

REGIMENTO INTERNO OUVIDORIA DO COMÉRCIO PARAISENSE
ASSOCIAÇÃO COMERCIAL, INDUSTRIAL, AGROPECUÁRIA E DE SERVIÇOS DE SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria da Associação Comercial, industrial, Agropecuária e de Serviços de São Sebastião do Paraíso.

Art. 2º. A Ouvidoria da ACISSP é um instrumento de comunicação direta e simplificada entre a associação, seus associados e a comunidade paraense com objetivo principal de aperfeiçoar o relacionamento entre as partes e melhorar as relações comerciais, industriais, agropecuárias e de serviços na comunidade local, sendo diretamente responsável pelo melhoramento do serviço institucional junto aos segmentos de sua atuação.

Art. 3º. São objetivos da Ouvidoria:

- I. Receber e dar o devido encaminhamento às reclamações, às solicitações, às denúncias, às críticas, às sugestões, aos elogios, às comunicações ou às demais contribuições que lhe forem dirigidas por associados ou consumidores/usuários dos serviços locais;
- II. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes;
- III. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- IV. Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

Art. 4º. A Ouvidoria da ACISSP observa, em sua atuação, as seguintes diretrizes:

- I. Independência;
- II. Transparência da informação, amplo acesso e a sua divulgação;
- III. Proteção da informação, garantindo seu sigilo, em especial da informação pessoal, observando a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;
- IV. Zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;
- V. Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- VI. Defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações entre a ACISSP, o empresariado e a sociedade;
- VII. Garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

Art. 5º. A Ouvidoria da ACISSP funciona, para atendimento ao público externo e interno, de segunda a sexta-feira úteis, das 8h às 18h, em sua -sede, localizado à avenida Oliveira Resende, número 1350, Vila Operária ou 24 horas por dia através de seu site www.acissp.com.br.

CAPÍTULO II
DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. O Ouvidor tem independência funcional para realização das atividades inerentes às suas atribuições e atua em regime de cooperação com as assessorias e departamentos da ACISSP, além dos atores que forem citados na demanda.

Art. 7º. O Ouvidor age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações; e
- VI. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

Art. 8º. O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

- I. Receber demandas, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, consultas, elogios ou comunicações provenientes de empresários associados, não associados e consumidores locais;
- II. Encaminhar aos setores envolvidos as solicitações para que possam:
 - a. No caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;
 - b. No caso de solicitações, apurar a forma de atendimento ou descrever o motivo da negativa;

- c. No caso de denúncias, apurar o fato denunciado e tomar as medidas cabíveis, em se comprovando o fato, inclusive com o acionamento de forças externas;
 - d. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - e. No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
 - f. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho; e
 - g. No caso de comunicações, observar a informação comunicada e providenciar o devido encaminhamento e tratamento.
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo estabelecido por este Regimento Interno, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições dos setores envolvidos;
 - IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
 - V. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
 - VI. Encaminhar novamente a sugestão, quando a mesma tiver sido acolhida pelas instâncias administrativas, porém, por alguma razão, ainda não realizada.

CAPÍTULO III

DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 9º. O cargo de Ouvidor exige os seguintes requisitos:

- I. Ser associado à Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman (ABO);
- II. Passar por curso de formação e qualificação ser certificado pela ABO;
- III. Possuir capacidade para exercer as funções com responsabilidade, discrição e organização;
- IV. Ter desenvoltura para se comunicar, tanto com os associados, quanto com a comunidade externa; e
- V. Ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações institucionais e/ou legais.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO

Art. 10. As manifestações de usuários dirigidas à Ouvidoria da ACISSP podem ser apresentadas por meio eletrônico, telefônico, postal, presencial e de mídias sociais digitais.

Parágrafo único: Novas formas de atendimento poderão ser implementadas para que mais pessoas possam ter acesso ao serviço e ao atendimento da ouvidoria.

