

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN**

**Themis Machado Cavalcanti Pacheco**

**PERFIL DAS OUVIDORIAS VINCULADAS AO GOVERNO DO ESTADO DO RIO  
GRANDE DO NORTE**

**NATAL  
2008**

**THEMIS MACHADO CAVALCANTI PACHECO**

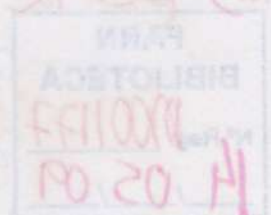
**PERFIL DAS OUVIDORIAS VINCULADAS AO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Ciências Administrativas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito parcial para obtenção do título Bacharel em Administração com Habilitação em Marketing.

**Orientador:**

**Flavio Emilio Monteiro Cavalcanti, M.Sc.**

**NATAL**



**Catalogação na Publicação – Biblioteca da FARN  
Setor de Processos Técnicos**

Pacheco, Themis Machado Cavalcanti

Perfil das ouvidorias vinculadas ao Governo do Estado do Rio Grande do Norte / Themis Machado Cavalcanti Pacheco. – Natal: FARN, 2008.  
52f.

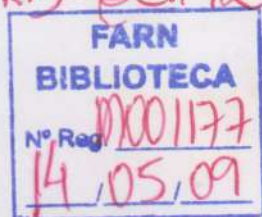
Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti (Msc.)

Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Gestão Pública – Monografia. 2. Gestão de Serviços – Monografia. 3. Ouvidorias do Governo – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 35



35  
P122P  
2008  
ex 01

**Themis Machado Cavalcanti Pacheco**

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN**

**PERFIL DAS OUVIDORIAS VINCULADAS AO GOVERNO DO ESTADO DO RIO  
GRANDE DO NORTE**

**Monografia apresentada ao curso de administração com habilitação em  
marketing da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do Rio Grande do  
Norte, aprovado em 09 de DEZEMBRO de 2008, pela banca examinadora  
composta pelos seguintes membros:**

Flávio Emilio Monteiro Cavalcanti

**Flávio Emilio Monteiro Cavalcanti, M. sc.  
Orientador**

Fabírcia Abrantes, M. sc.  
**Membro Examinador**

Marcílio Rodrigues de Oliveira, M. sc.  
**Membro Examinador**

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela oportunidade de ter concluído o curso, pela força nos momentos difíceis e pelas bênçãos nos momentos de alegria, pois sem ele jamais teria chegado onde estou. Depois a minha mãe, que é minha luz inspiradora, exemplo de vitória e perseverança, e está ao meu lado em todos os momentos da vida, dando estímulo e orientando os melhores caminhos a serem seguidos.

Agradeço a minha família, principalmente minhas irmãs Thaísa e Thásia que contribuíram como puderam em tudo, não só na vida acadêmica, mas de um modo geral também, ao meu pai que apesar da não convivência diária, sempre procura ajudar de sua maneira.

Agradecimentos de um modo bem especial a Nicolás, meu namorado e companheiro que me estendeu à mão em todas as horas difíceis, e principalmente nos problemas pessoais, e por ter tido muita paciência sempre, me dando muito amor e muita atenção em tudo, inclusive no decorrer do curso.

Não poderia deixar de fora os amigos de turma Poliana Costa, Gilvan Fernandes, Alessandro Lustosa, Bernardo Pereira, Maria Luíza, Maria Emília (nossa líder de sala) entre outros não menos importantes.

Aos amigos de trabalho Marizete Costa, José Valdomiro e Carlos Neto, pela compreensão nos momentos de dificuldade, e pelos momentos de alegria que me proporcionaram, mas principalmente, pela amizade e pelo grande carinho que cada um deles tem por mim.

Agradecimentos a Lis (amiga) e Edson (cunhado), que mesmo indiretamente ajudaram de alguma forma, Flávio Emílio, meu orientador que esteve à disposição sempre que possível, e pela sua paciência com os orientandos e enfim, a todas as pessoas que contribuíram para o meu crescimento e aprendizado.

"Obedeça aos maiores perigos que  
você vê quando tira os olhos do seu objetivo."

Henry Ford

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal analisar os resultados que existem 10 empresas brasileiras no setor de distribuição de energia elétrica. Grande de Norte, um número ainda pequeno, porém que pode ser considerado como uma amostra representativa das empresas do setor. O estudo foi realizado com base em dados secundários, obtidos através de pesquisas de campo e de arquivos das próprias empresas. O objetivo principal do estudo é analisar o desempenho das empresas em termos de produtividade, rentabilidade e crescimento. Para isso, foram utilizados indicadores como: margem de lucro, retorno sobre o capital empregado, índice de crescimento, entre outros. Os resultados mostram que as empresas analisadas apresentam um desempenho variado, com algumas apresentando melhores resultados do que outras. Isso pode ser devido a diferentes fatores, como: tamanho da empresa, localização, estratégia de marketing, entre outros. O estudo conclui que as empresas do setor de distribuição de energia elétrica ainda precisam melhorar sua produtividade e rentabilidade para alcançar os objetivos estabelecidos. Para isso, é necessário que as empresas adotem medidas como: otimização dos processos, melhoria da qualidade do serviço, redução de custos, entre outras.

Palavras-chave: Distribuição, Administração Financeira, Gestão Empresarial.

"Obstáculos são aqueles perigos que  
você vê quando tira os olhos de seu objetivo."

Henry Ford

## RESUMO

De acordo com a pesquisa, foi constatado que existem 10 ouvidorias vinculadas ao governo do estado do Rio Grande do Norte, um número ainda pequeno, porém que tende a crescer devido sua importância e os resultados positivos que estão sendo obtidos. A pesquisa tem o objetivo de conhecer cada uma destas ouvidorias, verificando suas dificuldades e suas melhorias para a população, como também os benefícios que elas trazem ao próprio órgão. Ainda como um dos objetivos da pesquisa, ela pode servir como idéia nessas melhorias, uma vez que há interesse do órgão em divulgar e melhorar seus serviços. A metodologia adotada para o presente estudo é do tipo exploratória descritiva. A pesquisa foi elaborada através de entrevistas estruturadas, que segue roteiro de perguntas pré-elaboradas igualmente para cada um dos ouvidores, que foi feito através de contatos pessoais para o melhor aproveitamento dos dados coletados. Como principal característica, as ouvidorias pesquisadas têm em comum alguns resultados de satisfação obtida após a sua criação, como a satisfação na maior interação entre o consumidor / cliente, e a empresa referente, antes da existência das ouvidorias, alguns casos demoravam muito mais tempo para serem resolvidos e concluídos. Um dado importante que foi coletado, é que a maior parte destas ouvidorias, foi criado há menos de 6 (seis) anos, isso mostra que é um setor ainda em crescimento no estado. Pode-se concluir que os dados indicam uma necessidade de maior investimento nas ouvidorias existentes, como também a necessidade de ampliação no número de ouvidorias vinculadas ao governo do estado, uma vez que é um setor que está trazendo resultados positivos para a população. Uma boa divulgação nos serviços oferecidos pelas ouvidorias é um fator que necessita de apoio do governo, fazendo com que o público possa procurá-las cada vez mais e exercendo assim suas funções.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Administração Pública. Comunicação Empresarial.

## ABSTRACT

In accordance with the research, was evidenced that 10 entailed ombudsmanships to the government of the state of the Great River of the North exist, a still small number, however that it tends to grow due its importance and the positive results that are being gotten. The research has the objective to know each one of these ombudsmanships, verifying its difficulties and its improvements for the population, as well as the benefits that they bring to the proper agency. Still as one of the objectives of the research, it it can serve as idea in these improvements, a time that has interest of the agency in divulging and improving its services. The methodology adopted for the present study is of the descriptive exploratory type. As main characteristic, the searched ombudsmanships have in common some results of satisfaction gotten its creation after, as the satisfaction in the biggest interaction between the consumer/customer, and the referring company, Before the existence of the ombudsmanships, some cases delayed more time very to be decided and concluded, Important data that it was collected, are that most of these ombudsmanships, were created have less than 6 (six) years, this sample that is a sector still in growth in the state. It can be concluded that the data indicate a necessity of bigger investment in the existing ombudsmanships, It also has the necessity of magnifying in the number of entailed ombudsmanships to the government of the state, a time that is a sector that is bringing resulted positive for the population. A good spreading in the services offered for the ombudsmanships is a factor that needs support of the government, making with that the public can look them each time more and thus exerting its functions.

