

OUVIDORIA - ADOULASRJ

O que é a Ouvidoria da ADoulasRJ?

Ouvidoria é um canal direto de comunicação do cliente interno e externo com a ADoulasRJ. Através das manifestações dos clientes a ouvidoria consegue detectar também formas de melhorar os processos internos.

Quem são as clientes da Ouvidoria da ADoulasRJ?

Cliente interna: Doulas associadas à ADoulasRJ.

Cliente externa: toda e qualquer pessoa que se relacione, vincule, demonstre interesse ou demande atendimento no que tange às Doulas, à doulagem e sua área de atenção.

Missão

Ouvir nossas clientes, garantindo um canal de comunicação no intuito de acompanhar e monitorar as demandas, além de mediar conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da instituição.

Visão

Ser um espaço legítimo de interlocução entre o cliente e ADoulasRJ.

Valores

Ética, transparência, comprometimento e equidade.

Da criação da Ouvidoria:

- Inclusão de termos de funcionamento no Regimento Interno da ADoulasRJ.
- Designação e destituição de membros, assim como tempo de duração de seu mandato, vinculados à duração do mandato da Diretoria.
- Meios de comunicação exclusivo por e-mail, desvinculado da área de contatos gerais.
- Link direto no site e em redes sociais da ADoulasRJ.
- Inclusão dos mecanismos de funcionamento em manual da ADoulasRJ com base no Estatuto, Regimento Interno e Código de Ética.
- Dar ampla divulgação sobre a existência e funcionamento da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, à clientes internas e externas da ADoulasRJ.

Do compromisso expresso da ADoulasRJ quanto à Ouvidoria

- Criar as condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- Assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.
- A atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.

Da constituição das atribuições da Ouvidoria:

- A Ouvidoria é a porta de atuação da Direção da ADoulasRJ em conjunto com a Comissão de Ética, sob a responsabilidade da Secretaria-Executiva.
- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações de cliente internos e externos, prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.

- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar trinta dias, encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado.

REGULAMENTO OUVIDORIA DA ADoulas RJ

Art. 1º - Este regulamento disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Associação de Doulas do Estado do Rio de Janeiro;

Art. 2º - A Ouvidoria da ADoulasRJ funcionará junto à Diretoria e tem as seguintes atribuições:

- I – Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre as Associadas através de canal exclusivo para este fim;
- II – Difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Associação;
- III – Elaborar relatórios semestrais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;
- IV – Identificar deficiência nos serviços prestados pelas Associadas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

§1º. Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da Associação quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§2º. As denúncias que versem sobre questões éticas serão encaminhadas para a Comissão de Ética e julgadas de acordo com o Código de Ética.

§3º. Todos os interessados receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas.

§4º. Toda a Diretoria responderão às demandas da ouvidoria num prazo adequado à resolução da demanda.

§5º. No prazo previsto e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria dará resposta ao interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

Art. 3º. Será disponibilizado ao público o endereço de correio eletrônico da ouvidoria para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões, além de formulário no site da ADoulasRJ.

Parágrafo único. A Associação em conjunto com a Diretoria de Comunicação promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria.

Art. 4º. Os pedidos de informação serão processados de acordo com o Regimento Interno da Associação;

§1. Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo a Ouvidoria orientar e auxiliar na elaboração do seu pedido.

§2º. A disponibilização ou entrega da informação solicitada somente poderá ocorrer mediante a assinatura de recibo por parte do interessado.

Art. 5º. A Associação fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º. O regulamento da Ouvidoria da Associação de Doulas do Estado do Rio de Janeiro é parte anexa ao Regimento Interno.

Art. 7º. Este regulamento entra em vigor na data da sua aprovação em Assembleia Geral, revogadas as disposições em contrário.