



Core-SP
Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de São Paulo

PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

Exercício 2027

PRODUÇÃO

Produção de Conteúdo:

Fabício Robson Silva dos Santos (Ouvidoria e Transparência do CORE-SP)

Diagramação e Projeto Gráfico:

Márcio Carbaca Gonzalez (Coordenador de Comunicação e Evento do CORE-SP)

Mayara de Jesus Figueiredo (Supervisora de Comunicação e Evento do CORE-SP)

Fernanda de Souza Brito (Estagiária de Comunicação e Evento do CORE-SP)

EQUIPE DA OUVIDORIA

Fabício Robson Silva dos Santos (Ouvidoria e Transparência do CORE-SP)

AGRADECIMENTOS

Diretoria Executiva e Plenária do CORE-SP – Gestão 2025/2028.

São Paulo - 2026

“Nossos objetivos só podem ser alcançados por meio de um plano, no qual devemos acreditar fervorosamente e sobre o qual devemos agir vigorosamente. Não há outro caminho para o sucesso.”

Pablo Picasso, pintor



Core-SP

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de São Paulo

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA OUVIDORIA

É com satisfação que apresentamos o **Plano Anual da Ouvidoria do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo (CORE-SP) para o Exercício de 2027**, sendo um instrumento de planejamento que estabelece as diretrizes, os objetivos, as metas e as ações que orientarão a atuação da Ouvidoria ao longo do próximo Exercício.

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico e relevante na aproximação entre a Administração Pública e a sociedade, atuando como canal permanente de escuta qualificada, participação social, transparência e aprimoramento institucional. Por meio das manifestações recebidas, sejam reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações, é possível identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar processos, fortalecer a governança e contribuir para a prestação de serviços cada vez mais eficientes e alinhados às necessidades dos usuários.

Este Plano Anual reflete o compromisso do CORE-SP com a promoção da cidadania, da integridade, da transparência e da boa gestão pública. Sua elaboração está fundamentada nos princípios e diretrizes estabelecidos pela **Constituição Federal**, pela **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, pela **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)**, pela **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)** e os **Decretos: 9.492/2018 (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal)** **10.153/2019 (estabelece proteção à identidade dos denunciantes)** e **9.723/2019 (rede nacional de Ouvidoria)**, por fim, bem como as orientações da **Portaria Normativa CGU nº 116/2024**, que reforça o papel das Ouvidorias como instrumentos de governança, controle social, solução de conflitos e melhoria contínua dos serviços públicos.

Mais do que um instrumento de planejamento, este Plano representa um compromisso institucional com a escuta ativa, a resolutividade das manifestações, a proteção dos direitos dos usuários e a utilização das informações produzidas pela Ouvidoria como ferramenta de gestão e aperfeiçoamento organizacional. Ao transformar a voz dos cidadãos em conhecimento para a Administração, a Ouvidoria contribui para decisões mais assertivas, serviços mais acessíveis e relações institucionais mais transparentes e confiáveis.

Ao longo deste exercício, a Ouvidoria do CORE-SP manterá sua atuação pautada pelos valores da ética, imparcialidade, empatia, respeito, confidencialidade e responsabilidade pública, buscando continuamente fortalecer a confiança da sociedade com a instituição e promover melhorias efetivas na prestação dos serviços oferecidos.

Que este Plano Anual sirva como instrumento de orientação, acompanhamento e fortalecimento da atuação da Ouvidoria do CORE-SP, reafirmando o propósito Estratégico e de construção de uma gestão cada vez mais participativa, transparente e voltada ao interesse público.

Sua voz é importante. A Ouvidoria está à disposição para ouvir, orientar e contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo CORE-SP.

Assessoria Especializada de Ouvidoria e Transparência do CORE-SP

SUMÁRIO

IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	9
IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA CORE-SP	10
ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	11
MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA	13
MISSÃO:	13
VISÃO:	13
VALORES:	13
IDENTIDADE DA OUVIDORIA (SLOGAN)	14
ATIVIDADES DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2026	15
ATIVIDADES DE ROTINAS.	15
ATIVIDADES DE REVISÃO.	15
ATIVIDADES IMPLEMENTADAS	15
ATIVIDADES EM IMPLEMENTAÇÃO	16
PLANEJAMENTO ANUAL – EXERCÍCIO DE 2027.....	17
EIXO 1 – Acesso, Atendimento e Tratamento das Manifestações	18
EIXO 2 – Aprimoramento Institucional e Governança	18
EIXO 3 – Revisão de Processos, Capacitação e Desenvolvimento	18
OBJETIVO GERAL.....	19
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	20
Objetivo Eixo 1: Acesso e Atendimento ao Cidadão.	20
Objetivo Eixo 2: Aprimoramento Institucional	20
Objetivo Eixo 3: Revisão das Atividades e Capacitação / Desenvolvimento.	21
METODOLOGIA DE TRABALHO DA OUVIDORIA	23
ATIVIDADES DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2027	24
ATIVIDADES DE ROTINAS.	24
ATIVIDADES DE REVISÃO.	24
ATIVIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO	24
PROPOSTA DE TRABALHO – EXERCÍCIO DE 2027	26
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	29

CENÁRIO ATUAL	29
OPORTUNIDADES DE MELHORIA: TRANSFORMAÇÃO DA OUVIDORIA - DE CANAL RECEPTIVO A SETOR ESTRATÉGICO DO CORE-SP	30
METAS PARA O EXERCÍCIO DE 2027	32
CRONOGRAMA DE AÇÕES	34
INDICADORES DE DESEMPENHO	36
CAPACITAÇÃO	37
RELATÓRIOS PREVISTOS	38
DISPOSIÇÕES GERAIS – DESAFIOS	39
DISPOSIÇÕES FINAIS	41

IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Item	Informação
Denominação	Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo – CORE-SP
Código da Atividade	94.12-0-01 - Atividades de fiscalização profissional
Natureza Jurídica	Autarquia Federal
Telefone	(011) 3243-5500 / 5519
E-mail	atendimento.sede@core-sp.org.br
Web portal	www.core-sp.org.br
CNPJ	60.746.179/0001-52
Endereço Sede	Av. Brigadeiro Luís Antônio, 613 – 5º andar, Bela Vista – São Paulo / SP. CEP. 01317-000
Diretor - Presidente	Fábio Luís Lofrano
Gestão	Gestão 2025/2028

IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA CORE-SP

Item	Informação
Unidade	Ouvidoria do CORE-SP
Exercício	2027
Vigência	janeiro a dezembro de 2027
Responsável	Fabício Robson Silva dos Santos.
Cargo Original	Assistente Administrativo.
Cargo Comissionado	Assessoria Especializada em Ouvidoria e Transparência.
Portaria	075/2026 - Data 22 de maio de 2026
Aprovação	Presidência / Diretoria Executiva
Endereço	Av. Brigadeiro Luís Antônio, 613 – 5º andar, Bela Vista – São Paulo / SP. CEP. 01317-000
Telefone	(011) 97169-2125
E-mail	ouvidoria@core-sp.org.br
Canal E-OUV	https://core-sp.implanta.net.br/portalttransparencia/#OUV/Home

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

As atividades da Ouvidoria do CORE-SP são realizadas na Unidade Sede, localizada no 5º andar da Avenida Brigadeiro Luís Antônio, nº 613, Bela Vista, São Paulo/SP. A Unidade dispõe de uma sala destinada exclusivamente ao funcionamento da Ouvidoria, onde são executadas as atividades de recebimento, registro, análise, acompanhamento e resposta das manifestações dos usuários. A estrutura operacional é composta, atualmente, por um único colaborador, responsável pela condução integral dos processos e atividades inerentes à área.

A Ouvidoria está instalada em espaço próprio, localizado nas dependências da instituição, em área de fácil acesso ao público interno. Contudo, em relação ao público externo, o acesso ainda apresenta oportunidades de melhoria quanto à localização e à identificação do setor. A estrutura física atualmente é composta por uma sala destinada ao atendimento presencial dos manifestantes e à execução das atividades administrativas da unidade.

Ressalta-se que o espaço disponível, em seu formato atual, ainda **não assegura plenamente condições ideais de privacidade, acolhimento e sigilo para a realização dos atendimentos presenciais**, aspectos fundamentais para o adequado exercício das atividades de ouvidoria.

Importante destacar, que o CORE-SP se encontra em processo de reorganização administrativa e de ampliação de seus espaços físicos. Em razão desse cenário, a Ouvidoria está atualmente instalada em ambiente provisório. Contudo, a Alta Gestão da Instituição já vem planejando a estruturação e as adequações necessárias para a modernização da infraestrutura do Conselho, contemplando, de forma específica, a instalação da Ouvidoria em um espaço próprio e adequado para o exercício de suas atividades. A iniciativa visa proporcionar melhores condições de atendimento aos cidadãos, assegurando acessibilidade, conforto, privacidade, acolhimento e segurança das informações tratadas, em consonância com as boas práticas de gestão e com os princípios que norteiam a atuação da Ouvidoria.

Contudo, o ambiente atual, dispõe de estação de trabalho equipada com computador conectado à internet, impressora, aparelhos telefônicos (celular) e mobiliário adequado para o desempenho das atividades de recebimento, registro, análise, acompanhamento e resposta das manifestações.

A unidade conta ainda com espaço para arquivo físico e digital de documentos, observando os critérios de segurança da informação e proteção de dados pessoais. A estrutura possui iluminação, climatização e acessibilidade compatíveis. Todavia,

faz-se necessária a implantação de sinalização adequada para facilitar a identificação e o acesso dos cidadãos à sala da Ouvidoria

Os recursos disponíveis permitem a realização dos atendimentos por múltiplos canais, incluindo atendimento presencial, telefônico, correio eletrônico e sistemas eletrônicos de gestão de manifestações, contribuindo para a eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Para a realização de atendimentos que demandem maior privacidade e sigilo, utiliza-se a sala de reuniões do Plenário do CORE-SP.

Item	Descrição
Sistema Utilizado	Plataforma E-OUV (Implanta)

Item	Descrição
Equipamentos disponíveis para a Ouvidoria	• uma (01) estação de trabalho (mesa e cadeira) • um (01) computador Notebook com câmera. • um (01) aparelho de scanner. • um (01) aparelho celular. • Acesso a uma (01) impressora compartilhada. • Internet (wifi).

Item	Descrição
Meios de Comunicação Institucional	• ligação por um (01) aparelho celular. • por e-mail institucional: ouvidoria@core-sp.org.br • pela plataforma de E-OUV (implanta) presente no Portal do CORE-SP. • atendimento presencial. • atendimento remoto (agendamento prévio) – Microsoft Teams. • recebimento de correspondência • manifestações de outras redes (Reclame Aqui e Redes Sociais).

MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do CORE-SP tem como:

MISSÃO:

Atuar como instrumento institucional de diálogo, por meio da escuta qualificada e participação social, fortalecendo a transparência e a ética, na orientação ao cidadão e promover o aperfeiçoamento contínuo dos serviços do CORE-SP.

VISÃO:

Ser reconhecida como referência em acolhimento, transparência, participação social e resolução eficiente das manifestações dos cidadãos dentro do Sistema CONFERE/COREs, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade com o CORE-SP, através da promoção de excelência em Gestão Pública.

