

CARTILHA DA OUVIDORIA

CARTILHA DA OUVIDORIA

FHE Fundação
Habitacional
do Exército

POUPEX Associação
de Poupança
e Empréstimo

Diretor responsável pela Ouvidoria
Gen Div Ricardo Barbalho Lamellas
Vice-Presidente da FHE e da POUPEX

Equipe da Ouvidoria (OUVID)
Antônio Sérgio Carvalho Turra – Gerente
Carlos Augusto Lago Neto
Elizabeth Rodrigues Porto Lima
Mônica Cardoso de Oliveira da Cunha
Paulo Eduardo Lopes de Paula
Rogério Castro Oliveira
Sandra Míriam Ferreira de Souza
Simony Souza Castro
Walter Miranda dos Santos

Esta cartilha tem como objetivo informar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da FHE e da POUPEX, particularmente demonstrar como funciona o canal ao qual os clientes recorrem para buscar solução ou tratamento às reclamações que não foram solucionadas pelos canais de atendimento habituais e também para fazer sugestões, elogios ou denúncias.

BOA LEITURA!

Índice

O QUE É OUVIDORIA?	9
PARA QUE SERVE?	9
COMO AGE?	9
QUAIS OS VALORES QUE NORTEIAM OS TRABALHOS DA OUVIDORIA?	10
NO QUE A OUVIDORIA CONTRIBUI?	10
RELATÓRIO MENSAL	11
COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?	11
QUAIS AS DIFERENÇAS ENTRE OS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E A OUVIDORIA?	12
QUAL O PRAZO DE RESPOSTA AO CLIENTE?	12
COMO FALAR COM A OUVIDORIA?	13
ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA	13

O QUE É OUVIDORIA?

É um canal de comunicação direta entre o cliente e as instituições.

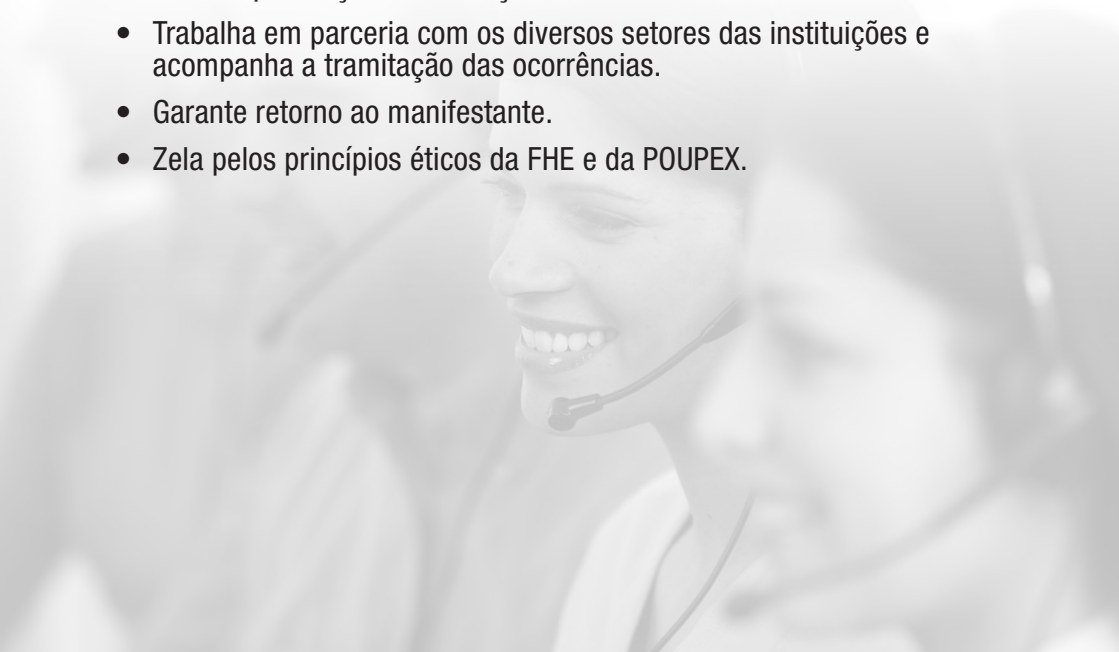
A FHE e a POUPEX, visando à excelência no atendimento aos clientes e cumprindo legislação específica, criaram a Ouvidoria, em 30 de novembro de 2007.

PARA QUE SERVE?

Para acolher e dar tratamento às sugestões, aos elogios e às denúncias, bem como às reclamações de demandas de clientes que não foram solucionadas pelos canais habituais de atendimento.

COMO AGE?

- Com impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade.
- Atende com cortesia e respeito, evitando qualquer preconceito e prejulgamento.
- Mantém sigilo da fonte, quando solicitado.
- Atua na prevenção e na solução de conflitos.
- Trabalha em parceria com os diversos setores das instituições e acompanha a tramitação das ocorrências.
- Garante retorno ao manifestante.
- Zela pelos princípios éticos da FHE e da POUPEX.



QUAIS OS VALORES QUE NORTEIAM OS TRABALHOS DA OUVIDORIA?

- Respeito a todas as informações encaminhadas pelo cliente.
- Excelência no atendimento ao cliente, buscando sempre oferecer um serviço de qualidade.
- Ética.
- Comprometimento.

Os princípios constitucionais:

a) Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;

b) Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;

c) Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;

d) Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre os seus direitos; e

e) Eficiência: os resultados obtidos devem ser os mais satisfatórios, estar sempre dentro da competência legal e atender às solicitações no menor tempo possível.

