

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO GRANDE ORIENTE DO DISTRITO FEDERAL.

Art. 1º. A Ouvidoria do Grande Oriente do Distrito Federal é dirigida pelo Ouvidor, tem a sua competência prevista no Decreto nº 253/2017-GMD, de 3/11/2017, e é a unidade administrativa responsável pelo acolhimento das percepções dos usuários dos serviços prestados pelo GODF e pelo fornecimento de informações institucionais de interesse público.

CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art. 2º. A Ouvidoria objetiva:

I – atuar como unidade de intercomunicação entre o usuário e o GODF, facilitando a avaliação e a fiscalização efetiva da qualidade dos serviços prestados, de modo que as manifestações sejam avaliadas, sistematizadas e, quando necessário, encaminhadas às unidades envolvidas;

II – normatizar processos de controle e participação que possibilitem o obreiro e a sociedade em geral de acompanhar e intervir na atuação do GODF;

III – buscar meios de solucionar os problemas que lhe forem apontados, acionando formalmente, quando necessário, os gestores das áreas envolvidas, por meio de encaminhamento ou comunicado;

IV – acionar as unidades solucionadoras por encaminhamentos e comunicados formais, de acordo com a complexidade de cada caso;

V – direcionar encaminhamentos e comunicados às áreas solucionadoras da demanda com ciência dos gestores;

VI – propor soluções e acompanhar o trâmite dos encaminhamentos até a decisão administrativa final acerca dos problemas apresentados pelos usuários;

VII – registrar reclamações e sugestões anônimas e, havendo elementos mínimos que revelem consistência ou relevância do relato apresentado, encaminhar à área responsável para subsidiar ações que resultem na melhoria dos serviços;

VIII – registrar denúncias anônimas e, após análise do Ouvidor sobre a existência de elementos mínimos que revelem consistência ou relevância do relato apresentado, encaminhar à área responsável para avaliação da necessidade de apurações preliminares;

IX – analisar e tornar público os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos, abrangendo, no mínimo, os seguintes dados gerais por período analisado:

- a) quantidade de pedidos de informações fornecidos;
- b) quantidade de demandas recebidas e tratadas;
- c) quantidade de demandas recebidas e tratadas, de acordo com tipo, grupo e assunto;
- d) quantidade de demandas recebidas, por tipo de canal de acesso.

X – sugerir ao Grão-Mestre Distrital, com base nas manifestações recebidas, a implantação de medidas tendentes ao aprimoramento da gestão e à garantia da transparência em suas ações.

CAPÍTULO II **DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Art. 3º. A Ouvidoria contará com recursos materiais necessários ao seu pleno funcionamento e tem a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor;

II - Ouvidores Adjuntos; e

III - Equipe de Apoio constituída por empregados do GODF.

CAPÍTULO III **DAS DEFINIÇÕES**

Art. 4º. Para os fins deste regimento interno, entende-se por:

I – Manifestação – participação formal apresentada pelo usuário à Ouvidoria acerca dos serviços prestados pelo GODF;

II – Usuário – qualquer membro da comunidade maçônica e da sociedade em geral que utiliza os serviços prestados pelo GODF;

III – Unidade Solucionadora – unidade da estrutura administrativa do GODF que tem competência para atuar na possível solução da demanda apresentada pelo usuário;

IV – Comunicado – expediente enviado, em caráter colaborativo, aos gestores das unidades para ciência da percepção do usuário, a fim de subsidiar a implantação de ações que resultem na melhoria do serviço, sendo facultativa a resposta dos gestores;

V – Encaminhamento – expediente enviado aos gestores das unidades para análise da questão apresentada pelo usuário, solicitando o relato dos esclarecimentos ou das providências adotadas ou os motivos que impossibilitam a implementação de qualquer medida.

CAPÍTULO IV **DO ATENDIMENTO**

Art. 5º. A Ouvidoria disponibiliza para atendimento aos usuários os seguintes canais:

- a) correio eletrônico (e-mail: ouvidoria@godf.org.br); e
- b) formulário eletrônico disponível no sítio do GODF na internet, conforme anexo.

Parágrafo único. Deverá o usuário, em ambos os canais, anexar documentos para fundamentar sua demanda.

CAPÍTULO V **DOS TIPOS DE DEMANDA**

Art. 6º. A Ouvidoria recebe:

I – Reclamação – manifestação que revela insatisfação com o serviço prestado ao usuário pelo GODF;

II – Sugestão – proposição de ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços prestados pelo GODF;

III – Denúncia – apontamento de indício ou prática de ato ilícito;

IV – Elogio – ato que revela a satisfação com o serviço ou atendimento prestado ao usuário pelo GODF;

V – Dúvida – manifestação que requer instrução, orientação ou esclarecimento sobre o GODF.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá preservar o sigilo dos dados pessoais do manifestante que assim o requerer, utilizando-os apenas para o fornecimento da resposta institucional acerca de sua manifestação.

