



Confederação Brasileira de Rugby
OUVIDORIA CBRu



#VemSerRugby 

OUVIDORIA CBRu



➤ Objetivo:

Oferecer à comunidade do Rugby (atletas, técnicos, árbitros, comissões técnicas, dirigentes esportivos, torcedores) e à sociedade, um canal de relacionamento direto com a CBRu para informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias relativas às atividades e/ou ao desempenho institucional da Confederação. Contribuir para o aprimoramento dos procedimentos internos e de gestão, dinamizando a relação com a comunidade.



#VemSerRugby

OUVIDORIA CBRu



➤ Atribuições:

- Receber, registrar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da CBRu;
- Encaminhar as sugestões, críticas e reclamações recebidas à presidência e/ou ao setor da CBRu responsável pela demanda;
- Solicitar documentos e buscar esclarecimentos;
- Informar os interessados sobre o encaminhamento de suas comunicações, com exceção das hipóteses legais de sigilo.



#VemSerRugby

OUVIDORIA CBRu



➤ Atribuições:

- Solicitar ao Conselho Administrativo da CBRu a instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos para apuração das ocorrências e eventuais responsabilidades;
- Atuar na mediação de conflitos;
- Fazer uma avaliação crítica do grau de satisfação dos usuários;
- Sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas pela CBRu.



#VemSerRugby

OUVIDORIA CBRu



➤ Perfil do Ouvidor:

Profissional com independência funcional em relação à estrutura da CBRu e capacidade de liderança, articulação, coordenação e mediação de conflitos.

➤ Duração do Mandato:

01 (um) ano, permitida 01 (uma) única recondução.



#VemSerRugby

OUVIDORIA CBRu



PROCESSO INTERNO



Fonte: Adaptado do Guia de orientação para a gestão de ouvidorias da Controladoria Geral da União (CGU), 2013.
Elaboração própria.



#VemSerRugby

OUVIDORIA CBRu



➤ Considerações gerais:

- A CBRu não desconsidera demandas anônimas encaminhadas à Ouvidoria, mas recomenda que as solicitações enviadas ao órgão, ao menos, contenham:
 - i. Nome completo do demandante
 - ii. CPF ou RG
 - iii. E-mail pessoal do demandante
 - iv. Solicitação redigida de forma clara e precisa
- As solicitações poderão ser encaminhadas via e-mail e/ou correspondência.



#VemSerRugby

OUVIDORIA CBRu



➤ Ouvidor: **Rodrigo Martinez**

➤ Contato:

✉ ouvidoria@brasilrugby.com.br

Avenida Nove de Julho, 5569 - conjunto 61 - Jardim Paulista

São Paulo, SP – Brasil | CEP: 01407-200



#VemSerRugby