

OUVIDORIA: UM ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE BLUMENAU

Raquel da Silva¹
Monika Ilse Hüskes²

RESUMO

Este artigo tem o objetivo de apresentar o serviço de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau (PMB). A Ouvidoria foi criada com o intuito de melhorar o atendimento dos cidadãos que têm reclamações, denúncias ou sugestões, e melhorar os serviços prestados pela PMB. Nesse sentido, este artigo apresenta inicialmente um breve histórico da ouvidoria no Brasil e exemplos de ouvidorias em outros estados. Apresenta ainda a experiência da ouvidoria de Curitiba, a primeira criada no país e que até hoje serve como referencial de participação popular para as outras ouvidorias. Foi realizada uma pesquisa com os funcionários das PMB. As informações foram analisadas e apresentaram alguns problemas específicos que resultaram na proposição de melhorias e identificação do perfil do ouvidor na PMB. Ao final do estudo, conclui-se que o serviço de ouvidoria necessita de mais divulgação junto à comunidade, investimentos tecnológicos, físicos e de recursos humanos.

Palavras-chave: Ouvidoria. Ouvidor. Solicitação. Reclamação. Cidadão.

1 INTRODUÇÃO

O Ouvidor deverá ouvir e registrar todas as reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Este profissional é um intermediador e encaminhará as perguntas e repostas sem favorecimento entre as partes. Ao atender a solicitação o Ouvidor não decide sobre o problema, encaminha a solicitação, sumária, por escrito, algumas sem identificação, casos de denúncia e reclamações.

Em virtude da necessidade de agilizar o trâmite das reclamações, denúncias e também das sugestões, foi criada a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau (PMB) em outubro de 2004.

A Ouvidoria da PMB dispõe de acompanhamento estatístico dos casos atendidos, a partir do contato do cidadão com a ouvidoria, registra-se as informações e os dados são apresentados em reuniões mensais e trabalhados com a equipe da ouvidoria e com os setores envolvidos. Espera-se que, desta forma, contribua-se, então para a melhoria das ações e os serviços da prefeitura.

¹ Graduanda do Curso de Secretariado Executivo do Instituto Blumenauense de Ensino Superior-IBES.

² Professora Orientadora. Mestre em Administração-Gestão Moderna de Negócio, FURB

O presente estudo tem por finalidade ampliar os conhecimentos e a prática em relação a Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Blumenau, bem como, buscar modelos que proponham melhorias, adaptando-os as necessidades do município.

Esta pesquisa tem importante relevância social, pois com os conhecimentos obtidos pode-se aprimorar os serviços de atendimento ao público e permitir que o cidadão participe da administração. Os resultados obtidos podem gerar qualidade e satisfação dos clientes internos e externos e dos Ouvidores. Quanto à relevância científica desta pesquisa, destaca-se que com a análise dos serviços prestados pela Ouvidoria da PMB pode-se também analisar o comportamento dos Ouvidores. Acrescenta-se a esses pontos, o fato que este estudo poderá servir de modelo a outros serviços de ouvidoria e ser fonte de referência a monografias e pesquisas envolvendo a temática.

Como a ouvidoria é bastante recente na PMB, os procedimentos adotados são resultado da prática diária. Assim, existe a percepção de que as atividades podem ser melhoradas. Com isto pode-se listar alguns itens da questão problema como segue: Como funcionam as ouvidorias em outros órgãos públicos no Brasil? Qual o perfil do ouvidor na Prefeitura Municipal de Blumenau? Quais são as dificuldades encontradas pelos funcionários da Ouvidoria da PMB no desenvolvimento de suas atividades?

Desta forma, este estudo objetiva identificar o perfil do ouvidor e as dificuldades no exercício dos serviços na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau para propor melhorias. Além disso: a) descrever as atividades e rotinas na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau; b) verificar o perfil do ouvidor da Prefeitura Municipal de Blumenau; c) identificar as dificuldades na Ouvidoria da PMB para a prestação de serviços de atendimentos; conforme a percepção dos servidores; d) propor melhorias na Ouvidoria da PMB.

2 OUVIDORIA PÚBLICA

O cidadão pode participar da gestão administrativa fazendo denúncias, ou mesmo, dando sugestões, assim exercerá a cidadania. Ouvidor é a denominação utilizada no setor público e *Ombudsman* no setor privado. Isso deve-se a não utilização de termos estrangeiros em instituições públicas.

Defensor del Pueblo, Ouvidor, *Ombudsman*, *Le Médiateur*, são nomenclaturas utilizadas pelos diversos países para designar uma função que se encontra em forte

expansão ao redor do mundo nas mais distintas instituições, tanto na área pública quanto na área privada. (ROLDÃO, 2006, p.3).

Para diferenciarmos o *call center* de ouvidoria, Centurião (2002) salienta que a central de atendimento e o *call center* tratam do dia-a-dia, solucionando os casos rotineiros da comunicação com os clientes, a ouvidoria se volta para os casos excepcionais, trata daquelas situações que não foram satisfatoriamente solucionadas pelo atendimento habitual, são encaminhados ao ouvidor, para dar-lhes tratamento diferenciado.

Alves Júnior (2002, p.3) menciona que ainda existe um mito em relação a ouvidoria, onde tudo pode ser resolvido:

Ouvidoria não é resolvidoria [...] o Ouvidor é visto como um mago capaz de solucionar de imediato todos os problemas que lhe são apresentados. Está falta de esclarecimento sobre o funcionamento da Ouvidoria, acaba por colocar os serviços

Nacfur (2006, p. 02) ao referir-se ao objetivo menciona que:

A história dessa relação empresa/cliente mostra que, sempre que o cliente é atendido em suas demandas, todos ganham, a empresa, o gestor e o público. Assim, o que se espera e se quer, é que as partes desta importante equação, cliente + empresa, com a intermediação da ouvidoria, quando for preciso, encontrem o ponto de equilíbrio e a solução ideal para todas as questões.

Existem áreas que são mais importantes no oferecimento de suporte ao ouvidor, são áreas técnicas ou normativas para esclarecer os aspectos jurídicos e legais, análise e eventual mudança de processos. A área de recursos humanos para reforço em treinamento, motivação e comunicação internas. A área de Comunicação para assegurar que as informações sejam entendidas e repassadas de forma honesta e compreensível ao consumidor e a área financeira para garantir a agilidade nos processos de pagamento de ressarcimento e indenizações dos casos que se apresentam. (GIANGRANDE, 2000, p. 40).

É importante que a pessoa que atende ao consumidor coloque-se no seu lugar, procurando entender o problema. Isto nem sempre é fácil em função da dificuldade de expressão de muitos, principalmente por se encontrarem numa situação incomum, que pode gerar uma certa tensão. A resposta, no entanto, deve ser clara, demonstrando interesse e esclarecimento as providências que serão tomadas, para que se estabeleça um vínculo de confiança. (JUNQUEIRA, 2000).

Pode-se, então, dizer que com a democracia, as necessidades e desejos do cidadão comum passaram a ser ouvidos e assim, as melhorias nos serviços públicos ganha participação de acordo com as prioridades do município.

2.1 PROCEDIMENTOS COM OS CLIENTES DA OUVIDORIA

Guber³ (2006) explica que a Ouvidoria da PMB direciona seu atendimento a dois tipos de clientes: a) Cliente externo: É todo munícipe, indivíduo, grupo ou entidade pública ou privada; b) Cliente interno: Servidor da PMB. Quando a solicitação é registrada, o cidadão recebe um número que corresponde a sua ocorrência. Com este o interessado poderá acompanhar o processo.

