

Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria.

Versão – 001.2021-MPRIO
Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria

SUMÁRIO

Introdução.....	3
Da Ouvidoria.....	3
Visão Estratégica.....	4
Valores.....	4
Competências.....	5
Princípios da Ouvidoria.....	6
Principais Conceitos e Classificações.....	7
Procedimentos para Atendimento ao Demandante.....	10
Procedimentos Para Controle Dos Atendimentos.....	14
Fluxo De Trabalho Da Ouvidoria.....	14
Etapas Complementares Ao Trabalho Da Ouvidoria.....	17
Procedimentos para Elaboração do Relatório de Atividades	18
Procedimentos para Medição dos Indicadores de Desempenho.....	20
ANEXO I - Fluxograma.....	22

INTRODUÇÃO

O Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria constitui-se num dos principais documentos de padronização das rotinas de atividades do setor, e de como devem ser desenvolvidas.

Nele são normatizados os procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas da Ouvidoria, no cumprimento de suas competências e atribuições, devendo ser seguido por todos os colaboradores do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

DA OUVIDORIA

Introdução e Base legal

Com a implantação da CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010. Dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria das administradoras de consórcio, foram instituídos canais de comunicação entre as instituições e a sociedade brasileira, aumentando a democratização do conhecimento, a conscientização dos demandantes da ampliação de seus direitos em relação a informação; assim como, permitiu ao demandante o efetivo controle social da qualidade dos serviços e verificação da transparência da administração no desempenho da gestão de suas informações.

As Ouvidorias surgiram deste desenvolvimento democrático, como eficientes canais de comunicação das manifestações dos demandantes, e servindo como instrumento de aperfeiçoamento da gestão das informações.

Ao analisar e identificar as melhores soluções e respostas, a Ouvidoria contribui para a transparência e o comprometimento da entidade junto às expectativas e interesses do demandante.

Não há previsão legal expressa sobre Ouvidoria na Constituição Federal, porém a interpretação abrangente de um conjunto de dispositivos conduz acerca da participação do demandante na Administração direta e indireta,

sendo desta forma suficiente para ser considerada como base legal na institucionalização de ouvidorias no Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Dentre estes dispositivos Constitucionais temos a obrigação, de estabelecer a todo demandante o direito de resposta das informações de seu interesse particular, ou de interesse geral ou coletivo.

VISÃO ESTRATÉGICA

Missão

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

Visão

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio dos colaboradores, clientes, parceiros e prestadores de serviços junto ao Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação.

Integração

Promover a unidade, a harmonia com os colaboradores e a troca de experiências entre a ouvidoria e os departamentos.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o demandante se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão.

COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é uma instância de representação do demandante junto ao Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

A Ouvidoria tem por finalidade o aprimoramento da gestão das ações de controle do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, contribuindo na defesa da legalidade, legitimidade, economicidade, e demais princípios aplicáveis.

Constitui-se como canal efetivo de comunicação entre o demandante e o Consórcio Nacional NOVOTEMPO e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para o aperfeiçoamento da gestão e administração das informações.

Compete a Ouvidoria

Conforme disciplinado na, CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010. Dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria das administradoras de consórcio, compete a Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO:

I - Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos demandantes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas filiais e quaisquer outros pontos de atendimento;

II - Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - Informar aos demandantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência;

IV - Encaminhar resposta conclusiva para os demandantes, relativa à demanda, até o prazo informado no inciso III;

V - Propor ao conselho de administração, quando existente, ou aos administradores da administradora de consórcio, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e

VI - Elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao conselho de administração, quando existentes, e aos administradores da administradora de consórcio, ao final de

Versão – 001.2021-MPRIO

Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria

cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as sugestões de que trata o inciso V.

Compete ao Ouvidor

Conforme disciplinado na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010. Dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria das administradoras de consórcio, compete ao Ouvidor do Consórcio Nacional NOVOTEMPO:

I - Assegurar o regular desenvolvimento do controle das informações da administração do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

II - Atender e orientar o demandante quanto ao acesso às informações no âmbito do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

III - Informar sobre a tramitação dos documentos nas unidades do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

IV - Receber notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, consorciados, prestadores de serviços ou entidades;

V - Receber manifestações sobre os serviços prestados pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO;

VI - Responder aos questionamentos de qualquer demandante, por carta, ofício ou qualquer meio eletrônico;

VII - Gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - Promover o arquivamento de notícias manifestamente inconsistentes;

IX - Supervisionar as atividades da Ouvidoria e do serviço de informações ao demandante;

X - Apresentar a auditoria interna e ao conselho de administração, quando existentes, e aos administradores da administradora de consórcio, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria e anualmente, relatório circunstanciado das atividades realizadas.

PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, imparcialidade e eficiência, aplicáveis na administração dos grupos de consórcios administrados pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Deve ainda, ter compromisso com o demandante que demanda seus serviços e se pautar pelos valores da independência, ética, profissionalismo, respeito ao demandante, sigilo profissional, transparência, integração, responsabilidade social, excelência no atendimento e efetividade, garantindo uma resposta tempestiva, clara e objetiva.

Quando necessário encaminhar para outro departamento as demandas relacionadas às suas respectivas competências; e

Sensibilizar continuamente todos os colaboradores do Consórcio Nacional NOVOTEMPO sobre a importância estratégica da Ouvidoria.

PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

Conceitos específicos

- **Demanda:** toda manifestação encaminhada pelos colaboradores, consorciados, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios, identificados como (demandante), via canais de comunicação da Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, referente a denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios e solicitação de informações.
- **Demandante:** todos colaboradores, consorciados, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios, identificados como (demandante), que venha apresentar demandas à Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.
- **Reclamado:** é o departamento, relacionado com as informações encaminhadas pelo demandante. Tais departamentos podem ser internos ou externos ao Consórcio Nacional NOVOTEMPO.
- **Unidade Competente:** unidade da estrutura organizacional do Consórcio Nacional NOVOTEMPO com atribuições relacionadas ao conteúdo da demanda encaminhada pelo demandante.
- **Manifestação da Unidade Competente:** resposta encaminhada pela Unidade Competente à Ouvidoria em razão de uma demanda.

Classificação das demandas

As demandas podem ser classificadas quanto à sua natureza, à identidade do demandante, à situação da demanda e à competência do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Quanto à natureza

- **Notícias de irregularidade:** São as manifestações encaminhadas que relatam fatos que contenham indícios ou provas que indiquem danos ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração, praticadas pelo administrador ou responsável do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.
- **Reclamação:** Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ou pela atuação ou omissão de colaborador ou administrador, no exercício de suas funções.
- **Sugestão:** Ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados aos demandantes.
- **Elogio:** Reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO, ou pela atuação de colaborador no exercício de suas funções.
- **Solicitação:** Pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou funcionamento do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Quanto à identificação do demandante

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas abaixo:

- **Identificadas sem solicitação de sigilo** – Quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc..).
- **Identificadas com solicitação de sigilo** – Quando o demandante se identifica (informa um meio de contato) no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.
- **Anônima** - Quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato.

Quanto à situação da demanda

Todas as demandas são classificadas de acordo com as categorias discriminadas abaixo:

- **Concluídas:** aquelas que recebem uma resposta conclusiva.
Exemplos de respostas conclusivas:
 - Quando o departamento competente informar a Ouvidoria o resultado de sua fiscalização e, ou tiver indícios de procedência, com a informação que constará em item de relatório de prestação de contas ou de auditoria especial e/ou “inspeção in loco”;
 - Esclarecimentos, justificativas ou providências terminativas tomadas à reclamações, solicitações, dúvidas e sugestões;
 - Agradecimentos aos elogios do demandante e encaminhamento a Diretoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO;
 - Orientações quanto ao mecanismo de consultas formais;
 - Esclarecimentos necessários sobre informações de atos de gestão que foram resolvidas sem a necessidade de formalização de processo e/ou as consideradas inconsistentes pela equipe técnica de auditoria;
 - Retorno ao demandante, explicando a impossibilidade de análise da demanda imprópria, por exceder às atribuições do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.
 - Retorno ao demandante, explicando a impossibilidade de análise do conteúdo da informação, por outros motivos, tais como:
 - Informações genéricas ou mal formuladas;
 - Informações irrelevantes ou não prioritárias;
 - Perda de objeto por parte do demandante.

