

CICLO DE PALESTRAS
53^a RTC

Uberaba | MG



Controladoria-Geral



A ATUAÇÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA

Aliando a competência técnica aos pilares da humanização, com foco nas relações éticas e na melhoria dos serviços



Adriana Alvim
março de 2025



UM ENCONTRO MUITO ESPECIAL

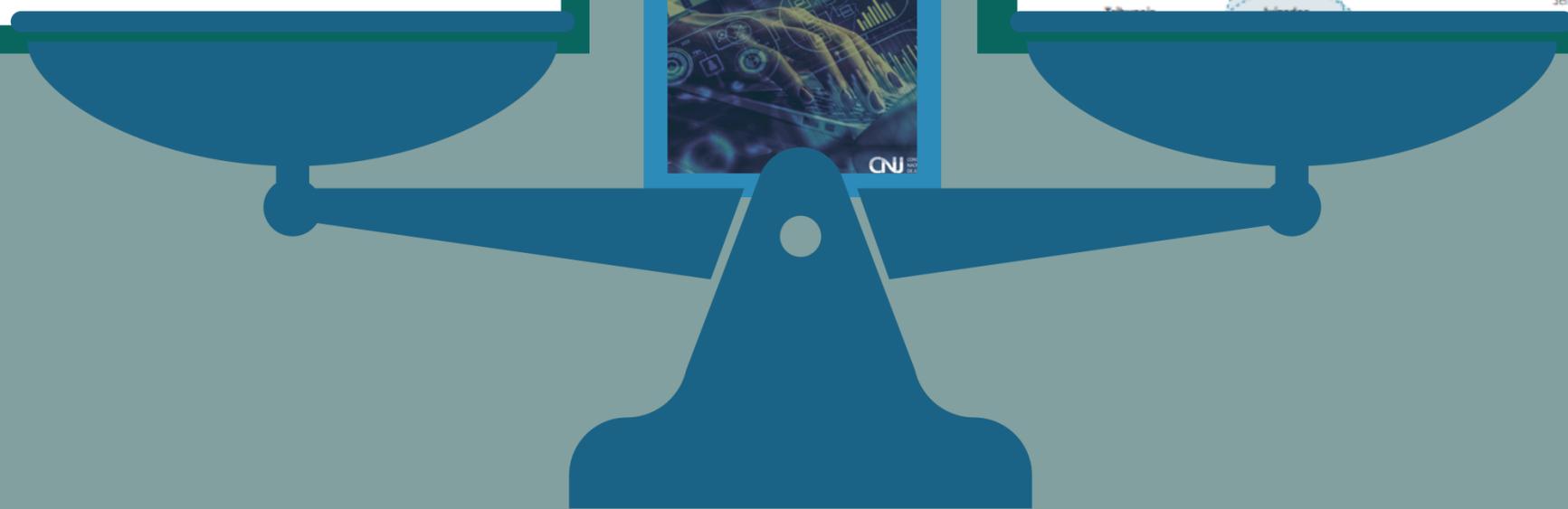
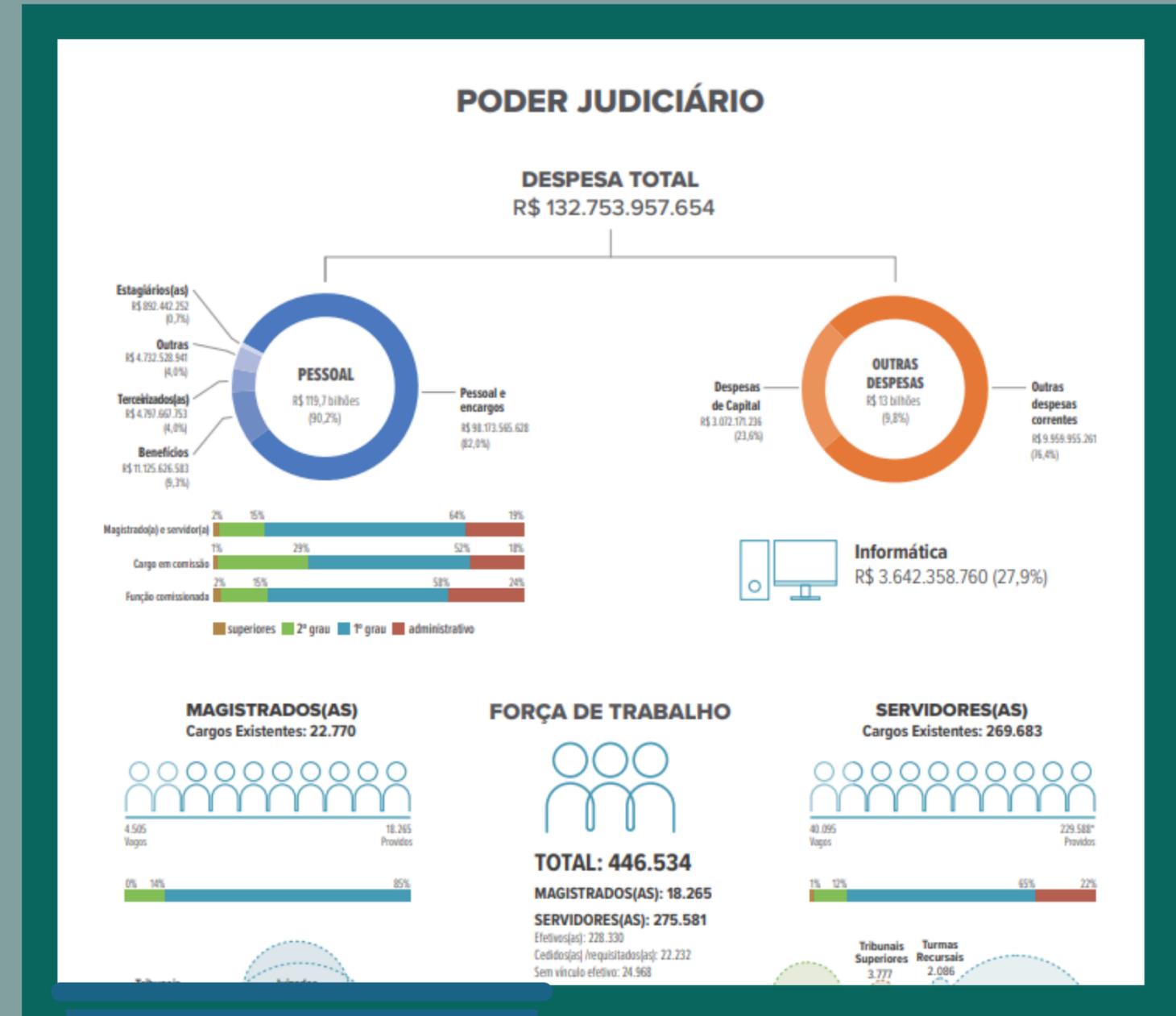
- **Pelo honroso convite para falar sobre este tema que me é tão caro e que creio ser importante às instituições públicas, aos gestores e agentes públicos e ao cidadão: participação social**
- **Pela satisfação de encontrar colegas e amigos de longa data e de hoje, aqui registro meu respeito por cada um, suas trajetórias e dedicação e antecipadamente agradeço por seu tempo e atenção**
- **Pela oportunidade de compartilhar minha experiência e celebrar os avanços da Ouvidoria brasileira, da ABO e da IOA**



