

## **Nome e localização**

Leila Aparecida Mussi – DIRETORA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DSSP  
SEÇÃO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/SP

## **Título**

Revisar as capitulações do setor de Ouvidoria do Estatuto e Regimento Interno do ANFFA SINDICAL

## **Objetivo**

Alteração do **Art. 83 do Estatuto ANFFA SINDICAL** que diz respeito às competências do Ouvidor.

Alteração do **Art. 66 do Regimento Interno ANFFA SINDICAL** que diz respeito aos procedimentos do Ouvidor e setores responsáveis.

## **Resumo**

Proposta de revisão do artigo 83 do Estatuto e do artigo 66 do Regimento Interno que diz respeito às competências e procedimentos do Ouvidor, com o intuito de melhorar a redação e fornecer mais transparência dos resultados aos filiados.

## **Introdução**

O canal Ouvidoria é de fundamental importância para qualquer cidadão e tem como fundamento principal, o sigilo, quando esse é necessário.

Observou-se que tanto no Art. 83 do Estatuto quanto no Art. 66 do Regimento Interno existem falhas, principalmente relacionadas a prazos e responsabilizações, e essas serão justificadas no item Desenvolvimento deste documento.

Para facilitar a análise, seguem abaixo as respectivas capitulações:

### **1 - Artigo 83 do Estatuto**

Art. 83. Compete à Ouvidoria:

- I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentados, reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidos pelo filiado;
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;

III – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões;

IV – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

V – encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Presidente. Desenvolvimento

## 2 - Artigo 66 do Regimento Interno

Art. 66 A forma de atendimento da Ouvidoria será por correspondência postal ou eletrônica.

§1º A Ouvidoria recepcionará os seguintes tipos de manifestação: elogio, denúncia, solicitação, reclamação ou sugestão.

§2º Uma vez recebida a demanda, a Ouvidoria fará um exame de admissibilidade - conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação e competência do órgão.

§3º Admitida a manifestação, a Ouvidoria encaminhará a mensagem ao órgão do SINDICATO responsável pelo tema que deverá, dentro do prazo de atendimento, responder à Ouvidoria, que avaliará a resposta e, caso esteja adequada, a transmitirá ao interessado.

§4º O prazo para resposta será de 5 dias para solicitações diversas, elogios ou sugestões.

§5º O prazo para resposta será de 10 dias para as reclamações.

§6º O prazo para resposta será de 30 dias para as denúncias.

§7º No caso da manifestação não ser admitida, a Ouvidoria responderá ao interessado.

§8º A Ouvidoria, com base nas manifestações recebidas, pode propor soluções e oferecer recomendações aos órgãos do SINDICATO, visando a melhoria de seu funcionamento, e atendimento aos interesses de seus filiados.

## **Desenvolvimento**

1 - A nova redação do Art. 83 do Estatuto deveria ser (em negrito e tachado):

**Art. 83. Compete à Ouvidoria:**

- I – receber e encaminhar, **tempestivamente**, quando devidamente apresentados, reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios que lhe forem dirigidos pelo filiado;
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o requerente informado desse procedimento;
- III – ~~estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;~~
- IV – encaminhar relatório semestral de suas atividades ao Presidente. ~~Desenvolvimento do~~ **ANFFA SINDICAL**.

Justificativas:

- ✓ o item III taxado é redundante ao item IV e caso haja fatos que requerem sigilo, a divulgação das atividades não seria possível;
- ✓ sendo um setor receptor de reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios, caberia ao Presidente do ANFFA SINDICAL, a ciência dos fatos.

2 – A nova redação do Art. 66 do Regimento Interno deveria ser (em negrito e tachado):

**Art. 66 Os procedimentos do processo da Ouvidoria são:**

§1º A forma de manifestação da Ouvidoria será por correspondência postal ou eletrônica.

