Ouvidoria: Histórico, Evolução e Perspectivas

AULA 1

JULHO / 2015

Ouvidor no Brasil Colonial

1. Histórico

Origem

- Suécia, princípio do século XIX (1809): representante ou procurador do povo;
- Fortalecimento do cidadão perante a administração pública

Brasil Colônia

- Com a vinda do Corte surge a figura do Ouvidor;
- A função indicava uma inversão de valores. O Ouvidor era os olhos e os ouvidos do rei.
- O modelo não se sustentou.

Movimentos Sociais

- Anos 60 – movimento mundial de defesa do consumidor – empresas privadas
- Regime autoritário
- Movimentos contra a carestia / inflação
- Redemocratização

Código de Defesa do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

- Promulgado em 11/09/90 entrou em vigor em 11/03/91
- Equiparação legal entre empresas públicas e privadas – Art. 22. *Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

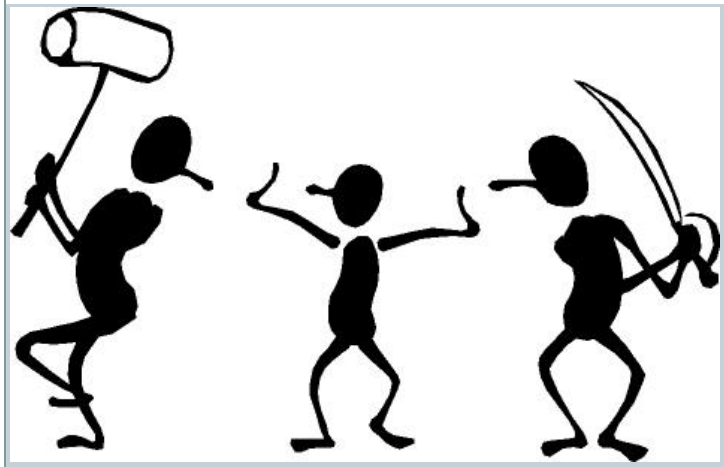
  Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.
- Ouvidorias: impacto político, jurídico, econômico e social.

Processo Democrático Brasileiro

- Reconstrução democrática – Constituição 1.988
- Reestruturação política, econômica e social- Reprodução das relações;
- Redimensionamento de Políticas públicas
- Projeto participativo e de controle social: Poder do Estado compartilhado com a sociedade;

Diálogo com o Cidadão

- Criar condições para a prática do diálogo;
- Influenciar a dinâmica das instituições públicas;
- Resolução de conflitos;
- Transparência
- Superação de assimetrias de informações.



Comunicação e Informação

- O processo de amadurecimento democrático passa necessariamente pela abertura de canais de comunicação com o cidadão.
- Direito à Informação – deveria ser o ponto de partida de um regime democrático. É com base na informação que se compreende todos os demais direitos.

Ouvidoria é Informação

- É instrumento de informação; Fortalece conexões com a sociedade; Espaço institucional de participação social; Mecanismo de melhoria da qualidade de produtos e serviços.

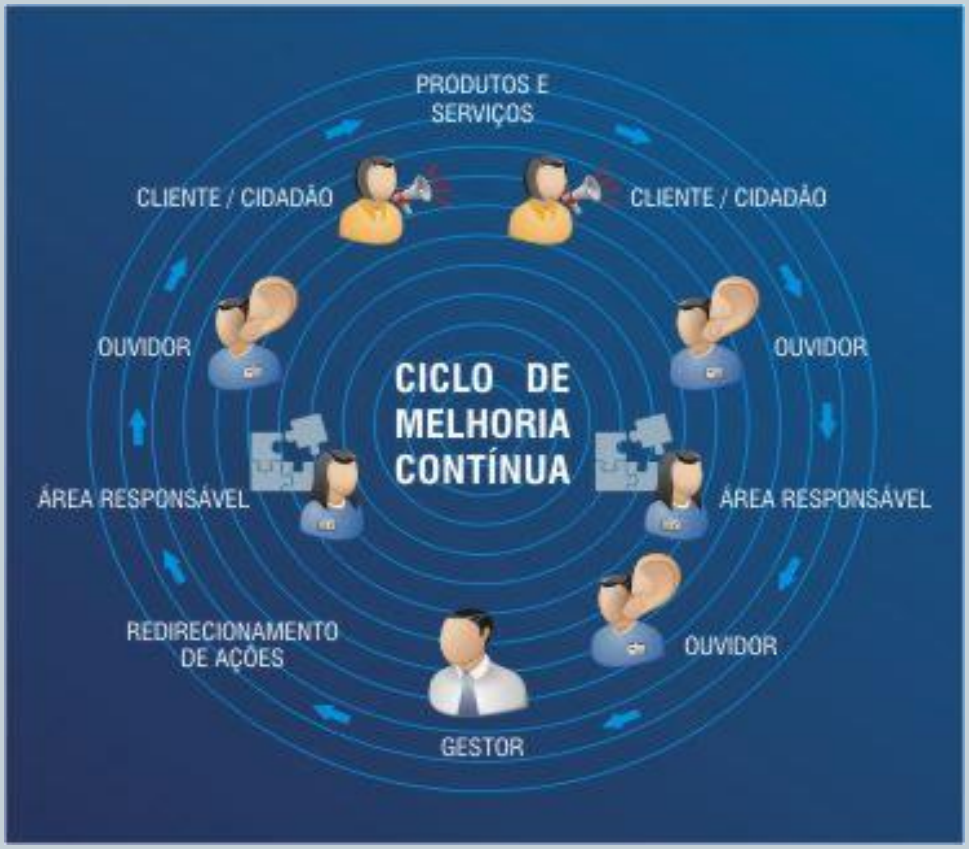
Linha do Tempo

- Brasil Colônia

- Brasil República

1985 - Rhodia
1.986 – Prefeitura de Curitiba
1.990 – Código de Defesa do Consumidor
1.995 – Criação da ABO
1.999 – Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos
2.004 – Reforma do Judiciário
2.005 - SUSEP
2.007 – Banco Central
2007 – PL 342
2012 – Lei de Acesso à Informação
2013 – Lei Nacional de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

Ciclo de Qualidade dos Serviços



SAC x Ouvidoria

SAC	OUVIDORIA
Atende solicitações de rotina, com script e soluções predefinidas	Atende situações excepcionais, não resolvidas pelos canais tradicionais
Ações corretivas	Ações corretivas e preventivas
Atuação operacional	Atuação estratégica
Ausência de independência e autonomia	Independência e autonomia

Tipos de Ouvidorias

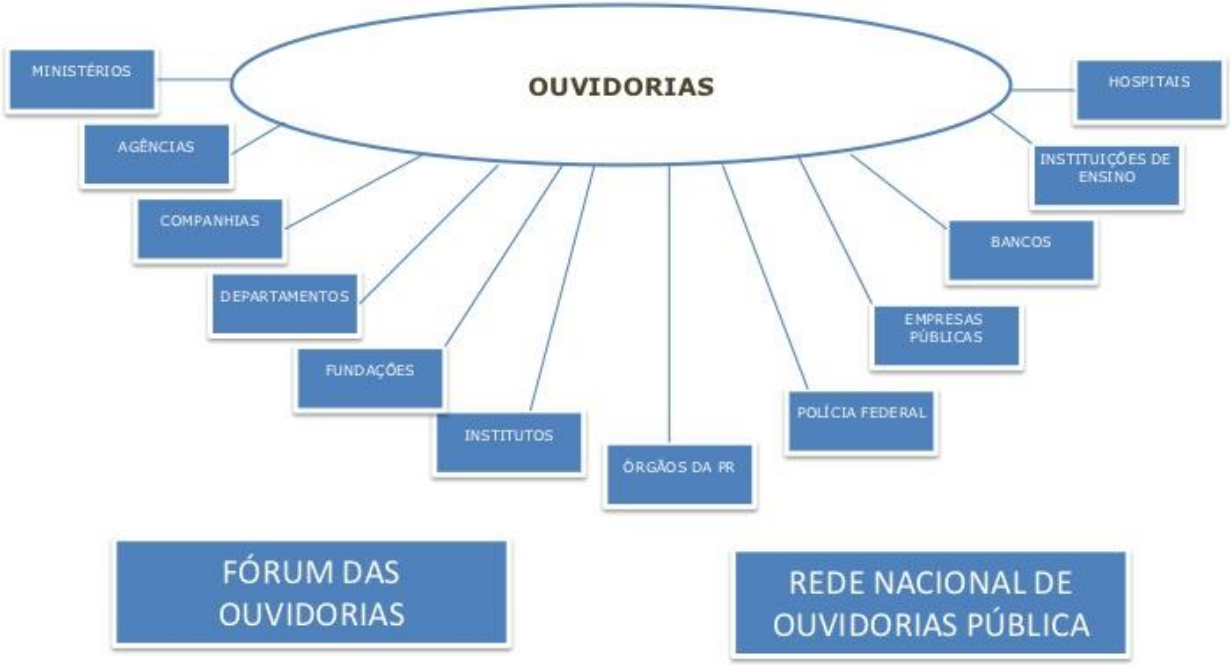
- Ouvidoria Pública
- Ouvidoria Privada
- Ouvidoria Externa
- Ouvidoria Interna

Abrangência

- Ouvidoria Geral
- Ouvidoria Específica
- Ouvidoria Coletiva
- Redes de Ouvidoria
- Ouvidoria Terceirizada

13. Considerações Finais

- As ouvidorias fazem parte de um novo contexto social em que prevalece a democracia nas relações entre a administração pública e o cidadão, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.
- O ouvidor tem função social assumindo um papel de interlocutor estimulando a participação do cidadão nas decisões e rumo da instituição.


OUVIDORIAS
MINISTÉRIOS
AGÊNCIAS
COMPANHIAS
DEPARTAMENTOS
FUNDAÇÕES
INSTITUTOS
ÓRGÃOS DA PR
POLÍCIA FEDERAL
EMPRESAS PÚBLICAS
BANCOS
INSTITUIÇÕES DE ENSINO
HOSPITAIS
FÓRUM DAS OUVIDORIAS
REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICA

Ouvidoria

14. Bibliografia Recomendada

- HIRSCHMAN, Albert – Saída, Voz e Lealdade, Ed. Perspectiva – 1973
- VISMONA, Edson e outros – A Ouvidoria no Brasil, Ed. IMESP - 2001
- DAGNINO, Evelina – Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando – 2004
- VISMONA, Edson e outros – A ouvidoria brasileira, Ed. IMESP – 2005
- Perez, José Roberto Rus e outros – Construindo a Ouvidoria no Brasil – Avanços e Perspectivas – Ed. UNICAMP, 2011
- Oliveira, João Elias de - A Ouvidoria Pública Brasileira – (sem data) – Texto complementar na apostila.