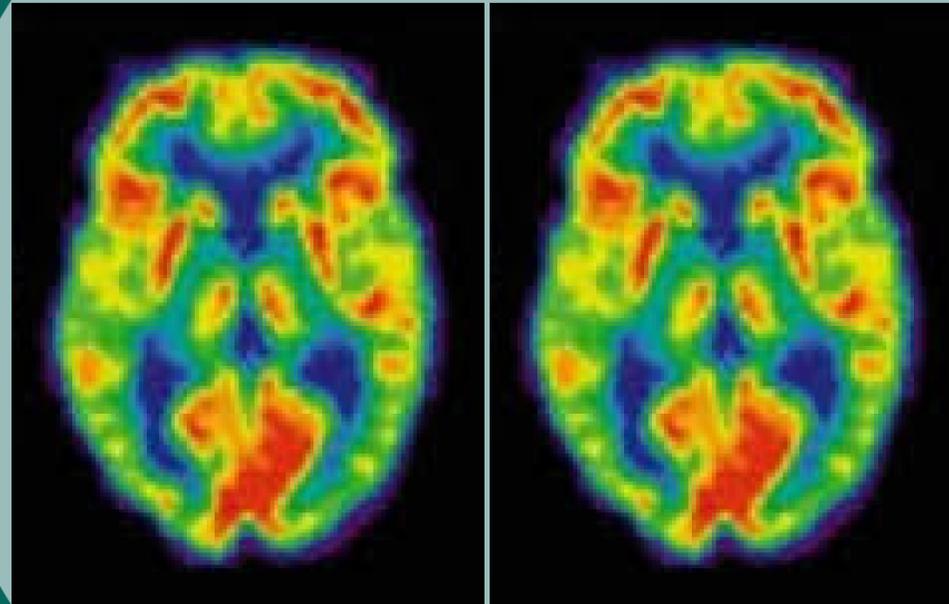
É NOSSO COMPROMISSO SERVIR AO CIDADÃO EM SEUS DIREITOS, SEUS PLEITOS E SUAS NECESSIDADES