Roldão (2006) enfatiza que o Ouvidor (pessoa física) é mais importante para o sucesso da atividade do que a Ouvidoria em si, a estrutura que, pode ser percebida pelo cidadão, muitas vezes, como mais uma parte do órgão, adquirindo “impessoalidade”, isto não pode ser admitido. O cliente quer falar com uma pessoa como ele e não com um quadrado no organograma.

Quando o cliente informa sua insatisfação, o sentimento é que a sua reivindicação seja levada em consideração, devendo o órgão ter tempo suficiente para resolver efetivamente o problema. Em algumas situações quando o cliente é ouvido com consideração fica satisfeito com a forma como foi recepcionado, mesmo que a solução para a sua demanda não corresponda com sua expectativa inicial. Salienta-se que quando cliente sugere, vislumbra oportunidades de melhoria e passa a participar ativamente do processo. Podemos considerar a situação mais nítida de parceria.

Santiago (2000, p. 191) registra que:

A Ouvidoria Pública recebe os mais variados tipos de reclamações e solicitações, tais como a desratização da cidade, podas de árvores, limpeza de bueiros, retirada de entulhos, poluição sonora, poluição ambiental, reclamações quanto ao atendimento de funcionários, adequada manutenção de diversos serviços prestados pela municipalidade (buracos em vias públicas, calçadas danificadas, troca de lâmpadas, colocação de postes, colocação de semáforos, etc.).

As denúncias distinguem-se das reclamações, críticas, elogios e sugestões, segundo Pinho (2002), o denunciante não necessita de identificação como usuário para sua solução do

³ GUBER, Célia M.P.S. Depoimento. Blumenau, 23 fev.2006. (informação verbal).

problema e nem sempre apresentar benefício direto ao denunciante. Exemplo de caso, um morador informa que o vizinho fez uma ligação clandestina de energia, “gato”.

A compreensão dos atos do ouvidor perante as solicitações:

De natureza não contenciosa, o *Ombudsman* possui apenas o poder de investigação, crítica ou recomendação e certos direitos inerentes a sua função, como solicitar informações a funcionários públicos, requisitar qualquer documento, arquivo ou registro e ter livre acesso a todas as repartições públicas que estão sob sua jurisdição, para inspeções rotineiras ou para apuração de fatos ligados a algum caso específico. A unipessoalidade, traço fundamental do *Ombudsman* lhe transfere autoridade e prestígio junto ao poder público. [...] Não lhe é permitido modificar ou anular ato ou decisões administrativas ou judiciais, não possui caráter coercitivo [...]. (BASTOS, 2006, p. 18).

Percebe-se que o ouvidor a partir do atendimento ao cidadão passa a ser um agente que utiliza as ferramentas disponibilizadas pelo órgão público para auxiliar, tanto o requerente, quanto o município em suas necessidades.

2.2 ÉTICA E O PERFIL DO OUVIDOR

Um servidor público, cuja função também é ouvir denúncias e queixas contra irregularidades do órgão público, deve possuir perfil ético e munir-se de empatia para entender o que leva o cidadão a formalizar a ocorrência.

VISMONA (1998, p. 29) cita as associações:

Visando preservar os princípios que regem a ouvidoria e a sua função de prestadora de serviços ao público, a Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, criada em 1995, aprovou em 1997 o seu Código de Ética, expressando os valores que devem nortear a atuação dos Ouvidores/ *Ombudsman*, concientizando os cidadãos sobre o alcance desta função e as suas obrigações junto à comunidade.

Quanto ao perfil ideal a ser observado na seleção do profissional para ocupar o cargo de ouvidor: equilíbrio emocional; proatividade; persuasão; cooperação; tenacidade; espírito empreendedor; adaptabilidade; empatia; análise crítica; auto desenvolvimento; conhecimento da área. Pode-se assim, entender que este profissional deve ser um servidor de carreira, com experiência em trabalhar com equipes e com atendimento a pessoas. (GIANGRANDE, 2000, p. 40-42).

Bastos (2006, p.27) entende que:

Muitas são as discussões em torno do grau de autonomia do Ouvidor que é designado pela autoridade que dirige o órgão a ser fiscalizado. Alguns defendem que

pouco adianta autonomia funcional se o titular da instituição não exerce sua atividade com isenção e imparcialidade na efetiva defesa dos direitos individuais, já que é o cidadão que avaliará sua atuação e o maior patrimônio do Ouvidor é a sua credibilidade. Outros consideram a autonomia funcional fundamental para que o Ouvidor consiga defender o cidadão em sua plenitude diante dos erros e injustiças causados pelos agentes públicos, mesmo que estes ocupem cargos superiores na instituição que fiscaliza.

Conclui-se que a ouvidoria está ligada as necessidades do cidadão, então, o ouvidor deve agir sem sofrer pressões políticas.

2.3 TECNOLOGIAS E INFORMAÇÕES PARA O TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

As tecnologias apresentam inúmeros benefícios para que a ouvidoria seja funcional e tenha condições de oferecer informações claras, objetivas e forneça relatórios criados para os diversos tipos de controle.

“Um dos principais condicionantes para implantação de um sistema de ouvidoria é a existência de meios de acesso para o público interessado que sejam e que possam estimular a sua participação” (PINHO, 2002).

“O administrador público, responsável pelas ações e procedimentos implantados, deverá ver, nas informações coletadas, indicadores do grau de satisfação dos serviços oferecidos, como um todo”. (OLIVEIRA, 2000, p. 24).

Pinho (2002, p. 66) relata que:

De posse de dados coletados na operação de um serviço de ouvidoria, que sejam consistentes, é possível aplicar uma coleção de técnicas de exploração de dados com o objetivo de aperfeiçoar a regulamentação existente ou identificar pontos onde os serviços devem ser melhorados [...].

É preciso reconhecer que as tecnologias são fundamentais, devido o fluxo de informações para controle e fácil acesso, disponibilizando as informações em tempo hábil e proporcionando relatórios confiáveis.

2.4 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que a ouvidoria apresente resultados, porém não será possível mensurá-los como em outros serviços, deve-se perceber suas peculiaridades e gerar informações conforme as denúncias adquirem menor número ou gravidade.

Roldão (2006) por seu lado afirma:

Ao contrário de outras atividades a Ouvidoria não pode traduzir seus resultados pelo aumento de casos tratados. Sob a ótica da produção, na verdade, os resultados melhoram à medida que a denúncia diminui e, portanto, a produção também cai. [...] não podem existir casos “sem solução” mesmo que não seja a solução idealizada.

Para Bastos (2006) “a estatística é uma poderosa fonte de pesquisa que auxilia o administrador público a traçar metas, tomar decisões, identificar tendências e mensurar o grau de satisfação da população em relação aos serviços públicos”.

Cabe citar Alves Júnior (2004) a partir do momento em que a Ouvidoria garante um prazo de resposta ao cidadão, deverá ser cumprido, com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas e quais os resultados obtidos.

Entende-se que os dados coletados, devidamente trabalhados serão utilizados para obter informações sobre o desempenho dos serviços prestados pelo órgão público, não somente avaliar os serviços prestados pela ouvidoria que neste momento irá intermediar os requerimentos, registrá-los e encaminhá-los, porém de todos os setores envolvidos. Através do relatório pode-se detectar quais são as ocorrências recorrentes ou o setor que recebe mais solicitações é possível, assim, melhorar ou corrigir os serviços. Inclusive divulgar as informações para que o próprio município acompanhe o desempenho do órgão.

