

CLUBE NAVAL



DEPARTAMENTO ESPORTIVO

Rio de Janeiro, R.J.
Em, 19 de outubro de 03.

ORDEM INTERNA Nº 046 (AOAM)

Assunto: Ouvidoria
Anexos: a) modelo de sugestão/crítica
b) modelo de comunicação interna

1. PROPÓSITO

A Ouvidoria tem como propósito estabelecer um canal de ligação entre os sócios e a Diretoria. Através dela, os usuários poderão interagir de forma positiva, apresentando as suas contribuições que, registradas, servirão de base para possíveis modificações visando melhor atender às expectativas do quadro social quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Clube.

A Ouvidoria será o receptor das reivindicações dos sócios do Departamento Esportivo, recebendo reclamações e sugestões que serão analisadas com as Vice-Diretorias e Assessorias pertinentes e com o Comodoro, para decisão.

2. PROCEDIMENTOS

Ao apresentar uma reclamação ou sugestão o sócio deve ser entendido como consultor do Clube que aponta falhas e fornece soluções para saná-las. Ao recebê-las e encaminhá-las, informando aos interessados as providências tomadas, a Ouvidoria estará desenvolvendo um trabalho de co-participação com o quadro social.

O Sócio poderá se manifestar de diversas maneiras: através das Caixas Coletoras de Sugestões/Críticas, por e-mail ou diretamente com a Ouvidora que registrará o que lhe for relatado.

3. CAIXAS COLETORAS

Serão instaladas oito caixas de sugestões/críticas em diferentes áreas do Clube (as mais freqüentadas). As chaves dos respectivos coletores serão de guarda da Ouvidora.

4. SISTEMÁTICA

As sugestões/críticas apresentadas por escrito, no modelo em anexo a), serão analisadas segundo os seguintes passos;

- a. diariamente um funcionário, designado pelo gerente, recolherá os modelos nas caixas coletoras;
- b. a Ouvidoria tomará conhecimento;
- c. encaminhará cópia ao VD/Assessor pertinente através de CI (modelo em anexo b);
- d. o VD/Assessor avaliará a crítica/sugestão e, no prazo máximo de 48 horas, encaminhará à Ouvidoria as informações referentes ao caso;
- e. a Ouvidoria levará o assunto ao conhecimento do Comodoro que decidirá quanto à resposta.;
- f. após a apreciação do Comodoro e por delegação deste, a Ouvidoria responderá ao sócio;
- g. a Ouvidoria arquivará as sugestões/críticas e as correspondente respostas escritas.

Observações:

- a. em casos excepcionais e antes de encaminhar a avaliação à ouvidoria, o VD/Assessor poderá dirigir-se diretamente ao Comodoro para assessorá-lo quanto a eventuais dúvidas. Nesse caso o Comodoro orientará a ouvidoria quanto à resposta;
- b. em casos especiais, o Comodoro poderá designar também um VD/Assessor para responder ao sócio;
- c. as sugestões/críticas recebidas por e-mail, serão repassadas por rede interna à VD/Assessoria e obedecerão os mesmos passos; e
- d. as sugestões/críticas trazidas pessoalmente à Ouvidoria serão transcritas resumidamente no modelo (anexo a) e obedecerão os mesmos passos.

5. CONTATOS PESSOAIS

Embora toda sistemática sugira procedimentos escritos, isso não deve inibir os contatos pessoais para agilizar o processo, o que é desejável.



PAULO FREDERICO SORIANO DOBBIN
Comodoro

Cópias:

Oi046(AOAM)

Anexo a)



**DECN
OUVIDORIA**

Nº PIRAQUÊ

DATA

TELEFONE

E - MAIL

NOME

SUGESTÃO/CRÍTICA

ASSINATURA

CLUBE NAVAL



DEPARTAMENTO ESPORTIVO

Anexo b)

Da: Ouvidoria

Ao:

Assunto: Crítica/sugestão

Anexo: Cópia de correspondência

1. Para instruir a resposta a ser encaminhada ao sócio, solicito avaliar a crítica/sugestão em anexo enviando a esta Ouvidoria a opinião de V. S^a a respeito, com a máxima brevidade.

OUVIDOR