- 1. Quais são os projetos e atividades da instituição, da Controladoria e da Ouvidoria para a realização das boas práticas, dos princípios voltados para o ASG e para as necessidades da sociedade contemporânea ?**
- 2. Qual é o papel da Ouvidoria em que atuamos na promoção da melhoria das relações e na construção de um ambiente de convivência ética dentro da instituição e na viabilização da proximidade com os cidadãos ?**
- 3. Qual é o nosso real propósito ?**





**OUVIR E PROMOVER A CULTURA
DO DIÁLOGO E DA PAZ PODE SER
CURATIVO E FAZER O
OUTRO FLORESCER**



**A importância de lançarmos
luzes sobre a realidade das
relações humanas em nossas
instituições**
*Se não desenvolvermos o "nós", o
"eu" ficará ressecado*



“Anos atrás, a antropóloga Margaret Mead foi questionada por uma estudante sobre o que ela considerava ser o primeiro sinal de civilização em uma cultura. O aluno esperava que Mead falasse sobre potes de barro, ferramentas para caça, pedras de amolar ou artefatos religiosos. Mas não. Mead disse que a primeira evidência de civilização foi um fêmur fraturado de 15.000 anos encontrado em um sítio arqueológico. O fêmur é o osso mais longo do corpo, ligando o quadril ao joelho. Em sociedades sem os benefícios da medicina moderna, leva cerca de seis semanas de descanso para a cicatrização de uma fratura de fêmur. Este osso em particular foi quebrado e curado”. (Blumenfeld, 2020 [1]) .

Alguém teria cuidado daquele que havia quebrado o osso. Essa é, segundo Margareth Mead, a medida de que estamos nos civilizando, isto é, quando cuidamos do outro.



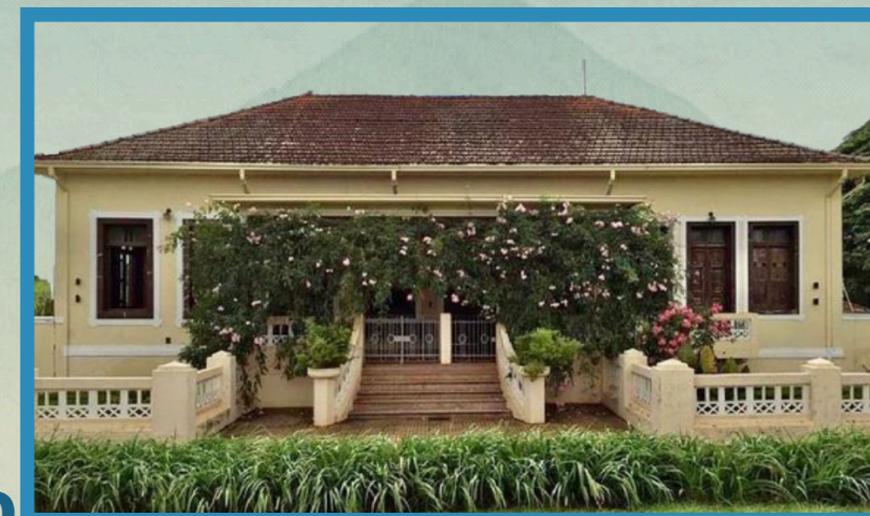
**APRENDEMOS QUE É A PARTIR DA COLETIVIDADE, DO CUIDADO COM O OUTRO QUE
PODEMOS CONSTRUIR BASES PARA A SOBREVIVÊNCIA E PARA A INTEGRIDADE.**

A BASE DO "CUIDADO ATIVO"

- 1. Auto cuidado**
- 2. Cuidado com o próximo e deixar-se cuida**
- 3. Cuidado com o coletivo e o ambiente**

SETE MANEIRAS DE FORTALECER O CUIDADO ATIVO NAS ORGANIZAÇÕES

- **Construir parcerias sustentáveis**
- **Incentivar a união das equipes e o intercâmbio de experiências**
- **Ter uma postura inovadora**
- **Otimizar os processos e buscar a efetividade**
- **Exercer influência e liderança positiva**
- **Pensar de forma segura e promover a segurança dos demais**
- **Analisar os erros do passado**



PILARES DA ESCUTA, DO CUIDADO E DO ACOLHIMENTO



1. Empatia/Compreensão: A capacidade de compreender e compartilhar os sentimentos do outro.
2. Respeito: O reconhecimento do outro como sujeito de direito e o tratamento digno independentemente de suas características ou necessidades.
3. Comunicação eficaz: A capacidade de se comunicar de forma clara, objetiva e respeitosa.
4. Receptividade: A criação de um ambiente acolhedor e confortável para o outro.
5. Compromisso: O compromisso de fornecer um atendimento de qualidade e respeitoso.
6. Resposta eficaz: A capacidade de responder de forma eficaz e respeitosa às necessidades do outro.
8. Seguimento: O seguimento do atendimento para garantir que as necessidades do outro sejam atendidas.



