

CIF 78ª REUNIÃO 08-09/AGOSTO 2024 ARACRUZ/ES
ASSUNTO: MELHORIA NO ATENDIMENTO E RESPOSTAS DOS CANAIS 0800 E
OUVIDORIA E PROGRAMAS DA FUNDAÇÃO RENOVA

COMO É NO MOMENTO:

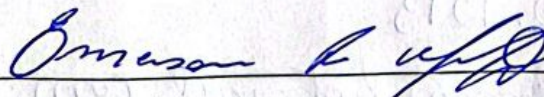
- ATUALMENTE QUANDO SE FAZ UMA RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO OU QUALQUER PEDIDO QUE EXIJA UMA RESPOSTA, NÃO EXISTE UM PRAZO DETERMINADO PARA SER ATENDIDO.
- QUANDO VEM A RESPOSTA NÃO SE SABE QUEM FOI O RESPONSÁVEL POR ELA.
- COMO AS RESPOSTAS VEM NO ANONIMATO, GERALMENTE SÃO VAZIAS E REPETITIVAS.
- QUANDO LIGAM PARA A GENTE NÃO DÁ TEMPO DE TIRAR O CELULAR DO BOLSO E DESLIGAM E VC NÃO CONSEGUE LIGAR DE VOLTA, DEPOIS COLOCAM APÓS VARIAS TENTATIVAS NÃO FOI POSSIVEL FAZER CONTATO .

PROPOSTA:

- 1- PRAZO DE 15 DIAS CORRIDOS A PARTIR DO REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO PARA O PRIMEIRO RETORNO.
- 2- EM CASO MAIS COMPLEXOS APÓS OS 15 DIAS E AVISADO O SOLICITANTE, DEVERÁ O CASO PASSAR PARA UM SETOR DE NÍVEL SUPERIOR QUE TERÁ MAIS 15 DIAS PARA DAR A RESPOSTA .
- 3- EM CASO DA NECESSIDADE DE PEDIR MAIS COMPROVAÇÕES O MESMO DEVERÁ SER FEITO DENTRO DO PRAZO DE RESPOSTA (30 DIAS).
- 4- TODA RESPOSTA DEVERÁ TER A IDENTIFICAÇÃO DE QUEM E QUAL SETOR ESTÁ RESPONDENDO EM NOME DA RENOVA.
- 5- DEVERÁ SER OFERECIDO AO SOLICITANTE A ESCOLHA DE RECEBER A RESPOSTA VIA EMAIL COM A ASSINATURA DO RESPONSÁVEL.
- 6- O NÚMERO QUE LIGA PARA O SOLICITANTE DEVE SER DESBLOQUEADO PARA ACEITAR A LIGAÇÃO DE RETORNO.

"" QUANDO TEMOS UM PROCESSO NA JUSTIÇA AO SAIR A SENTENÇA É POSSIVEL SABER QUEM TE CONDENOU OU TE ABSOLVEU POIS O JUIZ ASSINA O NOME DELE. NA RENOVA VOCÊ NÃO SABE QUEM ESTÁ CUIDANDO DO SEU CASO E POR SER NO ANONIMATO AS RESPOSTAS PODEM SER VAZIAS, INCONSISTENTES E REPETITIVAS E MUITAS VEZES DESLEAIS, POIS É MUITO FÁCIL DAR ESSE TIPO DE RESPOSTA SEM PRECISAR SABER QUEM RESPONDEU. ""

EMERSON RENATO VALENTIM CPF [REDACTED]
PRODUTOR RURAL ATINGIDO IDSGC 25932. EMAIL: ervalentim@hotmail.com
CONSELHEIRO PENA MG



CIF 78ª REUNIÃO 08-09/AGOSTO 2024 ARACRUZ/ES
ASSUNTO: MELHORIA NO ATENDIMENTO E RESPOSTAS DOS CANAIS 0800 E
OUVIDORIA E PROGRAMAS DA FUNDAÇÃO RENOVAR

COMO É NO MOMENTO
- ATUALMENTE QUANDO SE FAZ UMA SOLICITAÇÃO, SEJA POR QUALQUER
MEIO, QUE EXISTE UM PRAZO DETERMINADO PARA
SEU ATENDIMENTO.
- QUANDO SE FAZ UMA SOLICITAÇÃO, SEJA POR QUALQUER MEIO, É
- COMO AS RESPOSTAS SÃO DADAS, GERALMENTE SÃO VAZIAS E
REPETITIVAS.
- QUANDO SE FAZ UMA SOLICITAÇÃO, SEJA POR QUALQUER MEIO, É
E DESUAS RESPOSTAS NÃO SÃO DADAS DE FORMA CLARA, APÓS
VARIAS TENTATIVAS NÃO SE CONSEGUIR PASSAR O CONTO.

PROPOSTAS
1- PRAZO DE 15 DIAS PARA O ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO
2- EM CASO DE MAIS DE UMA SOLICITAÇÃO, O SOLICITANTE
DEVERIA PASSAR PARA UM NÍVEL SUPERIOR DE ATENDIMENTO
3- EM CASO DE RESPOSTA DE PEDIR MAIS INFORMAÇÕES, O MEMBRO
DEVERIA SER FEITO DENTRO DO PRAZO DE RESPOSTA (30 DIAS)
4- TODA RESPOSTA DEVERIA TER A IDENTIFICAÇÃO DE QUAL É O SETOR
5- ESTÁ RESPONDENDO EM NOME DE QUAL MEMBRO
6- DEVERIA SER OBRIGADO AO SOLICITANTE A RESPONDER A
RESPOSTA EM UM PRAZO DETERMINADO (30 DIAS)
7- O MEMBRO QUE LIGA PARA O 0800 DEVE SER DESOBRIGADO
8- O MEMBRO QUE LIGA PARA O 0800 DEVE SER DESOBRIGADO

Documento recebido pela Equipe Flacso que atua como apoio à Equipe e mesa do CIF.

78º RO CIF - 8/8/2024. Aracruz/ES.
Claudia

Protocolado Por:

Nome: Emerson Renato Valentim

CPF: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

Email: ervalentim@hotmail.com.