

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO  
4 ° CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM  
OUVIDORIAS PÚBLICAS

EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA  
INTERAÇÃO COM O CIDADÃO



Almir da Costa Moreira

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

10 Quem somos?

10 OUVIDOR - CIDADÃO

10 USUÁRIO - CIDADÃO

10 Não há uma fusão de ego no exercício da vida  
(profissional; pessoal; sócio-afetiva; etc)

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

## Ouvidoria

⑩ Histórico:

⑩ Suécia (1809) - garantir os direitos constitucionais na figura do ombudsman ou ouvidor, termo que pode ser traduzido como procurador ou advogado do cidadão diante do Estado.

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

10 Em 1971 15 países já tinham Ombudsman. Em 2003, dos 191 países reconhecidos pela ONU, 120 Estados tinham Ombudsman, conforme a International Ombudsman Institute.

10 Segundo a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União (AGU, 2008) só a partir de 1983 que no Brasil, com o processo de abertura democrática, surgem debates sobre a criação de canais entre o poder e a população.

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

⑩ 1986 - primeira Ouvidoria Pública Brasileira em Curitiba. Nos debates da Assembléia Nacional Constituinte a proposta de criação de Ouvidorias não prosperou.

⑩ 1992 - primeira Ouvidoria Pública Federal, a Ouvidoria-Geral da República, situada na estrutura regimental do Ministério da Justiça, conforme estabelecido na lei n. 8.490/1992.



# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

10 2004 - a Ouvidoria-Geral da República é transformada em Ouvidoria-Geral da União pela lei n. 10.689/2004 e se encontra inserida na estrutura da Controladoria-Geral da União, tendo como atribuição coordenar tecnicamente a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que até o mês de junho de 2008, perfaziam um total de 144 Ouvidorias.

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

⑩ A finalidade das Ouvidorias, públicas ou não, é servir de canal entre o indivíduo que está sujeito ao processo de trabalho de uma instituição e a mesma, procurando uma melhoria no atendimento dado, aprimoramento dos produtos oferecidos ou da prestação de serviços.

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

Brasil

10 ESCRAVOCRATA

10 DITATORIAL

10 DEMOCRÁTICO





# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

## Ouvidor/Usuário

- ⑩ Gestalt - ser humano é relacional.
- ⑩ Comunicação eficaz - figura/fundo

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

⑩ A cultura, conforme a dialética não se dá ao acaso. O homem é um ser social e é através de sua inter-relação com a sociedade que ele se faz e, conseqüentemente a produz, pois o homem não é um ser individual, com uma consciência destituída de seu meio, mas sim, um produto social, que já nasce em um determinado contexto, decorrente de toda uma historicidade (LOWY, 1989).

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

⑩ Para que o nosso conhecimento avance e o nosso laborioso (e interminável) descobrimento da realidade se aprofunde - quer dizer: para nós podermos ir além das aparências e penetrar na essência dos fenômenos - precisamos realizar operações de síntese e de análise que esclareçam não só a dimensão imediata como também, e sobretudo, a dimensão mediata delas (LOWY, 1989, p. 47).

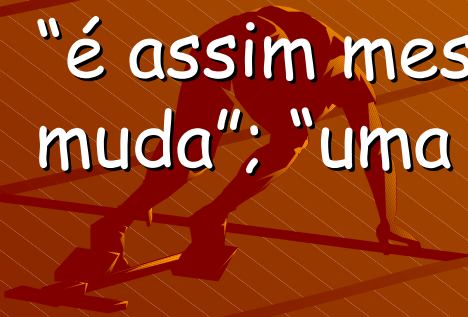
# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

10 A cultura enquanto produtora de categorias de pensar, sentir, agir e expressar de determinado grupo, classe ou segmento, articula as concessões, os conflitos, a subordinação e as resistências e lhes oferece sentido. Ela é um espaço de expressão da subjetividade, mas é um lugar objetivo com a espessura do cotidiano por onde passam e ganham cor os processos políticos e econômicos, os sistemas simbólicos e o imaginário social (MINAYO, 1996, p. 85).



# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

⑩ A cultura se dá através e pelo cidadão, ela não é estática como arvoram alguns, consciente ou inconscientemente, com as seguintes expressões: "é assim mesmo não adianta nem tentar, isso não muda"; "uma andorinha só não faz verão"; etc





# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

## Perfil do Ouvidor


- ⑩ escuta ativa (ouvir atentamente a clientela com competência de articulação mental em busca de solução);
- ⑩ não interromper a clientela quando houver a necessidade de catarse. Aguardar o momento de intervir de forma amistosa com abordagem que traga o indivíduo para o foco do problema de maneira a deixá-lo confortável sem se sentir interrompido. Ex: questionando o seu nome;
- ⑩ garantir o contato com a clientela de forma sigilosa, apesar de direcionar as informações para o setor citado;

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

- ⑩ ter conhecimento de todo o processo de trabalho das unidades de abrangência de sua Ouvidoria;
- ⑩ ter características pessoais de mediador de conflitos;
- ⑩ não ser militante de nenhum partido político ou sindical.
- ⑩ ser capaz de imparcialidade religiosa, esportiva, étnica, cultural, social, etc;
- ⑩ capacidade de síntese nos registros.

# EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DO OUVIDOR NA INTERAÇÃO COM O CIDADÃO

## Características do Usuário

- ⑩ condições socioeconômicas;
  - ⑩ regionalidade;
  - ⑩ gênero;
  - ⑩ faixa etária;
  - ⑩ etc.
- 
- A silhouette of a person in a starting crouch, positioned behind the list items. The person is leaning forward with their hands on the ground, ready to start a race. The background is a gradient of orange and yellow with diagonal lines.