VALORES:

- **Transparência** nas ações e na comunicação institucional;
- **Ética**, imparcialidade e respeito ao cidadão;
- **Responsabilidade Social** e compromisso com o interesse público;
- **Eficiência e celeridade** no atendimento das manifestações;
- **Aperfeiçoamento contínuo** dos processos e serviços;
- **Respeito às garantias legais**, aos direitos dos usuários e às relações institucionais;
- **Empatia**, escuta ativa e valorização do diálogo;
- **Confidencialidade** e segurança das informações.

IDENTIDADE DA OUVIDORIA (SLOGAN)

A Ouvidoria do CORE-SP estabeleceu um slogan oficial para o setor, a ser incorporado em nossos documentos, comunicações e peças institucionais. Um slogan claro e consistente para cumprir o papel estratégico e com o intuito de: **sintetiza nossa missão, reforça nossos valores e facilita o reconhecimento do canal de participação social pela sociedade, colaboradores, conselheiros e parceiros.**

Ao adotar um slogan, a Ouvidoria fortalece a sua identidade institucional e torna mais objetiva a sua comunicação com o cidadão. O slogan do Setor contribui para:

- **Padronização das peças e documentos oficiais, assegurando uniformidade visual e textual.**
- **Maior visibilidade do canal de escuta e diálogo, facilitando o acesso e a confiança do público.**
- **Alinhamento interno sobre o propósito da Ouvidoria, estimulando o compromisso com a ética, a transparência e a melhoria contínua dos serviços.**
- **Apoio às ações de educação para a cidadania, com mensagem simples e memorável.**

A Ouvidoria é um importante instrumento de participação social, fortalecimento da cidadania e controle social. A adoção de um slogan institucional reafirma seu compromisso com a escuta ativa, o acolhimento respeitoso das manifestações, a mediação qualificada de conflitos, a transparência das ações e a busca contínua pela melhoria dos serviços públicos, garantindo respostas efetivas e contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão institucional.

SLOGAN

Ouvidoria CORE-SP: Escuta, Cidadania e Transparência.

ATIVIDADES DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2026

ATIVIDADES DE ROTINAS.

- **Atendimento das Manifestações** – Tratamento das manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria.
- **Atendimento Reclame Aqui** - Tratamento das manifestações oriundas do Site Reclame Aqui.
- **Relatório Mensal Ouvidoria** – Geração de Relatório de TABELA QUANTITATIVA DE MANIFESTAÇÕES E-OUV POR TIPO.
- **Gráfico Mensal Ouvidoria** – Geração de Gráfico QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E-OUV POR TIPO.

ATIVIDADES DE REVISÃO.

- **Revisão da Carta de Serviço** – Revisão do conteúdo da Carta de Serviço.
- **Revisão do procedimento de registro das manifestações** – Unificação de todas as manifestações para a Plataforma E-OUV (e-mail, formulário, presencial, telefone e Reclame Aqui).
- **Revisão do fluxograma do Setor** – Mapeamento do processo de recebimento de manifestação, tratamento e devolutiva.

ATIVIDADES IMPLEMENTADAS

- **Reposicionamento da Ouvidoria no Web portal do CORE-SP** – Criado a própria área da Ouvidoria no Webportal.
- **Missão, Visão e Valores da Ouvidoria** – Criação da missão, visão e valores da Ouvidoria para nortear o posicionamento da Ouvidoria.
- **Slogan da Ouvidoria** – papel estratégico: sintetiza nossa missão, reforça nossos valores e facilita o reconhecimento do canal de participação social pela sociedade, servidores e parceiros.
- **Planilha de Controle de Resolutividade** – Geração de Planilha para auxiliar no acompanhamento das manifestações pendentes de solução do caso.

- **Curso de Formação em Ouvidoria** – Capacitação profissional para atuar como Ouvidor em Administração Pública.
- **Plano Anual de Ouvidoria do CORE-SP** – Criação do Plano Anual de Ouvidoria do CORE-SP para o Exercício de 2027.

ATIVIDADES EM IMPLEMENTAÇÃO

- **QRCODE Ouvidoria** – QRCODE com informações da Ouvidoria para o Atendimento (público interno e público externo).
- **QRCODE Denúncia** – QRCODE com informações de registro de Denúncia para o público interno (colocar em ambiente seguro e privativo).
- **Manual da Ouvidoria do CORE-SP** – Criação do Manual da Ouvidoria do CORE-SP: Orientações e Boas Práticas.
- **Protocolo de Acolhimento das vítimas de assédio moral, assédio sexual e discriminação no CORE-SP** – Criação do Protocolo de Acolhimento das vítimas de assédio moral, assédio sexual e discriminação no CORE-SP.
- **Consultoria e Mentoria Especializada (fase 1 e 2)** – Consultoria com especialista para auxiliar na Estruturação da Ouvidoria de setor receptivo para estratégico.
- **Desenvolvimento do Fluxograma dos Tratamentos de Manifestações** – Mapeamento do Fluxograma dos Tratamentos de Manifestações e Mapeamento do Fluxograma dos tratamentos de Denúncia.

PLANEJAMENTO ANUAL – EXERCÍCIO DE 2027

A elaboração do Plano Anual de Atividades da Ouvidoria do CORE-SP tem por finalidade atender às disposições legais e normativas que disciplinam a atividade de ouvidoria no âmbito da Administração Pública, bem como estabelecer diretrizes, objetivos, metas e ações que orientarão a atuação da Ouvidoria durante o exercício de 2027.

O presente documento constitui importante instrumento de planejamento e gestão, voltado ao aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e ao fortalecimento de sua atuação institucional. Sua construção levou em consideração o conjunto de serviços prestados pelo setor, a análise e revisão dos procedimentos atualmente adotados, a identificação de oportunidades de melhoria e a implementação de novas ações, projetos, normativos e instrumentos de trabalho que contribuam para o fortalecimento e consolidação da Ouvidoria, tanto no âmbito interno quanto externo da Instituição.

