

Artigo

**O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO
INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA**

**THE ROLE OF THE PUBLIC AND PRIVATE OMBUDSMAN: AN
UNCONTESTED EVOLUTION IN THE WORLD, IN BRAZIL AND IN
PARAÍBA**

Francisco de Assis Félix da Silva¹

Francisco de Assis Félix da Silva Filho²

Fabio Formiga Nitão³

Edna Maria Máximo de Medeiros⁴

RESUMO - Nesse contexto o presente artigo tem como objetivo realizar uma análise acerca do papel da ouvidoria nas organizações públicas e privadas, onde se observa o impacto de sua atuação nos ambientes público e empresarial. Pode-se afirmar que a Ouvidoria é sem dúvida, um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através de suas reivindicações e das reclamações; um celeiro de recomendações cujo objetivo é a melhoria do serviço público e privado; um espaço na esfera de respeito ao ser humano. Vale salientar que, além disso, devo acrescentar que atualmente surge em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade no atendimento e nos produtos a ele oferecidos, zeloso por seus direitos e consciente de seu papel na sociedade. Ressaltamos que na visão de vários autores, conceitua ouvidoria, suas premissas e objetivos. Trata do perfil e competências do ouvidor. Discorre sobre o papel da ouvidoria como meio de comunicação entre organizações e seus públicos. Como conclusão argumenta-se que a

¹ Enfermeiro;

² Enfermeiro, Mestre e docente na Faculdade de Enfermagem Santa Emília de Rodat. João Pessoa (PB);

³ Enfermeiro, Especialista em Administração dos Serviços de Enfermagem e docente na Faculdade de Enfermagem Santa Emília de Rodat. João Pessoa (PB);

⁴ Enfermeira.



Artigo

ouvidoria ainda tem um longo caminho a percorrer para que o discurso seja transformado em prática.

Palavras-chaves: Ouvidoria; Objetivos; Gestão de Processos; Competências do Ouvidor.

ABSTRACT - In this context, this article aims to carry out an analysis of the role of the ombudsman in public and private organizations, where the impact of its performance in the public and business environments is observed. It can be said that the Ombudsman is undoubtedly a channel for dialogue with the population; an open door to popular participation through its demands and complaints; a storehouse of recommendations aimed at improving public and private service; a space in the sphere of respect for human beings. It is worth mentioning that, in addition, I must add that a much more demanding citizen currently appears on the scene, with a participative vocation, anxious for better quality in the service and in the products offered to him, zealous for his rights and aware of his role in society. We emphasize that in the view of several authors, it conceptualizes an ombudsman, its premises and objectives. It deals with the profile and skills of the ombudsman. It discusses the role of the ombudsman as a means of communication between organizations and their audiences. As a conclusion, it is argued that the ombudsman's office still has a long way to go before the discourse is transformed into practice.

Keywords: Ombudsman; Objectives; Process Management; Ombudsman Skills.

INTRODUÇÃO

A ouvidoria é um instrumento de regime democrático, estimula e fortalece o exercício da cidadania, é um veículo de comunicação e espaço institucional de participação social em defesa dos direitos do cidadão. Vale ressaltar que nesses últimos anos muitas mudanças ocorreram em todos os seguimentos, mas, precisamente no campo da saúde, da indústria e do turismo, dentre outros. Para tanto, a Ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade.



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: 10.29327/213319.20.6-16

Páginas 269 a 291

Artigo

Além disso, contribui para o desenvolvimento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal. (LYRA, 2010).

Portanto, vale destacar que o consumidor brasileiro está cada vez mais atento aos seus direitos e instruindo-se como entender e participar desse processo democrático do país, seja em empresas públicas quanto privadas. É neste cenário que a Ouvidoria tem um relevante e importante papel, pois, é um dos mecanismos que mais auxiliam nesta mudança, uma ferramenta que serve como um canal de participação do cidadão com convergência às instituições. (OLIVEIRA, 2010).

A Ouvidoria ainda que esteja em esferas diferentes. As funções da Ouvidoria pública e da privada são muito parecidas. A principal diferença entre elas é a regulamentação, mas nem todas as áreas possuem uma legislação que regulamente a atuação desses órgãos. Essa é uma das razões que devem aprender uma com a outra. Toda Ouvidoria é um canal de interlocução entre instituição e o cliente/cidadão. Ressaltamos que, a função dela é receber manifestações de quem utilizou um serviço ou produto e a partir disso, buscar solucionar essas demandas em um prazo determinado. No caso das Ouvidorias públicas, garantir a participação social é outro dever fundamental. (LYRA, 1996).

Todos sabem que existem distinções entre a área pública e privada. Muitas pessoas reclamam da demora no atendimento em alguns serviços públicos ou mesmo da burocracia envolvida. Enquanto isso, o setor privado pode ser caro e apresentar diversos tipos de problemas. Ainda assim, os dois setores são essenciais para o desenvolvimento da sociedade atual.

Ressaltamos que a Ouvidoria pública tem um papel social muito importante, pois acolhe as demandas dos cidadãos que utilizam os serviços públicos. Ou seja, ela age como órgão estratégico para as melhorias em serviços diversos, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Afinal, cada poder e esfera de governo devem dispor de atos normativos específicos sobre a organização e o funcionamento de suas Ouvidorias. (PEREIRA, 2010).

Ressaltamos que na hierarquia de uma empresa, a ouvidoria precisa funcionar perfeitamente. Afinal é de sua responsabilidade manter a sustentabilidade, valorizar a imagem da instituição e impedir que novas demandas negativas de clientes/usuários cheguem à instituição/gestão. É importante salientar que o mais interessante em uma ouvidoria é evitar que as demandas fiquem sem solução.



