

Fundamentos Básicos da Ouvidoria

Apresentação

*Fundamentos Básicos
da Ouvidoria*

Seja bem-vindo(a) à primeira aula do Curso de Capacitação de Ouvidores do SIOR, cuja temática está centrada nos fundamentos básicos de ouvidoria.

O objetivo desta aula é apresentar, de maneira resumida, os principais conceitos sobre ouvidoria e sua importância para a instituição e para a sociedade.

Ao final desta aula, você será capaz de perceber que a ouvidoria do Inmetro é um importante canal entre o cidadão e a instituição, viabilizando soluções para os conflitos entre as partes e para a melhoria contínua das atividades do Inmetro.

Boa aula!

Sumário

*Fundamentos Básicos
da Ouvidoria*

1. O Que é uma Ouvidoria?	04
2. Origem Histórica das Ouvidorias	04
2.1. A História da Ouvidoria no Brasil	04
2.2. Código de Defesa do Consumidor	06
3. A Ouvidoria Pública	09
4. Valores Básicos da Ouvidoria	11
5. O Papel do Ouvidor	12
6. A Ouvidoria do Inmetro	13
7. Importância da Ouvidoria para o Inmetro e para a Sociedade	15
8. Conclusão	19
Referências	20

1. O Que é uma Ouvidoria

A ouvidoria é um canal em que o cidadão pode registrar suas críticas, reclamações, denúncias, sugestões ou até mesmo solicitar informações. A ouvidoria age na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição.



2. Origem Histórica das Ouvidorias

2.1. A História da Ouvidoria no Brasil

A história da ouvidoria no Brasil se inicia com a chegada dos portugueses, em 1500. Inicialmente, a função da justiça era exercida pelo rei, que, auxiliado por funcionários, já na época chamados de “ouvidores”, resolvia as questões relacionadas ao dia a dia da colônia.


Foi, porém, Tomé de Sousa, em 1549, quem verdadeiramente deu início à estruturação do Poder Judiciário no Brasil, ao estabelecer o governo-geral e trazer consigo o primeiro

Para Saber Mais

Consulte o site da Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público (SRT), no endereço: <http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/>



ouvidor-geral, Pero Borges. Nesse período, a administração da Justiça no Brasil se fez por intermédio de tal figura, a quem se podia recorrer no caso de haver discordância com relação às decisões dos ouvidores setoriais, responsáveis pelas comarcas, estabelecidas em cada uma das capitanias hereditárias.

Na Europa, a palavra “ouvidor” era representada pelo termo “ombudsman” - expressão de origem nórdica que resulta da junção da palavra ombud - que significa “representante”, “procurador”, com a palavra man - “homem”. 

Somente 14 anos após a implementação do ombudsman na Suécia, em 1809, é que tal inovação foi proposta no Brasil. Em 1823, um Deputado do Parlamento Imperial apresentou um projeto de lei, propondo a criação da “figura” do ombudsman nacional. Contudo, não foi aceita pelos membros do Parlamento naquela época.

A discussão sobre o tema retornou apenas em 1960, quando se iniciaram os debates para o estabelecimento de uma instituição similar dentro do governo federal. Assim, várias agências governamentais implantaram a figura do ombudsman, principalmente nas áreas de saúde e previdência social. Portanto, no Brasil utilizam-se as duas expressões, sendo que, o termo ouvidor é a denominação predominante no setor público.

Em 1983, quando gradualmente ressurgem os primeiros sinais de abertura democrática, o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso. Em 1986, pelo Decreto-Lei nº 215/86, é criada a primeira ouvidoria pública no recém- democratizado Brasil, na cidade de Curitiba, capital

Para Saber Mais

Consulte: <http://www.dicio.com.br/ombudsman/>



Fundamentos Básicos da Ouvidoria



Para Refletir

“Nos tempos atuais, mais do que em outros, o cidadão exige cada vez mais respostas às suas queixas, reclames e solicitações. Exige algo além do simples atender, exige o saber “ouvir”. Em muitos casos, nem sempre há uma resposta favorável, mas a sua satisfação está em ter tido uma “atenção” diferenciada, um atendimento mais personalizado, mais humanizado. Essa é a proposta de um novo conceito de relacionamento com o cidadão, o qual o poder público tem o dever de tornar realidade.”

Humberto Viana

Para Saber Mais

Acesse o Código de Defesa do Consumidor aqui:

<http://www.idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor/>




do estado do Paraná. Na esfera pública federal, surge a primeira ouvidoria no Ibama, em 1989, por meio da Lei nº 7735/09.