2.5 IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA

Deve-se observar alguns cuidados quanto a implantação da Ouvidoria Pública para que não existam temores ou dúvidas em relação a conclusão do servidor.

A implantação da Ouvidoria Pública deve-se dar através de lei municipal, requer, portanto, um processo de negociação com a Câmara Municipal, onde os principais pontos a serem discutidos serão a duração do mandato do ouvidor, a forma e os critérios para a sua escolha e as funções da ouvidoria. O mandato do ouvidor deve ser igual ou menor duração que o prefeito.

O ouvidor pode ser nomeado diretamente pelo prefeito ou por um colégio eleitoral composto por entidades da sociedade civil. Sua nomeação pela Câmara não é aconselhável, pois pode expor a função a pressões políticas que impossibilitem seu trabalho (VAZ, 1994, p.1-2).

Cabe citar Alves Júnior (2004) quando se refere à capacidade de corrigir-se e aperfeiçoar-se por iniciativa própria. A ouvidoria constitui-se de uma ferramenta complementar no processo de identificar as necessidades dos usuários em relação aos serviços prestados. Ao captar os anseios dos cidadãos a organização deve estar disposta a modificar os

processos e resultados deficientes. Com a implantação da Ouvidoria, deve-se estar aberto às críticas apresentadas pelos usuários e com as manifestações do ouvidor.

Ou seja, “O Ouvidor também precisa ser ouvido”. (Alves Júnior, 2004,p.5).

Conclui-se, então, que ao manifestar-se o ouvidor terá o respaldo jurídico e de relações públicas do órgão público. Independente se o cargo de ouvidor seja exercido por funcionário de carreira ou cargo de confiança do prefeito em exercício.

2.6 HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS EM ÓRGÃOS PÚBLICOS NO BRASIL

A origem da palavra *ombudsman* é nórdica, junção entre *ombud* que significa “representante”, “procurador” com a palavra *man*, “homem”. (SECRETARIA DA FAZENDA-PE, 2006).

Os principais dados históricos são demonstrados no Quadro 1 a seguir:

1986	O Decreto-lei nº 215/86, é criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná.
1986	O Decreto nº 93.714/ 86 cria a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal; o presidente da comissão acumulava a função de ouvidor e era designado pelo Presidente da República.
1991	O Estado do Paraná assumiu um papel pioneiro ao criar no Brasil a primeira Ouvidoria Estadual, conforme edição de Decreto Estadual nº. 22 de 15 de março de 1991.
1992	A Lei nº. 8.490/92 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.
1992	Criada na Universidade Federal do Espírito Santo a primeira Ouvidoria Universitária do Brasil.
1995	Fundação da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores, no I Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, realizado na cidade de João Pessoa.
1995	Criada a Ouvidoria de Polícia do Estado de São Paulo. Sua característica principal é a autonomia funcional, uma vez que o Ouvidor de Polícia não pode pertencer ao quadro de servidores da polícia e sua nomeação é feita pelo Governador do Estado mediante lista tríplice indicada pelo Conselho Estadual da Pessoa Humana de São Paulo, conselho este composto na grande maioria por entidades independentes do governo.
2002	A Lei nº 10.683/03 transforma a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo entre as suas competências, as atividades de ouvidoria-geral, exceto as atividades de ouvidoria dos índios, do consumidor e das polícias Federais, a cargo do Ministério da Justiça, e dos Direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direitos Humanos da presidência da República.
2004	A Lei nº 10.689/04 ajusta a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria Geral da União, que, pelo Decreto n.º 4.785/03, tem entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Quadro 1: Resumo da Evolução das Ouvidorias Públicas no Brasil

Fonte: Adaptado de Secretaria da Fazenda (2006)

O Quadro 1 demonstra um resumo da evolução das Ouvidorias Públicas no Brasil. Nesse quadro observa-se que, no Brasil, somente em 1986 a temática começa a receber atenção dos órgãos públicos com a iniciativa da cidade de Curitiba, no Estado do Paraná.

Bastos (2006, p.25) menciona que:

A consolidação da democracia no Brasil, especialmente após a Constituição de 1988, estabeleceu canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos que

facilitaram a circulação das informações, aumentaram a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração pública, ampliaram os mecanismos de controle e permitiram a transparência indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático. [...] Entre esses canais situa-se o instituto da Ouvidoria, reflexo do crescimento da democracia participativa que aproximou 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, ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão e servindo como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público.

Atualmente trabalha-se para que o usuário através do interesse particular, atue como um agente participativo no crescimento e desenvolvimento dos serviços, não apenas denunciando, mas também sugerindo, assim a imagem do órgão público será como de um prestador de serviços atuante e eficaz.

2.7 EXEMPLOS DE CASOS EM OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

Procurou-se casos de Ouvidoria Pública no Brasil para conhecimento da dinâmica dos serviços de ouvidoria. Os exemplos a seguir são: Ouvidoria Municipal de Curitiba; Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Paraná; Ouvidoria Geral da Bahia; Prefeitura de São José dos Campos-SP; Ouvidoria Pública Municipal de Santos-SP; Ouvidoria Geral do Estado do Ceará; Ouvidoria Municipal de Itajaí.

a) Ouvidoria Municipal de Curitiba⁴

Em 21 de março de 1986, o decreto-lei n.º 215, cria a primeira Ouvidoria Pública, na cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná, tendo como a principal atribuição a defesa dos interesses legitimamente protegidos dos seus cidadãos.

Bastos (2006, p. 38) menciona que:

A ampla cobertura dada pela imprensa local, ajudou a popularizar a instituição, provocando uma situação inusitada quando os cidadãos curitibanos começaram a procurar a Ouvidoria oito dias antes de sua inauguração.

A partir do projeto-piloto o cidadão identificou a existência do canal de comunicação entre órgão e a população. Com o resultado positivo da experiência da Ouvidoria Municipal de Curitiba cria-se, então, várias ouvidorias em território brasileiro tendo o mesmo modelo.

b) Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Paraná⁵

⁴ OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ. Pesquisa social. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/texto-historia.htm>> Acesso em: 20 abr.2006.

O Estado do Paraná cria no Brasil a primeira Ouvidoria Estadual, conforme edição do Decreto Estadual n.º 22 de 15 de março 1991 e em fevereiro de 2003 passa a ser Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Paraná.

A Ouvidoria desse estado funciona como um canal de recepção de reclamações, solicitações, sugestões ou elogios referentes a prestação dos serviços públicos, assim, ouve, orienta, esclarece e, na medida do possível, soluciona as demandas trazidas pela população. À Corregedoria e Ouvidoria, compete planejar, organizar, orientar e executar auditorias e análises de custos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, acompanhando e sugerindo a implementação das políticas públicas.

Quanto a Corregedoria, seu objetivo é apurar as demandas da Ouvidoria e investigar irregularidades, realizar auditorias e inspeções, instaurar e requisitar procedimentos, constituir comissões e, quando necessário, propor e sugerir medidas.

No ano de 1995, a Ouvidoria Geral do Paraná, implantou o projeto SISDANIA – Sistema Integrado da Cidadania que serviu de modelo para várias ouvidorias do país, visa unificar o órgão público para racionalizar os serviços.