**Word-key:** Ombudsmanships, Public Administration, Enterprise Communication.

## SUMÁRIO

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b>                                                   | 8  |
| 1.1 TEMA                                                              | 8  |
| 1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA                         | 8  |
| 1.3 CARACTERIZAÇÃO                                                    | 9  |
| 1.4 OBJETIVOS                                                         | 9  |
| 1.4.1 Geral                                                           | 10 |
| 1.4.2 Específico                                                      | 10 |
| 1.5 JUSTIFICATIVA                                                     | 10 |
| <b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>                                          | 12 |
| 2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA                                             | 12 |
| 2.2 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS                                         | 13 |
| 2.3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL                                           | 14 |
| 2.4 A HISTÓRIA DA OUVIDORIA                                           | 15 |
| <b>3 METODOLOGIA</b>                                                  | 18 |
| 3.1 TIPOS DE PESQUISA                                                 | 18 |
| 3.2 ÁREA DE ABRANGÊNCIA                                               | 18 |
| 3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS                                       | 19 |
| 3.4 PLANO DE COLTA DE DADOS                                           | 19 |
| <b>4 RESULTADOS DA PESQUISA</b>                                       | 20 |
| 4.1 PROCESSO "TÍPICO"                                                 | 20 |
| 4.2 TEMPO MÉDIO DE REALIZAÇÃO                                         | 20 |
| 4.3 ANO DE FUNDAÇÃO                                                   | 21 |
| 4.4 NÚMEROS DE CONTATOS MENSAIS                                       | 21 |
| 4.5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO                                             | 22 |
| 4.6 TAMANHO E COMPOSIÇÃO                                              | 22 |
| 4.7 FORMULÁRIO E SISTEMA INFORMATIZADO                                | 23 |
| 4.8 COMO SÃO DIVULGADOS SEUS SERVIÇOS                                 | 23 |
| 4.9 A POSIÇÃO DO SETOR NO ORGANOGRAMA DO ÓRGÃO AO QUAL ESTÁ VINCULADO | 24 |
| 4.10 PERFIL DO OUVIDOR                                                | 24 |
| 4.10.1 Nível Escolar                                                  | 24 |
| 4.10.2 Tempo de Cargo                                                 | 25 |
| 4.10.3 Experiência Anterior                                           | 25 |
| 4.11 MELHORIA NO ORGÃO APÓS O SURGIMENTO DA OUVIDORIA                 | 25 |
| 4.12 PROBLEMAS / DIFICULDADES ENFRETTADOS                             | 25 |
| 4.12.1 Início                                                         | 25 |
| 4.12.2 Atualmente                                                     | 26 |
| <b>5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO</b>                                     | 28 |
| 5.1 CONCLUSÃO                                                         | 28 |
| 5.2 RECOMENDAÇÃO                                                      | 29 |
| <b>6 BIBLIOGRAFIA</b>                                                 | 30 |
| <b>7 ANEXO</b>                                                        | 31 |

## 1- INTRODUÇÃO

### 1.1 - CARACTERIZAÇÃO

#### 1.1 - TEMA

A história da ouvidoria pública começou em 1991, quando o Estado do Paraná implantou o Perfil das ouvidorias vinculadas ao governo do estado do Rio Grande do Norte.

O trabalho seguinte mostra a importância das ouvidorias públicas para a população, uma vez que é uma opção a mais para os consumidores recorrerem aos seus direitos e também é uma ligação entre o serviço público e o cidadão.

#### 1.2 - CONTEXTUALIZAÇÃO E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

De acordo com uma pesquisa inicial, elaborada através de internet e telefonema para cada órgão, percebeu-se que ainda é pequeno o número de ouvidorias implantadas em órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, e as que já existem passam por vários e freqüentes problemas, tais como, a falta de recursos, sendo estes totalmente dependentes do governo do estado, a falta de divulgação, que também é um grande rival da evolução do órgão, uma vez que nem todos sabem de sua existência, e por isso não podem procurá-las para tentar resolver seus problemas.

Foi detectado que existem apenas 10 ouvidorias públicas vinculadas ao governo do estado, sendo um número bem inferior à quantidade de secretarias e outros órgãos pertencentes a este governo.

Por ser um órgão de tamanha importância para a sociedade, uma vez que a mesma recorre às ouvidorias quando não recebe o devido apoio de outros órgãos do setor público, quando há necessidade, é bastante viável para o estado que haja uma ouvidoria para cada setor do governo do estado, ou pelo menos um número mais significativo.

Portanto, esse trabalho tem como finalidade, um estudo sobre **Qual o perfil das ouvidorias vinculadas ao governo do estado do Rio Grande do Norte?**

### 1.3 - CARACTERIZAÇÃO

A história da ouvidoria pública começou em 1991, quando o Estado do Paraná instituiu a primeira ouvidoria pública do Brasil, com o objetivo de promover a defesa dos direitos humanos, dos interesses individuais e coletivo, e trabalhando para o aperfeiçoamento do exercício da cidadania.

A ouvidoria pública aproximou o cidadão da administração pública, atuando como interlocutor no processo de participação popular, através do diálogo pessoal e da disponibilização de informações, ampliando com isso, o exercício da cidadania, e servindo como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público.

A aproximação governo-cidadão faz com que o cidadão entenda melhor o funcionamento do serviço público, e possa sugerir melhorias, a fim de trazer evoluções neste serviço.

A ouvidoria pública vem crescendo, ela não é só um sistema de atendimento que se limita à recepção de reivindicações e denúncias, mas também participa de todo o processo, desde a reclamação até o feedback, podendo acompanhar as melhorias do processo.

No estado do Rio Grande do Norte, as ouvidorias vinculadas ao governo são: Agência do Fomento do Rio Grande do Norte – (AGN), Agência Reguladora de Serviços Públicos – (ARSEP), Companhia de águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – (CAERN), Central de Abastecimento do Rio Grande do Norte S/A – (CEASA), Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte – (DETRAN), Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Rio Grande do Norte – (IDEMA), Instituto de Pesos e Medidas do Rio Grande do norte – (IPEM), Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – (SEJUC), e Secretaria Estadual da segurança Pública e da Defesa social.

## 1.4 - OBJETIVOS

### 1.4.1 - Geral

Traçar o perfil das ouvidorias vinculadas à administração pública estadual do Rio Grande do Norte.

### 1.4.2 - Específicos

- a) Mapear as 10 ouvidorias ligadas ao governo do estado.
- b) Definir critérios de avaliação.
- c) Agrupar as diversas ouvidorias segundo suas características.
- d) Recomendar melhorias para aumento da eficiência das ouvidorias pesquisadas.

## 1.5 - JUSTIFICATIVA

### A) Quanto à importância

De acordo com as mudanças referentes ao grau de exigência dos clientes, pode-se perceber que é de tamanha importância que haja interesse em divulgar este serviço, pois o cliente torna-se a cada dia mais esclarecido no que diz respeito aos seus direitos, e luta sempre por cada um deles.

### B) Quanto à oportunidade

Por estarmos ainda no início do ano de 2008, poderá ser uma boa oportunidade para novos planos de melhoria nos órgãos públicos, sendo assim maior a probabilidade de uma boa reciprocidade no objetivo a ser estudado.

### C) Quanto à Possibilidade

Para que o trabalho seja bem aceito pelas ouvidorias existentes, pode-se dizer que não haverá altos custos nessas melhorias, pois trata-se de divulgação do setor de ouvidoria para a população, e isso não acarreta em grandes gastos para empresa e usuário, trazendo maior segurança e bem-estar para ambas as partes.

Devido a falta de disponibilidade da ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado, não foi possível incluí-la nas entrevistas, portanto foram inseridas na pesquisa apenas as outras nove ouvidorias.

Segundo Santos (2006):

O modelo gerencial para um bom controle interno fundamenta-se na eficiência, produtividade, melhoria no modo de trabalhar, a burocracia funcional, segundo as funções, tal modelo como uma organização com estrutura rígida e centralizada, voltada ao cumprimento de procedimentos e processos administrativos, sendo o desempenho avaliado exclusivamente no âmbito da observância das normas legais e éticas. O Governo da Paraíba, através da Lei nº 10.000/2006, instituiu o Conselho de Controle de Atividades Administrativas (CACA), órgão responsável por monitorar e controlar as atividades administrativas, visando à melhoria da gestão pública e à transparência dos atos administrativos. O CACA é composto por representantes de diversos órgãos e entidades do Poder Executivo, sendo sua função principal a de acompanhar e controlar a execução das atividades administrativas, visando à melhoria da gestão pública e à transparência dos atos administrativos. O CACA é um órgão de controle interno, sendo sua função principal a de acompanhar e controlar a execução das atividades administrativas, visando à melhoria da gestão pública e à transparência dos atos administrativos.

## 2 - REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 - ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração pública é tida como uma necessidade das pessoas, uma necessidade coletiva, pois dela dependem muitas pessoas. É um conjunto de pessoas e interesses próprios, que dependem das políticas para existirem, ou seja, de verbas públicas que são financiadas pela própria população.

A administração pública gerencial, parte do princípio que os órgãos governamentais, devem ser considerados de tão importância, quanto qualquer outra organização, inclusive no que se trata de recursos, que é essencial para o governo e para a população, mantendo-se a burocracia, como maneira de reduzir gastos desnecessários aos cofres públicos.

Segundo Santos (2008):

O modelo gerencial puro tem como principal fundamento a busca da eficiência, pressupondo modificação no modelo weberiano. A burocracia tradicional, segundo os ingleses, foi definida como uma organização com estrutura rígida e centralizada, voltada ao cumprimento de regulamentos e procedimentos administrativos, sendo o desempenho avaliado, exclusivamente, no tocante à observância das normas legais e éticas. O Governo da Primeira-Ministra Margareth Thatcher contrapunha-se a essa visão de administração pública, adotando os seguintes preceitos:

- a) necessidade de definição precisa das responsabilidades de cada funcionário dentro das agências governamentais; e dos objetivos organizacionais, analisados em sua substância e não como processo administrativo;
- b) aumento da consciência a respeito do valor dos recursos públicos, procurando maximizar a relação financeira entre os recursos iniciais e os gastos realizados para a produção de políticas, ou seja, incorporando o valor da eficiência na lógica de funcionamento da burocracia.

Com o passar dos tempos, a sociedade está cada dia mais preocupada com os recursos arrecadados, e como estão sendo utilizados pelo governo, surgindo assim, a postura do governo empreendedor voltado para as pessoas como clientes.

Segundo Catelli (2008):

Nas duas últimas décadas vem crescendo nas sociedades democráticas de economias avançadas e emergentes a demanda pelo melhor uso possível dos recursos arrecadados pelo governo. Surgiu, assim, a postura do governo empreendedor, voltado para o cidadão como cliente, buscando padrões otimizados de eficiência e eficácia numa gestão pública por resultados, orientada por processos de avaliação contínua e de legitimação pela sociedade. Entretanto, os sistemas de avaliação, na sua quase totalidade, consideram economicamente, pela sua expressão monetária, apenas os custos incorridos pela gestão pública.

