

## **Ouvidoria - Regulamento**

### **Regulamento: Resolução**

#### **AFRESP nº 02/2000**

#### **Institui e regulamenta o Serviço de Ouvidoria da Afresp**

Considerando o direito de o associado obter esclarecimentos, além de pronta e correta orientação a respeito dos serviços que lhe são prestados pela Afresp, diretamente ou através de terceiros, credenciados ou autorizados;

Considerando o direito de o associado exigir que tais serviços sejam prestados com um nível adequado de qualidade e de reclamar quando entender que faltou a qualidade desejada;

Considerando ser dever da Afresp, por seus dirigentes e funcionários, zelar pela qualidade dos serviços prestados ao associado, bem como de acolher seus pedidos de informações e reclamações, dando-lhes solução pronta e satisfatória;

Considerando que as reclamações recebidas dos associados sobre os serviços que lhes são oferecidos constituem um importante instrumento para o aperfeiçoamento e melhoria da qualidade de nossos serviços, e que, por isso, a Afresp deve estimular a formalização de reclamações por parte dos associados, baixo a seguinte

### **Resolução**

Artigo 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Afresp, para acolher e formalizar as reclamações dos associados a respeito dos serviços prestados por esta associação, diretamente ou por intermédio de terceiros, credenciados, conveniados ou autorizados.

Artigo 2º - O associado que desejar apresentar reclamação relativa a qualquer serviço recebido da Afresp deverá dirigir-se diretamente à Ouvidoria através de carta, e-mail, fax, telefone ou pessoalmente.

§ 1º - Na hipótese de o associado encaminhar reclamação a outra unidade ou a outro dirigente da Afresp, aquele que receber a comunicação por carta, fax ou e-mail deverá repassá-la, de imediato, à Ouvidoria para ter o seguimento previsto neste Regulamento.

§ 2º - No caso de o associado procurar pessoalmente ou por telefone Diretor ou funcionário para reclamar de algum serviço, a pessoa deverá dispensar-lhe a atenção necessária e, em seguida, deve orientar o reclamante para formalizar a reclamação junto à Ouvidoria, na forma prevista neste Regulamento.

Artigo 3º - Recebida a reclamação, a Ouvidoria, após obter junto ao associado dados complementares, se necessário, preencherá uma ficha de atendimento (modelo anexo), com identificação, endereço e meios de contato do associado, nome do funcionário ou prestador do serviço questionado, relato resumido dos fatos e a juntada, se for o caso, de documentos ou papéis que contribuam para esclarecer o assunto. A Ouvidoria encaminhará a reclamação ao titular do órgão responsável pela prestação do serviço questionado no dia útil seguinte ao de seu recebimento, para esclarecimento do assunto.

§ 1ª - Independentemente da forma pela qual seja comunicada à Ouvidoria, a reclamação sempre deverá ser objeto de preenchimento da ficha de atendimento, mencionada no “caput” deste artigo.

§ 2º - A ficha de atendimento da reclamação constituirá a folha inicial de processo, com número próprio, folhas numeradas e rubricadas, que circulará pela Afresp até a informação final ao associado que iniciou a questão. A tramitação do processo assim formado será prioritária sobre as demais atividades em todas as unidades da Afresp.

Artigo 4º - O titular do órgão responsável pelo serviço, objeto de reclamação, determinará à unidade ou funcionário responsável a solução do problema apresentado ou, se for o caso, a prestação de esclarecimentos a respeito dos fatos constantes da reclamação, de forma conclusiva.

Parágrafo único - O órgão responsável deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar de seu recebimento. Se for necessária a circulação por diretorias diversas da inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 5 (cinco) dias úteis até seu retorno à Ouvidoria.

Artigo 5º - A Ouvidoria deverá transmitir os esclarecimentos necessários ao associado reclamante por telefone, complementando a remessa das informações por e-mail, carta ou fax, se necessário.