NO QUE A OUVIDORIA CONTRIBUI?

- Na participação do cliente na administração do processo de prestação de serviços.
- Na construção e no desenvolvimento da cidadania.
- No estímulo à qualidade dos serviços prestados.
- Na implementação de mudanças positivas na cultura interna dos empregados.
- Na prevenção e na solução de conflitos.

RELATÓRIO MENSAL

A legislação determina que semestralmente seja enviado relatório descritivo e estatístico ao Banco Central, órgão regulador da atividade em instituições financeiras.

As demandas são avaliadas por auditoria interna e externa. Por esse motivo e, principalmente, por respeito aos clientes, é dever da Ouvidoria prezar para que as demandas sejam compreendidas em sua totalidade e as dúvidas dos clientes sanadas.

COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

- Recebe a demanda do cliente pelos diversos meios de comunicação disponíveis. Caso seja pertinente, efetua o registro no sistema da Ouvidoria e encaminha à área responsável.
- A área responsável responde à Ouvidoria, respeitando o prazo estabelecido pela legislação.
- Colocando-se na posição do cliente, a Ouvidoria analisa a resposta. Nesse momento, é de primordial importância analisar se todos os pontos foram esclarecidos. Se necessário, a Ouvidoria solicitará à unidade responsável mais esclarecimentos.
- A Ouvidoria encaminha a resposta ao cliente, pelo meio de comunicação por ele escolhido.
- Elabora relatório mensal para apreciação da Vice-Presidência, Auditoria Interna e Coordenadoria de Riscos e Controle Interno da FHE e da POUPEX para eventuais medidas corretivas.
- Confecciona relatório semestral para encaminhar ao Banco Central, órgão regulador da atividade em instituições financeiras.
- Apresenta sugestões de melhoria a partir das demandas dos clientes, se for o caso.

Há necessidade de identificação do cliente?

Sim, pois o anonimato é vedado pelo artigo 5, inciso IV, da Constituição Federal.

“... é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato”.

Porém, nos registros das manifestações na Ouvidoria, o cliente poderá solicitar o SIGILO dos seus dados. Ou seja, no sistema de registro, constarão todas as suas informações pessoais, principalmente, para resposta e possíveis esclarecimentos adicionais. Porém, nenhuma outra área, inclusive a envolvida na ocorrência, terá acesso a essa identificação do cliente. Portanto, o SIGILO será preservado e não se configurará o ANONIMATO.

12 QUAIS AS DIFERENÇAS ENTRE OS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E A OUVIDÓRIA?

Os setores habituais de atendimento – Central de Teleatendimento, atendimento face a face, vendas – tratam das questões, rotineiras. Já a Ouvidoria age nos casos que não foram resolvidos pelos canais habituais de atendimento, seja por interpretação incorreta, falhas operacionais, ou outros motivos.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA AO CLIENTE?

A legislação que regula o funcionamento do componente de ouvidoria determina o prazo máximo de 15 dias para resposta ao cliente. Contudo, a Ouvidoria da FHE e da POUPEX estabelece um prazo menor que o fixado legalmente.

Atualmente, nossa Ouvidoria cumpre com os seguintes prazos:

Reclamação, sugestão e elogio – até 5 dias úteis.

Denúncia – até 10 dias úteis.

COMO FALAR COM A OUVIDORIA?

- Telefone: 0800 647 8877, de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h (exceto domingos e feriados).
- Internet: <http://www.poupex.com.br/ouvidoria>.
- E-mail: ouvidoria@poupex.com.br.
- Por carta: Edifício Sede da Fundação Habitacional do Exército (FHE)
Av. Duque de Caxias, s/n.º – 3º Andar (Sala 319) – Setor Militar Urbano (SMU) –
70630-902 Brasília/DF.
- Fax: (61) 3314-9301.
- Secretária eletrônica, fora do horário de expediente.
- Atendimento pessoal (agendado).

ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria é parte integrante das áreas estratégicas de controle interno. Funciona como termômetro para o público no sentido de avaliar possíveis riscos e agir de forma proativa, colaborando com possíveis melhorias em produtos e serviços da instituição, mediante demanda de clientes.

A Ouvidoria da FHE e da POUPEX atua em conformidade com a legislação do Banco Central, que estabelece algumas exigências, todas cumpridas por nossas instituições, como:

- Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria.
 - A Ouvidoria está divulgada na internet, no site, em nosso material publicitário, em correspondências externas e nos Pontos de Atendimento.
- Garantir acesso sem ônus aos clientes disponibilizando telefone gratuito para Discagem Direta Gratuita e atendimento pessoal, e, também, contatos de baixo custo, como internet, FAX e correspondência.
- Ter sistema de registro de demandas.
 - Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
- Constar no Estatuto as atribuições da Ouvidoria.

- Informar o prazo para resposta às demandas dos clientes.
- Propor medidas de melhoria mediante solicitações dos clientes.
- Elaborar relatório semestral – auditado.
- Inserir o nome do Diretor responsável e do Ouvidor no cadastro do Banco Central.
- Obter certificação específica de todos os empregados da Ouvidoria.

Consulte a relação completa de endereços no site poupex.com.br

Central de Teleatendimento ao Cliente	Ouvidoria
0800 61 3040	0800 647 8877
poupex.com.br/Atendimento	poupex.com.br/Ouvidoria
Central de Teleatendimento aos Surdos • 0800 646 4747	