O SISDANIA é dividido em quatro grupos objetivando o atendimento rápido e de qualidade: Recepção e atendimento; Expansão e parcerias; Informação e esclarecimento e Pedagógicos.

A Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral desenvolvem e estimulam a implantação de ouvidorias em todo o Estado, através de seminários, encontros e cursos com o objetivo de promover a integração e a troca de experiência entre os participantes da rede de ouvidores do Paraná.

Devido a crescente demanda das solicitações, a Ouvidoria Geral do Paraná desenvolveu em parceria com a CELEPAR o sistema OUV que registra e acompanha os processos com maior agilidade e segurança. Utilizado pelos municípios que participam do Programa Convênio da Cidadania e por algumas ouvidorias municipais e estaduais como a Prefeitura de Paranaguá e os Estados do Ceará, Pernambuco e Mato Grosso, entre outros.

c) Ouvidoria Geral da Bahia⁶

⁵ SECRETARIA ESPECIAL DE CORREGEDORIA E OUVIDORIA GERAL. Pesquisa social. Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/ouvidoria/historico.shtml>> Acesso em: 20 abr.2006.

⁶ BRITO. Marusia Rebouças. **Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia**, Salvador, 2003. Disponível em: <http://www.flem.org.br/isr/ISROuvidoria/flemISR01_ouvidoria.Pdf> Acesso em: 03 mar.2006.

Criada pela Lei n.º 8.538 de 20 de dezembro de 2002, a Ouvidoria Geral da Bahia beneficia-se da autoridade da Governadoria, pois está ligada diretamente a ela. Algumas ouvidorias falham, pois estão subordinadas a outras Secretarias, encontrando assim, algumas dificuldades para atuação.

A colaboração e as informações demandadas pelo Ouvidor são consideradas prioritárias e urgentes.

Inspirados nos exemplo do Paraná e do Ceará, o Sistema Ouvidores da Casa, além de integrar os ouvidores municipais e ouvidores de entidades de interesse público, terá a expansão do alcance territorial do Sistema de Ouvidoria, atuando em rede para receber e encaminhar manifestações.

O pessoal da Ouvidoria receberá capacitação sobre os novos papéis do Estado e do Ouvidor, direitos humanos, cidadania, direitos do consumidor, técnicas de mediação, relações com o público, além da capacitação específica para operar os recursos tecnológicos utilizados pelo Sistema. Periodicamente o grupo deverá passar por processo de reciclagem.

O Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) é um dos diferenciais tecnológicos integra as ações dos Ouvidores da Casa e a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. O sistema automatiza os procedimentos de registro, encaminhamentos e acompanhamentos das manifestações, grava, numa mesma base de dados os planos de ação. Dados alfanuméricos, som, voz e imagem são de possível manipulação pelo sistema, resultando em várias possibilidades de formatos para registro e resposta, possibilita também detalhes para apuração e solução dos problemas. Resultará na criação de uma grande base de dados acerca dos métodos e prazos de solução de demandas, por parte dos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Ouvidoria.

A segurança do sistema é também um outro ponto forte a ser destacado. O fato de tratar-se de uma base única de dados garante qualidade, integridade e disponibilidade da informação, e, ainda, o acesso somente aos usuários autorizados, respeitado o nível de acesso permitido. Permite ainda, atendimento personalizado e o acompanhamento da tramitação da sua manifestação até o resultado final, mesmo se não concordar com o resultado e solicitar a sua revisão todo processo será contínuo. Além das atividades rotineiras este sistema desenvolverá e participará de ações voltadas para a difusão de informações sobre direitos e deveres do cidadão e, também, dos servidores públicos.

d) Prefeitura de São José dos Campos – SP⁷

⁷ PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS. Pesquisa social. Disponível em: www.sjc.sp.gov.br/sms/downloads/decreto11535.pdf Acesso em: 11 out.2006.

O Decreto n.º 11.535/04 de 17 de setembro de 2004 cria a Ouvidoria de Saúde da Prefeitura de São José dos Campos para atender as demandas do Sistema Municipal de Saúde.

Pelo Sistema 156, o cidadão faz as solicitações de serviço público gratuitamente. É atendido por uma telefonista que registra diretamente em um sistema informatizado. O sistema automaticamente direciona a solicitação para os setores responsáveis, sem fluxo de papel. As informações ficam a disposição das secretarias ou órgão conectado ao sistema para tomar as providências necessárias. As secretarias devem informar diretamente ao sistema o encaminhamento dado a solicitação. O cidadão recebe uma correspondência emitida pelo sistema, assim que o serviço receber agendamento ou execução.

Todas as informações que alimentam o sistema servem para produzir relatórios:

a) Aperfeiçoamento de serviços existentes; b) Expansão de serviços; c) Ampliação do acesso a informação.

e) Ouvidoria Pública Municipal de Santos – SP⁸

Criada pela Lei n.º 121 de 14 de abril de 1994, com a função de canalizar a participação popular na Administração Pública, reforçando a conquista da cidadania.

Ações da Ouvidoria: Ouvidores participam de encontro em Santos; Contribua com a limpeza na Cidade: denuncie a Ouvidoria; Correio da Cidadania leva comodidade e respeito a população; Ouvidoria divulga balanço do primeiro semestre de 2006; Ouvidoria Pública de Santos completa 12 anos.

f) Ouvidoria Geral do Estado do Ceará⁹

Para garantir ao cidadão o direito de informação, criou a Cartilha do Cidadão com orientações de como buscar a ouvidoria e seus principais serviços: Alô Idoso e Alô Cidadão; Rede de Ouvidores; Caixa de Sugestões; Coordenação de Investigação e Inspeção; Ouvidoria Ambiental; Comissão de Defesa dos Direitos Individuais e Coletivos; Caminhão da Cidadania: A ouvidoria em parceria com órgãos e entidades, públicas ou privadas, levam às comunidades mais carentes, gratuitamente, serviços públicos; A Casa do Cidadão: Soluciona as dificuldades do usuário nos serviços públicos, eficiência, eficácia, segurança e maior qualidade, integrando e facilitando cada serviço prestado.

g) Ouvidoria Municipal de Itajaí-SC.¹⁰

⁸ PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS. Pesquisa social. Disponível em: <www.santos.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.php> Acesso em: 09 ago.2006.

⁹ ESTADO DO CEARÁ. Secretaria da Educação Básica. Ouvidoria Geral do Estado. Pesquisa social. Disponível em: <www.ouvidoria.ce.gov.br/cidadania/cartilha/ouvidoria/default.html> Acesso em: 09 ago. 2006.

¹⁰ MAFRA. Ana Carla. **Pesquisa social**. Disponível em:<http://www.itajai.sc.gov.br/noticias_det.php?id_noticia=3965> Acesso em: 14 ago.2006.

O processo de implantação começou no mês de janeiro de 2006. Através de um convênio com o Clube Paradesportivo Roda Solta, seis portadores de necessidades especiais atuam como operadores do serviço de 0800. A diretora da Ouvidoria, Ana Maria Campos Freitas, visitou com os atendentes, as autarquias, fundações e secretarias municipais e realizou mini-cursos preparatórios.

Com a intenção de estabelecer entre os funcionários um conceito amplo e participativo de Ouvidoria, Tarcísio Weise, o Coordenador da Moralidade Administrativa, organizou seminários com representantes de todos os órgãos municipais.