O programa nacional de gestão pública e desburocratização, é mais um programa criado pelo governo federal, para tornar cada vez mais próximo o cidadão do governo, isso mostra que a cada dia há uma maior preocupação com o setor público, e em especial mais conveniente e menor burocrático para as pessoas.

De acordo com (BRASIL, 2008):

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GestPública) foi criado pelo governo federal em 2005 para melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados à população. O programa é considerado a mais arrojada política pública formulada para a gestão; além de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, proporciona também o aumento da competitividade no país.

## 2.2 - ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

A melhoria no serviço começa sempre pelo topo, ou seja, pelos administradores de cada serviço, pois devem fazer o que dizem uma empresa não vai muito longe se seu administrador não tiver vontade de fazer o melhor de si, e assim, transmitindo essa vontade para os seus servidores.

De acordo com Albrecht (1992, p. 5)

A pesquisa e a experiência prática mostram que um comprometimento universal com um serviço de qualidade elevada não surge espontaneamente numa organização. Isso precisa provir do centro de influência, normalmente situada no topo da pirâmide. Se

a alta administração acreditar em prestação de bom serviço, haverá uma chance de que a idéia se torne contagiosa.

Se os servidores de determinada empresa prestam o melhor serviço possível, isso será notado pelos seus clientes, caso contrário, isso também será notado, porém não é interessante para uma empresa que seus servidores não estejam acreditados na empresa na qual prestam serviços.

Segundo Albrecht, (1992, p.5)

Seus funcionários são o primeiro mercado; você precisa primeiro convencê-los da idéia de "serviço", ou eles nunca a conseguirão passar aos clientes". Quando há um bom relacionamento entre empresa / servidor, o serviço é passado para seus clientes com maior possibilidade de acertos, ou seja, os servidores se tornam mais empolgados a fazê-lo e com melhores resultados.

### 2.3 - COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A comunicação entre empresa / cliente, é de tamanha importância para ambas as partes, pois esse é o primeiro elo entre os dois, sendo assim, um dos fatores decisivos para um bom relacionamento entre cliente / empresa.

Segundo Bahia, (1995, p.15)

Existem diferentes formas de comunicação – e a empresarial é uma delas. Resumidamente, comunicação empresarial é o processo – conjunto de métodos, técnicas, recursos, meios, etc. – pelo qual a empresa se dirige ao público interno (seus funcionários) e ao público externo (seus consumidores).

A comunicação nos dias de hoje, é muito utilizada nas empresas, pois deixou de ser apenas um simples meio de fazer negócios, e se tornou um meio de conquistar seus cliente, como afirma Bueno (2003, p.33)

A sociedade da informação, caracterizada pelo ritmo frenético das mudanças, por uma nova geopolítica no mundo dos negócios, bem como pela integração acelerada das diversas mídias, vem alterando

drasticamente o perfil tradicional das organizações empresariais. Tem provocado sobretudo uma mudança profunda no relacionamento entre as corporações e os seus distintos públicos de interesse.

Como resultante deste impacto formidável, a comunicação empresarial evoluiu de seu estágio embrionário, em que se definia como mero acessório, para assumir, agora, uma função relevante na política negocial das empresas.

A comunicação empresarial, deixou de ser apenas um fator a mais nas empresas, assumindo então um papel bastante relevante no qual jamais poderá deixar de existir com muita eficácia e acessibilidade para o cliente e para a empresa também.

Uma boa comunicação na empresa, pode se tornar essencial para qualquer tipo de negociação entre empresa/cliente, pois sem ela, jamais existirá elo algum entre ambos e podendo assim, dificultar o acesso entre as partes.

## 2.4 - A HISTÓRIA DA OUVIDORIA

Na Suécia, houve o surgimento da primeira ouvidoria pública da história, juntamente com ela, veio também uma nova esperança para a população, que por muitas vezes se mostra insatisfeita e sem suporte algum para demonstrar e expor essas suas insatisfações.

De acordo com PARANÁ (2008):

Em 1809, a Suécia instituiu oficialmente a figura do Ombudsman – palavra de origem germânica que, em sueco, significa representante, advogado, defensor do povo –, uma pessoa eleita pelo Parlamento e que tem a função de atuar como uma ponte entre o governo e a população, atuando também com o objetivo promover o controle interno. A partir de então, vários países criaram Ouvidorias, como Dinamarca, França, Inglaterra, Alemanha e alguns países das Américas. O funcionamento dessas instituições foi se moldando conforme a realidade de cada país, mas todas tinham como modelo o Ombudsman sueco.

A ouvidoria, surgiu como uma nova alternativa para representar o cidadão na luta pelos seus direitos junto às instituições públicas, em 1995 foi criada a ABO, Associação Brasileira de Ouvidores, fortalecendo ainda mais a intenção de um suporte para o cidadão, no que diz respeito aos seus direitos públicos, que ainda são precários no Brasil.

Segundo Vismona (1998):

A figura do Ombudsman surgiu na Suécia, no início do século XIX, em uma clara reação do cidadão frente ao poder do Estado. Esta palavra na sua língua original significa "representante", "procurador", e não comporta gênero feminino, portanto, é equivocado falar-se em "Ombudswoman".

"Representar o cidadão zelando pelos seus legítimos interesses junto às instituições públicas e privadas". Esta é, em síntese, a função do Ouvidor, ou como também é conhecido, Ombudsman.

A ouvidoria está tomando um rumo muito positivo, pois vem crescendo a cada dia o número de ouvidores do Brasil, e isso é um bom sinal, significa dizer que a idéia foi lançada e está sendo aprovada por diversos estados do país, que provavelmente se preocupa com a conscientização da cidadania e do direito do cidadão, como afirma Vismona (1998)

Na esfera pública a adoção do Ombudsman, ou como é mais conhecido neste âmbito, o Ouvidor, teve uma evolução mais lenta. Curitiba e, posteriormente, o Paraná adotaram esta função, seguido por outras cidades, dentre elas: Santos, Maringá, Campinas, Fortaleza, e o Estado do Ceará. Além de cidades e Estados, diversos órgãos públicos, como a Fundação PROCON, o IPEM e a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, assim como empresas públicas prestadoras de serviços, também seguiram este caminho, em uma clara demonstração que esta função vem se espalhando junto aos diversos ramos de atividade, pública e privada.

A criação da primeira ouvidoria no Brasil, foi o passo inicial para outros novos surgimentos de ouvidoria pública em todo o país, porém com essa primeira que foi criada no estado do Paraná, o cidadão Brasileiro já poderia sentir-se amparado diante de suas insatisfações com o serviço público e então, começar a tomar novos rumos como procurá-las e logo então surgiram também em outros estados, para dar

um novo acesso à essas reclamações, denúncias, sugestões e em alguns dos casos, elogios do cidadão com o serviço público prestado.

Para São Paulo (2005), Para bem funcionar, a Ouvidoria Pública deve ter autonomia e independência do órgão no qual ela depende. Esses requisitos tornam a ouvidoria um órgão menos burocrático, e com melhores resultados tanto para o público, quanto para seus colaboradores, pois até passa maior segurança ao consumidor, no que diz respeito à tomada de providências.

Segundo SERGIPE (2008):

Ouvidoria e democracia são palavras quase sinônimas, na verdade, irmãs gêmeas. Com o avanço da democracia no mundo se fortaleceu a consciência da necessidade de participação do cidadão na administração pública, bem como no setor privado, com o aumento da concorrência na oferta de produtos e serviços. O surgimento da função de Ouvidor remonta ao século XIX, na Suécia. A promulgação da Constituição sueca em 1809 introduziu a figura do ombudsman, ou delegado parlamentar, a fim de exercer o controle da administração.

Hoje, o cidadão tem grande participação nas tomadas de decisões, no que diz respeito aos seus direitos, e sendo assim, as ouvidorias públicas no Brasil, tem uma grande virtude que é dar o que é de direito ao cidadão, como ter acesso ao andamento de suas reclamações, acesso também a própria ouvidoria, que lhe dar um suporte moral deixando-o sempre a par de tudo o que lhe cabe.

### 3.2 - ÁREA DE ABRANGÊNCIA

Como mostra a pesquisa inicial, existem 10 ouvidorias vinculadas ao Governo do Estado do Rio Grande do Norte, e a maioria delas foi pesquisada. No estado do Rio Grande do Norte, as ouvidorias vinculadas ao governo são: Agência de Fomento do Rio Grande do Norte – (AGN), Agência Reguladora de Serviços Públicos – (ARSEP), Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – (CAERN), Centro de Abastecimento do Rio Grande do Norte S/A – (CEASA), Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte – (DETRAN).

### 3 - METODOLOGIA

#### 3.1 - TIPO DE PESQUISA

De acordo com os dados, pode-se afirmar que a pesquisa, é do tipo exploratória descritiva, pois foi feita pesquisas através de contatos pessoais, e pesquisa de campo, para melhor aproveitamento dos dados recolhidos. A pesquisa foi setorial.

Pesquisa exploratória, segundo Sâmara; Barros (1997, p.24):

Tem como principal característica a informalidade, a flexibilidade e criatividade, e neles procura-se obter um primeiro contato com a situação a ser pesquisada ou um melhor conhecimento sobre o objeto em estudo levantado, e hipóteses a serem confirmadas.

De acordo com Sâmara; Barros (1997, p.24):

Os estudos descritivos, também chamados ad-hoc, como diz o próprio nome, procuram descrever situações de mercado a partir de dados primários, obtidos originalmente por meio de entrevistas pessoais ou discussões em grupo, relacionando e confirmando as hipóteses levantadas na definição do problema de pesquisa.

#### 3.2 - ÁREA DE ABRANGÊNCIA

Como mostra a pesquisa inicial, existem 10 ouvidorias vinculadas ao Governo do Estado do Rio Grande do Norte, e a maioria delas foi pesquisada.

