



late ganha Ouvidoria

Implantada como o primeiro ato do atual comodoro, Mario Sergio da Costa Ramos, a Ouvidoria Geral do late é um serviço destinado aos sócios, funcionários, concessionários e fornecedores do clube.

O novo canal de comunicação recebe críticas, opiniões, elogios e sugestões. No entanto, para que os serviços prestados na nossa instituição cada vez mais atinjam um nível de excelência, é fundamental a participação de todos os envolvidos.

A seguir, confira um bate-papo com Josué Fermon, o primeiro Ouvidor na história do late e um dos idealizadores desse projeto.

Revista late – Algumas pessoas ainda têm dúvidas sobre como funcionará a Ouvidoria. O senhor poderia explicar as principais finalidades desse serviço?

Josué Fermon – Acabo de participar de um evento, agora, em novembro, cujo título resume bem as funções de uma Ouvidoria: 1º Fórum Internacional de Ouvidorias / Ombudsman / Defensores del Pueblo / Provedores de Justiça / Médiateur de La République. Portanto, não precisa ser poliglota para saber que o principal papel de uma Ouvidoria é promover o bem comum, com um forte caráter mediador, sem qualquer poder decisório ou coercitivo. É um setor para o qual as pessoas endereçam sugestões, reclamações, pleitos e apreensões relacionadas a uma comunidade.

Revista late – E como isso será feito no late Clube de Brasília?

Josué Fermon – As recomendações do comodoro Mario Sergio são claras: acolher todas as manifestações provenientes dos sócios, funcionários, concessionários e fornecedores seguindo três princípios elementares: facilidade de acesso, transparência e respostas rápidas.

Revista late – Já havia algum serviço de Ouvidoria antes em nosso clube?

Josué Fermon – Nunca houve. Tanto é que sua criação também estava prevista nos planos da chapa opositora, provavelmente incluída depois de conhecido o plano de trabalho da nossa cha-

pa, cujas propostas receberam a ampla maioria dos votos dos sócios. Um dos fundamentos de qualquer Ouvidoria é sua total independência das instâncias dirigentes da entidade, no nosso caso vinculando-se exclusivamente ao comodoro. O que existiu, em algum momento, precariamente, foi que as manifestações dos interessados eram levadas ao superintendente – que é funcionário – o qual discutia ou não o assunto com o comodoro da época, a seu critério e quase nunca havia respostas.

Revista late – Qual será o papel do ouvidor?

Josué Fermon – Isso está na apresentação do regimento. O ouvidor organiza o fluxo das demandas e estrutura o relacionamento entre os diversos setores internos e externos, sempre com discrição e cuidado, visando o atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras.

Revista late – Haverá sigilo no caso de eventuais denúncias? E se forem anônimas?

Josué Fermon – Sim, haverá sigilo. A proposta de total transparência da nova direção tende a reduzir o volume de denúncias. Entretanto, todas que chegarem serão rigorosamente apuradas e tratadas com celeridade e rigor quando procedentes. As denúncias anônimas são importantes nos casos em que haja risco de retaliação ou de confronto, mas serão recebidas como as demais e suas demandas terão o mesmo encaminhamento das queixas, críticas ou sugestões.

Revista late – Como o sócio acompanhará as ações da Ouvidoria e da própria administração do clube?

Josué Fermon – Sobre a Ouvidoria, nós deixamos claro que seus temas serão tratados com discrição e devemos ver essa conquista como uma eficiente ferramenta de gestão através da qual todos os interessados participam. Quanto à administração do clube, a determinação do comodoro é a implantação do Portal da Transparência, a exemplo do que já existe no governo federal. Em breve, lá estarão todos os projetos, prazos, compras, obras previstas e em andamento, balancetes financeiros, contratações, etc.

Revista late – Haverá alguma inovação nas atividades da Ouvidoria?

Josué Fermon – Sim. Uma delas é o caráter mediador para prevenir o agravamento de eventuais crises e que poucas ouvidorias no Brasil adotam. Outra inovação sem similar no mundo, creio, será a edição periódica do Caderno de Serviços, no qual serão publicados todos os serviços permanentes oferecidos aos sócios, tais como escolinhas, academia, aulas de natação, de dança, de vela, massagens terapêuticas, exercícios, entre outros. Na publicação, haverá horário de funcionamento e telefones de contato, além, evidentemente, da lista telefônica e de e-mail de todos os departamentos do late.

Revista late – Quais são os meios de acesso à Ouvidoria do late?

Josué Fermon – O acesso é da maneira mais fácil, simples e ágil que o interessado preferir, por meio de telefone, e-mail, fax, caixas de coletas instaladas em locais de maior tráfego, formulários em papel e por meio do portal www.iatebsb.com.br. Também, em breve, haverá uma sala para atendimento personalizado sempre que for preciso, com o necessário grau de isolamento acústico, para garantia de confidencialidade, quando a circunstância exigir.

Revista late – Como está sendo a demanda da Ouvidoria do late neste primeiro momento?

Josué Fermon – Além de elogios e sugestões, as manifestações dos sócios abordam, principalmente, os aspectos de segurança e de funcionamento do clube, o que confirma a excelência desta ferramenta de gestão. Vale lembrar que seu funcionamento começou efetivamente no dia da posse do comodoro Mario Sergio, ou seja, desde o dia 15 de novembro de 2009. Isto é histórico.

Serviço

Acesse www.iatebsb.com.br e faça a sua manifestação. As contribuições também podem ser enviadas por meio do e-mail ouvidoria@iatebsb.com.br e, ainda, pelo 3329-8792.

LANÇAMENTOS IMPERDÍVEIS

SETOR NOROESTE

MEGA LANÇAMENTO
2 OU 3 SUÍTES COM 2 VGS
E COBERTURAS DE
220 À 227 m²

TABELA PROMOCIONAL
VENDAS LIBERADAS

BRINDE E CONDIÇÕES ESPECIAIS
PARA SÓCIOS DO IATE CLUBE



(61) 8408-4348

(61) 8449-1900

vivanonoroeste@gmail.com

C-12590

ÁGUAS CLARAS E GUARÁ

MEGA LANÇAMENTO EM AGUAS CLARAS
1, 2, 3 E 4 QTOS E COBERTURAS

EXCELENTE CONDIÇÃO DE PAGAMENTO
NA TABELA DE PRÉ-LANÇAMENTO!!!

MEGA LANÇAMENTO NO GUARÁ
2, 3 E 4 QTOS E COBERTURAS

FINANCIAMENTO DIRETO OU BANCÁRIO.
CONDIÇÃO DE PAGAMENTO IMPERDÍVEIS!



CADASTRE-SE TAMBÉM PARA OS PRÓXIMOS LANÇAMENTOS DE 1, 2, 3 E 4 QTOS E COBERTURAS
PELO SITE: WWW.VIVANONOROESTE.COM.BR OU TEL: (61) 8449-1900