



INSTITUTO SUPERIOR DE LÍNGUAS E ADMINISTRAÇÃO – UNISLA PORTUGAL
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – CAMPUS II – RECIFE/PE
PROGRAMA DE PÓS – GRADUAÇÃO STRICTO SENSU

Mestrado em Psicologia Social e Organacional

Disciplina: Comunicação Empresarial e o Marketing

Professor: Erice Bezerra

A Mídia e os Desafios de Mercado em um Mundo Globalizado
" O Sistema de Ouvidoria como Diferencial no Serviço Público "

Recife, Março de 2010

Karla Julia Marcelino
Maria Helena C. Damasceno

A mídia e os desafios de mercado em um mundo globalizado - O sistema de ouvidoria como diferencial no serviço público.

Karla Júlia Marcelino*
Maria Helena C. Damasceno

Palavras-chave:

Capitalismo. Globalização. Descentralização. Neoliberalismo. Cidadania. Ouvidoria. Controle. Transparência. Comunicação.

Resumo: Pretende-se, através deste artigo, relacionar o texto de Harvey David Condições Pós-moderna com o tema ouvidoria pública e os resultados da Pesquisa de Satisfação da rede de ouvidorias do Poder Executivo Estadual de Pernambuco, constituindo-se as ouvidorias num importante meio de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e a gestão pública.

Introdução

Vários acontecimentos de importância histórica marcaram a civilização da humanidade. Mudanças, sucessivas transformações, influenciaram as dimensões político-econômica, social e principalmente o desenvolvimento das ciências. Neste contexto, estamos diante do desafio de discorrer sobre o tema, enfatizando aspectos embasadores do texto de Harvey David, Condições Pós-Moderna, uma pesquisa sobre as origens de mudanças culturais (6^a ed. São Paulo-Loyola, 1996) relacionando-os à atuação da Rede de Ouvidores do Poder Executivo Estadual de Pernambuco. Considerando que no cenário atual do Estado, o tema Ouvidoria pública vem sendo disseminado gradativamente junto aos servidores, gestores e cidadãos, constituindo-se numa prioridade de governo, é de grande relevância aprofundar a atuação das ouvidorias como instrumento de gestão, as quais poderão propor ações de melhoria aos órgãos públicos, para uma melhor prestação de serviços. A evolução do número de Ouvidorias públicas no Estado de Pernambuco demonstra o crescimento da consciência do cidadão na busca pela participação na administração pública.

Este artigo terá como objeto de estudo, no contexto do serviço público, os resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada pela Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco junto aos usuários dos seus serviços, no período de 25.06.2009 a 28.03.2010. Pretende-se analisar o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços que a atual Rede de Ouvidorias do Poder Executivo realiza, bem como medir o nível de eficiência desses serviços prestados.

*Karla Júlia Marcelino é assistente social, atualmente exerce o cargo de Ouvidora Geral do Estado em PE e é instrutora da Escola de Governo e Pós-Graduação na ESURP. Mestranda do Curso Psicologia Social e Organizacional do Instituto Superior de Línguas e Administração – UNISLA-Portugal
E-mail: karlajuliam@bol.com.br

Maria Helena é psicóloga, atualmente trabalha no IRH de PE como gerente de planejamento e instrutora de cursos comportamentais. Mestranda do Curso Psicologia Social e Organizacional do Instituto Superior de Línguas e Administração – UNISLA-Portugal
E-mail: lenacti@yahoo.com.br

As ouvidorias surgem como fato inovador no processo de comunicação, sendo ferramenta estratégica de gestão, com fins de escuta estruturada para atender as demandas dos cidadãos.

Segundo o autor Lyra (2009, p.83),

uma das principais – quiçá a mais importante – atribuição do ouvidor, diz respeito à sua atuação crítica e propositiva, voltada para a avaliação das orientações básicas que norteiam a instituição em que atua. Desse ponto de vista o ouvidor desfruta, sabidamente, de uma posição privilegiada.