No estado do Rio Grande do Norte, as ouvidorias vinculadas ao governo são: Agência do Fomento do Rio Grande do Norte – (AGN), Agência Reguladora de Serviços Públicos – (ARSEP), Companhia de águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – (CAERN), Central de Abastecimento do Rio Grande do Norte S/A – (CEASA), Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte – (DETRAN),

Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Rio Grande do Norte – (IDEMA), Instituto de Pesos e Medidas do Rio Grande do Norte – (IPEM), Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – (SEJUC), e Secretaria Estadual da Segurança Pública e da Defesa Social.

### 3.3 - TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS

No estudo, foi utilizado entrevista estruturada, que segue roteiro de perguntas que foram elaboradas para serem feitas aos ouvintes.

Segundo Lakatos; Marcone (1991, p.111) “Estudo das relações sociais e a posição que estas determinam para os indivíduos e os grupos, com a finalidade de construir um modelo que passa a retratar a estrutura social”

### 3.4 - PLANO DE COLETA DE DADOS

Foi feita coleta de dados através de entrevista com cada um dos ouvintes de cada ouvidoria ligada ao Governo do Estado.

Com todos eles, foi feita entrevista através de um roteiro de perguntas pré determinadas e elaboradas igualmente para cada um dos ouvintes, esse sendo um método de coleta bem utilizado, pois obteve-se um bom número de informações proveitosas.

Há ainda casos como os da ouvidoria da SEJUC, e da Secretaria Estadual de Segurança Pública e da Defesa Social, que por questões superiores não tem tempo determinado para finalização desta coleta, já que além de dependerem de outros setores para serem concluídos, ainda são casos que tratam de processos que são encaminhados na justiça, e não leva muito tempo chegando até anos para finalizar.

## 4 – RESULTADOS DA PESQUISA

### 4.3 - ANO DE FUNDACÃO

#### 4.1 - PROCESSO “TÍPICO”

De um modo geral, os processos “típicos” deste setor, são praticamente iguais, pois todos eles são iniciados na ouvidoria, com o cliente fazendo sua solicitação, reclamação, tirando dúvidas, dentre outros serviços que o setor pode oferecer, e termina também na ouvidoria, quando chega novamente o processo com sua resposta final, isso quando não se resolve no mesmo momento da solicitação, e finalmente retorna-se ao cliente com a conclusão do processo.

### 4.4 - NÚMERO DE CONTATOS MENSAIS

#### 4.2 - TEMPO MÉDIO DE REALIZAÇÃO

Se tratando de tempo médio de realização do ciclo da informação, é um fator muito variável, pois na ouvidoria do DETRAN, por exemplo, chega a terminar seu ciclo em menos de 2 dias, quando não no mesmo momento do atendimento, muito parecido com o método da CEASA, que leva no máximo 10 dias, porém levando em consideração que neste caso (CEASA) na maioria das vezes são feitas denúncias ao invés de uma simples reclamação, o que torna o caso mais grave e tendo que se resolver mais rapidamente.

Tendo em vista a gravidade dos problemas, ainda é considerada a mais rápida na finalização do ciclo, a ouvidoria do IDEMA, que tem denúncias de queimadas e tendo assim que de imediato fazer a verificação da denúncia.

Há ainda casos como os da ouvidoria da SEJUC, e da Secretaria Estadual de Segurança Pública e da Defesa Social, que por questões superiores não tem tempo determinado para finalização deste ciclo, já que além de dependerem de outros setores para serem concluídos, ainda são casos que tratam de processos que são resolvidos na justiça, e isso leva muito tempo chegando até anos para finalizar.

### 4.3 - ANO DE FUNDAÇÃO

Tendo em vista a importância das ouvidorias para o serviço público, e para a população, pode-se perceber que são muito recentes, e apenas três com mais de cinco anos de existência, que são: a ouvidoria da ARSEP, que já tem nove anos de existência; a da Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social e a do DETRAN, ambas com sete anos de existência. A do IDEMA e da AGN são as mais novas, ambas com um ano de existência. As outras ouvidorias têm o ano de fundação variado.

### 4.4 - NÚMERO DE CONTATOS MENSAIS

O Número de acessos às ouvidorias varia muito cada uma individualmente, pois depende do serviço que cada uma oferece. Na AGN, por ter sido criada apenas por estabelecimento do Banco Central, tem uma média de 10 contatos mensais, o que pode mostrar um número bastante reduzido em relação a outras, a da Secretaria de Segurança Pública também tem um número relativamente reduzido, pois trata de denúncias graves como o não cumprimento das leis por parte de policiais, roubo, mal uso de viaturas, e chegando até a denúncias de homicídio, o que trás muito receio por parte dos denunciante.

No caso do IDEMA, essa redução de contatos pode se explicar devida ser uma ouvidoria muito nova e não tem ainda muito conhecimento por parte dos consumidores / denunciante.

Em outros casos, o número de contatos pode estar na média de acordo com o serviço oferecido, pois apesar de não tão reduzidos, muitos contatos são para tirar dúvidas, pedir informações ou até mesmo fazer elogios á ouvidoria, o que pode significar que está atendendo às expectativas do consumidor, ou até mesmo não serem muito divulgadas, como a CAERN, que trata de serviços essenciais para a população, mas nem toda ela (população) sabe da sua existência. Já na CEASA, no

DETRAN, no IPEM e SEJUC, pode-se afirmar que estão atendendo às expectativas dos consumidores, e não se trata de um setor pouco divulgado.

ARSEP com 6.000 contatos registrados por mês chega ser um fato bastante raro na história das ouvidorias do estado, nesse caso, o número de contatos pode estar diretamente ligado ao tempo de existência que é de nove anos e a grande divulgação nas prefeituras dos municípios do RN.

#### 4.7 - FORMULÁRIO E SISTEMA INFORMATIZADO

#### 4.5 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

No tópico canais de comunicação, praticamente todas elas usam os mesmos meios, que são o telefone, presencialmente, email, fax ou cartas, com exceção da CEASA, que lida com denúncias de roubo e casos mais delicados, e exige que sendo um caso de denúncia o cidadão deve se dirigir pessoalmente para registrá-la, exceto em caso de tirar dúvidas ou fazer pedido de informação que podem sim ser feita por telefone ou fax. O IDEMA é o único órgão que tem um canal de comunicação a mais, que é a caravana ecológica, onde a equipe de servidores do órgão que está na caravana, além de divulgar os serviços oferecidos pela sua ouvidoria, também recebe denúncias no local do evento e registra.

#### 4.6 - TAMANHO E COMPOSIÇÃO

A composição das ouvidorias varia muito, existem algumas que está com um número bastante significativo de pessoas, o número talvez suficiente para atender suas expectativas, como a CAERN que é composta de nove pessoas e consegue atingir suas metas no que diz respeito ao tamanho do quadro funcional, o DETRAN, a ARSEP e Secretaria de Segurança Pública também está com um quadro compatível á sua função, já na SEJUC, e no IPEM, esse número está muito baixo, e apenas com o ouvidor, tendo esse que desempenhar papéis não cabíveis ao seu cargo para conseguir exercer a função da ouvidoria. Na AGN o número também é reduzido, porém, não há a necessidade de aumento do quadro funcional,

pois já é suficiente para desempenhar bem o seu papel. A CEASA e o IDEMA estão com um número pequeno de funcionários, no caso da CEASA, necessita de mais pessoas para exercer o papel da segurança interna do prédio, que no momento está precária e fazendo uma grande diferença, e no IDEMA, o caso está ainda pior, pois compõe de 4 atendentes, porém não tem o ouvidor.

#### 4.7 - FORMULÁRIO E SISTEMA INFORMATIZADO

Os sistemas informatizados, são bastante semelhantes, pode-se afirmar que apenas a AGN, não tem sistema informatizado, e pela pequena demanda ainda não houve a necessidade de implantá-lo, porém já está em fase de análise para implantação.

ARSEP, CAERN, CEASA, DETRAN, IDEMA, IPEM, SEJUC e Secretaria Estadual de Segurança pública, têm o seu próprio sistema informatizado.

No caso da CAERN e do DETRAN, utilizam além do sistema próprio, o sistema do órgão, onde podem ser feitas consultas relacionadas aos clientes.

#### 4.8 - COMO SÃO DIVULGADOS SEUS SERVIÇOS

Diferente de todas as outras ouvidorias, a AGN tem um modelo de divulgação em documentos expedidos como: ofícios, contratos, extratos de empréstimos, extratos de cartão, recibos e qualquer mídia que divulga serviços e produtos da empresa, e em todos eles deve conter seu telefone e endereço eletrônico.

No caso da ARSEP, já houve trabalho de divulgação nas agências reguladoras, mas hoje em dia só existe um trabalho junto às prefeituras com reuniões com seus representantes comunitários sobre o setor, e tem a mídia da própria população que conhece o serviço e repassa a experiência para outras pessoas, sendo este o mesmo caso da SEJUC, que não tem outro tipo de mídia.

A CAERN tem um modelo de divulgação similar à AGN, no entanto com uma pequena diferença, é divulgado somente na fatura mensal e contendo apenas o

número do telefone. A CEASA tem panfletagem, jornal interno e divulgação do setor na televisão, como esclarecedor de dúvidas igualmente no DETRAN, que tem a mais o site, o rádio e o folder. IDEMA tem um meio de mídia um pouco atípico, que é a caravana ecológica, um programa do órgão que divulga os serviços da ouvidoria e também é divulgada no site. O IPEM trabalhou com panfletagem contendo o número do telefone da ouvidoria, mas no momento não está havendo nenhuma divulgação.

Por se tratar de um setor de segurança, e trabalhar com o combate à vários tipos de violência, nada melhor que a divulgação educativa, como audiências públicas, reuniões com diretores de escolas públicas, televisão, jornal local e campanha radiofônica, esse é o trabalho de mídia que a Secretaria Estadual de Segurança Pública e da Defesa Social possui.

