

PORTARIA Nº 06, de 27 de novembro de 2017

Dispõe sobre a implantação da Ouvidoria no Âmbito do SINDSEMP-BA, e dá outras providências.

A DIRETORA-PRESIDENTE DO SINDICATO DOS SERVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA (SINDSEMP-BA), no uso de suas atribuições legais e regulamentares, e em observância ao quanto deliberado pela Diretoria Executiva na reunião realizada em 23 de novembro de 2017,

CONSIDERANDO a necessidade de implantar uma política de gestão capaz de fomentar o planejamento e orientar as ações desta Entidade Sindical;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer celeridade e eficácia na execução das demandas solicitadas pela categoria à Diretoria Executiva,

RESOLVE:

Art. 1º – Instituir, em caráter oficial, sem prejuízo de outros meios, o serviço de Ouvidoria do SINDSEMP-BA que funcionará como uma espécie de controle de qualidade do serviço prestado pela Entidade à categoria.

Art. 2º – A ouvidoria consistirá em um instrumento estratégico de gestão, representando um termômetro da atuação institucional, que permitirá ao SINDSEMP-BA identificar pontos de estrangulamento de sua atuação, assim como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que seus serviços sejam aperfeiçoados.

Art. 3º – Os serviços da Ouvidoria devem ser utilizados pelo servidor para requerer informações e apresentar denúncias, elogios, reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados pelo SINDSEMP-BA.

§ 1º A Ouvidoria não pode se confundir com as demais atividades da Entidade, devendo funcionar como última instância.

§ 2º Assuntos referentes à atribuição das Diretorias apenas serão objeto de apreciação da Ouvidoria quando esgotadas as possibilidades de atuação dessas.

§ 3º A ouvidoria não tem função executiva, mas de mediação e articulação.

Art. 4º – São considerados usuários da Ouvidoria os servidores filiados ao SINDSEMP- BA.

Art. 5º – Compete à Ouvidoria:

- I. Atuar, em última instância, na mediação de demandas depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas Diretorias;
- II. Receber e registrar as manifestações dos servidores (denúncias, agradecimentos, elogios, reclamações, sugestões e solicitações de informação) referentes aos serviços prestados pela Entidade; avaliar a procedência das manifestações e buscar soluções junto às Diretorias competentes, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- III. Interagir com as Diretorias para atuar preventivamente na solução de conflitos;
- IV. Informar o usuário sobre as providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência;
- V. Resguardar o sigilo das informações;
- VI. Analisar as manifestações registradas de forma sistêmica, a fim de identificar oportunidades de melhoria e sugerir às Diretorias medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Entidade;
- VII. Apresentar periodicamente relatórios sobre os resultados da atuação da ouvidoria e os indicadores de satisfação dos servidores para análise da presidência ou diretoria executiva, conforme o caso;
- VIII. Orientar e educar o servidor quanto à finalidade da Ouvidoria, seu limite de atuação e as formas de acesso aos seus serviços;
- IX. Assegurar ao servidor a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do trâmite completo de sua manifestação;

X. Promover o exercício da cidadania, assegurando aos servidores o direito à informação, orientando-os na sua obtenção e em como proceder para garantir seus direitos, além de instruí-los para o cumprimento de suas obrigações junto à instituição;

XI. Organizar e manter o acervo documental atualizado relativo às manifestações dos servidores, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada.

Art. 6º – Não é permitido à Ouvidoria:

- I. Intervir em questões pendentes de decisão administrativa ou judicial;
- II. Apurar denúncias de irregularidades e infrações contra servidores (disciplina e processo administrativo);
- III. Realizar auditorias;
- IV. Desempenhar ações de assistencialismo e de caráter protecionista;
- V. Atuar com foco no imediatismo, sem avaliar com cautela e discernimento a situação apresentada.

Art. 7º – Consideram-se demandas todas as manifestações, de qualquer natureza, apresentadas pelos usuários da Ouvidoria, sendo classificadas da seguinte forma:

I. Quanto à identidade do manifestante:

- a) Anônimas: quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato;
- b) Identificadas: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço);e
- c) Sigilosas: quando o manifestante se identifica (informa um meio de contato), contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação, ou quando a ouvidoria entende ser necessário adotar esse procedimento.

II. Quanto à natureza da demanda:

- a) Agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
- b) Críticas: manifestações que expõem uma opinião desfavorável e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado

serviço/produto oferecido pela instituição. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;

c) Denúncias: manifestações que visam dar conhecimento de uma irregularidade ou ato que descumpra normas legais. Em geral, são mais graves do que as reclamações;

d) Elogios: manifestações que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;

e) Reclamações: manifestações de desagrado ou protestos sobre um serviço prestado pela Entidade, decorrente de uma ação ou omissão;

f) Solicitação de informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre produtos/serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;

g) Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

III. Quanto à situação da demanda:

a) Cancelada: aquela registrada no sistema por engano ou em duplicidade;

b) Concluída: aquela que recebeu uma resposta final;

c) Em tramitação: aquela que aguarda resposta final da área competente;

d) Pendente: aquela em análise na ouvidoria ou pendente de encaminhamento à área competente; e

e) Registrada: aquela que, pela sua natureza, não requer providência ou a que não compete à instituição.

Parágrafo único: Para efeito de elaboração de indicadores de desempenho, caso a demanda seja anônima e não seja possível repassar a resposta final ao usuário, ainda assim, considerar-se-á a demanda concluída.

Art. 8º - As demandas da Ouvidoria deverão ser encaminhadas pelos seguintes meios de acesso:

I. Visita pessoal à sede do SINDSEMP-BA;

II. Linha telefônica do SINDSEMP-BA: (71) 3042-5443

III. Endereço eletrônico (e-mail): ouvidoria@sindsempba.org.br;

IV. Telefone móvel e *Whatsapp* do Ouvidor: (71) 99377-1005;

V. Correspondência;

VI. Site da instituição: www.sindsempba.org.br.

Parágrafo único: A averiguação das demandas ocorrerá diariamente.

Art. 9º – Os prazos para trâmite das demandas são:

- I. 1 (um) dia útil, subsequente ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;
- II. 8 (oito) dias úteis, para retorno das respostas à ouvidoria, oriundas das áreas;
e
- III. 15 (quinze) dias úteis, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela ouvidoria.

§ 1º O não cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações deverá ser comunicado, por meio de relatório de pendências, aos gestores das Diretorias envolvidas.

§ 2º Todas as informações deverão permanecer por prazo indeterminado no sistema de registro e controle de documentos da Ouvidoria ou no sistema informatizado, caso exista.

§ 3º A resposta ao usuário deverá ser sempre revisada pelo ouvidor.

§ 4º Na ausência do ouvidor, será designado substituto para representá-lo.

Art. 10 – Fica designado para ocupar o cargo de Ouvidor o integrante da Diretoria Administrativa do SINDSEMP-BA.

Art. 11 – Ficam responsáveis pelo cumprimento desta Portaria a Diretoria Administrativa e a Diretoria de Política e Mobilização.

Art. 12 – Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Erica Oliveira de Souza

Diretora-Presidente