

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO SETOR DE TRANSPORTE PÚBLICO

Clícia Fernanda Vasconcelos Ribeiro¹

Cristiane Galdino da Silva Melo²

Vilma Fonseca de Lima³

Chussy Karlla Souza Antunes(orientadora)⁴

RESUMO

Este artigo analisou a efetividade, das ouvidorias no setor de transporte público, para tanto escolheu a Ouvidoria do Grande Recife – Consórcio de Transporte Metropolitano como *case*. A pesquisa foi exploratória, quanto aos fins; e quanto aos meios bibliográfica, documental e estudo de caso. O resultado foi baseado na análise dos dados coletados nas entrevistas com o Ouvidor e a Chefe de Gabinete do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano de PE; as basilares reflexões de Chiavenato, Augusto Campos, Antonio Cardoso, entre outros pesquisados e no relatório consolidado de ouvidoria do órgão. Concluiu-se que a ouvidoria possui efetividade quanto a satisfação do usuário em seu atendimento, mas atua apenas com proposições de melhorias administrativas internas necessitando ampliar sua atuação para colaborar no processo de proposições de melhorias ao setor de transporte.

Palavras-chave: Ouvidoria. Efetividade. Satisfação do usuário. Proposições de melhorias.

ABSTRACT

This paper analyzed the effectiveness, of the ombudsman in the transport sector public, chosen the ombudsman of the Great Recife - Consortium of Metropolitan Transportation as *case*. The research was exploratory, both in the aims and on the means bibliographic records and case study. The result was based on analysis of data collected in interviews with Ombudsman's Office and Head of Greater Recife Transport Consortium Underground of the State of Pernambuco; the basic reflections Chiavenato, Augusto Campos, Antonio Cardoso, among others surveyed in the report and consolidated ombudsman body. Concluded that effectiveness as the Ombudsman has user satisfaction in your care, but works only with propositions internal management improvements need to expand its collaborate in the process of proposals for improvements to the transport sector.

Keywords: Ombudsman. Effectiveness. User satisfaction. Proposals for improvements.

¹Pós - graduanda em Gestão de Ouvidoria pela Esurp. Graduada em Relações Públicas pela Esurp.

²Pós - graduanda em Gestão de Ouvidoria pela Esurp. Graduada em Relações Públicas pela Esurp.

³Pós - graduanda em Gestão de Ouvidoria pela Esurp. Graduada em Relações Públicas pela Unicap.

⁴Mestra em Gestão Pública –UFPE. Especialista em Ciência Política. Coordenadora do Curso de Secretariado da Esurp. Secretária Executiva – SRTE 1601. Consultora Secretarial – C2KP.

1. INTRODUÇÃO

As organizações que possuem ouvidoria em sua estrutura estão caminhando à frente das demais. O ouvidor é um profissional capaz de identificar ameaças e oportunidades através de registros de reclamações, denúncias, elogios, sugestões e outras manifestações advindas de seu cliente/cidadão. Para que as ações da ouvidoria possam fazer parte de um trabalho participativo e atue na construção de um eficiente instrumento de defesa dos direitos do cidadão, é necessário que a ouvidoria atue de forma efetiva em suas ações. Dessa forma, com o objetivo de investigar a efetividade da atuação da ouvidoria no transporte público, foi realizado um estudo de caso na Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano - 2009, empresa responsável pelo gerenciamento do transporte público na Região Metropolitana do Recife- RMR.

A partir de uma inquietação pessoal, a experiência de necessitar dos préstimos de uma ouvidoria de transporte urbano, sem êxito de resposta, observou-se a importância de investigar a efetividade da ouvidoria. Espera-se contribuir com a pesquisa tanto para as empresas de transporte público, despertando a importância do uso da ouvidoria como norteadora de sugestões de melhorias vista como Unidade de Inteligência Competitiva- UIC⁵, quanto para as ouvidorias existentes nessa área contribuindo para efetividade de sua gestão. Dessa forma, o artigo busca também responder a dois questionamentos: a) Será que as ouvidorias de transportes públicos atuam com pouca eficácia no atendimento ao usuário, e dessa forma, interfere na efetividade de suas ações? Segundo Chiavenato (2000, p 130), “a eficácia se preocupa em fazer as coisas corretas para atender às necessidades da empresa e do ambiente que a circunda”; e b) Será que as ações propostas pela

⁵“Interseção entre o controle interno e controle social, a ouvidoria como mecanismo para uma gestão preventiva a riscos e possibilitando a alta administração, no seu gerenciamento, conduzir a resultados efetivos, dentro do mercado e da sociedade que são dinâmicos. Um meio de aumentar o valor e a confiabilidade da organização pública perante a sociedade pela participação direta da sociedade na gestão, com o uso desse capital social.” (ANTUNES, 2010 p.171). Disponível em: Revista Gestão Pública: Práticas e Desafios. Recife, Vol. I, Fev. 2010

ouvidoria, embasadas nas demandas recebidas estão sendo implementadas pelo órgão?

Partindo dessas indagações, o presente artigo está organizado em cinco tópicos, sendo que o primeiro corresponde a essa introdução. O segundo a fundamentação teórica abordando os temas: transporte público coletivo; conceituação da ouvidoria e sua importância como um meio de interação entre o cidadão e a organização; ouvidoria no setor de transporte público, trazendo alguns exemplos de sua funcionalidade em outros Estados; conceitos de eficiência, eficácia e efetividade, que servem de base para a sustentação deste artigo; no terceiro descreve-se a metodologia da pesquisa; no quarto a análise e interpretação dos dados coletados e por fim são apresentadas as considerações finais deste estudo juntamente com as referências.

