



Normas & Procedimentos para Atendimento a Demandas Via Ouvidoria AAPG v.1.0

ASSOCIAÇÃO AMIGOS DO PROJETO GURI



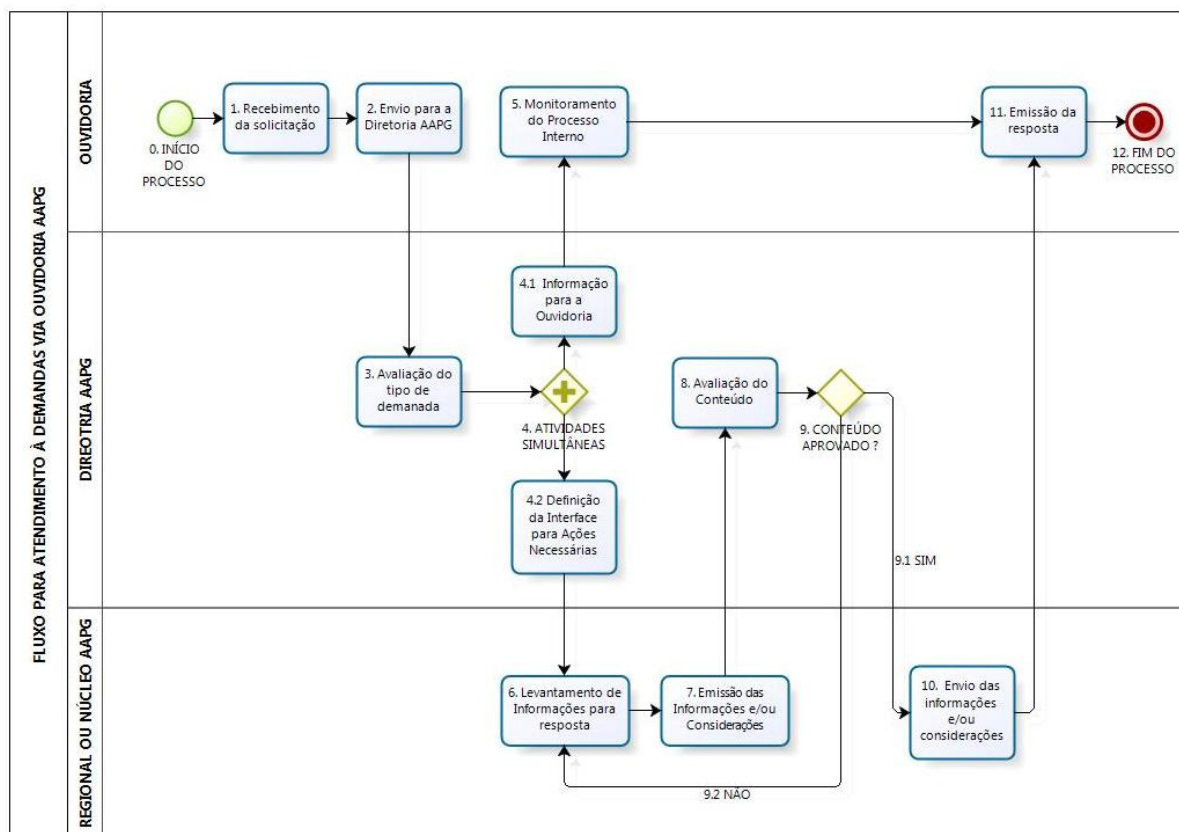
Índice

1	NORMAS & PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS VIA OUVIDORIA AAPG.....	3
1.1	FLUXO PARA ATENDIMENTO À DEMANDAS VIA OUVIDORIA AAPG.....	4
1.1.1	Elementos do processo	4
1.1.1.1	 0. INÍCIO DO PROCESSO	4
1.1.1.2	 1. Recebimento da solicitação.....	4
1.1.1.3	 2. Envio para a Diretoria AAPG	4
1.1.1.4	 3. Avaliação do tipo de demanada.....	4
1.1.1.5	 4. ATIVIDADES SIMULTÂNEAS.....	5
1.1.1.6	 4.1 Informação para a Ouvidoria.....	5
1.1.1.7	 4.2 Definição da Interface para Ações Necessárias	5
1.1.1.8	 5. Monitoramento do processo interno	5
1.1.1.9	 6. Levantamento de Informações para resposta.....	5
1.1.1.10	 7. Emissão das informações e considerações	6
1.1.1.11	 8. Avaliação do conteúdo	6
1.1.1.12	 9. CONTEÚDO APROVADO ?	6
1.1.1.13	 10. Envio das informações e/ou considerações	6
1.1.1.14	 11. Emissão da resposta.....	6
1.1.1.15	 12. FIM DO PROCESSO	7
2	PARTICIPANTES.....	8

1 NORMAS & PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS VIA OUVIDORIA AAPG

Versão: 1.0

Autor: DAF AAPG



Descrição

Este documento tem como objetivo definir o fluxo e procedimento interno na AAPG para o levantamento de informações e/ou emissão de considerações para a elaboração de conteúdo consistente para emissão de respostas à solicitações recebidas pela Ouvidoria AAPG.

1.1 FLUXO PARA ATENDIMENTO À DEMANDAS VIA OUVIDORIA AAPG

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 0. INÍCIO DO PROCESSO

Descrição

Início do processo a partir do recebimento de solicitação através do Sistema de Ouvidoria AAPG.