Modernamente, a função do ouvidor está relacionada às tarefas de ouvir e encaminhar as solicitações do cidadão às áreas competentes, sendo o intermediador entre a instituição e a sociedade. As experiências dos municípios e estados que instalaram ouvidorias têm comprovado a importância da interlocução entre governantes e governados, para o fortalecimento de nossas Instituições.

Segundo a Ouvidoria-Geral da União, existem no Brasil mais de 700 ouvidorias públicas, municipais, estaduais e federais, sem que haja uma norma geral para determinar o que seja uma ouvidoria e como ela deve funcionar.

2.2. Código de Defesa do Consumidor

Em 1990, foi promulgado o Código de Defesa do Consumidor. Essa lei provocaria uma verdadeira revolução, que mudaria a história do consumidor incorporando-se definitivamente à vida dos brasileiros. 

Citado como uma das legislações mais modernas em todo o mundo, o Código de Defesa do Consumidor tem como princípio estabelecer o equilíbrio entre as partes, cliente e fornecedor, já que o cliente sempre foi a parte mais frágil desta relação.

A partir desta lei, os consumidores tornam-se mais exigentes, mais conscientes de seus direitos como cidadãos contribuintes, passando de objeto a sujeitos da ação.

Os órgãos públicos também são atingidos por essas mudanças.

Multiplicaram-se instituições públicas com ouvidorias, que se tornam o reflexo do crescimento da democracia participativa.

Estas instituições aproximaram o cidadão do governo e da gestão pública brasileira, atuando como agente indutor no processo de participação popular, através do diálogo e da disponibilização de informações.



Veja na figura 1, a seguir, a evolução das ouvidorias nos últimos anos no Brasil:

Fundamentos Básicos da Ouvidoria

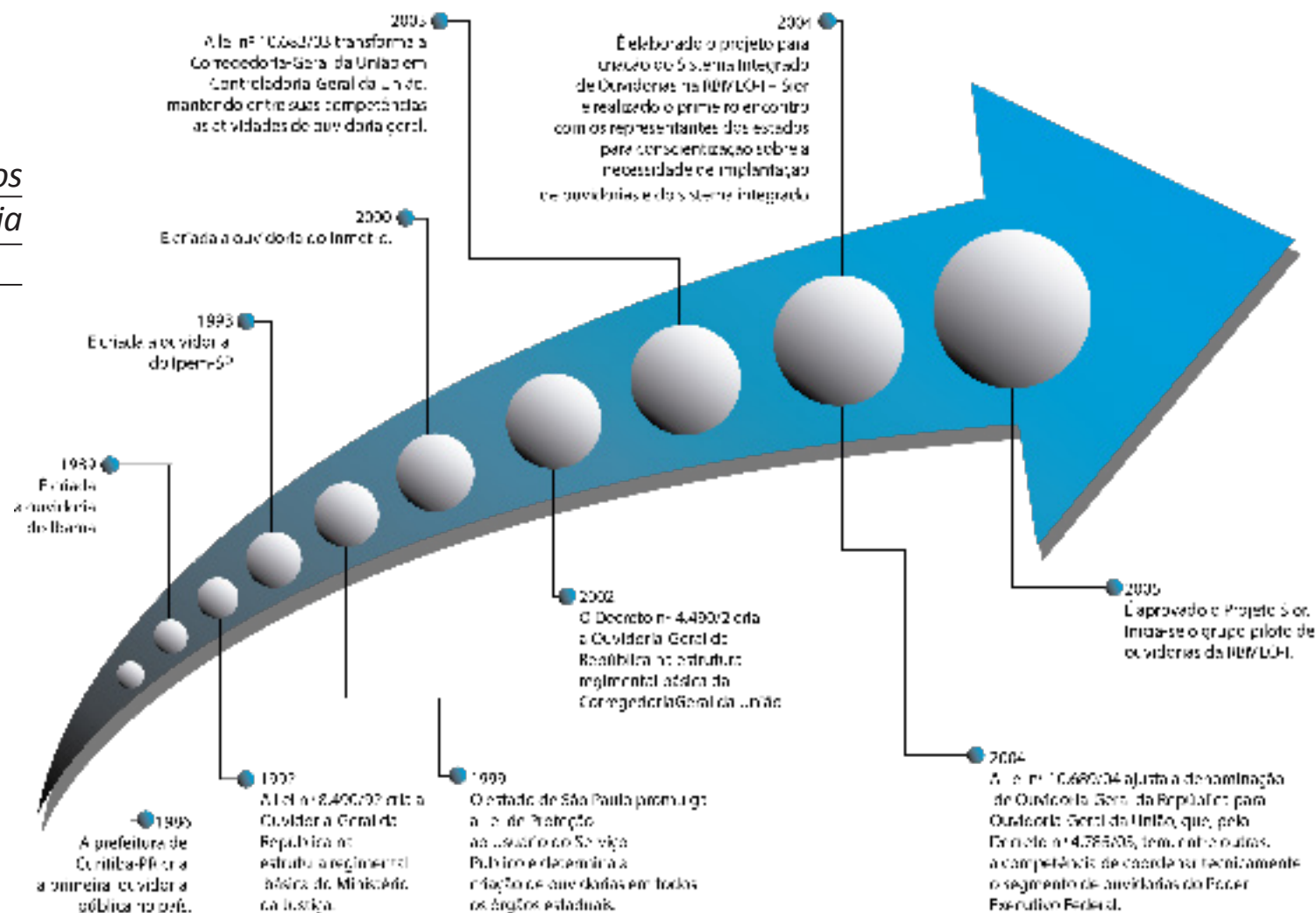


Figura 1: Evolução das ouvidorias no Brasil

16 de março, Dia do Ouvidor!

O dia 16 de março, utilizado desde 1995 para celebrar a existência da função da ouvidoria nas instituições públicas e privadas, foi oficializado.

A presidenta da República, Dilma Rousseff, sancionou a Lei nº12.632 no dia 15 de maio de 2012, instituindo o dia 16 de março como Dia Nacional do Ouvidor.

A data escolhida reporta-se à fundação da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), no ano de 1995, durante o 1º Encontro Nacional de Ouvidores, realizado na cidade de João Pessoa - PB.

3. A Ouvidoria Pública

A ouvidoria pública auxilia o cidadão em suas relações com o Estado quando ele recorre aos serviços públicos prestados pelas instituições à sociedade, funcionando como uma mediadora de conflitos.

Compete à ouvidoria receber as demandas, encaminhá-las aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas, analisar as respostas recebidas, cobrar soluções e mediar possíveis conflitos.

Cabe também à ouvidoria avaliar o tempo de resposta, verificar se a demanda é procedente e alertar a direção da instituição sobre pontos de melhoria. Estas informações podem ser repassadas através de relatórios gerenciais, gráficos estatísticos etc., que possibilitam visualizar o desempenho (pontos fortes e fracos) da instituição, além de monitorar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados.

A ouvidoria para a administração pública, se encarada como ferramenta de gestão, constitui uma importante fonte para o planejamento e a avaliação dos serviços executados pelo órgão público.

Veja, na figura 2, o ciclo de melhoria contínua de uma ouvidoria:



Figura 2: Ciclo de melhoria contínua de uma ouvidoria

A eficiência da ouvidoria depende deste ciclo, que apresenta os personagens envolvidos na análise do atendimento. É fundamental que todos tenham consciência da importância do seu papel para garantir um atendimento efetivo e satisfatório.

4. Valores Básicos da Ouvidoria

A estratégia de trabalho da ouvidoria deve estar firmemente baseada em valores que sejam representativos da razão de sua existência. Estes valores necessitam estar claramente definidos e divulgados para o cidadão. Por exemplo:

- Atuar com fundamentação em um **conjunto de valores morais e legais** e **em princípios éticos** capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição;
- Acolher o cidadão com **atenção, respeito**, e atuar com **transparência**, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso com prazos na busca de uma solução efetiva;
- Ser detentora da **autonomia** necessária para que possa transitar em toda a instituição, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.

Destacamos que a [autonomia](#) é um dos principais pilares de atuação da ouvidoria, que lhe possibilita caminhar dentro da instituição com muita mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes.

5. O Papel do Ouvidor

O ouvidor é um MEDIADOR de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes, que busca soluções nas áreas da instituição, estimulando os gestores às mudanças necessárias e à adoção de uma cultura cidadã.

O ouvidor é aquele que OUVI o cidadão, na medida em que o respeita como parceiro da instituição, sem pré-julgamentos, resguardando o sigilo e agindo com imparcialidade.

Para realizar essa dupla atividade, o ouvidor deve receber da alta gerência independência e suporte.

A independência é reconhecida quando o ouvidor pode sugerir ou solicitar a revisão de procedimentos para evitar a repetição de uma falha apontada.