2. A OUVIDORIA NO TRANSPORTE PÚBLICO

2.1. Transporte Público Coletivo

Criado para fazer o deslocamento de pessoas para determinadas localidades, o transporte público presta serviço relevante à população. Seu início ocorreu na França em 1668, onde Blaise Pascal recebe licença do rei Luiz XIV para explorar cinco rotas com carruagens⁶. Nesse período foram elaboradas as primeiras regras e características do serviço público de transporte, que perduram até os dias atuais, como: seguir o mesmo trajeto de um ponto a outro, saídas com horários regulares mesmo sem passageiros, cada ocupante paga pelo seu lugar, independente da quantidade de lugares ocupados nos carros⁷.

A Constituição Federal preceitua que o transporte tem caráter essencial e é direito do cidadão, e sem dúvida, está intrinsecamente ligado à liberdade de ir e vir. Estão garantidos na Carta Magna, direitos básicos à

⁶ TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico#Transporte_p.C3.BAblico_urbano>. Acesso em: 14 Mai. 2010 às 18h55

⁷ Ibidem.

educação, lazer, igualdade, adequada e eficaz prestação de serviços públicos em geral. Desta forma, o transporte público coletivo deve ser adequado e eficaz em sua prestação de serviços a população. Apesar disso, a atual situação do transporte contradiz a Constituição Federal, pois os serviços oferecidos são inadequados e carecem de reestruturação, visando atender as necessidades da população.

2.2. Grande Recife Consórcio de Transporte

O Grande Recife Consórcio de Transporte, foi criado em 08 de setembro de 2008 após a extinção da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU. É uma empresa consolidada com mais de 300 funcionários, e gerencia um sistema operacionalizado por 17 empresas de ônibus, que realizam mais de 25 mil viagens por dia, transportando cerca de 1,8 milhões de passageiros, diariamente. É a primeira experiência de consórcio no setor de transporte de passageiros em todo o país.

A Lei nº 11.107, de abril de 2007, possibilitou a criação do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano que é coordenada pela Agência de Regulação de Pernambuco – ARPE⁸.

O Consórcio foi criado com objetivo de realizar uma gestão focada no cidadão, proporcionando entre outros benefícios, realizar melhoria na eficiência e qualidade dos serviços de transportes na RMR - Região Metropolitana do Recife. Dessa forma, é dever do Estado proporcionar uma política de comunicação eficiente e participativa.

Para atingir as expectativas do cidadão é necessário o comprometimento da organização, aderindo a uma conduta correta, confiável e estreita. Nesse quadro, surge a ouvidoria como um meio de estabelecer uma aproximação maior entre a alta administração e o usuário dos serviços, oferecendo credibilidade e transparência nas ações.

⁸ ARPE - Agência Reguladora de Pernambuco- É uma autarquia especial, vinculada ao Gabinete do Governador. Foi criada para estabelecer o equilíbrio nas relações entre usuários, governo e concessionárias de serviços públicos. Disponível em: <<http://www.arpe.pe.gov.br>>. Acesso em: 12 Mai. 2010 às 16h31

2.3. Ouvidoria

É mais um canal de comunicação que busca interagir com o cliente/cidadão, oferecendo um espaço para que suas manifestações em relação aos serviços oferecidos sejam ouvidas, registradas e ainda respondidas. Além disso, a instituição ouvidoria surge para contribuir com a organização, no que se refere à implantação de políticas públicas. Vale ressaltar, que para uma ouvidoria prestar um relevante serviço público é de fundamental importância a consolidação de dados e a emissão de relatórios destinados ao monitoramento da qualidade e da eficácia dos serviços. João Elias afirma que:

A ouvidoria é, sem dúvida, um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público; um espaço na esfera de respeito ao ser humano. (ELIAS, 2005, p.47)

A participação direta do cliente/cidadão através da ouvidoria remete a uma maior transparência nas ações organizacionais/governamentais com o controle social onde a sociedade pode interagir e contribuir para formulação de melhorias, na diminuição dos erros ou até mesmo da corrupção para uma efetiva execução da gestão.

2.4. Ouvidoria no Setor de Transporte Público

As empresas públicas e privadas estão cada vez mais convencidas da mudança cultural da população, que em outros tempos se conformavam com a precariedade que o serviço público disponibilizava. Atualmente o cidadão é conhecedor de que possui não só deveres, como o pagamento de impostos, mas principalmente direitos sociais.

É sabido dos problemas na prestação de serviços de transporte público, causados principalmente pela ausência de fiscalização das empresas de ônibus, pois algumas estão descomprometidas, burlam as normas e oferecem serviço de má qualidade. Brasileiro, A., *et al* (2000) afirmam que “O

transporte público metropolitano no Brasil na maioria dos casos tem graves problemas de qualidade e eficiência. O modelo de gestão adotado em muitas regiões metropolitanas é uma das causas desse problema”.

Dessa forma é de fundamental importância que a população, usuária desses serviços, sejam os fiscais que identificam diariamente as falhas existentes. Para isso, torna-se importante a atuação da ouvidoria como canal eficiente e de fácil acesso aos usuários.

