (pesquisa externa pode ser necessária)	Consulta a revistas especializadas, <i>benchmarking</i> de agências concorrentes e pesquisa junto a potenciais clientes
Alterar a estratégia de publicidade	Departamento de Marketing e Agência de Publicidade Contratada	Alterar o foco da agência para atingir todas as classes sociais, ampliando o número de clientes potenciais	Nos próximos 5 meses uma nova campanha publicitária deverá estar definida	Na Agência Contratada (com apoio do pessoal interno)	Através de análise das classes sociais não atendidas pela agência, deverá ser elaborada uma campanha abrangente e veiculada através de todos os canais de comunicação necessários

Fonte: Adaptado de Carvalho & Paladini (2005)

2.2.2 Fluxograma

Sabe-se que fluxograma é uma exibição gráfica das fases diversas de um determinado processo. É também conhecido por gráfico de seqüência, carta de fluxo de processo, gráfico de processamento ou mesmo por *flow-chart* (fluxograma).

O fato de este ser uma fotografia exata e fidedigna de uma situação ideal através de uma representação gráfica, facilita, consideravelmente, a visualização das diversas etapas que compõem um determinado processo, tornando-se, assim, um meio eficaz para o planejamento e solução de problemas.

Usa-se neste estudo como modelo uma instituição educacional e nos reporta sobre os setores bem como às atividades que lá se desenvolvem.

- Secretaria
 - matrícula de alunos novatos;
 - confecção de certificados e diplomas;
 - expedição de boletins e históricos escolares;
 - arquivamento de documentação dos alunos;
 - expedição de mapas de acompanhamento dos alunos;
 - expedição de declarações e outros documentos.

- Serviço de Supervisão Pedagógica
 - organização de cursos e aperfeiçoamentos para capacitação docente;
 - acompanhamento de desenvolvimento do conteúdo programático;
 - acompanhamento de elaboração de provas;
 - organização de Conselho de Classe.

- Biblioteca
 - registro de livros;
 - empréstimo de livros;
 - catalogação e organização de livros ;
 - orientação de pesquisa bibliográfica;
 - requisição de materiais de consulta.

- Serviço de Orientação Educacional
 - organização de reuniões de pais;
 - aplicação de teste vocacional;
 - acompanhamento de rendimento escolar dos alunos.

- Docência
 - regência de aulas;
 - promoção de debates;
 - promoção de seminários, palestras, encontros, *show-rooms*, feiras;
 - realização de eventos culturais.

- Técnico-administrativo
 - gestão escolar;
 - planejamento e execução orçamentária;
 - digitação de documentos em geral;
 - digitação e duplicação de apostilas, provas, exercícios;
 - recrutamento e seleção de recursos humanos;
 - limpeza, manutenção e vigilância.

As atividades anteriormente citadas constituem um processo, isto é, um conjunto de ações sistemáticas que geram um resultado. Quase todos os processos são repetitivos e contínuos, ou seja, ocorrem com certa frequência, seja esta diária, semanal, quinzenal, mensal, bimestral, semestral, ou anual, dependendo de sua natureza.

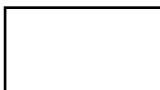
Cabe a quem vai executar qualquer um desses processos fazer com que eles sejam feitos de maneira padronizada, para agilizar os procedimentos necessários à sua consecução.

O fluxograma é a maneira mais eficaz para conseguir evidenciar essa padronização, pois ele visa principalmente mostrar a sequência de um trabalho a ser executado, consentindo, desta maneira, a visualização dos vários movimentos lógicos e ilógicos, bem como a dispersão de recursos humanos e materiais.

É comum o uso de fluxogramas como considerável ferramenta para a padronização dos processos produtivos, já que ele permite uma rapidez maior na visualização dos métodos e dos procedimentos administrativos, além de facilitar a leitura e o entendimento dos aspectos mais importantes com mais flexibilidade e melhor grau de análise.

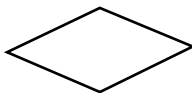
Os símbolos mais utilizados para descrever os processos da qualidade são aqueles oriundos da área de processamento de dados. A eles podem ser incorporados outros, cuja aplicação irá depender das características do processo específico. Pela sua simplicidade, estes símbolos são amplamente utilizados na elaboração de procedimentos operacionais, ou seja, quando a atividade está restrita a uma estação de trabalho.

ATIVIDADE



O retângulo é o símbolo da atividade. Dentro do retângulo há uma curta descrição da atividade.

DECISÃO

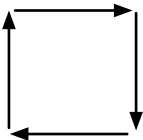
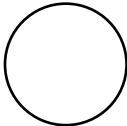
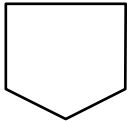
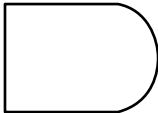


Indica um ponto onde o processo se bifurca em dois ou mais caminhos. O trajeto tomado depende da resposta à questão que aparece dentro do losango. Cada caminho está associado a uma resposta.

DOCUMENTO



O símbolo de documento representa um documento pertinente ao processo.

FLUXO		A linha de fluxo representa o trajeto do processo que conecta os elementos do processo (atividades, decisões etc.). A seta na linha de fluxo indica o sentido a ser seguido.
CONECTOR DENTRO DE PÁGINA		O símbolo conector é o círculo, que é usado para indicar uma continuação do fluxograma.
CONECTOR ENTRE PÁGINAS		Este símbolo conector serve para ligar quando o processo é muito grande e precisa dar sequência
ESPERA		Este símbolo é usado quando é necessário uma espera ou demora, isto é, um tempo para que possamos dar continuidade ao processo.
INÍCIO/FIM		O símbolo terminal é um retângulo ovalado, que identifica, sem ambiguidade, o início ou o fim de um processo, de acordo com a palavra dentro do símbolo. "Início" ou "começo" são usados para designar o ponto de partida do fluxograma e "fim" ou "pare" são usados para identificar o final do fluxo.

Os procedimentos necessários para construção de um fluxograma são de fácil entendimento e aplicação.

1º - Definir a aplicação pretendida do fluxograma

Esta definição é importante na medida em que, a partir dela, serão alocadas responsabilidades e informações necessárias aos objetivos pretendidos.

2º - Identificar os limites do processo a ser representado

Mostra-se o início e o fim, identificando-os com a simbologia adequada. Esta medida é importante por limitar o escopo de análise, concentrando os esforços na área considerada de interesse.

3º - Documentar cada etapa do processo

Utilizando símbolos de fluxograma, registram-se as atividades, as decisões e os documentos relativos ao processo, fazendo-se a pergunta: “Qual a próxima etapa a ser definida?”. Como sugestão, é possível desenvolver o fluxograma de cima para baixo e/ou da esquerda para direita. Se houver um segmento do processo não familiar para todos da equipe, deve-se tomar nota e continuar o trabalho. Ao final, se a dúvida persistir, discute-se a questão até se encontrar uma definição.

4º - Revisar o trecho completado

Deve-se fazer revisão para verificar se alguma etapa foi esquecida, ou se todas foram elaboradas de maneira correta. Como sugestão, deve-se fazer a revisão do fim para o começo.

5º - Completar o fluxograma

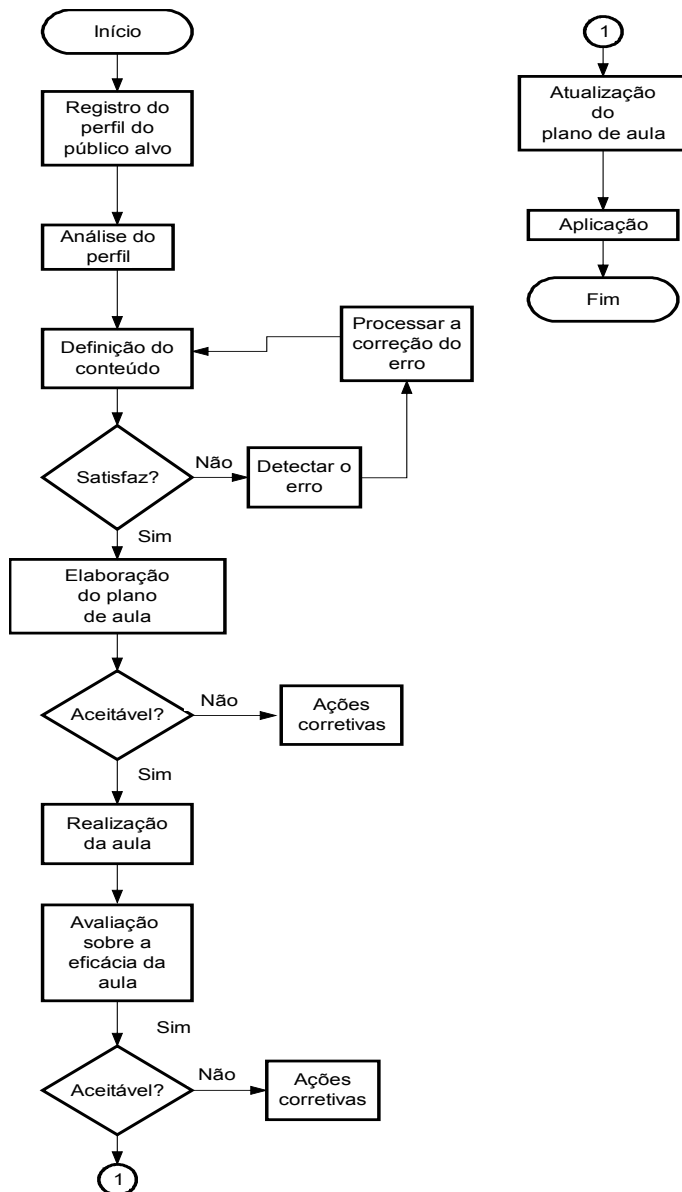
Repetem-se os procedimentos 3 e 4, tantas vezes quantas se fizerem necessárias, até que o fluxograma esteja completo, levando-se em consideração que a idéia de completo diverge de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra.

6º - Fazer uma análise do fluxograma

É necessário discutir como a equipe completou as etapas que não eram familiares e certificar-se da consistência do fluxograma com o processo real. Devemos nos lembrar também de que esta análise deve ser estendida a todos os participantes do sistema.

A seguir, exemplificaremos com o Planejamento de uma Aula, para que se tenha uma idéia de como é importante esta ferramenta não só na área de ensino como em qualquer área de atividade. Nesse fluxograma é possível identificar facilmente seus objetivos e, principalmente, quais os procedimentos necessários à sua consecução.

Figura 1 – Fluxograma do planeamento de uma aula



Fonte: Adaptado de Meira & Lélis (1997)

3 ROTINAS DA CCA – *CAMPUS* JOÃO PESSOA

3.1 Descrição

A Coordenação de Controle Acadêmico (CCA) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – *Campus* João Pessoa – tinha, na época do nosso estudo, a função de coordenar e supervisionar as atividades de registro e controle acadêmico, além de implementar políticas específicas para a melhoria da gestão acadêmica. Atualmente, esta coordenação é subordinada ao Departamento de Apoio ao Ensino do *Campus* João Pessoa e conta com um coordenador e cinco servidores técnico-administrativos. As rotinas ou atividades concentram-se principalmente no atendimento aos usuários, tais como:

- atendimento aos clientes potenciais;
- matrícula de alunos novatos;
- encaminhamento de processos;
- expedição e entrega de declarações a alunos e ex-alunos;
- confecção e entrega de históricos escolares e guias de transferência;
- confecção e entrega de certificados de conclusão;
- confecção e entrega de diplomas.

Atendimento aos clientes potenciais

Nessa rotina os clientes potenciais, alunos, ex-alunos, servidores e comunidade, são orientados para que suas solicitações sejam satisfeitas ou são direcionados para o setor competente.

Matrícula de alunos novatos

A matrícula dos ingressantes é realizada através de um sistema de informação (Sistema Controle Acadêmico) diretamente com o aluno ou representante legal. Nessa rotina é feita também a conferência da documentação apresentada e a abertura de fichas de matrícula individuais, onde ficam registradas todas as cópias dos documentos exigidos. Após este procedimento, as fichas são organizadas por turma em pastas suspensas dispostas em estantes apropriadas.

Encaminhamento de processos

Essa rotina consiste basicamente em dar solução de continuidade aos processos encaminhados pelos nossos clientes, através de pareceres fulcrados nas normas vigentes ou simples encaminhamento ao setor competente.

Expedição e entrega de declarações a alunos e ex-alunos

Para declarações mais usuais, usa-se o Sistema Controle Acadêmico para consulta e expedição de tal documento. Esse documento deverá ser carimbado e assinado pelo coordenador do setor e depois entregue ao interessado.

Expedição e entrega de Certidão de Escolaridade a ex-alunos

A Certidão de Escolaridade é feita através de consulta aos arquivos da instituição para constatação do tempo de escolaridade do requerente. Após esta etapa, é confeccionado o documento, carimbado e assinado pelo emissor, o responsável pela Coordenação de Controle Acadêmico e o Diretor do *Campus*.

Confeção e entrega de históricos escolares e guias de transferência

- Para alunos cujo ingresso é anterior a 1984 – nestes casos, consultamos seus registros em sua pasta individual, verifica-se sua documentação e confeccionamos o documento, que é entregue ao requisitante mediante a revisão e assinatura do coordenador do Controle Acadêmico. No caso de guias de transferência, são emitidas duas cópias, das quais uma é arquivada na pasta individual do ex-aluno.
- Para alunos de 1984 e posteriores – os históricos e guias de transferência destes alunos são impressos diretamente do Sistema Controle Acadêmico, conferidos e assinados pelo coordenador e entregues ao interessado. No caso de guias de transferência, a situação do aluno é atualizada no próprio sistema.

Confeção e entrega de certificados de conclusão

- Para alunos anteriores a 1984 – após consulta aos arquivos onde estão os registros escolares do discente, verifica-se a situação do requerente, e, se ele preencher os requisitos necessários, o certificado é digitado pelo servidor responsável, conferido e assinado pelo coordenador de Controle Acadêmico. Após o colhimento das assinaturas, é arquivada uma cópia do documento na pasta do aluno e o documento é entregue ao solicitante.
- Para alunos de 1984 e posteriores – após consulta ao Sistema Controle Acadêmico, verifica-se a situação do requerente e, se ele preencher os requisitos necessários, o certificado é digitado pelo servidor responsável, conferido e assinado pelo coordenador de Controle Acadêmico. Após o colhimento das assinaturas é arquivada uma cópia do documento na pasta do aluno, a situação do aluno é atualizada no Sistema Controle Acadêmico e o documento é entregue ao solicitante.

Confeção e registro de diplomas

- Para os cursos técnicos e superiores – após a solicitação do aluno é verificado se ele possui toda a documentação obrigatória: certidão de nascimento ou casamento, identidade, CPF, Título de Eleitor e Documento militar (sexo masculino). Confere-se a documentação, confecciona-se o histórico escolar e aguarda-se a chegada da documentação referente ao estágio supervisionado ou à monografia de conclusão de curso emitidos pela Coordenação de Estágio ou pela Coordenação do Curso do requerente. Quando a documentação estiver toda em ordem, altera-se a situação do aluno no Sistema Controle Acadêmico para “concluído” e confecciona-se o Diploma, observando-se atentamente a data de conclusão e a matriz curricular a que o aluno está vinculado. Colhe-se assinatura dos responsáveis pela emissão do documento e altera-se, desta vez, a situação do aluno para “diplomado”. Ainda no Sistema Controle Acadêmico o diploma é datado e registrado. Arquivam-se cópias do histórico e do diploma, assinados, na pasta do

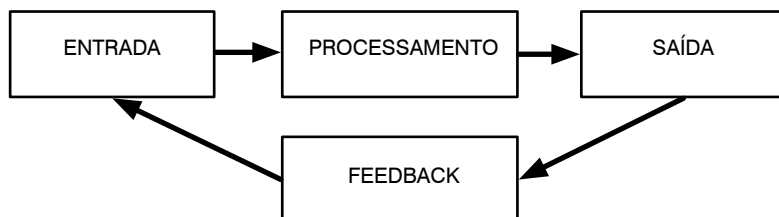
aluno. Os originais são arquivados temporariamente em pasta específica para ser entregue ao aluno. Finalmente, o documento é entregue ao interessado mediante registro em Livro de Protocolo da Coordenação de Controle Acadêmico, devidamente assinado e datado pelo aluno.

Supomos que todos esses procedimentos sejam semelhantes em toda e qualquer instituição de ensino, constituindo-se, assim, o presente trabalho, como um estímulo aos profissionais da educação a iniciar a padronização de seus principais processos para garantir resultados positivos de seu trabalho.

3.2 Como Confeccionar e Registrar Diplomas

Esta rotina merece um tratamento diferenciado por ser ela atualmente a mais complexa e problemática da Coordenação de Controle Acadêmico. Tanto para Cursos Técnicos como Superiores, devemos estar atentos em observar se toda a documentação está correta. A Figura 2 demonstra, de forma esquemática, as etapas desta rotina.

Figura 2 – Confeção e registro de diplomas



Fonte: Chiavenato & Sapiro (2003).

ENTRADA

- Solicitação do aluno;
- Documentação obrigatória (autenticada): Certidão de Nascimento ou Casamento, Identidade, CPF, Título de Eleitor, Documento Militar (sexo masculino).

Obs. : Avisa-se ao interessado a data em que o documento lhe será entregue.

PROCESSAMENTO

- Confere-se a documentação apresentada;
- Confecciona-se o Histórico Escolar;
- Se houver alguma pendência no Histórico, enviar à Coordenação do Curso para que seja corrigido;

- Caso não haja pendências no Histórico Escolar aguarda-se a chegada da documentação referente ao Estágio Supervisionado e/ou Monografia (quem envia é a Coordenação de Estágios ou do Curso);

- Após a chegada da documentação, confere-se e coloca-se na situação do aluno a opção “CONCLUÍDO” através do Sistema Controle Acadêmico;

- Confecciona-se o Diploma (frente e verso) observando cuidadosamente a data de conclusão e a Matriz Curricular a que o aluno está vinculado;

- Colhem-se as assinaturas dos responsáveis pelo documento (Emitente, coordenador de Controle Acadêmico, Diretor de Ensino e Diretor Geral) e registra-se o documento;

- Após o regresso do documento, coloca-se a opção “DIPLOMADO” na situação do aluno, o número de registro e a data da diplomação no Sistema Controle Acadêmico e arquiva-se temporariamente em pasta específica para ser entregue ao aluno;

- É feita uma cópia do Diploma, agora assinado e registrado, e do Histórico Escolar, para arquivar na pasta individual do aluno.

SAÍDA

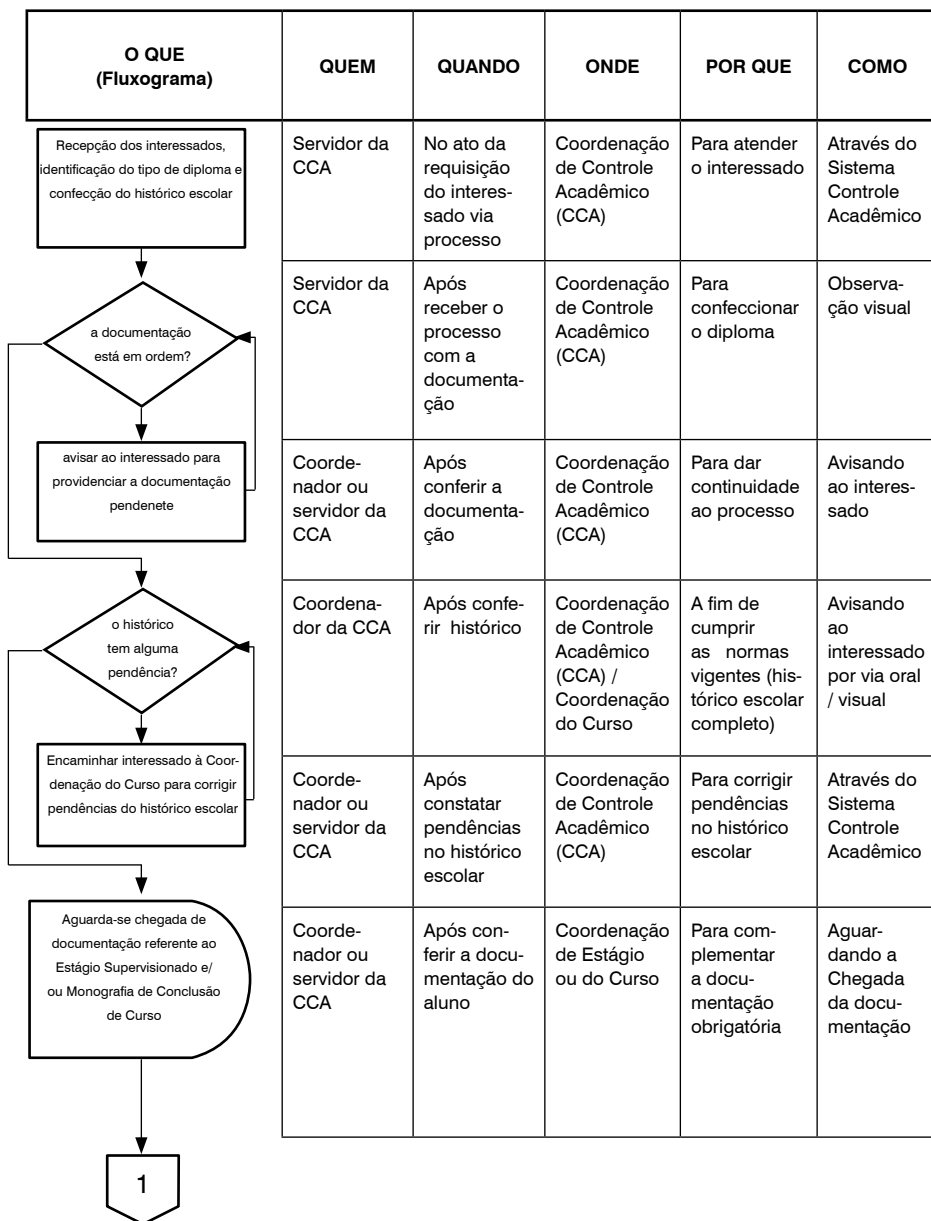
O documento é entregue ao interessado mediante registro em Livro de Protocolo da Coordenação de Controle Acadêmico devidamente assinado e datado por ele. Finalmente, coloca-se “EGRESSO” na situação do aluno através do Sistema Controle Acadêmico.

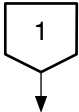
COMO MELHORAR O SISTEMA (*FEEDBACK*)

O nosso principal problema era a demora no retorno do Diploma da UFPB para registro. Atualmente, este entrave administrativo já foi resolvido e o registro já é feito na própria instituição, reduzindo assim o prazo de entrega dos diplomas, que passou de dois a três meses para dois a três dias.

A Figura 3 apresenta, através das ferramentas fluxograma e 5w e 1H, a rotina de confecção e registro de diplomas.

Figura 3 – Rotina de confecção e registro de diplomas representada através de fluxograma e 5W e 1H





O QUE (Fluxograma)	QUEM	QUANDO	ONDE	POR QUE	COMO
Confecciona-se o diploma e muda-se a situação do aluno para "CONCLUÍDO"	Coordenador ou servidor da CCA	Após conferir toda a documentação	Coordenação de Controle Acadêmico (CCA)	Para concluir a confecção do documento	Confeccionando o documento e colhendo as assinaturas dos responsáveis
Envia-se toda documentação (inclusive Diploma) para o devido registro e assinaturas dos responsáveis	Coordenador ou servidor da CCA	Após a confecção do documento	Coordenação de Controle Acadêmico (CCA)	Para atender o interessado	Registra-se em livro. e colhe-se as assinaturas necessárias
Após retorno do Diploma, coloca-se "DIPLOMADO" na situação do aluno, o número do registro e a data da diplomação no Sistema Controle Acadêmico	Coordenador ou servidor da CCA	Após retorno do documento devidamente registrado	Coordenação de Controle Acadêmico (CCA)	Para concluir processo de diplomação	Através do Sistema Controle Acadêmico
Arquiva-se o Diploma original temporariamente em pasta específica e faz-se cópia do Diploma e do Histórico Escolar para colocar na pasta individual do aluno	Coordenador ou servidor da CCA	Após a conclusão do processo de diplomação	Coordenação de Controle Acadêmico (CCA)	Para arquivar cópia do histórico e do diploma e entregar originais ao aluno	Arquivar na pasta individual do aluno e entregar documentos protocolados em livro de registro

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fazendo um breve retrospecto aos objetivos desse estudo, devemos nos deter principalmente na qualidade do atendimento dispensado aos usuários da Coordenação de Controle Acadêmico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – *Campus* João Pessoa. Limitamo-nos, portanto, em apresentar soluções simples, no entanto satisfatórias para que o atendimento aos clientes potenciais da Coordenação, realizado segundo os preceitos da Gerência pela Qualidade Total, seja feito através do esclarecimento de dúvidas dos servidores quanto aos principais procedimentos para melhor atender seus usuários, dentro de um padrão comum a todos do setor.

Os problemas vivenciados pelos servidores são, de certa maneira, provenientes da cultura organizacional da instituição, podendo ser resolvidos facilmente através de um programa de capacitação dos mesmos para exercerem as funções demandadas pela Coordenação. Já os problemas dos usuários se restringiam principalmente à demora para que fossem proporcionados alguns serviços lá prestados. O principal atraso verificado por nós era quando da solicitação do diploma de nível superior, uma vez que toda a documentação já pronta e revisada era enviada para a Universidade Federal da Paraíba para um simples registro e demorava de dois a três meses para retornar.

Recentemente, com a transformação dos Centros Federais em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, foram encaminhados todos os procedimentos necessários para solucionar de vez esse problema, pois os Institutos, após a aprovação de seus Estatutos pelo Ministério da Educação, podem também diplomar e registrar seus alunos de graduação e pós-graduação. Com essa transformação, atualmente podemos registrar os nossos diplomas.

Desta forma, nossos objetivos específicos, baseados em delinear o processo de diplomação para otimizar o atendimento aos clientes e auxiliar para uma futura padronização dos procedimentos da Coordenação de Controle Acadêmico do IFPB – *Campus* João Pessoa e de outros IFs, foram alcançados satisfatoriamente através da metodologia utilizada, o aproveitamento das ferramentas mais usadas na padronização, o Fluxograma e o “5W e 1H”.

Como resultado obtido tivemos a confecção da Rotina de Confecção e Registro de Diplomas representada através de Fluxograma acrescido do programa “5W e 1H”, retratada na Figura 3 deste capítulo, que, a nosso ver, nos mostra com detalhes quais os procedimentos necessários à diplomação dos alunos de qualquer Instituição Federal de Ensino Profissional e Tecnológico.

Para a instituição, vale salientar a fundamental importância dos primeiros passos já dados em direção à Gestão da Qualidade visto que, quando temos o controle total sobre as ações por nós executadas, temos também grande facilidade em executar as mudanças necessárias ao acompanhamento da dinâmica do mercado de trabalho.

As considerações aqui sugeridas são apenas indicadores para que possamos otimizar os métodos utilizados no que diz respeito ao atendimento dos nossos clientes. Desta forma, usando algumas ferramentas básicas da Gestão da Qualidade, como o fluxograma acrescido de “5 W + 1H”, esperamos ter contribuído para uma futura padronização do setor. A nosso ver, a adoção desse siste-

ma, baseado nos princípios da qualidade total, estará auxiliando sensivelmente a Instituição na análise cuidadosa dos requisitos dos usuários, determinando os processos que concorrem para o alcance de um produto aceitável e a manutenção destes processos sob controle, com o intuito de prover a estrutura, visando a uma melhoria contínua, com o objetivo maior de ampliar a satisfação dos nossos clientes potenciais através do fornecimento de produtos que atendam aos requisitos de forma consistente.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total**: padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico**: fundamentos e aplicações. Rio de Janeiro: Ed. *Campus*/Elsevier, 2003.

MEIRA, Gibson & LÉLLIS, Jimmy de Almeida. **A qualidade na escola**: como estabelecer padrões para sua melhoria. João Pessoa: ETEPB, 1997.

SLACK, Nigel; STUART, Chambers; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da qualidade total**: uma abordagem prática. Campinas – SP: Alínea, 2007.

AVALIAÇÃO DO SALÃO DE LEITURA DA BIBLIOTECA NILO PEÇANHA IFPB DO PONTO DE VISTA DO USUÁRIO

Fátima Maria dos Santos. *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Joseli Maria da Silva.** *Servidora docente do IFPB, Doutora em Linguística.*

1 INTRODUÇÃO

Quando iniciamos nossos estudos sobre alguns pontos que nos chamavam a atenção no Salão de Leitura da Biblioteca Nilo Peçanha (BNP), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, *Campus* João Pessoa (IFPB-JP), pretendíamos delimitar nossa investigação aos aspectos mais imediatos e de irrefutável questionamento quanto ao conforto de suas instalações no que dizia respeito à iluminação e à acústica. Ao longo de nossas leituras, constatamos, porém, que outros aspectos também tinham relevância. Expandimos nosso olhar, então, para o espaço físico, o piso, a climatização, a segurança e a acessibilidade.

Essas observações conduziram as leituras e os olhares que, a partir de então, exigiam de nossa parte mais criticidade. Começamos, então, pela apreciação dos aspectos mais relevantes na construção de um espaço físico especificamente projetado para funcionar uma Biblioteca.

Na construção de um edifício de biblioteca devem ser observados alguns itens como: espaço, iluminação, climatização, acústica, segurança e acessibilidade, já citados anteriormente.

Segundo Sousa *et al.* (2005, p.3), “o espaço deve ser adequado aos objetivos da biblioteca, levando em conta o número de funcionários, o número e as necessidades dos usuários”. Deve permitir o máximo de flexibilidade de uso das instalações, pois, além de atender às necessidades do momento da construção, precisa se adaptar a evoluções futuras.

Ainda de acordo com a mesma autora (*idem*), “o ambiente deve ser agradável e acolhedor, de forma a proporcionar conforto aos usuários, ajudando-os na descoberta de novos conhecimentos e adaptando-os aos novos processos de aprendizagem”. Um ambiente com tais características depende de vários fatores, entre eles está o que se refere à iluminação.

Para que a iluminação seja adequada e satisfatória, é preciso levar em consideração a utilização de cada ambiente; em alguns há necessidade de iluminação mais forte – ambiente comum às atividades da biblioteca –, já em outros a necessidade da iluminação é menor – ambientes para guarda de documentos, por exemplo.

Um outro fator de suma importância é a climatização. Para atender efetivamente às exigências de um ambiente de leitura, pesquisa – atividades que podem ser realizadas com prazer –, é necessário que se observe, na construção do edifício, um tratamento de acústica nas aberturas e nos acabamentos, que permita a diluição dos ruídos externos e ainda reduzir o eco na estrutura interna.

Observando as condições estruturais da Biblioteca Nilo Peçanha (BNP), em relação aos itens citados anteriormente, percebemos que o nosso Salão de Leitura não possui nenhum tipo de isolamento nem isolamento acústica, sendo afetado por ruídos internos e externos, e de impacto, o que perturba o ambiente de estudo, leitura e pesquisa. Foi, portanto, essa constatação que nos motivou a construir o rumo de nossa pesquisa.

Em nosso trabalho, também verificamos falhas na iluminação, climatização e outros aspectos que, por vezes, têm afastado a usabilidade desse ambiente. A fim de verificarmos se nossas especulações teriam algum reflexo direto sobre a opinião da comunidade que faz uso da BNP, realizamos pesquisa com intenção pontual de avaliar o espaço. Buscou-se identificar o interesse do usuário para a permanência no Salão de Leitura, através de suas opiniões quanto aos aspectos citados anteriormente – acústico, lumínico e físico –, analisando as causas e conseqüências de possíveis falhas apontadas pelo grupo da pesquisa. Convidamos alguns usuários, alunos dos cursos técnico e integrado e dos cursos superiores do IFPB-JP, para participarem de nossa pesquisa, respondendo a questionários construídos especialmente para tal investigação.

Após apresentação dos dados analisados, com base nos resultados do material aplicado, buscamos expor algumas propostas de soluções, ou sugestões de melhorias que permitissem um atendimento mais produtivo, e produzisse maior satisfação aos usuários desse ambiente de estudo e pesquisa.

Nossa base teórica está aportada em Sousa *et al.* (2005), Kroemer e Grandjean (2005), Ching e Binggelli (2006), Iida (2003), Frota (2003), Gascuel (1987); Carvalho (2006), Rego e Freire (2007), além de *sites* da internet, entre outros.

Ao final de nossos estudos, constatamos muitas distorções estruturais que iam de encontro ao que orientavam as teorias sobre os temas que aqui expomos. Concluímos nosso trabalho, detectando problemas, mas também sugerindo alterações de relatividade facilidade de execução, uma vez que dispomos de profissionais dentro do próprio *Campus* para gerenciar tais mudanças.

