

OUVIDORIA DO ESTADO

GESTÃO POR COMPETÊNCIA E OUVIDORIA

Nesta era atual, o conhecimento torna-se uma vantagem competitiva, considerando-se que conhecimento é informação com significado e que na sua volatilidade, necessita ser reavaliado e ampliado continuamente, aliando-se às novidades tecnológicas. Segundo Peter Drucker, com a velocidade das transformações, surge um novo trabalhador chamado “o trabalhador do conhecimento”.

Um ambiente de trabalho torna-se atrativo não apenas pelos salários e benefícios que oferece, mas, sobretudo, quando proporciona um aprendizado contínuo do trabalhador. Ainda segundo FLEURY (2001, p.187) “a noção de competência aparece assim associada a verbos como: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades, ter visão estratégica”.

A Gestão por Competências é um modelo que propõe alinhar o capital intelectual de uma organização com sua estratégia de negócios, facilitando simultaneamente o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores. Entende-se que cada organização tem sua especificidade, com competências estratégicas diferentes. Por esta razão, o Modelo de Competências deve estabelecer-se em função dos requisitos e perfis que os funcionários devem possuir para seguir a estratégia organizacional, partindo da filosofia da missão e visão organizacional.

Na última década, a Gestão por Competências mostrou-se a forma mais útil e eficiente de obter um alto rendimento e desempenho nas organizações. Entretanto, é importante ter ponderação, para não “cair na tentação” de querer desenvolver o modelo de competência de maneira improvisada, sem a suficiente preparação e conhecimento das modalidades de aplicações e seus impactos. Não podemos esquecer que as organizações são formadas por pessoas.

Atualmente as empresas estão despertando para a seleção de colaboradores com sólida formação técnica, mas com evidentes qualidades humanas, do que trata a Metacompetência, com embasamento técnico, prático, ético e estético. O estudo, os conhecimentos e o aperfeiçoamento profissional são necessários, assim como as habilidades humanas nas relações interpessoais para o alcance dos resultados organizacionais. Neste cenário, as Ouvidorias surgem como fato inovador no processo de formulação e implementação de políticas públicas, sendo ferramenta estratégica de gestão, com fins de escuta estruturada para atender as demandas dos cidadãos.

Quais seriam as competências necessárias ao ouvidor? Conhecimentos específicos sobre as origens e os modelos de Ouvidorias existentes no Brasil, seus principais processos, indicadores, sistema de informações em Ouvidoria, monitoramento e avaliação dos resultados dentre outros são imprescindíveis ao ouvidor.

OUVIDORIA DO ESTADO

Porém, o conhecimento técnico ainda não é suficiente. Dentre as competências necessárias ao Ouvidor, as habilidades humanas são fundamentais para o desempenho de suas funções, tais como flexibilidade, responsabilidade, ética, empreendedorismo, ter autonomia, motivação, ser confiável, ter bom senso, a capacidade de se comunicar, de compreender o comportamento humano e desenvolver uma liderança eficaz. No cotidiano do Ouvidor, ele lida com situações de angústias e conflitos, exercitando-se na arte de ouvir as pessoas e, sobretudo, na condição de vivenciar a empatia.

Nessa perspectiva, ELIAS (2005, p.48) salienta:

E quais são as razões que explicam o protagonismo da ouvidoria? Ora, o constitucional princípio da eficiência é a cultura da reclamação, razão de ser da ouvidoria, consolidou uma aspiração social traduzida por uma nova postura cidadã, que exige o predomínio da gestão eficaz do bem público com a transparência e honestidade dos administradores e a colocação da administração a serviço do cidadão, através da criação de canais de comunicação que propiciem a ampliação da participação popular. Daí vem a legitimação do papel da ouvidoria que, ao operar com celeridade e eficácia, exercendo a real função de controle interno de uma instituição, permite reforçar a sua relação com a sociedade e especificamente com o cidadão que carece de direitos. Consequentemente, ao instituir uma ouvidoria, os organismos públicos ou privados demonstram essencial vontade de agir com eficiência contra as ações de má administração; contra os comportamentos abusivos e irracionais da burocracia; estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e promovendo o adequado respeito ao cidadão.

Assim, a perspectiva do aprendizado contínuo possibilitará ao ouvidor o seu crescimento pessoal, com visão mais abrangente de conhecimentos e habilidades importantes ao seu desempenho, numa inter-relação entre objetivos pessoais e organizacionais.

**Karla Júlia Marcelino
Gerente de Ouvidoria do Estado/SCGE**