CAPÍTULO VI **DA SISTEMATIZAÇÃO**

Art. 7º. Com o objetivo de sistematizar e padronizar o tratamento e as respostas às demandas apresentadas, a Ouvidoria categorizará cada tipo de manifestação conforme os seguintes grupos de assuntos:

I – Administrativo – demandas relativas ao funcionamento do GODF, tais como os referentes a estrutura, organização, normas internas, instalações, programas, projetos e outros;

II – Atendimento – manifestações referentes ao tratamento dispensado aos usuários, tais como aquelas sobre competência ou postura de membros e colaboradores; horário de atendimento, rotinas e práticas das unidades; tempo de espera para o atendimento e outros;

III – Comunicação – demandas sobre consultas aos sistemas ou às informações disponíveis no sítio do GODF na internet;

IV – Não Competência – questões relativas a outros órgãos ou empresas;

V – Sem Elementos para Classificar – demandas que não se enquadram nos grupos e assuntos elencados nos incisos I a IV deste artigo.

CAPÍTULO VII **DOS DOCUMENTOS E CONTROLES DE REGISTROS**

Art. 8º. Todas as demandas tratadas pela Ouvidoria serão documentadas em sistema informatizado próprio, em ordem cronológica.

Art. 9º. Constarão dos registros da Ouvidoria:

- a) número da manifestação;
- b) dados cadastrais do usuário;
- c) data do recebimento da manifestação;
- d) canal utilizado pelo usuário;
- e) tipo de demanda;
- f) relato do usuário;
- g) informações que compoñham o histórico do tratamento de cada manifestação;
- h) unidade solucionadora;
- i) resposta ao usuário.

CAPÍTULO VIII **DOS PRAZOS**

Art. 10. Os gestores das unidades solucionadoras terão o prazo máximo de 7 (sete) dias para encaminhar resposta à Ouvidoria.

I – Vencido o prazo do *caput*, a Ouvidoria notificará os gestores reiterando a solicitação de resposta no prazo de 3 (três) dias, contados da data do recebimento da notificação, sem o direito à prorrogação de prazo;

II – Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput*, deverá ser oferecida mensalmente resposta preliminar, informando a Ouvidoria acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação;

III – No caso de encaminhamentos equivocados aos gestores, a Ouvidoria deverá ser informada da falha em, no máximo, 3 (três) dias.

Art. 11. A Ouvidoria realizará o primeiro contato com o demandante no prazo máximo de 15 dias, oportunidade em que o usuário receberá resposta conclusiva ou preliminar acerca do assunto.

I – Considera-se conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento;

II – Considera-se preliminar a resposta que informa ao interessado, mensalmente, a análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para a finalização do processamento da manifestação.

Art. 12. O elogio deve ser encaminhado ao destinatário, dando-se ciência à Secretaria da Guarda dos Selos ou à Secretaria de Administração para eventual registro, respectivamente, no cadastro de obreiros ou em folha funcional.

Art. 13. A denúncia recebida pela Ouvidoria deve conter elementos mínimos de autoria e de materialidade.

§1º Considera-se conclusiva a resposta à denúncia que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II – não conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - seu autor deixar de prestar os esclarecimentos necessários à apuração.

Art. 14. Caberá representação ao Grão-Mestre Distrital no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos capítulo.

CAPÍTULO IX **DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Art. 15. A atuação da Ouvidoria será avaliada com base no acompanhamento periódico de índices de desempenho do processo de tratamento das demandas relativo à (ao):

- a) satisfação do usuário quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria;
- b) tempo médio para resposta dos gestores e para primeiro contato da Ouvidoria com o usuário;
- c) adequação das respostas dadas aos usuários;
- d) conformidade de comunicados ou encaminhamentos às unidades solucionadoras e das respostas apresentadas pelos gestores.

Parágrafo único. Os resultados das avaliações de desempenho subsidiarão a identificação de necessidade de melhorias de processos e de ferramentas de trabalho.

CAPÍTULO X **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 16. Os relatórios sobre as atividades da Ouvidoria serão divulgados na página da Ouvidoria no sítio do GODF.

Art. 17. Para o completo êxito da missão da Ouvidoria, as unidades da estrutura organizacional do GODF deverão responder às demandas da Ouvidoria no prazo definido em cada solicitação, conforme o caso.

Art. 18. As estratégias de divulgação dos serviços da Ouvidoria serão orientadas e aprovadas pelo Ouvidor.

Art. 19. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor.

Art. 20. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO:

FORMULÁRIO ELETRÔNICO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

DADOS PESSOAIS

Nome Completo:

Documento (CPF e RG):

Relação com o GODF:

MEIOS DE CONTATO

Telefone Residencial:

Telefone Celular:

Telefone Comercial:

E-mail:

Confirmação de e-mail:

Dados da Manifestação

Relato:

Digite o texto que aparece na imagem:



Gerar Novo Código

Anexar Documentos

Registrar Manifestação