Nessa perspectiva, Elias salienta:

E quais são as razões que explicam o protagonismo da ouvidoria? Ora, o constitucional princípio da eficiência e 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 irrationais da burocracia; estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e promovendo o adequado respeito ao cidadão (*Oliveira, João Elias. Ouvidoria Pública Brasileira: A evolução de um modelo único.*)

Desenvolvimento

O século XX sedimentou movimentos significativos no desenvolvimento das ciências, no campo sociocultural, econômico e tecnológico, constituindo-se de três períodos evolutivos, em olhares diferentes: A visão mecânica, a visão econômica e a visão complexa.

A visão mecânica foi predominante até meados do século XVII, época onde o comportamento das pessoas nas organizações foi fortemente influenciado pela segunda revolução industrial. A visão mecanicista se desenvolveu a partir dos conhecimentos das ciências exatas e da otimização da produção. Com o fascínio pela comprovação científica, baseada na manutenção, época do revolucionismo, determinismo, linearidade e monocausalidade, significando dizer que a visão do mundo é limitada ao que pode ser medido e comparado. São pensadores dessa visão de mundo a Ciência de Galileu e Descartes, a Mecânica de Newton e a Geometria de Euclides, além de outras teóricas. Essa visão mecanicista deu inicio à Administração como Ciências, que surge para atender a necessidade de organização das

empresas industriais para o processo de produção, tempos do administrador americano Frederick Taylor, do Francês Henri Fayol e do Alemão Max Weber.

Com a Revolução Industrial, o olhar econômico passou a ter predominância, o que durou até a segunda metade do século XX, exercendo influência nos dias atuais. Entende-se que a visão econômica é decorrente de propriedade e acumulação de riqueza e está presente na história desde que a humanidade deixou de ser nômade e passou a plantar e a criar. Foi reforçada com a Revolução Industrial, quando o capital passou a ser o mais importante fator de produção, em substituição à terra (recursos naturais) do período agropecuário. Essa visão, mais que predominante, foi hegemônica até a década de 70, quando se verificou o fim do chamado industrialismo, com o advento da globalização e da chamada “Era do Conhecimento”.

As consequências gerais da visão econômica são: o mundo percebido como mercado; a prevalência das relações comerciais sobre as relações sociais; a realidade econômica, como realidade “objetiva” e os modelos de desenvolvimento com foco na demanda de mercado, pensamento linear, decisões de cima para baixo, entre outros mecanismos que resultavam na desumanização dos trabalhadores. Embora já ocorram evidências de um novo marco cultural, com visão complexa da realidade, observa-se que a visão econômica ainda influencia os modelos e práticas das organizações atualmente.

Em seu artigo, Teorizando a Transição, Harvey David (1996) reflete sobre dilemas teóricos que estão sendo testemunhas nos dias de hoje. Destaca o teórico como Henry Ford, versando sobre a transição histórica do Fordismo, como modelo de produção em massa que revolucionou a indústria automobilística a partir de 1914 e a acumulação flexível, maneira encontrada pelo capitalismo para superar as crises frequentes e decorrentes contradições internas com a concentração do capital na mão da elite capitalista marcada pelo confronto direto com a rigidez do Fordismo. Refere-se também aos desafios resultantes dessa transição que atingiu o movimento conhecido como Keynesianismo, consolidado pelo teórico e economista inglês John Maynard. O Keynesianismo ficou também conhecido como “Estado de Bem-Estar Social”, ou “Estado Escandinavo”, que trazia políticas econômicas favoráveis ao trabalhador. Atribuía ao Estado o direito e o dever de conceder benefícios sociais que garantiam um padrão mínimo de vida, com a criação do salário mínimo, salário desemprego, redução da jornada de trabalho, etc. Pontuam-se ainda contribuições teóricas do Marxismo, como conjunto de idéias filosóficas, econômicas, políticas e sociais defendidas por Karl Marx e Friedrich Engels, posteriormente propagadas por outros seguidores. O Marxismo concebia o homem como ser social histórico, capaz de trabalhar, desenvolver produtividade no trabalho com suas potencialidades.