Para além de sua função de acolhimento, registro, análise e tratamento das manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria exerce papel estratégico na estrutura de governança do CORE-SP, atuando como relevante mecanismo de escuta qualificada, participação social, transparência, integridade e controle social. Nesse contexto, o Plano Anual contribui para a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento institucional, o aprimoramento dos processos internos, o desenvolvimento de políticas organizacionais e o fortalecimento da gestão pública, promovendo a geração de valor para a sociedade, para os usuários dos serviços e para a Administração.

O Plano Anual de Atividades também se apresenta como ferramenta de gestão destinada ao planejamento, monitoramento, execução e avaliação das ações da Ouvidoria, permitindo a organização das atividades, a definição de prioridades, o acompanhamento dos resultados e o estabelecimento de prazos para o alcance das metas previstas. Sua elaboração observa as diretrizes do Planejamento Estratégico do CORE-SP, estando sujeita à apreciação e aprovação da Diretoria Executiva.

Considerando o cenário atual e os desafios inerentes ao fortalecimento da atividade de ouvidoria, o planejamento para o exercício de 2027 foi estruturado de forma a promover a evolução da Ouvidoria de um canal essencialmente receptivo para uma unidade cada vez mais estratégica, capaz de contribuir ativamente para a melhoria dos serviços institucionais, o fortalecimento da cultura de participação social, a prevenção de conflitos e o aperfeiçoamento contínuo da gestão.

Para melhor organização e execução das atividades previstas para o exercício de 2027, o Planejamento da Ouvidoria do CORE-SP foi estruturado em três eixos estratégicos:

EIXO 1 – Acesso, Atendimento e Tratamento das Manifestações

Tem por objetivo fortalecer a atuação da Ouvidoria como canal de comunicação entre a sociedade e o CORE-SP, assegurando o adequado recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Busca, ainda, promover a melhoria contínua dos serviços de atendimento, a ampliação da acessibilidade aos canais de comunicação e o aumento da satisfação dos usuários.

EIXO 2 – Aprimoramento Institucional e Governança

Tem como objetivo fortalecer a atuação estratégica da Ouvidoria por meio da implementação e atualização de normativos, procedimentos, programas e ações voltados à governança, integridade, transparência e gestão institucional. Este eixo contempla iniciativas destinadas a subsidiar a tomada de decisão, aperfeiçoar processos internos e fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo CORE-SP.

EIXO 3 – Revisão de Processos, Capacitação e Desenvolvimento

Tem por finalidade promover a revisão e atualização periódica dos normativos, procedimentos e instrumentos de gestão relacionados às atividades da Ouvidoria, visando seu contínuo aperfeiçoamento. Contempla, ainda, ações de capacitação e desenvolvimento profissional, com o objetivo de aprimorar competências técnicas e comportamentais da equipe, contribuindo para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria nos ambientes interno e externo do CORE-SP.

OBJETIVO GERAL

O objetivo geral do Plano Anual da Ouvidoria é estabelecer e implementar ações voltadas ao fortalecimento das competências e atribuições da Ouvidoria do CORE-SP, promovendo a participação social, a transparência, a melhoria contínua dos serviços prestados e a efetiva resolutividade das manifestações registradas. Além disso, fomentar condutas éticas e o aprimoramento das relações interpessoais no ambiente organizacional por meio da atuação da Ouvidoria Interna, contribuindo para um ambiente de trabalho mais harmonioso, respeitoso e colaborativo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos do Plano Anual da Ouvidoria são:

Objetivo Eixo 1: Acesso e Atendimento ao Cidadão.

- Fortalecer a participação social e o relacionamento com os usuários.

Ações necessárias:

- **Divulgar os canais da Ouvidoria.**
- **Produzir campanhas institucionais.**
- **Incentivar a utilização da Carta de Serviços.**
- Aprimorar a qualidade e a resolutividade das manifestações.

Ações necessárias:

- **Monitorar prazos.**
- **Padronizar respostas conclusivas.**
- **Avaliar satisfação dos usuários.**

Objetivo Eixo 2: Aprimoramento Institucional

- Fortalecer a governança e a transparência institucional.

Ações necessárias:

- **Elaborar relatórios gerenciais.**
- **Emitir recomendações de melhoria.**
- **Promover integração com a Transparência Ativa.**
- Aprimorar o tratamento das denúncias.

Ações necessárias:

- **Aplicar procedimentos de Pseudonimização.**
- **Monitorar denúncias recebidas.**
- **Fortalecer fluxos de encaminhamento e acompanhamento.**
- **Canal de acolhimento adequado.**

- Fortalecer a Ouvidoria Interna, através da conscientização das políticas e regras atinentes às condutas nas relações interpessoais.

Ações necessárias:

- **Criação de cartilhas e protocolos.**
- **Panfletos para conscientizar os colaboradores.**
- **Campanhas e e-mails de conscientização.**
- Implantar o Modelo de Maturidade de Ouvidoria do CORE-SP

Ações necessárias:

- **Desenvolver o modelo de Maturidade de Ouvidoria do CORE-SP.**
- **Realizar o diagnóstico para elaborar a Maturidade de Ouvidoria no 1º semestre de 2027.**
- Implantar o Programa de Avaliação Satisfação do Usuário

Ações necessárias:

- **Desenvolver o Programa de Avaliação Satisfação do Usuário.**
- **Realizar o diagnóstico para elaborar o Programa de Avaliação Satisfação do Usuário no 1º semestre de 2027.**

Objetivo Eixo 3: Revisão das Atividades e Capacitação / Desenvolvimento.

- Capacitação para a Ouvidoria Interna

Ações necessárias:

- **Curso sobre a temática mediação de conflitos e prevenção de assédios e discriminação.**
- Revisar os fluxos e atualizações de matérias.