Artigo

Considerando a importância da temática a Ouvidoria pública, deve ser compreendida como uma ferramenta de gestão que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. No entanto reafirmamos que a Ouvidoria é um canal direto do cidadão com os gestores os quais recebem reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. A Ouvidoria pública têm, como desígnio, ouvido o cidadão, tratado demandas e mediar conflitos de forma imparcial propondo melhorias contínuas de acordo com procedimentos e legislação vigente, e sua missão é garantir o direito a todo cidadão de se manifestar, receber resposta, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços. (MEDAUAR, 1993).

É importante destacar que, as instituições privadas que implantaram as Ouvidorias, obtém maior aproximação com os clientes/usuários e promovem um relacionamento mais democrático com a sociedade, além de identificarem necessidades reais dos seus usuários que podem contribuir para a melhoria na satisfação de uso de seus produtos ou serviços. Portanto, é de responsabilidade da Ouvidoria evitar que as demandas fiquem sem solução e que novas demandas negativas de clientes sejam registradas, contribuindo para a valorização da imagem da empresa. Para isso, deve funcionar muito bem dentro da hierarquia da organização.

Cada vez mais o consumidor brasileiro demonstra interesse em participar desse processo democrático do país e está atento aos seus direitos, tanto relacionado as instituições privadas quanto públicas. Diante disso, a ouvidoria deve estar ainda mais presente nas instituições para desempenhar seu papel de canal de participação do cidadão nas organizações. Todos sabem que existem distinções entre a área pública e a privada. Muitas pessoas reclamam da demora no atendimento em alguns serviços públicos ou mesmo da burocracia envolvida. Enquanto isso, o setor privado pode ser caro e apresentar diversos tipos de problemas. Ainda assim, os dois setores são essenciais para o desenvolvimento da sociedade atual.

O acesso a uma ouvidoria é permitido a qualquer cidadão que se sinta refém da ineficácia dos serviços prestados à sociedade. A ouvidoria deve ser acionada quando o cidadão não se sentir totalmente atendido, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações ainda que estejam em esferas diferentes. Nesse sentido, a Ouvidoria brasileira é, sem dúvida, uma porta aberta para a participação popular, um canal de diálogo com a sociedade. E através das reivindicações e das



Artigo

reclamações que a ouvidoria se torna uma fonte de recomendações para a melhoria do serviço público. (MOREIRA, 2012).

Percebe-se, que a legitimação do papel da Ouvidoria se dá quando o Ouvidor exerce com eficácia sua real função de representante do cidadão, demonstrando essencial vontade de agir com eficiência contra as ações de má administração, contra os comportamentos abusivos e irracionais da burocracia, estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e promovendo o adequado respeito ao cidadão, que carece de direitos.

Portanto, vale destacar que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

Vale ressaltar que o exercício da atividade de Ouvidoria, deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa dos interesses do cidadão, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços e, ainda, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade. É importante destacar que a tecnologia tem contribuído de forma estratégica para agilizar processos e agregar excelência à Ouvidoria, facilitando a tomada de decisão e otimizando a gestão de prazos na resolução das demandas de clientes e consumidores. (MOREIRA, 2012).

A utilização dessa ferramenta apresenta muitas vantagens: permite dar encaminhamento imediato da manifestação à Ouvidoria do órgão competente; facilita o cadastro dos dados; possui recurso de inclusão de anexos na manifestação; apresenta a localização das ouvidorias setoriais; o que possibilita o acompanhamento de todo o andamento da manifestação, além de permitir a complementação de informações na manifestação.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria é o canal apropriado para receber e intervir nas questões referentes aos serviços prestados pela empresa/instituição caso a solução dada pelos setores que compõe este atendimento não seja satisfatória. Na prática, a Ouvidoria é a representante do cliente e tem o compromisso de defender seus direitos, além de promover a melhoria contínua em produtos, serviços, processos e comunicação da



Artigo

Instituição. É importante destacar que muitos não sabem o que faz um Ouvidor, conceituam o que imaginam, e infelizmente, imaginam o básico, que é ouvir. Talvez o discurso precise passar por algumas mudanças, também básicas, para que o entendimento sobre a Ouvidoria faça parte do cotidiano da sociedade. (FORTES, 2008).

Ressaltamos que o Ouvidor além de ouvir, necessariamente precisa gostar do que faz. Gostar significa respeitar, interessar-se pelas pessoas, seus sentimentos, suas angústias e seus desejos de mudanças. Isso mesmo, desejos de mudanças. Infelizmente, a sociedade aprendeu que Ouvidoria é um lugar que acolhe demandas chamadas de problemas. É evidente destacar a importância do momento que vivemos atualmente, onde tudo acontece de forma muito rápida, as pessoas esperam que seus problemas sejam também resolvidos rapidamente. Por isso é importante, além de atender prontamente, oferecer a resolução de problemas de maneira ágil para que a ouvidoria não seja vista pelos olhos da sociedade como apenas mais um canal de atendimento.

De acordo com Oliveira (2010), atualmente surge em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade de vida, cioso de seus direitos e com uma crescente consciência do seu papel no jogo do poder. Compreender os anseios dos clientes, compartilhando desejos e efetivando a sua participação, é promover o seu verdadeiro protagonismo. Podemos destacar que os usuários/clientes valorizam o tempo quando o resultado vem rápido. Em um mundo onde tudo acontece de forma muito rápida, as pessoas querem que seus problemas sejam resolvidos rapidamente. Atender rápido, mas demorar em solucionar o problema faz com que a Ouvidoria seja só mais um canal de atendimento.