O artigo de Harvey discorreu sobre a influência do capitalismo, sua expansão internacional, apresentando características essenciais em seu modo capitalista de produção, orientado para o crescimento, apoiado na exploração do trabalho vivo, com leis coercitivas, que impelem aos capitalistas inovações em sua busca de lucros. Refere-se aos contrastes do capitalismo organizado e o capitalismo desorganizado proposto por Lash e Urry. Vários marcos teóricos caracterizaram essa visão econômica no domínio dos mercados e controle de trabalho. Desde então a visão complexa ampliada com seu desenvolvimento científico se deu a partir do século XX, com múltiplas dimensões e funções interconectadas, sob os aspectos espacial, temporal, ecológico, social, econômico, político, institucional, ético e estético.

Segundo o autor Perry Anderson (1995),

o neoliberalismo nasceu logo depois da 2^a. guerra mundial, na região da Europa e da América do Norte, onde imperava o capitalismo. Foi uma reação teórica e política contra o Estado intervencionista e de bem estar. Trata-se de um ataque apaixonado contra qualquer limitação dos mecanismos de mercado por parte do Estado.

Em 1973, o mundo capitalista entra numa longa e profunda recessão, cuja crise do modelo econômico combinava pela primeira vez baixas taxas de crescimento com altas taxas de inflação. Ao longo da década de 80, houve uma ampla difusão das propostas de corte neoliberal. O núcleo de propostas neoliberais para a América Latina, elaborados pelo Banco Mundial, enfatiza a necessidade de desregulamentação do Estado, propostas que passaram a ser conhecidas como “Consenso de Washington”. As sugestões, do ponto de vista social, eram no sentido de uma redução do gasto social, transferindo atividades e funções para o setor privado. Portanto, a redução do Estado torna-se a questão principal do projeto que nasce em outras esferas e é mediado pelos organismos financeiros internacionais.

No Brasil, as organizações se proliferaram nas décadas de 70 e meados de 80, durante o regime autoritário, quando atores sociais lutavam pela defesa dos direitos de cidadania ou contra o autoritarismo vigente, embora com um alcance político limitado. A partir de então, algumas organizações da sociedade civil começaram a participar de redes de movimentos. A concepção de rede, segundo Warren (1993),

implica pensar, desde um ponto de vista epistemológico, na possibilidade de “integração de diversidade”... A análise em termos de redes de movimentos implica buscar as formas de articulação entre o local e o global, entre o particular e o universal, entre o uno e o diverso, nas interconexões das identidades dos atores com o pluralismo.

O Estado nacional desenvolvimentista entra em crise, no início da década de 80, quando há uma crescente atuação do Governo Central no sentido de que se ampliasse a oferta de serviços no plano local. Em 1982, candidatos oposicionistas ganharam a eleição para governador nos principais Estados. A aprovação da Emenda Passos Porto (1983) possibilitou o aumento da participação dos governos subnacionais nos recursos tributários do país. Assim, o nosso sistema tributário foi gradativamente implementado até 1993. A partir da Constituição de 88, reduz-se a capacidade de atuação da União na área das políticas públicas, sendo incorporadas ao âmbito governamental, quando recursos que eram antes da União são repassados para Estados e Municípios. Contudo, com a descentralização, houve uma enorme multiplicação dos municípios, o que acarretou uma diminuição da receita, sem que fossem criadas novas formas de financiamento. Através das transferências intergovernamentais, a sociedade não controlou os gastos públicos locais; assim como o aumento da corrupção são apenas alguns efeitos perversos da descentralização. Contudo, apesar das profundas desigualdades econômicas regionais, das dificuldades administrativas e financeiras dos municípios, que levaria a uma competição predatória por recursos públicos e privados, culminando com a guerra fiscal entre Estados e no âmbito dos municípios, os consórcios intermunicipais tem possibilitado uma ação compartilhada/cooperativa na busca de solucionar problemas comuns, sendo um dos instrumentos dentro de uma rede de relações intergovernamentais. O êxito da municipalização depende do governo do Estado cumprir seu papel de “gestor regional”. A municipalização envolve, portanto, os três níveis de governo, sobretudo o do Estado.

