

Regimento Interno da Ouvidoria

Manual de Procedimentos

2024

Sumário

- 1. Da Ouvidoria AFBNDES**
- 2. Dos Deveres e Responsabilidades do Ouvidor**
- 3. Manual de Procedimentos**
- 4. Das disposições finais**

Capítulo 1

Da Ouvidoria

Art. 1º - A Ouvidoria será conduzida por um Associado Ouvidor, eleito para um mandato de dois anos independentemente da eleição da diretoria da AFBNDES, cujas atribuições serão exercidas com assistência da secretaria da presidência para os atos burocráticos e documentais e vinculado ao Conselho Deliberativo;

Art. 2º - A Ouvidoria tem por objetivo estabelecer o diálogo permanente entre os associados e a estrutura da AFBNDES com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados e benefícios concedidos, inclusive e especialmente quanto ao Clube da Barra da Tijuca e à Pousada de Petrópolis, devendo a sua atuação ser orientada pelos princípios da autonomia, imparcialidade e independência, tratando das questões de sua competência com transparência, seriedade e boa-fé, resguardando o sigilo das informações quando necessário;

Art. 3º - A Ouvidoria é competente para:

- I. Receber elogios, sugestões, reclamações e críticas quanto aos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES;
- II. Atuar como instância de acolhimento e esclarecimento de dúvidas e/ou questões de associados quanto aos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES;
- III. Atuar como instância colaborativa em demandas individuais de associados relativas aos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES;
- IV. Atuar como instância consultiva da Diretoria para a melhoria dos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES;
- V. Propor, de ofício, diante da interação com os associados pela estrutura da Ouvidoria, normas e procedimentos para o aperfeiçoamento das estruturas da AFBNDES;
- VI. Atuar como instância que promove o diálogo permanente entre a Diretoria e os associados;
- VII. Representar a AFBNDES em eventos e instâncias que debatam questões que envolvam o papel e as atribuições da Ouvidoria;

§ único – Eventuais questões recebidas pela Ouvidoria que sejam de competência do Comitê de Ética e Conformidade deverão ser enviadas ao órgão competente, sem qualquer tratamento ou mesmo manifestação de opinião por parte do Ouvidor. Em caso

de dúvida, cabe ao Ouvidor solicitar esclarecimento junto ao Comitê de Ética e Conformidade.

Art. 4º - Nos casos em que houver necessidade, o Ouvidor poderá contar com o apoio jurídico interno ou externo, a ser fornecido pela Diretoria da AFBNDES, a fim de bem executar suas atribuições;

Art. 5º - A Ouvidoria poderá contar com os serviços auxiliares da secretaria da presidência da AFBNDES, cujo(a) empregado(a) destacado(a) para tal realizará os serviços de secretaria e documentação;

§ 1º – O empregado(a) eventualmente designado(a) para secretariar o Ouvidor realizará as atribuições da gestão da ética no curso da sua jornada de trabalho, assinando o indispensável termo de confidencialidade a respeito de todas as informações a que tiver acesso e de ausência de conflito de interesses;

Capítulo 2

Dos Deveres e Responsabilidades do Ouvidor

Art. 6º - O Ouvidor, ao tomar posse do cargo, assumirá o compromisso de agir com respeito e cordialidade, respeitando fundamentalmente a dignidade humana em todas as suas dimensões, buscando a cooperação, a transparência e a rápida solução das questões, sem prejuízo dos princípios da moralidade e eficiência;

§ 1º – O associado eleito Ouvidor assinará o competente termo de posse junto à Diretoria da AFBNDES, no qual constarão o seu expresso compromisso com a presente norma e a obrigação de confidencialidade das informações a que tiver acesso no exercício da sua atribuição que assim o exigirem.

§2º - São impedidos de se candidatar a Ouvidor da AFBNDES:

- I. Pessoas com cargo ou função em entidades político-partidárias, associativas ou sindicais, inclusive e especialmente no âmbito da própria AFBNDES;
- II. Pessoas que nos 2 (dois) anos anteriores à indicação tenham recebido alguma penalidade disciplinar ou ética;
- III. Pessoas que sejam parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau das pessoas mencionadas no item i;

Art. 7º - Todos os procedimentos que tramitarem perante a Ouvidoria serão públicos e numerados, devendo a sua documentação, que será exclusivamente digital, ser guardada em dispositivo seguro, cujo acesso será efetuado por login e senha, rastreáveis, vedada a impressão, sob responsabilidade do Ouvidor.