Ações necessárias:

- **Fazer a revisão da Carta de Serviços**
- **Fazer a revisão dos fluxos de tratamentos de manifestações (fluxograma, prazos, tratamento e respostas).**
- Conscientização do público interno sobre Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação.

Ações necessárias:

- **Material impresso para promoção de conscientização sobre o Assédio Sexual, Assédio Moral e Discriminação.**
- **Sugestão de Palestras e curso sobre a temática.**

METODOLOGIA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do CORE-SP prioriza as suas atividades com base das seguintes classificações: ATIVIDADES DE ROTINAS, ATIVIDADES DE REVISÃO e ATIVIDADES DE IMPLANTAÇÃO.

As **atividades rotineiras** da Ouvidoria são aquelas executadas de forma contínua e permanente para garantir o funcionamento regular do setor, o atendimento aos cidadãos e o cumprimento de suas atribuições institucionais.

As **atividades de revisão da Ouvidoria** são aquelas voltadas à avaliação, verificação e aperfeiçoamento dos procedimentos, processos, normativos e resultados da própria Ouvidoria, buscando garantir maior eficiência, qualidade e conformidade na execução de suas atribuições.

Por fim, as **atividades de implantação da Ouvidoria** são aquelas relacionadas à estruturação, fortalecimento e desenvolvimento da unidade, visando ampliar sua capacidade de atuação, aperfeiçoar seus processos e consolidá-la como instrumento estratégico de participação social, governança e melhoria da gestão.

As atividades de **revisão** e de **implantação** para o Exercício de 2027 serão realizadas de acordo com o cronograma previamente elaborado neste presente documento.

ATIVIDADES DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2027

ATIVIDADES DE ROTINAS.

- **Atendimento das Manifestações** – Tratamento das manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria.
- **Atendimento Reclame Aqui** - Tratamento das manifestações oriundas do Site Reclame Aqui.
- **Relatório Mensal Ouvidoria** – Geração de Relatório de TABELA QUANTITATIVA DE MANIFESTAÇÕES E-OUV POR TIPO.
- **Gráfico Mensal Ouvidoria** – Geração de Gráfico QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E-OUV POR TIPO.
- **Divulgação das datas de conscientização** – Divulgação das datas de conscientização para o público interno do CORE-SP.

ATIVIDADES DE REVISÃO.

- **Revisão da Carta de Serviço** – Revisão do conteúdo da Carta de Serviço.
- **Revisão do Plano Anual de Ouvidoria do CORE-SP** – Criação do Plano Anual de Ouvidoria do CORE-SP para o Exercício de 2028.
- **Revisão do Manual de Boas Práticas da Ouvidoria do CORE-SP** – Revisão do conteúdo do Manual.
- **Revisão do Protocolo de Acolhimento das vítimas de assédio moral, assédio sexual e discriminação no CORE-SP** – Revisão do conteúdo do Protocolo de Acolhimento.
- **Revisão das informações da Ouvidoria no Webportal do CORE-SP**– Revisão constante das informações da página da Ouvidoria.

ATIVIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

- **Consultoria e Mentoria Especializada (fase 3 e 4)** – Consultoria com especialista para auxiliar na Estruturação da Ouvidoria de setor receptivo para estratégico.
- **Manual Modelo de Maturidade da Ouvidoria do CORE-SP** – Criação do Manual de Maturidade da Ouvidoria do CORE-SP.

- **Material impresso (flyer) Ouvidoria** – Material impresso para fins educativo voltado para o público interno e externo.
- **Material impresso (flyer) Denúncia** – Material impresso para fins educativo voltado para o público interno e externo.
- **Material de Conscientização por e-mail** – Material por e-mail sobre conscientização de datas específicas.
- **Material impresso (flyer) “Não à violência contra a mulher na profissão”** – Material impresso para fins educativo voltado para o público interno e externo. **(Dia da Mulher)**
- **Programa de Avaliação Satisfação do Usuário** – Criação de pesquisa de Satisfação do usuário.
- **Plano de Atendimento de emergência** – Elaboração do Plano de Atendimento a Emergências (PAE) com foco na proteção e segurança das pessoas.
- **Curso de Mediação de Conflitos** – Capacitação profissional para prevenir, gerenciar e mediar conflitos institucionais com eficácia.

PROPOSTA DE TRABALHO – EXERCÍCIO DE 2027

A Ouvidoria do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo (CORE-SP), como um importante instrumento de participação social, transparência, integridade e aprimoramento da gestão institucional, estabelecerá no exercício de 2027 um conjunto de ações estratégicas voltadas ao fortalecimento de seus processos, como à qualificação do atendimento aos usuários e ao desenvolvimento contínuo de sua atuação internamente e externamente.

As atividades serão desenvolvidas com base nos três eixos estruturantes do Plano Anual da Ouvidoria, buscando consolidar a Ouvidoria como fonte de informações para a gestão, canal efetivo de relacionamento com a sociedade e agente de promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pelo CORE-SP.

EIXO 1 – Acesso, Atendimento e Tratamento das Manifestações

No exercício de 2027, a Ouvidoria priorizará ações destinadas ao fortalecimento dos canais de atendimento e ao aprimoramento dos procedimentos de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações. O foco será garantir maior acessibilidade, agilidade, transparência e qualidade no atendimento aos cidadãos, representantes comerciais e demais públicos de interesse.

Entre as principais iniciativas previstas destacam-se:

- **Monitoramento contínuo dos prazos de atendimento e resposta das manifestações;**
- **Aperfeiçoamento dos mecanismos de registro, acompanhamento e controle das demandas recebidas;**
- **Avaliação periódica da satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria;**
- **Divulgação dos canais de atendimento e dos serviços disponibilizados pela unidade;**
- **Desenvolvimento de ações voltadas à ampliação da acessibilidade e da inclusão nos meios de comunicação com os usuários;**
- **Elaboração de relatórios gerenciais contendo indicadores de desempenho e perfil das manifestações recebidas.**

Espera-se, com essas ações, elevar a qualidade do atendimento, fortalecer a confiança dos usuários e ampliar a capacidade da Ouvidoria de identificar oportunidades de melhoria nos serviços institucionais.