Na perspectiva do neoliberalismo, a crise que vivenciamos atualmente decorre da centralidade do Estado e a solução para resolvê-la será o mercado livre, no qual a sociedade moderna seria

aquela da mobilidade social, ou seja, os homens seriam iguais do ponto de vista político/jurídico e seriam responsáveis pela sua ascensão material-financeira. A expansão tecnológica, a globalização e as novas práticas de gestão propiciaram elevação na produtividade geral do mercado de trabalho brasileiro, conjuntamente com a influência de inúmeros setores do segmento organizacional na economia, contribuindo para a participação estatal no setor produtivo e o crescimento gradativo, desde a abertura comercial dos mercados.

Esse cenário resultou excedente de mão-de-obra, com maior pressão para produtividade, gerando para a economia uma necessidade de melhoria no nível educacional da PEA (população economicamente ativa), embora os níveis salariais dos trabalhadores não correspondessem totalmente a essa melhoria de capacitação da mão-de-obra, visto que de forma geral, as empresas apenas substituíram os trabalhadores menos produtivos por trabalhadores mais produtivos e qualificados.

Contudo, o desemprego de mão-de-obra mais capacitada foi mais elevado que para os demais trabalhadores com menor nível educacional, o que gerou um incremento na subutilização do potencial produtivo da mão-de-obra em setores menos produtivos ou até mesmo deslocando-os para o mercado de trabalho informal.

O Federalismo no Brasil é resultante do padrão de competição não-cooperativa que predominava nas relações dos estados com a união e deles entre si". O Governo Federal cobria os déficits dos bancos estaduais, os quais eram utilizados pelos governadores "como instrumento de atuação política, resultando em prejuízos para toda a nação. Durante o período de redemocratização, houve um significativo aumento de guerra fiscal, cuja concorrência entre os Estados elevou a desigualdade regional, complexificando a relação entre tributos e gastos públicos, afetando as finanças públicas estaduais, o equilíbrio fiscal e a efetividade dos programas descentralizados.

De acordo com Jacobé (1990) a descentralização quer dizer:

possibilidade de ampliação para o exercício do direito do cidadão, autonomia da gestão municipal, a participação cotidiana do cidadão na gestão pública e uma potencialização de instrumentos adequados para o uso de uma redistribuição mais eficiente dos recursos.

O termo descentralização tem sido frequentemente utilizado pelos políticos, administradores e cientistas sociais, que o aplicam em sentidos diferentes, conforme seus interesses. Portanto, o processo de descentralização é inevitável, haja vista a debilidade da União e os avanços experimentados pelo país no período de transição política. Em seus aspectos positivos, há argumentos favoráveis: a suposição de que quanto mais próximos os cidadãos estejam dos governantes, haveria mais informações para os cidadãos decidirem seus votos, assim como os cidadãos teriam uma maior participação não só no período das eleições, como também dos mandatos; haveria menor custo de transação, com menos níveis intermediários. Mas é preciso deixar claro que ela não possui qualidades exclusivamente positivas, uma vez que estudos realizados mostram o seu lado perverso, como a questão do populismo, clientelismo, corporativismo, assim como centralizações de atividades antes descentralizadas. A descentralização, ao invés de proporcionar o aumento dos recursos disponíveis, pode favorecer grupos políticos locais e ser regressiva na distribuição de recursos na medida em que a relação entre o poder político e a sociedade, o autoritarismo, os corporativismos sociais e territoriais e os interesses clientelistas se fizerem presentes. A desigualdade na distribuição

