

A valorização Profissional do Ouvidor! Um Olhar Renovador

Carlos Ferrara Junior
São Camilo Educação



Roteiro

- **Empresa Privada**
- **Contratação**
- **Bioética**
- **Ações possíveis do Ouvidor**
- **Gestão da Ouvidoria**
- **Carreira do Ouvidor**



Empresas Privadas

Aquelas que não são propriedade do estado
O proprietário possui todos os direitos sobre ela

LUCRO

RESULTADO

PRODUTIVIDADE





profissional esperado - (Ouvidores)

- **Ter resiliência**
- **Ser produtivo**
- **Praticar a Inteligência Emocional**
- **Liderança**
- **Inovação e criatividade**
- **Facilidade de comunicação**
- **Persistência**
- **Capacidade de resolução de conflitos**
- **Conhecimentos Técnicos e Diversos**
- **Flexibilidade**
- **Estratégico**
- **Engajamento Social**

Contrato de Trabalho CLT

EMPREGADOS

toda pessoa física, que presta serviços com pessoalidade, subordinação, habitualidade e remuneração.

Artigo 3º CLT

EMPREGADORES

toda pessoa física ou jurídica que admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços.

Artigo 2º CLT

Contrato de Prestação de Serviços Autônomo

O trabalhador autônomo (PJ) presta o serviço sem subordinação, o que significa que o seu trabalho não é dirigido por outra pessoa.

Não há exclusividade, sendo comum que o autônomo preste serviço para várias empresas.

Artigo 442-B - Lei 13.467/2017

Teoria do Poder Diretivo do Empregador

Esse poder de direção manifesta-se sob três prismas:

- a) poder de organização,**
- b) poder de controle sobre o trabalho e**
- c) poder disciplinar sobre o trabalhador.**

O ouvidor fica sujeito a esses Poderes



Limites

Problemas emergentes sofridos pelo Ouvidor ?

- **Exposição do ouvidor a situações humilhantes e constrangedoras;**
- **Tais exposições são repetitivas e prolongadas, durante o horário de trabalho e, no exercício de suas funções;**
 - **Ofendem a sua dignidade ou integridade física**
(síndrome de Burnot, depressão etc)
 - **que põe em risco seu emprego e/ou**
 - **que degrada o ambiente de trabalho.**



BIOÉTICA pode nos auxiliar?

- **A Bioética parte dos princípios e valores tradicionais;**
- **A partir deles, procura-se encontrar soluções novas para os problemas emergentes que a biologia, a genética, a engenharia genética, a gestão empresarial e outras ciências apresentam;**
- **Do nascer ao morrer.**

Atuação Bioética

Princípios

- **Beneficência**
Não causar dano
- **Não Maleficência**
Não fazer o mal
- **Justiça**
imparcialidade
- **Autonomia**
Respeito pelas pessoas

Referenciais

- **Dignidade do ser humano**
- **Vulnerabilidade**
- **Alteridade**
- **Equidade**
- **Confidencialidade**
- **Outros possíveis**

Ações do OUVIDOR para conquistar a valorização profissional

- **Agir no estreito limite do contrato de trabalho;**
- **Respeitar o Código de ética do Ouvidor**
- **Executar prestação laboral prevista a partir de um mando hierárquico – 5 competências;**
- **Atuar com gentileza ou boa educação por meio da GRATUIDADE colocando o resultado de sua atuação em COMUNHÃO, por meio de um ATO DE AMOR - GENTILEZA**



Ações do OUVIDOR para conquistar a valorização profissional

- **Bioética regulando as ações da atividade da ouvidoria – premissa para o sucesso empresarial**
- **Justiça como igualdade entre os envolvidos nas demandas**
- **Dignidade por meio dos instrumentos legais como normas e contratos**

Ações do OUVIDOR para conquistar a valorização profissional

- **Autonomia garantindo a condição mais benéfica e a norma mais favorável**
- **Vulnerabilidade diante da necessidade de sobrevivência refletida por uma onda de desemprego – respeito aos limites da lei e da função contratada, minimizando a vulnerabilidade**
- **Alteridade, trazendo o risco empresarial sempre ao empregador – É muito mais do que uma amizade e sim uma cumplicidade empresarial (HOSSNE e SEGRE, 2011).**

Ações do OUVIDOR para conquistar a valorização profissional

- **Tornar o empregado menos vulnerável**
- **Ouvidoria pautada pela justiça, garantindo autonomia responsável, focando a ação com beneficência das partes**
- **Com isso, a dignidade será valorizada de forma absoluta**
- **Os empregados buscarão essa empresa para exercer suas atividades – Com valorização de sua dignidade**