Em Andamento: aquelas que ainda não receberam uma resposta conclusiva.

Resposta parcial: quando o departamento competente encaminha um posicionamento parcial referente à demanda, para posterior conclusão.

Em Análise: quando a demanda se encontra na Ouvidoria para análise do seu conteúdo, das respostas recebidas e para elaboração de respostas.

Pendente: quando a demanda não obteve resposta parcial ou conclusiva do departamento competente, nos prazos previstos na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010.

Aguardando Complementação: aqueles em que a Ouvidoria solicitou, através dos canais de comunicação, informações complementares, nos prazos previstos na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010.

Cancelada: quando ocorre duplicidade de demanda de um mesmo demandante e sobre o mesmo assunto. Neste caso, cancela-se a mais recente.

Arquivada: após atendidos todos os trâmites dispostos na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010., a Ouvidoria dará como encerrada a demanda.

PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO DEMANDANTE

O demandante deve ser atendido de forma eficiente e eficaz em suas manifestações junto à Ouvidoria, sendo orientado a apresentar uma demanda para cada tipo de assunto. O procedimento tem como objetivo agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

O atendimento presencial ou por telefone, para ser agilizado, deve ser preenchido no menu de ocorrência registrando no sistema informatizado, no momento da demanda e na presença do demandante, se for o caso, por questões de segurança, nos casos que o demandante não tenha acesso a internet para abrir a demanda nos canais disponíveis no portal do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Canais de Comunicação

As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

Site www.novotempoconsorcio.com.br/faleconosco

E-mail: ouvidoria@novotempoconsorcio.com.br

Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados

Telefone gratuito: 0800 777 4185

Atendimento: de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00.

Presencial: Rua Álvaro Ribeiro, 315, Bairro Vila Redher, Americana. CEP: 13.465-400 - Estado: São Paulo.

Atendimento: de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00.

Estes são os canais de denúncias e/ou reclamações, disponibilizados pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO, para que seus colaboradores, consorciados, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios, identificados como (demandante) possam reportar situações nas quais os valores e princípios éticos do Consórcio Nacional NOVOTEMPO tenham sido violados ou colocados em risco. Todas as informações, inclusive as identidades das pessoas envolvidas, serão preservadas e todas as situações serão tratadas com total seriedade, sigilo, imparcialidade e independência.

Registro e obtenção de informações das demandas:

- O demandante deve ser atendido com cortesia e ouvido atentamente;
- Após a identificação do demandante, deve ser informado, logo no início do atendimento, que sua manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- Após o relato do demandante, recebimento do e-mail ou da correspondência, deve ser verificado se a demanda trata-se de assunto de competência da Ouvidoria;
- **Em caso positivo**, uma demanda deve ser registrada no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), com o maior número de informações possíveis. O demandante deve ser orientado, inclusive, a pesquisar e encaminhar novos dados, documentos e/ou provas;
- Caso o demandante apenas possua informações genéricas, expor a dificuldade de averiguação, ressaltando que, mesmo assim, as informações por ele prestadas serão enviadas para conhecimento do segmento competente para eventual utilização em futuras auditorias;
- Estimular o demandante a deixar um telefone e/ou e-mail para contato possibilitando futuros esclarecimentos sobre a demanda;
- **Em caso negativo**, o demandante deve ser informado e encaminhado ao departamento competente;
- Após o cadastro da demanda, deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de tramitação, o prazo de resposta, e que a demanda registrada pode ser acompanhada por meio do telefone e/ou e-mail da Ouvidoria;
- Ao final do atendimento agradecer as informações e a confiança na Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Registro dos Atendimentos

- Registrar de forma clara, precisa e objetiva, a demanda no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), as demandas dos demandantes;
- As demandas presenciais ou telefônicas deverão ser registradas no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), pelo colaborador atendente, no momento do atendimento, e ao final, deverá ser fornecido o número de registro de atendimento (se for o caso) ao demandante, para acompanhamento da demanda;
- Nas demandas realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), deverá ser providenciada a comunicação do número de registro do atendimento (se for o caso) ao demandante, salvo se anônimo;
- Incluem-se, no conceito de correspondência, cartas enviadas pelo demandante via correios.