2.8 Gestão da Mudança

A gestão da mudança na administração pública busca aproximar o sistema público do privado. O órgão público de características burocráticas e rígidas procura motivação nas mudanças Organizacionais e Comportamental.

Segundo Yuki (2004, p.167) os motivos para a mudança organizacional são:

- a) Produtividade: Os cidadãos têm demandado um maior retorno de seus impostos e têm a sua satisfação pelos serviços públicos reduzida.
- b) Marketização: A privatização extensiva foi uma das saídas para este dilema.
- c) Orientação dos serviços: As pesquisas de opinião pública mostram que a confiança nos programas de governo tem declinado, e que muitos cidadãos acreditam que os programas de governo não correspondem às suas expectativas.
- d) Descentralização: A estratégia da reforma tem desencadeado muitos programas de descentralização para níveis inferiores de governo.
- e) Política: Separar o seu papel de comprador de serviços para o papel de provedor de serviços, ou seja, melhorar sua capacidade de compra.
- f) Responsabilidade final por resultados: Mudança no sistema de atuação, baseado em responsabilidade focada em regras, para uma responsabilidade final orientada para resultados, isto é, um maior foco nos resultados, ao invés de nos processos.

Para Pires (2006) a cultura de organizações públicas, tendem a burocracias com características centralizadoras e estruturas rígidas, não têm sido orientadas para a eficácia e efetividade, deixando a desejar no atendimento ao cidadão. Essas tendências influenciam os seus trabalhadores a apegar-se as regras e rotinas, a supervalorizar a hierarquia, ao paternalismo nas relações de trabalho, apego ao poder. Estes, por sua vez, influenciam na definição dos processos internos, na relação com inovações e mudança, na formação dos valores e crenças organizacionais e políticas de recursos humanos.

Caulliraux (2006, p. 33) resume os objetivos da implementação da Gestão do Relacionamento com os Cidadãos:

- a) [...] Aumentar a transparência e disponibilidade de informações sobre a administração pública;
- b) [...] Aumentar a satisfação dos cidadãos com o serviço público, através da redução de prazos, facilitação de acesso e execução confiável dos serviços;
- c) [...] Ouvir, cada vez mais, o cidadão e ser capaz de identificar e atender às suas necessidades;
- d) [...] Aumentar a capacidade de penetração e influência social;
- e) [...] Melhorar a qualidade das informações para o planejamento e implantação dos serviços públicos;
- f) [...] Racionalizar custos através de incremento de performance, redução do volume de contatos pessoais, melhoria do planejamento e do dimensionamento dos serviços, otimização de processos, entre outros;
- g) [...] Estabelecer uma relação mais intensa e eficiente com cidadãos e empresas.

Para que as mudanças de comportamento aconteçam, não basta uma reorganização do órgão público, mas a administração deve contar com a participação da comunidade, dos servidores, e principalmente dos políticos.

Zülzke (1997, p.53) destaca que:

O “agente de mudanças” capta informações do meio ambiente como o tipo radar [...]. Essas tendências tanto podem se referir à defesa do consumidor quanto às novas técnicas e recursos que facilitem a operacionalização de atendimento do consumidor. Participa como coordenação central, orientando os setores descentralizados de atendimento do consumidor. Adota, porém, um distanciamento de “observador” e “facilitador” dos processos de mudança.

A Ouvidoria faz parte desse processo de mudança, os padrões de comportamento dos Ouvidores são mensurados pelo atendimento ético.

3 METODOLOGIA

Os dados da pesquisa de campo foram coletados na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau, que conta atualmente com 5 (cinco) funcionários: 1 (um) Diretor, 1 (um) Gerente, 2 (dois) atendentes, que realizam serviços internos, burocráticos, atendimentos telefônicos ou, se o cidadão preferir, pessoalmente na sala da ouvidoria e 1 (um) atendente para assuntos relacionados à área da saúde.

Quanto a natureza dos dados o presente artigo se caracteriza como exploratória, pois, de acordo com a conceituação de Gil (1999, p.43) tem como finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. [...] Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso”. Objetivando proporcionar uma visão geral de tema pouco explorado. Quanto aos

procedimentos a pesquisa é de campo, uma vez que os dados foram coletados entre os funcionários do Setor de Ouvidoria da PMB. “A pesquisa de campo assim é denominada porque a coleta de dados é efetuada “em campo”, onde ocorrem espontaneamente os fenômenos, uma vez que não há interferência do pesquisador sobre eles”(ANDRADE, 1999, p.109).

A coleta de dados foi feita por meio de um questionário semi-estruturado utilizado na pesquisa de campo, composto por perguntas abertas e fechadas. O questionário foi respondido por escrito e sem a presença do pesquisador. No Apêndice A, encontra-se a cópia do questionário. Os dados coletados foram analisados com base nos percentuais de cada resposta em relação à amostra total e apresentado em tabelas e gráficos, acompanhados de análise descritiva. Nas perguntas abertas existem análises e considerações, comparando-as com o que foi estudado no referencial teórico.

4 ANÁLISE DE DADOS

Visando atender o objetivo desta pesquisa, ou seja, identificar o perfil do ouvidor, as dificuldades no exercício dos serviços na Ouvidoria da Prefeitura de Blumenau e propor melhorias, fez-se uma pesquisa na primeira quinzena de agosto com os cinco servidores do setor que representam 100% do quadro de funcionários da Ouvidoria da PMB e também foi feita uma seleção de sete casos de Ouvidorias no Brasil como exemplo.

Como primeiro objetivo específico desta pesquisa descreveu-se as atividades da Ouvidoria da Prefeitura de Blumenau.

4.1 ATIVIDADES E ROTINAS DA OUVIDORIA DA PREFEITURA DE BLUMENAU

Para conhecer e descrever as atividades da Ouvidoria da Prefeitura de Blumenau, inicialmente conversou-se com a Ouvidora, identificando-se os aspectos relacionados nas letras ‘a’ a ‘h’ a seguir:

a) Objetivos do Setor de Ouvidoria na PMB:

- Satisfazer, respeitar e melhor atender os cidadãos; Mostrar transparência do poder público; Disponibilizar ferramenta gerencial ao Prefeito Municipal; Conhecer as principais prioridades e problemas dos bairros; Formar um banco de dados.

A ouvidoria da Prefeitura de Blumenau é composta por 5 (cinco) funcionários que compartilham todas as atividades, desde de o atendimento até serviços burocráticos: atribuições administrativas; atendimento ao cidadão e resposta ao cidadão.

b) Resumo das Rotinas

Cada evento ou atendimento na Ouvidoria da PMB é registrado no sistema disponível. Ao final de cada mês os dados são tabulados e disponibilizados para o Gabinete do Prefeito.

Conforme segue apresenta-se a reprodução da Tabela com os dados do período de janeiro a agosto de 2006.