#### 4.9 - A POSIÇÃO DO SETOR NO ORGANOGRAMA DO ÓRGÃO AO QUAL ESTÁ VINCULADO

Em relação à posição do setor, boa parte delas é subordinada apenas às diretorias, sendo exceção o IDEMA, que não tem ouvidor, e por isso não pode definir sua posição, e da Secretaria Estadual de Segurança Pública, que está dentro da estrutura da secretaria, mas também é subordinada ao conselho estadual de direitos humanos, que inclusive escolhe seus ouvidores.

#### 4.10 - PERFIL DO OUVIDOR

##### 4.10.1 - Nível Escolar

Todos os ouvidores possuem 3º grau completo, a maior parte com especialização, somente no IPEM, o ouvidor não tem nível superior de ensino. No IDEMA ainda não existe ouvidor.

#### 4.10.2 - Tempo de Cargo

Em relação ao tempo de cargo, não se deve comparar uns ouvidores com outros, porque a maior parte das ouvidorias tem menos de 6 anos.

#### 4.10.3 - Experiência Anterior

A ouvidora da AGN, já teve experiência anterior, nas demais ouvidorias não existe nenhum caso de ouvidor já ter exercido o cargo.

### 4.11 - MELHORIA NO ÓRGÃO APÓS O SURGIMENTO DA OUVIDORIA

A AGN E ARSEP são ouvidorias que não houve percepção de melhoria, nas demais, houve sim uma grande melhoria no setor, seja pela agilidade nas tramitações dos processos, na qualidade de atendimento aos consumidores / denunciante, ou no feedback que dão aos que lhe acessam.

### 4.12 - PROBLEMAS / DIFICULDADES ENFRENTADOS

#### 4.12.1 - Início

Existem duas ouvidorias que não tiveram dificuldades no início de sua implantação, que são a da AGN, pois sua implantação foi estabelecida pelo banco central no qual deu total estrutura para inicializar seus trabalhos e a do IPEN, que também não passou por nenhuma dificuldade no início.

Já nas outras, todas tiveram alguma dificuldade, no caso da ARSEP, a única dificuldade encontrada foi passar para os consumidores que a ouvidoria não é um órgão de defesa do consumidor, pois algumas pessoas a procuravam com o objetivo de ir em busca de seus direitos de uma forma errada.

No caso da CAERN, sua maior dificuldade foi a falta de material, diferente da CEASA, que necessitou e ainda necessita muito de um bom investimento na parte da segurança, pois não tem o número de pessoas suficiente trabalhando na área, e as câmeras que tem também não conseguem registrar toda a área interna do local, devido serem poucas para o tamanho do lugar.

No DETRAN, o único problema encontrado, foi o que existe em qualquer setor, do tipo falta de verbas para investir, interação da equipe e a aceitação do público.

A demora na tramitação dos processos foi um grande problema que o IDEMA enfrentou no começo, pois os denunciante gostariam de saber como estava seu processo, e não tinha uma resposta imediata, e outro grande problema, era a falta de um ouvidor, que ainda não estava definido com 10 meses de existência da ouvidoria.

A ouvidoria da SEJUC passou por dificuldades como a falta de pessoas qualificadas para trabalhar no local, e de espaço físico e equipamentos.

Na da Secretaria Estadual de Segurança Pública, a única dificuldade inicial, foi a falta de pessoas para seu quadro, pois só havia o ouvidor para exercer todas as atividades.

#### 4.12.2 - Atualmente

Atualmente a AGN não encontra dificuldades em seu andamento, pois o apoio do banco central é fundamental na execução de suas atividades. Igualmente na CEASA, que também não está com dificuldades, somente na questão de segurança, que permanece desde o início, e na ARSEP o andamento está ocorrendo como o esperado, sem problemas.

A CAERN, como no início, está com uma deficiência na questão de pessoal, uma vez que aumenta o número de pessoas se aposentando e com os

óbitos ocorridos no decorrer do tempo se torna mais difícil o trabalho no órgão, diminuindo assim, o quadro de funcionários qualificados também para a ouvidoria.

O feedback, é a única questão no DETRAN que até o momento ainda não se resolveu, os setores recebem alguns problemas para resolver, mas não retornam para a ouvidoria dar uma resposta final para o cliente no prazo estabelecido.

O IDEMA tem um problema que em nenhuma das ouvidorias foi constatado, que é a falta de um ouvidor, isso ocorre desde sua implantação e até o momento ainda não foi definido, e existe outro problema que está ocorrendo no IDEMA, mas que outras ouvidorias também passam, que é a falta de pessoas para o seu quadro de funcionários, onde tem que se escolher as ocorrências mais graves passarem na frente de outros casos, porque não tem pessoas suficientes para fazer todos os serviços no tempo determinado.

Atualmente, o IPEM detectou que a falta de concurso público para ouvidor é um problema nas ouvidorias, uma vez que o funcionário dar início a todo um trabalho, e na mudança de governo, por muitas vezes o quadro de funcionários também muda e pode prejudicar todo o plano que se obteve para aquele setor.

Na ouvidoria da SEJUC, a necessidade de pessoas qualificadas está sendo rival no andamento dos trabalhos, pois só existe atualmente a ouvidora que muitas vezes necessita deixar suas funções para exercer outras que não lhe cabem, para suprir as necessidades do setor.

Mais uma vez o feedback está sendo um problema, neste caso a ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública do Estado, que de muitos processos enviados à outros setores, a grande maioria não chega novamente ao lugar de origem, impossibilitando a conclusão do processo, que deve acabar com o consumidor / denunciante tomando conhecimento desse final. Este órgão também cita como um dos problemas enfrentados, a falta de valorização das ouvidorias, estrutura para fazer trabalhos qualificados, pessoas capacitadas e a impunidade.

## 5 - CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO

### 5.1 - CONCLUSÃO

Pode-se concluir que os dados indicam uma necessidade de maior investimento nas ouvidorias existentes, não só no que diz respeito às questões financeiras, mas também na quantidade e qualificação de pessoas para suprir às necessidades do setor, e ainda, dificuldades que algumas ouvidorias enfrentam na questão da tecnologia, mesmo com seus sistemas apropriados, ainda há aquelas que não têm tantos recursos para uma boa atuação em suas funções.

Há também a necessidade de ampliação no número de ouvidorias vinculadas ao governo do estado, uma vez que é um setor que está trazendo resultados positivos para a população e sua tendência é realmente crescer.

Uma boa divulgação nos serviços oferecidos é um fator que necessita de apoio do governo, fazendo com que o público possa procurá-las cada vez mais e exercendo assim suas funções.

Pode-se perceber que há uma diminuição na procura de órgãos de defesa do consumidor depois do surgimento das ouvidorias nos órgãos públicos, isso pode significar o resultado da eficiência do setor no estado, e ainda a questão da rapidez nos processos tramitados pelas ouvidorias, que antes de seu surgimento, demoravam longos tempos até que fossem concluídos pelo setor responsável, e depois de sua implantação, foi melhorando o serviço oferecido aos consumidores, ou seja, à população.

Como uma das principais características, as ouvidorias pesquisadas têm em comum resultado de satisfação da população em relação ao órgão ao qual está vinculada, como a satisfação na maior interação entre o consumidor / cliente e a empresa além de depoimentos feitos por esses próprios consumidores afirmando que suas expectativas foram atendidas.

## 5.2 RECOMENDAÇÃO

Recomenda-se para as ouvidorias, não só uma maior divulgação do setor, como também campanhas educativas, mostrando a população o que é uma ouvidoria, qual o seu papel e até onde vai o direito do cidadão, que devem ser mais esclarecidas.

A importância da ouvidoria para a sociedade é muito significativa, portanto deve-se considerar também essa divulgação, tornando-a ainda mais conhecida, não apenas pelos seus serviços, como pelo diferencial que faz à sociedade.

A melhoria das ouvidorias deve acontecer de uma maneira imediata, para que os problemas existentes não piorem ainda mais, pode-se observar que há uma deficiência grande de pessoas qualificadas no setor, na questão de falta de material de trabalho e segurança, podendo dificultar o andamento dos trabalhos já iniciados.

O aumento do número deste setor é fundamental para dar início a uma jornada de trabalhos futuros, que possam dar o valor devido a essas ouvidorias.

Pode-se recomendar uma parceria entre o setor ouvidoria, com os órgãos de defesa do consumidor, para tornar os números de abertura de processo ainda menores e transformando em soluções para a população.

Um fator de tamanha importância para melhorar o desempenho interno, é o feedback de outros setores, portanto é recomendável que haja uma maior cobrança da ouvidoria quanto aos prazos, para que não prejudique a população, e se obtenha uma melhor eficiência dos processos.

## 6 - REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl, **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

BAHIA, Benedito Juarez, **Introdução à comunicação empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.

BRASIL, **Gestão pública, um programa voltado para o cidadão**. Disponível em: [http://www.gespublica.gov.br/menu\\_principal/eventos/noticias/news\\_ite](http://www.gespublica.gov.br/menu_principal/eventos/noticias/news_ite). 2008-04-23.3403137035. Acesso em: 31 Mai 2008.

BUENO, Wilson da Costa, **Comunicação empresarial: teoria e pesquisa**. Barueri: Manole, 2003. SILVA, Alba Conceição Marquez dos Santos, **A administração pública Gerencial**.

CATELLI, Armando, **Mensurando a criação de valor na gestão Pública**. Disponível em: <http://www.gecon.com.br/artigo21.htm>. Acesso em: 29 Mai 2008.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO SERGIPE. Disponível em: <http://www.ouvidoriageral.se.gov.br/modules/tinyd0/index.php?id=9> Acesso em: 10 Jun 2008.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. **Ouvidoria pública: Instrumento de cidadania**. Disponível em: [http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/ouvidoria/balanco/2004/instrumento\\_de\\_cidadania.doc](http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/ouvidoria/balanco/2004/instrumento_de_cidadania.doc) Acesso em 10 Jun 2008. Prefeitura Municipal de São Paulo.

