

Rose Meire Cyrillo

Promotora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Uma das mais eficientes estratégias de marketing utilizada por instituições públicas e privadas revela o desenvolvimento de uma nova competência gerencial: saber ouvir o cidadão, em toda sua complexidade e incompletude.

Nessa seara, as Ouvidorias abrem um espaço de escuta ativa e humanizada para que o cidadão/cliente expresse sua opinião, satisfação e insatisfação com o serviço prestado, transformando-se em verdadeiros canais democráticos de comunicação, que formalizam e fortalecem a participação popular nos processos de gestão.

Mais que ouvir as “dores” e as reclamações dos manifestantes, as Ouvidorias registram pedidos de informações, elogios, sugestões e denúncias, além de exercerem importante papel pedagógico ao fomentar a autonomia e o protagonismo do cidadão, enquanto coautor e usuário de serviços públicos e privados.

Essas instâncias de ausculta também fornecem aos tomadores de decisões indicadores e parâmetros fidedignos para que os mesmos possam traçar suas ações de planejamento estratégico balizados nos anseios da sociedade, executando-as de forma eficiente e dando transparência de todo o caminho percorrido.

Diante da proximidade da data comemorativa do “Dia do Ouvidor”, 16 março, a par de cumprimentar todos aqueles que se dedicam a essa honrosa e difícil missão de ouvir o outro e persuadir muitos, espera-se que o importante trabalho realizado pelas Ouvidorias seja efetivamente reconhecido e validado no âmbito interno das organizações, circunstância que contribuirá sobremaneira para a resolução mais célere das demandas e fatalmente aumentará a credibilidade do cidadão nas instituições envolvidas.

Jornal de Brasília - 14/3/2016

O MPDFT informa que todos os textos disponibilizados nesse espaço são autorais e foram publicados em jornais e revistas. Eles são a livre manifestação de pensamento de seus autores e não refletem, necessariamente, o posicionamento da Instituição.