Tabela 1 - Resumo das Rotinas da Ouvidoria da PMB

Ocorrência	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Total	%
Trâmite diário	491	462	757	609	799	495	368	616	4597	21,28
Arquivamento	290	601	509	355	633	484	159	429	3460	16,01
Proc. Novos por telefone	273	314	525	325	328	324	286	291	2666	12,34
Ligações diárias	140	194	380	290	307	190	114	192	1807	8,36
Informações de processos	205	104	341	259	243	240	164	162	1718	7,95
Informações diversas	109	33	195	167	106	171	161	138	1080	5,00
Engano	142	25	213	102	93	133	126	179	1013	4,69
Informações nº de telefone	112	24	164	122	140	103	120	136	921	4,26
Agradecimento	88	30	231	169	140	100	78	71	907	4,20
Proc. Novos pessoalmente	84	85	126	80	92	66	89	125	747	3,46
Informações pessoalmente	76	32	164	67	92	67	30	90	618	2,86
Ligações diárias não atendidas	77	59	161	166	129	96	46	115	849	3,93
Resposta de e-mail	51	16	25	121	66	33	69	64	445	2,06
Informações secretarias	39	19	72	41	29	33	41	43	317	1,47
Reencaminhamento	29	5	55	37	27	44	52	39	288	1,33
Processo p/ e-mail	9	13	18	57	29	14	18	14	172	0,80
TOTAL	2215	2016	3936	2967	3253	2593	1921	2704	21605	100,00

Fonte: Ouvidoria da PMB (2006)

A Tabela 1 apresenta um resumo das rotinas ocorridas na Ouvidoria da PMB entre os meses de janeiro a agosto de 2006. Observa-se que no período de janeiro a março, ocorre menor movimento na Ouvidoria, devido as férias no município, quando a maioria dos cidadãos de Blumenau se encontram em férias ou retornando delas. Porém, observa-se que no mês de março os números de algumas ocorrências quase dobram. Nos meses seguintes as

oscilações são consideradas normais. Segundo depoimento da Ouvidora, Célia Guber¹¹, as solicitações às vezes sofrem influências de notícias ou denúncias divulgadas na imprensa.

4.2 PERFIL DO OUVIDOR

O segundo objetivo específico desta pesquisa foi verificar o perfil dos ouvidores da PMB. Aplicou-se um questionário auto-preenchível, onde as perguntas “a” até “e” correspondem aos itens deste objetivo específico.

a) Gênero

Assim como em outras atividades de atendimento ao cliente, observa-se que a maioria dos colaboradores da Ouvidoria da PMB são mulheres, correspondendo a 80% do total de funcionários.

b) Idade

Foi observado na pesquisa os seguintes dados: Os servidores ou são bem jovens na faixa de idade de 20 a 30 anos, ou mais experientes na faixa etária de 42 a 52 anos. Como são poucos servidores nesta área não é possível formar uma opinião quanto a estes dados.

c) Grau de Escolaridade

Quanto o grau de escolaridade dos pesquisados, 40% concluíram o ensino superior e 60% concluíram o ensino médio. Os servidores com curso superior fizeram Administração e Letras. Atualmente nenhum dos servidores da Ouvidoria está estudando ou fazendo cursos de atualização.

d) Conhecimento de Outras Ouvidorias

Perguntou-se aos servidores se conhecem outras Ouvidorias além da Ouvidoria da PMB.

Os dados da pesquisa demonstram que apenas 20% dos pesquisados conhecem outras ouvidorias, enquanto 80% dos pesquisados não conhecem outras ouvidorias. A Ouvidoria da PMB foi desenvolvida conforme o modelo de atendimento da Praça do Cidadão, inclusive os trâmites e o registro das ocorrências, porém percebeu-se no andamento dos serviços diários, a necessidade de uma área reservada para o atendimento de denúncias e casos em que exigem sigilo, o sistema para registro das ocorrências também necessitava de adaptações para preservar a identidade do denunciante. A Ouvidoria foi separada da Praça do Cidadão, térreo da PMB e transferida para o terceiro andar, ao lado do Gabinete do Prefeito, mesmo porque a

¹¹ GUBER, Célia M.P.S. Depoimento em 03 ago.2006. (informação verbal)

Ouvidoria está ligada diretamente ao Gabinete. O sistema para registro dos processos foi adaptado para Ouvidoria em conjunto com o atendimento telefônico. Hoje, os recursos tanto humanos, quanto tecnologias e espaço físico não estão acompanhando adequadamente o aumento da demanda.

e) Cursos na Área de Ouvidoria

Verificou-se que 100% dos pesquisados não fizeram cursos específicos de ouvidoria. Porém, todos os servidores afirmaram que gostariam de fazer cursos para desempenhar melhor suas atividades.

4.3 DIFICULDADES PARA REALIZAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

Como terceiro objetivo específico: Identificar as dificuldades na Ouvidoria da PMB na realização de serviços de atendimento, conforme a percepção dos ouvidores.

a) Grau de Conhecimento do Blumenauense em Relação a Ouvidoria

Observa-se que 80% dos pesquisados acreditam que mais da metade da população tem conhecimento da existência da Ouvidoria, porém 20% dos pesquisados acreditam que quase todos da população sabem da existência da Ouvidoria. Esta é a percepção dos entrevistados da ouvidoria, crença esta justificada pelo número de atendimentos realizados ao mês, conforme verificou-se na Tabela 01.

b) Grau de Conhecimento dos Serviços Prestados

Os dados coletados demonstram que 40% dos pesquisados acreditam que mais da metade da população conhece os serviços prestados pela ouvidoria, outros 40% dos pesquisados acreditam que poucos conhecem os serviços da ouvidoria, 20% dos pesquisados acreditam que mais da metade da população conhece os serviços da ouvidoria, a percepção dos servidores deve-se ao número de demandas, porém pode-se observar na Tabela 1 - que o número de enganos no trimestre totalizou 380.

c) Interesse em Participar de Treinamentos

Pode-se observar que 100% dos pesquisados possuem interesse em participar de programas de treinamento. O interesse de treinamentos e cursos deve-se ao fato dos servidores tratarem as solicitações diretamente com o usuário, alguns assuntos além de delicados devem ser baseados em conhecimentos técnicos e algumas vezes com consultas jurídicas. Então, as respostas devem ser claras para entendimento do solicitante, evitando-se abertura desnecessária de nova ocorrência gasto de material e tempo de todos os envolvidos e principalmente para maior satisfação do munícipe em relação a Prefeitura.

d) Grau de Satisfação com o Trabalho

Pode-se observar que a maioria dos pesquisados, 60% possui grau médio de satisfação com o trabalho que exerce na ouvidoria e 40% alto grau de satisfação. Os pesquisados alegaram que o alto grau de satisfação é devido ao espírito de colaboração, iniciativa e sentir-se útil. A equipe trabalha em harmonia o que contribui para gostar de fazer um bom atendimento. A insatisfação deve-se ao alto grau de estresse.

4.4 PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS

Dentre os pontos positivos da ouvidoria da PMB foram citados:

- a equipe tem espírito de colaboração e alto conhecimento prático de todos os procedimentos;
- existe troca de aprendizado e cada situação tem sua especificidade, também podem contar com o apoio da chefia imediata.

Os funcionários da Ouvidoria acrescentaram ainda que existe satisfação em contribuir para tirar dúvidas e ao prestar vários serviços de qualidade ajudarão a comunidade a participar da administração melhorando, inclusive o estigma negativo do funcionalismo público.

Em contrapartida, dentre os pontos negativos encontram-se:

- espaço físico inadequado; ruídos, tanto dos automóveis como do fluxo de pessoas no corredor; as paredes divisórias são muito finas;
- falta área reservada para atender solicitações sigilosas; falta de atendentes e linhas telefônicas;
- demora dos outros setores nas respostas.

Observa-se que a maioria das reclamações relaciona-se à estrutura física do setor e em segundo lugar limitações de recursos humanos para um melhor atendimento.

