

Cartas de Elogio Como Estratégias de Relações Públicas na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria¹

Elise Fernanda Pozzobon Melchior²
Jaqueline Quincozes da Silva Kegler³
Milena Ganasini⁴

Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS

RESUMO

O estudo analisa a estratégia de comunicação interna da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Santa Maria, como ação de relacionamento com os públicos, enfocando a valorização dos servidores municipais por meio da categoria “elogio” da ouvidoria. Essa abordagem visa melhorar e fortalecer a imagem do órgão e dos serviços públicos, associada predominantemente a manifestações negativas. Os resultados revelam a eficácia da estratégia, pois houve um aumento significativo no número de elogios registrados (2021-2023). Isso ressalta a importância da comunicação interna no setor público para construir relações positivas e de reconhecimento do trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: relações públicas; ouvidoria; comunicação pública; comunicação interna; executivo municipal.

As Ouvidorias Públicas são o canal de comunicação direta entre a Administração Pública e os usuários dos serviços públicos, existindo desde o século XIX no mundo, e no Brasil a partir de 1986, em Curitiba. Já a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria foi fundada em 2014 (DE n.º 86/2014), como a instância administrativa de tratamento de manifestações dos usuários de serviços públicos.

O estudo da utilização da categoria elogio, prevista em lei, como uma estratégia de comunicação interna para a valorização e reconhecimento dos servidores públicos da Prefeitura Municipal de Santa Maria repousa sobre a dimensão de atuação das Relações Públicas, quando vislumbra 3 pontos: melhorar a imagem e relação do órgão para com o público interno; estimular os servidores públicos a desenvolverem seu trabalho da melhor forma por meio da ação de reconhecimento/distinção de público; e, visando

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho Comunicação Pública, evento integrante da programação do 23º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 13 a 15 de junho de 2024.

² Estudante de Graduação 9º semestre do Curso de Relações Públicas da UFSM, e-mail: elise.melchior@acad.ufsm.br

³ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas da UFSM, e-mail: jaqueline.kegler@ufsm.br

⁴ Mestre em Gestão de Organizações Públicas pela UFSM, e-mail: milenaganasini@gmail.com

melhorar os índices de avaliação dos serviços públicos através da popularização da categoria entre os públicos da organização.

A metodologia dessa investigação define-se como uma pesquisa exploratória, a partir da observação participante, pesquisa documental e pesquisa bibliográfica (LAKATOS; MARCONI, 2003). É uma pesquisa exploratória, pois possui o caráter de investigação empírica, e a observação participante ocorreu durante o ano de 2023 no setor. A pesquisa documental baseia-se nos documentos públicos e privados como as fontes primárias, e também bibliográficas, em razão dos materiais relacionados às temáticas envolvidas.

A Ouvidoria possui como principal função o desenvolvimento do controle social, assim trata de acolher as manifestações, estimular a participação e fornecer informações aos usuários, auxiliando na resolução de problemas relacionados aos serviços públicos.

A cidade de Santa Maria, de acordo com o censo de 2022 possui 271.735 pessoas (IBGE, 2022). Contudo, a partir dos dados disponibilizados nos relatórios da Ouvidoria no site da Prefeitura, são recebidas cerca de 1.142 manifestações por ano, segmentadas em quatro tipos: reclamações, sugestões, denúncias ou elogios.

O número de manifestações recebidas não alcança 1% da população da cidade, tendo em vista a quantidade de cidadãos que utilizam dos serviços públicos, e o número de manifestações recebidas é ainda menor, em se tratando de manifestações de elogios, o que transfere aos órgão uma imagem negativa, pela predominância de manifestações de reclamação.

A partir do início do trabalho de relações-públicas na Ouvidoria da Prefeitura, em 2021, algumas ações de comunicação foram iniciadas, reunindo estratégias de maneira a potencializar a comunicação pública. Entre esses ideais, iniciou-se um trabalho com foco na Comunicação Interna. E, de maneira estratégica, segundo Kunsch (2006) as relações públicas remontam ao planejamento, baseado no diagnóstico atento e proposições assertivas frente às organizações e seus públicos.

A atividade ancora-se ainda na “função estratégica na gestão da comunicação das organizações com os seus públicos e as conexões com as subáreas da comunicação social” (KUNSCH, 2006). Neste sentido, abrem canais de comunicação de base na confiança e credibilidade, valorizando a dimensão social de uma organização (2006).

Já, a Comunicação Pública é aquela relação entre Estado, governo e sociedade de objetivo informar para a cidadania (BRANDÃO, 2007), e diz respeito a “assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo” (DUARTE, 2007, p. 20).

Neste sentido, muito além do trabalho de repasse de informações, a Ouvidoria também é responsável por averiguar e checar a veracidade das informações, e de fato comunicar, de maneira fácil, simples e de entendimento mútuo, representando os interesses da sociedade frente aos serviço público, e vice-versa. Assim, a união do setor com a atividade de relações públicas acaba por ressaltar os seus propósitos, de “envolver emissor e receptor em um diálogo aberto e democrático” (KEGLER, 2008, p. 74).