de recursos entre as empresas, os Estados e seus municípios têm estimulado a competição quando se instala a guerra fiscal pela aquisição de novos complexos industriais. Vale salientar que a descentralização decorre do processo de crise das instituições públicas. Outrossim, a descentralização pode ou não favorecer a democracia. Entre centralização e descentralização há o problema da coordenação, cabendo ao governo, em seus diferentes níveis, o trabalho de coordenação e mediação dos conflitos, evitar o uso da máquina do Estado para interesses particulares e incentivar: a criação de canais de participação da sociedade civil e o Poder Público, na formulação e monitoramento de políticas públicas; a construção de parcerias, processos associativos, negociações e o compartilhamento de decisões e responsabilidades; a cooperação nas relações intergovernamentais, através de redes federativas. É preciso, então, construir uma ética de defesa dos mínimos sociais necessários à vida digna dos brasileiros, avançar no reconhecimento dos direitos sociais dos excluídos, favorecendo mecanismos de participação na elaboração e controle dos resultados das políticas públicas. Há, portanto, de se construir a noção do bem público e de responsabilidade pública, que tenha como medida os direitos de todos, onde o princípio básico de igualdade esteja implícito à de cidadania, compreendida enquanto direito civil (sentido de pertencer ao Estado nação); político (o direito de viver democraticamente, participar do poder político) e social (direitos dos mínimos sociais à sua sobrevivência). Entenda-se por Accountability, a capacidade dos cidadãos, direta ou indiretamente, controlarem os governantes. Assim, o governo tem a obrigação de prestar contas à sociedade. A relação entre os eleitores e o governo se daria em dois momentos: nas eleições e entre as eleições (mandatos). As formas de responsabilização através dos controles são as seguintes: parlamentar – os parlamentares devem fiscalizar a lei orçamentária, podem controlar nomeações, comissões parlamentares de inquérito; procedural – tem como base os procedimentos; judicial - controle autônomo de interpretação e de decisão; social – criação de canais e instrumentos a partir dos quais a sociedade possa controlar seus governantes; por resultados – baseados na nova gestão pública, com formas de avaliar diretamente a burocracia.

A condição de cidadania implica no pleno exercício dos direitos e deveres reconhecidos pelo Estado, na qual o cidadão, além da garantia da participação democrática na formulação e implementação de políticas públicas, também participa do controle dos resultados alcançados pelos gestores e instituições públicas.

Segundo Dalmo Dallari (1998,p.6):

A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.

A Ouvidoria, na perspectiva de uma Administração Pública gerencial, tem como missão “assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria sustentada da gestão pública”. Compete à Ouvidoria Pública, encaminhar as manifestações pertinentes aos gestores e órgãos responsáveis pelas necessárias respostas ou mesmo medida corretiva quanto aos serviços públicos, atos ilícitos ou irregularidades administrativas, cobrando dessas mesmas áreas as respostas quanto às soluções devidas, para que não haja a reincidência dos assuntos das denúncias e reclamações relativas aos serviços prestados pelos gestores, informando-as aos cidadãos. Com base nessas informações oriundas das manifestações recebidas, o Ouvidor auxiliará a gestão, identificando os pontos fracos que necessitam de ações corretivas e propondo ações de melhoria. Assim,

através das informações gerenciais que a Ouvidoria elabora, tendo por base as suas manifestações recebidas e registradas no banco de dados, ela atua enquanto instrumento de gestão. Com a implantação de ouvidorias públicas, ampliam-se os mecanismos de controle social, que permite a transparência da gestão e a promoção da democracia, pois se constitui como um canal permanente de comunicação entre sociedade e governo. A evolução do número de Ouvidorias públicas no Estado de Pernambuco demonstra o crescimento da consciência do cidadão na busca pela participação na administração pública.

Conforme nos diz João Elias:

Hoje, a ouvidoria brasileira 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.

O processo de comunicação representa um mecanismo de relevância para estabelecer canais de desenvolvimento em todos os segmentos culturais, sociais e tecnológicos. Comunicação, segundo Luiz Carlos Iasbeck, “é compartilhar sentimentos, temores, humores, angústias e surpresas, é estar junto, pertencer, vincular, estar afetado e em afeto com quem nos cerca”.