4.5 IMPORTÂNCIA DA DIVULGAÇÃO

Os dados da pesquisa apontam que 100% dos pesquisados consideram importante a divulgação da existência da Ouvidoria nos meios de comunicação. Os pesquisados alegam que através dos meios de comunicação as informações chegam a população de forma dinâmica, o munícipe fica atento aos programas que questionam os serviços públicos, os vários ouvintes que participam da programação, manifestam as necessidades da sua comunidade e conseqüentemente conhecem seus direitos e os serviços da Prefeitura ficam mais conhecidos, também é uma forma de divulgar o nome da Ouvidoria e quais os serviços

que podem ser requeridos. No sentido de avaliar a percepção dos funcionários da Ouvidoria quanto a importância da divulgação da ouvidoria questionou-se que tipo de *web site* corresponderia às suas expectativas e a importância da tecnologia no desempenho das suas funções. Foram obtidas as seguintes respostas:

a) Tipo de *Web Site*

As respostas evidenciam que 60% dos pesquisados acreditam que o *web site* deveria ser de forma interativa opção de diálogo: perguntas e sugestões, 20% dos pesquisados atribuem ao *web site* informações somente descritivas, e 20% acreditam que o *web site* deveria corresponder a todos os tipos de recursos.

b) Importância da Tecnologia

Quanto a importância da tecnologia no desempenho das funções, 80% dos pesquisados consideram muito importante o uso das ferramentas das tecnologias, devido a demanda dinâmica e a conseqüente quantidade de procedimentos que é gerada. Os pesquisados que correspondem a 20% e consideram apenas importante, explicam que, tanto os atendimentos, quanto as respostas são feitas via contato telefônico e os registros são manuais, porém geram relatório quantitativo.

4.6 CONCEITUAÇÃO DO GRAU DE PREPARO PARA AS ATIVIDADES

Em relação a capacidade prestar informações 20% dos pesquisados têm auto-conceito ótimo e 80% têm auto-conceito bom. Os próprios servidores padronizaram algumas respostas e consideram que o serviço prestado é de qualidade.

Quanto ao uso das tecnologias 40 % têm auto-conceito ótimo, 40% têm auto-conceito bom e 20% auto-conceito regular. O conceito ótimo e bom deve-se ao domínio dos recursos utilizados para desempenhar a função. Quanto ao conceito regular o servidor, quase não utiliza as tecnologias, sua função depende basicamente do telefone.

Na referência da imparcialidade, ou seja, a postura do Ouvidor diante dos requerimentos sem favorecer qualquer das partes, 20% têm auto-conceito ótimo, 40% auto-conceito bom e 40% auto-conceito regular. Este é um dos itens que o servidor apresenta maior dificuldade. Apenas com a prática diária é que se consegue melhorar em relação a imparcialidade, ou ser isento de opinião.

No relacionamento interpessoal 20% têm auto-conceito ótimo e 80% auto-conceito bom. O que pode ser considerado um ponto positivo, devido o alto nível de estresse gerado pelas reclamações.

5 CONCLUSÃO

Com esta pesquisa buscou-se conhecer o funcionamento das ouvidorias em órgãos públicos no Brasil. Como exemplo de casos descreveu-se: a Ouvidoria Municipal de Curitiba-PR, Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Paraná, Ouvidoria Geral da Bahia-BA, Prefeitura de São José dos Campos-SP, Ouvidoria Pública Municipal de Santos-SP, Ouvidoria Geral do Estado do Ceará-CE e Ouvidoria Municipal de Itajaí-SC.

Constatou-se que todas as ouvidorias públicas no Brasil nasceram do mesmo modelo, a Ouvidoria Municipal de Curitiba, foi a pioneira, depois cada ouvidoria procurou adaptar e atualizar seguindo a realidade da sua região.

No exemplo da Ouvidoria Geral da Bahia e Ouvidoria Municipal de Itajaí observa-se uma preocupação muito forte com a preparação dos Ouvidores, por isso, antes mesmo de iniciarem o trabalho como ouvidor, os servidores participaram de capacitação para o cargo e para as tecnologias, o que corresponde a questão 4, 5 e 8 onde os pesquisados da Ouvidoria da PMB demonstraram interesse em participar de cursos de capacitação.

A Ouvidoria do Estado do Ceará, no que se refere a divulgação da própria ouvidoria, criou a “Cartilha do Cidadão”, com a intenção de fazer os usuários conhecerem seus direitos e os trabalhos realizados pelo órgão público. Outros meios de comunicação, conforme as experiências das ouvidorias citadas, todas possuem páginas na *internet*. A Ouvidoria Municipal de Curitiba usou as rádios e jornais para divulgar seu trabalho mesmo antes do serviço entrar em atividade. Este assunto corresponde a questão 12, onde 100% dos pesquisados da Ouvidoria da PMB consideraram importante a divulgação dos serviços da ouvidoria nos meios de comunicação e questão 13, onde 60% dos pesquisados acreditam que *web site* com opção interativa seria o ideal para dinamizar as solicitações na Ouvidoria.

Também se buscou conhecer o perfil dos Ouvidores da Prefeitura de Blumenau atualmente. Verificou-se que a maioria são mulheres entre 20 e 30 anos e 42 a 52 anos, têm ensino médio, a maioria não conhece outras ouvidorias além da PMB e não fizeram curso específico na área.

Entre as principais dificuldades encontradas pelos funcionários da Ouvidoria da PMB pode-se citar:

a) Demanda de serviços: enquanto um funcionário realiza serviços burocráticos ou atendimento pessoal ao munícipe algumas linhas de telefone são bloqueadas, obrigando o requerente que usa o sistema de telefone a ligar várias vezes. Isso repercute como mau

atendimento e cria mais um problema para quem necessita do serviço. Existem três linhas, duas atendentes e mais a Ouvidora e um atendente para área da saúde. Todos se revezam para dar andamento a todas as atividades.

b) A Ouvidoria localiza-se no terceiro andar da PMB em uma área com muitos ruídos que chegam tanto do corredor, como das janelas e sacada. Segundo os pesquisados estas ocorrências influenciam no grau de satisfação do servidor, conforme respostas da questão 9 e pontos negativos da questão 11 da pesquisa.

c) Os recursos tecnológicos: 80% dos pesquisados na Ouvidoria da PMB consideraram muito importante para aperfeiçoar sua função, mencionado na questão 14 da pesquisa. Nos exemplos das outras ouvidorias foi possível constatar que as tecnologias possuem uma base de dados única, além de ter acesso as demandas, as secretarias também alimentam o sistema fazendo com que o fluxo de informações agilize o tempo das respostas. Os registros geram relatórios e simplificam os procedimentos.

Com base nos dados da pesquisa sugere-se que a PMB implante algumas melhorias no serviço de Ouvidoria para melhor atender o cidadão blumenauense:

a) Melhorar o sistema tecnológico, adaptando-o à realidade das demandas para reduzir o tempo no atendimento, garantindo aos cidadãos transparência, eficiência e para a PMB uma visão melhor dos principais problemas levados pelos munícipes. Pesquisar os programas de CRM utilizados pelas empresas privadas;

- Aumentar o número de funcionários, linhas telefônicas e espaço físico, que deveria ter uma área isolada para atendimentos telefônicos e reservada para atendimento pessoal;
- A localização atual é no terceiro andar da PMB, quando deveria estar no andar térreo, próximo a Praça do Cidadão.
- Capacitação dos funcionários da ouvidoria através de treinamento de atendimento à clientes;
- Visitas a outras Prefeituras que tenham ouvidorias;
- Ampliar os dados estatísticos e divulgá-los através de relatórios aos responsáveis pela análise das informações para a adoção de medidas para correção de falhas e direcionamento das ações não somente da Ouvidoria, mas de todos os setores;
- Divulgação através dos meios de comunicação para os munícipes. Fortalecer o nome Ouvidoria;
- Sugere-se que os registros sejam feitos por tipo de problema e não por meio de comunicação como é hoje.
- Fazer avaliações: Quanto ao tempo de espera para atendimento do munícipe no telefone e sala de espera; Grau de satisfação do cliente e Caixa de Sugestões.

