



Ouvidoria: fonte de geração de resultados ao cidadão e a organização

Muitas empresas tentam entender quais os benefícios da criação de uma Ouvidoria e se existe retorno financeiro a organização.

Além disso, a obrigatoriedade por parte de órgãos reguladores a alguns segmentos, para a implantação de Ouvidorias, não seria uma intervenção desnecessária se as empresas realizassem seu papel junto ao atendimento de seus clientes e cidadãos?

Independentemente da obrigatoriedade de alguns setores, por que então a Ouvidoria se faz presente cada vez mais na vida de empresas que não tem essa obrigação?

Como exemplos de setores regulados, temos o mercado segurador. O reconhecimento das Ouvidorias é um processo voluntário, e hoje podemos contar com mais de 80% das seguradoras estruturadas com suas Ouvidorias e reconhecidas perante o órgão regulador SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

Recentemente, a SUSEP colocou em audiência pública uma minuta da resolução que trata da constituição da Ouvidoria no mercado segurador. Algumas práticas serão modificadas, dentre elas a obrigatoriedade a todas as seguradoras de uma Ouvidoria e a redução do tempo de resposta aos manifestantes.

No setor bancário, foi com a Resolução 3477 de julho de 2007, que o CMN – Conselho Monetário Nacional obrigou os Bancos a instituírem Ouvidorias, prazos de respostas e demonstração de seus resultados ao BACEN.

Como esses setores, estão previstas diversas regulamentações, o que merece aprofundar as vantagens ao cidadão, a sociedade e aos fornecedores desse meio de representação.

Temos certo que uma Ouvidoria é única em sua representação, mesmo que atuando em modelos de gestão públicos e privados: seu papel é o de representar a voz do cidadão dentro da organização e propor melhorias contínuas capazes de satisfazer aspectos legais, como os previstos no Código de Defesa do Consumidor ou de gestão, mobilizando ações que resultam em resultados positivos nos controles internos.

A Ouvidoria surge desta forma, para re-estabelecer o equilíbrio das relações, dar o encaminhamento das manifestações nas instituições quando as demais canais de acesso já foram esgotados.

Quando devidamente implantada, é um eficiente elo estratégico de transformação nas organizações, tanto pelo aspecto de mediação nas relações de conflito, como pela permanente participação na revisão de processos e mudança de cultura organizacional, fruto de modelos econômicos dinâmicos e contemporâneos, não possíveis de ocorrer em décadas passadas.

É certo que não se torna somente beneficiário o cidadão, mas toda uma coletividade, inclusive os fornecedores dos serviços e produtos.

Essa capacidade hoje também é medida por índices como o ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial e pelo Dow Jones, por identificar nas Ouvidorias o report adequado aos Conselhos de Administração ou a mais alta direção, o respeito ao cidadão pela aplicação das específicas legislações e a solução mediadora de conflitos.

A entrega ao cidadão não atendido pelos demais canais de relacionamento da organização, de uma solução definitiva, agrega valor na capacidade de compreender as reais necessidades do cliente, na melhoria contínua de processos que descreditavam na organização e também pela possibilidade de otimização de seus serviços, capazes de aumentar receitas, realizar diferenciais competitivos e perenizar marcas.

Ana Lúcia Tateshita é ouvidora da seguradora Virginia Surety e Fábio Lopes Soares, Diretor da Bureau Sapientia e professor dos cursos de MBA da Fundação Getúlio Vargas, ambos integrantes do Comitê Setorial de Ouvidoria da ABRAREC.