Neste sentido a Ouvidoria contribui verdadeiramente para a construção da imagem e da reputação das organizações, pois trata-se de um sistema direto legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios. A manifestação é uma forma do cidadão expressar-se para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e suas satisfações com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. Essa demonstração pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário. (MATIAS-PEREIRA, 2010).



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO
BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: [10.29327/213319.20.6-16](https://doi.org/10.29327/213319.20.6-16)

Páginas 269 a 291

Artigo

A escolha do tema pelos autores se deu por este apresentar grande relevância no momento atual. A referida pesquisa pretende responder ao seguinte questionamento: O que diz a literatura a respeito da Ouvidoria pública e privada na sociedade atual?

Objetivo

O objetivo desse artigo tem como destaque, apresentar e discutir os elementos essenciais dos institutos: ouvidoria, ouvidor, ouvidoria interna e comunicação nas organizações e a luz desse conhecimento apresentar resultados de uma pesquisa realizada com objetivo de conhecer a percepção das pessoas quanto à influência da ouvidoria em seus ambientes de trabalho e no dia a dia das instituições no atendimento ao público.

METODOLOGIA

Este estudo tem como proposta uma pesquisa bibliográfica na qual se utilizou o método descritivo. Como instrumentos foram utilizados referências teóricas e eletrônicas de autores renomados e estudiosos do assunto em pauta, a exemplo de Lyra (1998), Iasbeck (2012) entre outros, sendo executada por meio de livros e sites da internet, tais como administradores.com, scielo, Google acadêmico. Destacam-se ainda como importante fonte científica, estudos acadêmicos com informações atualizadas sobre o assunto. A organização dos dados deu-se através de levantamento bibliográfico das teorias que foram analisadas, contextualizadas e distribuídas no corpo do trabalho.

Tipo de Estudo

Trata-se de um estudo bibliográfico, exploratório, descritivo, numa abordagem qualitativa, que teve como objetivo descrever e citar as contribuições dos autores quanto à temática, foi realizado primeiramente uma leitura exploratória e selecionando as opiniões e conseqüentemente pesquisando vários autores. De acordo com Gil (1996), o desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica varia em função de seus objetivos.

Conforme os estudos de (Prestes, 2003), a pesquisa bibliográfica é aquela que se efetiva tentando-se resolver um problema ou adquirir conhecimento a partir do emprego



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: [10.29327/213319.20.6-16](https://doi.org/10.29327/213319.20.6-16)

Páginas 269 a 291

Artigo

predominante de informações provenientes de material gráfico, sonoro ou informatizado.

Local da Pesquisa

Como instrumentos de pesquisas foram utilizados referências teóricas e eletrônicas de autores renomados e estudiosos do assunto em pauta, a exemplo de Lyra (1998), Iasbeck (2012) entre outros, sendo executada por meio de livros e sites da internet, tais como administradores.com, scielo, Google acadêmico.

Procedimentos Operacionais da Pesquisa

A princípio foi realizada uma coleta de dados através de referências teóricas e eletrônicas de autores renomados e estudiosos do assunto em pauta, a exemplo de Lyra (1998), Iasbeck (2012) entre outros, sendo executada por meio de livros e sites da internet, tais como administradores.com, scielo, Google acadêmico, organizado em sequência lógica e concisa cada parágrafo observando sempre o objetivo proposto, em seguida adicionou-se a estrutura textual.

ANALISE E DISCUSSÃO

Ouvidoria no Mundo

As Ouvidorias constituem-se espaços públicos na medida em que permitem aos cidadãos acesso ao estado, com objetivo de apresentarem suas reivindicações e reclamações; propiciam acesso à informação, por ser um espaço de defesa dos direitos do cidadão. Vale ressaltar que as ouvidorias brasileiras representam um marco nesse processo, configurando-se num espaço do ouvir dialógico, no qual a sociedade busca integração com o governo, de forma célere, responsiva e ética, certo de que será ouvida e a sua manifestação registrada, na busca da construção de um padrão de atenção ao cidadão que sofre um mal e procura o acolhimento através da escuta humanizada e a acessibilidade com resolutividade satisfatória.



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: 10.29327/213319.20.6-16

Páginas 269 a 291

Artigo

É importante destacar que, desde a antiga Grécia, encontram-se registros de institutos que de alguma forma podem ser considerados precursores das ouvidorias. Em Atenas e Esparta eram os próprios cidadãos que exerciam a vigilância sobre os funcionários públicos. (BRASIL, 2004).

De acordo com Lagastra (2009), na China nos anos de 202 A.C., a figura do ombudsman foi criada com a missão de representar o cidadão perante o Estado ou o poder instituído. Os registros históricos indicam a Suécia do século XIX como cenário da instituição do ombudsman, que era a designação do representante ou procurador do povo perante o poder público.

No século XIX, com a ampliação dos direitos do cidadão diante do poder do Estado, surgiu na Suécia à primeira expressão formal com o ombudsman. Apenas no final do século XX, as ouvidorias chegaram à América Latina, no exercício do estado democrático de direito, em que o cidadão poderia expressar suas reais necessidades seja no sentido de denunciar, reclamar, elogiar, expor de forma direta o que realmente pretende em relação aos Poderes da União.

É inegável a importância da ouvidoria, por representar a instituição perante seu público e atuar diretamente nas manifestações de insatisfação, onde normalmente a imagem é bastante negativa. Situa-se numa posição estratégica que lhe permite administrar a identidade da empresa. Na mediação a ouvidoria tem a possibilidade de restaurar a imagem positiva e regenerar vínculos, por isso é muito importante que o profissional de ouvidoria conheça as técnicas de relacionamento e articulação discursiva, retórica e política e esteja sincronizado com as intenções estratégicas da instituição a que presta serviços. (PEREIRA, 2007).

