SÃO PAULO FUTEBOL CLUBE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2020

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SPFC apresenta neste relatório números, gráficos e informações gerais sobre sua atuação no ano de 2020, quando contabilizou 1.024 manifestações nos seus canais de comunicações.

OBJETIVOS, ATRIBUIÇÕES E COMPROMISSO

A Ouvidoria do SPFC tem como objetivo estabelecer a construção de uma proposta de relacionamento com os associados, os torcedores e os colaboradores, pautada na transparência, no respeito e prazer de servir.

O serviço prestado pela Ouvidoria consiste em um instrumento estratégico de gestão cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação institucional, além de ser uma excelente fonte de oportunidades, visto que permite à instituição identificar pontos positivos e críticos de sua atuação, e assim corrigir, reforçar ou aprimorar seus serviços e práticas de gestão.

NOSSO MÉTODO DE TRABALHO

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são armazenadas em um banco de dados informatizado, possibilitando o acompanhamento do andamento das manifestações.

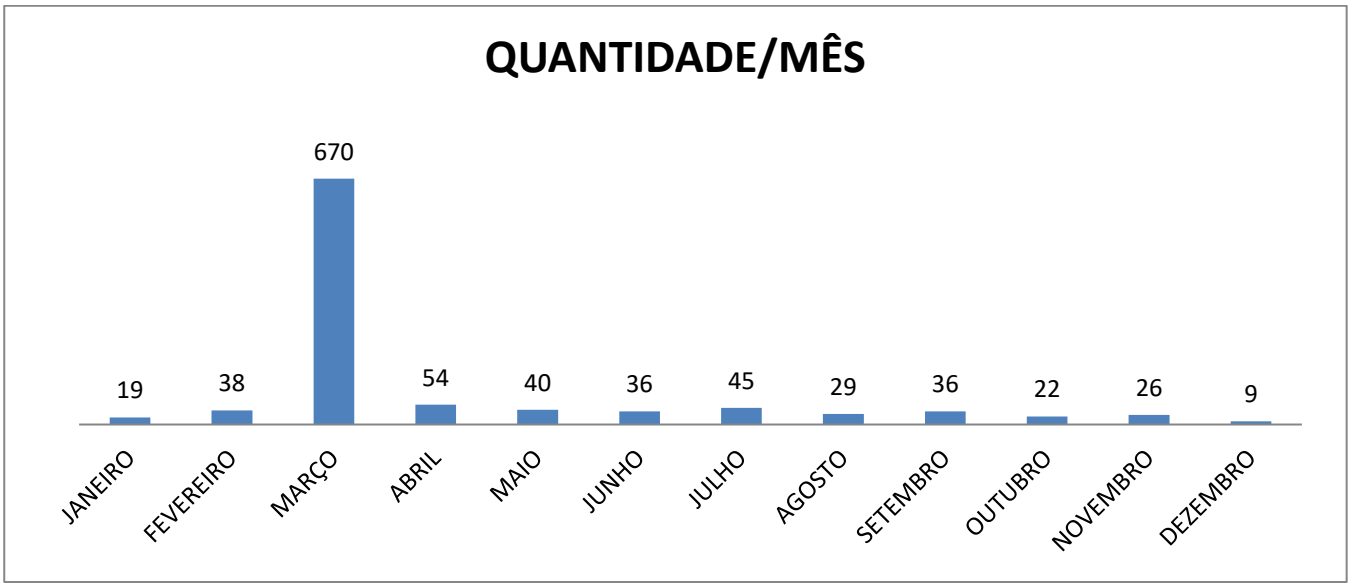
O cadastramento das manifestações possibilita ainda a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto e por tipo.

A maior parte das manifestações é respondida em até uma semana, porém, em alguns casos, dada a complexidade do assunto e devido a pandemia do Covid-19, esse prazo pode ser ultrapassado, mas raramente é superior a 20 dias.

A seguir, são apresentados os principais aspectos identificados pela Ouvidoria do SPFC, nas várias manifestações recebidas em 2020.

