

TERMO DE REFERENCIA

Auditoria da Ouvidoria:

A auditoria da ouvidoria é um processo de avaliação sistemática e independente das atividades, processos e resultados da ouvidoria de uma organização. O objetivo principal é garantir a eficácia e a conformidade com as normas, políticas e procedimentos estabelecidos. Aqui estão algumas etapas e considerações que geralmente fazem parte de uma auditoria da ouvidoria:

1. Planejamento da Auditoria:

- Definição dos objetivos da auditoria, escopo, critérios de avaliação e cronograma. Identificação dos processos-chave da ouvidoria que serão revisados.

2. Coleta de Documentos:

- Revisão de documentos relevantes, como manuais, procedimentos operacionais, relatórios anteriores de auditorias, registros de reclamações e respostas da ouvidoria, entre outros.

3. Entrevistas e Consultas:

- Entrevistas com membros da equipe da ouvidoria, gestores e outras partes interessadas. Coleta de feedback sobre o desempenho da ouvidoria.

4. Avaliação de Processos:

- Análise dos processos da ouvidoria, desde o recebimento e registro de reclamações até a resposta e o acompanhamento. Verificação da conformidade com políticas internas e regulamentações externas.

5. Avaliação de Eficiência:

- Verificação da eficiência operacional da ouvidoria, incluindo tempo de resposta, resolução de reclamações, qualidade das respostas, entre outros indicadores de desempenho.

6. Conformidade com Normas e Regulamentações:

- Verificação se a ouvidoria está em conformidade com as normas, regulamentações e padrões específicos da indústria ou do setor.

7. Avaliação da Satisfação do Cliente:

- Se aplicável, avaliação da satisfação dos clientes que interagiram com a ouvidoria. Isso pode ser feito por meio de pesquisas, feedback direto ou outras formas de coleta de opiniões.

8. Identificação de Oportunidades de Melhoria:

- Identificação de áreas ou processos que podem ser aprimorados para melhorar a eficiência e eficácia da ouvidoria.

9. Relatório de Auditoria:

- Elaboração de um relatório detalhado que destaque os achados da auditoria, incluindo pontos fortes, áreas de melhoria e recomendações. O relatório geralmente é apresentado à liderança da organização e à equipe da ouvidoria.

10. Acompanhamento pós-auditoria:

- Acompanhamento das ações corretivas implementadas em resposta às recomendações da auditoria. Isso garante que as melhorias sejam realizadas e que a ouvidoria continue a operar efetivamente.

A auditoria da ouvidoria é uma prática essencial para garantir a transparência, eficácia e confiança no processo de gestão de opiniões e reclamações em uma organização.


MILTON FERREIRA MUNIZ
OUVIDOR