Ressaltamos que a Ouvidoria Pública, surgiu pela primeira vez nos anos de 1809, na Suécia, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Nessa época, criou-se a palavra ombudsman que, em sueco, significa - representante do povo. Essa palavra surgiu para identificar o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população sobre órgãos públicos na Suécia. Sua missão é agir no interesse da população junto aos governos. (NORÕES, 2002).

É importante saber que posteriormente, vários países passaram a criar o cargo, chamando o ombudsman de maneiras diferentes. Em Portugal, por exemplo, esse profissional é chamado de provedor; na França o termo é traduzido como médiateur; já nos países de língua hispânica costuma-se denominar o cargo como defensor.



Artigo

Ressaltamos que, nos Estados Unidos as ouvidorias foram criadas, a partir da década de 1960, com vários ombudsmen espalhados pela Administração Pública, obedecendo a regulamentos próprios, diferentemente do modelo europeu, em que há apenas um ombudsman.

Ouvidoria no Brasil

Já no Brasil, o surgimento da ouvidoria está relacionado à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI, quando foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os ouvidos do rei e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das leis da metrópole. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

Todavia, a velha palavra Ouvidoria viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil na década dos anos de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do ombudsman: dessa vez o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORIA, 2000).

Salientamos que no ano de 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Em 1999, o Estado de São Paulo promulgou a lei de proteção ao usuário do serviço público, determinando a criação de Ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais.

Nesse cenário de ampliação no ano de 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal. (BRASIL, 2005).

Sabe - se ainda que no ano de 2004, foi promulgada também a Emenda Constitucional nº 45, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios. Vale ressaltar que esse processo de ampliação dos espaços de participação fez com que, hoje, a Ouvidoria esteja presente nos três poderes da Nação, e também nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, tendo se consolidado como uma instância de controle



Artigo

e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública. Nessa trajetória é importante ressaltar que atualmente o Poder Executivo Federal conta com mais de 250 ouvidorias, espalhadas pelos diversos órgãos e entidades e tratando de diversos temas.

Podemos Ressaltar que a evolução da Ouvidoria no mercado brasileiro é perceptível na medida em que fortalece o relacionamento com seus clientes, tornando-se uma obrigação das empresas que querem estabelecer-se no mercado. O departamento de Ouvidoria surge como estratégico para auxiliar as empresas a melhorarem sua imagem, tomar ações que vão de encontro às expectativas dos clientes e a solucionarem conflitos com seus clientes. (LYRA, 2009).

É importante saber que a primeira ouvidoria pública criada no Brasil, foi na esfera municipal na cidade de Curitiba (PR), nos anos de 1986. No mesmo ano também foi criada a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculada à Presidência da República (Decreto nº 93.714/1986). O presidente dessa Comissão acumulava a função de Ouvidor e sendo designado pelo Presidente da República.

Já nos anos de 1992, foi criada a Ouvidoria Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça (Lei nº 8.490/1992). Neste mesmo ano, a Universidade Federal do Espírito Santo criou a Ouvidoria Universitária. Todas essas iniciativas foram importantes, mas tímidas do ponto de vista de capilaridade no cenário brasileiro. (BRASIL, 2005).

Esse marco constitucional subsidiou, em 1999, no Estado de São Paulo a aprovação da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei 10.294, prevendo a implantação de ouvidorias em todos os órgãos da administração pública estadual, servindo de referência para outros estados. Nos anos de 2004, a Ouvidoria Geral da República passou a denominar-se Ouvidoria Geral da União (Lei nº 10.689/2004) com competência para coordenar tecnicamente as Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Decreto nº 4.785/2003).

Vale ressaltar que até os anos de 2002, no país haviam apenas 40 Ouvidorias vinculadas ao governo federal. Número que triplicou nos últimos dois anos chegando em 120 organizações em 2006. Ressaltamos que as Ouvidorias Públicas fazem parte do bloco estruturado pela Ouvidoria Geral da União (órgão ligado a Controladoria Geral da União - CGU). Neste caso, a Ouvidoria tem por finalidade estabelecer o elo entre o cidadão e a Administração Pública.

Observa-se que desde a época da Colonização Portuguesa, conforme relata o acervo histórico, período marcado pela divisão territorial do Brasil em Capitanias



Artigo

Hereditárias, os Governos Gerais possuíam em suas estruturas Ouvidores, indicados pelo Rei de Portugal e que já naquela época, possuíam poderes de: lavrar e promulgar leis; estabelecer Câmara de Vereadores; atuar como Comissários de Justiça; e ouvir reclamações e reivindicações da população sobre improbidade e desmando por parte dos servidores do Governo (NORÕES, 2002).

No Brasil, um ano após a Independência, inicia-se uma série de tentativas visando regulamentar, através de Lei, o Ombudsman Brasileiro. A primeira ocorreu nos anos de 1923, por iniciativa do Deputado Constituinte José de Souza Mello e a última em 1998, em proposta apresentada pela Comissão de Notáveis, grupo coordenado pelo Jurista Afonso Arinos, de incorporar a função de Ouvidor ao texto Constitucional. Apesar das tentativas não existe a regulamentação da figura do Ouvidor na Constituição Brasileira (NORÕES, 2002).

Ressaltamos que a presença do Ouvidor na Administração Pública deve-se a iniciativa independente dos gestores públicos que, no desenvolvimento do processo de modernização de cada Instituição e dentro do seu universo de atuação, identificaram a Ouvidoria como o melhor canal de comunicação para se relacionar com a sociedade (PACHECO, 2004).

