

Ouvidoria como mediadora de conflitos

Francisval Mendes*



Na última década, com o aumento da capacidade crítica do usuário brasileiro e a simplificação da relação da administração pública com os cidadãos, ficou clara a incapacidade dos call center em resolver todos os aspectos e exigências vindas dos diversos setores da sociedade. Buscando aprimorar o relacionamento cidadão-instituição ou cidadão-empresa, o resultado foi a evolução que sofreram as ouvidorias como canal de comunicação aberta para se fazer ouvir.

A ouvidoria estabelece um canal ágil e direto de comunicação entre o cliente e a empresa, o cidadão e o órgão público, o trabalhador e o seu sindicato, o associado e sua entidade, o profissional e o seu conselho, o usuário e o concessionário. Ter e oferecer esta importante ferramenta representa para a organização, acima de tudo, humanizar e estreitar o relacionamento com o cliente. Significa buscar soluções práticas e efetivas para os principais problemas da organização sob a ótica do cliente, identificar nas críticas as oportunidades de melhoria, inovar constantemente nos serviços e produtos.

Seguindo um caminho que busca trilhar um modelo adequado à nossa realidade, desde as suas primeiras experiências, as ouvidorias esqueceram as teorias acadêmicas e procuraram caminhos alternativos, implementando uma engenharia que se revelou eficiente e condizente com o cotidiano das nossas organizações.

No setor público, no decorrer da década de 1990, a medida em que setores de infraestrutura, como telecomunicação, energia e transporte, foram sendo total ou parcialmente desestatizados ou concedidos à exploração da iniciativa privada, o sistema de agência reguladora foi sendo constituído.

Em Mato Grosso através da Lei nº 7.101/99, criou-se a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (Ager) e, em obediência ao princípio da eficiência inserido no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, a referida norma estadual deu garantia à efetiva prestação dos serviços públicos de energia e transporte intermunicipal aos usuários, instituindo a ouvidoria como real mecanismo de controle.

Agindo como mediadora das relações do usuário com a concessionária, a ouvidoria da Ager estruturou-se de forma independente, falando de acordo com o público que atende. Captadas com mais sensibilidades e objetividade, as reivindicações e informações são tabuladas, de forma a mostrar para a concessionária que o usuário não está simplesmente reclamando, mas criando uma oportunidade de correção de procedimentos, serviços e produtos e, também, fornecendo gratuitamente uma pesquisa de opinião um completo relatório gerencial.

Para cumprir esse papel, as solicitações encaminhadas para a Ager são tratadas e gerenciadas por grupos especializados e quando uma resposta não pode ser dada de

imediatamente ao consumidor, a questão é encaminhada às concessionárias e às áreas técnicas, para as providências cabíveis e retorno ao solicitante.

As questões mais complexas, como lacunas na legislação ou objeto de litígios entre as partes, são transformadas em processo de mediação, coordenados pela ouvidoria. Esses processos obedecem às técnicas e aos procedimentos característicos da resolução de disputa, começando pelo completo esclarecimento da questão, passando pelas tentativas de conciliação entre as partes, pelo estabelecimento de um ambiente adequado à negociação e chegando, por fim, na hipótese de ainda persistir o conflito, à realização da mediação.

Atuar de forma a corrigir eventuais falhas nos processos de trabalho das concessionárias é, talvez, o principal foco da ouvidoria da Ager, pois, como uma caixa de ressonância onde o usuário tem voz ativa dentro da agência, ela permite a melhoria desses processos e a evolução do relacionamento com o usuário. A existência da ouvidoria somente se justifica se, além da mediação entre as partes, ela atuar para que os processos de trabalho sejam revistos e, conseqüentemente, redundem na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

**Francisval Mendes é diretor-regulador ouvidor da Agência de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso (Ager-MT), advogado e mestrando em Direito Regulatório pela Universidade Ibirapuera de São Paulo/SP.*