Começamos nossa discussão pelo ruído. Seguimos tratando da acústica, da iluminação, da climatização. Fazemos um breve histórico da Biblioteca Nilo Peçanha, para, logo depois, apresentarmos os dados analisados e as conclusões finais.

2 O RUÍDO E SEUS EFEITOS POLUENTES

O ruído é definido pela Organização Mundial de Saúde e pela Organização Internacional do Trabalho como “todo som indesejável”.

Seus efeitos sobre o homem podem ser graduados em três grupos diferentes: simples perturbações (intensidade de 30 a 60 dB); perigosas perturbações (com efeitos mentais e vegetativos (60 a 90 dB); alterações da saúde com transtornos dos mais variados tipos (auditivos, vasculares, stress, cardíacos), causados pela intensidade de 90 a 100 dB, se praticados prolongadamente.

A consequência mais evidente do ruído é a surdez. Essa surdez pode ser temporária, reversível ou permanente, dependendo de vários fatores como a frequência, intensidade e tempo de duração à exposição.

A Perda Auditiva Induzida por Ruído é o resultado da degeneração lenta e progressiva das células sonossensíveis do interior do ouvido interno pela sobrecarga sonora. O excesso de ruído é nefasto. As suas consequências psíquicas e psicológicas são conhecidas. Entre as consequências psicológicas é notável a perda da concentração; dos reflexos; irritação permanente; insegurança quanto à eficiência dos atos; embaraço nas conversações; perda da inteligibilidade.

Vários estudos em fisiologia mostraram que a exposição ao ruído produz alergias; reduz o tempo total e a qualidade do sono profundo; aumenta o tempo acordado, ou em sono leve; aumenta também o número de reações de acordar; prolonga o tempo de adormecer; aumenta o metabolismo; contraí os vasos sanguíneos da pele.

Os ruídos intensos, acima de 90 dB, dificultam a comunicação verbal, isso aumenta a tensão psicológica e o nível de atenção. Os ruídos intensos tendem a prejudicar tarefas que exigem concentração mental e certas tarefas que exigem atenção ou velocidade e precisão dos movimentos. Eles também provocam tensões e dores de cabeça.

Para ruídos de até 80 dB, o trabalhador pode se expor durante toda a jornada de trabalho sem nenhuma consequência grave. Contudo, acima desse nível começam a surgir riscos para os trabalhadores expostos a ruídos contínuos.

Geralmente a prevenção é feita tomando mais que uma medida:

1. Investimento em maquinaria moderna e o abandono da antiga;
2. Pequenas medidas de reparação e manutenção, diminuindo o barulho de máquinas ruidosas;
3. Instalação de barreiras de som ou de materiais absorventes de som (reduzindo a ressonância);
4. Rotatividade dos trabalhadores nos locais mais ruidosos.

3 ACÚSTICA

Segundo Ching e Bingelli (2006, p. 275-276),

Acústica – é o ramo da física que trata da produção, do controle, da transmissão, da recepção e dos efeitos do som. Nos projetos de interiores, nos preocupamos com o controle do som nos espaços internos. Mais especificamente, buscamos preservar e enfatizar sons desejados e reduzir ou eliminar sons que possam interferir com nossas atividades.

Som – é a sensação estimulada por energia radiante mecânica transmitida como ondas de pressão longitudinal através do ar ou de outro meio elástico.

Reverberação – se refere à persistência de um som dentro de espaço, causado por reflexões múltiplas do som depois de sua fonte ter parado.

Para introduzir as orientações de Ching e Bingelli (2006), acima, verificamos em que ponto as contribuições de Carvalho (2006) podem nos ser úteis em nossa pesquisa. Para este último autor, alguns revestimentos internos (pisos, paredes, tetos e outros componentes), preparados com a função de isolar o barulho, interferem positivamente em sua redução, minimizando os efeitos sonoros, bloqueando ruídos externos que possam vir a perturbar a boa audibilidade do recinto.

Assim, para tratar acusticamente um ambiente, o autor em questão diz que se podem empregar duas boas alternativas: o isolamento acústico e a absorção acústica. Sobre o primeiro assim se posiciona Carvalho (2006, p. 79-80):

Isolar acusticamente um recinto fechado consiste em bloquear os ruídos externos ao mesmo a patamares compatíveis com a atividade desenvolvida no seu interior. Nesses termos a recíproca é verdadeira: se for um recinto de produção de altos níveis de ruídos internos, que esses ruídos sejam bloqueados para o exterior a patamares compatíveis com a legislação local.

Quanto à absorção acústica, Carvalho (2006, p. 81) diz que esta

Consiste em atenuarmos os efeitos dos sons em ambientes, posto que, quando um som atinge uma superfície lisa e dura, parcela significativa dele é **refletida** e, em caso, contrário, quando atinge superfície macia, parcela significativa dele é **absorvida** (grifos nossos).

Idéia semelhante, mas agora tratando de isolamento e não só de isolamento, é apresentada por Souza (2006, pp.84 e 96) no seu livro “Bê-à-bá da acústica arquitetônica”. De forma resumida, podemos assim representar o que pensa este pesquisador: enquanto o isolamento trata os ruídos aéreos, a isolamento é empregada para reduzir ruídos de impactos ou vibração. Um material isolante aplicado sobre uma parede promove a redução do nível sonoro transmitido para outro ambiente; um material absorvente regula a quantidade de absorção do som dentro do próprio ambiente. Dito de outra forma, podemos observar que o isolamento acústico funciona como uma barreira à passagem do som, de um ambiente para outro; a isolamento acústica, por sua vez, age sobre o próprio fenômeno de reverberação – espécie de eco produzido dentro de um mesmo espaço físico –, comum em locais com superfícies muito lisas.

Cientes desses recursos, entendemos que há espaços que, de fato, exigem um maior cuidado no tratamento em relação à acústica. Em nossa pesquisa, concentramo-nos, como já sabido, especificamente do ambiente da Biblioteca Nilo Peçanha.

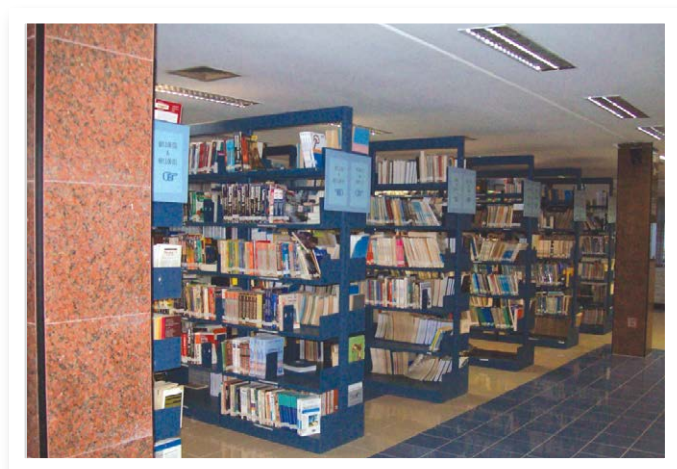
Uma biblioteca exige uma condição de baixo nível de ruído externo, como também controle do ruído interno. É importante que os vidros das janelas te-

nham um bom isolante acústico, as paredes e divisórias que dividem os ambientes devem evitar a passagem do som. Em nossa pesquisa encontramos informações sobre o assunto, chamando a atenção para algo que pode ajudar na produção de algum isolamento acústico: em geral, materiais densos como o concreto, o vidro, o chumbo, entre outros, são bons isolantes acústicos que formam uma barreira contra a propagação do som; os materiais leves e porosos têm uma forte atuação na absorção do som e não permitem que este se reflita.

4 ILUMINAÇÃO

Iniciamos com a apresentação da Figura 1 mostrando a iluminação insatisfatória do Salão de Leitura da BNP – IFPB-JP.

Figura 1 - Acervo geral da biblioteca



Para compreendermos por que a iluminação é um elemento de primordial importância em ambientes de leitura, em especial em bibliotecas, é necessário que conheçamos alguns conceitos técnicos que facilitam a percepção do problema que identificamos na BNP, IFPB - *Campus* João Pessoa.

Usando como base teórica Garcia Junior (1996, p. 2;4-5), transcrevemos seus conceitos a seguir:

- Luz – É uma radiação eletromagnética, capaz de produzir uma sensação visual e que está compreendida em uma faixa de comprimento de onda limitada entre 380 e 780 nanômetros.
- Fluxo luminoso (F) – É uma grandeza característica de um fluxo energético, portanto derivado do fluxo radiante, que exprime sua

aptidão de produzir uma sensação luminosa em um receptor e cuja sensibilidade visual é definida pelas curvas de eficácia espectral padrão CIE (Comissão Internacional de Iluminação). Pode também ser entendido como a quantidade total de luz emitida, por segundo, por uma fonte de luz. Sua unidade de medida é o lúmen (lm).

- Intensidade luminosa (I) – É a potência da radiação luminosa numa dada direção. A intensidade luminosa é grandeza de base do sistema internacional pra iluminação. A unidade que representa essa grandeza é a candela (cd).
- Iluminação ou iluminamento – É o fluxo luminoso incidente por unidade de área iluminada, ou ainda em um ponto da superfície, à densidade superficial de fluxo luminoso recebido. Sua unidade de medida é o lux.
- Luminância (L) – É a sensação de claridade de uma superfície iluminante ou iluminada. É um dos conceitos mais abstratos que a luminotécnica apresenta. É através da luminância que o homem enxerga.
- Reflectância – Porção da luz incidente refletida pela superfície.
- Fotometria – Realiza medidas de luz. Essas medidas são essenciais para o projeto e avaliação dos postos de trabalho. As principais unidades fotométricas segundo Iida (2005, p. 460) são Intensidade luminosa (I), o Fluxo luminoso (F), Iluminação (I), e Luminância (L).

Em resumo, a unidade de intensidade luminosa chama-se candela (cd). Uma fonte luminosa emite fluxo de luz em todas as direções. À medida que se afasta da fonte, o fluxo luminoso vai se espalhando e perdendo a capacidade de iluminamento. O iluminamento é a luz que incide sobre uma superfície e é medido em lux. A luminância de um objeto é a luz emitida ou refletida, que incide nos olhos.

Deve-se haver todo um equilíbrio entre espaço físico, mobiliários e “enquadramento” da luz, natural ou artificial. Infelizmente, não é isso que vemos em nossas instalações.

A seguir, elencamos o que seria o recomendável sobre iluminação:

- Sempre que possível, aproveitar a iluminação natural, evitando-se a incidência direta de luz solar sobre superfícies envidraçadas.
- Instalar janelas na altura das mesas; aquelas de formatos mais altos na vertical são mais eficazes para uma penetração mais profunda de luz.
- Evitar que a distância da janela ao posto de trabalho seja superior ao dobro da altura da janela, para melhor aproveitamento da luz natural.
- Usar cores claras nas paredes, tetos e outras superfícies, para reduzir a absorção da luz.

Assim, Iida (2003) distribui os tipos de sistema de iluminação:

- I. Iluminação geral – obtida pela colocação regular de luminárias em toda a área, garantindo-se, então, um nível uniforme de iluminação sobre o plano horizontal. Deve haver um cruzamento dos cones de luz acima da superfície de trabalho para que não existam regiões sombreadas.
- II. Iluminação localizada – concentra maior intensidade do iluminação sobre a tarefa, enquanto o ambiente geral recebe menos luz. Consegue-se iluminação localizada pela colocação de luminárias próximas aos locais onde são executadas as tarefas.
- III. Iluminação combinada – resultado de complementação da iluminação geral com focos de luz localizados sobre a tarefa, com intensidade de 3 a 10 vezes superior ao ambiente geral.

Segundo Vianna e Gonçalves (2001, p. 220-221), os critérios lumino-técnicos para projetos de bibliotecas são: um nível mínimo de iluminância de 300 lux (ideal 500) uniformidade por toda a área de trabalho da biblioteca e ausência de contrastes excessivos e ofuscamento (portanto, necessariamente o controle da incidência da radiação solar direta no plano de trabalho).

Um dos aspectos interessantes do projeto de bibliotecas é que, para as de médio e grandes portes, a iluminação zenital – tipo de iluminação apropriada para ambientes de biblioteca – torna-se uma estratégia muito interessante exatamente pelos maiores níveis de iluminância e uniformidade que oferece.

Outro aspecto interessante é a estratégia de se obter um nível médio geral de iluminância em todo o espaço e sua complementação com o sistema de iluminação local, por meio de luminárias dirigidas sobre os planos de leitura.

Não podemos nos esquecer de que, para bibliotecas, os planos verticais também são importantes do ponto de vista da iluminação: estantes e acervos de livros normalmente encontram-se nesta posição. Embora o tempo de consulta dos livros nesta posição seja normalmente de poucos minutos, o suficiente para que o usuário localize a obra desejada, uma boa iluminação destes planos verticais é mais que recomendável.

5 CLIMATIZAÇÃO

Fala-se de climatização quando, com o auxílio de meios técnicos, se criam e se mantêm num local um ambiente adaptado para seres vivos, instalações técnicas e objeto, durante um período de tempo definido e dentro de valores adequados (GUNTER, 1994, p. 672).

Se bem que haja muitos fatores ambientais do tipo climático, fisiológico e biológico que influem na condição do ar, o ambiente é suficientemente definido:

- pela temperatura do recinto;
- pelo movimento do ar;

- pelo grau de pureza do ar;
- pelo grau de umidade do ar no recinto.

Segundo Gascuel (1987), para salas de leitura, o ideal é uma temperatura de 20°C, embora as medidas de redução de consumo de energia tendam a fazer descer este número para 18°C.

Para que um local seja confortável e salubre, é preciso que a temperatura e grau hidrométrico sejam adequados e que o ar se renove continuamente.

A climatização tem por finalidade a refrigeração do edifício nos dias de muito calor. Podem usar-se vários climatizadores, mas, na grande maioria dos casos, o sistema de climatização está associado ao de aquecimento, que, de acordo com a estação, distribui ar quente ou refrigerado. Os ventiladores devem ser totalmente silenciosos e não provocarem correntes de ar, quer sejam elas quentes ou frias.

No ambiente do Salão de Leitura da BNP, observou-se que, durante um certo período, a climatização não era a ideal, em se considerando o grau de temperatura adequado conforme a literatura que usamos.

Atualmente o mesmo espaço apresenta climatização adequada para o ambiente de estudo e leitura, graças à substituição das centrais de ar-condicionado por condicionadores de ar modernos e potentes, tornando o ambiente agradável e acolhedor, de forma a proporcionar conforto aos usuários.

Embora não seja este mais um problema da BNP, vale a pena discutirmos um pouco sobre a questão da equalização da climatização. Esta interfere na questão do conforto térmico. Com base nos estudos de Lida (2005), a primeira condição para o conforto é o equilíbrio térmico, ou seja, a quantidade de calor ganho pelo organismo deve ser igual à quantidade de calor cedido para o ambiente.

O conforto térmico no interior do ambiente é concedido mantendo-se a temperatura média da pele em torno de 33°C.

Evidentemente, a produtividade pode ser comprometida se não houver equilíbrio na climatização. Assim, se o ambiente estiver muito quente ou muito frio o desconforto gera alterações funcionais, que podem afetar o corpo todo. O superaquecimento gera cansaço, sonolência, reduz o desempenho físico e há maior possibilidade de aumento de erros.

Ao contrário, super-resfriamento gera super-atividades, que reduzem o estado de alerta e concentração, particularmente nas atividades mentais. Em se tratando especialmente de bibliotecas, o usuário poderá não obter, ou não apresentar, o rendimento de leitura esperado.

6 HISTÓRICO DA BIBLIOTECA NILO PEÇANHA

Criada oficialmente em três de dezembro de 1976, na gestão do diretor Itapuan Bôto Targino, a biblioteca da antiga Escola Técnica Federal da Paraíba, logo depois Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba Cefet-PB e, atualmente, Instituto Federal de educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, herdou o nome do Presidente da República, Nilo Peçanha, que assim fora homenagea-

do por ser, também, o criador das Escolas de Artífices, primeiro nome da nossa instituição.

A referida biblioteca tinha apenas um piso, onde comportava o guarda-volumes, um salão de estudo com cabines individuais e mesas para estudo coletivo, a sala da coordenação, que era utilizada também para o trabalho de processos técnicos (classificação e catalogação) dos livros, e o setor de empréstimo e Acervo Geral que funcionavam juntos. Nessa época, a biblioteca não era de livre acesso. Sua função era a de reunir, organizar e difundir as informações necessárias ao ensino e à pesquisa exigidas nos cursos ministrados na instituição.

No ensejo da transformação de Escola Técnica para Centro Federal de Educação Tecnológica, com a finalidade de atender às mudanças ocorridas na instituição com a implantação dos cursos superiores, a referida biblioteca foi reconstruída e ampliada, recebendo novos espaços, dentro de um moderno padrão arquitetônico. Sua reinauguração ocorreu no dia dezoito de dezembro de 2001, na gestão do diretor Prof. Almiro de Sá Ferreira.

Contando agora com dois pavimentos – um térreo e outro no piso superior –, a biblioteca Nilo Peçanha (BNP) foi totalmente modificada, restando da construção antiga apenas o mural que fica no hall de entrada. O mural Artístico “A Busca do Saber”, de autoria do artista plástico paraibano Antonio Rocha Bezerra, incorporado ao acervo do Instituto Histórico e Artístico do Estado da Paraíba (IPHAEP), por ocasião da reinauguração da BNP, retrata a luta dramática do homem através dos tempos.

No pavimento superior, encontra-se o Acervo Geral e o Salão de Leitura, sem a presença de divisórias (Figura 2).

Figura 2 - Acervo do Salão de Leitura no prédio atual



O Salão de Leitura compreende a maior parte do espaço. É o local onde se acomodam os usuários que precisam de um espaço propício ao estudo e à pesquisa; o referido salão é composto por 42 mesas, cada uma com duas cadeiras e um terminal de consulta *on-line* ao acervo.

O Acervo Geral compreende a área disponível para as estantes, nas quais são acomodadas as coleções; este acervo é composto por 43 estantes dupla-face, onde são organizados, por ordem crescente de classificação, aproximadamente 20.000 exemplares que compõem a nossa coleção.

O Salão de Leitura da Biblioteca Nilo Peçanha não possui nenhuma cabine para estudo individual nem para estudo em grupo; estas estão localizadas no primeiro piso. Também não possui nenhum tipo de isolamento nem isolamento acústica, sendo, infelizmente, afetado por ruídos internos e externos, e de impacto, o que perturba o ambiente de estudo, leitura e pesquisa.

A substituição da central de ar condicionado ruidosa por condicionadores de ar silenciosos contribui para diminuir os ruídos internos e tornar o local bem climatizado.

Quanto à iluminação, o salão depende da iluminação artificial durante todo o dia, pois suas janelas e persianas estão constantemente fechadas, sendo abertas apenas em raros momentos em que o usuário ou funcionário assim julga necessário. Mesmo com as persianas fechadas, entretanto, existe uma pequena incidência da luz natural nos locais próximos às janelas, pelo fato de essas persianas serem de tecido.

O mencionado salão hoje é pequeno em relação ao número de usuários que o freqüenta, já que, quando projetada, não foi pensado na expansão dos cursos e aumento da clientela, o que exigiria um maior espaço para o acervo e também para o ambiente de estudo, pesquisa e leitura.

O pavimento superior também dispõe de um setor de atendimento que é responsável por prestar informações e orientações aos usuários e também receber livros vindos do pavimento térreo, separar os exemplares por assunto e, em seguida, colocá-los nas estantes.

Após esse breve esboço pictográfico da BNP, dando maior atenção ao seu Salão de Leitura, entendemos ter conseguido localizar nosso leitor no espaço de estudo que escolhemos para nossa pesquisa. No item seguinte faremos discussões sobre os questionários aplicados e que dizem, embora não profundamente, algumas impressões dos usuários desse espaço e nossas leituras sobre os resultados percebidos.

Estudos estão sendo feitos com o objetivo de aumentar o espaço do pavimento superior, devido à grande procura tanto da comunidade interna como externa. O propósito de qualquer biblioteca é, sem dúvida, atender, e bem, aos seus usuários. E por falar nesse público, valem algumas considerações.

6.1 O Usuário da BNP

São considerados usuários da biblioteca servidores lotados no IFPB, alunos regularmente matriculados e a comunidade externa que tenha como finalidade realizar pesquisas bibliográficas.

A biblioteca exerce dois tipos de serviços: os serviços meios e os serviços fins. Os serviços meios correspondem à formação e tratamento da coleção; os serviços fins tratam da circulação e uso da informação.

A Biblioteca Nilo Peçanha oferece a todos os usuários um ambiente favorável ao estudo e à pesquisa, livre acesso às estantes do Acervo Geral, com direito à consulta de todos os documentos registrados, orientação técnica para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos, com base nas Normas Técnicas de Documentação ABNT, comutação bibliográfica (COMUT), acesso ao Portal de Periódicos da CAPES (Coordenação de Pessoal de Nível Superior) e programas de ação e extensão cultural.

Somente servidores lotados no IFPB e os alunos regularmente matriculados poderão utilizar os serviços do empréstimo domiciliar, mediante apresentação de carteira de identificação fornecida gratuitamente pela biblioteca. Esta carteira é pessoal e intransferível e seu uso indevido poderá causar sua apreensão.

O aluno matriculado em mais de um curso deverá escolher apenas uma matrícula para utilização na biblioteca; o usuário ficará responsável por todo material registrado em seu nome. O limite de livro por usuário é de cinco unidades, o prazo de empréstimo para alunos é de 10 (dez) dias consecutivos; para servidores, o prazo é de 30 (trinta) dias consecutivos. O documento pode ser renovado para o mesmo usuário três vezes, desde que não esteja reservado para outro. Este procedimento se dará mediante a apresentação do material emprestado.

Se o material desejado estiver emprestado, o usuário pode fazer reserva; o material reservado ficará à disposição do usuário solicitante por um período de 24 horas. O usuário que fizer reserva de documentos e por três vezes não efetuar os respectivos empréstimos será suspenso deste serviço (reserva) até o término do período letivo.

Não será renovado material devolvido com atraso. Situações de atraso na devolução incorrem em penalidade para o usuário – para cada dia de atraso será cobrada uma taxa de R\$ 0,50 (cinquenta centavos), só se podendo realizar um novo empréstimo estando quitado o débito. O valor percebido dessas multas é revertido para compra de livros.

Em caso de dano, perda ou roubo do material emprestado é obrigatória sua reposição à biblioteca.

Os documentos que fazem parte da Coleção Especial têm processo diferenciado na forma de empréstimo e devolução.

7 ANALISANDO OS DADOS ADQUIRIDOS: AMBIENTE E USUÁRIOS – RESPEITO OU TOLERÂNCIA?

Como já informado na Introdução deste estudo, fizemos uso de questionários para subsidiar nossa pesquisa. As respostas obtidas nos fizeram refletir sobre o comportamento não só dos alunos mas também dos servidores (técnicos e professores) que trabalham ou que, vindo de outros setores, freqüentam o local.

Dos 100 alunos dos cursos técnicos integrados que participaram da pesquisa através dos questionários, somente 39 fizeram comentários pessoais a respeito do Salão de Leitura da BNP.

Deste grupo, dez falaram positivamente a respeito do citado ambiente. Consideraram-no espaçoso, confortável, ideal para o estudo, leitura e pesquisa. Os 29 restantes apontaram as falhas e os aspectos negativos do referido salão.

A iluminação precária e o barulho dos alunos e dos funcionários do próprio setor foram os pontos mais citados como aspectos negativos do Salão de Leitura da BNP.

Também foram citados como pontos negativos a localização do Salão de Leitura e do Acervo Geral em um mesmo ambiente e a falta de livros atualizados para os cursos técnicos integrados.

Também 100 alunos consultados, agora dos cursos superiores, 48 fizeram comentários pessoais sobre o Salão de Leitura da BNP.

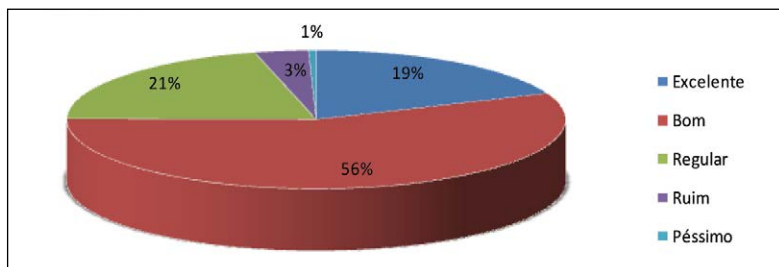
Desses 48 alunos, 6 fizeram comentários positivos; consideraram o ambiente ótimo em comparação ao de outras bibliotecas públicas. Acrescentaram que seria importante mudar a atuação dos usuários no que diz respeito à melhoria do ambiente, elogiaram a estética no visual físico do ambiente e a eficiência no atendimento.

7.1 Sobre o Aspecto Lumínico

Dentre os que se referiram aos aspectos negativos do ambiente do Salão de Leitura, alguns citaram a precariedade da iluminação artificial e a má distribuição das luminárias, a falta de manutenção da iluminação do mencionado ambiente que apresenta com certa frequência lâmpadas queimadas e piscando, o que causa dor nos olhos, dor de cabeça, e tira a concentração, o que exige uma melhoria na iluminação artificial como também uma melhor utilização da iluminação natural.

Vejamos a leitura da situação a partir da Figura 3.

Figura 3 – Avaliação da Iluminação total – natural e artificial – do Salão de Leitura pelos alunos dos cursos integrados e superiores



7.1.1 Iluminação Artificial e Natural no salão em sua área completa

As Figuras 4 e 5 demonstram uma certa discrepância entre os comentários dos alunos e o percentual dos resultados. Ainda que apontem problemas na questão lumínica, as duas figuras denunciam positivamente a impressão geral sobre tal fator no ambiente de leitura da BNP.

Figura 4 – Avaliação da iluminação artificial pelos usuários (alunos dos cursos integrados e superiores)

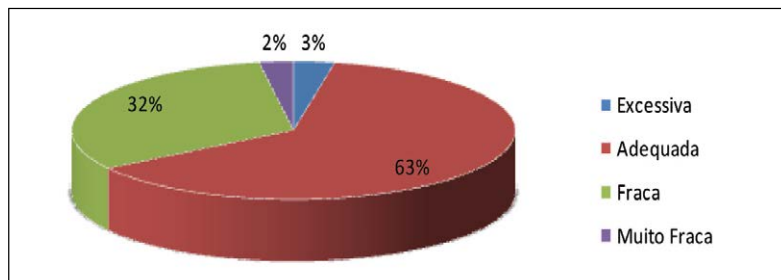
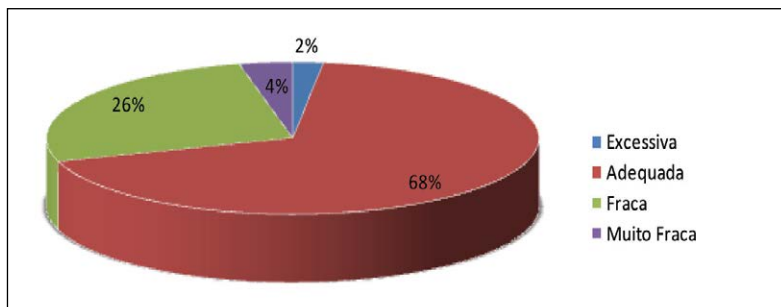
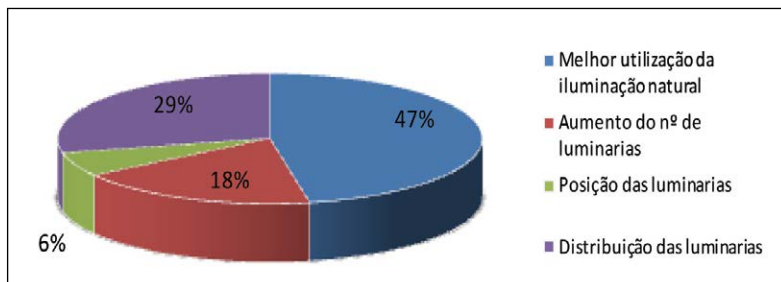


Figura 5 – Avaliação da iluminação natural pelos usuários (alunos dos cursos integrados e superiores)

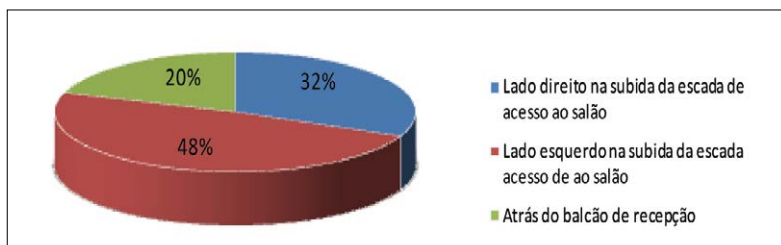


7.1.2 Modificações na iluminação

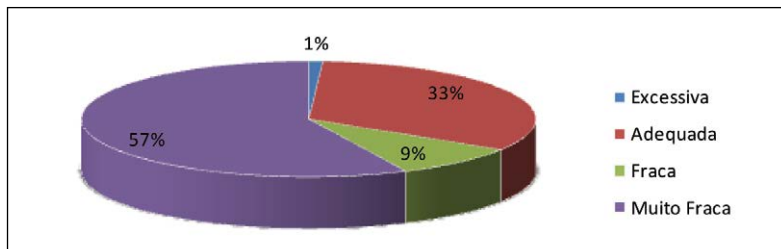
Nesse item foi pedido aos usuários do Salão de Leitura da BNP que apontassem as modificações que eles fariam para que o sistema de iluminação se tornasse mais eficiente e confortável. As respostas variaram em relação às alternativas oferecidas, conforme se pode verificar na Figura 6.

Figura 6 – Sugestão dos usuários para melhoria da Iluminação

Na Figura 7 são apresentados os pontos de maior deficiência na iluminação, de acordo com a percepção dos usuários.

Figura 7 – Pontos de maior deficiência na Iluminação

Conforme se pode ver a partir das informações constantes na Figura 8, a maioria das respostas dos discentes nas duas modalidades de ensino nos levou, embora com índices diferentes, às mesmas conclusões sobre os pontos onde há necessidade de intervenção para melhoria da iluminação.

Figura 8 – Percepção dos usuários quanto à capacidade da iluminação na área das estantes

Pelos índices apresentados, entendemos que em relação à iluminação, mesmo tendo sido considerada boa no geral, a maioria dos consultados sugeriu uma melhor utilização da iluminação natural como também uma melhor distribuição e aumento do número de luminárias, comprovando-se, então, uma falta de conforto lumínico no Salão de Leitura.

7.2 Sobre o barulho

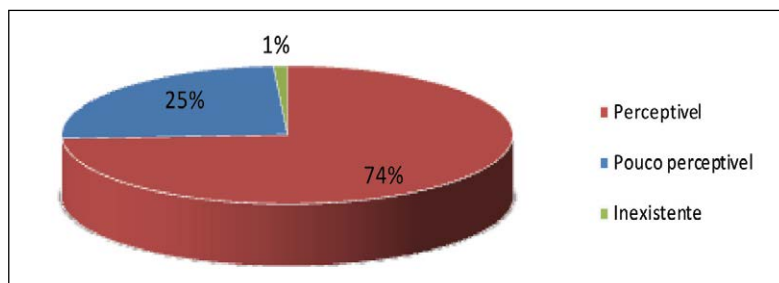
Outro aspecto negativo bastante citado foi com respeito ao barulho. Segundo os resultados dos questionários, algo deve ser feito no sentido de acabar ou minimizar o barulho no Salão de Leitura. Sugeriu-se trabalho de conscientização da importância do silêncio naquele local. Alguns dos envolvidos que responderam às perguntas também disseram que deveria haver disciplina e mais rigor para manter o silêncio no ambiente.

Por se tratar de algo nocivo ao bem estar dos usuários do Salão de Leitura, foi solicitada uma opinião desses usuários no que se refere à interferência de ordem acústica no citado ambiente da BNP.

7.2.1 Interferência de vozes

A Figura 9 demonstra que a incidência de vozes é altamente perceptível nas atividades de leitura e estudo.

Figura 9 – Ruído oriundo da interferência de vozes



7.2.2 Isolamento

Em relação ao item isolamento, ainda há muito o que se fazer, aliás, há tudo a se fazer, considerando-se que esse assunto nem sempre é elemento de preocupação quando se faz referência a bibliotecas. Nossa curiosidade se deu exatamente porque entendemos que além de buscarmos identificar os problemas que circundam a BNP, também é necessário apontar para propostas de soluções. Se a

questão do isolamento nunca foi tratado, isso se torna um desafio ainda maior para o corpo gerencial da instituição.

