

A Ouvidoria e o Equilíbrio na Relação Instituição-Cidadão

Todos os setores de produção da sociedade, no âmbito público ou privado, precisam atuar de maneira desenvolvimentista, com foco no aprimoramento de suas tarefas, seja no tocante ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços.

Entre os meios que permitem este aprimoramento de decisões, procedimentos e execuções no ambiente laboral, há de se dispensar um brilho diferenciado à Ouvidoria.

Em apertada e pretensiosa síntese, pode-se entender o instrumento da Ouvidoria como sendo uma verdadeira instituição que foi construída ao longo do tempo e que objetiva a otimização de qualquer trabalho realizado, utilizando-se da avaliação e da busca de soluções para as legítimas demandas apresentadas pelos cidadãos em geral, destinatários finais da atividade das organizações estatais ou particulares.

É notável, de antemão, o destacado papel que essa ferramenta assume, em especial pelo fato dela ser bem eclética, posto que aplicável em qualquer contexto de desenvolvimento de atividade produtiva, independente da natureza desta.

Por outro lado, no que pese esta grande utilidade, a Ouvidoria ainda é desconhecida por boa parte da sociedade. Os principais fatores responsáveis por isto são a pouca propagação do conceito e do significado desta ferramenta e os investimentos ainda não satisfatórios nesta área.

As falhas, apontadas acima, acabam colaborando para a criação de ideias equivocadas acerca da real função da Ouvidoria. A título de exemplo, percebe-se comumente que o cidadão tende a associar este instrumento a mais um mero departamento da instituição (pública ou privada), o qual agiria de forma tendente ao corporativismo, tornando ineficaz qualquer demanda apresentada. No outro lado

desta moeda, está a instituição, acobertada pelo receio dos possíveis reflexos que recairiam sobre a lógica de trabalho até então existente.

Nos dois pontos de vista relativos à atuação da Ouvidoria, existe um ponto chave de onde partem os equívocos. Esse ponto é a imparcialidade, com base na qual o trabalho ouvidorial deve ser praticado. Vale enfatizar, portanto, que, apesar de estar mais estruturalmente próxima da instituição, a Ouvidoria tem um papel que, para ser devidamente concretizado, exige o máximo de imparcialidade.

Partindo de um trabalho imparcial, é que a Ouvidoria passa a ter reais condições de desenvolver uma ação eficaz, a qual tem como meta matriz a aproximação das partes, de modo que haja ganhos para ambas.

Com isso, o cidadão ganha com a melhora da qualidade dos serviços prestados ou com a solução da pendência apresentada sem que seja necessário levantar um processo judicial para tanto. Por seu turno, a instituição melhora sua imagem perante a sociedade, evita o pesar de uma demanda judicial negativa e abre mais um canal de relacionamento social. Vale ressaltar que, no caso das organizações privadas, esse canal é essencial para a sobrevivência e o crescimento sustentável do negócio.

Importa ainda destacar que o trabalho da Ouvidoria não se traduz em comandos diretos para a prática ou abstenção de determinados atos dentro do ambiente institucional, mas sim na execução de um serviço similar ao de uma consultoria dedicada a melhorar as rotinas de trabalho e a relação com seus usuários. Este serviço deve ocorrer de forma transparente, independente e com liberdade suficiente para fazer com que as conclusões finais sejam diretamente encaminhadas ao principal órgão gestor da instituição, ao qual incumbe prover as mudanças necessárias ao melhoramento da qualidade dos processos de trabalho.

Logo percebe-se que a “Ouvidoria” busca, primordialmente, ressuscitar o importantíssimo equilíbrio da relação instituição-cidadão, anteriormente violado; se

for o caso, defendendo diretamente os interesses dos cidadãos frente aos possíveis abusos, erros e excessos da própria instituição.

SUZIANNE GALDINO