

Nome e localização

Leila Aparecida Mussi – DIRETORA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DSSP
SEÇÃO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/SP

Título

Revisar as capitulações do setor de Ouvidoria do Estatuto e Regimento Interno do ANFFA SINDICAL

Objetivo

Alteração do **Art. 83 do Estatuto ANFFA SINDICAL** que diz respeito às competências do Ouvidor.

Alteração do **Art. 66 do Regimento Interno ANFFA SINDICAL** que diz respeito aos procedimentos do Ouvidor e setores responsáveis.

Resumo

Proposta de revisão do artigo 83 do Estatuto e do artigo 66 do Regimento Interno que diz respeito às competências e procedimentos do Ouvidor, com o intuito de melhorar a redação e fornecer mais transparência dos resultados aos filiados.

Introdução

O canal Ouvidoria é de fundamental importância para qualquer cidadão e tem como fundamento principal, o sigilo, quando esse é necessário.

Observou-se que tanto no Art. 83 do Estatuto quanto no Art. 66 do Regimento Interno existem falhas, principalmente relacionadas a prazos e responsabilizações, e essas serão justificadas no item Desenvolvimento deste documento.

Para facilitar a análise, seguem abaixo as respectivas capitulações:

1 - Artigo 83 do Estatuto

Art. 83. Compete à Ouvidoria:

- I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentados, reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidos pelo filiado;
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;

III – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões;

IV – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

V – encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Presidente. Desenvolvimento

2 - Artigo 66 do Regimento Interno

Art. 66 A forma de atendimento da Ouvidoria será por correspondência postal ou eletrônica.

§1º A Ouvidoria recepcionará os seguintes tipos de manifestação: elogio, denúncia, solicitação, reclamação ou sugestão.

§2º Uma vez recebida a demanda, a Ouvidoria fará um exame de admissibilidade - conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação e competência do órgão.

§3º Admitida a manifestação, a Ouvidoria encaminhará a mensagem ao órgão do SINDICATO responsável pelo tema que deverá, dentro do prazo de atendimento, responder à Ouvidoria, que avaliará a resposta e, caso esteja adequada, a transmitirá ao interessado.

§4º O prazo para resposta será de 5 dias para solicitações diversas, elogios ou sugestões.

§5º O prazo para resposta será de 10 dias para as reclamações.

§6º O prazo para resposta será de 30 dias para as denúncias.

§7º No caso da manifestação não ser admitida, a Ouvidoria responderá ao interessado.

§8º A Ouvidoria, com base nas manifestações recebidas, pode propor soluções e oferecer recomendações aos órgãos do SINDICATO, visando a melhoria de seu funcionamento, e atendimento aos interesses de seus filiados.

Desenvolvimento

1 - A nova redação do Art. 83 do Estatuto deveria ser (em negrito e tachado):

Art. 83. Compete à Ouvidoria:

- I – receber e encaminhar, **tempestivamente**, quando devidamente apresentados, reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidos pelo filiado;
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;
- III – ~~estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;~~
- IV – encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Presidente. ~~Desenvolvimento do~~ **ANFFA SINDICAL**.

Justificativas:

- ✓ o item III taxado é redundante ao item IV e caso haja fatos que requerem sigilo, a divulgação das atividades não seria possível;
- ✓ sendo um setor receptor de reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios, caberia ao Presidente do ANFFA SINDICAL, a ciência dos fatos.

2 – A nova redação do Art. 66 do Regimento Interno deveria ser (em negrito e tachado):

Art. 66 Os procedimentos do processo da Ouvidoria são:

§1º A forma de manifestação da Ouvidoria será por correspondência postal ou eletrônica.

§2º A Ouvidoria recepcionará os seguintes tipos de manifestação:

reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios.