A partir dos pressupostos apresentados, e do início da atividade de relações públicas na Ouvidoria, no ano de 2021, como estratégia de Comunicação Interna, criam-se as Cartas de Elogio, focadas na aproximação do público interno, em questão da imagem do setor e instituição, valorização do trabalho dos servidores e estímulo à participação.

As Cartas de Elogio consistem no acolhimento de manifestações positivas e produção de um material, com a marca da Ouvidoria, contendo a manifestação e o endereçamento ao servidor público ou setor responsável pelo serviço mencionado. É então, realizada a entrega presencial, com visita institucional aos setores.

A partir da observação participante, realizada durante o ano de 2023, percebeu-se que o nome da Ouvidoria era muito ligado às manifestações de reclamação do serviço público. E nas visitas, foram diversos os relatos comprovando que os servidores demonstraram-se muito preocupados ao receber “uma visita da Ouvidoria”, e ao abrir o material, relataram o sentimento de alívio e gratidão pela valorização de seu serviço, mencionando muitas vezes, os elogios à suas “ações do cotidiano”. Diversas entregas foram até mesmo registradas e publicizadas espontaneamente em suas redes sociais e até mesmo, expostas nas paredes e murais dos setores visitados.

Tais reações podem ser relacionadas a Kunsch, quando diz que “se consideramos que a pessoa passa a maior parte do seu dia dentro das organizações, os motivos são muitos para que o ambiente de trabalho seja o mais agradável possível” (2003, pág. 159).

Neste sentido, percebe-se uma mudança em relação a marca institucional da Ouvidoria, alterando o olhar do elogiado a respeito da presença da Ouvidoria em seu ambiente de trabalho e a publicização auxilia na disseminação do canal e do tipo específico de manifestação: o elogio. Ademais, foram momentos que, além de presenciar a emoção dos servidores em relação ao setor e às manifestações, possibilitaram também uma maior proximidade e esclarecimentos presenciais quanto aos serviços da Ouvidoria e questões referentes a processos em andamento.

Por outro lado, a partir das primeiras entregas trimestrais, os servidores elogiados também foram responsáveis por manifestar elogios ao utilizarem demais serviços públicos enquanto cidadãos. E ainda, diversos setores passaram a incluir em suas comunicações o canal da Ouvidoria, informando aos cidadãos sobre a possibilidade de avaliar o atendimento positiva ou negativamente.

Quantitativamente, tais ações resultaram em expressivas mudanças no registro desse tipo de manifestações do setor, tendo totalizado 166 elogios no ano de 2023 e 91 elogios em 2022. Esse número supera a marca de 56 elogios em 2020 e 57 elogios no ano de 2021. A ação, também, aumentou a produção de informações a respeito dos setores e servidores elogiados, como em matérias no site, menção nas redes sociais institucionais e individuais dos servidores, além de informativos internos, como da Secretaria de Educação do Município.

Dessa maneira, cumprindo os objetivos da Ouvidoria, em alinhamento aos pressupostos de comunicação pública do Executivo Municipal, a estratégia adotada de conversão do texto de uma manifestação administrativa em um produto de comunicação, proporcionou o alinhamento da imagem institucional, à participação e envolvimento dos públicos, demonstrando a importância da gestão estratégica da comunicação, com foco na comunicação interna, no setor público.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. (org.). **Comunicação pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, p. 01-33, 2007.

BRASIL. Ministério da Economia. Ouvidorias. **História das Ouvidorias**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 2 de mai. 2024.

DUARTE, J. Instrumentos de comunicação pública. *In*: DUARTE, J (org). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007.
IBGE. Cidades. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santa-maria/panorama>.
2022. Acesso em: 2 de maio 2024.

KEGLER, J. Q. S. **Comunicação Pública e Complexidade**: uma perspectiva das Relações Públicas como sujeito comunicacional e estratégico no cenário da mídiatização. 2008. 129 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2008.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, M. M. K. Planejamento Estratégico para a Excelência da Comunicação. *In*: KUNSCH, M. M. (org.). **Obtendo Resultados com Relações Públicas**. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2006.

LAKATOS, E. M. MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SANTA MARIA (RS). **Decreto Executivo nº 086, de 11 de agosto de 2014**. Regulamenta a Estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Executivo Municipal de Santa Maria. Santa Maria: Prefeitura Municipal de Santa Maria, 2014. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/rs/s/santa-maria/decreto/2014/8/86/decreto-n-86-2014-regulamenta-a-estrutura-organizacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-do-executivo-municipal-de-santa-maria-conforme-paragrafo-unico-do-art-9-da-lei-municipal-n-5769-de-27-de-junho-de-2013>
Acesso em: 02 de mai. 2024.