Dessa forma, buscamos em nossa pesquisa coletar informações dos alunos que nos fizessem verificar sua opinião sobre as condições de isolamento interno e externo das dependências ou dos ambientes da BNP.

A Figura 10 apresenta a opinião dos discentes quanto à qualidade do isolamento interno, enquanto a Figura 11 apresenta a opinião quanto à qualidade do isolamento externo.

Figura 10 – Qualidade do isolamento interno na opinião dos discentes

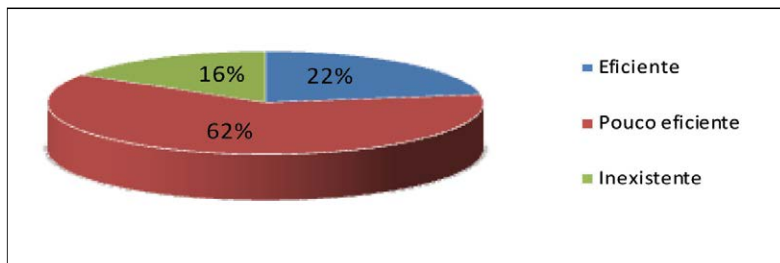
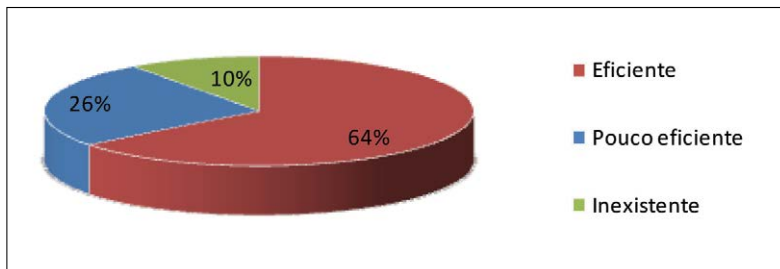


Figura 11 – Qualidade do isolamento externo na opinião dos discentes



As opiniões sobre os isolamentos interno e externo (Figuras 10 e 11) são também marcantes: os registros gráficos demonstram bem a preocupante ineficiência desse item, o que, inevitavelmente, compromete o rendimento e/ou a produção de atividades que exigem silêncio e concentração.

7.3 Outros fatores de discussão

Como deixamos espaço para outras informações ou observações nos questionários, alguns reclamaram da falta de espaço físico causada pela falha no

projeto de construção da biblioteca, cujos responsáveis não previram uma futura expansão da instituição e o aumento da demanda pela boa qualidade do ensino.

Reclamaram, ainda, da reforma do balcão de recepção, embora não especificassem detalhadamente o que os incomoda; falaram da necessidade de se adquirir um relógio de parede; também citaram, como ponto negativo, o fato de os livros de reserva ficarem separados (escondidos), ao invés de estarem nas estantes, como se indica no sistema *online*.

Apresentamos, a seguir, algumas propostas para corrigir nossas falhas e otimizar nosso atendimento.

- realização de palestras semestrais sobre os malefícios causados pelo ruído à saúde do ser humano;
- realização de campanhas trimestrais de conscientização junto ao alunado e frequentadores da biblioteca, enfatizando a importância do silêncio e os prejuízos fisiológicos e psicológicos causados pelo ruído;
- promoção de atividades (peças teatrais, exibição de filmes) que mostrem os males causados pelos ruídos;
- inclusão de tema relacionado ao barulho, em feiras de ciências e demais atividades promovidas pelo IFPB que envolvam em especial os usuários em potencial da biblioteca;
- criação de cabines individuais isoladas;
- providências quanto ao isolamento do Salão de Leitura dos ruídos externos;
- providências quanto ao isolamento da biblioteca virtual;
- realização de palestras bimestrais com os usuários do Salão de Leitura, mostrando os malefícios causados pelo ruído para a saúde do ser humano;
- apresentação de filmes que abordem os temas: silêncio em bibliotecas e prejuízos causados pelo barulho para as pessoas;
- criação do Dia de Combate ao Ruído (barulho) na BNP, com a participação de alunos, professores e técnico-administrativos da instituição;
- construção de um anexo ao atual Salão de Leitura, dentro das normas de acústica arquitetônica e com materiais isolantes e absorventes de ruídos, com cabines individuais isoladas acusticamente, e um ambiente para estudo em grupo, também isolado acusticamente, o que possibilitaria um Salão de Leitura silencioso, confortável e propício ao estudo e à leitura;
- providências, junto aos setores competentes, com apoio da Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Design de Interiores, para a realização de um trabalho que trate da utilização da iluminação natural e da artificial, além de orientação sobre a distribuição, instalação e manutenção de luminárias, de forma adequada para favorecer o estudo e a leitura.

Enfim, com essas propostas, atentamos para o fato de que nosso empenho deu-se no sentido de mostrar que, além de delinear o perfil de um bom ambiente de atividades de leitura, estudo e pesquisa, também identificamos os pontos nevrálgicos da BNP, apresentando sugestões de procedimentos ou projetos, que cremos ser absolutamente possíveis de serem realizados, com o propósito de valorizar e, efetivamente, utilizar esse ambiente em todo o seu potencial acadêmico.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na instância de conclusão de uma avaliação como esta, que envolve a aplicação de questionários aos usuários, podemos verificar que, dentro da Instituição, contamos com um espaço de estudo, leitura e pesquisa adequado em certos aspectos para as atividades a que se destina, porém, é merecedor de um novo olhar, mais crítico, mais dinâmico e mais empreendedor em relação ao trato das questões acústica e lumínica.

Com relação à iluminação, após estudos e a pesquisa realizada com os usuários, foi possível verificar e concluir que o Salão de Leitura da BNP possui sistema e níveis de iluminação insatisfatórios e deficientes. Observamos que em alguns pontos a incidência de iluminação artificial é inferior a que deveria ser utilizada nesse ambiente, e que a iluminação natural deveria ser mais aproveitada.

A baixa iluminância no ambiente deve-se à má distribuição e conservação do sistema lumínico e também ao mau posicionamento das luminárias, deixando os usuários vulneráveis a todos os desconfortos e riscos. Apesar da comprovação dessas questões mediante a pesquisa realizada, o maior índice de reclamação entre os usuários foi em relação à precariedade da iluminação na área do acervo (estantes).

Um adequado sistema lumínico, no caso de biblioteca, é o zenital, tendo em vista os maiores níveis de iluminância e uniformidade que oferece, assegurando aos usuários conforto e um melhor aproveitamento intelectual.

Outro ponto avaliado nesse estudo foi em relação à questão do ruído (barulho), por se tratar de algo nocivo ao bem estar dos usuários do Salão de Leitura da BNP.

Após a apuração dos resultados, constatamos que o ruído, perceptível pela maioria dos usuários, é ocasionado por suas próprias vozes e por conversas de outros no interior da biblioteca, atrapalhando aquelas que estão lendo ou fazendo cálculos matemáticos no Salão de Leitura. Segundo as declarações dos questionários, esse ruído influencia no desempenho, prejudicando tarefas que exigem concentração mental e alto nível de atenção.

Os maiores índices de reclamação com relação ao barulho entre usuários pesquisados é o barulho dos próprios alunos no salão, o que mais incomoda aos que estão fazendo leitura, sendo necessário um trabalho de conscientização da importância do silêncio naquele local por parte do setor competente, no sentido de acabar ou minimizá-lo o máximo possível.

Associada à questão do barulho, tratou-se, conseqüentemente, da acústica, questão, em uma biblioteca, de suma importância. Logo, é interessante que o tratamento acústico deste ambiente seja planejado e que o arquiteto tenha noções exatas das formas adequadas ao ambiente: desde a seleção do local à implantação do edifício, à escolha da forma do edifício; das formas dos espaços internos e dos materiais, para que sejam garantidos o conforto e a saúde dos usuários.

Analisando os resultados deste item, concluímos que o referido ambiente não apresenta condições acústicas satisfatórias, por não possuir nenhum tipo de isolamento ou tratamento acústico, sendo considerado, por alguns dos que responderam aos questionários, como um dos aspectos negativos. Faz-se necessário um tratamento acústico do ambiente para tornar o ambiente da BNP acusticamente satisfatório.

O piso escorregadio, bom receptor de ruído, também é responsável pelo barulho; além disso, é espelhado, dificultando a concentração – este foi um outro item julgado negativamente por alguns dos colaboradores da pesquisa.

Também foram citados como pontos negativos: a falta de um funçãoário que pudesse controlar o barulho no ambiente; os poucos pontos de rede para acesso à internet em aparelhos de notebook; o incômodo de fazer atividades que exigem leitura no mesmo espaço com pessoas fazendo atividades em grupos, a falta de cabines acústicas, onde se poderia estudar com mais tranquilidade e se adquirir maior nível de aproveitamento.

O incômodo de o Salão de Leitura e o Acervo Geral dividirem o mesmo espaço sem nenhum tipo de isolamento também causa perturbação pela movimentação de pessoas que consultam o acervo. Outro assunto tratado nesse estudo foi a climatização que, durante um certo período, não era a ideal em se considerando a temperatura adequada.

Atualmente o Salão de Leitura apresenta climatização ideal para o estudo, leitura e pesquisa conforme pesquisa realizada, graças à substituição da central de ar condicionado por condicionadores de ar modernos e potentes, tornando o ambiente agradável e acolhedor, de forma a propiciar conforto aos usuários.

Assim, conclui-se que, a partir dos resultados encontrados, o Salão de Leitura da Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB possui índices elevados de ruído, não apresentando nenhum tratamento ou isolamento acústico; a iluminação artificial apresenta algumas falhas que devem ser corrigidas.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Régio Paniago. **Acústica arquitetônica**. Brasília: Theasaurus, 2006.

CHING, Francis D. K., BINGGELI, Corky. **Arquitetura de interiores ilustrada**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

FROTA, Anésia Barros. **Manual de conforto térmico**. São Paulo: Studio Nobel, 2003.

GARCIA JUNIOR, Eraldo. **Luminotécnica**. São Paulo: Érica, 1996.

GASCUEL, Jacqueline. **Um espaço para o livro**: como criar, animar ou renovar uma biblioteca. Lisboa: Dom Quixote, 1987.

GUNTER, Seip G. **Instalações elétricas**. São Paulo: Nobel: Siemens S/A, 1994.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2003.

KROEMER, K. H. E. e GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

REGO, Albania de Sá Nunes e FREIRE, Luciana Uhlmann. **Avaliação de desempenho acústico e lumínico de salas de aula do Cefet-PB**. João Pessoa: Cefet-PB. 2007. 78p

SOUSA, Beatriz Alves de. **Regimento Interno**: Biblioteca Nilo Peçanha. João Pessoa: Cefet-PB. 2003. 12p

SOUSA, Beatriz Alves de *et al.* **Considerações sobre construções de edifícios para bibliotecas**: um estudo de caso da Biblioteca Nilo Peçanha do Cefet-PB. João Pessoa-PB: 2005.

SOUZA, Léia Cristina Lucas de. **Bê-à-ba da acústica arquitetônica**. São Paulo: EduFs Car, 2006.

VIANNA, Nelson Solano e GONÇALVES, Joana Carla Soares. **Iluminação e arquitetura**. São Paulo: Geros, 2001.

OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Cleoneilton Lopes Nogueira. *Servidor técnico-administrativo do IFPB, Especialista em Gestão Pública.*

1 INTRODUÇÃO

Com o processo de redemocratização do Brasil, consubstanciado na Constituição Federal de 1988, tem-se estreitado, nas últimas décadas, as relações da sociedade com o Estado, no que diz respeito à gestão dos recursos e das políticas públicas. Apesar da distância, ainda existente, entre os fundamentos democráticos presentes na Constituição Federal e a realidade vivenciada na prática pela sociedade brasileira, observa-se o surgimento de inúmeras experiências que corroboram para um expressivo aumento da participação popular na administração, dentre outras tem-se o orçamento participativo, as organizações não-governamentais (ONGs) que compõem o terceiro setor, as várias experiências de conselhos com a participação da sociedade civil que acompanham e controlam as ações da Administração Pública, como os Conselhos Municipais nas áreas de educação, saúde, agricultura, dentre outras, e, por fim, as ouvidorias públicas. Todas essas experiências podem ser englobadas conceitualmente como experiências de controle social da Administração Pública.

O objetivo da pesquisa que originou este capítulo foi verificar o funcionamento das ouvidorias como instrumento de controle social na Administração Pública, tendo como estudo de caso a Ouvidoria-Geral do IFPB, visando a uma análise empírica da realidade e experiências vivenciadas por esse setor no âmbito da Instituição e apresentar os conceitos de democracia participativa, controle governamental e social na Administração Pública.

2 DEMOCRACIA REPRESENTATIVA E DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

A abordagem atinente à relação entre Instituição, comunidade e controle social só podem ser compreendidas quando contextualizadas na análise da relação estado/sociedade, referenciadas na concepção de democracia e cidadania. Para tanto, faz-se necessário resgatar o debate na sua construção histórica, considerando-se que o processo participativo na viabilização do controle social não se pode dar fora do contexto social de um estado democrático de direito.

Democracia, cidadania e controle social são conceitos que estão interligados. A consolidação de um Estado democrático de direito é um pressuposto para a concretização da cidadania e do controle social. Por essa razão, é de fundamental importância uma análise dos conceitos de democracia nas suas

diversas vertentes teóricas, nas quais se destaca o pensamento crítico em relação à democracia representativa frente à democracia participativa. Dessa forma, vislumbra-se uma experiência democrática inovadora, que coexiste paralelamente ao modelo representativo de democracia e o complementa. Abre-se, portanto, um espaço para a denominada democracia participativa, compreendendo como instrumento que possibilita uma maior participação da sociedade civil na gestão pública (BATISTA, 2004).

Trata-se, portanto, de uma experiência democrática que abrange instrumentos de participação do cidadão, através de entidades, quer da própria sociedade (família, empresas, mídia, clubes, escolas etc.), quer do setor público (orçamento participativo, conselhos de direitos, ouvidorias etc.).

A teoria da representação política, vista como única forma possível de democracia, diante das dimensões territoriais e da alta densidade demográfica dos Estados contemporâneos, restringe a participação popular ao voto. Assim, o exercício do poder político compete, apenas, aos representantes eleitos. Então, de acordo com essa tese, o cidadão atua fora do Estado e apresenta-se perante ele, apenas, como titular de direitos e liberdade previstos numa constituição.

Por outro lado, a democracia participativa ou direta implica participação ativa do cidadão na esfera das decisões políticas, constituindo-se num regime de ampla participação popular. A democracia direta, na sua forma pura, é encontrada na teoria de Rousseau, na qual parte-se do princípio de que a soberania é inalienável e pertence ao povo e que, apenas, o ente coletivo pode representar a si mesmo. Por razões óbvias, este modelo ideal de democracia nunca foi concretizado na prática em comparação aos modelos fundamentados na representação política. Entretanto, há uma tendência atual, baseada em teorias mais modernas. Isto é, a de se construírem formas participativas do cidadão, combinando esquemas representativos e institutos da democracia direta.

O *Caput* do Art. 1º da Constituição Federal de 1988 declara que o Brasil é um estado democrático de direito. O Parágrafo Único deste artigo preceitua ainda que: “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meios de representantes eleitos ou diretamente, nos termos da Constituição” (BRASIL, 1988).

Assim, o princípio democrático de que todo poder emana do povo, presente em diversas constituições modernas, foi recepcionado pela constituição brasileira na sua dimensão bipartida, dando origem a um sistema político onde coexistem modelos representativos e formas participativas, dando origem a um regime democrático híbrido que recolhe as duas dimensões historicamente consideradas como antitéticas: por um lado acolhe os mais importantes elementos da teoria democrática representativa (órgãos representativos, eleições periódicas, pluralismo partidário, separação de poderes); por outro lado, dá guarita a algumas das experiências fundamentais da teoria participativa (alargamento do princípio a diferentes aspectos da vida econômica, social e cultural, incorporação de participação direta, reconhecimento de partidos e associações, como relevantes agentes de dinamização democrática etc. (CANOTILHO *apud* BATISTA, 2004).

De modo geral, podemos classificar os regimes democráticos em três espécies: a) democracia direta, através da qual o povo exerce por si o poder sem intermediários, sem representantes; b) democracia representativa, por meio do

qual o povo, soberano, elege representantes, outorgando-lhes poderes, para que, em nome deles e para o povo, governem o país; e, c) democracia semi-direta ou participativa, um “sistema híbrido”, uma democracia representativa com peculiaridade e tributos de uma democracia direta.

O Brasil adota o regime político da democracia semi-direta, em que o povo exerce o poder por meio de representantes eleitos ou diretamente (CF, art. 1º, Parágrafo Único). Adota-se a democracia representativa, associada à instrumentos de participação direta do povo nas decisões políticas fundamentais do Estado Brasileiro.

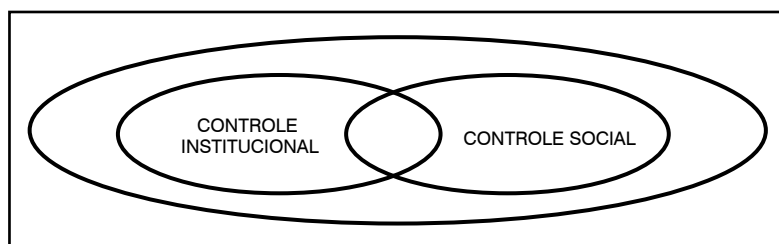
3 CONTROLES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública no Brasil contemporâneo vive um processo de transição de um modelo burocrático para um modelo gerencial, processo cuja evolução histórica foi analisado no item anterior. E é dentro desse contexto evolutivo que se põe a questão do controle da Administração Pública.

Com o processo de redemocratização no Brasil, houve uma crescente demanda da sociedade por participação na gestão pública. A mudança para o modelo gerencial, cujas características principais é o controle focado nos resultados e a delegação a organizações sociais para a execução de serviços públicos, faz-se necessário, além do controle governamental, a criação de estruturas que permitissem aos cidadãos exercerem, diretamente ou por meio da sociedade civil organizada, o controle sobre a Administração Pública, auxiliando a estrutura de controle governamental.

Desse modo, o controle da Administração Pública pode ser classificado em dois níveis: o controle institucional ou governamental, considerando este como o exercido por meio de instituições da estrutura estatal; e o controle social, considerando este como o exercido por estruturas da sociedade civil, seja de forma isolada ou conjuntamente com órgãos governamentais. O adjetivo social deve ser entendido, aqui, como aquela parcela da sociedade que não faz parte da estrutura institucional do Estado. Dessa forma, a sociedade controla a Administração Pública, através de mecanismos criados por ela própria dentro do Estado (controle governamental) ou fora dele (controle social), conforme esquema a seguir:

Figura 1 – Interação entre o Controle Governamental e o Controle Social.



Fonte: Adaptado de Paiva (2004).

3.1 Controle governamental

Dada sua inter-relação com o controle social, faz-se necessário avaliar a importância da estrutura do sistema de controle governamental, estabelecer o conceito de controle interno e controle externo no setor público e tecer considerações a respeito da legislação que os fundamenta, com o enfoque dado pela Constituição Federal.

Na Administração Pública, em virtude das normas de Direito Público, o controle se faz necessário, a fim de que se certifique de que todas as suas ações foram executadas com legitimidade, dentro das normas pertinentes a cada ato e em conformidade com o interesse coletivo. Diferentemente dos entes privados, cujo controle é exercido e imposto pela alta administração, no setor governamental, a função controle é exercida em decorrência de imposições legais. Nesse diapasão, podemos definir controle, no contexto da Administração Pública, como:

[...] a faculdade e, em determinados casos, a competência legal de avaliação, orientação e correção que um poder, órgão ou autoridade exerce sobre a conduta funcional de outro (JUND, 2006, p. 421).

O art. 13 do Decreto-Lei nº 200/67 fixou o controle como um dos princípios fundamentais da Administração Federal, estabelecendo que o controle das atividades da Administração Federal deve exercer-se em todos os níveis e em todos os órgãos.

Os tipos e formas de controle governamental variam conforme o poder, o órgão ou autoridade que o exerce. Com base na doutrina do Direito Administrativo, as formas de controle da Administração Pública são as seguintes: controle hierárquico, aquele resultante do escalonamento vertical dos órgãos do executivo, em que os superiores são subordinados aos superiores; controle de legalidade, aquele que objetiva verificar unicamente a conformação do ato o do procedimento administrativo com as normas legais que o regem; controle de mérito, todo aquele que visa à comprovação da eficiência, do resultado, da conveniência ou oportunidade do ato controlado; controle legislativo, aquele exercido pelos órgãos legislativos ou por comissões parlamentares sobre determinados atos do Executivo nos aspectos da legalidade e da conveniência pública.

O controle institucional está previsto nos artigos 70 a 74 da Constituição Federal (CF) da República Federativa do Brasil promulgada em 1988. Com o objetivo de preservar o patrimônio público e estabelecer a organização do referido controle, dizem o art. 70, e 74, incisos e parágrafos, da Constituição Federal:

Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder.

Art. 74. Os poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, sistema de controle interno com a finalidade de:

I – avaliar o cumprimento das metas previstas no Plano Plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos da União,

II – comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto a eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da Administração Federal, bem como a aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

III – exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como direitos e haveres da União;

IV – Apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional.

Além do seu próprio sistema de controle interno, os três poderes manterão de forma integrada um outro sistema de controle, o que resultará na existência de três níveis de controle: o externo, executado pelo Congresso Nacional com o auxílio do Tribunal de Contas da União - TCU; o interno de cada um dos poderes e o interno-integrado, mantido em conjunto pelos três poderes; atualmente, exercido na esfera federal pela Controladoria Geral da União - CGU.

O controle governamental, no que diz respeito ao sistema de controle interno, tem sua finalidade expressa no art. 74 da CF de 1988 (BRASIL, 1988).

O controle externo, cuja competência pertence ao poder legislativo, na união ficará a cargo do Congresso Nacional e será exercido com auxílio do Tribunal de Contas da União. O art. 71 da Constituição Federal explicita as competências desse controle externo, a seguir transcrito:

I - apreciar as contas prestadas anualmente pelo Presidente da República, mediante parecer prévio que deverá ser elaborado em sessenta dias a contar de seu recebimento;

II - julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos da administração direta e indireta, incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo poder público federal, e as contas daqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário público;

IV - realizar, por iniciativa própria, da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, de comissão técnica ou de inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, nas unidades administrativas dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, e demais entidades referidas no inciso II;

VI - fiscalizar a aplicação de quaisquer recursos repassados pela União mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres, a Estado, ao Distrito Federal ou a Município.

Portanto, têm-se como órgãos governamentais de controle externo os Tribunais de Contas auxiliados, na sua missão institucional, pelo sistema de controle interno de cada Poder. Desse modo, o controle governamental na Administração Pública é feito por meio dos próprios gestores e entidades responsáveis pelos atos administrativos; por órgãos específicos de controle, no sistema de controle interno de cada poder e no interno-integrado; e ainda, pelo órgão de controle externo.

Na execução do controle governamental pode-se relacionar como instrumentos legais de fundamental importância, a Lei Orçamentária Anual (LOA), a Lei de Diretrizes Orçamentária (LDO) e o Plano Plurianual (PPA). Temos, ain-

da, a Lei Complementar nº 101/ 2001 – Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei 4.320/64, as quais explicitam diversos outros documentos que complementam os três anteriormente citados. As peças orçamentárias, além de objeto do controle governamental, também, são relevantes para o controle social.

Outros órgãos públicos, também, atuam no controle institucional na prevenção, controle, investigação e repressão às irregularidades na Administração Pública: o Ministério Público, as Controladorias dos Estados, a Polícia Federal e as Polícias Estaduais, entre outros.

3.2 Controle social

A expressão controle social tem sua origem nas proposições dos vários segmentos da sociedade, sobretudo dos movimentos populares e sindicais e dos partidos políticos, sendo posteriormente adotada pelas Organizações Não-Governamentais, assim como o controle governamental realiza-se por meio dos órgãos das três esferas de governo. Entre estudiosos e pesquisadores da área social, o controle social adquire sentidos diferentes a partir da concepção de Estado e sociedade civil adotada e das diferentes interpretações da relação entre essas esferas.

A expressão *controle social* tanto pode ser empregada para designar o controle do Estado sobre a sociedade, quanto para designar o controle da sociedade sobre as ações do Estado. Nessa segunda perspectiva, a temática do controle social tomou vulto no Brasil a partir do processo de redemocratização na década de 1980 e, principalmente, com a institucionalização dos mecanismos de participação nas políticas públicas, na Constituição Federal de 1988 e nas Leis Orgânicas posteriores, que deram origem aos conselhos gestores.

Esta participação na direção do controle social foi posta pelos segmentos organizados da sociedade sobre as ações do Estado à medida que ele passou a atender aos interesses da maioria da população, diferentemente do que se experimentou no período ditatorial, no qual se configurava, apenas, o controle exclusivo do Estado sobre a sociedade, cerceando qualquer expressão democrática desta. O controle social é um advento do Estado democrático de direito, exercido pela sociedade para monitoramento das ações estatais. Seu objetivo principal é aperfeiçoar a relação entre Estado e a sociedade civil, desenvolvendo uma relação de co-responsabilidade na gestão da coisa pública (COSTA, 2005).

Assim, o controle social caracteriza-se pela participação popular em instâncias do aparelho do Estado, órgão, agências ou serviços públicos responsáveis pelas políticas públicas, tornado-se instrumento necessário e indispensável, para que haja eficácia dos direitos previstos em lei.

3.2.1 Instrumentos de controle social

De acordo com a Constituição Federal (BRASIL, 1988), o cidadão também pode participar do controle governamental e até mesmo provocá-lo, através de denúncias e representação aos órgãos de controle e fiscalização governa-

mentais, como os Tribunais de Contas, Ministério Público, Controladoria-Geral da União, dentre outros.

Além dessas formas de participação contida, expressamente, na constituição, a população também pode participar em instâncias de decisões sobre determinado assunto de seu interesse, juntamente com a Administração Pública, por meio dos seguintes instrumentos específicos do controle social:

a) Consultas Populares - quando a Administração Pública conclama a participação popular para discutir a viabilidade de determinado projeto ou quando a própria iniciativa popular leva as propostas de sua autoria à discussão, perante a Administração Pública. Estão previstas na Constituição Pátria e materializam-se no referendo, plebiscito e iniciativa popular de lei. São instrumentos de participação de grande potencial de mobilização e de debate dos grandes problemas nacionais.

b) Audiências Públicas - caracterizam-se como procedimento de consulta à sociedade ou a grupos sociais interessados em determinado problema ou que estejam potencialmente afetados por um projeto;

c) Conselhos Gestores e de Fiscalização de Políticas Públicas - constitui-se em umas das mais importantes modalidades de controle social da gestão pública. São formados por pessoas da sociedade civil que acompanham e controlam as ações da Administração Pública. A maior parte dos programas do governo federal, atualmente, prevê a participação dos cidadãos e vincula a liberação de recursos aos Estados e Municípios à existência desse mecanismo de controle social. Há uma infinidade desses conselhos, tanto a nível federal como estadual e municipal e em diversas áreas governamentais. Entre estes, destacam-se os de saúde, da criança e do adolescente, de assistência social e do meio ambiente, todos instituídos por lei federal e dotados de expressiva participação da sociedade civil.

d) Orçamento Participativo - modalidade de participação cidadã na gestão do Estado, em que os cidadãos discutem com a administração as prioridades de aplicação e distribuição dos recursos públicos nas áreas sociais da comunidade. Nas palavras de Lyra (2004, p. 120) “a mais original e transformadora forma de democracia participativa até agora realizada”. Constitui-se, portanto, no deslocamento do poder decisório, dos representantes eleitos dos poderes executivo e legislativo, para o titular do poder soberano, o povo, que, reunidos em assembleias populares discutem e deliberam sobre as prioridades na aplicação e distribuição de recursos orçamentários, gerando, dessa forma, um novo espaço de poder baseado na democracia participativa.

e) Ouvidoria Pública - instituto sobre o qual nos debruçaremos mais adiante, constitui-se em um relevante instrumento da democracia participativa e de controle social na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração.

Além dessas formas de participação contida, expressamente, na constituição, a população também pode participar em instâncias de decisões sobre determinado assunto de seu interesse, juntamente com a Administração Pública, através de instâncias democráticas da sociedade civil, como associações, partidos políticos e sindicatos, na fiscalização e controle do poder público.

4 ASPECTOS CONCEITUAIS E HISTÓRICOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

As ouvidorias públicas no Brasil têm como referência histórica e conceitual a figura do *Ombudsman*, instituto que teve sua origem na Constituição da Suécia, em 05 de junho de 1809. A sua criação tinha como objetivo defender os cidadãos que tinham os seus direitos individuais lesados pela administração.

A maioria das legislações, especialmente, na Europa, vinculam a instituição do *ombudsman* ao poder legislativo com seguras garantias de autonomia no desempenho de suas funções, entre as quais, o mandato certo, a previsão legal de cassação e a proibição do titular exercer qualquer atividade política, entre outras. A fiscalização exercida pelo *ombudsman* recai, em regra, sobre todos os órgãos e agentes da administração direta e indireta. Suas principais características são unipessoalidade do órgão, natureza preponderantemente não contenciosa, autonomia funcional e vinculação formal ao poder legislativo. Ainda há de se destacar na forma de atuação do referido instituto mais duas: a facilidade de acesso da população aos seus serviços e a utilização de formas não-convencionais no desempenho de suas competências, garantido na maioria das legislações dos países, que contam com o instituto, não exigindo qualquer requisito para o cidadão apresentar-se ao titular do cargo, podendo fazê-lo sem qualquer formalidade.

Tendo como ponto de partida o modelo sueco, houve uma expansão significativa do instituto, principalmente nas décadas de sessenta e noventa nos países europeus e depois no resto do mundo com diferentes denominações, mas com funções e características semelhantes.

Os antecedentes históricos das ouvidorias no Brasil remontam ao período colonial, quando a figura do ouvidor tinha por função aplicar a Lei da Metrópole, era totalmente diferente do modelo clássico, pois não representava o cidadão, atendia ao titular do poder, reportava ao rei em Portugal o que acontecia na colônia. Em 1538 foi nomeado o primeiro ouvidor, Antônio de Oliveira, acumulando o cargo de Capitão-mor da capitania de São Vicente. Com a criação do Governo Geral do Brasil em 1548, surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado. Em 1823 surge o ouvidor como juiz do povo, o qual tinha a função de encaminhar as queixas ex-officio à Corte.

A primeira experiência efetiva na Administração Pública brasileira aconteceu no município de Curitiba, no ano de 1986. Roberto Requião, o então prefeito daquele município, depois de encomendar um estudo de análise da conveniência e oportunidade da criação de um instituto assemelhado ao *defensor Del Pueblo* e ao provedor de justiça originados das constituições da Espanha e Portugal respectivamente, implantou, inicialmente, em caráter experimental, a Ouvidoria do Município de Curitiba através de decreto. O referido decreto estabelecia, entre outras características, a exemplo da maioria das legislações existentes nos países democráticos: a condição do titular, demonstrado a opção pela unipessoalidade do ofício; a delimitação de sua competência no âmbito administrativo; as facilidades de acesso da população ao Ouvidor-Geral; poderes ao ouvidor para o livre acesso a quaisquer documentos e repartições da Administração Pública.

A maioria das ouvidorias brasileiras, com poucas exceções, está constituída na forma de órgãos vinculados ao poder executivo, em diferentes níveis hierárquicos. Em geral, o ouvidor ocupa um cargo de livre nomeação do chefe do poder ou do dirigente da entidade na qual se situa a Ouvidoria.

A autonomia funcional constitui-se em outro elemento distintivo. Enquanto a maioria das legislações que institui o *ombudsman* confere ao titular do cargo absoluta autonomia em relação às demais autoridades, as ouvidorias brasileiras, em geral, são chefiadas por cargos admissíveis *ad nutum*.

O nível hierárquico, em que se situa o titular do órgão, é outro marco distintivo dos dois institutos. De modo geral, o *ombudsman* está situado no alto da estrutura dos cargos públicos, sendo-lhe atribuído um conjunto de prerrogativas legais superiores as dos ouvidores pátrios. Nessas condições, a natureza do cargo passa a ser a de um instrumento intra-orgânico, limitada ao âmbito de competência sobre o órgão ou entidade (ouvidoria setorial) ou poder (no caso de ouvidorias locais ou regionais) em que se situa, diferentemente das iniciativas européias, as quais atingem todo o Poder Legislativo, as Forças Armadas e, em alguns casos, o Poder Judiciário.

5 A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL

A função da ouvidoria, na Administração Pública no Brasil, guarda correspondência com a do *Ombudsman*, instituto analisado no item anterior. Ela ressurgiu na década de 1990, como resposta da insatisfação dos administrados com a qualidade da prestação dos serviços públicos.