Análise e Encaminhamentos dos Atendimentos

- Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto a sua natureza;
- Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento;
- A demanda será sumariamente encerrada com arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando trouxer conteúdo inapropriado, contiver palavras de baixo calão, apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada ou for manifestadamente inconsistente;
- As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da ciência do seu autor. Decorrido o prazo estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo;
- Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, o departamento deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo de 10 (dez) dias.

- Caso o departamento demandado necessite repassar a manifestação a outro departamento do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, deverá aquele fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pelo departamento demandante;
- Os departamentos darão caráter prioritário à análise e respostas às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus colaboradores pela observância dos prazos estipulados na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010.
- O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Diretoria para as providências cabíveis;

Respostas dos Atendimentos ao Consorciados

Informar ao demandante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento da respectiva demanda junto à Ouvidoria, conforme prazos estipulados na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010. Objetivando manter o demandante identificado informado das providências pertinentes ao longo do processo, através dos meios de comunicação disponíveis (e-mail, carta, telefone, etc.).

Se o atendimento for anônimo, registrar a informação/resposta no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), e repassar ao demandante via meio de contato informado, ou quando do seu contato com a Ouvidoria, na ausência do contato do interessado.

Anexar a informação/resposta da demanda na pasta disponibilizada no servidor do Consórcio Nacional NOVOTEMPO identificada como Ouvidoria e registrar no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado).

Prazo de resposta das demandas

Conforme disciplinado na, CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010. Dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria das administradoras de consórcio, compete a Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO:

III - Informar aos demandantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência;

PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS ATENDIMENTOS

Controle diário

Deverão ser identificados, os atendimentos com status “**Pendente**” e, após análise do Responsável da Ouvidoria, deverão ser realizados os encaminhamentos sugeridos e/ou determinado com relação a cada atendimento.

Cada responsável de departamento deverá consultar diariamente seus atendimentos de demandas, no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), verificando o status de atendimento de cada demanda dando prosseguimento as demais etapas dos atendimentos.

Controle quinzenal

Ao final de cada quinzena, o Responsável da Ouvidoria verificará se todas as demandas, foram devidamente respondidos dentro do prazo estipulado. Tal procedimento deverá ser adotado até que seja implementado, um sistema informatizado, com controle de prazos específico automáticos.

A elaboração do relatório consolidado dos encaminhamentos pendentes de conclusão pelos respectivos departamentos, também deverá ser quinzenal, tão logo tenha sido mantido diálogo para que as respostas sejam prestadas com a brevidade possível, para que o Responsável da Ouvidoria possa atender às manifestações dos demandantes, de modo tempestivo e eficiente.

Na ausência de manifestação por parte do respectivo departamento, em tempo razoável, o Responsável da Ouvidoria deverá repassar as pendências ao Diretor Geral para providências.

FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

As etapas do procedimento básico de funcionamento da Ouvidoria encontram-se descritas abaixo e representadas no fluxograma constante do anexo I.

1ª Etapa – Recebimento

Nesta etapa, as demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio de e-mail, telefone, correspondências diversas, pessoalmente.

- Receber e registrar todas as demandas no sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), independente da sua forma ou conteúdo;
- Comunicar ao demandante que a sua demanda foi recebida (resposta inicial), fornecendo o número da demanda, (se for o caso) para consulta do trâmite da demanda.

Versão – 001.2021-MPRIO

Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria

2ª Etapa – Análise

Nesta etapa, a Ouvidoria deverá analisar o teor da demanda (conteúdo e pertinência), verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual departamento a demanda deve ser encaminhada.

- Observar se a demanda é de competência do Consórcio Nacional NOVOTEMPO e se contém os elementos necessários para a sua análise;
- Caso a demanda extrapole a competência da Ouvidoria, comunicar tal fato ao demandante, buscando encaminhá-lo ao órgão ou entidade competente;
- Caso a demanda não contenha todos os elementos necessários para a sua análise, solicitar ao demandante informações complementares;
- Classificar a demanda por sua natureza;
- Identificar o departamento competente para responder a demanda;
- Nos casos em que a própria Ouvidoria puder resolver a demanda, a resposta deve ser encaminhada ao demandante;
- Verificar se a demanda deve ser encaminhada a algum órgão ou entidade externo.