Art. 11. Compete à Ouvidoria:

- I. Receber, examinar, encaminhar, responder e arquivar as críticas, reclamações, representações, elogios, sugestões e pedidos de informação que lhe sejam dirigidos;
- II. Promover a integração entre a Ouvidoria, as assessorias e Diretoria Executiva da ACISSP de forma a viabilizar a consolidação das principais demandas e informações colhidas, permitindo a formulação de estratégias direcionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição;
- III. Sugerir à Diretoria Executiva da ACISSP adoção de medidas administrativas para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- IV. Organizar, interpretar e consolidar as informações obtidas através das manifestações recebidas, produzindo relatórios estatísticos e analíticos periódicos que espelhem o desempenho da ACISSP em níveis de satisfação dos usuários e de necessidades de correções e de melhorias nos procedimentos institucionais;

CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 12. A Ouvidoria pode ser utilizada por:

- I. Comerciantes, prestadores de serviços, industriários e produtores rurais associados ou não;
- II. Consumidores e clientes do comércio, indústria, serviços e agropecuários estabelecidos na cidade;
- III. Funcionários, colaboradores e prestadores de serviços contratados pelas empresas locais;
- IV. Pessoas da comunidade local.

Parágrafo único: A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI

DOS PRAZOS DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS

Art. 13. A Ouvidoria da ACISSP observará os prazos necessários para recebimento das demandas, apuração das informações, acionamento das assessorias, departamentos, instituições e empresas envolvidas na demanda. A resposta ao demandante que não deverá ser superior a 15 (quinze) dias úteis, após a data do recebimento da mesma.

§ 1º. Caso o último dia para a resposta não seja dia útil, considerar-se-á o dia útil subsequente como prazo final para a resposta ao solicitante.

§ 2º. Haverá exceção do prazo máximo quando houver a necessidade de solicitação de novas informações, documentos ou afins que possam ajudar a esclarecer a demanda e que não foram apresentados ou juntados quando do registro pelo solicitante, dilatando assim o prazo final para resposta e, neste caso, será obrigatória a comunicação à parte demandante da necessidade de dilatação do prazo.

§ 3º Nos casos previstos no § 2º, nova manifestação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação da integralidade das informações.

Art. 14. A Ouvidoria da ACISSP terá o prazo inicial de 5 (cinco) dias úteis para encaminhar a demanda para assessorias, departamentos, instituições ou empresas demandadas pelo solicitante.

Parágrafo único. Caso o último dia para a resposta não seja dia útil, considerar-se-á o dia útil subsequente como prazo final para a resposta ao solicitante.

Art. 15. A assessoria, departamento, instituição ou empresa terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder à solicitação de informações, a partir do recebimento da notificação, com o envio de documentos, registros, declarações e quaisquer materiais ou documentos que ajudem na solução do caso apresentado.

Parágrafo único. Caso o último dia para a resposta não seja dia útil, considerar-se-á o dia útil subsequente como prazo final para a resposta ao solicitante.

Art. 16. Caso haja a necessidade de solicitação de novas informações, documentos, relatórios ou qualquer material que ajude na resolução da demanda, a parte citada terá novos 5 (cinco) dias úteis para o retorno, contados a partir do dia do recebimento do comunicado.

§ 1º Caso o último dia para a resposta não seja dia útil, considerar-se-á o dia útil subsequente como prazo final para a resposta ao solicitante.

§ 2º. Quando isso ocorrer acontecerá a dilatação do prazo final para resposta ao solicitante, dilatando-se o prazo inicial, conforme o Art. 13, § 2º.

CAPÍTULO VII DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 17. A Ouvidoria da ACISSP manterá canais permanentes de interlocução entre os usuários e a entidade adotando, preferencialmente, a comunicação em meio eletrônico.

§ 1º As manifestações serão processadas da seguinte forma:

- I. Críticas;
- II. Elogios;
- III. Sugestões;
- IV. Reclamações;
- V. Solicitações;
- VI. Denúncias; e
- VII. Comunicações.

§ 2º As demandas relacionadas a instituições alheias a ACISSP serão processadas pela Ouvidoria a partir do contato com a instituição demandada e, após autorização da mesma por via oficial, haverá a atuação na intermediação da demanda.

Art. 18. As manifestações serão arquivadas de imediato se os dados informados na manifestação não satisfizerem os requisitos mínimos necessários para uma análise prévia da demanda formulada.

Art. 19. A Ouvidoria da ACISSP é a unidade responsável pela recepção inicial e primária das demandas bem como a seu adequado tratamento.

§ 1º A Ouvidoria centralizará o recebimento, o tratamento e o encaminhamento inicial aos demandados, quando necessário, das manifestações recebidas, unificando o seu canal de atendimento aos empresários locais.

§ 2º Em se tratando de demandas recorrentes, iniciadas regularmente pelo mesmo usuário com a mesma temática e pedido, a Ouvidoria poderá realizar a conexão ou continência das manifestações.

