

## **Nome e localização**

Gisele Leite Camargo – DSSP

Coautor

Danilo Tadashi Tagami Kamimura - DSSP

## **Título**

Reestruturar a OUVIDORIA ANFFA - Implementar Sistema informatizado e Boas Práticas de Ouvidoria e atualizar o regimento interno para utilização de site do ANFFA para recebimento e acompanhamento de manifestações de usuários desse serviço.

## **Objetivo**

Reestruturar a Ouvidoria implementando sistema informatizado e Boas Práticas para Ouvidoria no ANFFA dando rastreabilidade, transparência e efetividade nas demandas enviadas para Ouvidoria do Sindicato, viabilizando a participação geral dos usuários e adequar o Regimento para permitir a utilização dessas ferramentas. O objetivo é aperfeiçoar a Ouvidoria, para que esta cumpra seu papel de atuar na defesa dos direitos dos filiados, cidadãos e usuários no esclarecimento aos seus questionamento, na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o usuário e o sindicato, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações e gere melhorias na organização.

## **Resumo**

A proposta visa implementar sistema informatizado para ouvidoria no site do ANFFA otimizando a forma de registrar as demandas de ouvidoria do sindicato, pois a atual previsão regimental apenas por correspondência (física ou eletrônica) não geram protocolo, dificultam sua rastreabilidade, verificação do andamento e atendimento pelo solicitante, bem como das demais previsões Estatutárias e Regimentais do nosso Sindicato. A Ouvidoria deve ter seu foco no processo de interlocução entre o usuário e a organização, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Aperfeiçoar a ouvidoria do ANFFA, atualizar o Estatuto e Regimento, desenvolver e implantar sistema informatizado e Manual de Boas Práticas de Ouvidoria.

## **Introdução**

Atualmente consta no site do AFFA o nome, e-mail do ouvidor atual e as competências da OUVIDORIA, <https://anffasindical.org.br/index.php/institucional/o-sindicato/126-institucional/ouvidoria>, há informação e um link para acessas os documentos da pasta, porém quando entramos na área restrita, não consta nenhuma informação sobre a mesma, contrariando as obrigações Estatutárias e Regimentais do sindicato. Assim entendemos ser de extrema importância o aprimoramento desse canal do ANFFA SINDICAL.

O propósito maior é que esse conjunto de informações possa auxiliar o filiado a melhor compreender a importância do trabalho da área de Ouvidoria, bem como

os benefícios que poderá obter ao endereçar suas sugestões, queixas, reclamações e denúncias para a área de Ouvidoria do ANFFA.

Fato é que a ouvidoria não tem cumprido atingido o ideal desenvolvido com tese do III CONAFFA em 2014, onde já se previa sistema informatizado para o controle do trabalho da ouvidoria, a publicação dos resultados numéricos de atendimentos e a desvinculação das eleições de ouvidor do calendário eleitoral do ANFFA.

Estamos propondo um modelo de registro de demanda informatizado “on line” onde o filiado ou usuário externo pode gerar uma demanda junto a OUIDORIA DO ANFFA SINDICAL. Para tanto faz-se necessária a atualização do caput do Art. 66 do Regimento interno do sindicato para prever essa forma de registro informatizado. O sistema deveria possibilitar a criação instantânea de um número de protocolo para a demanda e com ele seja possível sua rastreabilidade. Sugerimos também que o sistema tenha a possibilidade de recebimento de denúncias sem a identificação do usuário se identifique ou de sigilo de seus dados, caso o solicitante assim o deseje, e a forma de comunicação ou retorno ao demandante sobre a comunicação formalizada.

Isso daria transparência e visibilidade desse importante canal de comunicação, que não tem sido ainda muito utilizado pelos nossos filiados, mas que pode ser uma ferramenta importante dentro da nossa instituição, dando transparência e rastreabilidade as utilizações desse importante mecanismo para atender quem deseja ser ouvido e não encontra outro mecanismo para fazê-lo. As demandas também devem ser tratadas internamente e podem gerar melhorias na organização.

O modelo de ouvidoria atualmente utilizado pelo nosso sindicato não está sistematizado e carece de transparência, não há obrigação de resposta ao reclamante, em caso de demanda não ser acolhida pelo ouvidor, sem determinação de retorno ao reclamante, caso os fatos sejam considerados improcedentes, sem outra instância deliberativa.

### **Desenvolvimento**

O uso de sistema informatizado de recepção de demandas pela Ouvidoria, bem como a implantação de Boas Práticas pela referida instância, ajuda a organizar e sistematizar procedimentos e condutas. Dá previsibilidade e transparência ao atendimento do filiado que pode acompanhar o que está acontecendo com sua demanda.

Fato é que o filiado possui a necessidade de ser acolhido e ouvido, com seriedade e transparência. Mesmo que a resposta à sua pergunta seja negativa ou não seja exatamente a desejada.

Nada disso é novidade, a diretriz ora aprovada em 2014 já previa tudo isso, mas nunca foi colocada em prática. Dessa forma fazemos um resgate do que foi aprovado, mas não se tornou a tão sonhada realidade.

### **Conclusão**

Por tanto a proposta de diretriz é: permitir o recepcionamento de demandas da OUIDORIA, “on line”, via ferramenta eletrônica no site do ANFFA e implementação da Boas Práticas em Ouvidoria pela instituição que representam os AFFA.

## **Referencias:**

### **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019**

Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

### **Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019**

Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS OUVIDORIAS BRASIL - Comitê de Ouvidorias ABRAREC [https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs\\_pb.pdf](https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf)

<https://omd.com.br/blog/passos-para-implantacao-uma-ouvidoria/>