As ouvidorias no setor público foram criadas em sua maioria para fortalecer a cidadania, oportunizando maior participação popular, através de reclamações, denúncias e sugestões, promovendo desta forma constante avaliações dos serviços públicos prestados.

No setor de transporte público não é diferente, verifica-se que em vários estados e municípios onde se tem ouvidoria nesse setor, todos estão focados no usuário. Exemplo disso é o TCA - Transporte Coletivo de Araras, no Estado de São Paulo, que no ano de 2005, implantou a Ouvidoria com o objetivo de:

Interligar o passageiro à administração da autarquia, preservando o direito do consumidor e a transparência do processo, essa mudança determina uma forma mais rápida de solucionar o problema surgido, com uma troca de idéias mais relevante e construtiva.⁹

Para isso houve a preocupação de treinar todos os envolvidos, inclusive o Presidente Executivo do TCA e do Assessor de Ouvidoria, que participaram dentre outros cursos o de Preparação de Ouvidores da ABO.

A ouvidoria no TCA está sendo aplicada para consolidar a valorização da cidadania, ouvindo os usuários e solucionando os problemas, através de um trabalho ético e fundamental, ao aproximar a teoria da ação, contribuindo para o bom funcionamento da sociedade.

O TCA como uma autarquia assume, de forma abrangente, seus direitos e obrigações como uma empresa pública. Por isso, procura tornar claro e objetivo os seus serviços prestados à população, que cada vez mais, se apresenta como um consumidor esclarecido e culto, sabedor do que quer e do que está recebendo.¹⁰

⁹ TCA- AMPLIA O SISTEMA DE ATENDIMENTO. Disponível em:
< <http://www.smtca.sp.gov.br>>. Acesso em: 27 Mai. 2010 às 18h05

¹⁰ Ibidem.

Outro exemplo é o da Ouvidoria de Transporte Público da Prefeitura Municipal de Uberaba, que tem a preocupação não só de atender as demandas, mas fazem pesquisas para saber se o usuário ficou realmente satisfeito, conforme descreve abaixo a Ouvidora Abigail Rocha:

Depois de receber por e-mail as reclamações e sugestões do transporte coletivo, a Ouvidoria entra em contato com os responsáveis pela fiscalização do serviço, que é o Departamento de Políticas de Trânsito e Transporte, e também a empresa de ônibus. Eles recebem também a ocorrência, sem os dados do passageiro, para resguardar a imagem. Depois de receber a resposta ela é enviada ao usuário. "Mesmo sendo realizado todo esse processo, procuro saber pessoalmente se foi resolvido o problema, depois de um tempo procuro novamente o passageiro para saber se está satisfeito¹¹.

Desta forma observa-se como é imprescindível a atuação das ouvidorias neste setor de transporte público. Mas é fato que se não houver comprometimento por parte dos componentes da ouvidoria, e se fica apenas na teoria, nunca poderá se produzir os resultados esperados.

2.5. Eficiência, eficácia e efetividade

As Ouvidorias Públicas têm a função de oferecer aos cidadãos um espaço para que eles possam reclamar, sugerir, elogiar e ainda prestar sua queixa sobre a atuação dos serviços oferecidos pelo órgão.

O dever da ouvidoria não se restringe apenas a escutar o cidadão, mas atuar em sua defesa. A queixa quando recebida deve ser tratada, encaminhada ao setor competente e ainda delimitado o prazo de resposta, para em seguida ser respondida ao cidadão.

Atender as expectativas dos usuários com eficiência, eficácia e efetividade deve ser o objetivo principal de toda ouvidoria. Esses conceitos são inerentes a existência de qualquer organização, pois a ouvidoria, como citado

¹¹ OUVIDORIA DO TRANSPORTE COLETIVO. Disponível em: <http://www.farolcomunitario.com.br/uberaba_200_0192.htm>. Acesso em: 27 Abr. 2010 às 20h

anteriormente, vai atuar contra a ilegalidade e a violação dos direitos dos cidadãos.

Chiavenato (2000) conceitua que a eficiência se preocupa em fazer corretamente as coisas e da melhor maneira possível, e a eficácia de uma empresa se refere a sua capacidade de satisfazer uma necessidade da sociedade por meio do suprimento de seus bens ou serviços. Já Augusto Campos afirma que efetividade

Diz respeito à capacidade de se promover resultados pretendidos; a eficiência indica a competência para se produzir resultados com dispêndio mínimo de recursos e esforços; e a eficácia, por sua vez, remete à capacidade de alcançar as metas definidas para uma ação ou experimento.¹²

Antonio Semeraro Rito Cardoso, Ouvidor do IPEA ratifica dizendo que:

As Ouvidorias Públicas têm por propósito propiciar ao cidadão a defesa de seus direitos através de um canal de comunicação direto com a administração. Os objetivos são diversos: ampliar o controle social das atividades desenvolvidas; integrar e responsabilizar as unidades de gestão, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços; possibilitar o controle de qualidade do serviço público; velar pela prática de condutas técnicas e profissionais éticas; evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público; e, principalmente, ser um canal de acesso a informações, seja do administrador em relação aos anseios e sugestões dos usuários, seja destes últimos em relação às atividades dos primeiros.¹³

Neste cenário, onde a ouvidoria pública surge para contribuir com o cliente/cidadão e o poder público, apontam-se alguns critérios de como deve ser estruturada para atender aos conceitos de eficiência, eficácia e efetividade:

- Ter uma boa estrutura com recursos necessários para o andamento das atividades;

¹² SAIBA UM POUCO MAIS SOBRE EFICÁCIA, EFICIENCIA. Disponível em: <<http://www.efetividade.net/about/conceitos>>. Acesso em: 22 Abr. 2010 às 14h

¹³ AS RELAÇÕES ENTRE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E OS CIDADÃOS. Disponível em: <<http://www.ouvidoria.al.gov.br/artigos/as-relacoes-entre-administracao-publica-e-os-cidadaos>>. Acesso em: 23 Abr. 2010 às 16h30

- Possuir ferramentas tecnológicas;
- Definir o perfil do ouvidor para que ele desempenhe a função de acordo a conduta prescrita;
- Ter uma equipe capacitada;
- Criar um plano de comunicação inteirando todos os públicos envolvidos nos reais objetivos da ouvidoria;
- Ser proativa, ou seja, atuar junto ao núcleo de poder da organização sinalizando para o cliente/cidadão o seu comprometimento com as suas queixas, apresentando sugestões e ações corretivas.

A aplicação desses conceitos dentro de uma ouvidoria resulta de um trabalho sério e comprometido com o cidadão, onde de um lado está a administração pública, como uma instituição que tem a obrigação de prestar serviços de qualidade e assegurar aos cidadãos seus direitos e do outro, o cidadão que almeja por um serviço público de qualidade.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Considerando-se os critérios adotados por Vergara (2004) a pesquisa se classifica quanto aos fins como exploratória, quanto aos meios, bibliográfica, documental, entrevista e estudo de caso.

Exploratória, porque foram analisados os procedimentos da ouvidoria de transporte público, com o objetivo de obter um maior esclarecimento quanto à satisfação do usuário no atendimento da ouvidoria. Gil (2009, p.41), afirma que a pesquisa exploratória “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”.

Bibliográfica, porque se recorreu a livros, redes eletrônicas, artigos, trabalhos publicados, entre outras. Assim, foram estudados os conceitos de eficiência, eficácia e efetividade na ouvidoria. Para Pádua (2005, p.55), este

tipo de pesquisa tem como finalidade colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu e registrou a respeito do seu tema de pesquisa.

Documental, por terem sido analisados dados do relatório consolidado do sistema de gestão da ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2009, onde está inclusa a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte.

Entrevistas foram realizadas com o Ouvidor e a Chefe de Gabinete, para conhecer a atuação da ouvidoria e para averiguar o percentual das ações de melhorias respaldadas nas proposições feitas por ela. Pádua (2005, p.72), afirma que “através das entrevistas são coletados dados importantes para a análise qualitativa, que pode ser realizada com as técnicas de análise de discurso.”

Estudo de caso, da atuação da Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte. Gil (2009, p. 54), define que o estudo de caso consiste no “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

De posse da metodologia aplicada, foi feita a análise do conteúdo e a interpretação dos dados obtidos.

4. ANALISANDO A EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Para analisar a efetividade da ouvidoria foram realizadas entrevistas com o ouvidor e a chefe de gabinete da presidência do Grande Recife.

A entrevista com o ouvidor foi composta por dezessete questões abertas referente ao funcionamento da ouvidoria, abordando questões sobre percentuais da pesquisa de satisfação, quantitativo dos atendimentos e proposições de melhorias sugeridas pela ouvidoria.

Verificou-se que no tocante a sua estrutura, a ouvidoria é composta por um ouvidor que possui certificação nacional, participou de diversos congressos e seminários referente ao cargo, e quatro estagiários do curso de

jornalismo que também participaram de treinamentos, sendo dois atuando no turno da manhã e dois no turno da tarde.

Durante a entrevista, o ouvidor destacou que o objetivo da ouvidoria é satisfazer o usuário e melhorar a qualidade do serviço no transporte público, sendo relevante a este profissional, o ouvidor, gostar de lidar com o público e ser imparcial.

Para fazer o acompanhamento das manifestações o ouvidor informou que após o registro da demanda é feito o encaminhamento para a área responsável, que tem o prazo de oito dias para responder. Após este prazo, caso não tenha retorno, é emitido um despacho que é uma cobrança solicitando providências da manifestação pendente. Se mesmo depois desse despacho não houver resposta, o ouvidor emite um relatório das pendências e encaminha para a chefe de gabinete, que faz as cobranças necessárias. O ouvidor ressalta a existência de um quantitativo grande de pendências decorrente da carência de fiscais e controladores, e enfatizou também que está sendo elaborada uma licitação para contratação de pessoal.

Percebe-se que após meses as manifestações pendentes não recebem o devido acompanhamento, ficando o cliente sem nenhum retorno por tempo indeterminado, conforme declarou o Ouvidor: “infelizmente, não tem como responder, o software não oferece condições, nem temos estrutura para informar aos usuários o andamento das manifestações que extrapolaram os prazos”.¹⁴

Na entrevista com a chefe de gabinete foi abordada a importância da ouvidoria para o órgão, o quantitativo das proposições que foram implementadas, acompanhamento das demandas e das pendências, além dos resultados que foram obtidos.