“BRASIL , MEU BRASIL BRASILEIRO” AVANÇOS E CONQUISTAS

As Ouvidorias brasileiras protagonizam um modelo único, diferenciado e de amplo espectro de atuação.

Estão vinculadas à alta gestão e às controladorias das instituições, mantendo-se , no entanto, sua autonomia e acesso às informações

Desenvolveu a expertise de realizar o acolhimento das demandas, praticando a escuta qualificada e a comunicação produtiva

Temos atualmente, uma das maiores redes de Ouvidorias do mundo

A Associação Brasileira de Ouvidores, em seus 30 anos, participa ativamente do fortalecimento da ouvidoria pública e privada. Projetos desenvolvidos : participação na formulação das leis, capacitações, pós graduação , produção científica , congressos, movimento : Assédio Aqui não ! e participação na IOA

A OUVIDORIA CONSULTORA

Requisitos para um atuação estratégica



A instituição e os usuários (re)conheçam suas atribuições

Apoio da alta gestão e dos demais colaboradores
Gerenciamento e prevenção de risco (estudo da sazonalidade)

Definição de indicadores e elaboração de relatórios completos e claros (com dados quanti e qualitativos)

Fortalecimento e apoio da rede interna e externa
Criação e envolvimento nos projetos institucionais

Constante capacitação

OUVIDORIA PROATIVA E PEDAGÓGICA

Sua essência visa estabelecer pontes e, por meio da amplificação do diálogo e da busca da justiça social, aprimorar cada vez mais as relações institucionais e a prestação de serviços ao cidadão

- Sugerir mudanças e melhorias recolhidas nas manifestações de caráter individual mas com benefícios coletivos**
- Divulgar constantemente o trabalho da Ouvidoria, seus objetivos, competências e procedimentos**
- Solicitar a adoção de tratamento responsável e respeitoso das questões e demandas**
- Propor meios de evitar as práticas abusivas e discriminatórias**
- Buscar a mudança de processos a fim de evitar reincidências**
- Fazer a gestão dos dados colhidos, estudar a sazonalidade das manifestações e agir de modo preventivo**
- Primar pela disseminação da cultura da humanização e da participação**



OUVIDORIA MEDIADORA PREVENÇÃO, INTERVENÇÃO E POSVENÇÃO



1. Utilização crescente da tecnologia: através de plataformas digitais que permitem a comunicação virtual entre as partes envolvidas facilitando a resolução de conflitos em diferentes locais e horários - Celeridade e eficácia X distanciamento

2. Valorização da abordagem colaborativa: em vez de focar na imposição de soluções a tendência é valorizar a colaboração e um acordo mutuamente satisfatório, dentro de um processo mais empoderador e participativo;

3 . Aumento da diversidade na mediação e nas equipes: profissionais que reflitam a diversidade das partes envolvidas em um conflito, seja em termos de gênero, etnia, cultura, religião, entre outros, assegurando um ambiente mais inclusivo e para a melhor compreensão das perspectivas e necessidades de todos;

5. Crescente capacitação para a mediação: estabelecer padrões de prática , protocolos, qualificação aliada às habilidades de comunicação e aos princípios éticos



BOAS PRÁTICAS: CAMINHO PARA A EFETIVIDADE E LEGITIMAÇÃO

- **Transparência e ética**
- **Presteza e agilidade**
- **Empatia e acolhimento**
- **Comunicação clara e a linguagem cidadã**
- **Foco nos princípios do ASG (práticas sustentáveis em relação ao ambiente, ao bem estar social e a boa governança**
- **Respeito aos direitos e à dignidade humana**
- **Melhoria contínua e adaptação às mudanças sociais**

PARA ONDE QUEREMOS IR

Transformação e inovação em consonância com o movimento global de valorização da gestão e cuidado com experiência e a participação do cidadão

Ampliação do escopo de atuação, como apoio à tomada de decisão estratégica, a promoção da cultura de respeito à dignidade humana e o desenvolvimento de novas políticas públicas

Fortalecimento da Educação em direitos e deveres enquanto cidadãos e consumidores

Investimento em tecnologia : agilidade e eficácia e o equilíbrio da humanização e acolhimento

Maior interatividade e personalização

Foco nos processos, nos resultados e o desenvolvimento de práticas de monitoramento e constante aperfeiçoamento



Enquanto uma árvore cai fazendo enorme barulho, as demais crescem silenciosamente e a floresta grandiosa ganha a força para realizar seus propósitos

Não é a época que faz o homem.

Mas, sim... O homem é o protagonista, somos todos capazes de transformar a época !

O plantio e a colheita são de responsabilidade de cada um .



MUITO OBRIGADA

adrianae@unicamp.br

"Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana"

Carl Gustav Jung