§2º A Ouvidoria recepcionará os seguintes tipos de manifestação:

**reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios.**

§3º Uma vez recebida a demanda, a Ouvidoria, **dentro do prazo de atendimento**, dará o “**CIENTE DA DEMANDA**” ao interessado e fará **análise** de admissibilidade, **com base no** conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação, **dentro dos prazos de atendimento**; ~~e competência de órgão.~~

§4º Admitida a manifestação, a Ouvidoria encaminhará a mensagem ao setor responsável do SINDICATO pelo tema que deverá, dentro dos prazos de atendimento, responder à Ouvidoria; ~~que avaliará a resposta e, caso esteja adequada, a transmitirá ao interessado.~~

**§5º A Ouvidoria, recebendo a resposta do setor responsável do**

**SINDICATO pelo tema, deverá, dentro dos prazos de atendimento, enviar o resultado ao interessado;**

**§6º A Ouvidoria, optando pela inadmissibilidade da demanda, deverá, dentro dos prazos de atendimento, enviar as justificativas ao interessado;**

**Art. X Os prazos de atendimento da Ouvidoria são:**

**§1º O prazo da Ouvidoria para a ciência da demanda ao interessado será de até 5 (cinco) dias úteis;**

**§2º O prazo da Ouvidoria para análise e envio ao setor competente, caso admissibilidade será de até 5 (cinco) dias úteis, após a ciência;**

**§3º O prazo da Ouvidoria para resposta de inadmissibilidade da demanda ao interessado, será de até 10 (dez) dias, após ciência;**

**§4º O prazo do setor responsável para resposta e envio à Ouvidoria será de até 10 (dez) dias, após recebimento da demanda;**

**§5º O prazo da Ouvidoria para envio da resposta ao interessado será de até 5 (cinco) dias, após recebimento da análise pelo setor responsável;**

**Art. XX Em caso de expiração de prazos pela Ouvidoria e/ou pelo setor responsável, o Presidente do ANFFA SINDICAL tomará as medidas administrativas competentes.**

**Art. XXX Em caso da inadmissibilidade da demanda não ser acatada pelo interessado, esse poderá, através de justificativas fundamentadas, enviar ao CDS, através do Delegado da sua Federação, para análise.**

**§1º Caso a demanda tenha fundamento, o Presidente do ANFFA SINDICAL tomará as medidas administrativas competentes em relação à Ouvidoria e setor responsável.**

~~§4º O prazo para resposta será de 5 dias para solicitações diversas, elogios ou sugestões.~~

~~§5º O prazo para resposta será de 10 dias para as reclamações.~~

~~§6º O prazo para resposta será de 30 dias para as denúncias.~~

~~§7º No caso da manifestação não ser admitida, a Ouvidoria responderá ao interessado.~~

~~§8º A Ouvidoria, com base nas manifestações recebidas, pode propor soluções e oferecer recomendações aos órgãos do SINDICATO, visando a melhoria de seu funcionamento, e atendimento aos interesses de seus filiados.~~

Justificativas:

- ✓ a capitulação tem que ser soberana aos incisos e itens, o que não ocorre com o respectivo artigo 66 do regulamento interno;
- ✓ os tipos de manifestações têm que ser os mesmos descritos no item I do artigo 83 do Estatuto;
- ✓ o artigo 66 não possui uma lógica temporal de prazos no trâmite processual;
- ✓ os prazos têm que ser descritos em capitulação independente;
- ✓ os prazos têm que ser descritos por etapas de procedimentos;
- ✓ prazos expirados devem gerar procedimentos administrativos aos responsáveis;
- ✓ tem que estar previsto outro trâmite processual, em caso da inadmissibilidade da demanda não ser aceita pelo interessado, desde que o mesmo apresente justificativas fundamentadas;

### **Conclusão**

A respectiva proposta, é melhorar as capitulações da Ouvidoria no Estatuto e Regimento Interno, setorizar os prazos de atendimentos às demandas enviadas à Ouvidoria e responsabilizar administrativamente a prevaricação dos responsáveis pelo trâmite processual, caso isso seja evidenciado.

### **Bibliografia**

Estatuto ANFFA SINDICAL

Regimento Interno do ANFFA SINDICAL

[https://www.anffasindical.org.br/images/institucional/estatuto/Regimento\\_Interno\\_web\\_final.pdf](https://www.anffasindical.org.br/images/institucional/estatuto/Regimento_Interno_web_final.pdf)

