

Resolução ASFEF nº 02/2014

Institui e regulamenta o Serviço de Ouvidoria na ASFEF

A Diretoria Executiva da Associação dos Servidores Fiscais do Estado da Bahia – ASFEF, tendo em vista o que dispõe a Resolução Normativa – RN nº 323, de 03 de abril de 2013, e no uso de suas atribuições, resolve:

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

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 por ele desejada;

Considerando ser dever da ASFEF, por meio dos seus dirigentes e funcionários, zelar pela qualidade dos serviços prestados ao associado, assim 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 dos serviços disponibilizados e, que, por isso, a ASFEF deve estimular a formalização de reclamações por parte dos associados;

Considerando a necessidade de abrir um canal independente de comunicação, que possa absorver demandas de associados, beneficiários, funcionários e terceiros que se relacionam com a entidade, na busca de alternativas e soluções para os impasses materializados entre as partes sob a condição amigável;

Considerando, por fim, a necessidade de consolidar e ampliar a política de transparência de Gestão na ASFEF em todos os seus fundamentos institui a Ouvidoria da ASFEF, que passa a vigor depois de assinada pela presidência e publicada no site da entidade.

Salvador, 14 de março de 2014.



Domenico Fioravanti
Diretor Presidente da ASFEF.