O que se deu ao longo da história foi apenas mudanças de métodos, de grau de sofisticação e de aumento de opções na arte de comunicar-se. Mas a necessidade de comunicação é presente desde os primórdios da humanidade. É justamente nesse ponto que a civilização cultural cometeu equívocos em sua prática, promovendo meios de intensificar o investimento na diversidade de recursos tecnológicos, esquecendo a importância da criação de uma política com perspectiva estratégica de uma comunicação integrada, contemplando as habilidades do ser humano e os meios necessários para uma comunicação efetiva. A Política de Comunicação não seria apenas uma intenção que se manifesta, mas o compromisso que se assume, não vigora somente por discurso, mas pressupõem um trabalho sério, de construção coletiva, que começa numa decisão de cúpula da alta administração, devendo estar sempre alicerçada em várias necessidades reais (aumento da visibilidade organizacional na mídia, melhor relacionamento com as pessoas, consolidação da reputação, entre outros). Uma política de comunicação estrutura a relação que se estabelece no convívio social, servindo assim de pilares de sustentação para a efetividade organizacional. Portanto, a decisão política e técnica de implantar o sistema de Ouvidorias no Estado significou o reconhecimento legítimo do direito do cidadão em expressar sua opinião e de ser ouvido.

Com a implantação de Ouvidorias, podemos identificar as seguintes vantagens:

- Simplifica o acesso do cidadão-usuário às informações e serviços prestados pelas Organizações;
- permite uma análise sistemática da ocorrência dos problemas;
- possibilita a implantação de soluções de forma integrada;
- melhora a imagem da organização perante à sociedade.

Assim, fundamenta-se a Ouvidoria no tripé: qualidade, informação e controle, sendo um canal legítimo para co-participação do cidadão na gestão da administração pública.

Avaliar o impacto dessas demandas oriundas da população junto aos órgãos públicos, através da proposição de ações de melhoria para os gestores, constitui atualmente, uma das maiores atribuições das Ouvidorias públicas. Neste sentido, os ouvidores tem um desafio a superar no

cotidiano institucional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento dessas demandas.

Disseminar a cultura da Ouvidoria no âmbito estadual constitui-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, transparência e da cidadania.

Dentre as competências necessárias ao Ouvidor, as habilidades humanas são fundamentais para o desempenho de suas funções. Compreenda-se por habilidades humanas 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. Empatia é a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa, de entender o seu estado de espírito.

Em 2007, existiam apenas 23 ouvidorias públicas no Estado. A Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco foi oficializada em 14.10.2008, através do Decreto de n. 32.476 e tem por finalidade coordenar a rede de ouvidores públicos, através de um sistema integrado em rede, que possibilitará receber manifestações sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. Na época de sua oficialização, dentre as 28 Ouvidorias em funcionamento, 27 estavam interligadas pelo sistema de Ouvidoria, contendo um único banco de dados via WEB. Atualmente existem 53 Ouvidorias implantadas no Poder Executivo, dentre as quais 50 estão integradas ao Sistema de Ouvidoria do Estado e padronizadas nos seus principais processos, representando um aumento considerável de 126% de ouvidorias públicas. As redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela.

Medir o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos quanto aos serviços que a atual Rede de Ouvidorias do Poder Executivo realiza é fundamental para o monitoramento e avaliação do nível de eficiência e efetividade desses mesmos serviços.

A Pesquisa de Satisfação foi implantada no sistema de Ouvidoria do Estado em junho de 2009 e contém 6 questões do tipo fechada. É possível o cidadão/usuário respondê-la, através de e-mail ou por telefone, quando a manifestação é concluída. Nos Relatórios de Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos serviços das Ouvidorias, identificamos:

- . *Tipo de usuário dos serviços públicos- se é servidor do Estado ou não.*
- . *A origem de informação a respeito da Ouvidoria: amigos, internet, órgão do governo, mídia ou panfleto.*
- . *Nível de satisfação do manifestante: insatisfatória, parcialmente satisfatória ou satisfatória.*
- . *Papel da Ouvidoria: pouco importante, importante ou muito importante.*
- . *A eficiência da Ouvidoria – demorado, normal ou rápido*
- . *A reutilização da Ouvidoria – sim ou não.*

No período de 14.10.2008 a 28.02.2010, foram registradas 66.608 manifestações no sistema de Ouvidoria do Estado, com 57.477 manifestações concluídas, dentre as quais 10.806 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação, obtendo-se os seguintes resultados:

1. ESTATÍSTICA DE TIPO DE USUÁRIO :

CIDADÃO- 74,7%
SERVIDOR – 25,3%

2. ORIGEM DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA OUVIDORIA:

.AMIGOS - 13,16%
.INTERNET – 43,61%
.ÓRGÃO DO GOVERNO – 18,72%
.MÍDIA – 8,75%
.PANFLETOS – 15,74%

3. SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE:

.INSATISFATÓRIA - 8,95%
. PARCIALMENTE SATISFATÓRIA - 24,19%
.SATISFATÓRIA - 66,85%

4. PAPEL DA OUVIDORIA:

.IMPORTANTE – 37,00%
.MUITO IMPORTANTE - 61,76%
POUCO IMPORTANTE - 1,2%

5. EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA:

DEMORADO - 12,32%
NORMAL - 26,31%
RÁPIDO - 61,35%

6. REUTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA

NÃO - 2,87%
SIM - 97,12%

Esses resultados da Pesquisa refletem o nível de satisfação dos usuários quanto ao funcionamento da Rede de Ouvidorias atualmente existente. Destaca-se a necessidade de maior divulgação das Ouvidorias junto aos servidores públicos; a internet como o meio de exercício da cidadania on-line mais acessado pela população para conhecer esses serviços; considerável nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados; reconhecimento elevado quanto ao papel da Ouvidoria e o seu nível de eficiência; bem como elevado nível de reutilização dos serviços das Ouvidorias por parte dos cidadãos e usuários.

Conclusão

Este artigo apresenta um estudo sobre a transformação político-econômica do capitalismo no final do século XX, com foco na comunicação corporativa/empresarial, adicionando o sistema de ouvidoria do Estado de Pernambuco como um demonstrativo de avanço tecnológico e valorização humana na gestão pública.

Embora o assunto seja muito amplo, buscou-se fazer um apanhado geral, de forma sucinta, sobre os impactos da globalização no mercado de trabalho brasileiro e os desafios da mídia, conforme a literatura que embasou o presente estudo, destacando-se a implantação do serviço de ouvidoria no Estado de Pernambuco, como prática ilustrativa de um novo modelo de gestão.

De uma maneira geral pode-se concluir que o impacto da globalização, juntamente com a nova revolução tecnológica, teve efeitos significativos na economia nacional inclusive no desenvolvimento das organizações, onde setores produtivos foram alterados por pressões da concorrência externa, privatizações e melhorias na qualidade de capacitação da mão-de-obra do país, além do investimento na geração de emprego e renda e a busca de sustentabilidade. A expansão tecnológica, a globalização e as novas práticas de gestão propiciaram elevação na produtividade geral do mercado de trabalho brasileiro, conjuntamente com a influência de inúmeros setores do segmento organizacional na economia, contribuindo para a participação estatal no setor produtivo e o crescimento gradativo, com a abertura comercial dos mercados.

No fim do segundo milênio da era cristã, vários acontecimentos de importância histórica têm transformado o cenário social da vida humana. A revolução tecnológica concentrada na informação está remodelando a base material da sociedade em ritmo acelerado. Economias por todo o mundo passaram a manter interdependência global, apresentando uma nova forma de relação entre a economia, o estado e a sociedade em um sistema de geometria variável. O próprio capitalismo passa por um processo de profunda reestruturação caracterizado por maior flexibilidade, conforme texto Teorizando a Transição de Harvey David. Em consequência dessa revisão geral, ainda em curso, do sistema capitalista, testemunhamos a integração global dos mercados financeiros, a incorporação de preciosos segmentos de economias do mundo inteiro em um sistema interdependente que funciona como uma unidade em tempo real. Devido a essas tendências, houve também uma acentuação de um desenvolvimento desigual, desta vez não apenas entre o Norte e o Sul, mas entre os segmentos e territórios dinâmicos das sociedades em todos os lugares e aqueles que correm o risco de tornarem-se não pertinentes sob a perspectiva da lógica do sistema. Na verdade, observamos a liberação paralela de forças produtivas consideráveis da revolução informacional e a consolidação de buracos negros de miséria humana na economia global. Além disso, um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital está promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. As novas tecnologias, formas de gestão e aumento de produtividade fizeram com que, num primeiro momento ocorresse uma elevação nos níveis de desemprego, porém, com a volta do crescimento da economia essa tendência está sendo revertida. Já na administração Pública, se forem avaliadas as oportunidades de contratação de mão-de-obra, enfrenta-se a exigência de concurso público ou contratação temporária, onde o processo de capacitação e desenvolvimento é privilégio dos que pertencem ao quadro de servidores do Estado.

