

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Este documento institui e regulamenta a ouvidoria do late Clube de Brasília de acordo com as regras abaixo.

Art. 1º - A Ouvidoria do late Clube de Brasília, vinculada organizacionalmente à Comodoria, é um canal de comunicação com os sócios, funcionários, concessionários e prestadores de serviço, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria do clube.

Parágrafo único - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

- I. receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidas pelos interessados;
- II. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;
- III. propor ao Conselho Diretor, com base em manifestação recebida, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do clube;
- IV. propor ao Conselho Diretor a vista de manifestação recebida, a edição, alteração e ou, revogação de atos normativos internos, com vista ao aperfeiçoamento administrativo ou melhorias do clube;
- V. encaminhar relatório mensal de suas atividades ao Conselho Diretor, para a devida análise e divulgação.

Art. 3º – A Ouvidoria será dirigida pelo Ouvidor Geral e no seu impedimento pelo Ouvidor Adjunto.

§ 1º - As funções do Ouvidor Geral e Ouvidor Adjunto serão privativas de associados do clube, indicados pelo Comodoro, **ad referendum** do Conselho Deliberativo.

§ 2º - As funções do Ouvidor Geral e Ouvidor Adjunto não poderão ser exercidas, simultaneamente, por membros do Conselho Diretor, do Conselho Deliberativo e do Conselho Fiscal.

§ 3º - É vedado ao Ouvidor Geral participar de Comissões Internas, bem como do processo eleitoral a qualquer título.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º - A Ouvidoria Geral terá um Coordenador Administrativo, indicado pelo Ouvidor Geral, com atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação e proporcionar o atendimento ao interessado.

- I. Por solicitação do Ouvidor Geral, o Comodoro poderá indicar tantos funcionários quantos se fizerem necessários para auxiliar o Coordenador Administrativo em suas funções e na ligação entre a Ouvidoria e os diversos setores do clube.
- II. A rotina das atividades da ouvidoria não previstas neste Regulamento deverá ser estabelecida pela Comodoria em reunião com o Ouvidor Geral convocada exclusivamente para esse fim, e lavrada em ata específica.
- III. A Ouvidoria disporá do apoio dos setores de informática, de Comunicação Social e da Secretaria Social do clube para o pleno exercício de suas atividades, principalmente com relação ao banco de dados, desenvolvimento de processos tecnológicos de informação, planilhas, relatórios, divulgação e sinalização interna, assim como dos demais setores do clube, quando se fizerem necessários.
- IV. Por princípio, todos os funcionários que lidam com o público interno ou externo serão atendentes das eventuais solicitações da Ouvidoria, devendo ser previamente treinados para esse fim.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Art. 5º - A ouvidoria deverá estar situada em local de fácil acesso aos sócios, funcionários, concessionários e prestadores de serviços, devendo ainda estar devidamente identificada.

Parágrafo único - Será disponibilizada na Ouvidoria uma sala para atendimento pessoal com o necessário grau de isolamento acústico, para garantia de confidencialidade.

Art. 6º - O Ouvidor Geral participará das reuniões da diretoria como convidado, podendo manifestar-se sobre as questões suscitadas, quando solicitado pelo Comodoro.

Parágrafo único - Na ausência eventual do Ouvidor Geral, o Comodoro convocará o Ouvidor Adjunto, para responder aos assuntos pertinentes à Ouvidoria.

Art. 7º - Para o pleno exercício de suas atribuições, a Ouvidoria, por meio dos funcionários citados no Inciso III do art. 4º deste Regulamento, deverá preencher cadastro de atendimento com identificação, endereço e meios de contato do interessado, nome do funcionário ou do prestador de serviço questionado, com relato resumido dos fatos e a juntada, se for o caso, de documentos ou papéis que contribuam para um maior esclarecimento.

- I. independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento da ficha de atendimento, mencionada no *caput* deste artigo;

- II. o cadastro de atendimento da manifestação constituirá a folha inicial do processo, com número próprio, folhas numeradas e rubricadas, que circulará pelos setores competentes até a informação final ao interessado que iniciou a questão;
- III. será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas serão encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos, cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário;
- IV. o processo de que trata o Inciso anterior será arquivado apropriadamente, possibilitando futuras consultas quando necessárias;
- V. a tramitação do processo será prioritária, considerando-se a necessidade de dar resposta ágil ao proponente da questão.