A sua importância foi tão intensificada que não só a administração pública desenvolveu sua implantação, mas a iniciativa privada também identificou essa necessidade, onde muitas empresas criaram o seu Ombudsman, todos com os mesmos objetivos: inserir na forma de reclamações, sugestões e críticas, os anseios de seus clientes/consumidores, visando atingir o mais elevado nível de excelência de seus serviços e produtos. (VISMONA, 2001).

É válido ressaltar que no Brasil são utilizadas duas expressões, a saber: Ouvidor, denominação predominante no setor público e Ombudsman, predominante no setor privado. Certamente razões históricas aliadas à cultura de não utilização de termos estrangeiros em instituições públicas, conduziram a essa duplicidade de denominação.

É importante destacar que nos anos de 1995, foi assinada a Lei Complementar 791/95 criando a Ouvidoria Geral da Saúde, que teria seu ouvidor designado pelo Secretário da Saúde, a partir de uma lista com três nomes, elaborada pelo Conselho Estadual da Saúde (BRASIL, 2010).

Ressaltando que o Ministério da Saúde, em 16 de junho de 2004, instituiu a Portaria nº1.193, que disciplina o funcionamento do Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde, que visa centralizar o recebimento das denúncias



Artigo

formuladas por servidores e cidadãos interessados, relativamente às atividades e aos procedimentos internos, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SPINETTI & FORTES, 2005).

Ouvidoria na Paraíba

A Ouvidoria Geral do Estado - OGE atua junto a todas as secretarias e órgãos do Governo Estadual na coordenação da Rede Estadual de Ouvidorias Públicas, encaminha as demandas recebidas através das tipologias: denúncia, reclamação, sugestão, elogio e informação, bem como, interage com todo o Governo Estadual através da intersectorialidade do Banco de Dados gerado pelos relatórios quantitativos, qualitativos e propositivos, ferramenta importante para o Governo alcançar a excelência da qualidade dos serviços prestados à sociedade, fortalecendo a democracia participativa. (LYRA, 2008).

Vale ressaltar que a OGE além de assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses da população e dos servidores (as) públicos junto à administração estadual, atua de forma proativa nas diversas ações e serviços públicos em que se possa fazer presente através da Ouvidoria Itinerante, disseminando maior visibilidade e acesso desse importante instrumento de controle social.

Portanto, podemos afirmar que, dentro do círculo do relacionamento feito por grandes centrais, a ouvidoria torna-se cada vez mais fundamental como último recurso para o usuário/consumidor e para a empresa, a fim de evitar a judicialização das questões de consumo, dentre outros. É válido ressaltar que a ampliação das políticas públicas e as formas de participação social têm contribuído para a democratização da gestão. Dentre as formas de participação, destaca-se a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), com a capacidade de proporcionar à população uma participação mais direta da população na administração pública.

Considerando a importância dessa temática, vale ressaltar que a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), foi criada em 17 de março de 2007, pela Lei 8.186 e regulamentada suas atribuições pelo Decreto Estadual de nº 34.631 de 2013, tem como finalidade precípua estabelecer um canal contínuo de comunicação entre a sociedade e o Governo do Estado, assim como contribui com a gestão pública a partir dos relatórios produzidos e encaminhados para análise e formulações de novas e melhores políticas públicas,



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: [10.29327/213319.20.6-16](https://doi.org/10.29327/213319.20.6-16)

Páginas 269 a 291

Artigo

contribuindo decisivamente para a proteção do direito aos cidadãos e cidadãs no fortalecimento da democracia participativa e do controle social. (LYRA, 2008).

Entretanto, a implementação destas Ouvidorias Públicas a partir da promulgação da Lei 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública que trata a Constituição Federal no artigo 37, parágrafo 3º, no Governo Estadual da Paraíba foi regulamentada pelo Decreto 38.309/18, fortalecendo com esta determinação a Ouvidoria Geral do Estado e sua Rede de Ouvidorias, contribuindo de maneira decisiva para fortalecimento do controle social e da democracia participativa, assim como com a política macro de transparência pública com a criação das cartas de serviço e do conselho dos usuários.

Portanto, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), tem como prioridade se posicionar proativamente diante das demandas que lhe são dirigidas, diálogo com os demandantes e com os gestores, qualificações com a equipe de Ouvidores, participação ativa no Fórum Paraibano de Ouvidorias, adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, permanente contato com a Rede de Ouvidorias em visitas técnicas de colaboração e capacitação específicas, buscando com isto fomentar a unidade e fortalecimento da Rede, destacando como avanço essas políticas adotadas. Neste contexto destacamos os princípios que regem a Ouvidoria Geral do Estado. (BRASIL, 2017).

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. Na perspectiva da evolução do processo democrático, é desejável que esta participação assegure o exercício dos direitos sociais e individuais, da liberdade, do bem-estar, do desenvolvimento a partir das rotas legítimas que os cidadãos queiram traçar, da igualdade e da justiça como valores fundamentais de uma sociedade comprometida com a solução pacífica de controvérsias, contribuindo para a melhoria das instituições públicas e da prestação dos serviços públicos.

Ressaltamos que as ouvidorias públicas são instituições próprias do regime democrático, por meio das quais o indivíduo pode se comunicar diretamente com o Estado. Atualmente no Brasil existem ouvidorias no setor público e no privado. Nas ouvidorias públicas, os gestores titulares normalmente são chamados de ouvidores,



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: 10.29327/213319.20.6-16

Páginas 269 a 291

Artigo

enquanto no setor privado é comum também que sejam conhecidos como ombudsman e sua atuação.