Existem demandas para as quais, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao demandante, sem que necessite do encaminhamento da demanda à departamento competente.

No caso de uma demanda conter vários assuntos, com natureza e/ou áreas diferentes, esta deve ser desmembrada em duas ou mais demandas. O procedimento objetiva agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

3ª Etapa – Encaminhamento

Nesta etapa, a demanda que tenha dados suficientes, deve ser encaminhada para o departamento competente, para a sua resolução, observando o disposto na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010.

- Encaminhar a demanda ao departamento competente para solucioná-la, informando o prazo para resposta;

- Encaminhar comunicação ao demandante, informando sobre o envio da demanda ao departamento competente;
- Encaminhar a um órgão ou entidade externo, quando for o caso.

É importante que o demandante tenha conhecimento do encaminhamento dado à sua manifestação.

4ª Etapa – Acompanhamento

Nesta etapa, a Ouvidoria deve acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. É importante acompanhar o cumprimento do prazo em todas as etapas, adotando todas as providências possíveis para que ele seja cumprido.

- Monitorar as demandas, pelo sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), o trâmite da demanda;
- Entrar em contato com o departamento competente no dia estabelecido para encaminhamento da manifestação, alertando sobre o vencimento do prazo;
- Comunicar ao Ouvidor caso o prazo de manifestação não seja observado pelo departamento competente.

5ª Etapa – Avaliação

Nesta etapa, a Ouvidoria deve avaliar a manifestação do departamento competente e, se não a considerar satisfatória, deve solicitar à instância imediatamente superior novas providências até a sua validação para encaminhamento ao demandante.

- Analisar a resposta proposta pelo departamento competente;
- Caso a Ouvidoria considere que a resposta não foi satisfatória, a demanda deve ser reencaminhada, para esclarecimentos ou complementação de informações, à instância imediatamente superior.

6ª Etapa – Comunicação

Esta etapa consiste em manter o demandante informado sobre o trâmite da sua demanda.

7ª Etapa – Fechamento

Nesta etapa deve ocorrer o encaminhamento de resposta satisfatória e conclusiva ao demandante.

- Informar ao demandante a providência adotada (resposta parcial) ou a resposta final (conclusiva), utilizando o meio de contato escolhido por ele (e-mail, telefone, carta, pessoalmente), observando-se o prazo máximo para resposta;
- No caso de demanda anônima, se não for possível contatar o demandante, considerá-la concluída e aguardar que ele contate a Ouvidoria.

8ª Etapa - Pesquisa de Satisfação

Esta etapa consiste em medir o grau de satisfação do demandante quanto ao serviço que a Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO realiza. É fundamental para o monitoramento e avaliação do nível de eficácia, eficiência e efetividade desse mesmo serviço.

- Quando a manifestação é concluída e o demandante forneceu o seu e-mail para contato, junto à resposta será encaminhado um link com o formulário da pesquisa de satisfação, podendo o demandante preenchê-lo ou não.

Os itens da Pesquisa de Satisfação servirão como base de dados para análise estatística e indicadores de desempenho do serviço prestado pela Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

ETAPAS COMPLEMENTARES AO TRABALHO DA OUVIDORIA

1ª Etapa - Registro e Arquivamento

Procedimentos adotados até a finalização e implementação do Sistema Informatizado da Ouvidoria:

- Registrar no sistema informatizado as demandas e as respostas fornecidas ao demandante (parciais e finais), observando as datas de encaminhamento;
- Registrar no sistema informatizado as demandas e as informações complementares solicitadas;
- Concluir o atendimento das demandas.
- Registrar no sistema informatizado as demandas e observações finais, se necessário.

Todas as informações deverão permanecer, por prazo indeterminado, arquivados em pasta própria, da Ouvidoria, ou no Sistema Informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado).

2ª Etapa - Análise das Estatísticas e dos Indicadores de Desempenho

- Agrupar e medir os dados, elaborando as estatísticas possíveis;
- Analisar as estatísticas e indicadores relacionados ao desempenho dos departamentos e da própria Ouvidoria.

Os indicadores de desempenho devem ser elaborados conforme estabelecido neste Manual.

