



*Rev. Dr. Marcos Roberto Inhauser*

Fone: (0XX19) 2121 5853 escrit. / 99798 6955 cel

[www.inhauser.com.br](http://www.inhauser.com.br) / [marcos@inhauser.com.br](mailto:marcos@inhauser.com.br)

[www.pastoralia.com.br](http://www.pastoralia.com.br)

## **TEXTO PUBLICADO NA COLUNA SEMANAL NO CORREIO POPULAR**

### **OUVIDORIA, SURDORIA OU DEFENSORIA?**

**Marcos Roberto Inhauser**

Tal como inúmeros outros brasileiros, achei que o estabelecimento de ouvidorias em empresas privadas e do setor público fosse algo que tivesse vindo para funcionar. Acreditando nisto, nos últimos anos tomei do meu tempo e paciência para entrar em contato com esta gente e colher os resultados.

Desta minha crença devo dizer que tive mais aborrecimentos e decepções que resultados. Por três vezes acionei a Agência Nacional de Transporte Terrestre – ANTT, duas delas com casos graves e nunca tive sequer uma resposta ou forma de acompanhar o andamento das coisas. Outra vez acionei a ARTESP – Agência de Transporte do Estado de São Paulo, recebi um protocolo, liguei várias vezes e nunca recebi uma informação precisa ou conclusiva sobre o meu pleito.

Quando saiu a lei que regulamentou o Serviço de Atendimento ao Cliente, estabelecendo prazos rígidos para o atendimento e multas para os infratores, liguei para a ANATEL e fiquei mais de 45 minutos esperando que me atendessem e nada. A mesma que regulamentou o serviço é a que descumpra as regras.

Estes dias, por causa de um problema com plano de saúde, e ainda acreditando na coisa, tentei a Agência Nacional de Saúde e fui informado que não tratam de questões particulares, mas só com a questão institucional do relacionamento cliente e empresas.

Alguém pode argumentar que todas são estatais e que não se pode esperar nada de um governo que está se lixando para as regras, haja visto que mudou as leis das concessões de telefonia para que houvesse a fusão Oi/Brasil Telecom, que politizou os cargos que deveriam ser ocupados por técnicos e colocou gente que não sabia de nada do setor, como é o caso do Milton Zuanazzi na ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil. Estou citando um para não ficar listando sindicalistas e apaniguados lotados em cargos para os quais não estão habilitados.

A minha conclusão é que, no setor público tem-se Surdorias.

No setor privado, se não é uma Surdoria, é Defensoria. Cansei de ligar para o Omdundsman da Telefônica, ouvidoria da Net, ouvidoria da Vivo e me decepcionar. Estes até que dão certo seguimento e ligam de volta para relatar os procedimentos tomados. Invariavelmente defendem suas empresas e acabam jogando o problema para escanteio ou no colo da gente. O mesmo se deu com a Ouvidoria de um Plano de Saúde. O atendimento local mudou prazos, atendeu mal, disse que não tinha chegado o documento solicitado e quando liguei para a Ouvidoria o dito cujo milagrosamente apareceu, se negaram a carimbar um papel impresso por eles, e depois a Ouvidoria me liga para dizer que seguiram os procedimentos e o culpado era eu.