Papel do Ouvidor (a)

O Ouvidor (a) é um profissional qualificado que atua de forma neutra e confidencial com reclamações dos clientes, estabelecendo como objetivo a solução do problema e a proposição de melhorias no atendimento realizado pela organização. Quando a empresa opta por oferecer esse serviço, ela está garantindo o fortalecimento da imagem com o cliente e a sociedade, atuando de forma responsável. A imagem do Ouvidor confere credibilidade à empresa e agrega valor aos produtos e serviços ofertados, oferecendo ao cliente um suporte, caso necessário. (UFPB, 2004).

Vale ressaltar que o Ouvidor tem como missão ouvir e promover soluções, evitando conflitos. A ele compete a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, buscando inferir dessas eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerir mudanças para a organização; garantindo o direito ao contraditório e a ampla defesa de todas as partes envolvidas, o sigilo das informações, bem como a identidade do manifestante, quando assim solicitado.

Ressaltamos que o legítimo papel da ouvidoria se dá quando o ouvidor exerce com efetividade sua real função de representante do cidadão, acolhendo-o com o devido respeito, com um atendimento de qualidade, estimulando a transparência, a participação e o controle social, na busca pela melhoria dos serviços públicos.

Ao desempenhar seu papel de porta-voz do público na organização, o Ouvidor atua como importante mecanismo de interação entre a instituição e a sociedade, aliado na defesa dos direitos e na busca de solução de conflitos. A atuação da Ouvidoria perfaz na defesa da administração, procurando mediar as reivindicações, exercendo influência preventiva e corretiva de problemas interpessoais de arbitrariedades ou negligências ou, ainda, de abuso de poder. (UFPB, 2004).

A equipe da ouvidoria deve atuar como um canal de relacionamento direto entre o cidadão e a Gestão, uma ponte entre a população e a instituição público-privada. Ao escutar as demandas referentes aos serviços prestados à sociedade e traduzi-las aos gestores, as ouvidorias possibilitam que as instituições avaliem os seus processos de trabalho, corrijam os problemas apresentados e aprimorem os seus serviços.



Artigo

É importante Saber que o Ouvidor é um profissional que atua como o representante dos clientes junto à instituição. Qualquer cidadão, seja cliente interno ou externo, pode apresentar, sem ônus ou embaraço burocrático, reclamação direta ao ouvidor, verbalmente ou por escrito. Vale ressaltar que o Ouvidor é o representante do cidadão junto à instituição. Ser justo e atuar na defesa dos interesses do usuário. Não utilizar a função de ouvidor para promover ações políticas ou obter vantagens pessoais. Cumprir o Código de Ética, sob pena de sofrer advertência, suspensão ou expulsão, conforme a gravidade da conduta praticada.

Desta forma o Ouvidor também poderá atuar na defesa da administração, promovendo o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou de abuso de poder das chefias.

Para a Ouvidoria alcançar seus objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da instituição. Quando o Ouvidor recebe uma manifestação e solicita a uma unidade da gestão para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de Gestão da Informação. (LYRA, 2009).

Caso o processo de resolução venha a demorar ou até fracassar motivado por entrave burocrático em determinada unidade da instituição, então o Ouvidor deve intervir como mediador e sugerir, ao final, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos da administração.

Tipos de Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social. (LYRA, 2009).

Para a melhoria da prestação dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), o aspecto determinante a ser considerado relaciona-se à forma de atuação das Ouvidorias, que confirmam o elo entre o cidadão e a administração pública federal ao receber, examinar e encaminhar as diversas manifestações recebidas. Nessa



Artigo

perspectiva, a OUVSUS busca ampliar e consolidar a Rede de Ouvidorias do SUS, isto é, Ouvidorias que compartilhem a mesma concepção de trabalho, contribuindo para que a gestão e a sociedade, em parceria, lutem por serviços de qualidade.

Neste contexto vale destacar que as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) são unidades de importância estratégica para a gestão do Sistema. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, as Ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde. Vale ressaltar que, as Ouvidorias do Sistema Único de saúde (SUS), são ferramentas estratégicas de promoção da cidadania em saúde, organizando e interpretando as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão. Contudo o processo de escuta do cidadão se dá individualmente, porém, a Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde. (SUS, 2010); Salvador, Bahia.

Considerando a Importância da temática, a Constituição Federal de 1988 consagrou expressamente a saúde como um direito de todos e um dever do Estado. Entretanto com a criação da Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, foi dado início à regulamentação do Sistema Único de Saúde, como sistema integrado de assistência à saúde, garantido pelo estado brasileiro, administrado pelo Ministério da Saúde em parceria com as secretarias estaduais e municipais de saúde e, principalmente, com a necessária participação da população na gestão, no controle e na fiscalização dos serviços de saúde.

Neste contexto, destaca-se que atualmente, a Ouvidoria-Geral do SUS disponibiliza diversos canais para que o cidadão se manifeste, considerando à diversidade que caracteriza a população do nosso País e buscando facilitar o acesso por parte de todos. Entre as formas de contato com a Ouvidoria, o usuário pode realizar o envio de correspondências como cartas e e-mails, acessar a ferramenta via web de manifestação direta ou por meio do atendimento telefônico realizado por uma central de pesquisa e tele atendimento denominada Disque-Saúde 136.

Salientamos que a Ouvidoria é um instrumento de democracia participativa que surgiu como um canal de comunicação direta dos usuários do Sistema Único de Saúde



Artigo

(SUS) e o gestor estadual. Entende-se que esse mecanismo de defesa do cidadão concretiza-se a partir das demandas da sociedade, por meio de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, no intuito de aperfeiçoar as ações e os serviços de saúde, bem como possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais, contendo a real situação da saúde na localidade ou região. Guia de Ouvidorias - (BRASIL, 2011).

