



**CLUBE NAVAL**

**DEPARTAMENTO ESPORTIVO**

Rio de Janeiro, RJ,  
Em, 21 de dezembro de 2021.

**ORDEM INTERNA Nº 70-046 (AOAM)**

Assunto: Ouvidoria

Anexos : A) Modelo formulário para elogio/informação/crítica/reclamação/sugestão.  
B) Modelo de Comunicação Interna.

**1 - PROPÓSITO**

1.1 - A Ouvidoria tem como propósito estabelecer um canal de ligação entre os Sócios e a Comodoria do Departamento Esportivo Clube Naval (DECN). Através dela, os usuários poderão interagir de forma positiva, apresentando as suas contribuições que, registradas, servirão de base para possíveis modificações, visando melhor atender às expectativas do quadro social quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Clube.

1.2 - A Ouvidoria será a receptora das reivindicações dos Sócios do DECN, recebendo reclamações e sugestões, que serão analisadas com as Vice-Diretorias ou Assessorias pertinentes e, por último, com a Comodoria.

**2 - PROCEDIMENTOS**

2.1 - Ao apresentar um comentário (elogio/informação/critica/reclamação/sugestão) o Sócio deve ser entendido como consultor do Clube, que aponta falhas e fornece soluções para saná-las.

2.2 - O Sócio poderá se manifestar de diversas maneiras: por e-mail; pelo site oficial do DECN – [www.piraque.org.br](http://www.piraque.org.br); diretamente com a Ouvidoria, que registrará o que lhe for relatado; ou através das caixas coletoras do “**FALE CONOSCO**”, instaladas em diferentes áreas do Clube (as mais frequentadas). As chaves dos respectivos coletores serão da guarda da Ouvidoria.

**3 - SISTEMÁTICA**

Os comentários apresentados por escrito, de acordo com o formulário constante do anexo A, serão analisadas seguindo os seguintes passos:

- a) diariamente, um funcionário da Ouvidoria recolherá os formulários nas caixas coletoras;
- b) a Ouvidoria tomará conhecimento e encaminhará cópia para as Vice-Diretorias ou Assessorias pertinentes através de Comunicação Interna, de acordo com o modelo constante do anexo B;
- c) as Vice-Diretorias e Assessorias avaliarão os comentários e, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, encaminharão à Ouvidoria as informações referentes ao caso;

- d) a Ouvidoria levará o assunto ao conhecimento da Comodoria, que decidirá quanto à resposta a ser prestada ao Sócio;
- e) após a apreciação da Comodoria e por delegação desta, a Ouvidoria responderá ao Sócio; e
- f) a Ouvidoria arquivará os comentários e as correspondentes respostas escritas.

**Observações:**

- a) em casos excepcionais e antes de encaminhar a avaliação à Ouvidoria, as Vice-Diretorias ou Assessorias poderão dirigir-se diretamente a Comodoria para assessorá-lo quanto à eventuais dúvidas. Nesse caso, a Comodoria orientará a ouvidoria quanto à resposta;
- b) em casos especiais, a Comodoria poderá designar também uma Vice-Diretoria ou Assessoria para responder ao Sócio;
- c) os comentários recebidos por e-mail, serão repassadas por rede interna as Vice-Diretorias ou Assessorias e obedecerão os mesmos passos; e
- d) os comentários recebidos, pessoalmente, pela Ouvidoria serão transcritos resumidamente, de acordo com o modelo constante do anexo A e obedecerão os mesmos passos.

**4 - CONTATOS PESSOAIS**

Embora toda sistemática sugira procedimentos escritos, isso não deve inibir os contatos pessoais para agilizar o processo, o que é desejável.

**5 - VIGÊNCIA**

Esta Ordem Interna entra em vigor na presente data.

**6 - RESPONSABILIDADE**

A Ouvidoria será responsável pelo fiel cumprimento desta OI.

**7 - CANCELAMENTO**

Esta OI cancela a de nº 046A de 19 de outubro de 2003.

**8 - APROVAÇÃO**

Esta Ordem Interna foi aprovada pela 12ª Sessão Ordinária da Diretoria (SOD) realizada em 21/12/2021.

  
**JOSÉ EDUARDO MONTEIRO**  
Capitão de Mar e Guerra (Refº-IM)  
Comodoro

Distribuição:  
Comodoria  
Vice-Comodoria  
Vice-Diretorias  
Assessores  
Arquivo





**CLUBE NAVAL**  
**DEPARTAMENTO ESPORTIVO**

Da: Ouvidoria

Ao:

Assunto: Elogio/informação/critica/reclamação/sugestão

Anexo: Cópia de correspondência

1. Para instruir a resposta a ser encaminhada ao Sócio, V. S<sup>a</sup>. deve avaliar o elogio/informação/critica/reclamação/sugestão em anexo, enviando a esta Ouvidoria, vossa opinião a respeito, no prazo previsto no item 3, alínea c, da Ordem Interna 70-046.

---

Ouvidora