Art. 20. O correio eletrônico da Ouvidoria da ACISSP será utilizado, exclusivamente, para fins institucionais de relacionamento com os setores da associação, com as entidades demandadas e para retorno aos solicitantes.

Seção I

Do Atendimento por Formulário Eletrônico

Art. 21. O Formulário eletrônico de atendimento da Ouvidoria da ACISSP estará disponível no site da associação através do endereço www.acissp.com.br.

Art. 22. Ao cadastrar sua manifestação, o usuário deverá classificá-la entre as categorias previstas no art. 17, § 1º deste Regimento.

§ 1º A Ouvidoria não modificará a classificação dada pelo usuário, salvo nos casos em que dificulte o processamento da manifestação.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, o usuário será notificado sobre a necessidade de alteração.

Art. 23. As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o usuário detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

Parágrafo único: Havendo necessidade de complementação da manifestação, com novas informações, o usuário será notificado, sendo facultado o prazo constante no Art. 14 deste Regimento para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada.

Art. 24. As manifestações que envolvam as atividades de competência da ACISSP serão encaminhadas à respectiva unidade, para esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria.

§ 1º O prazo de resposta facultado à ACISSP seguirá o firmado nos Art. 13, Art. 14, Art. 15 e Art. 16 e seus parágrafos.

§ 2º Se o término do prazo coincidir com dias não úteis, o vencimento será transferido para o dia útil subsequente.

§ 3º Mediante apresentação de justificativa, o prazo poderá ser prorrogado por igual período, cientificando-se o manifestante sobre tal dilatação.

Art. 25. As manifestações que envolvam atividades de competência de entidades e empresas externas serão encaminhadas à respectiva instituição ou empresa para esclarecimentos dos fatos trazidos ao conhecimento da ouvidoria, sempre observando o registro das informações, autorizações e demais providências que competem ao Ouvidor, relatadas neste Regimento.

Parágrafo único: Os prazos e tratamentos previstos para as manifestações, respostas, além do tratamento das informações, obedecerão aos previstos nos Art. 13, Art. 14, Art. 15 e Art. 16 e seus parágrafos.

Art. 26. Esgotado o prazo sem o recebimento das informações solicitadas à Ouvidoria, ou sem a apresentação de justificativa, a Ouvidoria encaminhará o inteiro teor da manifestação para autuação nos termos previstos, com registro em seu controle estatístico.

Art. 27. As informações prestadas pela ACISSP serão analisadas sob o aspecto de sigilo e de completude e encaminhadas para conhecimento do usuário, respeitadas as hipóteses legais de sigilo.

§ 1º Em caso de informações sigilosas, a Ouvidoria deve resumi-las permitindo o correto entendimento pelo usuário.

§ 2º Se as informações apresentadas pela ACISSP não forem suficientes para elucidação das medidas adotadas em relação aos fatos, caberá pedido de complementação por parte da Ouvidoria.

§ 3º Na hipótese de inconformismo acerca da resposta apresentada, ao interessado será informado acerca das eventuais medidas cabíveis.

Art. 28. As manifestações que envolvam as atividades desenvolvidas pela ACISSP serão encaminhadas à assessoria responsável, para ciência e esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria.

§ 1º O prazo de resposta facultado à assessoria obedecerá ao disposto nos Art. 13, Art. 14, Art. 15 e Art. 16 e seus parágrafos, a contar do dia útil seguinte ao envio da manifestação.

§ 2º O prazo poderá ser prorrogado por igual período, mediante apresentação de justificativa pela assessoria, cientificando-se o manifestante sobre a dilatação do prazo.

§ 3º A Ouvidoria realizará o acompanhamento e o controle do prazo de resposta das assessorias da ACISSP.

Art. 29. A não observância ao prazo previsto nos Art. 13, Art. 14, Art. 15 e Art. 16 e seus parágrafos, sem justificativa, ou a recusa imotivada das assessorias da ACISSP em prestar as informações solicitadas serão levadas ao conhecimento da Diretoria Executiva para adoção das providências cabíveis.

Seção II

Do Atendimento Telefônico e Postal

Art. 30. As manifestações realizadas por meio de atendimentos telefônicos serão registradas no sistema próprio da Ouvidoria da ACISSP, para fins de controle.