Ouvidoria Hospitalar

De acordo com Weber (1992), a Ouvidoria na administração hospitalar exerce um papel relevante dentro da organização, proporcionando melhorias nas prestações de serviços nas áreas de atendimentos, tanto médico quanto de enfermagem, dentre outros, de acordo com as necessidades dos clientes. Além de atuar como parceiro da gestão possibilita construir ações mais estratégicas para a continuidade da instituição.

A qualidade no atendimento é um dos principais focos da administração hospitalar, garantindo ao usuário um espaço acolhedor. E muitas vezes, a ouvidoria é a continuidade desse momento, tornando-se o canal de sugestões, dúvidas e reclamações de pacientes e familiares.

Cabe salientar que, no caso das instituições prestadoras de serviços, constatou-se que hospitais públicos e privados estabeleceram suas próprias políticas gerenciais que, embora internamente definidas, acompanharam as propostas nacionais para a área da saúde. (PEREIRA, 1995).

Ressaltamos que as ouvidorias hospitalares passaram a acolher as reclamações dos usuários sobre o atendimento prestado. Estas tinham um caráter eminentemente social, pois questionavam situações que remetiam ao Sistema Único de Saúde (SUS) e ao tipo de serviço ofertado pelos hospitais e seus profissionais. Concebendo as reclamações como resultantes de relações sociais, mesmo quando permeadas pela técnica, como é o caso no âmbito médico-hospitalar, buscou-se compreender o significado dessas relações. (WEBER, 1992).

Ouvidoria nas Instituições de Ensino (IES)

Salientamos que a Ouvidoria numa Instituição de Ensino Superior (IES), tem como objetivo a identificação e solução de possíveis problemas existentes e, principalmente, devido a sua característica de um atendimento personalizado,



Artigo

autonomia de ação e investigação e imparcialidade, ser apresentada como uma nova alternativa para estudantes, professores, colaboradores e a comunidade expressarem seus anseios, insatisfações, sugestões e elogios, tanto ao corpo acadêmico como ao corpo funcional e diretivo. (ROLDÃO, 1999).

A Ouvidoria exprime a valorização da opinião dos públicos interno e externo da Instituição de Ensino Superior e serve para garantir a todos o direito de ser ouvido, de se manifestar, de reivindicar, sugerir, elogiar e solicitar. Por meio da atuação da Ouvidoria, a Instituição de Ensino Superior busca melhorar a qualidade do serviço educacional que presta, ouvindo as demandas, proporcionando o direcionamento devido aos processos, implementando ações e buscando soluções para os problemas apontados.

É importante mencionar que as Ouvidorias nas instituições públicas são vistas como apoio à gestão com foco na correção de seus processos para qualidade de seus serviços, principalmente em instituições afins, que oferecem serviços à sociedade; ora como canal de controle social e reforço a democracia, quando serve de canal direto da sociedade com os órgãos públicos. Enfatizamos que a Ouvidoria representa um mecanismo institucionalizado de interação entre a comunidade acadêmica, alunos, professores, egressos, funcionários e membros da sociedade civil organizada, com as instâncias administrativas das IES, visando a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional, no que se refere ao tratamento das demandas das comunidades interna e externa. (LYRA, 2010).

É importante lembrar de que a Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa. A ouvidoria vem a cada dia se posicionando como um departamento de extrema importância no contexto universitário. Sua atividade tem se destacado paulatinamente entre a comunidade acadêmica e a interdisciplinaridade de assuntos que envolvem a ouvidoria é cada vez mais instigante. Identificada como um instrumento de comunicação entre o usuário e a instituição, a ouvidoria deve atuar como interlocutora entre esses dois entes, reforçando os diversos aspectos que contextualizam uma democracia, tais como ética, transparência, participação social e cidadania.

Por isso as ouvidorias vêm ganhando espaço dentro das instituições, porque garantem a livre expressão do direito de todos e fortalece os princípios do diálogo, proporcionando uma integração transparente, tanto no ambiente interno como no externo. Contudo, embora o ambiente acadêmico seja local por excelência para



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: 10.29327/213319.20.6-16

Páginas 269 a 291

Artigo

desenvolver e potencializar a educação, a ética e o respeito, muitas vezes estes não são o resultado observado dentro de uma IES, pois grande parte das pessoas que procuram o serviço da ouvidoria está com o estado emocional alterado, tornando difícil a resolução da questão sem que haja desentendimentos e irritações.

As instituições de ensino superior encontram na Ouvidoria uma possibilidade de conhecer melhor o seu público interno e externo, mensurando e solucionando problemas que impactam no sucesso da instituição. Dessa forma, é visível a relação da ouvidoria com o marketing institucional, porque é voltada a atender o cliente, compreendendo e analisando o seu comportamento, para traçar ações que beneficiem tanto a organização quanto o consumidor, auxiliando no marketing de relacionamento.

Vale ressaltar que a função da Ouvidoria nas Instituições de Ensino Superior é uma espécie de controle de qualidade do serviço educacional, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas. A Ouvidoria desenvolve um trabalho de análise crítica da educação superior, considerando os anseios da comunidade acadêmica, analisando o cumprimento da sua função educacional e social, respeitando os direitos dos discentes, docentes, funcionários e comunidade. (LYRA, 2010).

É importante ressaltar que nem todas as faculdades dispõem deste instrumento de comunicação, outras utilizam bem, outras utilizam mal. Vale observar que a ouvidoria é um mecanismo democrático de participação, porém se a comunidade acadêmica desconhece a sua funcionalidade ou não possuem segurança para depositar sua opinião, reclamação ou sugestão, este recurso se torna fragilizado. A efetivação destes mecanismos democráticos é um exercício também de cidadania. Portanto vale ressaltar que, a Ouvidoria é importante elo entre alunos, professores, corpo técnico-administrativo, comunidade organizada e direção.

CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve por finalidade apresentar o papel do Ouvidor na efetivação dos direitos dos indivíduos na procura pelo atendimento prestado pela Ouvidoria. Destacamos a importância deste serviço nas instituições públicas e privadas, enquanto espaço que busca prestar esclarecimentos sobre os direitos das pessoas ao se utilizarem de serviços prestado por uma determinada instituição. Ressaltamos que a



Artigo

ouvidoria se caracteriza enquanto serviço que contribui para o resgate da cidadania de seus usuários.

Neste contexto é de fundamental importância destacar a importância da ouvidoria pública e privada no planejamento de suas ações e mediações pautadas na ética e no compromisso sério com os cidadãos. Avaliando sobre o fortalecimento com relação à qualidade dos serviços prestados ao cliente/usuários, onde podemos mencionar a importância no dia a dia do trabalho realizado pelos ouvidores.

Portanto, nesse aspecto facilita e possibilita um atendimento de qualidade ao cliente/usuário, como também possibilita uma maior organização nas demandas, melhorando cada vez mais os serviços prestados a população. Esse processo proporciona mudanças significativas para o campo da ouvidoria como todo, pois a partir daí podem ser desenvolvidas estratégias para consolidar realização desse trabalho ao cidadão como um direito.

Cabe, entretanto, ressaltar que frente a esse contexto o consumidor brasileiro está cada vez mais ousado e exigente. É importante enfatizar que de acordo com pesquisas o perfil deste consumidor foi mudando e trouxe novos parâmetros para as relações cliente/empresa em todos os serviços a ele apresentados.

Atualmente, a ouvidoria brasileira é sem dúvida, um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público e privado; um espaço na esfera de respeito ao ser humano.

Vale ressaltar que, além disso, devo acrescentar que hoje em dia surge em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade no atendimento e nos produtos a ele oferecidos, cioso de seus direitos e com uma crescente consciência de seu papel na sociedade.

Além de buscar estratégias que sejam capazes de possibilitar a conquista do apoio institucional na construção de ações que viabilizem a garantia de direitos dos usuários.

REFERÊNCIAS

A ouvidoria pública no Brasil: modelos em disputa (organizador e coautor). João Pessoa: Ed. Universitária, 2014. 350 p.



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: [10.29327/213319.20.6-16](https://doi.org/10.29327/213319.20.6-16)

Páginas 269 a 291

Artigo

Modalidades de ouvidoria pública no Brasil: terceira coletânea. João Pessoa: Editora da UFPB, 2012.327 p.

A ouvidoria no Brasil. (coautor) São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores/ Imprensa Oficial do Estado do São Paulo. São Paulo, SP, 2000. 119p.

A voz da cidadania, orientações básicas para implantação de Ouvidoria do SUS, 2010; Salvador, Bahia.

Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria - Brasília - DF - 5ª edição - 2009 - Presidência da República; Controladoria Geral da União – CGU; Ouvidoria-Geral da União.

LYRA, Rubens Pinto (org.). Ouvidorias e Ministério Público: as duas faces do ombudsman no Brasil. João Pessoa: Ed. UFPB, 2010, 195 p.

Ouvidorias públicas e privadas: farinha do mesmo saco? In: Lyra, Rubens Pinto. Modalidades de ouvidoria públicas no Brasil, p.87-105. João Pessoa: Ed. UFPB, 2009, 335 p.

PEREIRA, Mara Dias. Atendimento ao cidadão-trabalhador em uma instituição de ciência e tecnologia em saúde: o desafio da gestão do trabalho de ouvidoria. Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, RJ, 2007.

MOREIRA, Felipe Porto. A ouvidoria como instrumento de apoio a gestão. 2012. Monografia – AVM Faculdade Integrada. Rio de Janeiro. Orientadora: Flávia Martins de Carvalho.

MOREIRA, Roberto Resende. O uso da reclamação como meio de coleta de informações nas ouvidorias públicas. 2006. Dissertação (mestrado) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília. Orientador: Emir José Suaiden.



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: 10.29327/213319.20.6-16

Páginas 269 a 291

Artigo

OLIVEIRA, João Elias de. Ouvidoria Pública Brasileira: a evolução de um modelo único. Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman, 04/10/2011.

FORTES, Ninon Miranda. As ouvidorias públicas de saúde como ferramenta de gestão e participação social no SUS. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG, 2008.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria. Brasília, 2004.

PEREIRA, L.H. A voz do usuário no Sistema Hospitalar: ouvidorias. Sociologias, Porto Alegre, v.1, n.1, p. 82-120, jan./jun. 2002.

PEREIRA, Luiza Helena. A busca da qualidade no Hospital Hospital Fêmeina. Cadernos de Sociologia. Porto Alegre, UFRGS/PPGS, v. 7, 1995, p.189-207.

ROLDÃO, Antônio José Veiga. O perfil profissional do ombudsman nas instituições do Brasil. Dissertação de Mestrado. Universidade de La Habana, 1999.

PEREIRA, L. H. Ouvidoria Hospitalar: disciplinamento e envolvimento como estratégias rumo à democratização. 2000. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000. A Ouvidoria no Brasil.(coautor). São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores- Imprensa Oficial de São Paulo, 2000,119pg.



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: UMA EVOLUÇÃO INCONTESTE NO MUNDO, NO BRASIL E NA PARAÍBA

DOI: [10.29327/213319.20.6-16](https://doi.org/10.29327/213319.20.6-16)

Páginas 269 a 291