Artigo 6º - Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo associado, em virtude de disposições regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação que se fizer necessária sobre o correto procedimento a ser observado pelo associado em situações da espécie questionada, bem como a fonte regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

Artigo 7º - A Ouvidoria extrairá cópia de cada ficha de atendimento que preencher e a manterá em aberto na unidade até sua solução final, controlando os prazos referidos nos artigos 5º e 6º e cobrando sua tramitação das unidades a que foram destinados os respectivos expedientes.

Artigo 8º - Mensalmente a Ouvidoria fará a estatística das reclamações, por área de assunto, e a encaminhará à Presidência da Afresp, com cópia aos demais diretores executivos.

Artigo 9º - Com base no resultado da estatística de reclamações, a diretoria executiva programará a reformulação dos serviços criticados. Quando se constatar que a crítica do associado decorreu de informações insuficientes ou incorretas sobre o serviço criticado, será determinado o reforço da comunicação sobre os procedimentos criticados e, se necessário, o retreinamento dos funcionários ligados diretamente à prestação dos serviços, objeto de reclamação.

Artigo 10 - A estrutura da Ouvidoria será, inicialmente, composta de:

- um Ouvidor, que terá autonomia interna para realizar o trabalho sob sua competência e se reportará diretamente ao Presidente da Diretoria Executiva;
- um responsável administrativo, com a atribuição de cuidar dos procedimentos administrativos internos da Ouvidoria;
- uma recepcionista, com a atribuição de acolher as reclamações dirigidas à Ouvidoria por qualquer meio de comunicação e proporcionar o primeiro atendimento ao associado;
- um responsável pelo atendimento junto à Amafresp, com a atribuição de servir de elo de ligação entre aquela unidade e a Ouvidoria (sem prejuízo de suas funções normais na unidade);
- um responsável pelo atendimento junto à Diretoria de Seguros, com a atribuição de servir de elo de ligação entre aquela unidade e a Ouvidoria (sem prejuízo de suas funções normais na unidade).

Artigo 11 – A Diretoria Executiva adotará providências para divulgar amplamente através de mala direta e pelo Jornal da Afresp o serviço de Ouvidoria, bem como sua localização, telefones, endereços eletrônicos, prestando orientação sobre os procedimentos a serem adotados pelo associado nos casos de reclamação.

Artigo 12 - As sugestões e críticas genéricas a respeito dos serviços e atividades da Afresp recebidas dos associados, quando formalizadas, terão, no que couber, o mesmo tratamento referido neste Regulamento para as reclamações.

Artigo 13 – A Diretoria Executiva, através de sua unidade de Recursos Humanos, com vistas a aperfeiçoar a qualidade do atendimento ao associado, adotará as providências necessárias para desenvolver programa de treinamento voltado especificamente à preparação dos funcionários incumbidos de atender diretamente o associado nos vários tipos de serviços prestados pela Afresp. Esse treinamento será feito tanto no aspecto das técnicas de atendimento, quanto na qualificação do funcionário para prestar as informações e orientações seguras sobre o serviço oferecido ao associado.

Artigo 14 – Mensalmente a Diretoria Executiva manterá reunião com o Ouvidor para acompanhar o andamento do serviço de Ouvidoria e promover os aperfeiçoamento necessário para que ela possa melhor atender seus objetivos.

Artigo 15 – Os serviços da Ouvidoria, na forma prevista neste Regulamento, estarão disponibilizados aos associados a partir do dia 02 de maio de 2000, através dos seguintes meios de comunicação:

Fones: 0800 – 550679 / (11) 3886.8843

FAX: (11) 3886.8852

E-mail: [ouvidor@afresp.org.br](mailto:ouvidor@afresp.org.br)

Correspondência: Av. Brigadeiro Luiz Antonio, 4843 – Jd. Paulista - 4º andar

São Paulo – SP – CEP: 01401-002

São Paulo, 03 de abril de 2000.

Teruo Massita

Presidente