1.1.1.2 1. RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO

Descrição

A Ouvidoria recebe através de seu sistema a solicitação , interna ou externa, e processa o registro.

Executantes

OUVIDOR

1.1.1.3 2. ENVIO PARA A DIRETORIA AAPG

Descrição

Uma vez recebida a solicitação pela ouvidoria, o Ouvidor direcionará o e-mail à diretoria competente, devendo observar o conteúdo da demanda para que a interface correta seja acionada.

Executantes

OUVIDOR

1.1.1.4 3. AVALIAÇÃO DO TIPO DE DEMANDA

Descrição

Com base no conteúdo da solicitação caberá ao Assessor de Diretoria ou ao Diretor a definição para qual Núcleo direcionar a demanda. O correto direcionamento permitirá que as informações corretas sejam providenciadas e consolidadas para envio à Ouvidoria.

Executantes

ASSESSOR DE DIRETORIA ou DIRETOR(A)

1.1.1.5 4. ATIVIDADES SIMULTÂNEAS

Descrição

A Diretoria ativará ações simultâneas, sendo;

1.1.1.6 4.1 INFORMAÇÃO PARA A OUVIDORIA

Descrição

No e-mail de direcionamento interno para o Núcleo da Diretoria AAPG, o Ouvidor deverá ser colocado em cópia para que tenha conhecimento sobre qual Núcleo AAPG e respectivo responsável caberá a ação de coleta de dados, informações e considerações para a elaboração da resposta.

Executantes

ASSESSOR DE DIRETORIA

1.1.1.7 4.2 DEFINIÇÃO DA INTERFACE PARA AÇÕES NECESSÁRIAS

Descrição

Com base no conteúdo da solicitação e conceito intrínseco, será definido qual Núcleo e quem será o responsável pelo levantamento das informações e/ou comentários necessários para a emissão da resposta da Ouvidoria.

Executantes

DIRETOR AAPG, ASSESSOR DE DIRETORIA

1.1.1.8 5. MONITORAMENTO DO PROCESSO INTERNO

Descrição

Caberá ao Ouvidor, sabedor de quem será o agente emissor das informações e/ou considerações, manter o devido monitoramento para que os prazos de resposta sejam respeitados. Havendo necessidade de alertas ou solicitações adicionais, a interlocução poderá ser feita diretamente com o agente da ação, devendo a Assessoria da diretoria ser copiada nos e-mails.

Executantes

OUVIDOR

1.1.1.9 6. LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES PARA RESPOSTA

Descrição

O levantamento de informações e respectivas considerações serão providenciados de modo a gerar a máxima consistência para a resposta da Ouvidoria.

Executantes

REGIONAL AAPG, NÚCLEO AAPG

1.1.1.10 7. EMISSÃO DAS INFORMAÇÕES E/OU CONSIDERAÇÕES

Descrição

Todas as informações e considerações devem ser providenciadas de modo a gerar conteúdo consistente para a emissão da resposta da Ouvidoria.

Executantes

REGIONAL AAPG, NÚCLEO AAPG

1.1.1.11 8. AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO

Descrição

Avaliação do conteúdo para envio à Ouvidoria

Executantes

DIRETOR AAPG, ASSESSOR DE DIRETORIA

1.1.1.12 9. CONTEÚDO APROVADO ?

Descrição

Deverá ser processada a avaliação crítica do conteúdo para que a Ouvidoria possa utilizar com propriedade todas as informações e emitir a resposta ao solicitante.

9.1 SIM - Estando o conteúdo de acordo com a necessidade, deverá ser enviado ao Ouvidor para as devidas providências.

9.2 NÃO - Caso o conteúdo das informações e/ou considerações sejam julgadas inconsistentes, o agente emissor deverá reprocessar o levantamento.

1.1.1.13 10. ENVIO DAS INFORMAÇÕES E/OU CONSIDERAÇÕES

Descrição

Deverá ser enviado, por -email, o conteúdo levantado, processado e aprovado pela Diretoria / Ass. Diretoria.

Executantes

REGIONAL AAPG, NÚCLEO AAPG

1.1.1.14 11. EMISSÃO DA RESPOSTA

Descrição

A Ouvidoria emitirá a resposta considerando as informações recebidas e agregando outra que considerar pertinentes para o bom entendimento entre as partes.

Executantes

OUVIDOR

1.1.1.15  12. FIM DO PROCESSO

Descrição

Final do processo, com registro no sistema de Relatório de Status e arquivamento dos documentos.

2 PARTICIPANTES

OUVIDOR (Função)

Responsável pelo recebimento de demandas internas ou externas e processamento, monitoramento das ações internas AAPG, e emissão de respostas para os demandantes.

DIRETOR AAPG (Função)

Gestor de área da AAPG que é o responsável por Núcleos em diversas frentes de atividades.

REGIONAL AAPG (Função)

Filial Administrativa, Educacional e Social da AAPG, responsável pela gestão direta dos Polos Guri.

NÚCLEO AAPG (Função)

Setor da sede da AAPG responsável por atividades específicas para a gestão do Projeto Guri.

ASSESSOR DE DIRETORIA (Função)

Assessor(a) direto de Diretor(a) que atende as demandas prioritárias e agiliza os procedimentos entre os Núcleos que atendem à Diretoria.