



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

**VI Reunião da Rede de Controle Social
Repasse XXI Congresso de Ouvidores/Ombudsman**



Seja bem vindo (a)
Ao XXI Congresso
Brasileiro de
Ouvidores/Ombudsman
em São Paulo
21, 22 e 23 de Novembro

Holiday Inn



Ouvidoria e Accountability – A Responsabilidade como Valor Democrático

Introdução à International Ombudsman Association – IOA e reflexões sobre a prática do Ombudsman da Organização das Nações Unidas

Valorização Profissional do Ouvidor: Conhecimento e Prática

Ouvidoria e Convivência Institucional



REVISTA CIENTÍFICA DA ABO – ISSN 2594-5068

Ano 1 - nº 1 - 2017/2018



Estudos sobre a atuação
das Ouvidorias em
Instituições brasileiras

- ✓ Ano 2 - 2019
- ✓ 43 Autores e 23 Artigos
- ✓ Estudos sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras



REVISTA CIENTÍFICA DA ABO – ISSN 2594-5068



Ano 1 - nº 1 - 2019/2019

Estudos sobre a atuação
das Ouvidorias em
Instituições brasileiras

- ❖ O fortalecimento das Ouvidorias como instrumento de controle social: análise e impactos para aplicação da lei 13.460/2017;
- ❖ Ouvidoria e conflitos no ambiente de trabalho
- ❖ Parceria na prevenção e combate ao assédio moral
- ❖ Atuação da ouvidoria perante o cidadão moderno
- ❖ Ouvidoria: liderando mudanças
- ❖ Contribuição da Ouvidoria para a gestão do Estado do Ceará
- ❖ Fundamentos da Bioética na atuação da Ouvidoria
- ❖ Ouvidoria: a importância da qualidade percebida como diferencial estratégico



OUVIDORIA E ACCOUNTABILITY

- Contexto histórico do sistema de prestação de contas no mundo – Império Romano, Sistema Feudal...
- Não existe sociedade democrática sem prestação de contas.
- Princípio da Democracia a partir de um sistema eletivo efetivo.



OUVIDORIA E SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CONFLITO

❖ Conflitos no Ambiente de Trabalho

Reclamação trabalhista e Assédios Moral/Sexual são conflitos

Debate e Discussão Saudável têm impacto positivo

Não basta apenas a resolução do conflito, é preciso a Gestão desses

Construção de um sistema realmente integrado

❖ Pesquisa **VOCÊS/A**

Em **1997**, 90% das empresas utilizavam a mediação para resolução de conflitos, e apenas 10% utilizam a Ouvidoria

Em **2011**, 97% das empresas utilizavam a mediação para resolução de conflitos, e apenas 14% utilizam a Ouvidoria



OUVIDORIA E SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CONFLITO

❖ Pesquisa

De acordo com a pesquisa de Paulo Marzionna, a principal função da Ouvidoria Interna é **Mediar** e não de **Investigação**

ASSÉDIO MORAL

O Papel das Ouvidorias no Combate ao Assédio Moral – O Ouvidor deverá compreender o que é Assédio Moral.

Quando não se adota providências, pode se considerar Assédio Moral Organizacional.



ASSÉDIO MORAL

Os custos diretos e indiretos para a organização abrangem:

- ❖ Rotatividade
- ❖ Faltas e Afastamentos por problemas de saúde
- ❖ Perda de Produtividade e qualidade do trabalho
- ❖ Deterioração do Clima Organizacional



VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

PAPEL DAS OUVIDORIAS - OGU

PEDAGÓGICO

Direitos e Deveres do Cidadão

PROPÓSITIVO

Dispõe de Matéria Prima para propor melhoria

RESOLUTIVA

Ajuda a resolver a partir da percepção do cidadão



VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Habilidades do Ouvidor

- Empatia
- Equilíbrio
- Flexibilidade
- Sensibilidade
- Racionalidade
- Experiência
- Conhecimento Técnico e Teórico

**Subordinação da
Ouvidoria à Gestão
Superior**

**Capacitação do
Profissional de
Ouvidoria**



VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Classificação Brasileira de Ocupações – CBO

Ouvidor/Ombudsman |CBO 1423-40|

Família Ocupacional: 1423 - Gerentes de comercialização, marketing e comunicação

ATIVIDADES:

Sugerir melhorias dos serviços de atendimento a clientes

Realizar escuta ativa

Mediar conflitos

Analisar demanda reclamatória

Dar retorno aos públicos (feed-back)

Estabelecer diálogo

COMPETÊNCIAS: Agir com empatia; Demonstrar capacidade de síntese; Demonstrar capacidade de negociação



VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Pesquisa – Faixa Salarial do Ouvidor

44 empresas

Salários variam de R\$ 954,00 a R\$ 18.804,00

Média R\$ 4.182,00

FAIXA SALARIAL REDE ESTADO – EXCLUSIVO OUVIDOR

R\$ 1.226,97 - R\$ 1.635,93 - R\$ 2.337,12 - R\$ 1.536,90 - R\$ 3.338,73



OS FUNDAMENTOS DA BIOÉTICA NAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

“É um encontro ainda jovem que leva a Ouvidoria para um espaço de reflexão bioética, diante das situações que envolvem conflitos de interesse, insatisfações, desinformações, discriminações, anseios, e sobretudo, os valores humanos.”



OS FUNDAMENTOS DA BIOÉTICA NAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Ética da Vida

Movimento mundial por novas práticas de ética, saindo apenas do campo da medicina e alcançando os campos sociais e de relacionamento.

Complementa as Funções do Ouvidor

Direitos Humanos – Bioética da Proteção – Bioética da Intervenção

Saber Ouvir – Cidadania – Valores Humanos



EMPATIA – “RESSIGNIFICA”

A Empatia pressupõe uma capacidade intuitiva de partilhar e compreender o outro. Uma forma de comunicação não verbal e inter-subjetividade. **Uma faculdade profundamente humana** de entrar em ressonância com o outro, **perceber** as suas expectativas invisíveis, **escutar as suas necessidades inaudíveis**, captar os seus apelos sigilosos e silenciosos. Bois, 2008

... A **escuta respeitosa** considera os valores da pessoa e contribui nos processos de deliberação. Gracia, 2008

... Ouvir é perceber, melhora as relações interpessoais e **amplia as possibilidade de ajuda**. Pessini, 2013

ESCUA EMPÁTICA ► DIMENSÃO ÉTICA



OS FUNDAMENTOS DA BIOÉTICA NAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

*O Cidadão pode estar até equivocado
mas o sentimento é verdadeiro, cabe ao
ouvidor acolher.*





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