SÂMARA, Beatriz Santos; Barros, José Carlos de. **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

SECRETARIA ESPECIAL DE CORREGEDORIA E OUVIDORIA GERAL DO PARANÁ. Disponível em: <http://www.ouvidoria.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=2> Acesso em: 04 Jun 2008.

SECRETARIA ESPECIAL DE CORREGEDORIA GERAL DO PARANÁ. Disponível em: <http://www.ouvidoria.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=3> Acesso em: 04 Jun 2008.

SILVA, Alba Conceição Marquez dos Santos. **A administração pública gerencial**. Disponível em: <http://www.scp.rs.gov.br/uploads/AdministracaoPublicaGerencial.pdf>. Acesso em: 29 Mai 2008.

VISMONA, Edson Luiz. **A ouvidoria no Brasil e seus princípios**. Disponível em: <http://www.imesc.sp.gov.br/rev1d.htm> Acesso em 04 Jun 2008.

VISMONA, Edson Luís. **A ouvidoria no Brasil e seus principios**. Disponível em: <http://www.imesc.sp.gov.br/rev1d.htm> Acesso em: 04 Jun 2008.

## ANEXO A – Entrevista

### 1.01 – Agência de Fomento do Rio Grande do Norte

1. Processo "típico" desde o início de negociação do cliente até a conclusão?

É registrado em um formulário de ocorrência de crédito, sendo encaminhado ao setor responsável em nome de protocolo. Após a conclusão do processo, é enviado o material ao setor de atendimento, tornando assim o processo totalmente monitorado pela unidade.

2. Tempo médio de realização do ciclo de informação?

O prazo máximo para realização do ciclo é de 30 dias, no entanto, dependendo da complexidade do caso, pode variar. No caso de RGR, não há prazo estabelecido pelo Banco Central.

## ANEXOS

3. Ano de fundação?

A unidade foi criada em novembro de 2003.

4. Número de pontos físicos (m²)?

300 metros quadrados.

5. Dados de comunicação (como o usuário acessa)?

O usuário acessa através da internet pelo [www.agr.rn.gov.br](http://www.agr.rn.gov.br), por telefone, pessoalmente ou por correspondência.

## ANEXO A – Entrevista

### AGN – Agência de Fomento do Rio Grande do Norte

1. Processo “típico” desde o início da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*É registrado em um formulário de ocorrência de ouvidoria, sendo encaminhada ao setor responsável, gerando um número de protocolo. Após a conclusão do processo, é enviado à ouvidoria para o encerramento da ocorrência, tomando assim, o trâmite do processo totalmente monitorado pela ouvidoria.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*O prazo máximo para realização do ciclo é de 30 dias, porém, na maioria das vezes é resolvido em uma semana, mas no caso da AGN, este prazo é estabelecido pelo Banco Central.*

3. Ano de fundação?

*A ouvidoria foi criada em novembro de 2007.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*São feitos menos de 10 contatos mensais.*

5. Canais de comunicação (como o usuário acessa)?

*A) O usuário acessa através da Internet, pelo [www.agn.m.gov.br](http://www.agn.m.gov.br), por telefone, presencialmente ou por correspondência.*

6. Tamanho e composição da equipe?

B) Tempo de cargo?

A equipe da AGN é composta por três pessoas, sendo uma ouvidora, um analista de ouvidoria e um atendente (Call Center).

C) Experiência anterior como ouvidora?

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

Em decorrência de pequena demanda, ainda não houve a necessidade de implantar um sistema informatizado, porém já está em fase de análise para implantação.

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

12. Por exigência do Banco Central, todos os documentos expedidos devem conter o telefone e o endereço eletrônico. Ofícios, contratos, extratos de empréstimos, extratos de cartão, recibos e qualquer mídia que divulga serviços e produtos da AGN.

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

A ouvidoria da AGN é somente subordinada à diretoria da própria AGN. do Banco Central, e por ser uma empresa de investimentos, não configura funcionamento de serviço público.

10. Perfil do ouvidor:

A) Formação (nível escolar)?

Possui 3º grau completo, graduada em matemática, com especialização em análise de sistema e mestre em administração.

B) Tempo de cargo?

Está no cargo há 10 meses.

C) Experiência anterior como ouvidora?

Sim, já exerceu o cargo durante 11 meses na ouvidoria do DETRAN.

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

Ainda não foi percebida, devido o tempo de existência, e da pouca demanda no setor.

12. Problemas / Dificuldades enfrentados?

A) Início

Não houve dificuldades na implantação da mesma, devido ter sido estabelecida a implantação desta pelo Banco Central.

B) Atualmente

Não há dificuldade no andamento das atividades, devido o apoio do Banco Central, e por ser uma empresa de investimentos, não configura fornecimento de serviço compulsório

## **ARSEP – Agência Reguladora de Serviços Públicos**

1. Descrever o processo “típico” desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*No caso da ARSEP, todos os clientes que estão insatisfeitos com o serviço de gás canalizado ou energia elétrica, procuram à ouvidoria ao invés de procurar diretamente à Potigás e a COSERN. O processo da ARSEP é informatizado entre a mesma e COSERN e Potigás, que são as concessionárias e a ANEEL, onde todas as reclamações ou solicitações são imediatamente processadas neste sistema e encaminhadas para sua concessionária responsável, onde as mesmas irão solucionar estes problemas e dar o retorno para a ouvidoria, onde acaba o processo, pois a ouvidoria tem o papel de retornar para o cliente com a resposta final.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Prazo máximo de 26 dias até o retorno ao cliente.*

3. Ano de fundação?

*A ouvidoria foi criada em 1999.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*Recebe uma media de 6.000 contatos mensais.*

5. Canais de Comunicação (como o usuário acessa)?

*O usuário acessa pessoalmente, por telefone, por fax, por cartas ou através da internet.*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

*São 13 pessoas, sendo uma ouvidora, três técnicos, um assistente e oito atendentes.*

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

*Há um sistema informatizado próprio, que interage entre a ARSEP, a ANEEL e os clientes da ARSEP, que são a Potigás e a COSERN.*

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

*Já houve um trabalho de divulgação nas agências reguladoras, e hoje há um trabalho junto às prefeituras de reuniões com cada uma das cidades e seus representantes comunitários, e o boca-boca.*

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

*É ligada diretamente à diretoria da ARSEP.*

10. Perfil do ouvidor:

A) Formação (nível escolar)?

*Possui 3º Grau completo, em engenharia elétrica.*

B) **Tempo de cargo?** *Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte*

1. *Pré* **Está no cargo há nove anos.**

C) **Experiência anterior como ouvidor?**

*Principalmente através de visitas, fax, telefone ou email, o cliente relata seu problema.* **Não.** *Depois de ouvir o cliente, em seguida é registrado uma manifestação, onde o cliente relata o que lhe é de interesse, depois esta manifestação é encaminhada a unidade responsável, se necessário for, para a tomada de providências.*

11. **Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?**  
*Sim, o por* **No caso da ARSEP, não há identificação de melhoria, devido o fato de ter sido criada junto com a própria ARSEP, portanto não há a possibilidade de fazer esta comparação.**

12. **Problemas / Dificuldades enfrentados** *com a realização de manifestações, que varia de 3 a 10 dias, ou podendo também chegar até 30 dias.*

A) **Início**

3. *Data* **A confusão que o consumidor faz entre ouvidoria e órgão de defesa do consumidor, muitos procuram as ouvidorias com o objetivo de ir à busca de seus direitos de uma forma errada.** *11 de 2006.*

B) **Atualmente**

4. **Número de contatos mensais (média)?**

**Atualmente não há dificuldades em seu andamento.**

*Varia de acordo com a época do ano, pode ser registradas 50 ou chegar a 150 manifestações mensais.*

5. **Canais de comunicação (como o usuário acessa)?**

*O usuário acessa presencialmente, por telefone, email, fax ou carta.*

## CAERN – Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte

1. Processo “típico” desde o início da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*A equipe é formada por 8 pessoas, sendo 1 ouvidor, 1 chefe de unidade administrativa e 6 colaboradores. Primeiramente através de visita, fax, telefone ou email, o cliente relata seu problema, reclamação ou elogio, em seguida é registrado uma manifestação, onde o cliente relata o que lhe é de interesse, depois essa manifestação é encaminhada a unidade responsável, se necessário for, para a tomada de providências. Acompanhamento para o atendimento dentro do prazo fornecido ao cliente, e por último é fornecido ao cliente o retorno do setor responsável lhe comunicando o resultado final.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Sistema próprio da ouvidoria, onde são registrados através de formulário de manifestação as reclamações, elogios ou problemas dos clientes, utiliza o GSAN. Este é um dado variável de acordo com a natureza da manifestação, que varia de 3 a 10 dias, ou podendo também chegar até 30 dias.*

3. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

3. Data da fundação

*Foi fundada em abril de 2006.*

4. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão, se qual está vinculado?

4. Número de contatos mensais (média)?

*Esta diretamente ligada a presidência da CAERN, ou seja, no topo da pirâmide. Variável de acordo com a época do ano, pode ser registradas 50 ou chegar a 150 manifestações mensais.*

5. Canais de comunicação (como o usuário acessa)?

- A) Formação (nível escolar)?

*O usuário acessa presencialmente, por telefone, email, fax ou carta.*

6. Tamanho e composição da equipe?

B) — Tamanho da equipe

A equipe é formada por 9 pessoas, sendo 1 ouvidor, 1 chefe de unidade administrativa, 1 apoio administrativo à unidade, 1 recepcionista, 1 supervisor, 1 copeira e 3 estagiários.

C) — Experiência anterior como ouvidor?