Finalmente, o suporte é fornecido sob a forma de uma estrutura de apoio, composta por profissionais e equipamentos que lhe permitam atender a todos os que procuram o ouvidor.

Recomenda-se, ainda, a vinculação hierárquica direta ao dirigente máximo da instituição, de quem a ouvidoria deverá receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de modo que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes e gestores da instituição.

Portanto, é papel do ouvidor:

- Ouvir o cidadão sem pré-julgamentos;
- Representá-lo na instituição;
- Garantir sempre uma resposta;
- Resguardar o sigilo;
- Agir com transparência, imparcialidade e respeito;
- Auxiliar na mudança da cultura da casa.

6. A Ouvidoria do Inmetro

A ouvidoria do Inmetro foi criada em 2000 com o objetivo de disponibilizar um canal direto para o atendimento ao cidadão e para fortalecer o papel da Instituição como órgão de proteção ao consumidor. 

Ligada diretamente à presidência do Inmetro, a ouvidoria é composta por uma equipe com uma ouvidora, oito assistentes de ouvidoria, uma secretária e um estagiário.

Dispõe, ainda, de uma Central de Teleatendimento com um supervisor e catorze operadores. Esta central realiza o atendimento através de uma linha telefônica gratuita, funcionando das 8 h às 18 h 40 min, de segunda a sexta-feira, e fornece respostas imediatas, disponíveis no banco de informações, que é atualizado pela ouvidoria em parceria com as áreas técnicas.

Para Saber Mais

Consulte: www.dicio.com.br/ouvidoria



*Fundamentos Básicos
da Ouvidoria*



Central de Teleatendimento da Ouvidoria do Inmetro.

A ouvidoria do Inmetro tem como missão:

“Defender os interesses do cidadão, atuando como facilitadora nas relações com a máquina administrativa, objetivando viabilizar soluções para os conflitos”.

7. Importância da Ouvidoria para o Inmetro e para a Sociedade

A ouvidoria do Inmetro é importante para a própria instituição e para a sociedade porque:

- Procura identificar pontos críticos no sistema, contribuindo para a busca de soluções;
- Avalia a satisfação do cidadão;
- Fornece dados gerenciais;
- Centraliza o atendimento, padronizando a informação;
- Fortalece a imagem do Inmetro, dando credibilidade e transparência à instituição;
- Atua no fortalecimento da cidadania;
- Oferece à sociedade um canal direto e imparcial, permitindo que o cidadão possa opinar, interferir, criticar e interagir nos rumos da instituição e na consolidação de seus direitos.

Através das demandas recebidas pela ouvidoria do Inmetro e encaminhadas às áreas técnicas, foi possível realizar melhorias nos procedimentos e alterar as regulamentações técnicas de produtos e serviços. Veja o quadro a seguir:

- Alteração na regulamentação e no projeto de fabricação de fogões.
- Elaboração de Programas de Avaliação da Conformidade para berço e carrinho de bebê, copos descartáveis, colchão e fonte de alimentação.
- Alteração na regulamentação do selo GNV.
- Confecção de vídeo pela equipe de comunicação do Inmetro sobre falsos fiscais.
- Fornecimento de insumos para o Programa de Análise de Produtos, para o Programa de Implantação Assistida e para o Banco de Acidentes de Consumo.
- Painel setorial para discutir a regulamentação e a verificação dos glicosímetros.
- Recall para preservativos masculinos.

A ouvidoria do Inmetro possui um conjunto de normas internas, visando padronizar o tratamento das demandas recebidas. Estas normas foram elaboradas em consonância com o Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro.

A ouvidoria do Inmetro também avalia e controla suas demandas, utilizando indicadores de tempo de resposta, e realiza pesquisas de satisfação do cidadão usuário, objetivando avaliar o seu desempenho.

Através do site do Inmetro, no endereço www.inmetro.gov.br/ouvidoria (figura 3), é possível verificar nossos relatórios gerenciais, além de acessar o “Formulário de Atendimento” para envio de demandas e conferir nosso FAQ.