A ouvidoria é um instrumento de fiscalização e cobranças sobre as ações do Estado, a qual o cidadão pode recorrer quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos públicos, sentir-se mal-atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos. A ouvidoria atua para dar soluções a esses casos, bem como elaborar propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas. Ela tem como finalidade estabelecer o elo entre o cidadão e a Administração Pública, estimulando a co-gestão, a colaboração da população nos processos decisórios e a implementação de políticas públicas. Compete-lhe, ainda, zelar pela legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência dos atos da Administração Pública, direta, indireta ou fundacional, em níveis Federal, Estadual e Municipal, atuando nas três esferas do poder constituído – Executivo, Legislativo e Judiciário. As ouvidorias se constituem, ainda, como importante instrumento de controle interno e externo dos atos da Administração Pública, inserindo a cidadania em uma nova esfera de poder participativo nos assuntos e destinos da coisa pública (COSTA, 2005).

A partir de 2003, surge no Governo Federal, uma política para o seguimento de ouvidoria, com a edição da Lei nº 10.683/2003, que cria a Controladoria-Geral da União (CGU), mantendo dentre suas competências as atividades de ouvidoria. O Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2005, por sua vez, atribui à Ouvidoria-Geral da União, dentre outras, a competência de orientar a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Dessa forma, ficam estabelecidos os critérios que os órgãos e entidades públicas devem seguir no atendimento

ao cidadão que necessita de se manifestar sobre as ações empreendidas pelos administradores públicos.

Criada de forma heterogênea, a ouvidoria, hoje, é um poderoso canal por meio do qual o cidadão pode participar de forma efetiva do controle social, independente do poder a que esteja vinculado ou a nível federativo a que pertença, seja municipal, estadual ou federal. Além de se constituir em um canal entre o cidadão e a Administração Pública, é também uma mediadora eficaz na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, tornando-se um instrumento de vital importância na estrutura de um órgão.

6 INSTÂNCIAS DE CONTROLE SOCIAL NO IFPB E OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do IFPB (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba), criada oficialmente em 2002, foi resultado de um intenso processo de transformação emanado dos debates e discussões que perpassam o conjunto da instituição, na perspectiva de um ambiente organizacional, em que prevaleça a prática de gestão participativa. Para compreender o processo de sua criação e o papel que desempenha na instituição, é indispensável conhecer o ambiente organizacional no qual está inserida.

Inicialmente, pretende-se fazer uma breve análise do ambiente institucional, na qual serão abordados as características e o funcionamento do IFPB, com destaque para as instâncias de controle social, entendido estas como espaços institucionais ou não que garantam a participação democrática do conjunto da sociedade na gestão, fiscalização e definição das políticas efetivadas por essa instituição.

Como instituição, ao longo de sua existência de mais de um século, o atual IFPB passou por algumas transformações que resultaram em mudanças, na sua forma de gestão, configurações organizacionais e denominações. Atuando sempre no ensino técnico profissionalizante, ela transitou por várias denominações e formatos: iniciou suas atividades como Escola de Aprendizes Artífices da Paraíba (1909 a 1937); Liceu Industrial de João Pessoa (1937 a 1961); Escola Industrial Coriolano de Medeiros ou Escola Industrial Federal da Paraíba (1961 a 1967); Escola Técnica Federal da Paraíba (1967 a 1999); Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (1999 a 2008); e, finalmente, se transformou em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnológica, de 2008 aos dias atuais.

Na segunda metade da década de oitenta, coincidente com o final do período do regime militar e início do processo de redemocratização no país, começa a desenvolver na instituição um ambiente favorável na busca de gestão democrática e participativa. Este processo contou, em grande parte, com a participação dos movimentos sociais, que começavam então a surgir com a criação de entidades representativas dos vários segmentos que compunham a instituição, como sindicatos e grêmios estudantis, culminando com a constituição de órgãos colegiados deliberativos e eleição dos seus dirigentes.

Dentro do organograma institucional do IFPB, particularmente, observamos algumas instâncias institucionais de controle, dentre os quais se destacam: Conselho Superior, Auditoria Interna e Ouvidoria Geral.

O Conselho Superior é um órgão colegiado, de caráter consultivo e deliberativo e constitui-se na instância máxima de poder do Instituto Federal da Paraíba. Esse conselho é composto atualmente por 14 membros, entre dirigentes, representantes dos segmentos que compõem a instituição (docentes, discentes e técnicos administrativos), todos eleitos pelos seus pares e 06 (seis) representantes da sociedade civil, dois deles, inclusive, indicados por entidades dos trabalhadores, fato que representa um avanço, no que diz respeito à participação da sociedade no fortalecimento do controle social na gestão do instituto. Dentre suas competências destacam-se: a aprovação das diretrizes e do plano de desenvolvimento institucional e de ação.

Os dirigentes máximos da instituição, como reitor e diretores dos *campi*, são eleitos pelo voto direto de todos os segmentos que a compõe. Têm mandato de quatro anos, podendo ser reconduzido uma vez. Dentro desse processo, cuja perspectiva repousa na busca de uma gestão cada vez mais democrática e participativa, pode-se destacar, como um marco relevante, a realização de uma Assembléia-Estatuinte composta de delegados eleitos, representantes de todos os segmentos sociais da instituição, para debater e aprovar, de forma democrática e participativa, a proposta do seu Estatuto e o Regimento Geral.

Considerada como uma das mais importantes instâncias de controle no IFPB, no que diz respeito ao controle social, a Ouvidoria Geral foi instituída através da Resolução nº 17/2002 do Conselho Diretor, quando a instituição ainda era denominada Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (Cefet/PB). Embora, não conste, formalmente, em nenhum dispositivo normativo, em tese, ela compõe a rede de Ouvidorias do poder Executivo Federal, cuja coordenação está a cargo da Ouvidoria-Geral da União, órgão vinculado à Controladoria-Geral da União.

A seguir são apresentados os principais tópicos constantes dos atos normativos que regulamentam a criação e funcionamento da Ouvidoria-Geral do IFPB¹.

A Ouvidoria Geral será exercida por um Ouvidor Geral escolhido dentre servidores docentes e técnico-administrativos detentores de curso superior, com pelo menos cinco anos no órgão e o mínimo de três anos no efetivo exercício de suas atividades na instituição, cujo mandato será de 2 (dois) anos, permitido uma única recondução e será escolhido pelo Conselho Superior, através de votação dos seus integrantes. Tem Jurisdição em todas as unidades administrativa e *campus* do IFPB, com representante em cada um delas, indicado pelo Ouvidor-Geral e homologado pelo Conselho Superior, par maioria simples.

Ao Ouvidor-Geral serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício, bem como acesso à consulta na Instituição direto a servidores, documentos e informações necessários e vinculados a sua atividade no âmbito da instituição.

¹ A Resolução 17/2002 foi editada quando da transição de Escola Técnica para Cefet/PB, portanto, em outra estrutura organizacional, o que nos obrigou fazer algumas adaptações para a realidade organizacional do IFPB.

A ouvidoria atende aos seguintes seguimentos: estudantes; servidores técnico-administrativos ativos e aposentados, professores ativos e aposentados, pessoas da comunidade.

Entre as suas competências, destacam-se:

- 1) receber e apurar, de forma independente e crítica, as informações, reclamações, denúncias e sugestões que lhe forem encaminhadas por membros da interna e externa;
- 2) analisar as informações, reclamações, denúncias e sugestões recebidas, encaminhando o resultado da análise aos setores administrativos competentes;
- 3) receber elogios à Instituição, serviços e servidores;
- 4) acompanhar a providência adotada pelos setores competentes, mantendo o requerente informado do processo;
- 5) propor ao dirigente máximo da instituição a instauração de processo administrativo disciplinar;
- 6) sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas;
- 7) elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades administrativas ao Conselho Superior.

O ouvidor, ainda, deverá: recusar apreciar questões pendentes de decisão judicial; ser recebido sempre que solicitar por todos os ocupantes de cargos; rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias reconhecidas como improcedentes, mediante despacho fundamentado.

Portanto, compete ao representante da Ouvidoria-Geral nos *campi*, entre outras, receber e processar as demandas que lhe forem encaminhadas, submetendo-as à apreciação do Ouvidor-Geral.

O dirigente ou servidor do IFPB deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo Ouvidor-Geral, no prazo de sete dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa apresentada ao Ouvidor-Geral. O não cumprimento desse dispositivo sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade.

Compete ao representante da Ouvidoria-Geral nos *campi*, entre outras, receber e processar as demandas que lhe forem encaminhadas, submetendo-as à apreciação do Ouvidor-Geral.

Com base no exposto, pode-se fazer uma análise sobre o perfil e configuração da ouvidoria do IFPB. Inicialmente, é importante ressaltar a autonomia conquistada pela ouvidoria e formalizada nos atos normativos anteriormente apresentados, destacando-se o mandato de dois anos, renovável por mais um período; acesso a qualquer setor e documentação pertinente ao seu trabalho; escolha do ouvidor pelo Conselho Superior, órgão colegiado que nos reportamos, anteriormente, em cuja composição estão representados todos os seguimentos que compõem o instituto, inclusive a sociedade civil.

Outro aspecto que se deve destacar diz respeito à sua expansão e estruturação no âmbito do IFPB. O ato normativo prevê a sua estruturação de forma descentralizada, a exemplo do próprio Instituto, com representações em todos os

campi. Observa-se, na prática, que essa configuração está longe de se consolidar e a sua estruturação na própria unidade central, no que se refere aos aspectos físicos, equipamentos e de pessoal, ainda é muito precária.

6.1 O papel da ouvidoria no IFPB

A principal atribuição da Ouvidoria é receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações da comunidade sobre os serviços prestados no âmbito do Instituto e responder, de modo simples e objetivo, às questões levantadas, de modo que atenda, em seu conjunto, as suas expectativas. A resposta aos seus demandantes expressa, no seu conteúdo, a opinião, as providências e as orientações dos gestores. Dentro desse objetivo mais específico busca-se que a Instituição dê atendimento adequado às demandas da sua comunidade e se empenhe para oferecer, sempre, um serviço de excelência aos seus usuários/cidadãos.

Assim, a Ouvidoria desempenha o importante papel de canal por onde são transmitidas aos gestores das unidades e dirigentes da instituição a percepção e a voz dos segmentos que a compõem e o cidadão em geral. Dessa forma, cada manifestação pode representar um incentivo ao trabalho a uma equipe ou unidade administrativa, quando contém um elogio de reconhecimento e competência; melhora a qualidade e a eficiência dos serviços, quando uma idéia ou sugestão lhe é encaminhada; equaciona problemas e atende melhor seus usuários, com base em um protesto ou em uma crítica contra eventuais falhas no atendimento e na gestão; combate irregularidades administrativas e a corrupção, quando se dá seguimento a denúncias fundamentais. São ganhos difíceis de mensurar, mas de inegável valor para melhorar a imagem institucional e fortalecer os laços com a sociedade, além da contribuição para a consolidação de uma gestão democrática, participativa e do controle social no âmbito do IFPB.

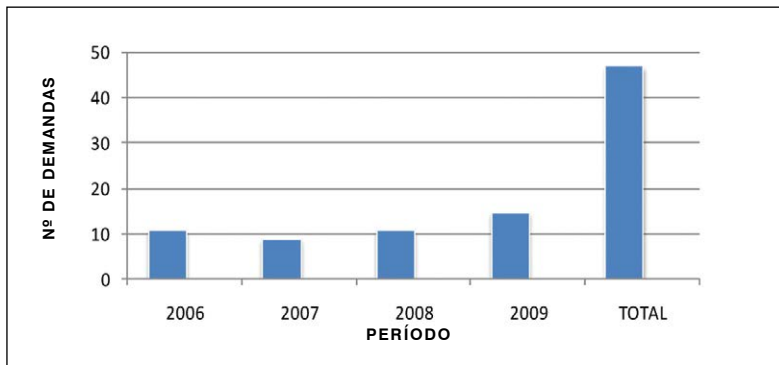
Outra importante atribuição que se vislumbra para a ouvidoria está na tarefa de sintetizar e converter as postulações recebidas em informações úteis, transformando-a, assim, em um importante veículo de informações para o gerenciamento de ações estratégicas, de forma que a análise das postulações possibilite que as principais demandas e as maiores dificuldades sejam detectadas e propiciem o aperfeiçoamento da instituição, por meio de adequação e correções tempestivas e apropriadas de procedimentos internos.

6.2 atendimentos às demandas da ouvidoria do IFPB

Apresenta-se aqui uma análise quantitativa e qualitativa das postulações recebidas pela ouvidoria, identificando seus vários aspectos, como a evolução quantitativa, a participação de cada segmento, as áreas e objeto dessas demandas.

Dados extraídos dos relatórios da Ouvidoria-Geral mostram a evolução dos quantitativos de manifestações recebidas desde o início efetivo de suas atividades, no período de 2005 a 2009, conforme demonstrado no Gráfico 1.

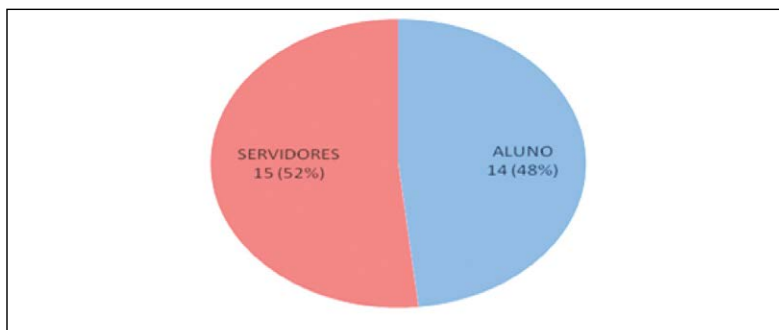
Gráfico 1 – Evolução das demandas recebidas pela ouvidoria no período de 2006 a 2009.



Fonte: IFPB, 2010.

Observa-se uma discreta evolução dos quantitativos durante o período considerado, apesar de, em termos absolutos, os números não serem muito expressivos. Ainda de acordo com o conteúdo dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria-Geral do IFPB (biênios 2005-2007 e 2008-2009), as demandas à Ouvidoria são oriundas de todos os segmentos que compõe a instituição: alunos – individualmente ou turma –, técnico-administrativos, professores e comunidade externa. Os dados revelam, ainda, que o segmento dos alunos apresenta maior quantidade de demandas, ainda que essa diferença em relação ao segundo maior demandante – os técnico-administrativos e os professores – não seja muito significativa. A demanda pela comunidade externa é muito pouco expressiva. Estes dados estão representados no gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Participação dos segmentos que compõem o IFPB nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral



Fonte: IFPB, 2010.

Observa-se, ainda, a partir do Gráfico 2, que, embora a participação quantitativa do aluno em termos absolutos nas demandas à ouvidoria seja quase equivalente a dos servidores, a participação relativa dos servidores se torna bem mais expressiva, considerando-se que o quantitativo de servidores no âmbito do IFPB é bastante inferior em relação aos alunos².

A recorrência dos alunos à ouvidoria tem sido majoritariamente motivada pela busca de garantias de direitos, seja frente aos critérios de inserção e avaliação junto às coordenações ou disciplinas, seja frente aos critérios de reconhecimento dos cursos pelo mercado de trabalho. Outra tendência de demanda consiste na defesa da gratuidade de serviços ou dispensa de taxas e de melhorias nas condições de funcionamento de restaurante e das condições físicas da escola.

As recorrências dos técnico-administrativos e dos professores são na perspectiva de buscar informações, entre outras, sobre critérios de uso da dotação orçamentária para compra de material de consumo e pagamento de serviços, além de informações sobre direitos e reclamações sobre critérios de participação nas atividades da instituição. De forma pontual, aparecem reivindicações de melhorias das condições de ensino e funcionamento dos cursos. Apareceu, também, a busca de solução de conflito entre servidores.

Assim, no que se refere ao aspecto subjetivo das demandas, ou seja, aos tipos de questões ou queixas formuladas à Ouvidoria do IFPB, o relatório classifica em três tipos: demandas políticas, reprimidas e atendidas.

Muitas delas não têm prosseguimento em decorrência da desistência do requerente por diversos motivos (demandas políticas e reprimidas), outras tramitam processualmente até o fim, essas são demandas atendidas (CEFET PB, 2008).

A demanda reprimida acontece quando, apesar de plausível a questão ou queixa formulada, o requerente se recusa à identificação para dar sequência formal ao pedido. Segundo declarações do Ouvidor “existe necessidade de certas informações, entretanto há um absoluto “temor” em solicitar oficialmente tais informações, tendo em vista que esse processo pode ensejar eventuais perseguições [...]”

Por fim, temos a demanda atendida. Esta demanda pode ser efetivada através de um procedimento formal ou informal. O procedimento formal dá-se através de um processo protocolado, que tramita até que a questão tenha uma solução. Após esse processo de tramitação é feito seu arquivamento.

O procedimento informal transcorre através do diálogo, discussão, disponibilização de informações, negociações, por meio da qual a solicitação é resolvida, sem que seja necessária a formulação e trâmite formal de processos. Tal procedimento resulta de uma interlocução entre o ouvidor e as partes, até que se chegue conjuntamente a bom termo da situação em questão.

² Os quantitativos correspondem a um total aproximado de 510 servidores e 900 alunos.

Vale esclarecer que os atendimentos dos usuários pela ouvidoria, quase sempre, são iniciados pelo procedimento informal, fase na qual são realizadas as tentativas de negociações. Entretanto, quando nesta fase se conclui que não é possível equacionar o problema pela via informal, encaminha-se a resolução do problema através de processo formal. Contudo, o relatório revela que, na prática da Ouvidoria, a grande maioria das questões tem sido resolvida com disponibilização de informações e esclarecimentos sobre a questão, assim como pelo estabelecimento de diálogo.

As causas das demandas dos usuários são atribuídas à subjetividade das pessoas, decorrentes de valores e princípios inerentes à concepção gerada na sociedade contemporânea. Assim, a Ouvidoria aponta para a necessidade de apelar para formas de esclarecimentos que resultem em tomada de consciência de princípios sobre deveres e direitos individuais, que altere as relações interpessoais. Nesse âmbito, valores como respeito e comportamentos morais sobrepõem-se às questões estruturais inerentes às formas de gestão administrativa e de relações de poder presentes na instituição.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa que deu origem a esse capítulo foi verificar o funcionamento das ouvidorias como instrumento de controle social na Administração Pública tendo como estudo de caso a Ouvidoria-Geral do IFPB, visando a uma análise empírica da realidade e experiências vivenciadas por esse setor no âmbito da Instituição. Nessa mesma direção, verificou-se até onde essa ferramenta de gestão também serve ao Estado, à medida que a análise das postulações dirigidas à Ouvidoria permitem ao gestor identificar as principais demandas e deficiências enfrentadas pela instituição.

A análise partiu da conceituação de democracia participativa, a qual deu origem aos vários instrumentos de controle social, existentes na contemporaneidade, e na distinção entre controle governamental e controle social. O primeiro sendo compreendido como aquele exercido por instituições ligadas à estrutura do governo e o segundo (controle social), como o exercido por instituições mais expressivas da sociedade civil. Dentre estas duas ordens de controle temos o orçamento participativo, os conselhos gestores e a ouvidoria pública.

Os estudos demonstraram que a Ouvidoria funciona como um instrumento de controle social e de democratização da gestão pública, estando ligada à realidade histórica brasileira das últimas três décadas, de forma que sua evolução acompanhou a retomada da democracia no Brasil.

A Ouvidoria, no seu estágio atual não se confunde com aquela antiga figura do Ouvidor no Brasil Colonial, hoje constitui-se como um canal de manifestação do cidadão, configurando-se como um mecanismo de exercício da cidadania e meio estratégico de apoio à gestão das organizações públicas, seja na melhoria da qualidade dos serviços ofertados, seja para atender às crescentes necessidades de transparência, dinamização e revisão de processos impostos às organizações pela nova ordem social globalizada.

Ouvir o “cidadão”, colocar-se em seu lugar e respeitar as suas manifestações são as principais tarefas da Ouvidoria. Da análise de cada manifestação, obtém-se um somatório de informações importantes que oferece ao gestor uma contribuição para a melhoria dos serviços oferecidos aos cidadãos/usuários. A produção dessas informações dá suporte para a tomada de decisões operacionais, gerenciais e para o desenvolvimento de estratégias da organização destinada ao seu público demandante. Desta forma, a Ouvidoria funciona, para a organização, como um sensor da percepção do cidadão/usuário.

Sabe-se que as Ouvidorias atuam em diferentes dimensões. Elas são uns institutos relativamente novos e, conforme os ambientes organizacionais e institucionais em que atuam, revestem-se de diferentes características.

Ao estabelecer a interlocução com a sociedade, recebendo manifestações de caráter crítico, como sugestões, reclamações, denúncias e elogios, ela estimula a participação do cidadão no controle e na avaliação da prestação dos serviços e, internamente, colabora com a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Assim, pode-se citar como elementos essenciais e necessários para a existência do instituto da Ouvidoria, entre outros, a gestão com foco no cidadão-usuário dos serviços oferecidos; o respeito ao valor humano e à cidadania; a utilização do diálogo como meio de intermediar os conflitos; e a postura ética perante os que demandam os seus serviços.

Verificou-se, ainda, que a Ouvidoria Pública, de modo geral, está vinculada à estrutura institucional com o ouvidor subordinado ao dirigente máximo da instituição – o que de certo modo fragiliza sua autonomia enquanto instrumento de controle social. Algumas ouvidorias públicas, entretanto, como é o caso particular do IFPB, submete a escolha do ouvidor, em um processo democrático, a um Conselho Diretor, o que fortalece sobremaneira a sua autonomia.

A partir da leitura de dados constantes em relatórios e outros documentos da própria Ouvidoria-Geral do IFPB, e da análise desses dados, organizados em tabelas e gráficos, foi possível constatar a plena possibilidade do uso da ouvidoria como ferramenta, pelos gestores, para identificar as principais demandas da comunidade, a qual se destina à prática institucional e áreas com debilidades no seu funcionamento, oferecendo ao gestor da instituição as condições para enfrentamento destas em nível do cumprimento do papel da instituição.

Sabe-se que a ouvidoria, mesmo que possibilite o fortalecimento de uma gestão democrática e participativa, sobretudo, na relação Estado e Sociedade, está submetida, também, a um conjunto de desafios que problematizam o cumprimento do seu papel, dentre estes, destaca-se a inexistência legal de uma dotação orçamentária que possibilite uma estruturação física e de pessoal que ofereça as condições para a fluidez dos procedimentos necessários à solução das demandas que lhe são postas.

Constatou-se também a necessidade de uma nova regulamentação para a ouvidoria, considerando que o seu atual marco regulatório foi editado, ainda, na antiga estrutura organizacional de Escola Técnica e Cefet/PB. Portanto, o formato atual da ouvidoria não atende mais à nova realidade do Instituto, que tomou uma dimensão radicalmente diferente daquela, inclusive, com a incorporação de outras autarquias e sua estrutura multicampi.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Gustavo B. de M. O público não estatal. In: LYRA, R. P. **Autônomas x obedientes**: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa: Editora Universitária, 2004.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 05 de outubro de 1988. São Paulo: Fisco e Contribuinte, 1988.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DA PARAÍBA. Ouvidoria-Geral. **Relatório de gestão da ouvidoria-geral do Cefet-PB**: biênio 2005-2007. João Pessoa, 2008.

COSTA, Cândida. Ouvidoria, controle social e democratização da Administração Pública. In: ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DA REGIÃO NORDESTE, 2., 2005, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2005.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA. Ouvidoria-Geral. **Relatório de gestão da ouvidoria-geral do IFPB-PB**: biênio 2008-2009. João Pessoa, 2010.

JUND, Sérgio. **AFO, administração financeira e orçamentária**: teoria e 70 questões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. (Série Provas e Concursos).

LYRA, Rubens P. (org.). **Autônomas x obedientes**: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa: Editora Universitária, 2004.

PAIVA, Rodrigo M. M. **O controle social na administração pública**: proposta para estruturar e estimular o seu desenvolvimento. 2004. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Controladoria Aplicada ao Setor Público) - Universidade Federal da Paraíba.

ABORDAGEM SOBRE A MÍDIA ELETRÔNICA NA MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD):

O CASO IFPB

Humberto Borges Andrade de Vasconcelos. *Servidor técnico-administrativo do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Beatriz Alves de Sousa.** *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Mestre em Biblioteconomia.*

1 INTRODUÇÃO

No Brasil presencia-se um novo momento no setor educacional, com a introdução da Educação a Distância (EaD). Essa nova modalidade de ensino está regulamentada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) e pelo artigo 2º do Decreto Federal 2.494/98 (BRASIL, 1998), que destaca:

Os cursos a distância que conferem certificado ou diploma de conclusão de ensino fundamental para jovens e adultos, do ensino médio, da educação profissional e de graduação, serão oferecidos por instituições públicas ou privadas especificamente credenciadas para esse fim [...].

Arelada a essa modalidade educacional, temos as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) incluídas às mídias eletrônicas que vêm propiciar uma variedade de recursos comunicacionais. A fusão entre as telecomunicações e a tecnologia da informação imprimiu ao mercado uma velocidade e um dinamismo tão grandes que fica difícil estabelecer uma definição para mídias eletrônicas. Para fins desse estudo, entende-se como mídia eletrônica qualquer equipamento usado no processo de comunicação eletrônica (TV, rádio, telefone, computador e seus aplicativos, *internet*, *videogame*, vídeo, *CD*, *DVD*, videoconferência etc.).

Para Moran (2000), as mídias correspondem aos meios tecnológicos utilizados como veículos de informações nas relações estabelecidas entre o educando, o educador e o conhecimento no processo educacional, podendo ser tradicionais, a exemplo da mídia impressa, mas também, modernas, como as mídias eletrônicas. Em geral, as mídias possibilitam a transmissão de mensagens de forma textual, auditiva ou visual.

As mídias eletrônicas proporcionaram a ampliação e a diversificação dos projetos educacionais a distância, permitindo a interação quase presencial entre professores e alunos. São de fato recursos primordiais para a modalidade EaD, pois sem elas não seria possível essa modalidade de ensino. Dentre essas mídias, destaca-se a videoconferência ou teleconferência que usa recursos de áudio e de imagem. Segundo Sousa (2008), videoconferência, também denominada teleconferência, é uma técnica moderna de telecomunicação que permite a transmissão

simultânea e interativa de recursos de áudio, vídeo e textos mediante a qual duas ou mais pessoas, em diferentes locais, se comunicam ao mesmo tempo.

Nessa mesma visão, Saraiva (1996), defende que esse elemento é importante para o atendimento pedagógico, uma vez que supera a distância e promove essencialmente a relação professor-aluno, por meios e estratégias institucionalmente garantidos.

Através deste recurso, é possível reunir os alunos que estão em espaços geográficos diferentes em um único local, tornando viável a comunicação em tempo real entre grupos de pessoas e o professor. Outra vantagem, ainda ressaltada por Saraiva (1996) é o enriquecimento do processo de ensino-aprendizagem com o compartilhamento de informações sem a necessária locomoção geográfica. Para o funcionamento dessa estrutura, já não se faz necessária a utilização de equipamentos sofisticados, basta tão somente um computador, um microfone e uma *webcam* com acesso à *internet*. Vale mencionar que a linguagem videográfica, ao articular som e imagem, articula uma rede de signos que orienta o processo comunicativo, ora para a percepção, ora para a cognição.

O processo interativo das imagens, sons e textos pode contribuir, sobremaneira, para os cursos de EaD, visto que, não sendo um ensino presencial, as ferramentas audiovisuais facilitam aos discentes assimilar melhor os conteúdos, fazendo com que esses não se resumam, apenas, em materiais instrucionais de leitura, mas em um aprendizado dos conhecimentos transmitidos. Pois como menciona Saraiva (1996, p. 17), ensinar vai além de comunicar informações e conhecimentos a um público aprendiz:

[...] implica também e necessariamente a apropriação, por parte dos sujeitos, das informações e conhecimentos comunicados, das habilidades e atitudes estimuladas, apropriação denominada aprendizagem.

No entanto, sabemos que ainda existe resistência quanto ao uso desses recursos na escola tradicional. De acordo com Valle e Cruz (2003), esse fato ocorre por dois motivos: o primeiro deles é que o grau de capacitação dos educadores não tem acompanhado a rapidez com que as tecnologias evoluem, isso resulta em uma utilização inadequada, ou até mesmo a falta de utilização desses recursos em sala de aula para fins pedagógicos do ensino aprendizagem; e o segundo, temos também que nem sempre as instituições de ensino estão estruturadas com esses recursos de forma a atender adequadamente às suas necessidades.

Com foco no processo de ensino na educação aberta e a distância, pode-se dizer que um novo espaço pedagógico está em fase de gestação, cujas características são: o desenvolvimento das competências e habilidades, respeito ao ritmo individual, a formação de comunidades de aprendizagem e redes de convivência (BELLONI, 2002). Nesse contexto, as mídias eletrônicas são imprescindíveis para atender ao mesmo tempo experiências educacionais presenciais e virtuais, despertando a curiosidade e motivação dos alunos para novos temas. Desta forma, instigam nos alunos o desejo de pesquisar, e de aprofundar os conteúdos por meio dos materiais instrucionais.

Reforçando o que foi mencionado anteriormente, as nossas escolas ainda não estão em sintonia com a emergência dessas mídias e tampouco preparadas para lidar com essas mudanças de paradigmas, o que torna um desafio para

seus gestores. E, mesmo considerando que alguns têm facilidade de acesso a esses recursos, é necessário saber utilizá-los com eficiência. Partindo desse pressuposto, surge um questionamento sobre os projetos de EaD, em desenvolvimento, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB: como esses se utilizam das tecnologias de mídia eletrônica e qual é a sua importância na concepção dos gestores desses projetos?

Com o intuito de obter respostas para essas questões, bem como de aprofundar mais sobre a temática da EaD, buscou-se realizar essa pesquisa com o objetivo geral de identificar os recursos de mídias eletrônicas, usadas nos cursos de EaD no IFPB, a sua utilização e de que maneira esses recursos favorecem para o processo de desenvolvimento dos referidos cursos

Como objetivos específicos elegeram-se:

- Fazer um reconhecimento das mídias eletrônicas na EaD;
- Verificar os benefícios das mídias eletrônicas no processo de ensino e aprendizagem;
- Caracterizar as mídias eletrônicas utilizadas nos projetos da EaD / IFPB.

Portanto, trata-se de uma pesquisa exploratória que, conforme Gil (2002), é desenvolvida com o objetivo de proporcionar uma visão geral acerca de um determinado fato pouco explorado, realizada através de pesquisa bibliográfica e documental e de uma consulta à equipe gestora que ora encontra-se envolvida com os projetos de Educação a Distância do IFPB. Seus resultados foram apresentados através de uma abordagem qualitativa e quantitativa.

Tomou-se por base Moran (2007), que defende os meios de comunicação audiovisuais – a televisão, o cinema e o vídeo, *CD* ou *DVD* e por último o computador (*internet*) – como recursos que, indiretamente, desempenham um papel educacional relevante, e o uso dos mesmos na educação possibilita um processo de aprendizagem completo, rico e estimulante. Considera-se, portanto, a discussão do uso dessas tecnologias, nos projetos da EaD no IFPB, de suma importância.

2 CARACTERIZAÇÃO DAS MÍDIAS ELETRÔNICAS NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

A educação brasileira passa por um processo de mudança muito significativo, no que se refere à formação educacional. Pode-se dizer que constitui-se, em um momento de transformação, quando os paradigmas presentes na sociedade já não podem mais dar conta das relações, necessidades e desafios sociais, e, neste contexto, o modelo educativo a distância emerge num processo de construção.

O processo de ensino-aprendizagem na EaD possui característica de apropriação de conhecimento que perpassa uma realidade concreta, ou seja, parte da situação real vivida pelo educando no modelo de ensino presencial. Nessa nova modalidade, a presença mediadora do professor com seus alunos e com a cons-

trução de conhecimentos, procurando responder ao princípio da aprendizagem significativa (COSCARELLI, 2002).

Uma aprendizagem significativa pressupõe o oferecimento ao educando de informações relevantes, que possam ser relacionadas com os conceitos já ou preexistentes em sua estrutura cognitiva e que acabam por influenciar na aprendizagem e no significado atribuído aos novos conceitos aprendidos.

A modalidade EaD proporciona ao educando um processo de aprendizagem voltado para o seu cotidiano, isto é, a sua práxis. Na visão de Chalita (2005), essa modalidade de ensino leva em conta o pensamento de Sócrates de gerar o hábito de debater e dialogar com o educando. Para o autor, Sócrates tendia a despojar as pessoas da sua falsa ilusão do saber fazendo-as tirar de dentro de si opiniões próprias. Assim sendo, a aprendizagem é um processo interno e somente será eficaz quando houver uma vontade de aprender, pois o conhecimento que vem de dentro é capaz de revelar o verdadeiro aprendizado (CHALITA, 2005).

