

GARANTINDO A EFETIVIDADE DAS OUVIDORIAS

Mário Néilson Alves Júnior*

RESUMO

Sensíveis aos direitos e à importância central que os consumidores de serviços públicos e privados vêm alcançando nas democracias avançadas, algumas empresas de médio e grande porte no Brasil, assim como várias unidades da Federação, estão implantando suas Ouvidorias visando atender às necessidades e expectativas da população. Esse instituto, novo no Brasil, mas concebido há dois séculos atrás nos países escandinavos, tem dividido opiniões entre os usuários. De um lado, os propositores da manutenção de Ouvidorias como instrumento de melhoria dos serviços oferecidos pela administração pública e privada. De outro lado, os que vêm com desconfiança esse instituto, sob argumento de ser utilizado como fomento à demagogia ou tentativa de intrujar clientes, para que não recorram a meios danosos à instituição. Diante desses posicionamentos contrários, surge a questão: qual o nível de resolubilidade de uma Ouvidoria, ou seja, que ações podem ser efetivamente esperadas e implantadas através desse instituto? Nesse contexto, este artigo visa identificar como as Ouvidorias podem ser estruturadas para colaborar na melhoria dos serviços oferecidos pela organização, assegurando a satisfação dos usuários.

* O autor é mestre em Administração pela Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC/ESAG, cuja dissertação discorre sobre "A contribuição estratégica das ouvidorias para a melhoria dos serviços prestados pelas organizações"; ex-Ouvidor da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina; membro da ABO-SC; consultor da OMD Soluções para Ouvidorias. E-mail: omd@omd.com.br ; home-page: www.omd.com.br. JUNHO/2004.

ABSTRACT

Sensitive to the rights and the central importance that the customers of public and private services are reaching in the advanced democracies, some medium and big companies in Brazil, as well as several units of the Federation, are implanting their Ombudsman seeking to assist to the needs and expectations of the population. This system, new in Brazil, was created two decades ago at Scandinavian countries and it has generated divergent opinions within customers. Supporters of this system as an instrument to improve public administration's services are on one hand. On the other hand, those that do not believe in this system, arguing that it is utilized as a demagogy instrument or as an attempt to deceive customers, in order to prevent the use of means unfavorable for the institution. Facing these divergent opinions, there arises a question: how much resolvable is the Ombudsman? It is, which actions could be effectively hoped and implanted through this institution? In order to answer to this question, this study aims to identify how this office could contribute to improve the organization's services.

PALAVRAS-CHAVE

Cidadania, Consumidores – Proteção, Ouvidoria, *Ombudsman*, Administração Pública, Democracia, Participação.

UMA APROXIMAÇÃO COM O CIDADÃO-CLIENTE

O advento do processo democrático em nosso País possibilitou um clima favorável ao desenvolvimento de novas formas de participação dos cidadãos na sociedade. Assim, as organizações estão despertando para a necessidade de manter canais ágeis de comunicação com seus clientes e usuários, buscando ouvir suas sugestões, reclamações e elogios. Nesse contexto, as Ouvidorias vêm cada vez mais ocupar este espaço, estreitando e fortalecendo a relação entre o cidadão-cliente e a organização.

Entretanto, para que a Ouvidoria traga resultados efetivos, é importante que TODOS compreendam os seus reais objetivos, isto é, saibam O QUE É, PARA QUE SERVE e COMO FUNCIONA este instituto. Entenda-se aqui TODOS como todas as partes envolvidas: os funcionários da organização (e não só a equipe da ouvidoria) e os usuários (clientes externos). Neste sentido, seminários de sensibilização para implantação da ouvidoria e fóruns de discussão são bem-vindos para divulgação e esclarecimento do novo serviço.

OUVIDORIA NÃO É “RESOLVEDORIA” !

A compreensão de que a Ouvidoria busca essencialmente intermediar e facilitar a relação entre os usuários e os responsáveis na organização é fundamental para que seus usuários não criem falsas expectativas em relação ao que ela pode oferecer. A mais comum é aquela em que o Ouvidor é visto como um “mago” capaz de solucionar de imediato todos os problemas que lhe são apresentados. Esta falta de esclarecimento sobre o funcionamento da Ouvidoria, acaba por colocar o serviço em descrédito perante a população.