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

Sistema próprio da ouvidoria, onde são registradas através de formulário de manifestação as reclamações, elogios ou problemas dos clientes; utiliza o GSAN, Sistema de gestão comercial, um programa utilizado para toda a CAERN; e o Sistema de protocolo.

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

A) Inicialmente Através da fatura mensal, apenas com o número do telefone da ouvidoria.

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

Está diretamente ligada a presidência da CAERN, ou seja, no topo da pirâmide.

10. Perfil do ouvidor:

A) Formação (nível escolar)?

Possui 3º grau completo no curso de economia, pós graduado em direito do consumidor.

B) Tempo de cargo

Está há 2 anos e 6 meses no cargo.

C) Experiência anterior como ouvidor?

Não

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

Sim, agilidade no atendimento e solução das reclamações, mediação dos conflitos decorrentes de ações judiciais e melhoria na qualidade do atendimento ao público.

12. Dificuldades / Problemas

A) Início / Atualmente

Inicialmente e atualmente, falta estrutura nas áreas de pessoal, equipamentos e material de trabalho.

Pessoal: no decorrer do tempo houve perdas através de óbitos e aposentadoria, com isso, houve uma redução no quadro de funcionários.

Falta de investimento: para a melhoria dos sistemas de abastecimento de água e de coleta de esgotos.

Ouvidor acessa por telefone ou Presença física

Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

## CEASA – Central de Abastecimento do Rio Grande do Norte

1. Descrever o processo “típico” desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados.*  
 O reclamante / Denunciante vai até a ouvidoria fazer sua denúncia, em casos menos graves, é resolvido na própria ouvidoria e não é necessária a abertura de um processo. Em casos de roubo, é feito um boletim de ocorrência em uma delegacia, em seguida o cliente vai à ouvidoria, que encaminha o processo para a secretaria, depois para a diretoria, que resolve o problema e devolve à ouvidoria para repassar ao cliente a resposta final.

*Perfilagem, jornal interno e televisão.*  
 2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Qual o tempo médio de realização do ciclo da informação?*  
 No mínimo cinco dias, e no máximo 10 dias.

3. Ano de fundação?

*De acordo com a diretoria geral da CEASA*  
 Foi criada em 2003.

*Perfil do ouvidor:*

4. Número de contatos mensais (média)?

*A) Formação (nível escolar)?*

O numero de contatos mensais é entre 100 a 150.

*Possui 3º grau completo.*

5. Te Canais de Comunicação (como o usuário acessa)?

O usuário acessa por telefone ou Presencialmente.

*C) Experiência anterior como ouvidor?*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

*Não possui experiência anterior.*

*Uma Ouvidora, uma funcionária da CEASA, um assistente e um estagiário.*

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

*Formulário interno da própria ouvidoria, e sistema de protocolo.*

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

*Panfletagem, jornal interno e televisão.*

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

*Está diretamente ligada à diretoria geral da CEASA.*

10. Perfil do ouvidor:

A) Formação (nível escolar)?

*Possui 3º grau completo.*

B) Tempo de cargo?

*Esta no cargo há 1 ano e 10 meses.*

C) Experiência anterior como ouvidor?

*Não possui experiência anterior.*

DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

*Sim, antes de sua existência, os clientes não tinham retorno das denúncias / reclamações que faziam e depois de sua criação os clientes saem mais satisfeitos com a resposta e também com o tratamento que recebe da ouvidoria.*

*Quando necessário, caso contrário, já é resolvido no mesmo momento ou com um prazo de poucos dias depois.*

12. Problemas / Dificuldades enfrentados?

A) Início / Atualmente

*No início e atualmente, a ouvidoria tem uma grande dificuldade em registrar filmagens internas, pois são poucas as câmeras e não filma em todos os locais, dificultando assim a realização de um processo, pois não tem como detectar se o que as pessoas estão relatando é verídico. A falta de pessoas qualificadas também é um problema, que fiquem na parte da segurança, pois só tem um, que sozinho não consegue resolver todos os problemas.*

*Feito em 13 de Setembro de 2011.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*Ha uma média de 250 a 400 contatos mensais, incluindo reclamações, elogios e pedido de informação.*

5. Canais de comunicação?

*O usuário pode acessar por e-mail, telefone, fax e pessoalmente.*

**DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte**

1. Descrever o processo “típico” desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*Primeiramente o usuário faz seu questionamento, através de internet, telefone ou presencialmente, logo é encaminhado para o setor responsável, quando necessário, caso contrário, já é resolvido no mesmo momento ou com um prazo de poucos dias depois.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Depende do caso, varia de 42 á 72 h. Não há prazos estabelecidos, porém, acompanha-se o processo até sua conclusão*

3. Ano de fundação?

*Foi criada em 13 de Dezembro de 2001.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*Há uma média de 250 á 450 contatos mensais, incluindo reclamações, elogios e pedido de informação.*

5. Canais de comunicação?

*O usuário pode acessar por email, telefone, fax e presencialmente.*

*Hj - Tempo de cargo?*

6. Tamanho e composição da equipe?

*Já está no cargo há 5 anos.*

*É composto de 5 pessoas, sendo 1 ouvidor, 1 acessor, 1 estagiário e 2 assistentes.*

C) *Experiência anterior como ouvidor?*

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

11. *Hoje Sistema próprio da ouvidoria chamado call back, que fornece todas as informações da ouvidoria e o sistema interno do DETRAN, o Detranet.*

*Sim, pois o usuário se sente importante quando procura a ouvidoria, além de seu problema-resolução, ser resolvido no menor tempo possível.*

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços? *DETRAN, é muito positiva tornando assim a tramitação dos processos muito mais fácil, além de a ouvidoria ser um elo entre o usuário.*  
*Através de folder, jornal interno, mídia, rádio, televisão, jornal impresso e site da ouvidoria.*

12. *Problemas / Dificuldades enfrentados*

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? (ex. Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor)?

*Está diretamente ligada á diretoria geral do órgão, sendo assim no topo da pirâmide.*

B) *Atualmente*

10. Perfil do ouvidor:

*A grande dificuldade existente no momento, é a falta do feedback*

A) *Formação (nível escolar)?* *difficuldade assim o retorno aos meus clientes.*

*Graduação em relações públicas, e bacharel em comunicação social com habilitação em relações públicas.*

B) *Tempo de cargo?*

IDEMA - Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Rio Grande do Sul. Já está no cargo há 5 anos.

1. Descrever o processo "típico" desde o início, da reclamação do cliente, até a sua

C) Experiência anterior como ouvidor?

Não.

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

Sim, pois o usuário se sente importante quando procura a ouvidoria, além de seu problema-reclamação, ser resolvido no menor tempo possível

A comunicação entre a ouvidoria e o DETRAN, é muito positiva tomando assim a tramitação dos processos muito mais ágil, além de a ouvidoria ser um elo entre o usuário e o DETRAN.

12. Problemas / Dificuldades enfrentados

A) Início

As dificuldades encontradas no início foram as que todo e qualquer setor enfrenta, como ir à busca de verbas, interação da equipe e aceitação do público.

B) Atualmente

A grande e única dificuldade existente no momento, é a falta do feedback de outros setores para a ouvidoria, dificultando assim o retorno aos seus clientes.

Foi registrada uma média de 355 casos de denúncia, desde a criação desta ouvidoria até o momento.

## **IDEMA – Instituto de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente do Rio Grande do Norte**

1. Descrever o processo “típico” desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*Através de telefone, email ou presencialmente, se identificando ou não, recebe-se a denúncia, a mesma é registrada em um formulário e encaminhada á central de atendimento, onde é gerado um número de processo, no qual o denunciante pode acompanhá-lo virtualmente. Depois de recebida e registrada, a denúncia é encaminhada ao setor responsável, e enviado uma cópia em mãos para a equipe de fiscalização, na qual dependendo da denúncia, a equipe de plantão vai ao local no mesmo momento fazer a verificação.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Depende do caso, quando é denúncia de queimadas, por exemplo, a fiscalização vai local no mesmo momento que recebe a denúncia. Quando não é de urgência, a equipe de fiscalização recebe a denúncia e atende de acordo com a gravidade do caso.*

3. Ano de fundação?

*Foi criada em 2007.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*Foi registrada uma média de 356 casos de denúncia, desde a criação desta ouvidoria até o momento.*

5. Canais de Comunicação (como o usuário acessa)?

*Internet, email, telefone, presencialmente e ainda através de um programa chamado caravana ecológica, onde a equipe que está participando da caravana, além de divulgar a ouvidoria, também recebe denúncias e registrada no local.*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

*Até o momento, só existem quatro atendentes.*

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

*Sistema CERBERUS, do próprio IDEMA, onde são feitas as consultas das denúncias e licenciamento, e através do formulário impresso.*

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

*Através da Caravana Ecológica e do site do IDEMA.*

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

*No caso do IDEMA, não existe ainda um ouvidor, portanto não há definição de sua posição.*

10. Perfil do ouvidor:

IPEN - No caso do IDEMA, ainda não existe ouvidor.

1. Descrição do processo "típico" desde o início, da reclamação do cliente, até a

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

Sim, após o surgimento da ouvidoria, está havendo uma maior cobrança por parte dos denunciante com relação ao andamento do processo, com isso tomando a equipe de fiscalização mais ágil.

seja competente, com um prazo de 15 dias para realização da fiscalização no local. A fiscalização repassa o resultado para a coordenação operacional, logo depois para a ouvidoria que dar feedback ao sistema.

12. Problemas / Dificuldades enfrentados ?

A) Início

Reclamação por parte dos denunciante quanto à demora da conclusão do processo, a equipe de fiscalização ainda é bem pequena, e trabalha em todo o estado, exceto Natal.

A não existência de um ouvidor gerou um grande problema dentro desta ouvidoria, uma vez que o setor não tinha uma pessoa que os representasse.