Segundo ela, a ouvidoria é mais um canal junto ao usuário e ao cliente interno que serve para entender e avaliar como está a prestação do

¹⁴ Entrevista com o Ouvidor do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano, em seu escritório, no dia 25 Jun. 2010 às 15h.

serviço público. Além da ouvidoria existem a central de atendimento pelo 0800, a gerência de educação e relacionamento, o fale conosco no site da organização, fazendo também uso do disk denúncia da Secretaria de Defesa Social e dos relatórios enviados pela Ouvidoria Geral do Estado.

A Ouvidoria do Grande Recife está diretamente ligada à presidência, e segundo a chefe de gabinete, tem total independência nas suas ações, tendo o respaldo da direção em todos os aspectos. Relatórios semanais e mensais são produzidos regularmente. Os semanais referem-se à natureza das manifestações, e os mensais são de análise qualitativa das informações. Com esses relatórios é possível que a presidência acompanhe como estão sendo as respostas das áreas técnicas responsáveis e ainda são conhecidos quais os setores que estão demorando a responder. Afirma ainda que é obrigação da ouvidoria dar respostas positiva ou negativa. Garante que toda e qualquer manifestação registrada na ouvidoria, recebe além da resposta automática, uma satisfação do andamento de sua solicitação, mesmo que se prolongue por meses.

Diante disso constata-se incoerência entre o que foi afirmado pela chefe de gabinete e o ouvidor, no que se refere ao acompanhamento das pendências.

Destacou que durante o ano de 2009 não houve registro de proposições de melhorias sugeridas pela ouvidoria. Explicou que por se tratar de um órgão técnico, a ouvidoria funciona apenas para ajustes internos e não para sugerir implantação de qualquer serviço novo, que venha proporcionar melhorias para os usuários, tendo em vista que já existe outro setor que trata desses assuntos, que é a Gerência de Educação e Relacionamento.

Foi detectado que na ouvidoria as sugestões são advindas exclusivamente dos usuários, onde o ouvidor as registram e encaminham para a área competente com o objetivo de ser analisada a possibilidade de atendimento. Ao ser questionada sobre as proposições de melhorias, feitas pela ouvidoria, a chefe de gabinete afirmou que:

Da ouvidoria especificamente não. Mas sim de sugestões que são feitas pelos usuários. Nem sempre são críticas, às vezes eles querem sugerir a implantação de uma linha, ou melhoria de alguma linha que já está operando. O ouvidor em si não transmite sugestão de melhoria, mas quando tem alguma sugestão por parte do usuário, é encaminhada para área para ser analisada a possibilidade.¹⁵

As sugestões que são realizadas pela ouvidoria são apenas referentes a ajustes internos. Quando percebida alguma falha que prejudique a agilidade no processo de respostas das manifestações, a ouvidoria detecta a fonte do problema e propõe ações administrativas junto à gerência para que seja sanado. Considera ainda, que houve melhorias no tempo de resposta dos setores, após implementar as sugestões da ouvidoria.

Por último, avaliou que demandas imediatas não deveriam chegar pela ouvidoria e admitiu que deve ser feita uma campanha de orientação ao usuário para que utilizem os canais adequados para cada situação.

Na análise documental, segundo o relatório consolidado de gestão do ano de 2009, verificou-se que o forte da ouvidoria são as informações, em seguida vem um número elevado de reclamações, o que representa a insatisfação do usuário. Verificou-se também baixo índice de denúncias, que é um fato positivo. Segundo o Ouvidor, as denúncias são sempre investigadas pelo órgão para verificar se são procedentes. Notou-se ainda um índice irrisório de sugestões advindas dos usuários, o que significa poucas proposições de melhorias encaminhadas pela ouvidoria. Dessas sugestões, não foi possível detectar quantas foram implementadas, pois não existem registros e quem as implementam não é a ouvidoria. O gráfico 01 detalha os percentuais das manifestações:

¹⁵ Entrevista com a Chefe de Gabinete do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano, em seu escritório, no dia 03 Jun. 2010 às 17h.



Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias - Ano 2009. Emitido em: 25 Mai. 2010

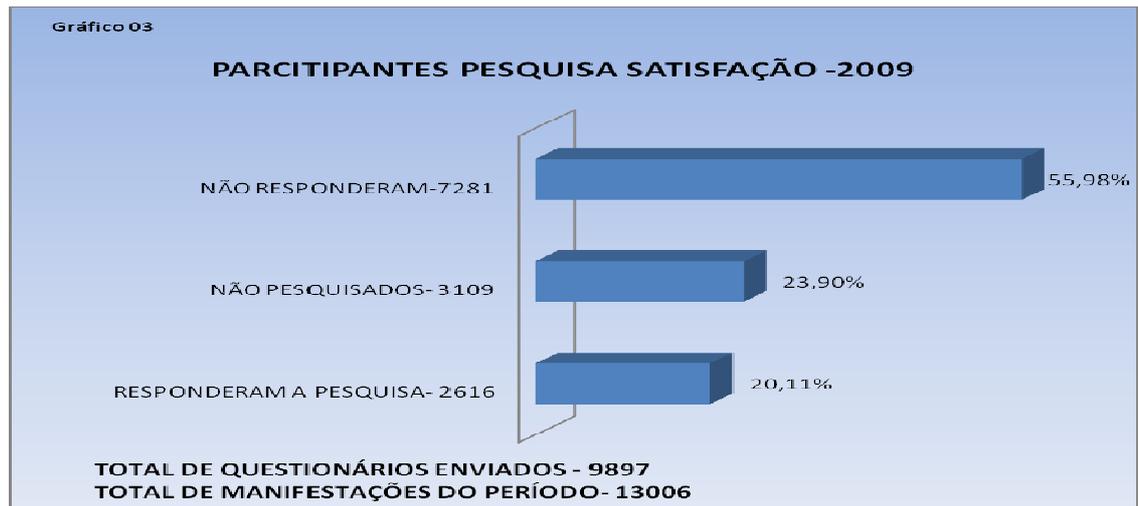
No que se refere a estatística de resolutividade, percebe-se um alto índice de manifestações concluídas no prazo, o que confirma uma ouvidoria efetiva nesse quesito. As demandas pendentes e sem respostas tiveram um índice razoável e por estarem sem retorno devido, mereciam um acompanhamento permanente, que segundo o Ouvidor é impossível dar continuidade pois o software não permite. O gráfico 02 revela esta análise:



Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias - Ano 2009. Emitido em: 25 Mai. 2010

Segundo o Ouvidor, grande parte das manifestações é recebida por e-mail, tendo o atendimento presencial e telefônico uma procura quase imperceptível. Desta forma, o maior percentual da pesquisa de satisfação se dá pela internet, pois ao concluir a manifestação o sistema a envia

automaticamente para o cidadão tendo ele a opção de responder ou não. Observou-se que os usuários com manifestações pendentes e sem respostas não participam desta pesquisa. O gráfico 03 indica estes percentuais:



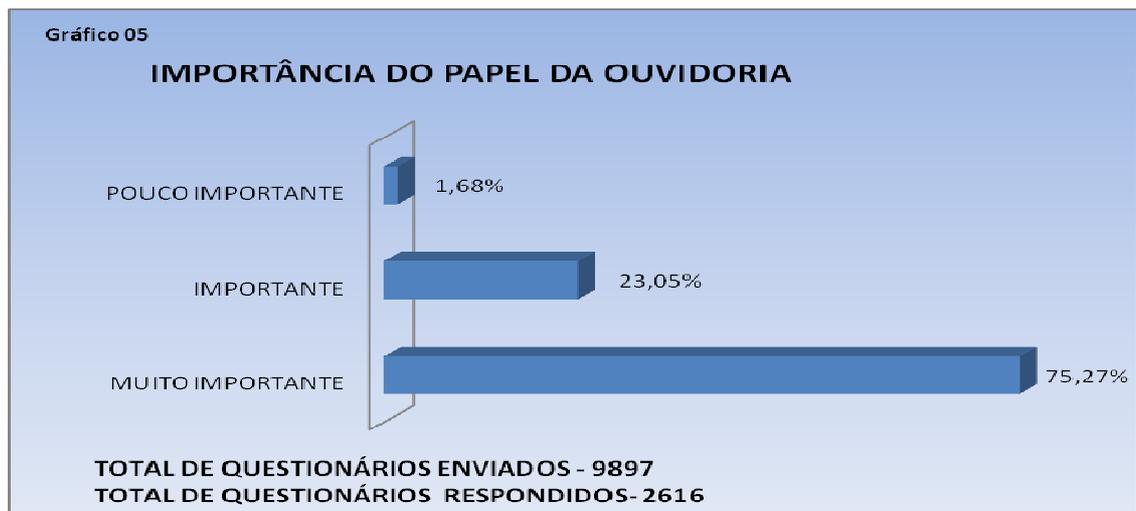
Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias - Ano 2009. Emitido em: 25 Mai. 2010

Quanto a satisfação dos usuários em seu atendimento pela ouvidoria, não foi possível fazer uma análise real pois, no relatório consolidado detectou-se um percentual muito baixo dos que responderam a pesquisa de satisfação, ficando difícil uma avaliação correta da satisfação deles pela ouvidoria. Porém a maioria dos que responderam se disseram satisfeitos, o que confirma a boa atuação da ouvidoria nesse quesito, conforme indica o gráfico 04.



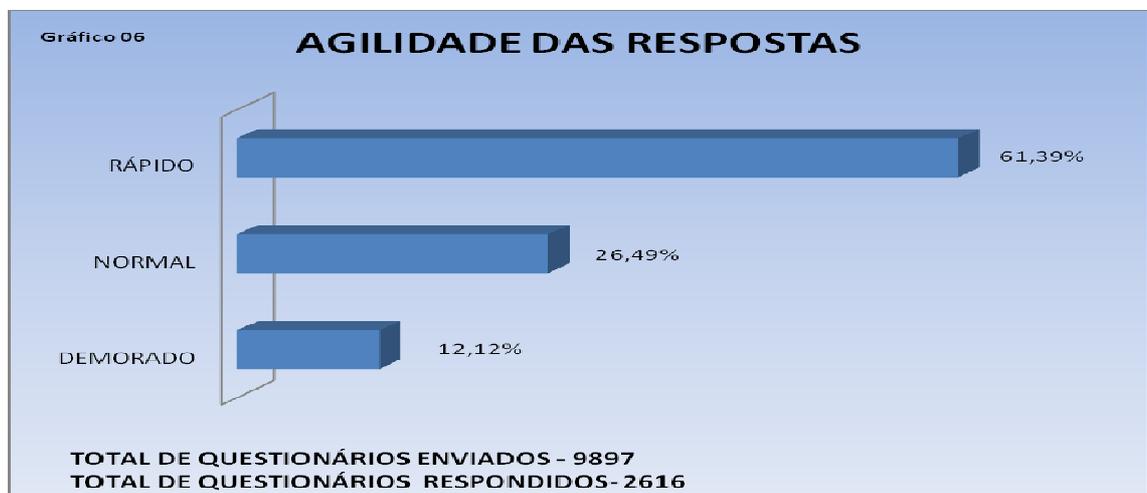
Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias - Ano 2009. Emitido em: 25 Mai. 2010

Quanto a importância do papel desempenhado pela ouvidoria, o relatório revelou um alto índice, o que torna evidente a aprovação dos seus serviços pelos usuários. Apenas uma parcela reduzida dos que responderam a pesquisa, admite que a ouvidoria é pouco importante, conforme mostra o gráfico 05.