EIXO 2 – Aprimoramento Institucional e Governança

A atuação da Ouvidoria em 2027 estará voltada para o fortalecimento das práticas de governança, integridade, transparência e gestão institucional, contribuindo de

forma estratégica para a tomada de decisão e para o aperfeiçoamento contínuo dos processos organizacionais.

Nesse contexto, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- **Apoio às iniciativas institucionais de integridade, ética, transparência e governança;**
- **Produção de relatórios analíticos e recomendações gerenciais com base nas manifestações recebidas;**
- **Identificação de problemas recorrentes e proposição de melhorias nos processos internos do Conselho;**
- **Fortalecimento da integração entre a Ouvidoria e as demais unidades organizacionais do CORE-SP;**
- **Acompanhamento das recomendações e das ações corretivas resultantes das análises realizadas pela Ouvidoria.**

Por meio dessas iniciativas, pretende-se ampliar a capacidade da Ouvidoria de gerar informações estratégicas para a gestão, contribuir para a mitigação de riscos institucionais e fortalecer a cultura de melhoria contínua no âmbito do CORE-SP.

EIXO 3 – Revisão de Processos, Capacitação e Desenvolvimento

Com o objetivo de manter a excelência dos serviços prestados e acompanhar a evolução das boas práticas de Ouvidoria, o exercício de 2027 contemplará ações voltadas à revisão dos processos de trabalho e ao desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais da própria equipe de Ouvidoria.

As principais ações previstas incluem:

- **Revisão e atualização dos normativos internos relacionados às atividades da Ouvidoria;**
- **Revisão periódica dos procedimentos operacionais e fluxos de trabalho da Ouvidoria;**
- **Atualização dos instrumentos de gestão, formulários e controles internos utilizados pela unidade;**
- **Participação em cursos, seminários, congressos e eventos relacionados às atividades de Ouvidoria, transparência, integridade, atendimento ao cidadão e resolução de conflitos;**
- **Capacitação da equipe em temas relacionados à mediação de conflitos, comunicação institucional, proteção de dados, governança pública e atendimento humanizado;**
- **Compartilhamento interno de conhecimentos adquiridos em ações de capacitação;**
- **Identificação de oportunidades de inovação e modernização dos processos de trabalho.**

Essas ações contribuirão para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria, o desenvolvimento profissional da equipe de Ouvidoria e o aprimoramento

permanente dos serviços oferecidos à sociedade (público interno e externo do CORE-SP).

A Ouvidoria também é responsável pela publicação no Portal da Transparência e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a fim de garantir a ampliação da transparência, previsto na LEI nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

DIANTE DISSO TUDO, O RESULTADO ESPERADO, ao final do exercício de 2027, espera-se consolidar a Ouvidoria do CORE-SP como unidade estratégica de relacionamento institucional, promoção da transparência e melhoria da gestão, ampliando sua capacidade de acolher as demandas da sociedade, gerar informações relevantes para a administração e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Conselho.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

CENÁRIO ATUAL.

A Ouvidoria do CORE-SP constitui-se como um importante canal institucional de comunicação, participação e controle social, atuando como elo entre a sociedade e o Conselho. Sua finalidade é receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações apresentadas por cidadãos, representantes comerciais, colaboradores e demais públicos de interesse, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da cidadania e da melhoria dos serviços prestados pela Autarquia.

No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria realiza o tratamento das seguintes manifestações:

- **Reclamações;**
- **Denúncias;**
- **Sugestões;**
- **Elogios;**
- **Solicitações;**
- **Pedidos de Simplificação (Simplifique).**

Atualmente, a atuação da Ouvidoria concentra-se predominantemente no recebimento, registro e encaminhamento dessas demandas às áreas competentes para análise e resposta, caracterizando um modelo de atuação essencialmente receptivo.

Contudo, diante da crescente importância da governança, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos, identifica-se a necessidade de evolução da Ouvidoria para um papel mais estratégico. Nesse contexto, as informações geradas a partir das manifestações recebidas devem ser utilizadas como instrumento de gestão, capazes de subsidiar a tomada de decisões, identificar oportunidades de aprimoramento institucional, monitorar a qualidade dos serviços prestados e fomentar ações preventivas voltadas à mitigação de problemas recorrentes.

A consolidação dessa nova perspectiva permitirá que a Ouvidoria deixe de atuar apenas como canal de recebimento de demandas e passe a desempenhar função estratégica na geração de conhecimento institucional, no fortalecimento da governança, na promoção da transparência e no aperfeiçoamento contínuo das atividades desenvolvidas pelo CORE-SP.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA: TRANSFORMAÇÃO DA OUVIDORIA - DE CANAL RECEPTIVO A SETOR ESTRATÉGICO DO CORE-SP.

A Ouvidoria do CORE-SP vem consolidando sua evolução institucional, ampliando sua atuação para além da função tradicional de recepção e encaminhamento de manifestações. Em um cenário que exige maior transparência, eficiência administrativa e foco no cidadão, a Ouvidoria passa a ocupar um papel estratégico na gestão, atuando como fonte qualificada de informações para a tomada de decisões, aprimoramento de processos e fortalecimento da governança institucional.

Essa transformação está fundamentada em pilares que buscam ampliar a efetividade da atuação da Ouvidoria, promovendo não apenas a resolução das demandas apresentadas pelos usuários, mas também a geração de valor para toda a organização.