Art. 8º – São obrigações da Ouvidoria:

- I. receber as manifestações apresentadas pelos interessados, dando a elas o devido encaminhamento. A manifestação anônima será admitida apenas para verificação informal da ocorrência, mas não será juntada ao procedimento cabível e será arquivada de ofício se não encontrados elementos de verossimilhança do fato noticiado;
- II. buscar dados complementares, se necessário;
- III. recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- IV. rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- V. solicitar, às instâncias competentes, as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação de seus membros como defensores dativos em processo administrativo;
- VI. atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, de forma objetiva, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;
- VII. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- VIII. zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- IX. resguardar o sigilo das informações e manifestações recebidas nos termos da lei e deste regulamento;
- X. manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões; e
- XI. informar o Comodoro imediatamente sobre as reclamações e as providências adotadas para as respostas a serem dadas ao Reclamante.

Art. 9º – O setor responsável, objeto do questionamento, 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 setores diversos do inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 5 (cinco) dias úteis até seu retorno à Ouvidoria.

Art. 10 – A Ouvidoria digitalizará as fichas de atendimento que receber ou preencher e as manterá em aberto até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

Art. 11 – Caberá à Comodoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12 – O acesso à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, por meio de formulários eletrônicos via internet, formulários em papel, e-mail, telefone, cartas e uma sala para atendimento pessoal.

- I. Serão distribuídas caixas de coletas em cores destacadas e formulários de papel para comunicações à Ouvidoria em todos os locais de grande circulação de sócios e funcionários, escolhidos pela diretoria; e
- II. A Ouvidoria não levará em conta quaisquer manifestações verbais dirigidas a diretores, funcionários ou a outra pessoa do clube, excetuando-se o caso dos funcionários referidos no Inciso IV do art. 4º deste Regulamento, cuja função primordial é o atendimento aos sócios.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13 – Em caso de ausência temporária do Ouvidor Geral por motivo de viagens, férias, tratamento de saúde e outros, responderá pela Ouvidoria o Ouvidor Adjunto, com o indispensável comunicado à Comodoria, de modo a não prejudicar o normal andamento dos serviços.

Art. 14 – A Ouvidoria utilizará os meios de comunicação disponíveis no clube para prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Art. 15 – Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo interessado, em virtude de disposições regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação necessária ao correto procedimento a ser observado em situações da espécie questionada, bem como a fonte regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

Art. 16 – Mensalmente a Ouvidoria fará um relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as dúvidas, opiniões, elogios ou reclamações recebidas, encaminhando-o ao Conselho Diretor e ao Conselho Deliberativo.

Art. 17 – Com base na estatística de manifestações, a diretoria decidirá sobre a reformulação dos serviços criticados, cabendo ao Conselho Diretor decidir sobre os procedimentos recomendados pela Ouvidoria.

Art. 18 – A Gerência de Comunicação Social adotará providências para divulgar amplamente através de sinalização visual, mala direta, cartazes e pelo Jornal do clube, os serviços da Ouvidoria, bem como sua localização, telefones e endereços eletrônicos, prestando orientação sobre os procedimentos a serem adotados nos casos de reclamação, queixas ou elogios.

Art. 19 – A Ouvidoria solicitará, se aprovadas pela Comodoria, providências junto à Diretoria de Recursos Humanos, para desenvolver programas de treinamento voltados especificamente à preparação dos funcionários incumbidos de atender diretamente os interessados, tanto no aspecto das técnicas de ouvidoria, atendimento e mediação de conflitos, quanto na qualificação do funcionário para prestar as informações e orientações seguras.

Art. 20 – Os casos omissos neste regulamento serão avaliados e resolvidos na forma do disposto no art. 88, XIV, letra “I” do Estatuto do clube.

Art. 21 - O Ouvidor Geral em exercício terá sua função vinculada ao término da atual gestão, desde que seu nome seja referendado pelo Conselho Deliberativo.

Art. 22 - Este Regulamento cujas disposições foram aprovadas pelo Conselho Deliberativo em reunião plenária realizada no dia 31 de março de 2014, entrará em vigor após sua publicação no site do clube.

Brasília, 1º de abril de 2014.