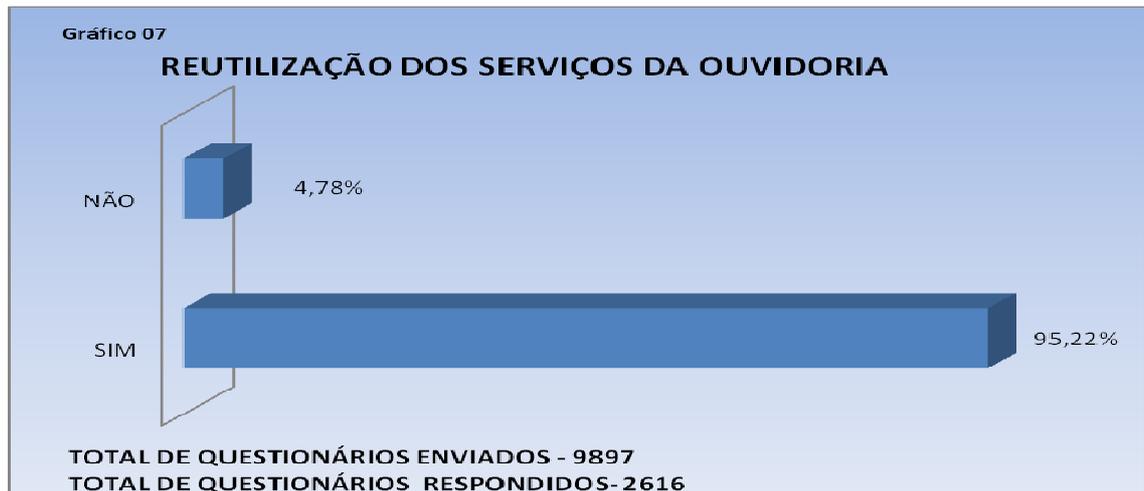
Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias - Ano 2009. Emitido em: 25 Mai. 2010

No que tange a agilidade das respostas das manifestações, constatou-se que grande parte considera um atendimento rápido, o que nos mostra um fator relevante para o funcionamento eficaz da ouvidoria. Apenas uma pequena parte considera o atendimento demorado, o que não altera a atuação dos seus serviços.



Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias - Ano 2009. Emitido em: 25 Mai. 2010

No item que trata da utilização dos serviços da ouvidoria, a maioria revela que voltariam a utilizá-la, o que torna indiscutível a sua efetividade nesse quesito. O gráfico 07 confirma esta análise:



Fonte: Dados com base no Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias- Ano 2009. Emitido em 25 Mai. 2010

Com base nos documentos e levando em consideração os critérios natureza, resolutividade, satisfação, importância, agilidade e utilização dos serviços, verificou-se que a ouvidoria tem efetividade nos seus processos de gestão.

Quando analisada as proposições de melhorias para o serviço público de transporte, no caso exclusivo do Consórcio Grande Recife, foi constatado nas entrevistas que a ouvidoria não tem boa efetividade, ela é considerada apenas mais um canal de comunicação, pois existe um setor competente que avalia se as sugestões devem ser implementadas ou não. A chefe de gabinete fundamenta esta análise quando diz que “ o sistema de transporte é uma questão técnica, então as sugestões da ouvidoria é muito mais no sentido de gestão do que de implantação de qualquer serviço novo.”¹⁶

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

¹⁶Entrevista com a Chefe de Gabinete do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano, em seu escritório, no dia 03 Jun. 2010 às 17h.

O objetivo deste trabalho foi analisar, tanto do ponto de vista teórico como empírico, a efetividade das ouvidorias no setor de transporte público, utilizando como estudo a Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano no ano de 2009.

Embasada no relatório consolidado de gestão de ouvidorias, constatou-se que a pesquisa de satisfação aplicada pelo órgão, denota que a Ouvidoria do Grande Recife Consórcio Metropolitano atua com efetividade. No entanto, faz-se necessário observar que apenas os usuários que tem sua manifestação concluída respondem a pesquisa, o que significa uma opinião geralmente favorável para o órgão.

Após as entrevistas e a análise documental, não foi possível avaliar a efetividade da ouvidoria no que tange as ações de melhorias implantadas pelo órgão respaldadas nas proposições feitas por ela, pois a ouvidoria não constrói sugestões para o serviço público no setor de transporte, ela atua apenas nas proposições de melhorias administrativas internas.

Desta forma, a ouvidoria não atua como unidade de inteligência competitiva, pois sua gestão não sugere proposições de melhorias e sendo assim não auxilia nos processos decisórios da organização. A ABRAIC¹⁷, conceitua inteligência competitiva como um processo informacional que atua na condução da tomada de decisões, sejam elas estratégicas ou operacionais. É um processo sistemático capaz de descobrir as forças que regem os negócios, minimizar os riscos e guiar na tomada de decisão.

A Ouvidoria do Grande Recife atua como mais um canal de comunicação que transmite as sugestões dos usuários para o setor competente, e a este cabe implementar, implantar ou não essas ações, ressaltando ainda que o órgão não registra as proposições de melhorias implantadas.

¹⁷ABRAIC- Associação Brasileira dos Analistas de Inteligência Competitiva. Disponível em: <<http://www.abraic.org.br/v2/>>. Acesso em: 21 Jun. 2010 às 14h35

As ocorrências pendentes estão acima de três mil, comprometendo assim a quase um quarto das manifestações, o que traduz a falta de acompanhamento pela ouvidoria das demandas pendentes. Neste quesito, percebemos a ineficiência no gerenciamento das pendências por parte da ouvidoria. Em seu artigo, Mário Néelson Alves Júnior enfatiza que:

(...) o acompanhamento do processo de tramitação das solicitações até seu curso final, são fatores decisivos para o êxito da Ouvidoria. A garantia de resposta ao cidadão no prazo anunciado com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas, bem como os resultados obtidos, contribui para a credibilidade e fortalecimento da imagem da organização junto à população.¹⁸

Embora os resultados alcançados neste estudo possam ser considerados positivos, espera-se que a Ouvidoria atue com maior efetividade no que tange autonomia para participar das ações de melhorias e decisões que envolvem o órgão como um todo. Portanto, é esperada uma postura proativa do Ouvidor no ambiente organizacional, bem como uma visão ampla dos processos decisórios.

6. REFERÊNCIAS

CAMPOS, Augusto - **Saiba Um Pouco Mais Sobre Eficácia, Eficiência, efetividade e produtividade.** Disponível em: <<http://www.efetividade.net/about/conceitos>>. Acesso em: 22 Abr. 2010 às 14h20.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito - Técnico de Planejamento e Pesquisa e Ouvidor do IPEA. **As relações entre a administração pública e os cidadãos** <<http://www.ouvidoria.al.gov.br/artigos/as-relacoes-entre-a-administracao-publica-e-os-cidadaos>>. Acesso em: 23 Abr. 2010 às 16h30.

CHIAVENATO, Idalberto – **Administração – Teoria, Processo e Prática.** 3^o edição. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda. 2000.

¹⁸GARANTINDO A EFETIVIDADE DAS OUVIDORIAS. Disponível em: <http://scholar.google.com.br/scholar?q=efetividade+na+ouvidoria+p%C3%BAblica&btnG=Pesquisar&hl=pt-BR&lr=lang_pt&as_sdt=2000>. Acesso em: 24 Mar. 2010 às 10h45

FIDELLIS, Juliana - **Ouvidoria do Transporte Coletivo disponibiliza número exclusivo de atendimento aos usuários** Acesso em: <http://www.farolcomunitario.com.br/uberaba_200_0192.htm>. Acesso em: 27 Abr. 2010 às 13h23.

GIL, Antonio Carlos – **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª Edição. São Paulo. Editora Atlas. 2009.

JÚNIOR, Mário Nelson Alves - **GARANTINDO A EFETIVIDADE DAS OUVIDORIAS**. Disponível em: <http://scholar.google.com.br/scholar?q=efetividade+na+ouvidoria+p%C3%BAblica&btnG=Pesquisar&hl=pt-BR&lr=lang_pt&as_sdt=2000>. Acesso em: 24 Mar. 2010 às 10h45

OLIVEIRA, João Elias de. **Ouvidoria Pública Brasileira: A Evolução de um Modelo Único**. In: **A Ouvidoria Brasileira: Dez Anos da Associação Brasileira de Ouvidores**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2005.

LUCIANA NÓBREGA, Nunes da Silva. Chefe de Gabinete do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano. **Funcionamento da Ouvidoria do Grande Recife**. Entrevista concedida em: 03 Jun. 2010 às 17h

MEIRA, L. H. *at all* (2008) **Fiscalização regulatória no Transporte Metropolitano de passageiros**: A atuação da ARPE e do Conselho Superior junto ao Grande Recife consórcio de transporte. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico#Transporte_p.C3.BAlico_urbano>. Acesso em: 14 Mai. 2010 às 18h55.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini - **Metodologia da Pesquisa: Abordagem Teórico – Prática**. 11ª Edição. Campinas, SP. Papirus Editora. 2004.

ROCHA, Maurício. Ouvidor do Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano. **Funcionamento da Ouvidoria do Grande Recife**. Recife, 2010. Entrevista concedida as autoras. Recife em 25 Mai. 2010.

TRANSPORTE PÚBLICO DE ARARAS - TCA. Amplia o sistema de atendimento. Disponível em: <<http://www.smtca.sp.gov.br/contents/noticias.asp?c=27163085238>>. Acesso em: 27 Abr. 2010 às 13h30.

VERGARA, Sylvia Constant – **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 4ª Edição. São Paulo. Editora Atlas. 2004.

VISMONA, Edson Luiz - **OUVIDORIA BRASILEIRA – Dez Anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombdusman** – São Paulo. Ed. 2005.

WIKIPEDIA. Transporte Público Coletivo. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico#Transporte_p.C3.BAblico_urbano>. Acesso em: 14 Mai. 2010 às 18h55