

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania



bxp36490 fotosearch.com.br

Cuiabá MT
jun2010

14/06/10

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania



Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania



Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania



Jabulani, que significa "para celebrar" em um dialeto africano, é a “bola inteligente” da Copa 2010. Com **chip de silício**, é uma tentativa da *FIFA* de evitar os erros dos *árbitros* durante os *jogo*. A informação se a *bola* passou a linha de gol é transmitida em menos de 1 segundo para um relógio no pulso do árbitro.

14/06/10

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania



Cidade do Cabo - África do Sul: Vuvuzela gigante para marcar o início da Copa do Mundo.

14/06/10

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Questões Reflexivas

- a) filosóficas**
- b) institucionais**
- c) organizacionais**
- d) pedagógicas**

Questões Propositivas

- a) pesquisa e prospecção**
- b) comunicação**
- b) marketing**
- c) finanças**
- d) logística**

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Elementos do processo Ouvidoria

Canais de acesso disponíveis – telefone, web etc

Tipos de eventos: denúncia, elogio, reclamação em segunda instância, informações, sugestões, críticas

Definição do escopo: Ex.: denúncias envolvem questões comportamentais e reclamações, dizem respeito a questões administrativas.

Etapas: acolhe, analisa, orienta, media o conflito, emite sugestão ou recomendação e, quando for o caso, reencaminha para solução e/ou implementação de melhoria nos processos

Acompanhamento – sistematização e definição de ponto de corte

Produção de informações gerenciais - relatórios, sumários, reportes

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Ouvidoria – em busca de uma metodologia

Características de pesquisa qualitativa:

- tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e informações;
- tem o pesquisador (ouvidor) como seu principal instrumento de pesquisa;
- os dados coletados são predominantemente descritivos;
- preocupa-se com o processo mais que com o produto;
- considera, de forma especial, os significados que as pessoas dão às coisas e à vida;
- a análise dos dados tende a seguir um processo indutivo.

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Metodologia

- a) *estudo de caso;*
- b) pesquisa-ação;
- c) análise de conteúdo e
- d) análise de discurso.

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Estudo de caso

- a) - “... visa a investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações.” (Ventura, 2007).
- b) Principais fases: delimitação da unidade-caso; coleta de dados; seleção, análise e interpretação dos dados e elaboração do relatório
- c) Pode apresentar caráter exploratório, quando se destina a obter informações preliminares acerca de determinado objeto; descritivo, ao se voltar para a descrição do objeto de estudo; analítico, se problematiza o objeto de estudo propondo novas teorias ou confrontações com as já existentes.
- d) não tem a pretensão de intervir na realidade pesquisada.

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Pesquisa-ação:

- a) anseia por “... uma mudança de atitude do sujeito (indivíduo ou grupo) em relação à realidade que se impõe em última instância (princípio da realidade).” Uma mudança planejada, organizada e realizada pelos próprios sujeitos, de um “... modo consciente, livre e inteligente com o máximo possível de reflexão. Não se trata, entretanto, de esperar uma mudança milagrosa ou de permanecer numa atitude passiva.” (Barbier, 2007).
- b) existência de uma ação deliberada de transformação da realidade e de produção de conhecimentos relativos a essas transformações.

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

A análise de conteúdo

O que este texto quer dizer?

- a) Atenção às condições de produção das mensagens:
 - a) quais são os seus antecedentes?
 - b) em que contexto foram emitidas?
 - c) a quem se dirigem?
 - d) quais as reais intenções ao emití-las?
 - e) quais os meios de produção escolhidos?

“... um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.” (Bardin, 2004).

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

A análise de discurso

Que significados estão presentes neste texto?

Para a Análise de Discurso:

1. a língua tem sua ordem própria mas só é relativamente autônoma (distinguindo-se da Linguística, ela reintroduz a noção de sujeito e de situação na análise da linguagem);
2. a história tem seu real afetado pelo simbólico (os fatos reclamam sentidos);
3. o sujeito de linguagem é descentrado pois é afetado pelo real da língua e também pelo real da história, não tendo o controle sobre o modo como elas o afetam. Isso redundaria em dizer que o sujeito discursivo funciona pelo inconsciente e pela ideologia.” (Orlandi, 2007).

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Desafios

- Autonomia.
- Equipes multidisciplinares.
- Metodologia de análise – critérios e parâmetros.
- Informações Gerenciais – relatório, sumários e reportes para a alta administração.
- Rede de Gestão da Ética
- Planejamento Estratégico.

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

Bibliografia

BARBIER, René. A pesquisa-ação. Brasília: Liber Livro Editora, 2007.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. 3 ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BAUER , Martins W. e GASKEL, George. Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som. Petrópolis: Vozes, 2002.

ORLANDI, Eni P. Análise de discurso: princípios e procedimentos. 7 ed. Campinas: Pontes, 2007.

OLIVEIRA, Alzira. A linguagem dos pescadores de MT, estudo lingüístico - etnográfico, Departamento de Letras PUC/RJ - Mestrado - Rio de Janeiro, Dezembro 1980.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. Revista Socerj, setembro/outubro, p. 383 a 386, 2007.

Gestão de Ouvidoria: exercício cotidiano de cidadania

“É por isso que transformar a experiência educativa em puro treinamento técnico é amesquinhar o que há de fundamentalmente humano no exercício educativo: o seu caráter formador. Se se respeita a natureza do ser humano, o ensino dos conteúdos não pode dar-se alheio à formação moral do educando. Educar é substantivamente formar.”

Paulo Freire