INFORMAÇÃO: O SEGREDO DO SUCESSO

Dotar a Ouvidoria de uma infra-estrutura adequada para atender a demanda de manifestações bem como de um sistema de informações que permita o gerenciamento das manifestações é determinante para o sucesso deste instituto.

Através da tabulação das informações obtidas, é possível identificar as áreas que estejam merecendo maior atenção dos dirigentes, definindo-se eixos prioritários de ação. Nesse particular, cabe ressaltar que quanto maior o número de solicitações submetidas à Ouvidoria, mais consistentes serão as suas conclusões.

Por outro lado, é fundamental o encaminhamento sistemático de relatórios gerenciais aos responsáveis para que procedam a respectiva análise e adoção das medidas administrativas necessárias à correção de eventuais falhas e redirecionamento de ações.

GARANTINDO A RESOLUBILIDADE DA OUVIDORIA

A participação do Ouvidor no processo de discussão de políticas institucionais, propondo ações interventivas para evitar a repetição de reclamações sobre os mesmos assuntos, bem como, a adoção de rotinas rápidas e informais para apuração dos fatos apresentados pelos queixosos, com acompanhamento do processo de tramitação das solicitações até seu curso final, são fatores decisivos para o êxito da Ouvidoria.

A garantia de resposta ao cidadão no prazo anunciado, com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas, bem como os resultados obtidos,

contribui para a credibilidade e fortalecimento da imagem da organização junto à população.

CONCLUSÃO

Feitas as considerações acima, conclui-se que a instituição pública ou privada, antes e durante a constituição do ouvidor, deve esgotar sua capacidade de corrigir-se e aperfeiçoar-se por sua própria iniciativa. Nesse sentido, a ouvidoria pode se constituir numa ferramenta complementar desse processo, buscando identificar as necessidades dos usuários em relação aos serviços prestados.

Portanto, de nada adiantará a Ouvidoria captar os anseios dos cidadãos-clientes e a organização não estiver disposta a modificar processos e resultados que estejam deficientes.

Ao implantar uma Ouvidoria, a organização deve estar aberta às críticas apresentadas pelos usuários e sensibilizada com as conclusões do Ouvidor diante das manifestações apresentadas.

Resumindo em uma única frase: o Ouvidor também precisa ser ouvido !

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL FILHO, Marcos Jordão Teixeira do. O ombudsman e o controle da administração. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Ícone, 1993.

BORDENAVE, Juan E. Diáz. O que é participação? 7a. ed. São Paulo: Brasiliense, 1992.

BRAZ, Adalberto Cassemiro Alves. Corrupção: combate pelo ombudsman parlamentar - ouvidoria do povo. Porto Alegre: Serpio Antonio Fabris Editor, 1992.

LEITE, Celso Barroso. Ombudsman: corregedor administrativo. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.

LYRA, Rubens Pinto (Organizador). A ouvidoria na esfera pública brasileira. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB; Curitiba: Editora Universitária/UFPR, 2000.

MARSHALL, Thomas Humphrey. Cidadania, classe social e status. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MATTA, Roberto da et al. Brasileiro: Cidadão? 5a. ed. São Paulo: Cultura Editora Associados, 1997.

MONTESQUIEU, Charles de Secondat. O Espírito das leis. São Paulo: Abril Cultural, 1973.

MOURA, Laércio Dias de, MARINHO, Nelson Janot, MOREIRA, Maria Martha G. M. Rocha (Coord. Editorial). Construindo a cidadania. São Paulo: Makron Books, 1995.

ROLDÃO, Antônio José Veiga. O perfil profissional do ombudsman nas instituições do Brasil. Cuba: 1999. 91 p. Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Educação. Universidad de La Habana, 1999.

VIEIRA, Liszt. Cidadania e globalização. Rio de Janeiro: Record, 1997.

VISMONA, Edson Luiz et al. A ouvidoria no Brasil. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado: Associação Brasileira de Ouvidores, 2000.