3ª Etapa - Relatórios Gerenciais e Propostas de Melhoria

A partir das informações obtidas na atividade de Ouvidoria, deve-se encaminhar à Administração do Consórcio Nacional NOVOTEMPO os relatórios gerenciais, bem como as propostas de melhoria para o desempenho da própria Ouvidoria.

Os relatórios gerenciais devem ser elaborados conforme estabelecido neste Manual.

PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O relatório tem por finalidade demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Ouvidoria, apresentar as atividades desenvolvidas pelos departamentos e as proposições implementadas pelo Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

Quanto às demandas, o relatório deverá apresentar os dados estatísticos e a análise desses dados.

A periodicidade de elaboração será semestral (com consolidação anual), conforme estabelecido na CIRCULAR Nº 3.501 de 16 de julho de 2010.

Na sua elaboração devem ser observadas as seguintes orientações gerais:

- Utilizar linguagem simples, clara, objetiva e precisa;
- Extrair os dados das demandas ou do Sistema Informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado);
- Apresentar as informações relacionadas às demandas na forma de tabelas, quadros e gráficos.

Estrutura

O relatório deve conter elementos pré-textuais a Capa, Contracapa e Sumário. A parte textual deve ser dividida em Apresentação, Atividades Desenvolvidas, Estatísticas das Demandas e Considerações Finais.

Capa

Deve conter a identidade visual da Ouvidoria; o nome do Consórcio Nacional NOVOTEMPO; o título do relatório e o local, o mês e o ano de elaboração.

Contracapa

Deve conter a identidade organizacional da Ouvidoria e a identificação da equipe responsável pela elaboração.

Sumário

Deve conter a lista ordenada dos assuntos abordados na parte textual do relatório.

Apresentação

Deve conter, de forma sucinta, o objetivo do relatório e as informações essenciais à sua compreensão.

Atividades Desenvolvidas

Devem constar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no período abrangido pelo relatório, destacando as ações relacionadas ao Plano Anual de Ação da Ouvidoria, bem como a participação em eventos e cursos.

Estatística das Demandas

Deve conter a apresentação dos dados, em tabelas, quadros e gráficos, e a análise dos resultados. A análise dos resultados deve destacar os resultados considerados mais evidentes.

A estatística das demandas recebidas deve ser apresentada por:

- Situação;
- Natureza;
- Tempo de Resposta;
- Canal de Atendimento;
- Identificação;
- Procedência

Metas e Indicadores de Desempenho

Devem ser apresentados as seguintes metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO.

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria;
- Índice de Satisfação dos Colaboradores com a Atuação da Ouvidoria;
- Índice de Cumprimento de prazo de Atendimento aos pedidos de acesso à informação;

Considerações Finais

Devem sumarizar os principais resultados apresentados no relatório e apontar, caso tenha ocorrido, as possíveis causas de afastamento dos resultados em relação às metas estabelecidas.

PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Para fins de elaboração, os indicadores de desempenho da Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, serão medidos semestralmente. Os resultados devem ser divulgados no Relatório de Atividades.

Os dados devem ser extraídos das demandas ou do sistema informatizado da Ouvidoria (quando estiver implantado), e os resultados apresentados de forma cumulativa à cada semestre ou em prazo regulamentar estabelecido.

Para a elaboração dos indicadores de desempenho, considera-se a demanda concluída independente de ela ser anônima e/ou impossível ser enviada a resposta conclusiva para o demandante.

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria do Consórcio Nacional NOVOTEMPO, a serem acompanhados como base para a avaliação, são:

Eficiência

- Índice de Cumprimento de Prazo de Atendimento de Demandas;
- Tempo Médio de Respostas da Ouvidoria;
- Índice de Resolutividade de Demandas Recebidas.

Eficácia

- Índice de Satisfação dos Colaboradores com a Atuação da Ouvidoria;
- Ações de Estímulo ao Controle Social e à Transparência;

Efetividade

- Grau de Satisfação com a Resposta Recebida.

