

Profissão de Ouvidor: Responsabilidades e limitações na atuação

por Ítalo OMD SOLUÇÕES | jun 9, 2020 |

Mesmo ainda não sendo regulamentada, a profissão de Ouvidor já é bastante requisitada por empresas que atuam em diferentes segmentos do mercado.

Órgãos públicos, instituições financeiras, operadoras de saúde suplementar, distribuidoras de energia elétrica, empresas de telecomunicações, entre outros, já são obrigados a ter esse profissional para ouvir seus clientes e cidadãos.

Além disso, a chamada Lei Anticorrupção ([Lei 12846/2013](#)), também fez com que organizações [implementassem canais de denúncias](#) nas empresas, usando muitas vezes a Ouvidoria para desempenhar esse papel.

Pensando no cenário atual, várias organizações começam a reconhecer a Ouvidoria como um agente de [retenção dos clientes](#).

Em [artigo publicado](#) pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), a presidente da instituição, Maria Inês Fornazaro, evidencia que o órgão terá um papel ainda maior num futuro próximo.

“Vamos recordar que, na pós-pandemia, as empresas que sobreviverem terão de ser muito bem administradas, com pouquíssima margem para erro, pois os consumidores terão menos renda para comprar produtos e serviços. Falhas nos processos de qualidade poderão ser fatais”.

– Maria Inês Fornazaro (Presidente da ABO Nacional)

Neste texto, falaremos um pouco mais sobre as atividades do Ouvidor, abordando responsabilidades e limitações desse profissional, remuneração e melhores práticas.

O que é ser um Ouvidor?

Antes de conceituar o que é a profissão de Ouvidor, vale voltar aos primórdios deste instituto indo ao termo “ombudsman”, que foi criado em 1809, na Suécia. Nesse ano, o parlamento sueco queria que houvesse um representante do povo no governo. Ou seja, alguém que fosse a voz dos cidadãos.

Foi nesse cenário que o [ombudsman](#) surgiu para receber as demandas dos cidadãos, centralizar as reclamações e os problemas da população e levá-los às lideranças do país. Aliás, essa nomenclatura foi escolhida justamente por causa da função, visto que “ombuds” significa representante e “man” significa cidadão.

No Brasil, o ombudsman se tornou o Ouvidor: alguém que tem a mesma função do seu “antepassado”, mas com uma característica peculiar: o Ouvidor exerce suas atribuições dentro da própria instituição e é geralmente nomeado pelo gestor máximo da empresa ou órgão público.

Sendo assim, ele é responsável por ouvir clientes-cidadãos, entender suas reclamações e tentar solucioná-las junto aos diversos departamentos internos da instituição onde ele atua. Esse profissional pode estar presente tanto na esfera pública, quanto na privada.

Quanto é o salário de um Ouvidor?

Segundo o site salário.com.br, que obtém dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), a média do salário de um Ouvidor no Brasil é de R\$ 4.420,75 reais para uma jornada de 41 horas semanais.

Vale ressaltar que, na Ouvidoria pública, o profissional lidará com o cidadão que exige seus direitos como usuário dos serviços públicos. Na privada, ele falará com o cliente que irá exigir seus direitos como consumidor.

Em essência, o papel do profissional da Ouvidoria sempre será o mesmo: ser um articulador de soluções que busca melhorar processos, produtos e serviços nas instituições.

Diferentes segmentos do mercado precisam de Ouvidores e, mesmo sem uma regulamentação específica do ofício, instituições de diferentes áreas podem adotar essa função nas organizações. É o caso de [psicólogos que começam a desempenhar essa função em hospitais](#) ou de jornalistas que podem ser “ombudsman” em veículos de comunicação.

Profissão de Ouvidor: Responsabilidades e Limitações

A profissão de Ouvidor é essencial porque contribui com as estratégias das organizações ao ouvir as demandas dos clientes-cidadãos e levá-las aos gestores. Assim, esse profissional vai além da “escuta” de demandas ao descobrir falhas em processos.

No entanto, ele sempre deve saber o que está dentro do seu escopo de atividades para não sobrepor as ações de outros departamentos, em especial as áreas de controle interno. Por isso, confira abaixo algumas responsabilidades e limitações da profissão de Ouvidor.



Responsabilidades

A Ouvidoria deve receber, registrar e analisar todas as demandas feitas pelo cliente ou cidadão.

Em seguida, o Ouvidor deve decidir para qual área o problema será encaminhado e com quais solicitações.

Além disso, é importante que esse profissional monitore o que está sendo feito e acompanhe os resultados para que os [prazos estipulados](#) não sejam perdidos. Na Ouvidoria, o estabelecimento de prazos de resposta é fundamental.

Caso a instituição possua órgãos de controle interno, tais como a controladoria, a corregedoria e a auditoria, é importante que a Ouvidoria atue em parceria com estes órgãos, que possuem atuação especializada na apuração de determinadas irregularidades.

Assim, a Ouvidoria deve servir como uma ponte entre o cliente-cidadão e a instituição, identificando as áreas responsáveis por resolver os problemas e [mediando conflitos](#). O Ouvidor também deve registrar e armazenar os dados relativos a todas as suas ações. Essa última etapa é muito importante para que o Ouvidor possa apontar possíveis falhas em processos e trazer *insights* relevantes para a [gestão estratégica das organizações](#).

Por isso, após gerenciar os dados, outra importante tarefa da profissão de Ouvidor é gerar relatórios que devem ser encaminhados à alta administração da instituição.



Limitações

O Ouvidor é um articulador de soluções, ou seja, precisa do apoio de outros setores para que os eventuais problemas identificados sejam sanados. Sendo assim, esse profissional não deve tentar resolver os casos de forma independente.

Além disso, o Ouvidor não tem autorização para fazer mudanças estruturais na instituição. Afinal, a missão da Ouvidoria é municiar os gestores responsáveis com informações que os auxiliem a pensar em novos processos e, se necessário, promover mudanças estruturais.

Melhores práticas em Ouvidoria

As Ouvidorias desempenham um papel muito importante em momentos de crise, como o que estamos vivendo devido à pandemia do novo coronavírus. Afinal, elas sabem o que a empresa está passando e quais são os problemas mais relatados pelos clientes-cidadãos.

Nesse novo cenário, a profissão de Ouvidor também é crucial para entender o que os clientes desejam nesse período. Ao articular soluções para as manifestações da maneira mais empática possível, a Ouvidoria mantém a confiança do consumidor na empresa, tendo como resultado final fidelização e retenção dos clientes.

Baixe agora o nosso [Manual de Melhores Práticas em Ouvidoria](#) e conheça diversas dicas e orientações para ser um Ouvidor cada vez melhor!