1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem o processo de Ouvidoria, visando melhor gestão e direcionamento de denúncias, informações, reclamações e elogios.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplica-se aos colaboradores envolvidos nos procedimentos realizados pela área de Ouvidoria da SP Turismo.

1. **Definições**
   1. GAI: Gerência de Auditoria e Controle Interno.
   2. GCO: Gerência de Compras e Contratos.
   3. GCP: Gerência de Comunicação.
   4. GJU: Gerência Jurídica.
   5. GSS: Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares.
   6. OUV: Ouvidoria da SP Turismo.
   7. PA: Processo Administrativo.
2. **Diretrizes**
   1. **OUV (Ouvidoria da SP Turismo)**
      1. A OUV deve receber manifestações através de dois canais: o Fale Conosco e o próprio canal da OUV.
      2. As manifestações recebidas são divididas em quatro categorias: denúncia, informação, reclamação e elogios.
      3. Para os casos de denúncia, a OUV deve repassar a denúncia para a GAI efetuar as diligências e, se necessário, realizar a abertura de um PA.
      4. Em alguns casos, a GAI poderá solicitar que a OUV providencie mais subsídios junto ao denunciante a fim de fundamentar melhor a denúncia efetuada.
      5. A GAI deve avaliar as documentações e, se julgar necessário, deve realizar a abertura de um processo de Sindicância. Nesse caso a OUV deve ser informada e o processo deve passar a ser de responsabilidade integral da GAI.
      6. Nos casos de pedidos de informações, a OUV recebe os telefones/e-mails e a própria secretária da área esclarece, consultando-se as demais áreas da empresa, se necessário.
      7. Quando tratar-se de uma reclamação, o reclamante deve formalizar a queixa com a OUV por e-mail ou carta escrita à mão, para que seja encaminhada a reclamação para as áreas envolvidas auxiliarem na resposta.
      8. Para controlar o status de solução das reclamações a OUV deve manter um controle contendo o histórico de resolução.
      9. Para casos mais simples, as áreas possuem um prazo máximo de 15 (quinze) dias para esclarecer os fatos da reclamação à OUV. A OUV deve enviar a resposta final ao reclamante em, no máximo, 20 (vinte) dias. Para os casos mais complexos, as áreas apresentam justificativa formal e esclarecem os fatos da reclamação à OUV em um prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias. A OUV deve enviar a resposta final ao reclamante em, no máximo, 30 (trinta) dias.
      10. Após esclarecimento da área referente à reclamação, a OUV deve moldar as respostas e retransmitir para o reclamante. A depender da resposta, a OUV deve pedir auxílio à Gerência de Comunicação para fundamentar melhor a resposta a ser dada.
      11. A OUV deve ser a responsável por receber das áreas as informações que devem ser publicadas no Portal da Transparência, cada departamento possui um prazo diferente (de acordo com a Norma NG GAI 04 - Portal da Transparência) para enviar as informações/documentos.
      12. Na ocorrência de algum dano a pessoa ou a patrimônio de terceiro dentro do Parque Anhembi, o reclamante deve entrar em contato com a OUV e enviar toda a documentação por e-mail.
      13. A OUV deve conferir os documentos e deve enviar para a GCO abrir um PA, o processo deve ser encaminhado para a GSS (Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares) anexar o RO (Relatório de Ocorrência).
      14. Feito isso, o processo deve ser enviado para a GJU (Gerência Jurídica) e demais departamentos envolvidos. O processo deve ser finalizado na OUV para que o solicitante seja informado do resultado de seu pedido.
      15. O solicitante deve ser informado do resultado de sua solicitação em até 50 (cinquenta) dias corridos.
      16. A OUV também deve ser responsável por auxiliar a GSS na devolução dos achados e perdidos. As pessoas devem entrar em contato com a OUV no caso de algum documento ou objeto perdido cadastrado no site pela GSS.
      17. A OUV deve contatar a GSS para identificar o objeto procurado e deve realizar a devolução. No ato da devolução a OUV deve solicitar a assinatura de um comprovante de devolução e o mesmo deve ser enviado a GSS (conforme NG DIE 05 – Achados e Perdidos).
      18. O canal Reclame Aqui da SP Turismo é de responsabilidade da GCP (Gerência de Comunicação). Todas as respostas que são efetuadas publicamente no site do Reclame Aqui devem realizadas pela GCP em até 4 (quatro) dias corridos para casos mais simples e em até 7 (sete) dias corridos para casos mais complexos.
      19. A OUV deve ser informada pela GCP sobre as reclamações e sobre o andamento das respostas dadas no canal Reclame Aqui.
      20. A OUV deve ser responsável por emitir a carteirinha para concessão de desconto no Carnaval às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
      21. O prazo para a emissão das carteirinhas deve ser divulgado na Intranet da SP Turismo.
      22. Para isso, o requisitante deve comparecer pessoalmente à OUV portando o RG, CPF, laudo médico e duas fotos 3x4.
      23. Após a emissão da carteirinha, o requisitante pode comprar seu ingresso com desconto diretamente na Bilheteria. No caso das pessoas que possuem Bilhete Único Especial Deficiências, não é necessária a emissão da carteirinha. Basta apresentá-lo na bilheteria e comprar o ingresso com desconto.
3. **Penalidades**
   1. Todos os colaboradores estarão sujeitos às penalidades das normas disciplinares da SP Turismo, em especial a **NG GRH 07 - Conduta Funcional**, no caso de descumprimento desta Norma.
4. **Legislação básica** 
   1. LEI FEDERAL Nº 13.303 - Lei de Responsabilidade das Estatais.
   2. A Lei Complementar 131, de 27 de maio de 2009, que alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência da gestão fiscal, inovando ao determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
5. **Anexos**
   1. Não existem anexos referentes a esta Norma.
6. **Revisões**
   1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GAI (Gerência de Auditoria e Controle Interno).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01 |  |  | Não aplicável | GAI: José Marcos Miziara Filho |