O resultado final dos indicadores de desempenho fornece um conjunto de informações que têm como função gerencial:

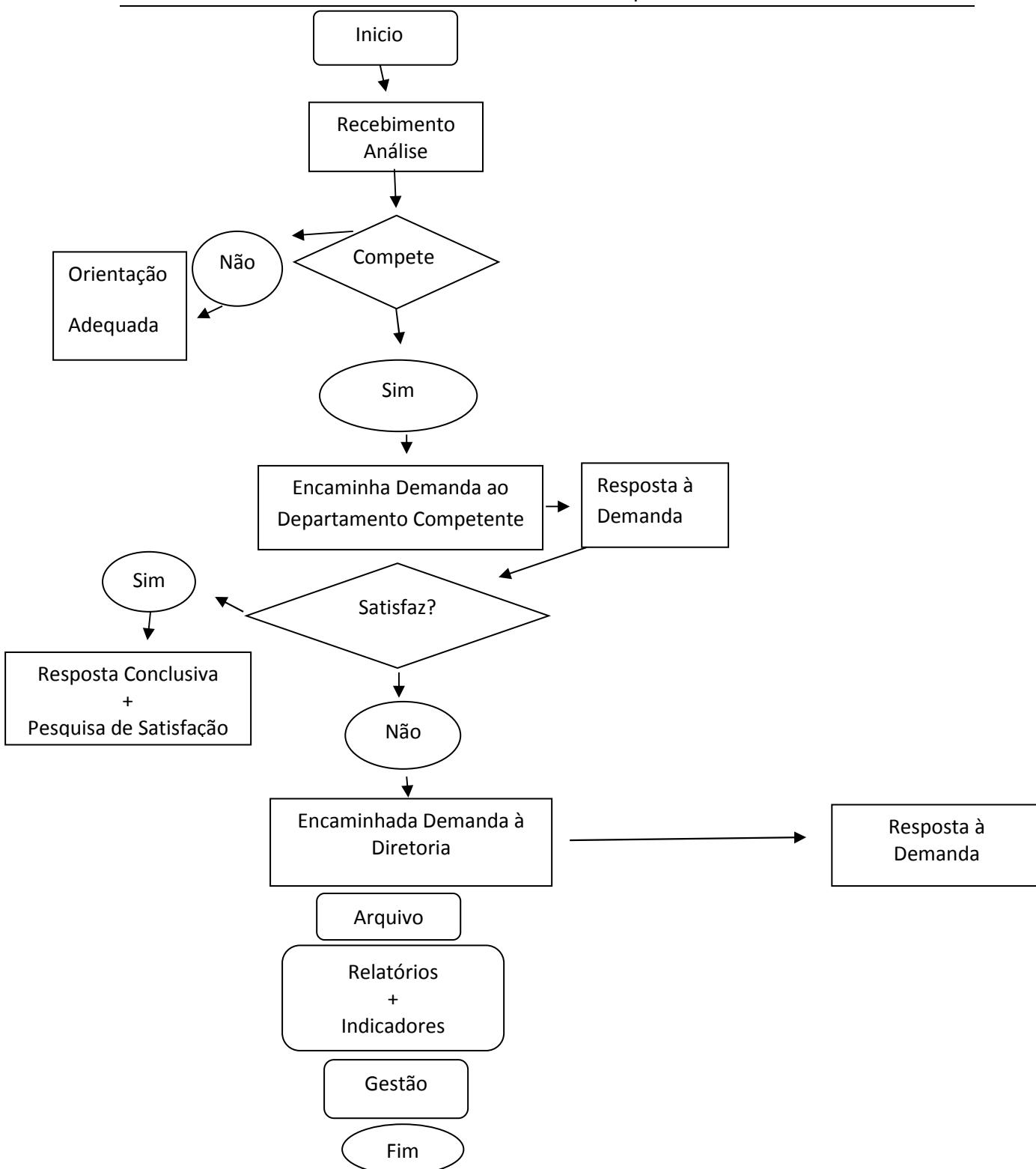
- Corrigir ou reforçar o desempenho apresentado;
- Informar sobre a necessidade de alterações;
- Garantir a eficiência na consecução dos objetivos e metas da Ouvidoria;
- Informar se os recursos estão sendo usados da melhor forma possível.

Os indicadores de desempenho citados neste manual serão implementados ao longo do biênio 2022 - 2023.

Anexo I
Fluxograma

Atendimento da Demanda – Encaminhamento/Comunicação

Demandante Ouvidoria Departamento Diretoria



Versão – 001.2021-MPRIO
Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria