

Relevância estratégica e resultado são os focos na Fundação

O 11º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias, realizado em Brasília nos dias 25 e 26 de outubro, terminou com um entendimento comum entre os presentes: a Ouvidoria tem papel preponderante dentro das instituições, na medida em que acolhe as demandas dos usuários, media conflitos e gera informações estratégicas para aperfeiçoamento de processos. O evento foi promovido pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania e patrocinado pela CAIXA.

Na ocasião, a gestora responsável pela Ouvidoria da FUNCEF, Lore Mântica Ribeiro, mediou a mesa “As ouvidorias na perspectiva das auditorias e no estímulo ao controle social”, em que o trabalho da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e da ONG Transparência Brasil foi apresentado ao público.

Lore lembra que o MEG (Manual Gerencial) da Ouvidoria da FUNCEF, atualmente em etapa de consulta nas diretorias, está em consonância com as demais ouvidorias no Brasil. “A norma já traz em seus conceitos as melhores práticas que estão sendo adotadas pelo Governo Federal, empresas públicas, agências reguladoras e mercado”, destaca a gestora.

Entre as principais experiências apresentadas no 11º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias estão as da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Controladoria Geral da União (CGU), CAIXA, Tribunal Superior do Trabalho (TST), Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Departamento de Polícia Federal (PF). Das temáticas dos debates, a autonomia na atuação de ouvidores e ouvidorias foi eleita como o pilar de sustentação para obter os melhores resultados para as organizações.

Ouvidoria-resultado - A representante da ANS, Alessandra Moreira Pereira Lobo, trouxe uma reflexão importante sobre que tipo de Ouvidoria queremos para as instituições, conforme os tipos apresentados na tabela a seguir:

GUICHÊ	CARTÓRIO	AÇÃO	RESULTADO
Ouve	Ouve, encaminha, recebe de volta e responde	Ouve, analisa, encaminha, recebe de volta, analisa a qualidade da resposta e responde	Ouve, analisa, encaminha, analisa a qualidade da resposta, responde, interage com as áreas, propõe melhorias, resolve conflitos e gera informações estratégicas.

Lore Ribeiro destaca que o MEG da Ouvidoria da FUNCEF se alinha com a ideia da Ouvidoria-Resultado e também com as propostas da CAIXA, “de subsidiar melhorias em processos”, e da CGU, “de mediação e conciliação”. “A Ouvidoria da Fundação tem em suas ações todas essas definições e está no caminho certo”, acredita. Segundo ela, 70% das manifestações que chegam à área são respondidas dentro do prazo de 10 dias.

Fonte: FUNCEF, em 31.10.2017.