As TICs rompem com a leitura impressa, uma vez que passam a ser processadas através da leitura de imagens e textos digitalizados. Assim, as informações surgem mediante a conversão das informações em *bytes*, que, por sua vez têm o seu próprio tempo, seu próprio espaço: o tempo e o espaço fenomênico da exposição. Elas representam, portanto, um momento revolucionário na maneira humana de pensar e aprender.

Essa nova modalidade de estudar e aprender possui características libertárias, ou seja, propicia a autonomia, a criticidade do indivíduo, haja vista a construção do saber estar baseada na interação entre as pessoas. Como o processo de aprendizagem pode ser realizado pelos próprios educandos, esse acarretará aos educandos uma sensação de autoria, interação, construção de um espaço comum, de cooperação, respeito mútuo, solidariedade, já que é centrado na atividade do aprendiz. A identificação e solução de problemas passam, pois, a ser os alicerces deste novo modelo que emerge.

Para Silva (2000), a escola ainda não está em sintonia com a emergência desta interatividade, posto que essa interatividade é o desafio a ser alcançado na educação contratada no paradigma da transmissão e que a introdução deste modelo não invalida o modelo clássico.

Neste sentido, Moran (2007) afirma que os recursos da mídia eletrônica solicitam constantemente a imaginação e esta encontra-se intimamente interligada à afetividade. Por isso, os jovens e a grande maioria dos adultos respondem sensivelmente às linguagens disponibilizadas por esses meios. A multiplicidade de informações é uma realidade e os recursos tecnológicos têm de ser considerados na perspectiva de integração do saber formal e experiências cotidianas, visto que estamos imbuídos em situações de instabilidade geral, porque as coisas acontecem e transformam-se rapidamente (DALLACOSTA *et al.* 2004).

2.1 O vídeo no processo de aprendizagem

A linguagem do vídeo apresenta-se em diferentes formatos, tais como: aula gravada em estúdio, documentários, entrevistas, debates ou matérias pré-produzidas. Essa diversidade de formatos possui sua linguagem específica, por

exemplo, a produção de um documentário requer uma linguagem de reportagem que difere da linguagem de um debate.

A este respeito, Sartori e Roesler (2005, p.150) afirmam:

Os diversos formatos possíveis são decifrados pela equipe de produção em função dos objetivos de aprendizagem que se deseja alcançar, da adequação entre o formato proposto e a natureza do conteúdo a ser abordado, bem como das condições para a produção [...].

Segundo Arroio e Giordan (2006), o vídeo é uma modalidade capaz de apresentar conteúdos de forma sistemática. É um suporte didaticamente eficaz e desempenha uma função informativa exclusiva, na qual se almeja transmitir informações que precisam ser ouvidas ou visualizadas.

2.2 Televisão

A televisão é dotada de uma linguagem própria e compreendê-la transpassa a análise de som e imagem, assim como ler não é só decodificar pares silábicos. Nesta ótica, não basta apresentar um filme para substituir a palavra do professor sobre um determinado assunto. É preciso ampliar a reflexão teórica sobre a temática.

A eficácia de comunicação dos meios eletrônicos, em particular da televisão, se deve também à capacidade de articulação, de superposição e de combinação de linguagens diferentes, que facilitam a interação com o público. As formas multidimensionais de comunicação, superpondo linguagens e mensagens, são intuitivas e afetivas.

A escola, portanto, pode usufruir das linguagens veiculadas na TV por meio de gravação de materiais, planejar estratégias de inserir esses materiais em atividades que sejam dinâmicas, interessantes, mobilizadoras e significativas para o aprendizado do aluno. Pode, também, incentivar a participação dos alunos em programas ao vivo ou de forma gravada para que haja essa interação da TV com a escola. Por último, ressaltamos que esse meio não deve ser utilizado como forma de mão única, mas que produza retorno positivo ao processo de ensino-aprendizagem.

2.3 Internet

Projetada nos anos 60, a partir de interesses militares, a *internet* tinha como objetivo salvaguardar o sistema de comunicação dos EUA nos tempos incertos da Guerra Fria. As mensagens eram divididas em pacotes e enviadas por partes, o que aumentava a segurança das informações, mesmo em caso de ataques nucleares.

O sucesso foi tanto que, na década de 1980, a comunidade acadêmica, liderada pela Fundação Nacional de Ciência Americana, transformou a *ARPANet* (como era chamada) em uma linha de transmissão de informação, formada por seis centros com infraestrutura capaz de ligar várias sub-redes, o que deu origem à atual *internet*. De início, foi usada para compartilhar informações das universi-

dades e centros de pesquisas locais, visando apoiar a pesquisa científica e educacional. Os efeitos foram tão surpreendentes que a rede explodiu, transformando-se na maior forma de comunicação de toda história da humanidade (SOUSA, 1999).

A *internet* nasceu nas agências científicas, passou pelos centros de pesquisas e transformou-se em um grande mercado. A incorporação dos serviços comerciais e o acesso do grande público mudaram, sem dúvida, sua natureza original, transformando-se num verdadeiro avanço tecnológico que vai “muito além de um modismo passageiro”. Com o uso da *internet*, tudo acontece de maneira rápida e inesperada. É um instrumento capaz de organizar, transmitir dados e promover o acesso a inúmeros recursos informacionais, além de criar e ampliar perspectivas de negócios. O mundo fica interligado por meio de fios e *chips* por onde as informações trafegam e chegam aos mais diversos pontos do planeta.

Os principais serviços da *internet* são:

- WWW (*Word Wide Web*) – W3 ou simplesmente *web*, é o servidor mais avançado desenvolvido para a *internet* que permite consultar páginas HTML de todo o mundo, utilizando-se dos recursos de multimídia (som e imagens) e hipertexto (palavras-chave).
- Correio eletrônico – Sistema que serve para o endereçamento de mensagens via computador, através do qual se envia e se recebe mensagens a qualquer hora do dia ou da noite, em tempo instantâneo e sem custos. Outro benefício deste sistema é a segurança e a privacidade, pois as mensagens são enviadas diretamente ao destinatário, independente da localização em que se encontra. As mensagens podem ser direcionadas a uma pessoa ou a um grupo de pessoas, só é necessário estar ligado numa mesma rede e ter o endereço eletrônico do destinatário (SOUSA, 2008).
- Comunicação instantânea – permite o envio e o recebimento de mensagens de texto em tempo real. Através destes programas, o usuário é informado quando algum de seus amigos, cadastrado em sua lista de contatos, conectou-se à rede. A partir daí, eles podem manter conversações através de mensagens de texto, as quais são recebidas pelo destinatário instantaneamente. Normalmente estes programas incorporam diversos outros recursos, como envio de figuras ou imagens animadas, documentos diversos, conversação em áudio – utilizando as caixas de som e microfone do sistema, além de videoconferência (*webcam*).
- Transferências de arquivos – usando o FTP, podemos baixar arquivos, programas, imagens, documentos e outros tipos de arquivos disponibilizados por alguém ou por uma empresa para este fim (disponibilização de arquivos de atualização de antivírus, por exemplo).

Todos esses recursos têm por objetivo facilitar a comunicação, estimular o crescimento de informações na rede e multiplicar o mercado. As empresas sentem-se seduzidas pelas possibilidades que a rede oferece para incrementar seus negócios.

A *internet* em conjunto com as outras TICs – possibilitarão que a aprendizagem colaborativa e cooperativa seja útil, na forma mais intensa e constante, oferecendo um suporte cada vez mais seguro e amigável para o desenvolvimento das atividades em que alunos e docentes cooperarão entre si, sem limitações de distâncias temporais e geográficas.

2.4 Videoconferência

Trata-se de um tipo de conferência a distância em tempo real, envolvendo transmissão e recepção de diversos tipos de mídias, assim como suas combinações. É compreendida, ainda, como um processo de comunicação bidirecional através de envio de áudio e vídeo via *Web*, por meio de câmeras acopladas ao computador.

Segundo Sousa (2008), videoconferência, também denominada teleconferência, é uma técnica moderna de telecomunicação que permite a transmissão simultânea e interativa de recursos de áudio, vídeo e textos, mediante a qual duas ou mais pessoas, em diferentes locais, se comunicam ao mesmo tempo. Na visão de Saraiva (1996), esse elemento é importante para o atendimento pedagógico, visto que supera a distância e promove, essencialmente, a relação professor-aluno, por meios e estratégias institucionalmente garantidos.

Através deste recurso, é possível reunir os alunos que estão em espaços geográficos diferentes em um único local, possibilitando a comunicação em tempo real entre grupos de pessoas e professor. Além disso, permite enriquecer o processo de ensino-aprendizagem com o compartilhamento de informações sem a necessária locomoção geográfica. Para o funcionamento dessa estrutura, já não se faz necessária a utilização de equipamentos sofisticados, basta tão somente um computador, um microfone e uma *webcam* com acesso à *internet*.

Um processo de ensino aprendizagem, com uso da ferramenta de videoconferência, possibilita a exposição de dificuldades e anseios dos alunos com relação aos assuntos abordados nos cursos de EaD. Através desta metodologia e estratégia, portanto, os estudantes serão coparticipes da construção do material de ensino que favorecerá a autoaprendizagem. Nesta perspectiva, Belloni (1999, p. 31) apresenta a seguinte defesa:

Um processo de ensino e aprendizagem centrado no estudante será então fundamental como princípio orientador de ações de EaD. Isso significa não apenas conhecer o melhor possível suas características socioculturais, seus conhecimentos e experiências, e suas demandas e expectativas, como integrá-las realmente na concepção de metodologias, estratégias e materiais de ensino, de modo a criar através deles as condições de auto-aprendizagem.

Desta maneira, a videoconferência permite uma interação em que o discente não sentir-se-á isolado, mas que fará parte de um grupo. Disponibilizando ao aluno uma ferramenta de aprendizagem e com um princípio autoexplicativo, certamente gerará incentivo e estímulo por possibilitar total amparo às suas dificuldades no aprendizado. Diante do exposto, pode-se considerar a videoconferência como a principal ferramenta na modalidade de educação a distância.

3 MÍDIAS ELETRÔNICAS NO UNIVERSO DE EAD

As mídias vêm sendo utilizadas no processo de ensino e aprendizagem já há algum tempo; tendo apenas se intensificado com o advento do ensino a distância. Como posto anteriormente, as mídias correspondem aos meios techno-

lógicos utilizados como veículos de informações nas relações estabelecidas entre o educando, o educador e o conhecimento no processo educacional (MORAN, 2000). Essas podem ser tradicionais, como a mídia impressa, mas também modernas, como as TICs, surgidas a partir da era do computador, com suas ferramentas. Em geral, as mídias possibilitam a transmissão de mensagens de forma textual, auditiva ou visual.

Moore e Kearsley (1996) afirmam que é preciso analisar as características das mídias no processo de sua seleção. Esses autores explicam que há aspectos positivos e negativos em cada um dos tipos de mídias. Por outro lado, cursos baseados no computador proporcionam um grande volume de informações, além de poderem dispor de áudio e vídeo, o que torna-se atrativo para estudantes que consideram o material impresso desmotivador.

Segundo Moore e Kearsley (1996), a seleção das mídias deve seguir os seguintes passos:

1. Identificar os atributos da mídia requeridos pelos objetivos instrucionais ou atividades de aprendizado;
2. Identificar as características dos estudantes que sugerem ou excluem determinado tipo de mídia;
3. Identificar características do ambiente de aprendizagem que favorece ou exclui certo tipo de mídia;
4. Identificar fatores econômicos ou organizacionais que podem afetar a viabilidade de certa mídia.

Ainda para os autores citados, o modelo de utilização para a EaD deve seguir as seguintes concepções:

1. Permita interatividade, por meio da comunicação que pode ser útil para o processo de ensino e aprendizagem. A interatividade é um dos elementos fundamentais para que um processo pedagógico seja dinâmico e cíclico, permitindo a construção do saber de forma justamente mais dinâmica. Além disso, as mídias de comunicação estimulam a participação e o envolvimento dos alunos, conforme já explicitado.
2. Possua formas diferenciadas de acesso aos conteúdos. Consideramos isso um elemento importante, sobretudo em contextos onde o público é bastante heterogêneo.
3. A presente transmissão de mensagens a fim de que seja posta de forma pedagógica para chamar a atenção, fixar conteúdos e motivar.

Em suma, entende-se, naturalmente, que, em qualquer modalidade educativa, só pode haver um trabalho de qualidade se houver comprometimento dos sujeitos envolvidos e, também, se os acessórios tecnológicos utilizados proporcionarem um processo pedagógico de qualidade, que aguce o pensamento crítico, a criatividade e a autonomia dos discentes.

Na visão de Belloni (1999), determinadas tendências tecnológicas conduzem para que a EaD se configure como uma abordagem problematizadora, investigativa e reflexiva, contrapondo-se à lógica de estímulo-resposta, situação em que o programa é que conduz o usuário. Tais tendências sinalizam para alunos mais autônomos, maduros e sempre prontos a aprender. Contudo, os ambientes devem prover as tecnologias e as facilidades para a implementação da interação, que visa viabilizar o processo de ensino e aprendizagem. É importante salientar, porém, que não é o próprio ambiente que determina a interatividade, mas os atores que fazem parte desse cenário, objetivando a construção do conhecimento de forma colaborativa.

Segundo Gonzales (2005), temos como exemplos de mídias eletrônicas para EaD: rádio, TV, *Web*, *CD-ROM*, CD, *DVD*, áudio e aparelho de *DVD*, vídeo e teleconferência. Há, também, outros recursos da *internet*, tais como: ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs), ferramentas de transmissão de voz e imagem via *internet*, *e-mail*, lista de discussão, bate-papo (*chat*).

Podemos citar, também, o telefone convencional e o móvel entre as ferramentas de comunicação mais populares que podem ser utilizadas como mídias na EaD. Naturalmente, a combinação de tais mídias caracterizará modelos de comunicação de educação com nuances diferenciadas, cujas implicações também são diversas.

Podemos destacar algumas tecnologias que permitem a interação com áudio e vídeo em tempo real: videoconferência, *webconferência*, TV interativa. Existem ainda as ferramentas de propriedades específicas, tais como: *NetMeeting*, *CloudMeeting*, *Breeze*, *XPVC*, *Skype*, *Msn*.

Quando na comunicação não há a participação simultânea, em tempo real, dos integrantes da comunicação, ou seja, os alunos, professores, tutores, podem disponibilizar seus conteúdos, mensagens, *links* de *sites*, no ambiente educacional e o interessado acessa-os através da *internet*, no dia e horário de seu interesse. Esta comunicação tem a vantagem de não precisar de agendamento prévio, podendo o aluno programar suas atividades de acordo com a sua disponibilidade de tempo e de local de acesso.

Para Gonzales (2005), o processo de comunicação é feito pelos seguintes meios:

1. *E-mail*: forma digital de correspondência enviada pela rede *internet*;
2. Grupos de discussão: estimulam a troca de informações através de mensagens entre vários membros de uma comunidade virtual que tem interesses afins. Chamada também lista de discussão;
3. *World Wide Web* (WWW): definida como um grande sistema de informações que permite a recuperação de informação hipermídia. Ela possibilita o acesso universal de um grande número de pessoas a um grande universo de documentos;
4. FTP e *Download*: disponibilização de arquivos contendo áudio, texto, imagens ou vídeos;

5. Vídeo e Áudio sob demanda: permite assistir-se, assincronamente, aos vídeos ou áudios previamente gravados e armazenados no servidor ou em mídias fixas;
6. *Chat*: comunicação em tempo real entre duas ou mais pessoas, conhecida também como bate-papo;
7. Videoconferência: comunicação bidirecional através de envio de áudio e vídeo em tempo real via *Web*, por meio de câmeras acopladas ao computador;
8. Teleconferência: definida como todo o tipo de conferência a distância em tempo real, envolvendo transmissão e recepção de diversos tipos de mídia, assim como suas combinações;
9. Audioconferência: sistema de transmissão de áudio, recebido por um ou mais usuários simultaneamente.

A utilização de outros recursos, tais como *CD-ROM*, *DVD*, *CD* e materiais impressos, é uma forma de complementar e auxiliar os alunos com maior dificuldade de acesso à *internet*. Dessa forma, a inclusão de outros recursos para os cursos virtuais facilitará, em alguns casos, o acompanhamento dos alunos que têm dificuldades em suas conexões com a *internet* nos cursos virtuais.

Ressalta-se a importância de uma boa escolha das mídias a serem empregadas com relação à qualidade do produto e, principalmente, de seu conteúdo. Os materiais devem ser bem elaborados de acordo com a realidade do grupo a ser atendido, conforme facilidades e/ou dificuldades de comunicação entre alunos, monitores e professores. Peters (2002, p. 270-271) fundamenta a presente argumentação, afirmando:

Caso desenvolverem ainda mais o *hardware* e o *software* necessários para isso, será possível fazer uma combinação das técnicas de ensino e aprendizagem discutidas até agora e, em parte, também integrá-las. Então os estudantes poderão desenvolver em seu ambiente digital de estudo tantas atividades de estudo jamais possíveis antes e em qualquer lugar. Eles então não utilizarão somente cursos de ensino a distância alternativos multimediais através do *CD-ROM*, *internet* ou *ISDN*, não apenas dialogarão com outros estudantes e não apenas participarão de preleções, seminários, exercícios e aulas práticas virtuais na forma de teleconferência, mas também tirarão proveito de outras funções, como as oferece uma universidade no *campus* real. Desse modo, descortinam-se os primeiros contornos de uma universidade virtual.

Costa *apud* Cinelli (2003, p. 37) já entendia dessa forma quando assim se expressou:

A utilização de recursos audiovisuais deve ser planejada com antecedência e nunca improvisada. O professor deve caracterizar e delimitar bem aquilo que, dentro do razoável, pretende que seus alunos aprendam. Escolhe, então, os recursos audiovisuais mais apropriados ao caso e dos quais possa dispor. Estuda esses recursos, a forma e o momento de sua aplicação.

O professor e o aluno serão auxiliados no processo de ensino e aprendizagem pelo uso das ferramentas tecnológicas que promovem a comunicação, auxiliam professores e alunos no processo de ensino e aprendizagem a distância, criando novas possibilidades de ensino não presencial através da rede *internet*.

Landim (1997) apresenta quatro características necessárias para o sistema de educação a distância:

1. O aluno como sendo o centro do processo educativo;
2. O docente que será o motivador e possibilitador da aprendizagem cooperativa e interativa no ambiente virtual;
3. A comunicação que poderá ser realizada através de material impresso, audiovisual, telemática (*Internet, softwares, CD-ROM, vídeo interativo, hipermídia*, entre outros) e a tutoria mediando o presencial e o virtual;
4. A estrutura e organização dos materiais, e de sua distribuição, os processos de comunicação e a avaliação fazem parte do processo inicial no desenvolvimento de programas de ensino a distância.

Belloni (2002) enfatiza que os recursos da *internet*, utilizados como suporte à comunicação, a exemplo das salas de bate-papo, mural eletrônico, quadro compartilhado, fórum, áudio e videoconferência, são mecanismos disponíveis que busca “[...]reconhecer a dinâmica envolvida nos atos de ensinar e aprender partindo do reconhecimento da evolução cognitiva do homem” (BELLONI, 2002, p. 38).

No entendimento de Coscarelli (2002), a marca de ambientes de aprendizagem é a integração do conhecimento e saberes de várias áreas. Na conexão multidisciplinar, as fronteiras subentendidas ou explícitas entre as disciplinas são diminuídas pela utilização, integração e exploração de informação, conceitos e habilidades, numa variedade de contextos diferentes. No caso da integração intradisciplinar, as relações acontecem dentro dos limites de uma única disciplina.

A expressão Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é uma ferramenta empregada na educação a distância que utiliza como suporte o computador, a *Web* e as redes locais constituídas no espaço cibernético. Dentro desse contexto, o ambiente de aprendizagem viabiliza uma comunicação multidirecional que permite interações individuais e coletivas entre todos os envolvidos no projeto educativo.

Para Moraes (2001, p. 69):

Na rede flutuam instrumentos privilegiados de inteligência coletiva, capazes de gradual e processualmente fomentar uma ética por interações, assentada em princípios de diálogo, de cooperação, de negociação e participação.

Nesse sentido, o AVA pode ser considerado como sendo um dispositivo de comunicação, de mediação de saberes, de formação midiaticizada. Apesar do termo dispositivo não pertencer à área de educação e comunicação, o conceito desde

os anos 70, vem sendo apropriado por estas áreas. Segundo Peraya (2002, p. 29), o dispositivo se constitui como

Uma instância, um lugar social de interação e de cooperação com intenções, funcionamentos e modos de interação próprios. A economia de um dispositivo – seu funcionamento – determinada pelas intenções apóia-se na organização estruturada de meios e materiais, tecnológicos e simbólicos e relacionais, naturais e artificiais, que tipificam, a partir de suas características próprias, os comportamentos e condutas sociais, cognitivas e afetivas dos sujeitos.

É importante salientar que os ambientes de suporte para a EaD, por mais que ofereçam ferramentas que propiciem a cooperação e interação, não conseguirão sozinhos promover a construção de conhecimentos dos discentes se não tiverem uma equipe interdisciplinar que acompanhe tanto alunos quanto professores, pois o acompanhamento é o ponto fundamental para o funcionamento dos ambientes e a construção da aprendizagem. Ter ambientes, ricos em ferramentas interativas, é importante, mas o mais importante são os profissionais estarem preparados para utilizar esses recursos a fim de promover as interações, cooperações de todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem virtual.

4 EAD NO IFPB

A Diretoria de Educação à Distância do IFPB, apesar de três anos de muita luta e do grande empenho do atual diretor, ainda não tem uma estrutura formada. Com a denominação IFPB-VIRTUAL, visa ampliar as oportunidades educacionais para todos os cidadãos paraibanos, utilizando os modernos recursos das tecnologias de comunicação.

A missão do IFPB Virtual¹ é democratizar, através da educação a distância, o acesso ao saber humanístico, técnico e científico, objetivando incorporar setores sociais que historicamente foram alijados dos processos de desenvolvimento e modernização no estado da Paraíba.

O IFPB tem um propósito de desenvolver atividades educacionais relativas ao ensino, pesquisa e extensão, que são:

Do ensino

- Ofertar cursos técnicos integrados e cursos superiores de tecnologia na modalidade a distância, visando ampliar oportunidades educacionais para a juventude de todos os municípios da Paraíba;
- Ofertar cursos de licenciatura na modalidade a distância, visando contribuir para a melhoria da qualidade da Educação Básica do estado da Paraíba;
- Ofertar cursos de especialização na modalidade a distância, através da FUNETEC, visando o preparo de profissionais para atender às demandas dos diversos setores da economia do estado da Paraíba.

¹ Todas as informações referentes ao IFPB virtual foram retiradas do site < <http://virtual.ifpb.edu.br/>>. Acesso em: 12 ago. 2011.

Da pesquisa

- Desenvolver, através do Núcleo de Aprendizagem Virtual, pesquisas em torno dos seguintes temas: *Design* Instrucional, Objetos de Aprendizagem, Estratégias Didático-Pedagógicas em EaD, Aprendizagem Colaborativa, Projetos em EaD, Gerência e Supervisão de Cursos a Distância, Avaliação de Ambientes e Objetos de Aprendizagem, Linguagem e Ensino a Distância.

Da extensão

- Ofertar educação inicial ou continuada, através de cursos de extensão voltados para a atualização e aperfeiçoamento dos profissionais do setor produtivo e comunidade interna do IFPB.

Quanto à gestão

- Tornar a educação a distância no IFPB autossustentável, através da diversificação das fontes de financiamento de Educação a Distância;
- Ampliar e diversificar parcerias;
- Primar pela qualidade dos cursos ofertados na modalidade a distância.

Em relação aos cursos a distância podemos citar:

- Nível superior - Licenciatura em Letras com habilitação em Língua Portuguesa (em fase de implantação)
- Pró-funcionário - Técnicas de Construção (Módulo 16); Técnicas de Redação e Arquivo (Módulo 13); Legislação Escolar; Técnico em Alimentação Escolar.
- Curso de extensão - Noções de Organização de Arquivo; Orientação para o ensino de pessoas com deficiência física.

O parecer nº 238/2010², do Conselho Nacional de Educação para oferecer cursos de graduação e de pós-graduação *lato sensu* a distância, assinado pelo secretário executivo do órgão Ataíde Alves e publicado no DOU do dia 29 de novembro de 2010, credenciou legalmente o IFPB a ofertar cursos na modalidade EaD, previstos no Art. IX do Decreto 5.622/2005.

Como resultado dessas ações, encontra-se em fase de implantação o primeiro curso superior (Licenciatura em Letras com habilitação em Língua Portuguesa) do IFPB na modalidade Educação a Distância, que será financiado com recursos orçamentários da própria Instituição.

5 RESULTADOS

Apresentaremos os resultados, obtidos através da aplicação dos questionários junto à equipe gestora que ora encontra-se envolvida com os projetos de

² Informação retirada do *site* < <http://www.ifpb.edu.br/reitoria/noticias/conselho-nacional-de-educacao-credencia-ifpb-para-ead>>. Acesso 12 ago.2011.

Educação a Distância do IFPB, por meios de quadros demonstrativos de dados referentes a seis questões. Os anais estão relacionados com a utilização dos recursos da mídia eletrônica, no ambiente escolar, como uma ferramenta auxiliar para a construção do conhecimento.

Questão nº 01: Quais recursos da mídia eletrônica serão usados nos cursos da EaD do IFPB?

Os dados apresentados no Quadro 1 indicam que, do total de três pesquisados, 100% citam a Plataforma Moodle como sendo o recurso midiático eletrônico a ser usado nos cursos da EaD do IFPB. Um percentual de 66.66% ou seja, dois citaram, ainda, a utilização das ferramentas do ambiente virtual como: fórum, *chat*, vídeo aula, *web* conferência, materiais didáticos digitais, e 33,33% que correspondem a um acrescentou os objetos de aprendizagem em *flash*. Mediante as respostas dadas, pode-se dizer que o uso dos recursos da mídia eletrônica será fundamental na execução dos cursos de EaD do IFPB. Esses recursos são necessários para atender às necessidades dos professores e dos discentes do curso.

Quadro 1 – Recursos de mídia eletrônica

Mídias	Total das respostas
Plataforma Moodle	03
Ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem	02
Objetos de aprendizagem em flash	01

Fonte: Dados da pesquisa

Diante do exposto, percebemos também que os recursos da mídia deverão ser diversificados, posto que, com o universo de conhecimento que nos rodeia, necessitamos estar atentos a todas as tecnologias que possam facilitar o processo de aprendizagem. Ademais, não se pode afirmar qual recurso é mais eficaz no processo de ensino e aprendizagem, visto a sua complexidade.

Questão nº 02: Na sua opinião, qual a importância desses recursos no processo de ensino e aprendizagem dos alunos EaD?

Nesta questão, todos os respondentes afirmam que os recursos da mídia eletrônica são importantes no processo de ensino e aprendizagem. Conforme afirma o entrevistado nº 1: “esses recursos são importantes porque será através deles que os docentes farão a entrega do conteúdo aos alunos.” O entrevistado nº2 relata: “os recursos são de importância fundamental para o processo de ensino e aprendizagem. Todos juntos compõem o ferramental necessário para um bom aprendizado do aluno de EaD”. No tocante ao entrevistado nº 3, esse afirma que: “em meio a possibilidades infinitas desses recursos, o professor pode mediar o conhecimento com muito mais eficácia, uma vez que, ao utilizar as inovações tecnológicas, denominadas pelos alunos, pode proporcionar mais interação e diversidade de recursos pedagógicos a fim de efetivar o processo de ensino e aprendizagem, objetivo maior do formador.”

Desta forma, mediante as afirmações dos respondentes, podemos concluir que, verdadeiramente, no curso de EaD, os recursos da mídia eletrônica são de suma importância, posto que, por meio destes recursos, os estudantes serão coparticipes da construção do ensino, o que favorecerá a autoaprendizagem. Essa posição é fundamentada no discurso de Belloni (1999, p.31) ao afirmar:

Um processo de ensino e aprendizagem centrado no estudante será então fundamental como princípio orientador de ações de EaD. Isso significa não apenas conhecer o melhor possível suas características socioculturais, seus conhecimentos e experiências, e suas demandas e expectativas, como integrá-las realmente na concepção de metodologias, estratégias e materiais de ensino, de modo a criar através deles as condições de auto-aprendizagem.

Questão nº 03: No caso dos cursos promovidos pelo IFPB, como serão utilizados os recursos da mídia eletrônica com esses alunos?

Conforme demonstra a Tabela 1, com relação aos cursos promovidos pelo IFPB, os pesquisados foram unânimes em afirmar que os alunos utilizarão os recursos da mídia eletrônica disponíveis no IFPB. Para tanto, os docentes criarão as atividades e utilizarão a plataforma Moodle. Apenas um dos respondentes, o de nº 2, representando 33,33%, acrescentou que: os alunos que não possuem computador deverão se dirigir até um dos polos (*Campus* do IFPB) instalados por todo estado. Assim, na visão de todos os sujeitos da pesquisa, o uso dos recursos como ferramenta de ensino possibilitará e ajudará a cumprir e atingir os objetivos propostos para o curso.

Tabela 1 – Utilização de recursos de mídia

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Através da plataforma no Moodle	02	66,67
Através dos polos do IFPB	01	33,33
Total	03	100

Fonte: Dados da pesquisa

Questão nº 04: No seu entendimento, o uso da mídia eletrônica despertará nos alunos a curiosidade, privilegiando o acúmulo de conhecimentos?

Nesta questão, um total de 66,67% dos respondentes disseram que sim e que os alunos vivenciarão mais os saberes por meio da mídia eletrônica; e 33,33%, afirmaram que dependerá de fatores externos, tais como o desenho didático do curso e a estrutura do curso. Percebemos que a maioria dos pesquisados comunga do entendimento que o uso da mídia eletrônica despertará nos alunos a curiosidade, privilegiando o acúmulo de conhecimento.

Tabela 2 – Uso da mídia eletrônica

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Positivas	02	66,67
Dependerá de fatores	01	33,33
Total	04	100

Fonte: Dados da pesquisa

Questão nº 05: Com relação aos cursos da EaD, você acredita que eles têm o mesmo reconhecimento dos cursos presenciais? Justifique.

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, 66,67% dos pesquisados responderam que sim, e apenas um, representado 33,33%, respondeu que “não”, resposta justificada com o seguinte depoimento: os alunos de EaD não são bem vistos em relação aos alunos presenciais, devido à baixa qualidade dos cursos ofertados, que, na sua maioria, são das redes de ensino particular, e a má formação dos professores para atuar nessa modalidade.

Tabela 3 – Cursos de EaD X cursos presenciais

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Positivas	02	66,67
Negativas	01	33,33
Total	03	100

Fonte: Dados da pesquisa

Esse fato demonstra certo sobressalto em relação a essa modalidade de ensino, ponto de vista apresentado por Moran (2007), quando descreve o perfil do aluno da EaD. Para o autor, o discente dessa modalidade é, na sua maioria, adulto, casado, com filhos e em plena atuação profissional, que busca essa oportunidade de estudar para ascender profissionalmente. Logo, esses cursos se encaixam nesses objetivos por ter mais flexibilidade. Assim, os cursos da EaD são considerados, por alguns, como cursos profissionais e de qualidade menor em relação aos cursos presenciais. É pertinente ressaltar que, no tocante à legislação brasileira, essa nova modalidade de ensino, no nosso país, está regulamentada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), que lhe confere os mesmos títulos do ensino realizado de forma presencial.

Questão nº 06: Você acredita que com o uso da mídia eletrônica será possível que os alunos atinjam mais rapidamente a aprendizagem do que nas aulas presenciais?

Todos os respondentes da pesquisa disseram que não. Eles afirmaram que depende da motivação do aluno, das horas dedicadas ao estudo e de outros

fatores, como cita um dos entrevistados: “a aprendizagem é uma seara muito mais complexa no universo escolar, que envolve uma série de questões.”

Dessa maneira, vale mencionar que “as tecnologias modificam algumas dimensões de nossa inter-relação com o mundo da percepção da realidade, da interação com o tempo e o espaço [...]” (MORAN, 2007, p. 17), visto que, essas tendências sinalizam para alunos mais autônomos, maduros e sempre prontos a aprender. Nessa perspectiva, Belloni (1999) afirma que, sendo assim, os ambientes de ensino a distância devem prover as tecnologias e as facilidades para a implementação da interação, que visa viabilizar o processo de ensino e aprendizagem.