GESTÃO da OUVIDORIA PELAS 7 DIMENSÕES à PARTIR DA BIOÉTICA “Economia de Comunhão”

- Os atores: Empresários, trabalhadores (ouvidor) e empresas
- O relacionamento com os clientes, os fornecedores, os financiadores, a sociedade civil e os sujeitos externos
- Espiritualidade, Ética e Bioética
- Cuidado com a qualidade de vida, felicidade e relações existentes
- Fomentar a harmonia no ambiente de trabalho
- Preocupação com a formação, instrução e sabedoria
- A comunicação



Classificação Brasileira de Ocupações – CBO

<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>

Gerente de Comercialização, Marketing e Comunicação

rTituloResultado.jsf

1423 :: Gerentes de comercialização, marketing e comunicação

Titulos

1423-05 - Gerente comercial

Encarregado de supermercado, Gerente de divisão comercial, Gerente de exportação e importação, Gerente técnico comercial

1423-10 - Gerente de comunicação

Gerente de assuntos corporativos, Gerente de comunicação corporativa, Gerente de comunicação social, Gerente de relações corporativas, Gerente de relações institucionais, Gerente de relações públicas

1423-15 - Gerente de marketing

Gerente de coordenação de marketing, Gerente de departamento de marketing, Gerente de divisão de marketing, Gerente de marketing e vendas, Gerente de produtos

1423-20 - Gerente de vendas

Gerente de departamento de vendas, Gerente de exportação, Gerente de mercado, Gerente de área de vendas, Gerente distrital de vendas, Gerente geral de vendas, Gerente nacional de vendas, Gerente regional de vendas

1423-25 - Relações públicas

Especialista de comunicação em relações públicas, Profissional de relações públicas

1423-30 - Analista de negócios

1423-35 - Analista de pesquisa de mercado

Analista de estudos de mercado, Analista de informações de mercado, Analista de inteligência de mercado, Analista de marketing, Analista de mercado

1423-40 - Ouvidor

Ombudsman

1423-45 - Profissional de relações institucionais e governamentais

Defensor de interesses (relações governamentais), Profissionais de relações institucionais, Profissional de relações governamentais

Descrição Sumária

Elaboram planos estratégicos das áreas de comercialização, marketing e comunicação para empresas agroindustriais, industriais, de comercialização e serviços em geral; implementam atividades e coordenam sua execução; assessoram a diretoria e setores da empresa. Na área de atuação, gerenciam recursos humanos, administram recursos materiais e financeiros e promovem condições de segurança, saúde, preservação ambiental e qualidade. Atuam no processo de decisão política, participam da formulação de políticas públicas, elaboram e estabelecem estratégias de relações governamentais, analisam os riscos regulatórios ou normativos e defendem os interesses dos representados.



Valorização do Ouvidor Função

Atualmente, no Brasil, usa-se o termo "ouvidor" para designar um profissional contratado por um órgão, instituição ou empresa que tem a função de receber críticas, sugestões, denúncias, reclamações e que deve agir em defesa imparcial da comunidade.

Valorização do Ouvidor Papel

O Ouvidor é um profissional qualificado que atua de forma neutra e confidencial com reclamações dos clientes, estabelecendo como objetivo, a solução do problema e a proposição de melhorias no atendimento realizado pela organização.

Auxiliar – Assistente – Analista - Ouvidor

Valorização do Ouvidor Função Social

É dever do Ouvidor prestar um atendimento de excelência, com foco em relacionamento, não como um sistema meramente operacional, e, sim, na busca pela qualidade e melhor estratégia de negócios, bem como para a preservação da imagem da instituição pública ou privada.



Valorização do Ouvidor Remuneração

O salário médio - R\$ 4.182/mensal.

Variando entre R\$ 954,00 e R\$ 18.404,00.

Estimativa site Love Mondays

<https://www.lovemondays.com.br/salarios/cargo/salario-ouvidor>



Carlos Ferrara Junior

carlos.ferrara@terra.com.br
ferrara@saocamilo.br



Dr. Carlos Ferrara Junior, Diretor da São Camilo Educação e Conselheiro da ABO Nacional, será um dos expositores da mesa que debaterá a valorização profissional do Ouvidor: conhecimento e prática na quinta-feira, 22, por ocasião do XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em SP.