§3º Uma vez recebida a demanda, a Ouvidoria, **dentro do prazo de atendimento**, dará o “**CIENTE DA DEMANDA**” ao interessado e fará **análise** de admissibilidade, **com base no** conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação, **dentro dos prazos de atendimento**; ~~e competência de órgão.~~

§4º Admitida a manifestação, a Ouvidoria encaminhará a mensagem ao setor responsável do SINDICATO pelo tema que deverá, dentro dos prazos de atendimento, responder à Ouvidoria; ~~que avaliará a resposta e, caso esteja adequada, a transmitirá ao interessado.~~

§5º A Ouvidoria, recebendo a resposta do setor responsável do

SINDICATO pelo tema, deverá, dentro dos prazos de atendimento, enviar o resultado ao interessado;

§6º A Ouvidoria, optando pela inadmissibilidade da demanda, deverá, dentro dos prazos de atendimento, enviar as justificativas ao interessado;

Art. X Os prazos de atendimento da Ouvidoria são:

§1º O prazo da Ouvidoria para a ciência da demanda ao interessado será de até 5 (cinco) dias úteis;

§2º O prazo da Ouvidoria para análise e envio ao setor competente, caso admissibilidade será de até 5 (cinco) dias úteis, após a ciência;

§3º O prazo da Ouvidoria para resposta de inadmissibilidade da demanda ao interessado, será de até 10 (dez) dias, após ciência;

§4º O prazo do setor responsável para resposta e envio à Ouvidoria será de até 10 (dez) dias, após recebimento da demanda;

§5º O prazo da Ouvidoria para envio da resposta ao interessado será de até 5 (cinco) dias, após recebimento da análise pelo setor responsável;

Art. XX Em caso de expiração de prazos pela Ouvidoria e/ou pelo setor responsável, o Presidente do ANFFA SINDICAL tomará as medidas administrativas competentes.

Art. XXX Em caso da inadmissibilidade da demanda não ser acatada pelo interessado, esse poderá, através de justificativas fundamentadas, enviar ao CDS, através do Delegado da sua Federação, para análise.

§1º Caso a demanda tenha fundamento, o Presidente do ANFFA SINDICAL tomará as medidas administrativas competentes em relação à Ouvidoria e setor responsável.

~~§4º O prazo para resposta será de 5 dias para solicitações diversas, elogios ou sugestões.~~

~~§5º O prazo para resposta será de 10 dias para as reclamações.~~

~~§6º O prazo para resposta será de 30 dias para as denúncias.~~

~~§7º No caso da manifestação não ser admitida, a Ouvidoria responderá ao interessado.~~

~~§8º A Ouvidoria, com base nas manifestações recebidas, pode propor soluções e oferecer recomendações aos órgãos do SINDICATO, visando a melhoria de seu funcionamento, e atendimento aos interesses de seus filiados.~~

Justificativas:

- ✓ a capitulação tem que ser soberana aos incisos e itens, o que não ocorre com o respectivo artigo 66 do regulamento interno;
- ✓ os tipos de manifestações têm que ser os mesmos descritos no item I do artigo 83 do Estatuto;
- ✓ o artigo 66 não possui uma lógica temporal de prazos no trâmite processual;
- ✓ os prazos têm que ser descritos em capitulação independente;
- ✓ os prazos têm que ser descritos por etapas de procedimentos;
- ✓ prazos expirados devem gerar procedimentos administrativos aos responsáveis;
- ✓ tem que estar previsto outro trâmite processual, em caso da inadmissibilidade da demanda não ser aceita pelo interessado, desde que o mesmo apresente justificativas fundamentadas;

Conclusão

A respectiva proposta, é melhorar as capitulações da Ouvidoria no Estatuto e Regimento Interno, setorizar os prazos de atendimentos às demandas enviadas à Ouvidoria e responsabilizar administrativamente a prevaricação dos responsáveis pelo trâmite processual, caso isso seja evidenciado.

Bibliografia

Estatuto ANFFA SINDICAL

Regimento Interno do ANFFA SINDICAL

https://www.anffasindical.org.br/images/institucional/estatuto/Regimento_Interno_web_final.pdf