É importante salientar, porém, que não é o ambiente em si próprio que determina a interatividade, mas os atores que fazem parte desse cenário, objetivando a construção do conhecimento, de forma colaborativa. Belloni (1999) ainda mostra que as TICs devem ser usadas como ferramenta pedagógica de uma forma crítica e responsável e os educadores têm um papel fundamental ao apropriar-se desses recursos de forma a não serem meros consumidores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa, observou-se a dimensão que engloba a utilização de recursos da mídia eletrônica no contexto de educação a distância, em particular no IFPB. Percebe-se que os recursos da mídia eletrônica são de suma importância para que haja a aprendizagem dos discentes, como também a interação dos discentes com os docentes. Conforme os pesquisadores, a variedade dos recursos da mídia eletrônica é muito importante para atender à demanda educacional.

Constatou-se também que será possível a implantação de curso de EaD, no IFPB. Os docentes que compõem o quadro educacional do Instituto, mesmo que em quantidade limitada, estão aptos ao desafio, posto que dominam as determinadas ferramentas e recursos de cunho tecnológico para realizar um ensino significativo, atendendo, assim, aos objetivos propostos.

Mesmo reconhecendo o domínio das TICs, os professores devem conscientizar-se de que os recursos de mídia eletrônica são um meio e não um fim. O docente é o “mediador”, deve ter a sensibilidade de usar esses recursos, de forma a possibilitar a mediação no processo de ensino e aprendizagem, buscando, pois, a interação com os alunos.

A pesquisa desenvolvida teve como ponto de reflexão a utilização dos recursos da mídia eletrônica no curso de EaD. Enfatiza, ainda, a necessidade de uma estrutura de curso que possibilite infinitas práticas. Dessa forma, é possível evitar que os professores se tornem subordinados à utilização de recursos de mídias eletrônicas, e, conseqüentemente, se reconheçam como mediadores do conhecimento, com muito mais eficácia, para que os discentes possam efetivar seu processo de aprendizagem.

Considerando a relevância da modalidade EaD, vale salientar a sua importância para o IFPB investir na capacitação e aperfeiçoamento do professor, não apenas no que concerne ao domínio do uso dos recursos de mídia eletrônica, mas também à estrutura para o funcionamento adequado dos cursos. Isso objetivará a

criação de um ambiente propício, com condições adequadas, para o acolhimento do docente e discente nas suas necessidades, no tocante às necessidades do aluno, visando a uma melhor formação intelectual e com qualidade de ensino.

Em suma, ao utilizarmos diversas mídias, é possível ampliar abordagens, representações e apresentar focos diferentes. Conseqüentemente, a aprendizagem é potencializada. Ademais, é sempre bom lembrar que todos os elementos utilizados na EaD jamais substituirão a função do professor, pois, por meio desse profissional será possível, com os recursos da mídia eletrônica, transpor barreiras e suavizar as distâncias causadas pela EaD.

REFERÊNCIAS

- ARROIO, A.; GIORDAN, M. O Vídeo educativo: aspectos da organização do ensino. In: **Educação em química e Multimídia**, n 24, Nov. 2006. Disponível em: <<http://qnesc.sbq.org.br/online/qnesc24/eqm1.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2010.
- BELLONI, M. L. **Educação a distância**. São Paulo: Autores Associados, 1999.
- _____. Mídia-educação ou comunicação educacional?: Campo novo de teoria e de prática. In: BELLONI, M. L. (org.). **A formação na sociedade do espetáculo**. São Paulo: Loyola, 2002.
- BRASIL. Decreto nº 2.494, de 10 de Fevereiro de 1998. Disponível em: <<http://edutec.net/Leis/Educacionais/edd2494.htm>>. Acesso em 7 de set. 2010.
- CINELLI, Nair Pereira Figueiredo. **A influência do vídeo no processo de aprendizagem**. Florianópolis, 2003. 73 f. Dissertação (Mestrado Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) – UFSC, 2003.
- CHALITA, Gabriel. **Vivendo a Filosofia**. [S.l: s, n], 2005.
- COSCARELLI, Carla Viana (org.). **Novas tecnologias, novos textos, novas formas de pensar**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. p. 34.
- DALLACOSTA, A. *et al.* A Utilização da Indexação de Vídeos com MPEG-7 e sua Aplicação na Educação. **RENTE. Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 2, p. 1-10, 2004. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/renote/mar2004/artigos/35-autilizacao.pdf>> Acesso em: 30 Maio 2010.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONZALES, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.
- LANDIM, C. M. M. P. F. **Educação a distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.
- MORAES, Denis. **O concreto e o virtual**: mídia, cultura e tecnologia. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

_____. **Mudanças na comunicação pessoal**. 2. ed. São Paulo: Paulinas, 2000.

MORAN, José Manuel. Especialista em projetos inovadores na educação presencial e a distância. In: _____. **Desafios na Comunicação Pessoal**. 3. ed. São Paulo: Paulinas, 2007, p. 162-166.

MOORE, M.G.; KEARSLEY, G. **Distance Education: a systems view**. USA: Wadsworth Publishing Company, 1996.

PERAYA, Daniel. O ciberespaço: um dispositivo de comunicação e formação midiaticizada. In: ALAVA, Seraphin (Org.). **Ciberespaço e formações abertas**: rumo a novas práticas educacionais? Porto Alegre: Artmed, 2002.

PETERS, Otto. Didática do ensino a distância. São Leopoldo, RS: UNISINOS, 2002.

SARAIVA, Terezinha. Educação a distância no Brasil: lições da história. In: **Em aberto**, Brasília, DF, ano 16, n.70, p. 17-37, abr/jun. 1996.

SARTORI, A. e ROESLER, J. **Educação superior a distância**: gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e online. [S.l]: Unisul, 2005.

SILVA, Marco. **Sala de aula Interativa**. Rio de Janeiro. Quarlet, 2000.

SOUSA Beatriz Alves de. Caracterização e perspectivas das bibliotecas: das Escolas Técnicas Federais quanto às novas tecnologias da informação. 1998.130f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicada, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1999.

_____. **Glossário**: biblioteconomia – arquivologia – comunicação e Ciência da informação. 2. ed. João Pessoa: Universitária, 2008.

VALLE, Luciana R. L. D.; CRUZ, Dulce M. Reinventando a TV e o vídeo na escola: uma experiência com a TV Escola e os professores da Rede Estadual de Ensino do Paraná. **Athena - Revista Científica de Educação**, v. 1, n. 1, jun./set. 2003. Disponível em: http://www.uniexp.edu.br/revista_athena/Revista%20Athena_set2003.pdf>. Acesso em 2 de nov. 2009.

VISÃO DOS PROFESSORES DE TECNOLOGIA EM AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL NA PRÁTICA DE ENSINO NO IFPB, CAMPUS JOÃO PESSOA

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
APLICADA EM SALA DE AULA

Simão Pedro Viana da Silva. *Servidor técnico-administrativo do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Jefferson Costa e Silva.** *Servidor docente do IFPB, Doutor em Engenharia Elétrica.*

1 INTRODUÇÃO

O mundo hoje passa por constantes mudanças, novos paradigmas surgem a cada instante, superando os antigos. Essas mudanças ocorrem devido ao desenvolvimento científico e tecnológico decorrente de um processo do avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs e ao acesso rápido à informação.

A educação, como parte integrante do desenvolvimento científico e tecnológico, não está isenta deste processo de mudanças. Dessa forma, criado em 1909, até os dias atuais o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB perpassa diferentes denominações, mas não abandona seu papel de ofertar educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. E, como parte integrante do sistema educacional brasileiro, acompanha o avanço das tecnologias, inclusive, inserindo-as em seu contexto.

Os grandes e complexos desafios com que os países se defrontam hoje estão relacionados com as contínuas e profundas transformações sociais ocasionadas pela velocidade com que geram novos conhecimentos científicos e tecnológicos, sua difusão e uso pelo setor produtivo e pela sociedade (LONGO, 2006).

O impacto resultante dessas transformações ocasiona mudanças sociais, incrementadas pelas tecnologias e por uma rede de comunicações sem fronteiras, exigindo profissionais com novas formas de agir e de pensar, e produtos/serviços voltados para as necessidades do dia-a-dia. O rápido crescimento gera uma alta modernização científica e tecnológica que nos força a buscar novos conhecimentos.

Nesse contexto, os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia – IFs são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, baseadas na conjunção de conhecimentos técnicos e tecnológicos com práticas pedagógicas (BRASIL, 2008).

É preciso entender que a introdução de tecnologias no mercado pode alterar hábitos, valores, prioridades e a própria visão que o homem tem de si mesmo e do mundo, exigindo regras de convivência social e

nova educação para os jovens e atualização contínua para os adultos. Isto exige instituições educacionais, tais como o IFPB, que estão diretamente ligadas ao desenvolvimento (LONGO 2006).

A Coordenação de Multimeios do IFPB/*Campus* João Pessoa, desempenha funções de suporte e apoio operacional quando da utilização dos equipamentos de recursos de multimeios nas atividades pedagógicas em sala de aula, como também procede aos agendamentos dos diversos ambientes do *Campus* João Pessoa, preparando-os para a utilização dos equipamentos de recursos de multimeios.

Nesta pesquisa, trataremos os termos “recursos multimeios e recursos tecnológicos” utilizados, para designar as TICs, que envolvem o uso do computador, internet, rádio, vídeo, projetor multimídias, lousa eletrônica, TVs LCD¹, equipamentos de som, CDs, DVDs² e outros.

Quando abordada a temática tecnologia educacional, a associação com informática é inevitável, mas sabemos que esta expressão está ligada e diz respeito ao uso de vários recursos.

Sendo assim, não nos deteremos no enfoque ou na especificação da função de um ou outro recurso tecnológico, tendo em vista que o avanço da tecnologia inova a cada dia e tem contribuído com o meio acadêmico. “A rapidez do avanço tecnológico permite a extensão das novas formas de ensino e aprendizagem num intervalo de tempo não muito distante” (BETANERO, 2001, p. 8).

No cotidiano do trabalho desenvolvido na Coordenação de Multimeios, manuseando os recursos tecnológicos, nos deparamos com a necessidade de contribuir para melhorar o processo de ensino-aprendizagem através da utilização das tecnologias em sala de aula no tocante à execução operacional e a instalação dos equipamentos despertou a curiosidade de conhecer como os professores e alunos do IFPB utilizam essas ferramentas para auxílio nas atividades em sala de aula.

Será desenvolvida a temática “A visão dos professores de Tecnologia em Automação Industrial na prática de ensino no IFPB *Campus* João Pessoa: a tecnologia da informação e comunicação aplicada em sala de aula”, levantando algumas questões pertinentes à importância da utilização de equipamentos de recursos tecnológicos aplicados pelos professores para a aprendizagem dos alunos.

Entretanto, não faremos nenhuma referência ou avaliação quanto: à gestão administrativa do IFPB, à matriz curricular, à metodologia, ao conteúdo e à prática de ensino adotada pelos professores em sala de aula. Nosso objeto de estudo são as questões que dizem respeito à importância do uso dos recursos tecnológicos em sala de aula. Mas também sem o propósito de mencionar a qualidade, a importância, deste ou daquele tipo de equipamento que será utilizado pelo professor em sala de aula.

É importante salientar que o problema de pesquisa é que o uso dos recursos tecnológicos na educação não deve mais ser questionado quanto a sua utilização ou não em sala de aula. Vale acrescentar que o professor está diante

¹ Aparelho de Televisão com *Display* de Cristal Líquido - LCD.

² Aparelho reproduzidor de imagem e som *Display* de Vídeo Digital - DVD.

de constantes mudanças no contexto educacional, onde os recursos tecnológicos são ferramentas de auxílio nas várias situações que ajudarão no processo ensino-aprendizagem. Neste caso, as tecnologias constituem recursos muito utilizados no processo de inclusão e deverão ser utilizadas de uma forma eficaz e com uma nova postura do professor na sua interação com seus alunos.

Neste contexto o trabalho se propõe a desenvolver um estudo sobre as condições de funcionamento e utilização desses recursos tecnológicos pelos professores do IFPB/*Campus* João Pessoa, especificamente no Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial na Área de Mecânica. A escolha deste curso, como fonte de pesquisa deste trabalho, se deu pela sua própria característica e perfil, utilizam e fazem uso dos recursos tecnológicos, com o intuito de, identificando suas deficiências, buscar soluções viáveis, práticas e possíveis de realização a curto ou médio prazo, tendo em vista a natureza de sua importância para as atividades acadêmicas. Através de uma pesquisa bibliográfica e aplicação de um questionário com o universo da pesquisa a partir das informações coletadas, foi realizado um mapeamento, através de dados estatísticos, demonstrando as necessidades ou outros dados identificados nos questionários, para maior precisão em nossas informações.

O referencial teórico quanto ao uso das novas tecnologias utilizadas em sala de aula e a aplicação de ferramentas da multimídia no meio educacional nos apóia com base na literatura que trata da utilização de recursos tecnológicos em sala de aula como elemento de difusão de idéias, de sociabilização e de interação, bem como formas de gerenciamento de espaços, às vezes vistos como áridos ou presos a estereótipos que dissociam máquina-homem-cultura-evolução, nos mais diversos espaços escolares.

Assim, buscamos demonstrar, que nossa atuação não se prende a questões de aparelhamento, equipamentos ou atividades mecânicas que não atuam ou não têm qualquer influência sobre o comportamento dos agentes diversos em um espaço educativo, mas desenvolvemos um trabalho que, em especial, está voltado para o atendimento a uma demanda institucional para uma formação tecnológica que prima, essencialmente, pela humanização e cidadania.

A justificativa para a realização desse trabalho diz respeito às dificuldades encontradas no âmbito desta instituição via coordenação de multimeios, o que consideramos necessário discutir para sanar problemas de ordem local e mesmo outros que se estendem às comunidades interna e externa quando da necessária presença de um servidor que vai possibilitar o funcionamento quando da utilização de equipamentos de recursos de multimeios no IFPB.

O que também justifica o desenvolvimento dessa pesquisa é: dependência de suporte técnico para os ambientes e equipamentos de recursos multimeios; ou seja, falta de suporte operacional e técnico pra desenvolver satisfatoriamente as atividades em que estejam sendo utilizados os recursos de multimeios; enfim, identificamos vários problemas de ordem técnica, mas os que representam, de fato, entraves para a obtenção da excelência pela qual se luta nesta Instituição e que dizem respeito à utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula pelos docentes, especialmente, e à limitação de material específico no acionamento dessas atividades.

De um modo geral, se o propósito dessa pesquisa se limitasse a listar obstáculos, também incluiríamos questões como adaptação de ambientes, muitas vezes funcionando de forma precária – auditórios, laboratórios, salas de aula, anfiteatro e demais ambientes de multimeios.

O presente estudo tem como objetivo geral verificar a influência dos recursos tecnológicos no processo ensino-aprendizagem do curso superior em tecnologia em automação Industrial do IFPB quanto à utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula.

Os objetivos específicos neste trabalho são de identificar fatores vivenciados por professores na utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula, analisar a utilização pelo professor no processo ensino-aprendizagem dos recursos tecnológicos, caracterizar o perfil dos professores que utilizam esses recursos tecnológicos em sala de aula e verificar a utilização dos recursos tecnológicos para melhorar o processo ensino-aprendizagem pelo aluno.

Quanto à metodologia usada na nossa pesquisa, foi realizada com base em leituras diversas que abranjam não apenas questões técnicas, mas também questões ligadas ao gerenciamento de pessoas e de espaços, além de contemplarmos questionários com professores do curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial na Área de Mecânica – a fim de que, em um processo de amostragem, tenhamos condições de discutir, verificar, questionar situações-problemas e de buscar soluções para as dificuldades que, já sabemos, fazem parte de nosso cotidiano.

Este trabalho foi estruturado em cinco tópicos.

O primeiro tópico aborda algumas considerações sobre o que são tecnologia e tecnologias no ambiente educacional visando a um melhor entendimento sobre a utilização dos recursos tecnológicos na educação.

O segundo tópico aborda as características e o perfil dos usuários das tecnologias na educação, enfatizando o papel dos professores diante da utilização e as influências das TICs em sala de aula, embasado nas fundamentações teóricas referentes ao tema.

No terceiro tópico é feita uma apresentação resumida do IFPB, abordando a sua visão no uso das tecnologias educacionais e uma contextualização do Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial que foi objeto da nossa pesquisa, enfocando os objetivos e o perfil do curso citado.

No quarto tópico, é descrito o contexto da pesquisa e explicitada a coleta de dados no tratamento das informações respondidas nos questionários realizado no segundo trimestre de 2010, com os professores do Curso de Tecnologia em Automação Industrial do IFPB – *Campus* João Pessoa.

O quinto tópico tem por objetivo apresentar os resultados obtidos na pesquisa realizada com os professores do curso. Os resultados dos dados coletados estão relacionados ao tema proposto, que foi a utilização dos recursos de multimeios pelos professores em sala de aula. A análise desta pesquisa debruçou-se sobre a utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula como ferramenta de auxílio ao ensino, podendo contribuir no processo de ensino-aprendizagem.

Acreditamos que a pesquisa é relevante, visto que trata dos resultados de uma experiência em sala de aula protagonizados pelos professores do curso citado. Podendo, por sua vez, servir de base para novas pesquisas dentro deste atual e crescente método que está sendo praticado em outros cursos nesta instituição, no processo ensino-aprendizagem através das TICs.

Os resultados desta pesquisa servirão de fonte para que a Coordenação de Multimeios do *Campus* João Pessoa possa formular acompanhar e avaliar as estratégias que possam ser implementadas para reforçar o desenvolvimento educacional com a utilização dos recursos tecnológicos.

2 TECNOLOGIA

A palavra tecnologia significa mais do que mero *hardware* (geralmente atribuída ao computador) ou ferramenta (relacionado a algum tipo de equipamento). Tecnologia significa a lógica, compreensão ou ciência do uso de ferramentas particulares. Portanto, é a ferramenta da linguagem (a tecnologia: a lógica, compreensão ou ciência dos sons para construir palavras e significados).

A história da tecnologia é quase tão antiga quanto a história da humanidade e se segue desde quando os seres humanos começaram a usar ferramentas de caça e de proteção. As tecnologias mais antigas converteram recursos naturais em ferramentas simples.

Segundo Simões (2002), para o termo “novas tecnologias” daquelas desenvolvidas nas últimas duas décadas, a partir dos avanços atingidos nas áreas da eletrônica, telecomunicação e informática, abrangendo o computador, a televisão a cabo e por satélite, o CD-ROM, as tele e videoconferências, entendendo-as como fruto da evolução da sociedade e pertencentes à lógica de nossa época, e, por esse motivo, considerando o bloco histórico do qual essas novas tecnologias saíram.

2.1 Tecnologias educacionais

Existem mitos que cercam o uso das tecnologias na área educacional, mas se verificarmos o significado da palavra técnica poderemos verificar que várias técnicas eram usadas em favor da aprendizagem. A palavra técnica tem origem no verbo grego *ticein*, que significa “criar, produzir, conceber, dar à luz”. Atualmente, o termo “tecnologia” passou a incorporar o sentido amplo do verbo *ticein*, mas ainda sofre os impactos instrumentais.

A denominação tecnologia educacional não despontou no Brasil com uma única conceituação. “Desde a sua chegada, os educadores se depararam com diferentes conceitos que se caracterizam pela compreensão diferenciada do papel dos instrumentos tecnológicos no processo educativo” (OLIVEIRA, 1997)

No início da introdução dos recursos tecnológicos na área educacional, houve uma tendência a se imaginar que as tecnologias solucionariam os problemas educacionais, podendo chegar, inclusive, a substituir os próprios professores. (TAJRA, 2000).

2.2 A utilização das tecnologias educacionais em sala de aula.

A utilização de tecnologia no ambiente escolar constitui uma área de estudos surgida nos Estados Unidos na década de 40, denominada Tecnologia Educacional, que tem como foco, desde a sua gênese, a busca de recursos que otimizem os processos de aprendizagem na escola (GOMÉZ, 2002, p. 66).

Ao longo dos anos, vários recursos didáticos, tais como o quadro de giz, o flipchart, o projetor de slides, o computador, o vídeo e o data show, vêm sendo usados pelo professor na veiculação de suas idéias em sala de aula (MEC, 2008).

A introdução dos recursos tecnológicos em sala de aula traz novas possibilidades à educação. Pela sua natureza particular, o uso em sala de aula das novas tecnologias é contrário à noção de que a aprendizagem pode ocorrer em ambientes isolados e centrada no professor.

A UNESCO³ e a Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação no Brasil, realizaram a Conferência Internacional com o tema “O Impacto das TICs na Educação”, promovida pela Representação da UNESCO no Brasil, onde foi afirmado que *“Não é possível mais ignorar a tecnologia”* (UNESCO, 2010). Seguindo na mesma linha de exposição, foi afirmado que *“As tecnologias digitais estão inseridas na nossa sociedade em todos os âmbitos da vida e vieram para ficar”*. E que atualmente os princípios e as práticas de inclusão das TICs têm sido trabalhados pelos docentes como ferramentas no ensino e aprendizagem dentro das salas de aulas, como também promovendo e envolvendo a participação ativa dos alunos, possibilitando que os mesmos também tenham acesso aos recursos tecnológicos nas atividades acadêmicas e as utilizem.

Nos dias atuais é comum ouvirmos dizer que a sala de aula está mudando e que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) estão rompendo e derrubando as paredes das nossas escolas e vêm se tornando cada vez mais perceptível a importância do uso dos recursos tecnológicos em sala de aula, bem como o crescente interesse dos professores em se adaptarem a esta tendência educacional que visa a integrar os recursos tecnológicos à comunidade escolar.

A utilização e a incorporação das tecnologias na sala de aula são muito importantes quando usadas para auxiliar os alunos na construção de novos conhecimentos. “Se os professores não se envolverem com esta introdução, outros o farão e os educadores ficarão mais uma vez na posição de meros observadores de um processo que, exercendo-se sobre a educação, será conduzido não por quem dela participa, mas sim por quem tem iniciativa” (CHAVES e SETZER, 1988)

2.3 Usuários das tecnologias educacionais

Estamos diante de uma constante mudança e transformações em todos os níveis de conhecimento e no contexto educacional não é diferente. Nos dias atuais, em que as tecnologias assumem uma posição de destaque no cenário mundial, nos deparamos com a crescente preocupação de como introduzir os nos-

³ Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e a cultura.

sos profissionais de educação nesse novo contexto, fazendo com que os mesmos visualizem a contribuição dos recursos tecnológicos para o desenvolvimento do trabalho pedagógico nas Instituições Escolares⁴.

Cabe ao docente verificar a necessidade do aluno, observando o interesse e seu contexto cultural no sentido de utilizar o material de apoio mais adequado. Contudo, uma análise desses dispositivos alicerçada em critérios claramente definidos, torna-se fundamental, para que atendam os objetivos educacionais do ensino (MEC, 2008).

O domínio de novas tecnologias é uma das competências que o professor contemporâneo deve possuir. Logo, a utilização desses recursos tecnológicos abrange desde os mais simples até os mais sofisticados, com vistas ao desenvolvimento das aprendizagens.

É de primordial importância que a escola esteja na vanguarda no que se refere ao uso de ferramentas tecnológicas, cabe destacar:

O mundo do ensino, ao invés de estar sempre atrasado em relação a uma revolução tecnológica, poderia tomar a frente de uma demanda social orientada para a formação. Equipar e diversificar as escolas é bom, mas isso não dispensa uma política mais ambiciosa quanto às finalidades e às didáticas (PERRENOUD, 2000, p. 138).

Para uma educação de qualidade é necessária uma formação de professores e gestores, capaz de contribuir para que o uso dos recursos tecnológicos facilite a discussão da cultura e se coloque a favor de um projeto de emancipação. Demanda, entre outros elementos, tanto uma visão crítica dos processos escolares quanto usos apropriados e criteriosos das novas tecnologias de comunicação (MOREIRA; KRAMER, 2007).

2.4 O professor como mediador da aprendizagem

Considerando o crescimento acentuado da tecnologia na área educacional e as mudanças na maneira de ensinar, se faz perceber a necessidade de valorizar propostas pedagógicas voltadas para o uso de ferramentas que favoreçam a interatividade e a comunicação, tendo o educador como mediador do processo. “As tecnologias não substituem o professor, mas permitem que algumas das tarefas e funções dos professores possam ser modificadas” (MORAN, 1998). Mas, é pertinente considerar que:

Não adianta a aquisição de excelentes equipamentos tecnológicos, se os professores não forem preparados para utilizar esses equipamentos. Quando o professor assume o papel de mediador dessa nova tecnologia, ele deverá se empenhar em busca de um processo de formação continuada (BRASIL, 1998).

Diante do exposto, podemos afirmar que os educadores necessitam constantemente rever o seu papel de formadores de indivíduos para atuarem numa

⁴ Disponível em: <http://inforum.insite.com.br/5410/490929.html> Acesso em 12/07/2010.

sociedade cada vez mais complexa. Neste sentido, cabe a estes colocar-se diante do mundo com a capacidade de transformar a sua realidade através das novas tecnologias, que, possibilitam contribuições importantes a todos os setores da sociedade e, em especial, à educação.

É preciso aproveitar o momento atual de influência da cultura tecnológica que envolve toda a comunidade escolar, onde já não é possível negá-la e sim usá-la para formar cidadãos capazes de utilizar essas novas tecnologias com apoio da ciência, da técnica, com cooperação e sabedoria (SANCHO, 1998).

Todavia, não se podem ignorar os impactos que os avanços tecnológicos têm trazido para a educação, gerando novas possibilidades e desafios que podem ser aliados na formação de cidadãos mais situados na era atual diante do avanço das técnicas que percorre toda a sociedade e a educação.

Desta forma, não é cabível o uso indiscriminado dos recursos tecnológicos em sala de aula, mas sim integrados às necessidades e interesses do aluno e vinculados aos objetivos educacionais atuais da sociedade, explorando as interações, geração de novas informações, novos significados e compartilhamentos das produções, possibilitando novas formas de ler e interpretar as realidades existentes neste novo mundo tão diversificado e cheio de desafios.

Então, eis aqui o contorno especial para o incentivo da utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula, que vem dar infinitas possibilidades dentro do universo humano de criatividade, cultura e tecnologias.

2.5 Professor e o uso da tecnologia quebrando paradigmas na escola.

A tecnologia deve ser utilizada como um catalisador de mudança do paradigma educacional, um paradigma que promove a aprendizagem ao invés do ensino, que coloca o controle do processo de aprendizagem nas mãos do aprendiz, e que auxilia o professor a entender que a educação não é somente a transferência de conhecimento, mas um processo de construção do conhecimento pelo aluno, como produto do seu próprio engajamento intelectual ou do aluno como um todo (NEITZEL 2001).

A tecnologia na educação inclui a utilização do computador no ambiente escolar. No entanto, nesse estudo, a tecnologia não se restringe apenas ao computador, inclui, também, o uso de televisão, do vídeo, do rádio e do cinema na promoção da educação.

Educar com novas tecnologias é um desafio que até agora não foi enfrentado com profundidade, são feitas apenas adaptações, pequenas mudanças.

Ensinar com novas tecnologias será uma revolução se mudarmos simultaneamente os paradigmas convencionais do ensino, que mantêm distantes professores e alunos. Caso contrário, conseguiremos dar um verniz de modernidade, sem mexer no essencial (MORAN, 2001, p. 28).

Com o advento e a utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula, é preciso conscientizar o professor que a educação está diante de um novo

paradigma e ele será um mediador entre as ferramentas tecnológicas e novas situações que ajudam seus alunos no processo ensino-aprendizagem.

Neste caso, os recursos tecnológicos deverão ser utilizados de uma forma eficaz e com uma nova postura do professor na sua interação com os alunos.

3 IFPB - OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS NA VISÃO DO PDI

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9394/96) está em consonância com os princípios da Declaração Mundial sobre a Educação Superior, proporcionando maior autonomia e liberdade acadêmica e desafiando os educadores a utilizarem novas tecnologias, adotarem novas propostas pedagógicas e flexibilizarem os currículos para atender às diferentes demandas, visando à formação de cidadãos responsáveis, críticos e capacitados para atuarem em transformações sociais (BRASIL, 1996).

No entendimento abordado pelo PDI⁵ do IFPB 2010-2014, p. 121, as novas tecnologias se fazem cada vez mais presentes na modernidade, atuando em todos os setores da sociedade, sejam públicos ou privados. A literatura atual faz-nos refletir sobre as contribuições e implicações que estas tecnologias, vistas como uma nova cultura, nos trazem. É por esta linha de pensamento que o Instituto Federal da Paraíba acredita que fazer uso das ferramentas que a tecnologia, constantemente, aponta, com compromisso e seriedade, só trará benefícios, identificando acertos na adoção dos fatores tecnológicos já presentes na sua trajetória educativa.

4 CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL – CAMPUS JOÃO PESSOA.

O Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial foi concebido respaldado em pesquisas envolvendo os ramos de alimentos, têxtil, bebidas, calçados, embalagens, química e alguns outros setores, quando ficou evidente a necessidade de um profissional capaz de atuar no campo da automação industrial, seja na área de manutenção ou na área de planejamento e projetos. Assim, o IFPB, ciente de sua responsabilidade social, implantou o Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial, na perspectiva de formar profissionais aptos a atuar de forma inovadora nesta vertente tecnológica.

O docente tem que estar receptivo às mudanças tecnológicas, no sentido de dispor aos alunos novos recursos tecnológicos, visando a um aprendizado mais engajado com o mundo atual (BRASIL, 1996).

5 RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados obtidos pela aplicação dos questionários junto aos docentes do Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial do IFPB –

⁵ Fonte: PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional do IFPB (2010-2014).

Campus João Pessoa-PB. Os resultados estão relacionados com a utilização dos recursos tecnológicos no ambiente escolar como uma ferramenta auxiliar para a construção do conhecimento em sala de aula. A análise buscou refletir sobre como a utilização das TICs pode auxiliar o processo de ensino-aprendizagem.

• **Questão nº 01:** Você acha que o IFPB disponibiliza recursos de multimeios (PC, Projetor, DVD, e outros) que atenda as suas necessidades para utilização em sala de aula? E Você os utiliza? () *Sim* () *Não*. *Por quê?* _____

Os dados na Tabela 1 indicam que, do total dos 18 professores entrevistados, 07(sete) que correspondem a 38,90% dos professores, concordam que o IFPB disponibiliza os recursos de multimeios para a utilização pelos professores do curso.

Tabela 1 – Disponibilidade de recursos de multimeios

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	07	38,90
Não	11	61,10
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Passamos a analisar dentre os professores, que uma parcela bastante significativa, composta de 11 que correspondem a 61,10% de um total de 18 professores, responderam que o IFPB não disponibiliza a quantidade necessária de recursos tecnológicos para atender às necessidades dos professores do curso.

Na sequência à pergunta constante da Tabela 1 - *Não*. *Por quê* - já que se trata de questões abertas, obtiveram-se respostas consideráveis, as quais foram analisadas, devido as mesmas trazerem um teor crítico acerca da questão abordada.

Salientado que os 61,10% responderam *Não*. De acordo com as respostas, alegaram que a não utilização dos recursos de multimeios no IFPB, é devido à quantidade insuficiente de alguns recursos tecnológicos. Percebemos que o Projetor Multimídia (*datashow*) foi o equipamento mais citado e cuja falta é muito lamentada pelos professores.

Nesse sentido, percebe-se que sendo insuficiente a quantidade de recursos de multimeios como ferramenta de auxílio ao ensino, é um ponto negativo, pois, com os recursos existentes atualmente, não são suficientes para atender às necessidades do corpo docente do curso Superior em Automação Industrial.

Como não abordamos na nossa pesquisa os fatores ou as causas da falta ou da quantidade insuficiente de recursos tecnológicos a ser utilizado em sala de aula no curso, este fato está fora de foco da pesquisa

Porém, fica claro no posicionamento dos professores que, em algumas ocasiões, a falta dos recursos tecnológicos por muitas vezes acaba sendo um dos fatores que ocasiona pouco interesse em utilizar os recursos.

Sabendo, atualmente, que ao tratarmos de inovações, os recursos tecnológicos vêm sendo inseridos no ambiente escolar, através de atividades curriculares, permitindo ao aluno usufruir desse modelo de educação e capacitação escola - indivíduo.

Questão n° 2: Você já encontrou algum problema técnico ou operacional ao tentar utilizar os recursos multimeios?

De acordo com Tabela 2, 50%, ou seja, nove responderam que sim e outros 50%, também responderam não.

Tabela 2 – Problemas para utilizar os recursos de multimeios

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	09	50,00
Não	09	50,00
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se que 50% do total dos entrevistados encontram alguma dificuldade para utilizar os recursos de multimeios, talvez para sanar esta situação pudessem receber algum treinamento oferecido pelo IFPB.

Porém, o professor, como orientador da aprendizagem, deverá levar em consideração que é necessário que se faça uso das tecnologias em sala de aula, onde, mesmo estes recursos sendo utilizados como uma estratégia pedagógica adicional, não poderão ser ignorados como auxílio ao ensino-aprendizagem.

Questão n° 03: Para compreender a utilização e a manipulação dos recursos de multimeios, você precisou recorrer às fontes internas ou externas?

De acordo com o resultado apresentado na Tabela 3, 83,34% dos professores responderam que precisaram recorrer às fontes internas; e 16,66%, a fontes externas, para um total de 18 entrevistados.

Tabela 3 – Necessidade de recorrer a ajuda para manusear os recursos multimeios

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Internas	15	83,34
Externas	03	16,66
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebemos que a maioria dos professores busca este apoio dentro do próprio IFPB. Geralmente, este suporte é dado pela Coordenação de Multimeios,

quando da utilização dos diversos recursos, seja em sala de aula, auditórios ou nos demais ambientes.

Questão nº 4: Você acha que utilizando os recursos de multimeios como ferramentas auxiliares de ensino cumpre com os objetivos a serem atingidos? () *Sim* () *Não*. *Por quê?* _____ (opcional)

Conforme demonstra a Tabela 4, 77,80% responderam que sim. Parece bem clara que, na visão da maioria dos professores, o uso dos recursos de multimeios como ferramentas de auxílio ao ensino possibilita e ajuda a cumprir e atingir os objetivos desejados.

Tabela 4 – Utilização dos recursos multimeios cumpre com os objetivos

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	14	77,80
Não	04	22,20
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentre os entrevistados, quatro responderam não, o equivalente a 22,20%, enfatizando que a utilização destes recursos não corresponderia aos objetivos propostos.

Continuando a análise da Questão 4, o que nos chamou a atenção foram os comentários dos pontos positivos e negativos apontados pelos professores, com relação ao uso das ferramentas tecnológicas e se as mesmas cumprem com os objetivos a serem atingidos, onde 22,20% dos professores responderam e justificaram. “Neste contexto, os bons resultados da utilização dessas ferramentas dependem do uso que se faz delas, de como e com que finalidade as mesmas estão sendo empregadas, cabendo ao professor planejar a sua aplicação em sala de aula” (COSCARELL, 1998).

Questão nº 05: Você conseguiria levantar algum ponto positivo ou negativo que mais lhe chamou a atenção na utilização dos recursos de em sala de aula?

Os dados da Tabela 5 mostram que, do total dos 18 professores entrevistados, estes ao serem questionados quanto à existência de algum ponto positivo ou negativo que mais lhe chamou a atenção na utilização dos recursos de multimeios em sala de aula, 88,90% dos professores responderam que sim, observando a existência de ponto positivo do uso destas ferramentas em sala de aula. E os 11,10% restantes responderam não, apontando pontos negativos quando do uso das ferramentas.

Tabela 5 – Pontos positivos e negativos na utilização dos recursos de multimeios

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	16	88,90
Não	02	11,10
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Com estes resultados fica evidenciado que os professores consideram que os recursos de multimeios utilizados em sala de aula são uma excelente ferramenta de auxílio e de grande importância para o processo de ensino-aprendizagem e que usá-la como instrumento educativo é de suma importância.

Entre os pontos negativos que foram citados destaca-se, novamente a pouca quantidade de recursos de multimeios disponíveis para os professores. Apontaram como pontos negativos a quantidade insuficiente de *datashow*.

Questão n° 06: No seu dia-a-dia, você costuma utilizar os recursos de multimeios para fins de aprendizado (aumentar seus conhecimentos)?

Como mostra a Tabela 6, 94,5% costumam utilizar os recursos de multimeios (PC, Projetor, DVD e outros) para fins de aprendizado (aumentar seus conhecimentos), e apenas 5,5% responderam que não utilizam.

Tabela 6 – Utilização de recursos multimeios para aprendizado no seu dia-a-dia

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	17	94,5
Não	01	5,5
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados obtidos, mais uma vez deixaram clara, a confiança do professor em que os recursos de multimeios poderão contribuir para melhorar os seus conhecimentos no processo educativo.

Questão n° 07: Para você a utilização dos recursos de multimeios em sala de aula, pode valorizar o conteúdo do assunto abordado e servir como instrumento de fácil exposição dos conteúdos?

De acordo com a Tabela 7, 100% dos professores concordaram que a utilização dos recursos de multimeios (PC, Projetor, DVD e outros) em sala de aula pode valorizar o conteúdo do assunto abordado e servir como instrumento de fácil exposição dos conteúdos.

Tabela 7 – Se os recursos multimeios facilita a exposição dos conteúdos

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	18	100
Não	-	-
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Importante ressaltar, ainda, que os mesmos professores responderam anteriormente que não utilizavam os recursos de multimeios, devido à quantidade insuficiente ou por outros diversos motivos citados. Neste item, fica evidente que todos os professores foram unânimes em concordar que a utilização dos recursos tecnológicos em sala de aula valoriza e facilita a exposição dos conteúdos.

Questão nº 08: Você acha que a utilização dos recursos de multimeios em sala de aula facilita a interação com seus alunos.

A Tabela 8 mostra que 83,30% responderam que sim, afirmando que o uso destes recursos facilita a interação com os alunos e 16,70% responderam que não.

Tabela 8 – Os recursos multimeios facilitam a interação com os alunos em sala de aula

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Sim	15	83,30
Não	03	16,70
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

“A interação do indivíduo com as novas tecnologias tem transformado profundamente o mundo e o próprio indivíduo” (SANCHO, 1998, p.30).

Questão nº 09: Você gostaria de contribuir com alguma opinião ou sugestão para a melhoria da qualidade das aulas através dos recursos de multimeios no IFPB?

Como mostram os dados da Tabela 9, contribuíram com opiniões 11,00% dos professores, citando o problema na quantidade insuficiente de recursos de multimeios disponíveis para os professores do curso. Com sugestões, 67,00% contribuíram. O que nos chamou a atenção foi a expressiva quantidade de sugestões que os professores citaram no sentido de contribuir para a melhoria da qualidade das aulas, quando da utilização dos recursos de multimeios em sala de aula. Por fim, 22,00% dos professores não emitiram nenhum posicionamento.

Tabela 9 - Contribuições ou sugestões sobre a qualidade dos recursos de multimeios no IFPB

Respostas	Total das respostas	Porcentagem (%)
Opiniões	02	11,00
Sugestões	12	67,00
Não responderam	04	22,00
Total	18	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Diante das diversas e diferentes opiniões e sugestões constantes das respostas que foram dadas nos questionários, percebemos que os professores estão interessados em utilizar os recursos de multimeios em sala de aula e apontam a necessidade de aumentar a quantidade de ambientes e equipamentos, e que seja facilitada a disponibilização dos mesmos para serem utilizados pelos professores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os resultados dos dados obtidos nesta pesquisa, observou-se a dimensão que engloba a utilização de recursos tecnológicos em sala de aula no contexto de educação do Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial do IFPB – *Campus* João Pessoa. Por outro lado, percebeu-se que a quantidade de equipamentos de recursos de multimeios à disposição dos professores do curso é insuficiente para atender à demanda educacional. Mas, mesmo com a deficiência apontada pelos professores, esta situação não é impedimento para que eles desenvolvam as atividades acadêmicas em sala de aula na busca de soluções e alternativas para se alcançarem os objetivos educacionais.

Constatamos que está sendo possível suprir a carência de determinadas ferramentas e recursos de cunho tecnológico e continuar realizando um ensino-aprendizado significativo, por meios de iniciativas e da criatividade da maioria dos professores do curso.

Os recursos de multimeios vêm sendo utilizados com pouca intensidade no Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial, dificultando a vida do professor devido à pouca quantidade de alguns equipamentos, o que impede uma melhor praticidade e facilidade na elaboração e na aplicação das aulas.

Cabe salientar que uma escolha adequada, que leve em consideração o planejamento da disciplina e do próprio curso, deve incorporar alguns ou vários recursos tecnológicos, de uma forma harmônica, o que implica não se ater apenas a um deles, no caso o projetor multimídia (*datashow*), sendo o principal equipamento de que os professores sentem falta. Porém, vale alertar que nenhum recurso tecnológico, isoladamente, é tão abrangente que contemple todos os aspectos relacionados ao conteúdo a ser abordado em sala de aula. Mas, podemos afirmar que independente do recurso de multimeios ou tecnológico usado, o importante é o conteúdo e a didática aplicada pelo professor em sala de aula.

Considerando que os professores, por sua vez, devem conscientizar-se de que os recursos de multimeios e tecnológicos são um meio e não um fim, o docente é o “instrumento” principal, deve ter a sensibilidade de usar esses recursos, possibilitando a mediação no processo ensino-aprendizagem, buscando a interação com os alunos.

A pesquisa desenvolvida teve como ponto de reflexão a utilização dos recursos de multimeios e tecnológicos no Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial e o comportamento do professor frente a mais esse desafio no contexto educacional contemporâneo. Enfatizando a necessidade de reverter práticas em que os professores não se tornem subordinados a métodos de utilização de equipamentos de recursos tecnológicos.

Ao analisar os resultados desta pesquisa, fica evidente que para promover a integração dos recursos tecnológicos no curso superior de automação industrial do IFPB – *Campus* João Pessoa, é necessário disponibilizar equipamentos e ambientes apropriados para o uso na instituição.

Considerando este cenário, vale salientar a importância de o IFPB investir na capacitação e aperfeiçoamento do professor, não apenas no domínio do uso dos recursos tecnológicos em sala de aula, mas também no manuseio dos equipamentos, de forma que possibilite uma aula mais voltada para o conteúdo e às necessidades do aluno, visando a uma melhor formação intelectual e com qualidade de ensino.

Com este procedimento de capacitar professores e prover de equipamentos a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial, a mesma teria mais autonomia e, em curto prazo, não necessitaria frequentemente de depender do suporte operacional da Coordenação de Multimeios do *Campus* João Pessoa, salientando ainda que esta ação descentralizaria as atividades da Coordenação de Multimeios.

Concluimos que estudos mais pontuais poderão ser realizados, inclusive para, a partir dos resultados obtidos, apresentarmos as necessidades reais da utilização dos recursos tecnológicos no CST em Automação Industrial e as possíveis sugestões que certamente advirão dessa pesquisa.

REFERÊNCIAS

BETANERO, Carmen. **Didáctica de la estadística**. Espanha: Universidade de Granada, 2001.

BRASIL. Congresso. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo**, DF, dez. 1996. Seção 1, n. 24823, p. 27833.

BRASIL. **Lei nº. 11.892**, de 29 de dezembro de 2008. **Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e da outras providências**. Disponível em http://planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2007_2010/Lei/11892htm. Acesso em 23 jan 2009.

CHAVES, E. O. C.; SETZER, V. W. **O uso do computador em escolas: fundamentos e críticas**. São Paulo: Scipione, 1988.

COSCARELLI, C. V. O uso da INFORMÁTICA como instrumento de ensino-aprendizagem. **Presença Pedagógica**. v. 4, n. 20, mar./abr. 1998.

GÓMEZ, G. O. Comunicação, educação e novas tecnologias: tríade do século XXI. **Revista Comunicação & Educação**, São Paulo, n. 23, jan./abr. 2002. p.57-70.

LONGO, Waldimir Pirró e. **Considerações sobre o avanço científico e tecnológico e o desenvolvimento sustentável**. 2006. Disponível em: <<http://www.waldimir.longo.nom.br/artigos/P1.doc>>. Acesso em: 22 nov. 2008.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Básica. **Linguagens, códigos e suas tecnologias**. Brasília: Ministério da Educação; Secretaria de Educação Básica, 2008.

MORAN, José Manuel. **Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas**. (IN): Moran, José Manuel (org.). Novas tecnologias e mediação pedagógica. Campinas: Papirus, 3ª ed. 2011.

MORAN, José Manuel. **Mudanças na comunicação pessoal: Gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica**. São Paulo, Paulinas, 1998.

MOREIRA, A. F. B.; KRAMER, S. **Contemporaneidade, educação e tecnologia**. Educ. Soc. Campinas, v. 28, n. 100, out. 2007.

NEITEZEL, L. C. **Novas tecnologias e práticas docentes: o hipertexto no processo de construção do conhecimento (uma experiência vivenciada na rede pública estadual de Santa catarina)**. 2001. Dissertação (mestrado em Mídia e Conhecimento), UFSC, Florianópolis.

OLIVEIRA, Ramon de. **Informática educativa: dos planos e discursos a sala de aula**. 8. ed. Campinas: Papirus, 1997.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

SANCHO, Juana Maria. **Para uma tecnologia educacional**. Porto Alegre, Artemed, 1998. (Tradução Beatriz Afonso Neves)

SIMÕES, Viviane Augusta Pires. **Utilização de novas tecnologias educacionais nas escolas da rede estadual da cidade de Umuarama - PR**. Dissertação (Mestrado em Educação). UFU, 2002.

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Informática na educação: novas ferramentas para o professor da atualidade**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2000.

UNESCO. **O impacto das TICs na Educação**. 2010. Disponível em: <<http://www.unesco.org/pt/brasil>>. Acesso em: 06 maio 2010.

A ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFPB CAMPUS JOÃO PESSOA

UMA ANÁLISE DO PROGRAMA BOLSA DE TRABALHO
DEMANDA SOCIAL/2008

Maria do Socorro Vasconcelos Rocha. *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Especialista em Gestão Pública.* **Maria José Teixeira Batista Filha.** *Servidora técnico-administrativa do IFPB, Mestre em Serviço Social.*

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo é resultado das constantes reflexões acerca da Assistência Estudantil no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, *Campus* João Pessoa, especialmente do Programa de Bolsa de Trabalho Demanda Social, numa tentativa de compreender sua importância na vida dos alunos economicamente carentes, bem como as significativas mudanças que tem trazido, tanto no âmbito pessoal como profissional.

A bolsa de trabalho demanda social constitui-se em um dos programas sociais, desenvolvidos pela Coordenação de Apoio ao Estudante – CAEST, direcionado aos alunos com dificuldades socioeconômicas, que ao longo dos anos têm sofrido as consequências das transformações conjunturais vivenciadas no nosso país, o que trouxe também muitos questionamentos sobre a importância do programa, uma vez que sua continuidade estava sendo ameaçada, haja vista a diminuição, a cada ano, do número de alunos beneficiados, decorrente dos cortes no orçamento público.

Diante disso, buscamos desenvolver um estudo para verificar as reais contribuições do programa na vida desses alunos, reforçando sua importância dentro da política de assistência estudantil do IFPB, enquanto instrumento de garantia de direito, uma vez que deste programa depende a permanência de muitos alunos na instituição.

Trata-se, portanto, de uma pesquisa bibliográfica e documental, com base em literaturas acerca da assistência social e assistência estudantil, e nos documentos da Coordenação de Apoio ao Estudante do IFPB.

Na questão documental, analisamos os questionários socioeconômicos dos alunos bolsistas e os questionários de avaliação e de auto-avaliação do programa no ano de 2008, os quais tiveram como objetivo conhecer e avaliar os trabalhos desenvolvidos pelos bolsistas, tanto do ponto de vista do coordenador ou supervisor imediato como do bolsista. Dos 39 setores em que os bolsistas desenvolveram suas atividades, 25 coordenadores responderam ao questionário e, dos 72 bolsistas selecionados, 40 responderam, correspondendo a 55,6% dos bolsistas.

A partir desses questionários de avaliação e auto-avaliação, buscamos verificar a importância desse programa na vida desse aluno, observando seus

depoimentos, numa tentativa de respondermos a pergunta: A Bolsa de Trabalho Demanda Social contribui de forma positiva para a vida pessoal e profissional dos bolsistas?

A investigação recorre a metodologias quantitativas que deram suporte às pesquisas estatísticas (O Perfil dos Alunos Bolsistas do IFPB *Campus* João Pessoa no ano de 2008) e qualitativas, através da verificação dos depoimentos, que, segundo Chizzoti (1995, p.78), prioriza:

A análise dos significados que os indivíduos dão às suas ações no meio em que constroem as suas vidas e suas relações, à compreensão do sentido dos atos e das decisões dos atores sociais ou, então, os vínculos indissociáveis das ações particulares com o contexto em que estas estão.

Para o desenvolvimento do nosso estudo, abordamos a assistência estudantil no IFPB e a inserção do Serviço Social, que se deu via assistência. Nesse contexto, verificamos que em toda a sua história, o IFPB sempre desenvolveu programas assistenciais voltados para o aluno com dificuldades socioeconômicas, o que viabilizou a inserção dos assistentes sociais em 1969.

Logo após, centramos na análise do Programa Bolsa de Trabalho Demanda Social do IFPB, no *Campus* João Pessoa, ano 2008, objetivando traçar o perfil socioeconômico do bolsista, conhecer as carências e necessidades que dificultam a sua permanência na instituição e verificar também sua importância na vida dos alunos.

Apesar das dificuldades encontradas no programa e as insatisfações apresentadas por parte de alguns bolsistas, como também a necessidade, ressaltada por parte dos profissionais de Serviço Social, de uma reavaliação e de mudanças no programa, ele apresenta um bom nível de satisfação e aceitação por parte dos alunos bolsistas e contribui para o seu crescimento pessoal e profissional.

2 A ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO IFPB

2.1 Breve Histórico do IFPB

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB nasceu em 1909, no governo de Nilo Peçanha, vice-presidente que sucedeu Afonso Pena no período de 1909 a 1910. Hoje, com 100 anos de serviços prestados à Paraíba e ao Brasil, de acordo com a Coordenação Pedagógica, tem a missão de preparar profissionais cidadãos com sólida formação humanística e tecnológica para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade sustentável, justa e solidária, tendo como referência o ensino, a pesquisa e a extensão.

Na época de sua criação, o IFPB, foi designado de Escola de Aprendizes Artífices da Paraíba, criado pelo decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, oferecendo curso de marcenaria, serralheria, tipografia, alfaiataria, sapataria e encadernação. A escola foi criada como uma alternativa de reordenamento social, com o objetivo de qualificar jovens da chamada camada mais pobre da população. Nesse período, houve nas cidades um aumento populacional, a emergente classe

operária sofria com problemas de urbanização, aliás toda população sofria com os desajustes sociais decorrentes dessa nova situação demográfica.

O mercado, naquele momento, não conseguia absorver a demanda em busca de trabalho. As fábricas exigiam uma mão-de-obra qualificada, o que não existia, e as famílias desnordeadas e insatisfeitas, nas periferias das grandes cidades, geravam conflitos sociais. Diante desse quadro, Nilo Peçanha, preocupado com a insatisfação do povo e o que pudesse provocar, cria várias instituições que propiciassem a organização educacional das massas populares, direcionando-as para o trabalho, isto é, aprendizado de mão-de-obra qualificada.

Todavia, as Escolas de Aprendizes e Artífices não contaram de imediato com o apoio da população, haja vista o descaso porque até então sofria o ensino profissional, pois a educação brasileira era de caráter elitista e intelectualizante, estava mais a serviço das classes dominantes do que da Nação.

Naquela época, as Escolas de Aprendizes foram quase que equiparadas aos centros correcionais e se destinavam:

[...] não só habilitar os filhos dos desfavorecidos da fortuna com o indispensável preparo técnico e intelectual, como também fazê-los adquirir hábitos de trabalho propício, [...] afastando-os [...] da ociosidade, escola do vício e do crime (LIMA, *et al.*, 1995, p.4).

Contudo, por atender as exigências sociais e econômicas de uma época, foram pouco a pouco firmando-se no processo educacional brasileiro, proporcionando uma mudança de mentalidade e, desta forma, o ensino profissional começa a ser visto sob novo prisma.

A partir de 1920, registra-se um considerável acréscimo no número de matrículas. A Escola começa a se impor no seio da comunidade, seja pela qualidade do seu ensino, seja pela sua condição de única escola profissional do Estado.

Durante esses 100 anos de história, a Escola de Aprendizes e Artífices da Paraíba (1909-1937) teve várias denominações como: Liceu Industrial de João Pessoa (1937-1961); Escola Industrial Coriolano de Medeiros e Escola Industrial Federal da Paraíba (1961-1967); Escola Técnica Federal da Paraíba (1967-1998); Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba – Cefet-PB (1998-2008); e, atualmente, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. O IFPB é constituído, atualmente, por dez *campi*, localizados nas cidades de João Pessoa, Cabedelo, Campina Grande, Guarabira, Patos, Picuí, Princesa Isabel, Monteiro, Cajazeiras e Sousa.

O IFPB, tem também uma reitoria que funciona na cidade de João Pessoa, com o objetivo de dar subsídios a todos os *campi*, procurando manter o mesmo compromisso educacional.

É um instituto de ensino público federal, vinculado ao Ministério da Educação, criado sob a Lei 11.892 de 29 de dezembro de 2008, contando atualmente com Ensino Técnico Integrado ao Médio, Ensino Técnico Subseqüente, Ensino Superior (tecnológico, bacharelado e licenciatura), PROEJA (Educação de Jovens e Adultos) e Pós-Graduação (*Lato Sensu*).

Desde a sua fundação, o IFPB, desenvolve programas assistenciais voltados para o alunado que vive em dificuldades socioeconômicas, visto que a

predominância maciça do seu corpo discente, na sua criação, era proveniente das camadas da população extremamente pobre.

2.2 A Assistência Estudantil no IFPB – Campus João Pessoa

Analisando a história do IFPB, vamos perceber que, durante toda a sua trajetória educacional, a assistência ao estudante sempre esteve presente, até porque o surgimento das Escolas de Aprendizes e Artífices em 1909 deu-se, como já vimos, para tentar minimizar os conflitos sociais e também as difíceis condições socioeconômicas da população, naquele momento de grande crise social.

Logo após a sua fundação, em 1912:

[...] foi criada uma associação cooperativa escolar, que foi denominada de Associação Cooperativa e de Mutualidade, objetivando a oferta de assistência médico-farmacêutico aos aprendizes que desta necessitassem; a distribuição de uniformes apropriados ao serviço e formatura (LIMA, *et al.*, 1995, p15).

É importante lembrar que a assistência médica e farmacêutica aos alunos era realizada por médicos filantropos. Em 1922, foi instituída pelo Ministério da Agricultura, órgão a que as escolas naquele momento eram vinculadas, a merenda escolar, como “artifício para despertar o interesse do operariado nacional pela educação industrial” (LEITE, 1979, p.12), uma vez que os alunos permaneciam oito horas nas atividades escolares, necessitando de uma alimentação reforçada, haja vista que provinham de famílias em condições de extrema pobreza.

Além da alimentação, fardamento, medicamentos, eram, também, doados aos alunos o material escolar (cadernos), os quais eram confeccionados pelos próprios alunos em suas oficinas de aprendizes, levando a marca de Editécnica. Estes cadernos, dependendo da quantidade confeccionada, eram, também, vendidos para a comunidade externa. Eram-lhes, ainda, doados sapatos e calções para a prática de educação física.

A prática assistencialista era uma constante no seu processo educativo, sendo a forma encontrada para a inserção e permanência dos alunos na escola, preocupação primordial do governo, que se direcionava na perspectiva de manter o controle social das camadas populares, gerando a construção de mão-de-obra qualificada e especializada na massa ociosa e proletária infanto-juvenil.

Na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1961 (Lei 4.024/61), podemos verificar uma especial atenção à área social na educação, quando trata da Assistência Social Escolar no Título XI, artigo 90 e 91:

Art. 90. Em cooperação com outros órgãos ou não, incumbe aos sistemas de ensino técnico e administrativamente, prover, bem como orientar, fiscalizar e estimular os serviços de assistência social médica-odontológica e de enfermagem aos alunos.

Art. 91. A assistência social escolar será prestada nas escolas, sob a orientação dos respectivos diretores através de serviços que atendam ao tratamento dos casos individuais, à aplicação de técnicas de grupo à organização social da comunidade.

Naquela época a assistência se mesclava com ajuda médico-social, pois refletia também necessidades de saúde, uma vez que os pobres eram considerados doentes e frágeis, incluindo-se também encaminhamentos médico-odontológicos, orientação familiar e auxílios diversos, tais como transporte, vestuário, alimentação e outras formas de assistência ao aluno e a sua família.

Em setembro de 1966 criou-se a Caixa Escolar, órgão específico de assistência ao corpo discente, fazendo doações de 157 fardamentos, medicamentos e auxílios diversos aos alunos carentes, que constituíam, ainda, a maioria do corpo discente da instituição.

Nesta mesma direção, em 1967 foi implantado o Plano de Assistência ao Estudante Técnico Industrial – PAETEL, um programa do Ministério da Educação e Cultura, destinado a prestar auxílios aos alunos carentes. Todo esse processo foi importante para que as Escolas de Aprendizes e Artífices pudessem se firmar ao longo dos anos.

Nesse contexto, verifica-se a inserção do Profissional de Serviço Social, através da abertura de estágio em 1969, contratando duas Assistentes Sociais, uma para atuar na Caixa Escolar e outra no gabinete médico, as quais foram efetivadas como servidoras federais em 1971.

Logo em seguida, em 1971, a nova LDB (BRASIL, 1971) referenda as medidas assistenciais com a concessão de Bolsas de Estudo, através do Programa Especial de Bolsas de Estudo (PEBE), que durante muitos anos viabilizou a permanência na escola de muitos educandos.

No decorrer das décadas de 70, 80 e 90, o programa de bolsas foi diversificando-se, como veremos adiante, mas sempre tentando manter a perspectiva de garantia de direito.

Nessas décadas, as transformações conjunturais vivenciadas em torno da produção e do Estado, que trouxeram consequências ao processo educativo, re-direcionando todo o ensino oferecido, também rebateram nas ações de assistência ao educando, incidindo diretamente nos programas, que necessitavam de recursos financeiros para o seu gerenciamento.

Os programas de assistência desenvolvidos até finais dos anos 90 e ainda no início da década seguinte constituíam-se de bolsa de trabalho, monitoria, empréstimo de material didático, refeitório estudantil, passes escolares, representante de turma, programa de assistência social (doação de óculos, medicamentos, entre outros) e assistência médica-odontológica.

Desses programas, foram extintos o de passes escolares e o programa de monitoria, os demais foram reduzidos significativamente na quantidade de alunos atendidos.

A redução de orçamento para as instituições públicas, naquele momento, foi uma realidade, mas não se podia deixar que a assistência estudantil fosse colocada em segundo plano, pois dela dependia, muitas vezes, a concretização de um direito fundamental, o direito à educação, mesmo que para alguns fosse interpretada erroneamente como assistencialismo.

Segundo Alayón (1995, p. 43):

Se, [...], a atividade assistencial é assumida como direito inalienável da população explorada interpretada na perspectiva da igualdade e da justiça social e, ao mesmo tempo, articulada com reivindicações maiores, então obviamente não se poderá falar de assistencialismo.

E é nessa perspectiva de garantia de direito que se direciona a atuação do serviço social no IFPB.

2.3 A Inserção do Serviço Social Via Assistência

Podemos verificar que a prestação de serviços assistenciais desenvolvidos na instituição, viabilizou, nos anos 60, a inserção do Profissional de Serviço Social.

Entretanto, desde a criação, esses serviços eram realizados no IFPB por qualquer profissional, sem apresentar uma definição mais elaborada de critérios. Só a partir de 1969, com a contratação de duas assistentes sociais, a assistência social no IFPB passa a ser realizada por profissionais da área, tendo competência e legitimidade para desenvolverem o trabalho proposto.

Naquele momento, as atividades desenvolvidas pelos profissionais de Serviço Social eram (BATISTA FILHA, 2004, p. 85):

- Atendimento e assistência ao aluno, familiares e responsáveis, organizando reuniões periódicas para os pais;
- Acompanhamento das atividades realizadas pelo Grêmio Estudantil e pelos Representantes de Turma;
- Atendimento individual, no sentido socioeconômico e educativo que tinha ligação direta com a Caixa Escolar através de benefícios;
- E, ainda, atendimento grupal com alunos oriundos do interior do Estado, através de ligações com a casa do estudante do Estado.

A partir do ano de 1971, quando se inicia o Programa de Bolsa de Trabalho, a atuação é ampliada envolvendo agora todo o processo de gerenciamento do programa que, como veremos a seguir, atinge um número significativo de alunos atendidos e abrange diversos tipos e modalidades de bolsas, o que viabilizará nos anos de 1980 a criação de uma Coordenação de Bolsas.

Desde 1973, o Serviço Social, que antes atuava isoladamente, passou a integrar-se com atividades de orientação educacional e profissional, junto à Coordenadoria de Orientação Educacional (COE), a qual mais tarde passou a ser uma coordenação. Em 1986 outras assistentes sociais passaram a compor o quadro técnico no IFPB, de início no Departamento de Pessoal, através de concurso interno.

Nos anos 1990 verifica-se um número crescente de profissionais de Serviço Social, em vários setores da Instituição, desenvolvendo diversos trabalhos, voltados para o aluno, como na Coordenação de Orientação Educacional – COE que posteriormente passou a chamar-se de Coordenação de Apoio ao Estudante – CAEST e na Coordenação de Integração Escola-Empresa – CIE-E, enviando alunos ao estágio e fazendo acompanhamento.

Nessa mesma década, a Coordenação de Bolsas passou a fazer parte da CAEST, como Setor de Serviço Social, espaço legítimo para o desenvolvimento dos programas sociais.

Na CAEST, além da atuação do Serviço Social, encontra-se o Serviço de Psicologia, que desenvolve um trabalho em conjunto com o setor pedagógico da instituição.

No Setor de Serviço Social a atuação do profissional se dá na implementação dos programas sociais direcionados ao aluno, os quais, em virtude do processo de precarização dos serviços públicos, passaram por uma redução significativa. Os programas existentes, atualmente, são: Bolsa de Trabalho, Empréstimo de Material Didático, Refeitório e Assistência Social, através de doações e auxílios diversos.

Entendemos que a assistência estudantil transcende a questão de ordem orçamentária, mas sabemos, também, que os benefícios oferecidos através dela são de extrema relevância para que os alunos permaneçam na escola e concluam seus estudos.

Com a nova roupagem que está sendo posta para o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, composto por dez *campi*, com vários cursos e modalidades diversas, além de uma comunidade escolar bastante diversificada, coloca-se ao Serviço Social o desafio de repensar uma nova política de Assistência ao aluno, com novas diretrizes, sempre numa perspectiva de garanti-la como um direito, em que não só o acesso ao aluno deve ser visto, mas também a sua permanência e a conclusão do curso, minimizando a evasão escolar e desistências, contribuindo, dessa forma, para que a missão do IFPB seja na verdade alcançada, formando verdadeiros profissionais aptos a ingressarem no mercado de trabalho.

3 O PROGRAMA BOLSA DE TRABALHO DEMANDA SOCIAL

3.1 Bolsa de Trabalho – Demanda Social no IFPB

O Programa Bolsa de Trabalho, de maneira geral, teve sua origem em 13 de janeiro de 1972, instituído pelo Presidente da República Emílio Garrastazu Médici, através do Decreto-lei nº 69.927, considerando sua necessidade para a integração do estudante no processo de desenvolvimento econômico e social do país.

O programa deveria proporcionar aos alunos, de todos os níveis de ensino, uma prática profissional ou desenvolver técnicas de estudo e ação em suas diferentes especialidades.

No IFPB, o Programa Bolsa de Trabalho iniciou em 1971, antes mesmo desse decreto. Segundo Batista Filha (2004, p. 85-86), naquela época haviam dois tipos de bolsa de trabalho:

- a) Bolsa de Trabalho Especial – alunos que prestavam serviços de office-boy nos setores da escola.

- b) Bolsa de Trabalho de Monitoria – além de levar em consideração a carência, era feito um teste de seleção. Esse tipo de bolsa tinha ligação direta com as coordenações dos cursos.

Nesse período a assistência social ao aluno, encontrava-se em fase crescente, pois contava com verbas advindas do MEC e dos lucros obtidos através da Caixa Escolar, que eram revertidos ao aluno com dificuldades socioeconômicas.

Desta forma, foi possível a implantação de outros tipos de bolsa para os alunos carentes:

- A bolsa auxílio que era destinada aos alunos do interior do Estado que residiam na casa do estudante, objetivando contribuir no auxílio transporte e na compra dos livros.
- A bolsa auxílio transporte destinava-se aos alunos de Cruz do Espírito Santo, Santa Rita, Bayeux e Cabedelo, cidades que fazem parte da grande João Pessoa.
- E a bolsa anual, que se direcionava aos alunos do curso de Mecânica. Constituiu-se em um tipo de estágio financiado pelo MEC e pela Volkswagen, em que os alunos tinham a oportunidade de estagiar em São José dos Campos/SP.