Art. 31. As manifestações recebidas via postal obedecerão aos procedimentos adotados pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Após a análise dos fatos, a manifestação poderá:

- I. Ser arquivada de imediato, em se tratando de anonimato, nos termos do Art. 12, deste Regimento;
- II. Ser encaminhada à unidade da ACISSP competente;
- III. Ser encaminhada à instituição ou empresa concernente, para adoção das providências cabíveis, observando os termos do Art. 8º, deste Regimento;
- IV. Ser apreciada internamente, com posterior envio de resposta ao usuário, notificando-o sobre as providências adotadas na solução da demanda.

Seção III

Do Atendimento Presencial

Art. 32. As declarações dos usuários e documentação inerente ao fato relatado, serão registradas no sistema próprio da Ouvidoria para fins de organização e controle para adoção das providências cabíveis.

Art. 33. O demandante poderá apresentar sua demanda diretamente ao Ouvidor ou a qualquer colaboradores da ACISSP através de formulário impresso a ser disponibilizado pela Ouvidoria e preenchido pelo próprio reclamante e disporá o mesmo em envelope próprio disponibilizado pela entidade para que o sigilo das informações seja preservado.

Art. 34. A pedido do usuário, poderá ser fornecida certidão de comparecimento à Ouvidoria da ACISSP.

Seção IV

Do Atendimento por Mídias Sociais Digitais

Art. 35. A Ouvidoria da ACISSP disponibilizará ao cidadão, em conjunto com a Assessoria de Relacionamento com o Associado, página em mídia social digital, por meio da qual poderá apresentar manifestação, em observância aos padrões de postagens, de informativos e de publicidade adotados pela associação.

Parágrafo único. Poderão ser expedidas, a qualquer tempo, regulamentações específicas para adequação do atendimento aos termos de uso de cada mídia social.

Art. 36. As manifestações recebidas pelas redes sociais classificadas como de competência da ACISSP serão processadas de forma individualizada.

Art. 37. As manifestações classificadas como genéricas recebidas pelas mídias sociais digitais ou que não sejam de competência da ACISSP serão respondidas no respectivo canal de comunicação, obedecendo a todos os critérios de tratamento definidos neste Regimento.

Art. 38. As manifestações identificadas como agressivas, preconceituosas ou contendo vocabulário inadequado poderão ser excluídas de imediato, quando for de sua competência.

Parágrafo único. Havendo persistência do usuário, este poderá ser excluído ou bloqueado da página.

Seção V

Das Vedações e do Arquivamento de Manifestação

Art. 39. Não caberá à Ouvidoria da ACISSP, no âmbito de suas atribuições administrativas e visando a preservação de sua autonomia:

- I. Apurar a veracidade das informações antes de solicitar esclarecimentos às assessorias da ACISSP;
- II. Atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pelos órgãos de defesa do consumidor (Procon);
- III. Responder dúvidas ou consultas jurídicas;
- IV. Processar demandas relacionadas às assessorias da ACISSP, de forma a preservar suas competências.

Art. 40. As manifestações serão arquivadas de imediato:

- I. Se forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;
- II. Se forem recorrentes, dotadas de inconformismo, mesmo após o manifestante ter recebido orientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda;
- III. Se reclamar providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria ou da ACISSP.

CAPÍTULO VIII

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 41. Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;
- IV. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V. Proveniência da “demanda”, empresário associado, empresário não associado, usuário dos serviços da ACISSP, consumidores ou clientes das empresas locais associadas ou não à ACISSP ou comunidade;
- VI. Tipo de demanda;
- VII. Situação apresentada; e
- VIII. Resposta.

Art. 42. Toda a tramitação, solicitação de informações aos departamentos competentes, consulta aos empresários locais e retorno aos solicitantes será registrado, documentado e oficializado;

Art. 43. Os modelos de formulários a serem utilizados pela Ouvidoria constam no anexo deste Regimento Interno e estão disponíveis no site da entidade: www.acissp.com.br.

CAPÍTULO IX DOS RELATÓRIOS

Art. 44. A Ouvidoria da ACISSP publicará relatório semestral de suas atividades na página oficial da Ouvidoria.

Art. 45. Será apresentado relatório analítico anual das atividades desenvolvidas no ano anterior à Diretoria Executiva da ACISSP.

Parágrafo único O relatório anual deverá, após sua aprovação, ser publicado na página oficial da Ouvidoria.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. As demandas que surgirem com relação a serviços, produtos e ações da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de São Sebastião do Paraíso serão tratadas pela Ouvidoria da ACISSP, observando todos os dispositivos constantes no presente Regimento Interno.

Art. 47. Este regimento interno entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário e podendo sofrer alterações a qualquer momento.