Na situação atual, conclui-se que a Ouvidoria providencia para que as solicitações do cidadão sejam encaminhadas aos setores responsáveis para solucionar no menor prazo possível a demanda. Porém, algumas vezes, não possui um esquema formal ou legislação específica para mediar os conflitos entre o usuário e o setor que prestou o serviço.

O Ouvidor na PMB, embora esteja munido dos princípios éticos de imparcialidade, agir com transparência, integridade, respeito e resguardar o sigilo das informações, não dispõe ainda de recursos como, por exemplo: cursos de capacitação, estrutura física e apoio tecnológico adequado. Além disso, a atenção com os prazos das respostas não é satisfatório, existem atrasos provocados pelos setores, o que gera relatórios cobrando insistentemente uma resposta final, os prazos vencem outra vez e as ocorrências acabam se repetindo. O tempo de espera para atendimento dos usuários nas linhas de telefone é prolongado, o registro é feito em um sistema que exige várias telas e códigos, ou enquanto se faz um atendimento pessoal uma linha fica bloqueada, isso vale também para os serviços burocráticos.

Paralelamente a esses fatores, as acomodações para espera são inadequadas, pois as atendentes atuam na mesma recepção onde as ligações são atendidas, não existe área reservada. O ouvidor atua como um mero receptor das informações e executor das tarefas burocráticas. Portanto, a PMB, se desejar melhorar o atendimento ao munícipe e ter a Ouvidoria como um canal aberto para “ouvir” o que estes têm a dizer ou reclamar, deve investir no aperfeiçoamento e aparelhamento deste setor. Desta forma, os resultados positivos serão um diferencial de comprometimento entre o município e o cidadão.

REFERÊNCIAS

ALVES JUNIOR, Mário Nelson. **Garantindo a efetividade das ouvidorias**. Dissertação. Disponível em: <<http://www.ond.com.br/download/artigo1.pdf>> Acesso em: 03 mar.2006.

BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública no Paraná**. 2006. Monografia, Curso de Especialização em Administração Pública, Unibrasil, 2006.

BRITO, Marusia Rebouças. **Ouvidoria: um modelo para o estado da Bahia**, Salvador, 2003. Disponível em: <http://www.flem.org.br/isr/ISROuvidoria/flemISR01_ouvidoria.Pdf> Acesso em: 03 mar.2006.

CAULLIRAUX, Heitor; YUKI, Mauro. **Gestão pública e reforma administrativa**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

SILVA, Raquel da; HÜSKES, Monika Ilse. Ouvidoria: um estudo de caso na prefeitura municipal de Blumenau. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-25, Sem I. 2007 Edição Temática TCC's - II
ISSN 1980-7031

CENTURIÃO, Alberto. Ouvidoria ou *call center*?. **Jornal carreira & sucesso**. Nº.144, 26 ago. 2002. Disponível em: http://www.catho.com.br/jcs/inpuer_view.phtml?id=4638
Acesso em 20 mar.2006.

ESTADO DO CEARÁ SECRETARIA DA EDUCAÇÃO BÁSICA. **Ouvidoria geral do estado**. Disponível em: www.ouvidoria.ce.gov.br/cidadania/cartilha/ouvidoria/default.html
Acesso em 09 ago. 2006.

GIANGRANDE, Vera. O *ombudsman* na iniciativa privada e o exercício da ética. In: Vismona, Edson Luiz; et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa oficial do Estado, 2000. p. 29 – 40.

GIL, Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed.São Paulo, 1999. JUNQUEIRA, Vera Marta Silveira de R. O ouvidor e a psicologia. In: Vismona, Edson Luiz; et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa oficial do Estado, 2000. p. 59 - 64.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo, 2001.

MAFRA, Ana Carla. **Pesquisa social** Disponível em:
http://www.itajai.sc.gov.br/noticias_det.php?id_noticia=3965> Acesso em: 14 ago.2006.

NACFUR, Anis. **A realidade de uma ouvidoria**. Disponível em:
<http://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/A_Realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf> Acesso em:
19 abr.2006.

OLIVEIRA, João Elias. A ouvidoria e a administração pública. In: Vismona, Edson Luiz; et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa oficial, 2000. p. 21-28.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ. **Pesquisa social**. Disponível em:
<<http://www.abonacional.org.br/texto-historia.htm>> Acesso em: 20 abr.2006.

PINHO, Roberto. **Integração dos processos de ouvidoria de uma agência reguladora com os agentes regulados – o caso da agência nacional de energia elétrica – ANEEL. 2002**. Mestrado em regulação da indústria de energia - Universidade Salvador, Salvador, 2002.

PIRES, José Calixto de Souza; Macêdo, Kátia Barbosa. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, n.1, jan./fev.2006.

SILVA, Raquel da; HÜSKES, Monika Ilse. Ouvidoria: um estudo de caso na prefeitura municipal de Blumenau. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-25, Sem I. 2007 Edição Temática TCC's - II
ISSN 1980-7031

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS. **Ouvidoria Pública**. Pesquisa social Disponível em: www.santos.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.php Acesso em: 09 ago.2006.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS. Pesquisa social. Disponível em: <www.sjc.sp.gov.br/sms/downloads/decreto11535.pdf> Acesso em: 11 out.2006.

ROLDÃO, Antonio José Veiga. **A ouvidoria na empresa pública**. Disponível em: <<http://www.ombudsmaneoleitor.jor.br/template&ombdsman=secao=5.php?2006>>. Acesso em: 20 mar. 2006.

SANTIAGO, Ronaldo Vizine. A ouvidoria do Município de Santos. In: LYRA, Rubens Pinto. (org); et al. **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. Curitiba: Universitária, 2000. p. 189-191.

SECRETARIA DA FAZENDA - PE. **História da Ouvidoria**. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. Disponível em: <http://www.cpd.ufv.br/ouvidoria/História.htm> Acesso em: 20 mar.2006.

SECRETARIA ESPECIAL DE CORREGEDORIA E OUVIDORIA GERAL. Pesquisa social. Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/ouvidoria/historico.shtml>> Acesso em: 20 abr.2006.

TOMIO, Daniela. **Indicações para apresentação de Trabalhos Acadêmicos**. Blumenau: IBES, 2006. (material didático).

VAZ, José Carlos. **Ouvidoria pública**. Disponível em: <<http://federativo.bndes.gov.br/dicas/D025%20-20Ouvidoria%20p%20c3Bablica.htm>> Acesso: 03 mar.2006.

VISMONA, Edson Luiz. A ouvidoria no Brasil e seus princípios. **Revista IMESC**, 1999. Disponível em: <<http://www.imesc.sp.gov.br/rev1d.htm>> Acesso em: 23 mar.2006.

ZULZKE, Maria Lúcia. **Abrindo a empresa para o consumidor**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.