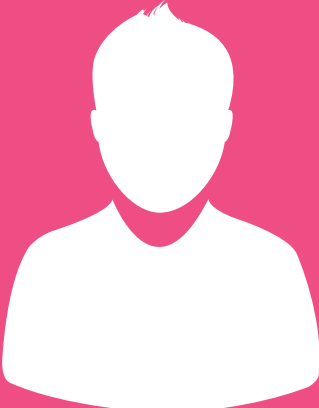


*Ouv
vidor
ria*

• C A R T I L H A •





O que é ? Ouvidoria!

É um canal de **comunicação** entre o cliente interno, externo e a diretoria/alta direção. Atua em última instância recepcionando as manifestações de **satisfação** e **insatisfação** no intuito de promover a melhoria nos processos, **estrutura** e **atendimento**.

“Atendimento ao cliente não é uma técnica a ser implantada, mas uma postura a ser cultivada.”

Mário Persona



Breve Histórico

MUNDO

Tudo começou na **Suécia**, no **século XIX**, na transição do Antigo Regime (instituições feudais) para o capitalismo, no qual foi instituído o **Ombudsman** (ombud – representante, man – homem) que significa o representante do povo.

Em **1809**, a função foi oficializada na Constituição Sueca para defender os direitos dos cidadãos e sua função era apenas de fiscalizar as ações do governo e da administração.

Após esse período, ocorreram grandes mudanças e transformações no mundo (Guerras, revoluções e crises) e propiciou ao Ombudsman reconhecimento e destaque.

Em **1967**, a Suécia, por meio da Reforma Constitucional, criou o Ombudsman dos consumidores, Ombudsman para liberdade econômica e o Ombudsman da imprensa.

BRASIL

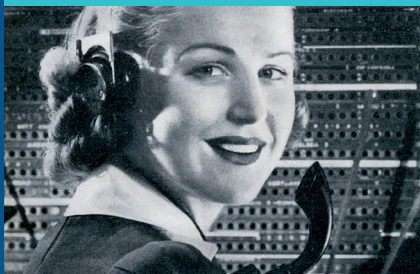
Em **1986** foi criada a primeira Ouvidoria Pública do país, na cidade de **Curitiba/PR**.

Em **1989**, o jornal Folha de São Paulo instituiu o primeiro Ombudsman da imprensa brasileira.

Em **1990**, com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) – o setor empresarial identificou no Ombudsman uma forma de prevenir conflitos.

Ainda em 1990, o Banco Nacional e outras indústrias instituíram o seu Ombudsman.

Em **1995**, foi fundada a **Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)**.



O ouvidor

Seu perfil, seu papel, suas funções

O **Ouvidor** tem habilidades e competências para trabalhar o relacionamento com os **clientes da organização**, desenvolver a mediação de conflitos e, de forma estratégica, transforma a rede de relacionamentos em benefícios tangíveis e intangíveis para todos os envolvidos.

O **profissional** deve ser ético; imparcial; transparente; ágil; conhecer a organização, seus processos e a legislação vigente; ser proativo; dinâmico; educado; ter senso de justiça; sensibilidade; ter uma boa comunicação verbal; postura; bom relacionamento e não ser acomodado.

A função da ouvidoria

- 1 Canal de comunicação e de relacionamento
- 2 Mediar conflitos
- 3 Mensurar grau de satisfação dos clientes
- 4 Melhorar processos, atendimento e estrutura organizacional

* Acesse o Código de Ética do Ouvidor e entenda os parâmetros de comportamento que tornam claras as responsabilidades do profissional (<http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=8>).



Importância

Vantagens para o cliente

1

Propicia um meio de comunicação direto com a diretoria/alta cúpula

2

Aumento da satisfação e confiança dos clientes

3

Tratar manifestações não atendidas pelos primeiros canais de comunicação (atendimento, SACs)

4

Fortalecimento dos princípios da cidadania

5

Agilidade na resolução das manifestações

6

Imparcialidade, acessibilidade e transparência

Vantagens para a empresa

1

Ferramenta estratégica que, por meio das análises das manifestações, sugere e acompanha melhorias nos processos

2

Gestão de crises

3

Propicia a fidelização de clientes

4

Diferencial mercadológico

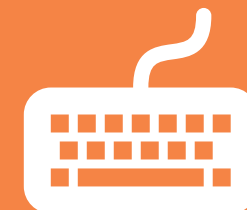
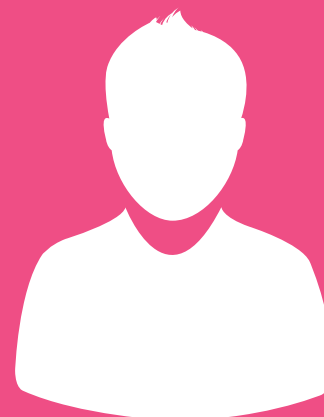
SACs e primeiras instâncias X Ouvidoria



As primeiras instâncias, como o **Atendimento** e o **SAC**, são responsáveis por solucionar dúvidas sobre procedimentos rotineiros que não precisam de avaliação profunda e da análise da diretoria/alta direção. Foca em ações corretivas e esclarecimentos com **atuação operacional**. Em **última instância**, a Ouvidoria recebe as manifestações excepcionais ligadas à diretoria/alta direção, após recepcionada e não solucionada pelos **Primeiros atendimentos**. Em casos de crises ou possíveis crises. Foca em ações preventivas e corretivas com **atuação estratégica**.

Legalidade

Determinados setores da economia como seguradoras, bancos, cartões de crédito, transporte aéreo e terrestre, operadoras de TV por assinatura, planos de saúde e companhias de água e energia, pelo **Decreto nº 6.523**, conhecido como a lei do SAC, permitem que alguns serviços sejam prestados por outro canal, a central de atendimento. **Entre outros setores que exigem a instalação de Ouvidorias**, pode-se citar a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – reguladora dos planos de saúde, o Banco Central (BACEN) – regulador das instituições financeiras e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) – que rege as seguradoras no Brasil.



Ouvidoria

Thiago Roberto Gamonal dos Santos

Agência Experimental em Relações Públicas

Professora Mestra Jéssica de Cassia Rossi