O uso da máquina do Estado para interesses particulares reflete ainda a questão do patrimonialismo e clientelismo, enquanto práticas institucionalizadas muito arraigadas na nossa cultura. Não podemos falar que a gestão participativa tenha se tornado um paradigma

hegemônico no nosso país. Se hoje direitos, cidadania, participação e negociação fazem parte da trajetória percorrida pela nossa sociedade, por outro lado, ela convive contraditoriamente com a concentração de renda, a desigualdade social, a exclusão social e a corrupção, tornando-se este quadro algo natural do nosso cotidiano, sem que nos cause indignação, enquanto opinião pública crítica. Por um lado, os pobres se tornam miseráveis e mais numerosos, os ricos ficam mais ricos e minoritários, refletindo a “apartação social” (Cristóvam Buarque) que reflete a exclusão social. A noção da nova cidadania deve ser capaz de incorporar dimensões da subjetividade, aspirações e desejos, em suma, interesses que através da luta política, consigam se generalizar como interesse coletivo e se constituir em direitos.

Nos resultados das questões analisadas como objeto de pesquisa, no caso das ouvidorias, conforme apresentado nesse estudo, verifica-se uma perspectiva de melhoria significativa no tratamento dispensado aos cidadãos-servidores. E com a proliferação de ouvidorias no país e especialmente a consolidação da Rede de Ouvidores em Pernambuco, torna-se mais eficaz o processo de intercâmbio e comunicação entre os cidadãos usuários e o Estado, possibilitando uma maior transparência e prestação de contas dos seus resultados e devida avaliação quanto ao nível de satisfação desses usuários em relação à gestão pública, através da Pesquisa de Satisfação, cujos resultados são enviados nos relatórios gerenciais ao governador do Estado e Secretários mensalmente pela Ouvidoria Geral do Estado.

Bibliografia

DALLARI, Dalmo. Direitos Humanos e Cidadania. São Paulo: Moderna, 1998. p.14.

FERNANDO, Luiz Abrucio; Miranda, Márcia. Redes Federativas no Brasil Cooperação Intermunicipal no Grande ABC. Fundação Konrad Adenauer.

HARVEY, David, *Condição Pós – Moderna*. 6º Edição Loyola, São Paulo Brasil, 1996.

LYRA, Rubens Pinto. Modalidades de ouvidoria pública no Brasil (org. e co-autor) João Pessoa: Ed. UFPB, 2009.

LYRA, Rubens Pinto. Participação e Segurança Pública no Brasil: teoria e prática. *Participação e segurança pública no Brasil: teoria e prática*. João pessoa:Editora Universitária da UFPB, 2009.

NUNES, Edson. Poder Local, Descentralização e Democratização: Um Encontro Difícil. In:São Paulo em Perspectiva. São Paulo:Fundação SEADE,vol. 10, número 03. Julho/Setembro,1996.

OLIVEIRA, João Elias. Ouvidoria Pública Brasileira: A evolução de um modelo único, publicado no site da ABO Nacional.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. Cadernos MARE da Reforma do Estado. Brasília- DF.1997.

Pernambuco. Secretaria Especial de Articulação Social do Estado de. Projeto de Implantação da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco. Pernambuco, Abril 2007 p. 6.

SADER, Emir; GENTILI, Pablo. Pós Neoliberalismo: As políticas Sociais e o Estado Democrático. RJ: Paz e Terra, 1995.

WARREN, Ilse Scherer. Redes de Movimentos Sociais. São Paulo: Edição Loyola,Brasil,1993.