§ único – O Ouvidor tem a discricionariedade de atribuir sigilo aos procedimentos que entender que esta providência seja essencial para o seu adequado tratamento, ou então resguardar a identidade do reclamante.

Art. 8º - Ao final de cada ano, no mês de dezembro, o Ouvidor terá a incumbência de divulgar um relatório das questões tratadas, sem identificação das pessoas envolvidas, a ser encaminhado à Diretoria e ao Conselho Deliberativo da AFBNDES;

Capítulo 3

Manual de Procedimentos

Art. 9º - A Ouvidoria atua como órgão de interlocução entre os associados e a Diretoria da AFBNDES no que se refere aos serviços prestados e benefícios concedidos, recebendo por canal específico elogios, sugestões, reclamações e críticas.

§1º - Toda demanda encaminhada à Ouvidoria deverá ser respondida pelo Ouvidor em até 7 dias úteis, salvo aquelas que sejam de maior complexidade. No caso de impossibilidade de cumprimento do prazo, isso deverá ser informado ao reclamante;

§2º - Todas as respostas da Ouvidoria deverão utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, estando fundamentadas nas manifestações das respectivas áreas da AFBNDES;

§3º - É obrigação do Ouvidor encaminhar à Diretoria todas as mensagens de elogios, sugestões, reclamações e críticas;

§4º - No caso das reclamações e críticas, deverá o Ouvidor entrar em contato com o responsável da área que é objeto da reclamação, buscando compreender se há procedência ou não na reclamação e procurando resolver a questão, com o correspondente encaminhamento das providências tomadas ao reclamante;

§5º - Fica resguardada a possibilidade de mensagem e/ou denúncia anônima à Ouvidoria com relação a questões que envolvam os serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES, a qual deverá ser valorada previamente e, tendo indícios de procedência, seguirá tramitação normal;

Art. 10º - O Ouvidor tem a função de acolher e esclarecer as dúvidas e/ou questões dos associados enviadas por meio do canal da Ouvidoria quanto aos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES;

§ único - O Ouvidor buscará compreender a dúvida e/ou questão do associado junto ao responsável da área competente, tratando de elaborar uma resposta objetiva ao associado;

Art. 11 – Em casos de demandas individuais de associados relativas aos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES, o Ouvidor atuará como instância colaborativa, construindo a solução junto com ao gestor da área responsável pelo serviço ou benefício objeto da reclamação, apresentando resposta ao associado;

Art. 12 - O Ouvidor atuará como instância consultiva da Diretoria para a melhoria dos serviços prestados e benefícios concedidos pela AFBNDES, podendo, ainda, propor, de ofício, diante da interação com os associados pela estrutura da Ouvidoria, normas e procedimentos para o aperfeiçoamento das estruturas da AFBNDES;

Art. 13 – A Ouvidoria tem ainda o papel de atuar como instância de promoção do diálogo permanente entre a Diretoria e os associados, tendo ou não algum tipo de demanda quanto aos serviços prestados e benefícios oferecidos envolvidos na interação;

Art. 14 – A Ouvidoria deverá, ainda, representar a AFBNDES em eventos e instâncias que debatam questões que envolvam o papel e as atribuições das Ouvidorias nas instituições;

Capítulo 4

Das disposições finais

Art. 15 – O prazo do Ouvidor começará a contar a partir do dia seguinte ao dia do recebimento da demanda e serão contados em dias corridos;

§ 1º – O contato com os responsáveis das áreas pertinentes na AFBNDES será feito preferencialmente por e-mail, resguardando os dados do reclamante, se for o caso, e será respondido também por e-mail;

§ 2º - Todas as peças apresentadas pelos interessados serão juntadas aos autos, que deverão ser consolidados em PDF;

Art. 16 – A disposição que exige eleição independente para Ouvidor terá aplicação apenas para o mandato seguinte ao da gestão 2024/2026;

Art. 17 - As questões omissas ou excepcionais serão submetidas à deliberação do Conselho Deliberativo da AFBNDES.