The screenshot shows the Inmetro Ouvidoria website. At the top, there is a navigation bar with links for MDIC, Carta de Serviços, Inmetro nos Estados, Fale Conosco, Ouvidoria, and Comissão de Ética. Below this is a header section with the Inmetro logo, the word 'Ouvidoria', and a search bar with the text 'Procurando algo?' and a 'Buscar' button. The main content area is divided into three columns. The left column contains a sidebar menu with links for 'Ouvidoria', 'Histórico e Objetivos', 'Competências', 'Perguntas Frequentes sobre a Ouvidoria', and 'Formulário de Atendimento'. The middle column features a heading ': Ouvidoria :', a call to action 'Fale com a Ouvidoria para fazer denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios.', a link to the 'Formulário de Atendimento', and contact information for 'Telefone' (0800 285 1818) and 'Carta ou pessoalmente' (Rua Santa Alexandrina, nº 416 / Térreo, Rio Comprido — CEP:20.261-232 Rio de Janeiro — RJ). The right column is titled 'Produtos e Serviços' and lists various reports and services like 'Balanço Gerencial Anual', 'Formulário de Atendimento', 'Lista de Ouvidoria no Brasil', 'Perguntas Frequentes', 'Quem é Quem na Administração', 'Relatórios Mensais e Semestral', 'Sior - Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I', and 'Ouv.'.

Figura 3: Página da ouvidoria no site do Inmetro

Fundamentos Básicos da Ouvidoria

Material Complementar



Veja a matéria sobre a ouvidoria do Inmetro no Jornal *Na Medida*, no ambiente virtual do curso em: *Material complementar*.

Para Saber Mais



Aproveite para ler outras edições do jornal *Na Medida* (Jornal institucional do Inmetro) na Pagina, www.inmetro.gov.br/imprensa/namedida.asp.



Figura 4: Divulgação da ouvidoria do Inmetro no Jornal *Na Medida*

8. Conclusão

O conceito brasileiro de ouvidoria retrata a participação do cidadão nas instituições públicas e privadas de forma democrática, representativa e geradora de valor. A ouvidoria tem como missão fazer ecoar a voz do cidadão dentro da organização, promovendo mudanças de atitude, comportamento e melhoria contínua nos processos.

Hoje a ouvidoria no Brasil é respeitada e muito valorizada, tendo seu modelo elogiado e reconhecido por outros países.

Muito esforço e dedicação são empreendidos para que a ouvidoria cumpra com o seu papel, o qual deve ser pautado em transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição em defesa dos interesses do cidadão.

Entendemos que uma instituição forte e respeitada desenvolve sua cultura de trabalho com base na necessidade e na expectativa do seu público, tendo como premissa uma gestão participativa.

Pautado neste princípio de proteção aos interesses do cidadão é que o Inmetro desenvolve suas atividades, entendendo o consumidor como indutor do processo de qualidade dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo nacional.

Atualmente as ações direcionadas à educação para a metrologia e a qualidade permeiam as atividades do Inmetro e da RBMLQ-I em todo o país.

Referências

Referências Bibliográficas

BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública no Paraná**. Curitiba: Unibrasil, 2006.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 de set. 1990. Edição Extra.

CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN, 13., 2010, São Paulo. **Documentos...** São Paulo: ABO, 2010.

FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS, 2003, Brasília. **Anais...** Brasília: [s. n.], 2003.

FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES. **Ouvidoria**: um modelo para o estado da Bahia. Salvador: FLEM, 2003. 124 p. (Idéias Soluções e Resultados, 1). Disponível em: <<http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br/OUVIDORIA.pdf>>. Acesso em: 23 jul. 2013.

GIANGRANDE, Vera. **O cliente tem mais do que razão**: a importância do ombudsman para a eficácia empresarial. São Paulo: Gente, 1997.

SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (Org.). **Ombudsman, ouvidores: transparência, mediação e cidadania**. Fortaleza: Demócrito Rocha, 2004.

VISMONA, Edson Luiz et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: ABO, 2000.

VOLPI, Alexandre. **Na trilha da excelência: vida** de Vera Giangrande: uma lição de relações públicas e encantamento de clientes. São Paulo: Negócio, 2002.

Referências na Internet

ABO. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN. Site. Disponível em: <<http://www.abo-nacional.org.br>>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público (SRT). Site. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/secretaria>>.

Links interessantes

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS OUVIDORES. Site. Disponível em: <www.abonacional.org.br>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Site**. Disponível em: <www.cgu.gov.br>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Site**. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/>>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Ministério da Justiça: **Site**. Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br>>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Ministério da Justiça. Sistema SITAPRO-DPDC. **Site**. Consulta a órgãos de defesa do consumidor (Procons). Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx>>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Ouvidoria do Servidor. **Site**. Disponível em: <<http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/>>. Acesso em: jul. 2013.

BRASIL. Ministério Público Federal. Site. Disponível em: <www.pgr.mpf.gov.br>. Acesso em: jul. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Site**. Disponível em: <www.idec.org.br> Acesso em: jul. 2013.