3. Ano de fundação

B) Atualmente

Foi criada em julho de 2005.

A existência de apenas nove pessoas compondo a equipe de fiscalização, e a falta de um ouvidor que ainda permanece sendo um grande problema.

4. Número de contatos mensais (média)

Em média são registrados 44 contatos por mês.

5. Canais de Comunicação (como é utilizada a mesma)

O usuário acessa através da internet, por telefone, cartas ou pessoalmente.

**IPEM – Instituto de Pesos e Medidas do Rio Grande do Norte**

1. Descrever o processo “típico” desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*Resposta: O denunciante passa denúncia á ouvidoria que por sua vez recebe a denúncia e registra, em seguida repassa para a coordenadoria operacional que divide as denúncias por demanda para cada setor competente, com um prazo de 15 dias para realização de fiscalização ao local. A fiscalização repassa o resultado para a coordenadoria operacional, logo depois para a ouvidoria que dar baixa no sistema como resolvido, e dar um retorno ao cliente, assim finalizando o processo (90% das denúncias são identificadas).*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Resposta: No ano de 2003 foi proibida a divulgação por casos de má-fé, porém em 2004 com a Lei nº 10.048/2000, foi permitida a divulgação por casos de má-fé. Leva-se 15 dias, quando em Natal e 30 dias, quando no interior do RN.*

3. Ano de fundação da ouvidoria no organismo do órgão ao qual está vinculada? Tipo de vinculação, ou subordinação e como ocorre?

*Foi criada em julho de 2005.*

4. Número de contatos mensais (média)

*Perfil do usuário*

*Em média são registrados 44 contatos por mês.*

*Atuação (perfil técnico)?*

5. Canais de Comunicação (como o usuário acessa) *Recursos Humanos*

*O usuário acessa através da Internet, por telefone, cartas ou presencialmente.*

*Qual o perfil do usuário?*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

C) *Experiência anterior como ouvidor?*

*A ouvidoria é composta apenas pelo ouvidor.*

*Não.*

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

*Um sistema próprio da ouvidoria, e o do INMETRO onde nos dois casos é gerado um formulário com o número da denúncia, onde o denunciante pode acompanhar ligando para o local e perguntar como está a situação do processo.*

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

A) *Sim. No ano de 2008 foi proibida a divulgação por causa da eleição, porém em anos comuns, são distribuídos panfletos com o número da ouvidoria.*

*Não houve dificuldades de acesso.*

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

*Sim, a questão de não haver concurso público para o cargo, pois a depender.* *Ligada a diretoria da presidência do IPEM.*

*Sim, a questão de não haver concurso público para o cargo, pois a depender.* *Atual já deu início a um trabalho, e na mudança de governo pode ser que o atual ouvidor não possa dar continuidade ao seu trabalho.*

10. Perfil do ouvidor:

A) Formação (nível escolar)?

*Possui 3º Grau incompleto, e está cursando Recursos Humanos.*

B) Tempo de cargo?

*Está há 1 ano no cargo.*

C) Experiência anterior como ouvidor?

1. Descrever o processo "típico" desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão. *Não.*

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

*Sim, a ouvidoria veio como um meio de comunicação, onde o cidadão pode opinar na parte administrativa, e houve melhoria também na questão da rapidez na tramitação do processo.*

12. Problemas / Dificuldades enfrentados

A) Início

*Não houve dificuldades do início.*

B) Atualmente

*Sim, a questão de não haver concurso público para o cargo, pois a dependência política pode prejudicar o trabalho de um ouvidor, tendo em vista que o atual já deu início a um trabalho, e na mudança de governo pode ser que o atual ouvidor não possa dar continuidade ao seu trabalho.*

5. Canal de Comunicação (como o usuário acessa)?

*O usuário acessa por telefone, e-mail, fax e presencialmente.*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

**SEJUC – Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania**

1. Descrever o processo “típico” desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*O usuário faz sua reclamação, ou solicitação, a ouvidoria registra através de formulário interno, quando possível se resolve na própria ouvidoria, quando não é possível e depende de outro setor para resolver, são então encaminhadas para este setor para faça suas conclusões e retorne à ouvidoria com a resposta final do usuário.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*É variável de acordo com o tipo de processo, quando é resolvido na ouvidoria, na maioria das vezes é concluído no mesmo momento, quando não, fica à disposição do setor responsável, porém não tem tempo determinado pela ouvidoria.*

3. Ano de fundação?

*Foi criada em 2004.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*Em média entre 30 e 40 contatos mensais.*

5. Canais de Comunicação (como o usuário acessa)?

*O usuário acessa por telefone, email, fax e presencialmente.*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

*A ouvidoria é composta apenas pela ouvidora.*

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

*Apenas o sistema interno da ouvidoria.*

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

*Não, apenas a da própria população que divulga.*

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

*Diretamente ligada à secretaria geral.*

10. Perfil do ouvidor:

- A) Formação (nível escolar)?

*Possui 3º grau completo, graduada em direito.*

- B) Tempo de cargo?

*Está há 4 anos no cargo.*

- C) Experiência anterior como ouvidor?

*Não.*

Secretaria Estadual de Segurança Pública e Defesa Social

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

*Sim, as pessoas que procuram, dizem sempre que soube através de outros usuários, e que foram bem atendidos, e por isso indicaram a ouvidoria.*

12. Problemas / Dificuldades enfrentados

A) Início

*Tempo médio de resposta da rede de informação?*

*A estrutura física da ouvidoria, no início não havia espaço suficiente para atender aos usuários, não tinha equipamentos necessários e também a questão de falta de pessoas.*

B) Atualmente

*A necessidade de pessoas qualificadas para trabalhar no setor.*

*Foi criada em 2001.*

*Número de canais mensais (média)?*

*Uma média de 30, mas só é registrada uma pequena parte.*

*Canais de Comunicação (como o usuário acessa)?*

*O usuário acessa por telefone, email, fax ou presencialmente.*

*Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?*

**Secretaria Estadual de Segurança Pública e Defesa Social**

1. Descrever o processo "típico" desde o início, da reclamação do cliente, até a sua conclusão?

*Recebe a reclamação / denúncia, verifica o tipo de processo, no qual é encaminhado ao setor de corregedoria, para o ministério público, ou para o próprio comando local ou geral da polícia para que resolva o problema e retorne para ouvidoria, em poucos casos.*

2. Tempo médio de realização do ciclo da informação?

*Não há tempo pré-determinado, principalmente por se tratar de processos que irão ser resolvidos na justiça, portanto dependendo assim da justiça resolver os problemas, para que depois de até anos, possa retornar à ouvidoria.*

3. Ano de fundação?

*Foi criada em 2001.*

4. Número de contatos mensais (média)?

*Uma média de 30, mas só é registrada uma pequena parte.*

5. Canais de Comunicação (como o usuário acessa)?

*O usuário acessa por, telefone, email, fax ou presencialmente.*

6. Tamanho (quantidade) e composição (funções) da equipe?

A equipe é composta de 9 pessoas, sendo: 1 ouvidor, 1 assessor jurídico, 3 assistentes sociais e 4 estagiários.

7. Formulários e sistema informatizado, quais instrumentos, sistemas são utilizados?

Formulário interno. Está sendo criado um sistema informatizado unificado, para todas as ouvidorias de polícia do Brasil, prevista para o ano de 2009.

8. Como a ouvidoria divulga seus serviços?

Audiências públicas, reuniões com todos os diretores de escolas municipais e estaduais, divulgando os trabalhos da ouvidoria e discutindo sobre a questão da violência, com entrega de material. Há também uma divulgação em televisão e em jornal local, que divulga também essas visitas nas cidades, campanha radiofônica com divulgação da ouvidoria a nível estadual, com o nome: Conte para a ouvidoria, nós contamos com você.

9. Qual a posição da ouvidoria no organograma do órgão ao qual está vinculado? Topo da pirâmide, ou subordinada a outro setor?

A ouvidoria está dentro da estrutura de segurança pública e defesa social, porém o ouvidor é escolhido pelo conselho estadual de direitos humanos.

10. Perfil do ouvidor:

A) Formação (nível escolar)?

Possui 3º Grau completo, especialista em psicopedagogia.

B) Tempo de cargo?

*Está há 2 anos no cargo.*

C) Experiência anterior como ouvidor?

*Não.*

11. Houve melhoria no órgão após o surgimento da ouvidoria? Quais?

*Sim, houve um aumento bastante significativo das denúncias, por exemplo, no ano de 2006 para o ano de 2007 houve um aumento de 57%, está havendo um trabalho de divulgação nas cidades do interior, uma interiorização da ouvidoria em 15 grandes municípios do RN, ou seja, uma divulgação do trabalho da ouvidoria, visitas aos presídios, ao ministério público, há reuniões com instituições de ensino, inclusive com distribuição de materiais educativos e conversa com a imprensa também com a divulgação de suas funções, fazendo com que a sociedade tenha a conhecimento de sua existência e de seu trabalho. Segundo o testemunho da população em alguns municípios, há uma grande satisfação dessas pessoas com o trabalho da ouvidoria no que diz respeito à diminuição de casos de violação por parte dos policiais, depois dessas visitas.*

12. Problemas / Dificuldades enfrentados

A) Início

*No início da ouvidoria, só havia o ouvidor, e isso sendo um grande problema para os trabalhos da ouvidoria.*

B) Atualmente

*A falta de feedback de outros setores, a demora de retorno, e muitos processos não são registrados por esses setores, a falta de valorização das ouvidorias, a falta de estrutura para fazer trabalhos mais qualificados, a falta de pessoas com qualificação especializadas na área de direitos humanos para um melhor aproveitamento dos trabalhos educativos, a falta de comprometimento na questão de apuração dos fatos e da impunidade que é um número muito alto ainda no estado do RN.*