Em 1975, com a denominação de Programa Especial de Bolsa de Estudo – PEBE, surge o primeiro programa de bolsa implantado em instituição de Ensino Técnico vinculado ao Ministério do Trabalho, que era direcionado aos filhos de operários sindicalizados matriculados na então ETPFB. Eram bolsas semestrais, classificadas em três tipos:

PEBE 3, denominadas bolsas reembolsáveis, essas destinavam-se aos alunos que estivessem cursando o 2º e 3º ano técnico;

PEBE 6, denominadas bolsas comuns não-reembolsáveis, destinadas aos alunos do 1º ano técnico;

PEBE 7, destinadas aos alunos do pró-técnico¹.

Inicialmente, o convênio firmado entre a Escola e o Projeto PEBE assegurava aos 120 matriculados no curso o direito as Bolsas Comuns de Gastos Pessoais do mesmo e a preparação para concorrer às vagas existentes no exame classificatório para ingresso em 1976 (LIMA *et al.*, 1995, p.73).

Lima *et al.* (1995) nos afirmam que em 1976, “[...] o número de bolsas do PEBE atinge um total de 869 alunos, com a obtenção de um percentual de 61% da matrícula total da Escola”. Informam-nos, ainda, que, em “[...] 1981 esse número passa para 1500 alunos contemplados”. Porém, verifica-se que ao longo do tempo, esse número vai diminuindo e o programa diversificando-se.

¹ Curso preparatório oferecido aos filhos dos sindicalizados ou outros dependentes que desejassem participar da seleção para ingressar nos cursos técnicos da então ETPFB.

Em 1987 o Setor de Serviço Social passou para Coordenação de Bolsas de Estudo, abrangendo todos os programas de bolsas oferecidos pela instituição, que eram denominadas PEBE, ESPECIAL E MONITORIA.

Em 1991 a Secretaria Nacional de Educação Tecnológica – SENETE, institui o Programa Bolsa de Trabalho, conforme descrito por Lima (2001, p. 22):

[...] a SENETE implanta o Programa Bolsa de Trabalho para a área de educação Tecnológica, consciente que a democratização e a melhoria do ensino dependem significativamente das oportunidades iguais e da elevação do nível de formação através do maior relacionamento teoria-prática.

Por outro lado, a instituição do Programa Bolsa de Trabalho nas Escolas Técnicas, Agrotécnicas e Centros Federais de Educação Tecnológica, deve ser considerada como suporte necessário não apenas para melhorar a qualidade de ensino, mas também como uma oportunidade para os alunos oriundos de família de baixa renda, após terem acesso a essas instituições de ensino, terem também condições de permanência e conclusão dos cursos nos quais estão matriculados.

A bolsa de trabalho, será o instrumento que permitirá aos alunos o desenvolvimento de uma atividade remunerada dentro da própria escola, compatível com a sua formação.

Nesse período, as bolsas do PEBE tinham sido extintas, tratava-se agora do Programa Bolsa de Trabalho gerido com recursos do Programa de Assistência ao Educando da Educação Profissional, com o objetivo de garantir a permanência na escola dos alunos com dificuldades socioeconômicas.

Contudo, em meados da década de 1990 podemos assistir a um processo de retração dos programas sociais desenvolvidos na instituição, em virtude de uma política que defende a retirada do estado da área das políticas sociais públicas, significando uma redução expressiva de recursos para as instituições públicas.

Em sua pesquisa que trata do Espaço do Serviço Social na Educação Profissional: um estudo de caso no Cefet/PB, Batista Filha (2004) nos mostra os reflexos desses ajustes neoliberais nos programas sociais destinados ao aluno na instituição, no período de 1996 a 2002. Com relação ao Programa Bolsa de Trabalho – Demanda Social, sobre o qual vamos nos deter, verificamos um decréscimo no número de alunos atendidos de 42%, ou seja, de 140 alunos atendidos em 1996 passou para 82 em 2002.

Nos anos seguintes, de 2003 a 2008, essa realidade não apresentou grandes alterações, continuando, ainda, com redução e uma pequena melhoria já no ano de 2009, se comparado a 2008, como mostra a Tabela 1.

TABELA 1 – Quantidade de alunos atendidos com o Programa de Bolsa de Trabalho no período de 2003 a 2009

ANO	Nº de alunos atendidos no Programa de Bolsa de Trabalho
2003	70
2004	70
2005	60
2006	60
2007	70
2008	72
2009	80

Fonte: Folha de Pagamentos dos Bolsistas e Relatórios Anuais da CAEST

Diante do exposto, se levarmos em conta os números em termos percentuais com relação ao número de alunos matriculados, veremos que a redução atinge um percentual ainda maior, pois nesse período, com o aumento na quantidade de cursos ofertados, tivemos um aumento considerável no número de alunos matriculados.

Atualmente, a bolsa de trabalho Demanda Social do IFPB é acompanhada pela Coordenação de Apoio ao Estudante – CAEST, que é composta por Assistentes Sociais e Psicólogas, e é paga com recursos do programa assistência ao educando da educação profissional.

O Programa Bolsa de Trabalho Demanda Social é regido por normas, elaboradas pela equipe de Serviço Social da CAEST, aprovadas pelo Conselho Diretor através da Resolução Nº 26 de 26 de outubro de 2006, que versa sobre o programa, seus objetivos, a duração, o sistema de inscrição, o seu processo seletivo, os direitos e deveres do bolsista e a forma de acompanhamento e avaliação.

Art. 1º O Programa Bolsa de Trabalho - Demanda Social [...] constituiu-se numa ação social que visa assegurar ao(a) aluno(a) que dele participe, uma atividade laboral educativa em que as dimensões pedagógicas conhecer, aprender e refletir se sobreponham aos aspectos produtivos.

A seguir veremos uma análise socioeconômica dos alunos bolsistas em 2008, na tentativa de mostrar com maior clareza possível, quem é essa clientela e as suas reais necessidades para serem contemplados com a bolsa de trabalho - Demanda Social.

3.2 Caracterização Socioeconômica dos Bolsistas da Demanda Social no ano 2008

No ano de 2008 a CAEST, através de Edital nº11/2008, abriu inscrições para 70 vagas da Bolsa de Trabalho Demanda Social, no *campus* João Pessoa, inscrevendo-se 254 alunos.

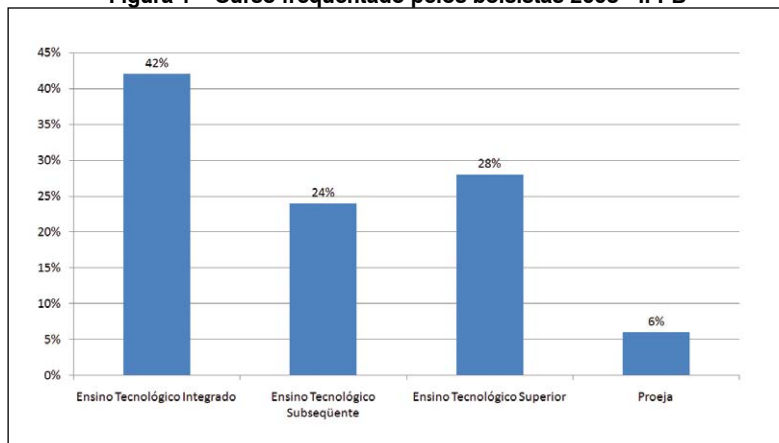
Após a seleção dos bolsistas, seguindo os critérios socioeconômicos, e de acordo com as normas do programa aprovadas, a direção autorizou a seleção de mais dois alunos, obtendo um total de 72 bolsistas selecionados no Programa Bolsa de Trabalho Demanda Social, os quais foram distribuídos em 39 (trinta e nove) setores do *campus* João Pessoa/PB, com uma carga-horária semanal de 12 horas.

Nas análise do perfil socioeconômico do aluno bolsista de 2008, realizada com base nos dados obtidos na ficha inscrição por ele preenchida, verificamos que a grande maioria dos alunos reside em bairros periféricos da grande João Pessoa, ou cidades próximas, onde a população apresenta baixo poder aquisitivo.

Os bairros aos quais nos referimos são: Rangel, Praia da Penha, Ipês, Cruz das Armas, Cidade Colibris, Ernesto Geisel, Cidade de Santa Rita, Cristo Redentor, Mangabeira, Valentina, Cidade de Cabedelo, Ernane Satyro, Colinas do Sul, Tibiri (Sta. Rita), Bairro Popular(Sta. Rita), Jardim Veneza, Cidade de Itambé(PE), Alto do Mateus, Grotão, Marcos Moura(Santa Rita), Padre Zé, João Paulo II, Novais, Mandacaru, Funcionários, Paratibe(zona rural de Valentina), Jaguaribe, Sítio Gramame, Portal do Sol, Alhandra, Indústrias e José Américo. A maior concentração dá-se nos bairros de Cruz das Armas, onde residem 7 bolsistas, Mangabeira onde residem 10 bolsistas e Valentina onde residem 7 bolsistas. Nos demais bairros temos de 1 a 3 bolsistas residindo.

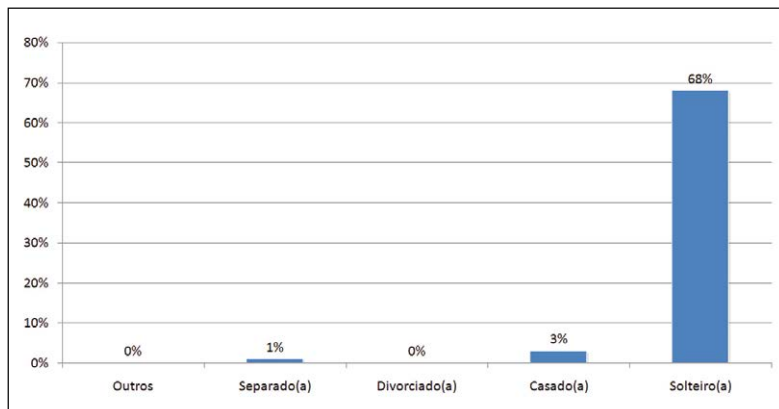
Nas figuras a seguir observaremos os demais dados que traçam o perfil socioeconômico do bolsista em 2008, tendo como referência os 72 alunos selecionados.

Figura 1 – Curso freqüentado pelos bolsistas 2008 - IFPB



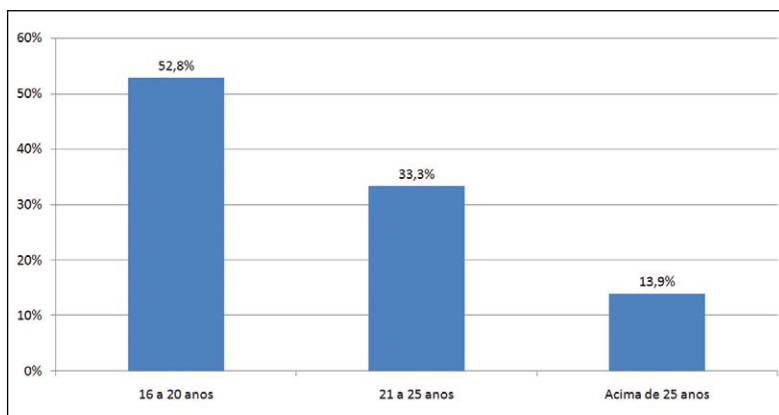
Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

Figura 2 – Estado civil do bolsista 2008 - IFPB

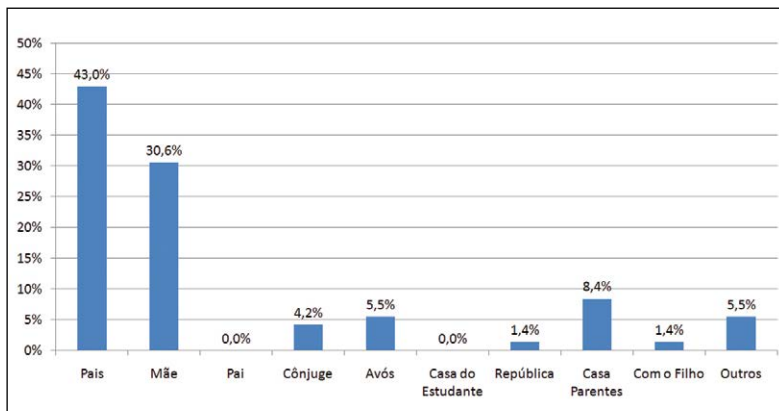


Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

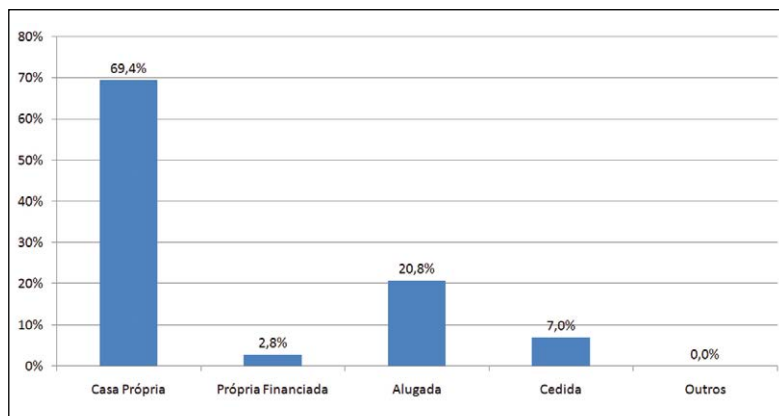
Figura 3 – Idade média do bolsista 2008 - IFPB



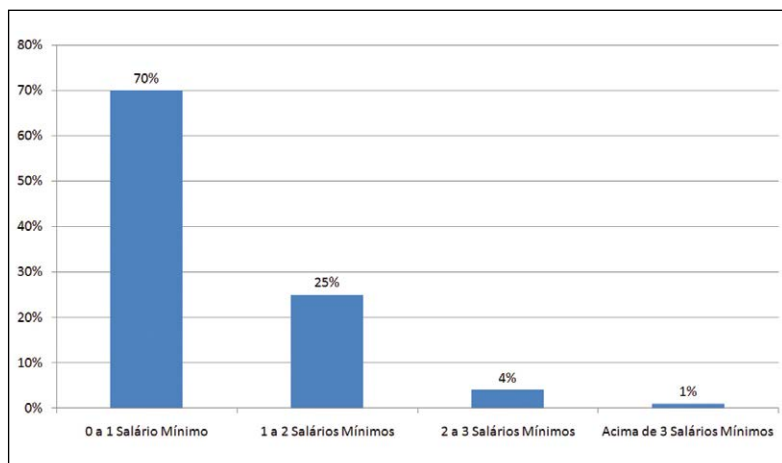
Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

Figura 4 – Com quem reside o bolsista 2008 - IFPB

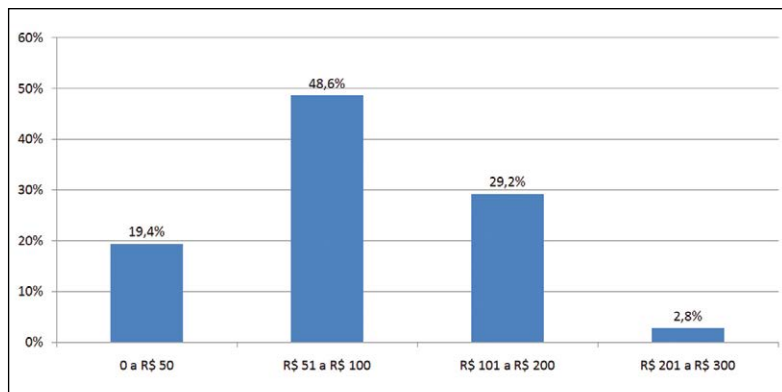
Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

Figura 5 – Tipo de residência do bolsista 2008 - IFPB

Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

Figura 6 – Renda familiar do bolsista 2008 - IFPB

Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

Figura 7 – Renda *per capita* do bolsista 2008 - IFPB

Fonte: Fichas sócio-econômicas da CAEST/2008.

Desta forma, podemos concluir que os alunos bolsistas da demanda social de 2008 são, na sua grande maioria, provenientes dos Cursos Técnicos Integrados, com idade entre 16 a 20 anos, solteiros, morando geralmente com os pais, em casa própria e em bairros de população com baixo poder aquisitivo.

Quanto à profissão dos pais, verificamos uma diversidade de ocupação, em que a remuneração da grande maioria (69,4%) não ultrapassa um salário mínimo e outros que se encontram desempregados.

Apesar de a maioria (43%), residir com os pais, observamos um número considerável de alunos que residem, apenas, com a mãe (30,6%) que, conforme os dados obtidos, são do lar, não recebendo pensão alimentícia do pai, nem qualquer outro tipo de ajuda, uns por não o conhecerem e outros por não terem contato com o pai. Dos 72 bolsistas, sete não informaram a profissão do pai, por não terem conhecimento.

Observamos, ainda, uma renda per capita muito baixa, o que vai justificar a grande necessidade de obtenção da bolsa, uma vez que irá contribuir para sua permanência na escola e a conclusão do curso.

Analisando, ainda, a ficha socioeconômica preenchida pelo aluno bolsista, tem-se a oportunidade de conhecer mais de perto e com maior profundidade e segurança as reais causas que o levam a se inscrever no programa bolsa de trabalho “Demanda Social”: família do aluno sem condições financeira para comprar o material escolar; pai desempregado; família sem condições financeiras para manter o transporte escolar do aluno; necessidade de ajuda financeira, diante da difícil situação econômica da família; adquirir capacitação profissional e conseguir ajuda financeira para poder se manter na escola; divórcio dos pais; mãe desempregada; aluna separada do companheiro, sem receber pensão alimentícia e com filho para criar.

Neste contexto, é possível verificar-se que o Programa Bolsa de Trabalho - Demanda Social apresenta-se como um importante instrumento de garantia de direito à educação a uma parcela da população historicamente excluída dos direitos fundamentais, sobretudo por tratarmos aqui de uma instituição de ensino público federal.

3.3 Contribuições do Programa de Bolsas – Demanda Social

Através da CAEST, coordenação responsável pela bolsa de Trabalho Demanda Social, para os alunos carentes, estudantes do IFPB, podemos observar que a bolsa, além da contribuição para a permanência e conclusão do curso do aluno, contribui, também, para o crescimento pessoal de cada bolsista, haja vista a superação da timidez e o desenvolvimento de habilidades, como comunicação interpessoal e atendimento ao público.

Observamos, ainda, que os bolsistas, na sua grande maioria, têm muita dedicação pelo trabalho que desenvolvem na instituição, durante todo o período em que são bolsistas.

Analisando melhor essa questão, a seguir apresentaremos os quadros com o resultado da avaliação realizada por duas assistentes sociais da CAEST, no final do ano letivo de 2008, que acompanharam diretamente todo o programa da bolsa. A avaliação corresponde a dois questionários encaminhados às coordenações onde os bolsistas prestaram serviço. Um deles direcionado aos coordenadores, onde avaliaram o desempenho do bolsista, e o outro direcionado ao bolsista, onde ele fez sua auto-avaliação.

Dos 39 setores em que estavam distribuídos os bolsistas, 25 coordenadores e/ou supervisores diretos dos bolsistas responderam o questionário de avaliação, correspondendo a avaliação de 48 bolsistas, e dos 72 bolsistas selecionados, 40 responderam, correspondendo a 55,6%.

Com relação à avaliação feita pelos coordenadores, podemos verificar:

Quadro 1 – Aspectos referentes às condições oferecidas para o desenvolvimento da bolsa de trabalho

Em termos gerais	S	MV	PV	N
A BOLSA DE TRABALHO proporciona/proporcionou ao(a) aluno(a) experiências, novos métodos de trabalho para o seu aperfeiçoamento técnico-profissional.	33	12	03	-
O(a) aluno(a) recebe/recebeu orientações de um Profissional no seu setor.	42	05	01	-
A Bolsa de Trabalho permite/permitiu experiência prática de trabalho, com envolvimento do(a) aluno(a) em situações relacionadas ao dia-a-dia da instituição?	35	13	-	-
A Bolsa de Trabalho permite/permitiu ampliar o relacionamento com outras pessoas, fazendo-o(a) perceber a importância do trabalho em equipe?	44	02	02	-
A Bolsa de Trabalho permite/permitiu ao(a) Aluno(a) ampliar conhecimentos e aprendizagem quanto à organização e funcionamento da instituição?	37	11	-	-

S=Sim MV=Maioria das Vezes PV=Poucas Vezes N=Não

Quadro 2 – Aspectos referentes ao desempenho do(a) bolsista

No desenvolvimento das atividades da BOLSA DE TRABALHO.	S	MV	PV	N
Apresenta iniciativa na execução das tarefas?	24	18	05	01
Recebe orientações de um(a) profissional da mesma área ou áreas afins, no desempenho de suas atividades?	37	10	-	01
Demonstra habilidade no exercício de suas funções?	29	17	01	01
Demonstra habilidade no exercício de suas funções?	29	17	01	01
Demonstra conhecimentos em relação a execução das atividades propostas?	29	16	02	01

Quadro 2 – Aspectos referentes ao desempenho do(a) bolsista

(continuação)

No desenvolvimento das atividades da BOLSA DE TRABALHO.	S	MV	PV	N
Demonstra criatividade, apresentando alternativas para a resolução de problemas?	19	15	13	01
Possui um bom relacionamento com a equipe?	45	03	-	-

S=Sim MV=Maioria das Vezes PV=Poucas Vezes N=Não

No mesmo questionário, fizemos ainda a seguinte indagação para os coordenadores: De modo geral, como você avalia o desempenho do bolsista em sua Diretoria, Gerência ou Coordenação? De todos os bolsistas avaliados, segundo seus coordenadores, 25 tiveram um desempenho ótimo, 20 bom, 2 regular e apenas 1 apresentou desempenho insatisfatório.

Quanto à remuneração, acreditamos que não é satisfatória, tanto do ponto de vista da grande relevância dos trabalhos desenvolvidos pelos bolsistas, como também no sentido de suprimento financeiro, que tem como objetivo custear despesas com transporte, material didático e fardamento. Quanto às horas de trabalho prestadas, atualmente 12 horas semanais, com flexibilização de dias e horário, acreditamos ser satisfatória, permitindo ao aluno desenvolver as tarefas acadêmicas e atender às necessidades do setor onde está lotado.

Na Auto-Avaliação dos Bolsistas de Demanda Social 2008, tivemos, de acordo com o questionário por eles preenchido, o seguinte resultado:

Quadro 3 – Atividades desenvolvidas pelo bolsista

Nº	Descrição	Muito Bom	Bom	Regular
1.	Competência Técnica (Aplicação adequada dos recursos existentes para realização de suas atividades)	22	16	02
2.	Dedicação e envolvimento Profissional (Agilidade e prontidão na execução de suas atividades)	25	15	-
3.	Capacidade de trabalho em equipe (interação e cooperação com o grupo)	22	17	01
4.	Iniciativa (Disposição para realização e inovação de atividades).	23	16	01

Quadro 4 – Conhecimentos adquiridos

Nº	Descrição	Muito Bom	Bom	Regular
1.	Aplicabilidade (Condições para aplicação de seus conhecimentos).	17	17	06
2.	Incorporação de novas técnicas e novos processos de trabalho (Possibilidade de inovação na prática diária da bolsa de trabalho).	12	20	08
3.	Contribuição da participação na bolsa para sua formação	24	14	02

No último item da auto-avaliação, relativo às considerações finais, foi solicitado que apresentassem informações consideradas relevantes e que não tenham sido contempladas nos itens do questionário.

Passaremos em seguida a relatar alguns desses depoimentos, na íntegra, como uma forma de melhor analisar o que esse programa representa para cada bolsista.

“Como sou portadora de esclerose múltipla, a bolsa foi um grande estímulo na minha vida, durante esse ano de tratamento, pois me senti importante com a realização de minhas tarefas”.

“Esse período de bolsista ajudou-me com novos conhecimentos, onde vai contribuir para o meu crescimento. Além de ter conhecido pessoas maravilhosas que tiveram paciência de ensinar as funções básicas do setor”.

“A responsabilidade do trabalho deixa o bolsista mais ativo e ávido para as oportunidades da instituição”.

“A bolsa me possibilitou a experiência de aprender a trabalhar em grupo, de ter mais iniciativa e no decorrer de minhas atividades aprendi a lidar melhor com o público”.

“As atividades que desenvolvemos pouco coopera para nossa formação. (Ex. alguém cursando eletrotécnica poderia fazer algo da área). Aprendemos muito pouca técnica, porém muito sobre relacionamento, como lidar no ambiente de trabalho, responsabilidade, etc. Acredito que se o bolsista fizesse algo relacionado ao seu curso seria de maior proveito para este”.

Diante disso, podemos verificar a inegável contribuição positiva que o programa tem trazido para esses alunos.

Acreditamos, no entanto, que o referido programa necessita ser avaliado e reavaliado constantemente, numa tentativa de sempre podermos estar oferecendo o melhor possível para o nosso aluno. Dessa forma contribuiremos melhor

para seu crescimento pessoal, vislumbrando melhores dias na educação brasileira, fortalecendo a rede federal de educação, para que ela não só priorize nas suas instituições acesso das classes populares, como é o caso das quotas para alunos da rede pública, mas também que passe a desenvolver políticas, onde o acesso, a permanência e a conclusão dos cursos, com qualidade, seja garantido, como um direito de todo jovem estudante nesse país, pois só assim acreditamos que eles possam contribuir efetivamente para processos emancipatórios na nossa sociedade.

4 CONCLUSÕES

O resultado deste estudo nos proporcionou uma leitura mais substancial a respeito do Programa Bolsa de Trabalho Demanda Social no IFPB.

Vimos que, durante toda sua trajetória, o IFPB sempre manteve trabalhos assistenciais voltados para o seu aluno carente numa perspectiva de conseguir a sua permanência na instituição, bem como a conclusão dos cursos que iniciaram.

Todavia, no início eram vários os programas e os recursos com essa finalidade. Com o passar dos anos e as constantes crises que sempre assolaram nosso país, tanto nas políticas educacionais quanto nas financeiras, esses recursos foram, a cada década, diminuindo e dependendo a continuidade dos programas assistenciais, exclusivamente, da política administrativa de cada instituição.

Vimos ainda, no decorrer deste trabalho, que a Bolsa de Trabalho, nos anos de 1970 chegou a atender até 61% dos alunos matriculados no IFPB, enquanto que em 2008 apenas 1,7% dos alunos matriculados foram contemplados com o programa no IFPB, *campus* João Pessoa, o que consideramos um número extremamente insatisfatório, levando em consideração as dificuldades socioeconômicas de grande parte dos alunos que ingressam anualmente, pois é utopia dizer que no IFPB a grande maioria dos alunos é elitizada, ou seja, alunos provenientes de classes mais favorecidas.

Temos sim alguns alunos elitizados, mas temos também um grande número de alunos que depende de programas sociais na instituição para conseguirem continuar estudando até a conclusão dos seus cursos.

O nosso estudo nos mostra também que, apesar das dificuldades encontradas no programa bolsa de trabalho e as insatisfações apresentadas por parte de alguns dos bolsistas, como também a sentida necessidade por parte dos profissionais de Serviço Social de uma reavaliação e de mudanças no programa, mesmo assim, ele nos apresenta durante as avaliações um bom nível de satisfação e aceitação por parte dos alunos bolsistas envolvidos no processo, haja vista os vários depoimentos positivos que foram feitos pelos bolsistas ao final do ano letivo 2008.

Observamos, também, que o IFPB é muito beneficiado com o programa Bolsa de Trabalho, não apenas do ponto de vista de contribuir para que o aluno permaneça e conclua o curso na instituição, cumprindo assim sua missão enquanto instituição de educação de referência em todo o Estado da Paraíba, mas também pela contribuição significativa do bolsista para minimizar problemas de ordem administrativa causados pelo déficit de funcionários na instituição, o que na realidade vai de encontro com o real objetivo do programa bolsa de trabalho,

que não é suprir déficit de funcionários, mas contribuir com uma educação de qualidade para o aluno.

Verificamos com esse estudo que apesar da bolsa de trabalho Demanda Social ser muito importante para a vida acadêmica dos alunos bolsistas do IFPB, ela também necessita ser reavaliada e tomar novas direções, no sentido de ampliar o acompanhamento acadêmico do bolsista.

Desta forma, sugerimos ao IFPB que a bolsa de trabalho Demanda Social seja vista verdadeiramente como uma política de assistência estudantil, isto é, como um direito do aluno com carências econômicas e que enfrenta dificuldades socioeconômicas para permanecer e concluir o curso na instituição, e nunca, jamais, como uma política de cada gestão.

Sugerimos ainda que esse direito seja ampliado, tanto em número de bolsas oferecidas como em valor de remuneração, o qual poderia ser fixado em pelo menos 50% do salário mínimo vigente no país, e que o IFPB atribua a esse programa prioridade nas ações sociais, visto ser um programa de real promoção social para o aluno, no qual possamos ver uma política de valorização, com a certeza de estar cumprindo com o seu papel social ao contribuir para o crescimento de uma educação de qualidade.

REFERÊNCIAS

ALAYÖN, Norberto. *Assistência e assistencialismo: controle dos pobres ou erradicação da pobreza?* 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

BATISTA FILHA, Maria José Teixeira. *O espaço do serviço social na educação profissional: um estudo de caso no Cefet-PB*. 2004, 119f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – UFPB, João Pessoa, 2004.

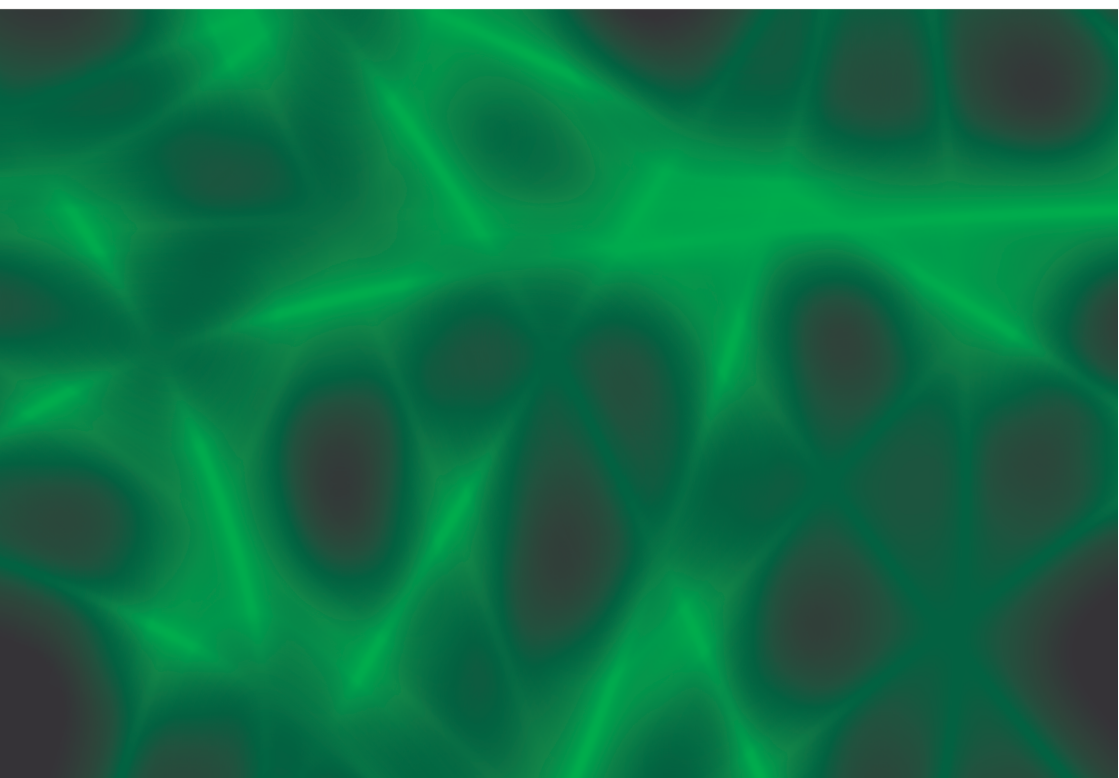
BRASIL. Lei n. 5. 692 de 11 de agosto de 1971. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 ago. 1971. Disponível em:

CHIZZOTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

LEITE, José Jerônimo. **Sinopse histórica da Escola Técnica Federal da Paraíba**. João Pessoa: ETEFPB, 1979.

LIMA, Marileuza Fernandes Correia *et al.* **Da Escola de Aprendizes Artífices da Parahyba à Escola Técnica Federal da Paraíba**: memórias do ensino técnico. João Pessoa: ETEFPB. 1995.

LIMA, Zilda de Brito. **Bolsa de trabalho do Cefet- PB**: estudo realizado entre os (as) alunos (as) e chefe de setores do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba. 2001.153f. TCC (Especialização) – Cefet – PB, João Pessoa, 2001.



ISBN 978-65-63406-12-5



9 786563 406125

Ministério da
Educação

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

100 ANOS
REDE FEDERAL
DE EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL
E TECNOLÓGICA