Ampliação da divulgação dos canais da Ouvidoria

O fortalecimento da Ouvidoria passa pela ampliação da visibilidade de seus canais de atendimento, permitindo que cidadãos, representantes comerciais, colaboradores e demais públicos de interesse conheçam e utilizem esse importante instrumento de participação. A divulgação contínua dos canais disponíveis contribui para aumentar a aproximação entre o CORE-SP e a sociedade, estimulando o exercício da cidadania, a transparência e a confiança institucional.

Fortalecimento da cultura de resolutividade

Mais do que receber manifestações, a Ouvidoria busca promover soluções efetivas para as demandas apresentadas. O fortalecimento da cultura de resolutividade envolve a atuação integrada com todas as áreas do Conselho, visando respostas céleres, consistentes e orientadas à solução dos problemas identificados. Essa abordagem contribui para elevar a satisfação dos usuários e aprimorar continuamente os serviços prestados pelo CORE-SP.

Integração entre Ouvidoria, Transparência e LGPD

A atuação estratégica da Ouvidoria também pressupõe sua integração com as políticas de transparência institucional e proteção de dados pessoais. A convergência entre Ouvidoria, Transparência e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) fortalece a governança, promove maior segurança no tratamento das informações e assegura o equilíbrio entre o direito de acesso à informação e a

proteção da privacidade dos cidadãos. Essa integração possibilita ainda uma atuação mais coordenada e eficiente na gestão das demandas institucionais.

Aprimoramento dos indicadores gerenciais

A análise sistemática das manifestações recebidas permite transformar dados em informações estratégicas para a administração. O aprimoramento dos indicadores gerenciais possibilita identificar tendências, demandas recorrentes, oportunidades de melhoria e riscos institucionais, fornecendo subsídios relevantes para o processo decisório. Dessa forma, a Ouvidoria passa a desempenhar papel fundamental no monitoramento da qualidade dos serviços e no aperfeiçoamento da gestão institucional.

Desenvolvimento de ações preventivas baseadas nas manifestações recebidas

Um dos principais avanços da atuação estratégica da Ouvidoria consiste na utilização das manifestações como fonte de conhecimento organizacional. A análise das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações permite identificar causas recorrentes e propor ações preventivas que reduzam a ocorrência de problemas futuros. Com isso, a Ouvidoria deixa de atuar apenas de forma reativa e passa a contribuir ativamente para a melhoria dos processos internos, fortalecendo a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços oferecidos pelo CORE-SP.

Com a implementação desses pilares, a Ouvidoria do CORE-SP tende a se consolidar seu posicionamento como setor estratégico, para o Exercício de 2027, sendo capaz de promover a aproximação com a sociedade, fortalecer a transparência institucional, apoiar a governança e contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços do Conselho. Dessa forma, a Ouvidoria torna-se um importante instrumento de gestão, geração de conhecimento e aperfeiçoamento institucional, agregando valor às decisões e ao cumprimento da missão institucional do CORE-SP.

METAS PARA O EXERCÍCIO DE 2027

EIXO 1 – Acesso, Atendimento e Tratamento das Manifestações

Meta	Indicador	Resultado Esperado
Responder manifestações no prazo legal	% respostas no prazo	100%
Reduzir manifestações pendentes	Pendências acumuladas	0
Realizar Tratamento de Denúncia	Proteção de dados do denunciante	Tratamento adequado com acolhimento

EIXO 2 – Aprimoramento Institucional e Governança

Meta	Indicador	Resultado Esperado
Realizar Relatórios Mensais	Quantidade de manifestações e tipologia	Atendimento finalizado e conclusivo
Avaliar satisfação dos usuários	Pesquisa aplicada	100% das manifestações de Registro Inicial
Emitir recomendações de melhoria	Recomendações emitidas de acordo com as manifestações	Quando houver necessidade Estratégica
Realizar Relatório Anual	Quantidade de manifestações e tipologia	Apresentação bons resultados do Exercício
Fortalecimento da Ouvidoria Interna	Cartilhas, Protocolos, panfletos e campanha de Conscientização e combate ao Assédio e Discriminação	Fortalecimento da Cultura Organizacional e do relacionamento interpessoal.

EIXO 3 – Revisão de Processos, Capacitação e Desenvolvimento

Meta	Indicador	Resultado Esperado
Revisão das Atividades	Atividades pertentes a Ouvidoria	Garantir a Melhoria e Eficiência
Capacitação Institucional	Cursos ou Palestras	Promover a Cultura Institucional Colaborativa
Capacitação da Ouvidoria	Cursos realizados	Mínimo 5 capacitações anuais

CRONOGRAMA DE AÇÕES

Cronograma das atividades que deverão ser revisadas e implantadas no Exercício de 2027

Desenvolvimento e Implantação de Novas Ações da Ouvidoria para o Exercício de 2027.

Ação	1º Sem.	2º Sem.
Consultoria Especializada	X	
Manual Modelo de Maturidade da Ouvidoria do CORE-SP	X	
Relatório Gerencial Mensal	X	X
Relatório Gerencial Trimestral	X	X
Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Usuário	X	X
Capacitação em Ouvidoria	X	X
Material impresso “Ouvidoria”	X	
Material impresso “Denúncia”	X	
Material impresso “Não a violência a mulher na profissão”	X	
Capacitação em Mediação e Conflito	X	
Plano de Atendimento de Emergência	X	X

Revisão das Ações da Ouvidoria para o Exercício de 2027.

Ação	1º Sem.	2º Sem.
Revisão do Fluxograma das Manifestações (eficiência)	X	X
Revisão das Resolutividades das Manifestações	X	X
Revisão da Carta de Serviços		X
Divulgação dos canais da Ouvidoria	X	X
Revisão do Manual da Ouvidoria	X	X
Revisão do Plano Anual da Ouvidoria	X	X
Revisão do Protocolo de Acolhimento Assédio Moral, Sexual e Discriminação	X	X

INDICADORES DE DESEMPENHO

A Ouvidoria monitorará:

Eficiência

- Prazo médio de resposta;
- Percentual de respostas no prazo;
- Tempo médio de tratamento.

