ORDEM DE SERVIÇO Nº 17/2017.

A Diretora Regional do Serviço Social do Comércio no Estado do Maranhão, no uso de suas atribuições regimentais;

Considerando o interesse administrativo em aproximar gestores, colaboradores e público prioritário do Sesc, visando aprimorar o diálogo entre as partes, a transparência dos atos de gestão e a promoção da melhoria contínua dos produtos e serviços da entidade;

Considerando o interesse da entidade em estabelecer um canal direto de comunicação com sua clientela preferencial e com a sociedade em geral, orientando, prevenindo e solucionando conflitos;

RESOLVE

Art. 1º - A Ouvidoria, no âmbito do Departamento Regional do Sesc, funcionará com as seguintes competências:

I. Facilitar a comunicação entre a sociedade e a entidade, atuando como instância superior de atendimento;

II. Atuar na mediação, prevenção e solução de conflitos;

III. Monitorar as manifestações, identificando situações críticas;

IV. Receber manifestações passíveis de encaminhamento aos órgãos de controle, poder judiciário e órgãos de defesa do consumidor, com a finalidade de antecipar-se a possíveis litígios contra a entidade;

V. Propor a realização de campanhas internas e externas, com o objetivo de divulgar e fomentar a atividade da Ouvidoria;

VI. Preservar a identificação dos manifestantes, mantendo sigilo a respeito das manifestações recebidas.

Art. 2º – A Ouvidoria encaminhará, sempre que necessário, as manifestações recebidas às áreas abaixo relacionadas, de acordo com seus conteúdos e pertinência:

I. Direção Regional

II. Demais Diretorias

III. Gerências das Unidades Operacionais

IV. Assessoria Jurídica

Art. 3º – O acesso à Ouvidoria dar-se-á pelos seguintes canais de atendimento:

I. Internet, por meio do Sistema de Atendimento

II. Telefone

III. Presencial

Art. 4º – A Ouvidoria atenderá aos prazos estabelecidos, sendo:

I. Resposta automática do Sistema, contendo a confirmação de recebimento e número de protocolo de atendimento;

II. Resposta sobre o encaminhamento da manifestação, em até 2 (dois) dias, informando a respeito do trâmite interno

III. Resposta final do atendimento, em até 15 (quinze) dias, exceto em casos que exijam análise com prazo superior, sendo justificado ao manifestante;

IV. Demais prazos a serem estabelecidos internamente, de acordo com a característica da manifestação.

Art. 5º - Não cabe à Ouvidoria:

I. Substituir os canais de atendimento responsáveis pela primeira orientação ou resposta a pedidos de informações, reclamações primárias ou solicitações diversas;

II. Tratar solicitações de informações de caráter genérico

III. Acolher manifestações que relatem questões privadas e pessoais, sem relação com a atuação institucional do Sesc;

IV. Atender demandas formuladas por terceiros;

V. Tratar de demandas que estejam na esfera judicial.

Art. 6º - A presente Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua assinatura.

Dê-se ciência, registre-se e cumpra-se.

São Luís 31 de março de 2017.

Maria dos Remédios Serra Pereira
Diretora Regional