

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA ASFEB**

### **CAPÍTULO I DA OUVIDORIA**

**Art. 1º** - A Ouvidoria da Associação dos Servidores Fiscais do Estado da Bahia – ASFEB, foi instituída através da Resolução Nº 02/2014, expedida pela Presidência da Diretoria Executiva da entidade, aprovada e publicada no site no dia **14/03/2014**, cujo propósito é de abrir de forma definitiva um canal de comunicação entre a comunidade associada e terceiros que mantém inter-relacionamentos com a entidade e suas instâncias operacionais e administrativas, *visando melhorar o processo de qualidade e de atuação no contexto em que atua;*

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I - Receber e formalizar as demandas dos associados, beneficiários, funcionários e terceiros, decorrentes de reclamações, consultas, sugestões, elogios, pedidos de informações e insatisfações, dentre outras, relativas ao desempenho das diversas áreas que compõem a ASFEB, proveniente dos serviços por ela prestados e disponibilizados, quer seja diretamente ou através de terceiros, credenciados autorizados e/ou não;
- II – Propor recomendações que promovam a qualidade e a eficiência do processo operacional da entidade, assim como, referente à melhoria da gestão e a constante busca do equilíbrio atuarial e da sustentabilidade financeira dos serviços oferecidos pela ASFEB;
- III - Exercer o controle e acompanhar as ações de atuação operacional da ASFEB, sugerindo alternativas e soluções para fortalecer o desempenho e o desenvolvimento da instituição.

**Art. 3º** - A composição da Ouvidoria da Associação dos Servidores Fiscais do Estado da Bahia – ASFEB, considerando-se o número de beneficiários existente em sua carteira, fica predefinida conforme preceitua o Art. 8º, da Resolução Normativa – RN Nº 323, de 03 de abril de 2013.

§ 1º - A Ouvidoria se posiciona como unidade de segunda instância, podendo no atendimento, solicitar o número do protocolo da reclamação ou manifestação registrada anteriormente junto ao "FALE CONOSCO" ou, ainda, o registro efetuado na unidade setorial equivalente da ASFEB.

§ 2º - A falta do número de protocolo referente à reclamação e/ou a falta do número de registro da manifestação junto ao "FALE CONOSCO", assim como, junto à unidade organizacional equivalente, não impede o acesso do beneficiário de contatar à Ouvidoria.

§ 3º - A Ouvidoria disponibiliza os serviços de atendimento aos beneficiários de segunda a sexta-feira, nos dias úteis e, em horário comercial.

§ 4º - Os serviços prestados pela Ouvidoria da ASFEB são todos de caráter gratuito e de acesso livre para toda a comunidade da entidade.

**Art. 4º** - Fica garantido ao Ouvidor o livre acesso ao sistema de informações institucional da entidade em quaisquer que sejam as áreas da esfera operacional da ASFEB, por sua vez, é seu dever preservar o sigilo das informações obtidas, assim como, não passar a terceiros os documentos que estiverem sob sua e que teve vistas.

## **CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 5º** - O cargo de Ouvidor, bem como a própria Ouvidoria, fica vinculado diretamente à Presidência da ASFEB.

**Parágrafo único.** O Ouvidor e seu Suplente devem ser escolhidos dentre o quadro de Associados Patrimoniais e submetidos à aprovação da Diretoria Executiva da entidade, sendo a designação efetuada em ato do Diretor Presidente, cujo mandato não deve exceder a 03 (três) anos, podendo, no entanto, ser reconduzido por igual período.

**Art. 6º** - O Ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I - Facilitar e simplificar, ao máximo, o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- III - Resguardar o sigilo das informações;
- IV - Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida do público alvo, os quais podem ser beneficiados pelo seu trabalho;

**Art. 7º** - O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações (reclamações, sugestões, consultas e elogios) provenientes tanto de Associados, quanto da comunidade externa (terceiros);
- II - encaminhar às unidades envolvidas as solicitações baseadas nas demandas, conforme se segue:
  - a) *Registros de reclamações*: Explicar sobre o fato, corrigir ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - b) *Registro de sugestões*: Estudá-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
  - c) *Registro de consultas*: Responder às questões dos solicitantes;
  - d) *Registro de elogios*: Conhecer os aspectos positivos e ressaltados do trabalho.
- III - transmitir aos solicitantes no prazo máximo de sete dias úteis, contados do recebimento da demanda do reclamante, e exigir a resposta das áreas envolvidas da instituição no prazo máximo de cinco dias do encaminhamento da demanda;
- IV - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos demandantes;
- V - encaminhar semestralmente, à Diretoria Executiva, o relatório de demanda da Ouvidoria, sem declinar os nomes dos demandantes;
- VI - elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre os trabalhos e atuação da Ouvidoria;
- VII - manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII - sugerir às instâncias administrativas, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX - Lembrar-se das sugestões consideradas pertinentes, mas que não se efetivaram em concreto pela direção.

## **CAPÍTULO – VI**

### **DA DOCUMENTAÇÃO**

**Art. 11** - Todas as demandas recebidas e encaminhadas à Ouvidoria devem ser documentadas em ordem cronológica e seus registros efetivados na forma que se segue:

- I - Data do recebimento da demanda;
- II - Nº da Demanda registrada no “Fale Conosco”;
- III - Data do retorno da resposta;
- IV - Nome do solicitante;
- V - Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- VI - Procedência/origem da demanda: Associado, Beneficiário Funcionário e/ou Terceiros;
- VII - Objeto da demanda: Reclamação, crítica, sugestão, consulta, solicitação ou elogio;
- VIII - Unidade envolvida;
- IX - Situação apresentada;
- X - Resposta.

**Art. 12** - A Ouvidoria se compromete encaminhar para a Diretora Executiva da ASFEB em cada semestre, um quadro contendo a listagem das demandas recebidas, com identificação do objeto, unidade envolvida, solução apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 13** - O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

### **Canais de recebimento de manifestações da ouvidoria.**

**Portal Asfeb:** [www.asfeb.org.br](http://www.asfeb.org.br) - Institucional – Ouvidoria

**E-mail:** [ouvidoria@asfeb.org.br](mailto:ouvidoria@asfeb.org.br)

**Correspondência:** Endereço: Rua Dr. José Peroba, 149,  
Ed. Empresarial Eldorado - sala 101/102.  
STIEP – Salvador/BA – CEP 41.770.235

**Telefone exclusivo:** (71) 2201.2240