Resolutividade

- Índice de manifestações resolvidas;
- Índice de satisfação dos usuários.

Participação Social

- Quantidade de manifestações recebidas;
- Quantidade de usuários atendidos.

Governança

- Recomendações emitidas;
- Melhorias implementadas;
- Demandas recorrentes identificadas.

Transparência

- Atualizações da Carta de Serviços;
- Conteúdos disponibilizados ao público.

CAPACITAÇÃO

Durante o exercício serão incentivadas ações de capacitação em:

- **Ouvidoria Pública;**
- **Lei nº 13.460/2017;**
- **LGPD;**
- **Lei de Acesso à Informação;**
- **Atendimento Humanizado;**
- **Tratamento de Denúncias;**
- **Governança e Gestão de Riscos;**
- **Integridade Pública;**
- **Mediação de Conflito.**

RELATÓRIOS PREVISTOS

A Ouvidoria elaborará:

Relatórios Mensais

- Quantitativo de manifestações;
- Tipologia;

Relatórios Trimestral ou Semestral

- Quantitativo e Qualitativo de manifestações;
- Tipologia;
- Recomendações de melhoria.

Relatório Anual

- Consolidado do exercício;
- Avaliação de resultados;
- Recomendações de melhoria;
- Plano de ação para o exercício seguinte.

DISPOSIÇÕES GERAIS – DESAFIOS

Diante da análise do cenário institucional e das metas estabelecidas para o exercício de 2027, identificam-se alguns desafios que demandam atenção, planejamento e acompanhamento contínuo, visando ao fortalecimento da atuação da Ouvidoria do CORE-SP e ao aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos e ao público interno:

- **Estrutura reduzida da equipe da Ouvidoria, situação que pode comprometer a continuidade e a tempestividade das atividades em casos de licenças, férias, afastamentos ou aumento significativo da demanda, evidenciando a necessidade de mecanismos que garantam a continuidade dos serviços.**
- **Aprimoramento da infraestrutura física da Ouvidoria, com a disponibilização de ambiente adequado para realização de atendimentos presenciais, assegurando privacidade, acessibilidade, acolhimento e condições favoráveis ao tratamento de manifestações sensíveis e conflitos institucionais.**
- **Fortalecimento da integração e aderência dos setores e equipes às propostas e ações da Ouvidoria, promovendo maior compreensão sobre sua função estratégica, bem como estimulando a cultura de colaboração, transparência, melhoria contínua e resolutividade das demandas.**
- **Consolidação da Ouvidoria Interna, por meio da implementação de ações permanentes de conscientização, campanhas educativas e disseminação de boas práticas relacionadas à ética, ao respeito mútuo, à prevenção de conflitos e ao fortalecimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho.**
- **Ampliação da qualificação técnica da equipe da Ouvidoria para atuação na gestão e mediação de conflitos, mediante capacitações específicas em técnicas de mediação, comunicação não violenta, escuta qualificada e práticas consensuais de resolução de controvérsias, contribuindo para soluções mais eficazes e harmoniosas.**

- **Fortalecimento do reconhecimento da Ouvidoria como setor estratégico de governança, ampliando sua atuação para além do caráter receptivo das manifestações, de forma a contribuir efetivamente para a tomada de decisões, melhoria dos processos institucionais e aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CORE-SP.**

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano Anual da Ouvidoria do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo (CORE-SP), referente ao exercício de 2027, constitui instrumento de planejamento, monitoramento e avaliação das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, orientando a execução de iniciativas voltadas ao fortalecimento da participação social, à melhoria dos serviços prestados e ao aperfeiçoamento contínuo da gestão institucional.

A elaboração deste Plano considerou o cenário atual da Ouvidoria, os resultados obtidos em exercícios anteriores, as demandas identificadas por meio das manifestações recebidas, bem como as diretrizes e expectativas da Alta Administração, buscando estabelecer ações prioritárias capazes de consolidar a transformação da Ouvidoria de um setor predominantemente receptivo para uma unidade estratégica de governança, integridade, transparência e aprimoramento institucional.

Ressalta-se que o planejamento ora apresentado foi estruturado com base em informações, indicadores, necessidades institucionais e perspectivas identificadas até o momento de sua elaboração. Dessa forma, as ações previstas poderão ser revisadas, ajustadas ou complementadas ao longo da execução do plano, em decorrência de alterações normativas, mudanças organizacionais, riscos identificados, disponibilidade de recursos, evolução dos sistemas de controle ou outras circunstâncias supervenientes que impactem sua implementação.

A Ouvidoria reconhece que o cumprimento dos objetivos estabelecidos neste Plano depende da atuação integrada e colaborativa de todas as unidades organizacionais do CORE-SP. Nesse sentido, o fortalecimento da cultura de diálogo, transparência, cooperação institucional e foco no cidadão constitui elemento essencial para que a Ouvidoria desempenhe plenamente seu papel como canal de escuta, interlocução e aprimoramento da gestão pública.

Por fim, este Plano reafirma o compromisso da Ouvidoria do CORE-SP com a excelência no atendimento, a escuta qualificada, a promoção da cidadania, o fortalecimento da participação social, a transparência, a integridade e a adoção das melhores práticas de governança pública, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Autarquia e para o fortalecimento da confiança da sociedade na instituição.



Core-SP

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de São Paulo

CORE-SP. Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo. **Plano Anual de Ouvidoria do CORE-SP – Exercício: 2027.** São Paulo. 2026.

Proibido a reprodução deste documento para a
comercialização.

Ouvidoria CORE-SP Escuta, Cidadania e Transparência.



Core-SP

Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de São Paulo