

MANUAL DE ORGANIZAÇÃO

TOMO: VIII

TÍTULO: OUVIDORIA

IDENTIFICAÇÃO: MAN-ORG-800

DOC. DE APROVAÇÃO: RED-0014/2024

SEI – PAE Nº: 1160/2024-42

NORMA: NG-ORG-803

ASSUNTO: ATENDIMENTO AO CIDADÃO

VIGÊNCIA: 16/10/2024

EDICÃO: 1ª EDIÇÃO

1. FUNDAMENTAÇÃO

- 1.1.** Lei 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- 1.2.** Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.
- 1.3.** Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 1.4.** Decretos nº 7.724/2012 (Regulamenta a Lei 12.527/2011).
- 1.5.** Decreto nº 9.492/2018 - Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal).
- 1.6.** Decreto nº 10.153/2019 (Proteção ao Denunciante).
- 1.7.** Portaria CGU nº 581/2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.
- 1.8.** Estatuto Social da TRENSURB.
- 1.9.** Regimento Interno da TRENSURB.
- 1.10.** NG-PES-702 - Apuração de Possíveis Irregularidades.

2. FINALIDADE

2.1. Esta Norma tem como objetivo estabelecer as diretrizes e procedimentos para o atendimento ao cidadão na Ouvidoria, visando garantir a excelência no serviço prestado e o cumprimento dos princípios de transparência, eficiência, respeito, acessibilidade e confidencialidade.

3. CONCEITUAÇÃO E SIGLAS

3.1. Conceituação

3.1.1. OUVIDORIA: unidade organizacional de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela TRENSURB, visando garantir a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

3.1.2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC: Estrutura sob a gestão da UO Ouvidoria, responsável por atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011.

3.2. SIGLAS

3.2.1. Sistema CAU – Sistema de Gestão da Ouvidoria.

3.2.2. SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

4. DESENVOLVIMENTO

4.1. Princípios e Diretrizes

4.1.1. O atendimento na Ouvidoria deve ser realizado de forma a assegurar que todas as manifestações dos cidadãos sejam recebidas, registradas, analisadas e respondidas de maneira adequada e tempestiva.

4.1.2. São princípios que regem o atendimento ao cidadão na Ouvidoria e no SIC:

- I.** Transparência;
- II.** Cordialidade e Respeito;
- III.** Agilidade, Eficiência e Competência;
- IV.** Acessibilidade;
- V.** Confidencialidade;
- VI.** Feedback e Melhoria Contínua;
- VII.** Igualdade e Imparcialidade.

4.1.3. Os atendentes da Ouvidoria devem agir com integridade, imparcialidade e profissionalismo, garantindo um atendimento justo e isento de qualquer discriminação.

4.1.4. O atendimento deve ser personalizado e acessível, com foco no indivíduo, com respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário e às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

4.2. Procedimentos de Atendimento

4.2.1. O atendimento ao cidadão na Ouvidoria pode ser realizado através de diferentes canais. A lista completa dos canais de atendimento está especificada na NG-ORG-802.

4.2.2. Todo atendimento deve ser registrado no sistema de gestão de ouvidoria – o sistema CAU, contendo informações sobre a manifestação, dados do cidadão, data e hora do atendimento e demais informações pertinentes.

4.2.3. As etapas do processo de atendimento incluem:

- I.** Recebimento e Registro da Manifestação;
- II.** Análise e Tratamento da Manifestação;
- III.** Resposta ao Cidadão;
- IV.** Encerramento e Avaliação do Atendimento.

4.2.4. As sugestões e feedbacks dos cidadãos devem ser analisados e utilizados para promover melhorias nos processos e procedimentos da Ouvidoria.

5. COMPETÊNCIAS

5.1. Compete ao Ouvidor:

- I.** Planejar, coordenar e supervisionar todas as atividades da Ouvidoria;
- II.** Garantir que os atendimentos sejam realizados de acordo com os princípios estabelecidos neste normativo;
- III.** Monitorar os prazos e a qualidade das respostas às manifestações dos cidadãos;
- IV.** Analisar as manifestações recorrentes, identificando problemas e áreas críticas;
- V.** Promover a capacitação contínua da equipe de atendimento;
- VI.** Elaborar relatórios periódicos sobre o desempenho da Ouvidoria e propor melhorias;
- VII.** Representar a Ouvidoria em reuniões e eventos internos e externos;
- VIII.** Responder pelos resultados da Ouvidoria junto à administração superior.

5.2. Compete aos Atendentes do SIC:

- I.** Realizar o atendimento ao cidadão com cordialidade, respeito e profissionalismo;
- II.** Receber, registrar e categorizar as manifestações dos cidadãos no sistema de gestão da Ouvidoria;
- III.** Fornecer informações claras e precisas sobre os procedimentos e prazos;
- IV.** Encaminhar as manifestações para as áreas responsáveis e acompanhar a resolução;
- V.** Manter a confidencialidade das informações fornecidas pelos cidadãos;
- VI.** Participar de treinamentos e capacitações oferecidas pela Ouvidoria;
- VII.** Contribuir com sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Ouvidoria.

5.3. Todos os membros da equipe da Ouvidoria devem:

- I.** Atuar com ética, integridade e responsabilidade;
- II.** Respeitar os direitos dos cidadãos e garantir a confidencialidade das informações;
- III.** Buscar constantemente o aprimoramento profissional e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- IV.** Colaborar para um ambiente de trabalho harmonioso e eficiente.

5.4. Compete às unidades organizacionais cumprir e fazer cumprir os dispositivos desta Norma.

6. TREINAMENTO

6.1. Esta NORMA não requer treinamento.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Os casos omissos nesta Norma serão encaminhados e resolvidos pela autoridade do art. 40 da Lei nº 12.527/2011. Quando necessário, serão submetidos à aprovação da Presidência.

7.2. A partir desta data ficam revogados todos e quaisquer dispositivos anteriormente divulgados sobre a matéria.

8. PUBLICIDADE

8.1. A divulgação eletrônica deste NORMATIVO será dada no Portal Notes – Acesso Rápido - Normas Internas e Procedimentos, Submenu – NORMAS INTERNAS, possibilitando o acesso irrestrito de todos os empregados ao conteúdo desta norma.

9. ANEXOS

9.1. ANEXO I – FLUXOGRAMA