

## **PROJETO DE PESQUISA GPEM – OUVIDORIA PÚBLICAS**

Aline Regina Santos<sup>1</sup>, Fernanda Chichorro Stahelin<sup>2</sup>, Jane Iara Pereira da Costa<sup>3</sup>, Rodrigo Bousfield<sup>4</sup>,  
Camila Luca<sup>5</sup>, Fabrício Burger<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Orientador, Departamento de Administração Pública - ESAG – [aline\\_san@yahoo.com.br](mailto:aline_san@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Acadêmico(a) do Curso de Administração Pública - ESAG - bolsista PIVIC/UDESC.

<sup>3</sup> Professor Participante do Departamento de Administração Empresarial - ESAG

<sup>4</sup> Professor Participante do Departamento de Administração Pública - ESAG

<sup>5</sup> Técnica Universitária - UDESC

<sup>6</sup> Acadêmico do Curso de Administração Empresaria - ESAG

Palavras-chave: Ouvidoria. Controle Social. Participação.

O projeto de pesquisa do Grupo de Estudos e Pesquisas de Marketing – GPEM tem como objetivo geral “analisar a percepção de ouvidores públicos sobre o papel das ouvidorias, a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã e suas interrelações”. A pesquisa é caracterizada como básica, exploratória, descritiva, interpretativa e multicases. Possui abordagem qualitativa, uma vez que a análise dos dados é interpretativa. A fase de coleta de dados envolveu a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Referente à pesquisa bibliográfica, a análise realizada pelo GPEM, mensurou os eventos EnANPAD a partir do ano de 2002 (ano de criação da Ouvidoria Geral da União) até o ano de 2013 e também nos eventos EnAPG durante os anos de 2004 a 2012 e concluiu que o índice de publicações com o tema Ouvidoria é considerado baixo. Em relação à pesquisa de campo, foi analisada especificamente, a Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. – Celesc, por meio de entrevista em profundidade com o Ouvidor e questionário aplicado com a equipe. Os dados coletados foram relacionados com as informações originárias do levantamento teórico, o objetivo foi verificar se a ouvidoria da Celesc corresponde às expectativas e funções expostas na produção acadêmica sobre o tema. Além disso, verificar se as três dimensões estão claramente definidas no cotidiano da organização. Para compreensão do funcionamento da ouvidoria, foram analisados aspectos como: a) estrutura da ouvidoria; b) perfil do ouvidor e equipe; c) dimensão funcional (função da ouvidoria na visão do ouvidor e equipe e suas atividades diárias); d) dimensão gerencial (a suficiência do número de membros da equipe, a satisfação do consumidor, o sistema de informação utilizado, o conhecimento do regulamento da ouvidoria, o papel na organização, o aprimoramento dos serviços da organização e a avaliação realizada da ouvidoria) e e) dimensão cidadã (principais demandas e a eficiência da ouvidoria em atendê-las, as formas de contato disponíveis ao cidadão, a facilidade de acesso ao site, o estímulo dado à população para procurar a ouvidoria, a importância atribuída a ela, a contribuição da ouvidoria para promover ou facilitar o exercício da cidadania e o desenvolvimento da accountability por meio de relatórios). Os resultados obtidos na entrevista com o ouvidor e respostas ao questionário constatou que a Ouvidoria da Celesc detém conhecimento sobre sua função dentro da organização e sua importância perante a sociedade. As atividades diárias dos membros da ouvidoria estão vinculadas a função principal da ouvidora da Celesc que é ser o segundo nível de atendimento ao consumidor, buscando analisar e resolver uma manifestação que o consumidor realizou. Destaca-se na organização o fato de o consumidor acompanhar todo o processo da manifestação e ao final receber uma resposta, sendo esse um fator apontado como fundamental para o funcionamento da ouvidoria no levantamento teórico. Outro aspecto bastante relevante

entre a teoria e a prática organizacional são as sugestões de melhorias realizadas por meio de manifestações dos cidadãos, na unidade de análise, Celesc, foram identificadas melhorias nos procedimentos de demandas provenientes do consumidor. Além disso, a participação cidadã foi apontada como essencial para as ações da ouvidoria e ela está diretamente relacionada com a finalidade de obter o controle social dos indivíduos nos serviços prestados. O ouvidor afirmou desconhecer o termo accountability, nesse aspecto é possível perceber um distanciamento entre termos acadêmicos e a realidade, ou seja, alguns termos utilizados nas universidades podem não pertencer ao cotidiano das organizações públicas. Porém, com a análise de todos os dados coletados, mesmo com o desconhecimento do termo, a accountability está presente na ouvidoria da Celesc.