

## **Manual de Atendimento da Ouvidoria**

### **1. Objetivo**

Estabelecer diretrizes, padrões e boas práticas para o atendimento prestado pela Ouvidoria, assegurando um tratamento humanizado, imparcial, ágil e eficaz às manifestações dos clientes e usuários.

### **2. Princípios da Ouvidoria**

- Imparcialidade
- Sigilo e confidencialidade
- Celeridade e resolutividade
- Humanização e empatia
- Compromisso com a melhoria contínua
- Autonomia e independência

### **3. Tipos de manifestações recebidas**

- Reclamação: insatisfação com serviços, produtos ou atendimentos.
- Sugestão: ideias para melhoria de processos e serviços.
- Elogio: reconhecimento positivo.
- Solicitação: pedido de serviço ou informação.
- Denúncia: comunicação sobre infração, má conduta ou irregularidade.

### **4. Canais de Atendimento**

- Formulário no site institucional
- E-mail oficial da Ouvidoria
- Telefone exclusivo da Ouvidoria
- Plataforma externa
- Atendimento presencial

### **5. Fluxo de Atendimento**

1. Recebimento  
Registrar a manifestação em sistema próprio com número de protocolo.
2. Análise Inicial  
Verificar se já há protocolos anteriores relacionados. Validar dados do cliente.
3. Encaminhamento Interno  
Enviar à área responsável com prazo definido para resposta.
4. Acompanhamento e Intermediação  
Monitorar os prazos. Caso necessário, intermediar tratativas para soluções mais assertivas.
5. Resposta ao Cliente  
Enviar resposta clara, personalizada e empática, respeitando o prazo estabelecido.

#### 6. Encerramento

Finalizar registro, avaliar satisfação (quando aplicável) e alimentar base de dados para relatórios e melhorias.

#### 6. Prazos de Atendimento

- Prazo para resposta ao cliente: até 10 dias úteis.
- Prazo para retorno das áreas internas: até 4 dias úteis.

#### 7. Comunicação com o Cliente

- Utilizar linguagem simples, cordial e objetiva.
- Demonstrar escuta ativa e empatia.
- Garantir clareza sobre providências adotadas.
- Registrar todas as interações.

#### 8. Indicadores de Desempenho

- N° de manifestações recebidas
- Tempo médio de resposta
- Índice de resolutividade
- Grau de satisfação do cliente
- Principais causas de reclamação

#### 9. Sigilo e Ética

- Preservar identidade do manifestante (quando solicitado).
- Evitar exposição indevida de informações.
- Agir com ética, transparência e responsabilidade.

#### 10. Melhoria Contínua

- Elaborar relatórios periódicos com análise crítica dos dados.
- Identificar oportunidades de melhoria em processos e serviços.
- Promover treinamentos periódicos à equipe de Ouvidoria.