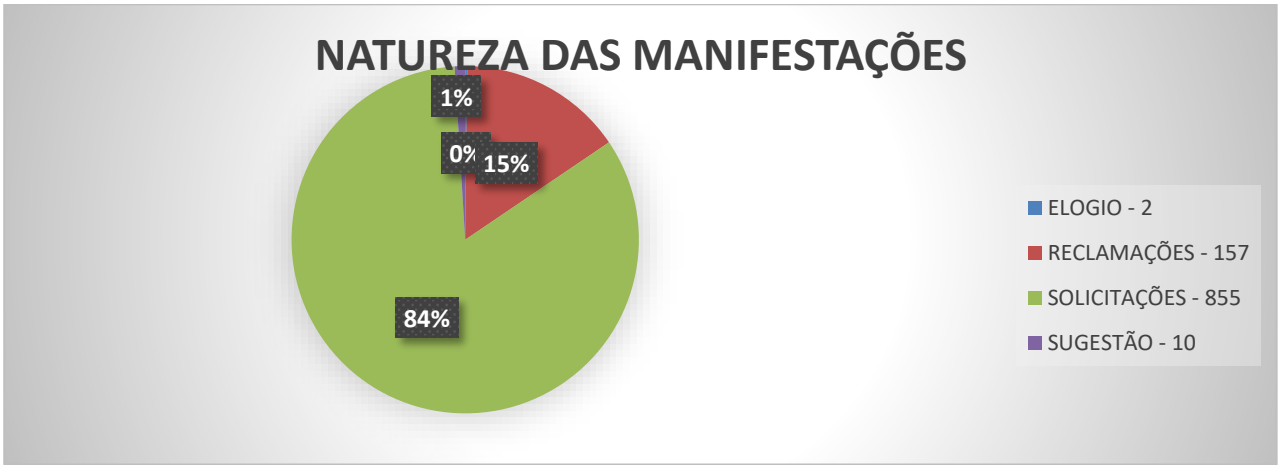
1. Quantidade de manifestações

Durante o ano de 2020, foram recebidas 1.024 manifestações distribuídas da seguinte forma:

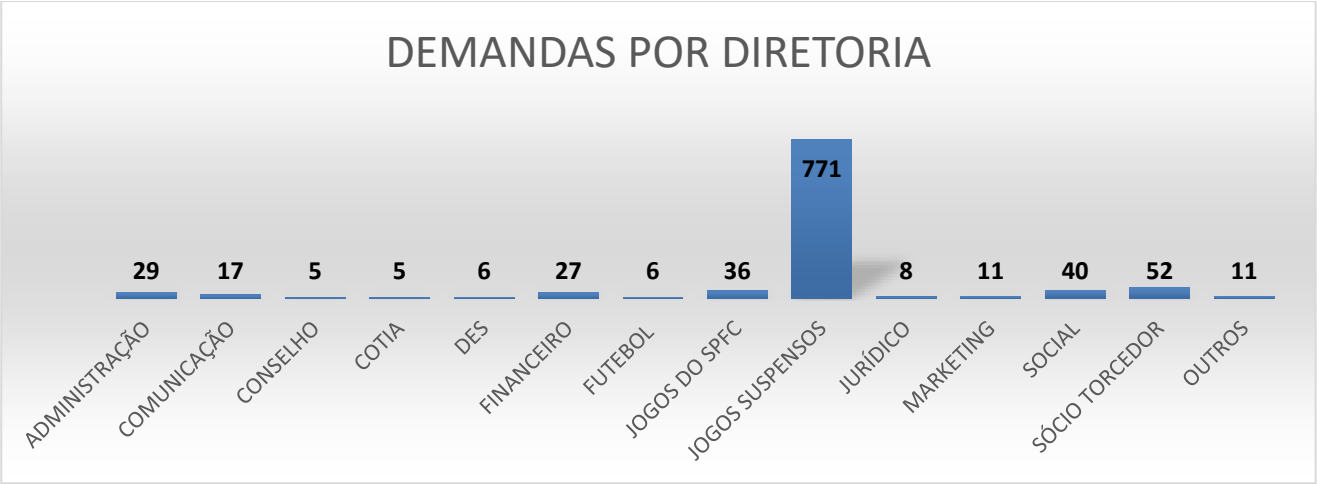


2. Natureza das manifestações

A Ouvidoria registrou 1.024 manifestações, sendo 157 reclamações, 2 elogios, 10 sugestões e 855 solicitações.

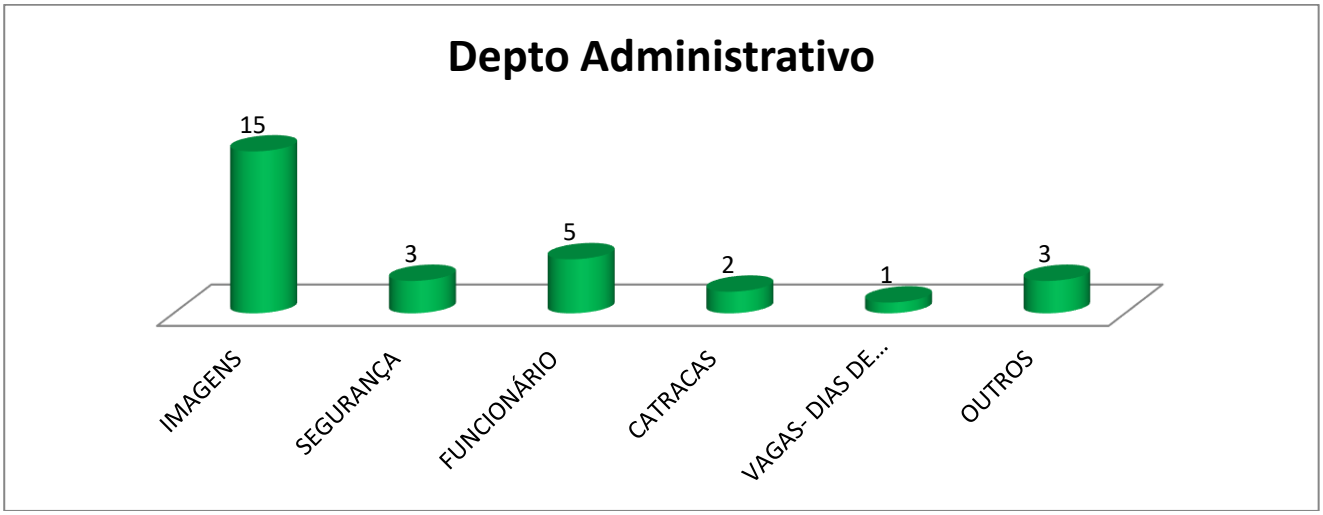


3. Manifestações por Departamentos do SPFC



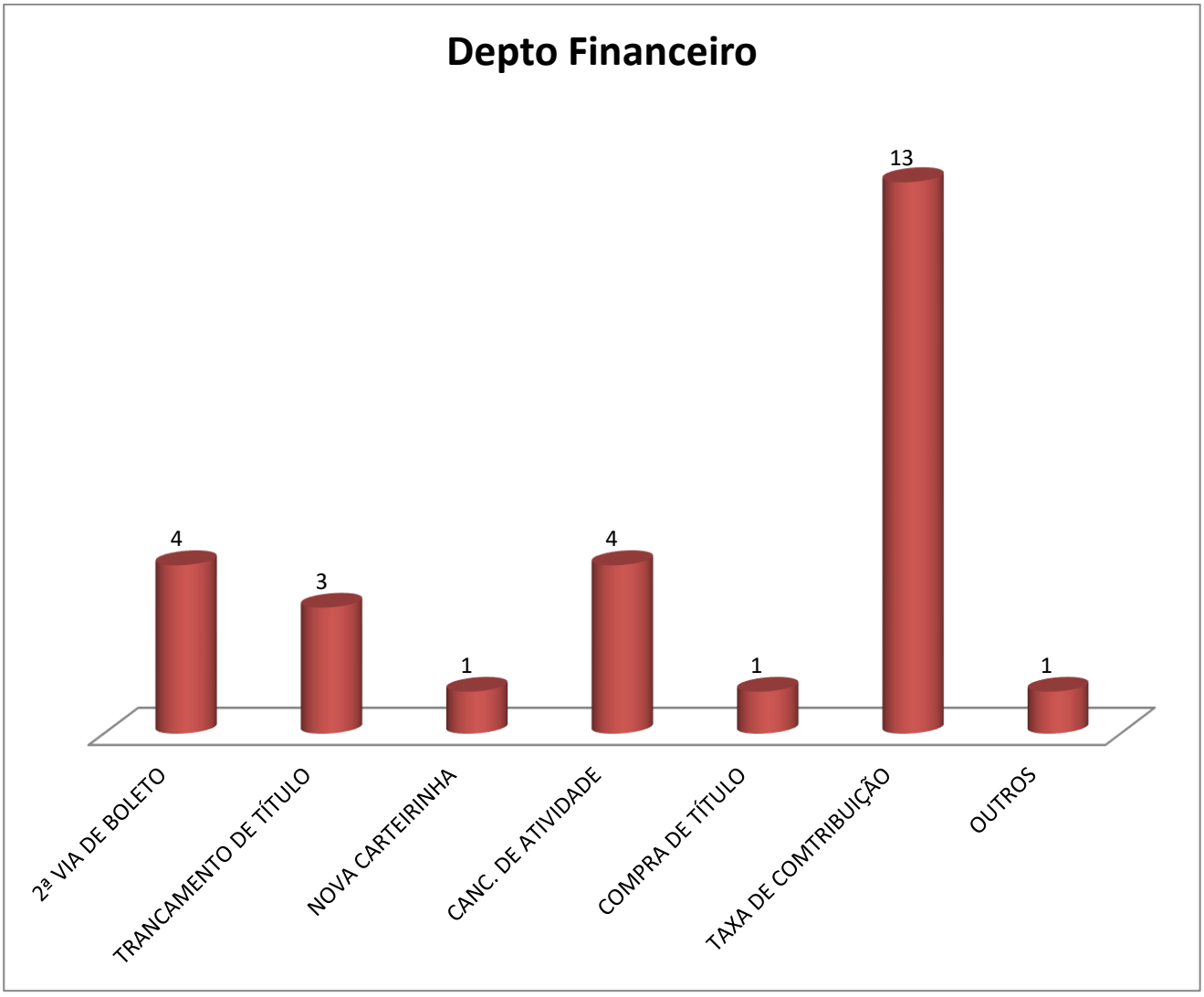
3.1. Detalhamento das principais manifestações por Diretoria: Administração, Sócio Torcedor, Social, Jogos concluídos e suspensos (devido a pandemia do covid-19).

3.1.1. Administrativo



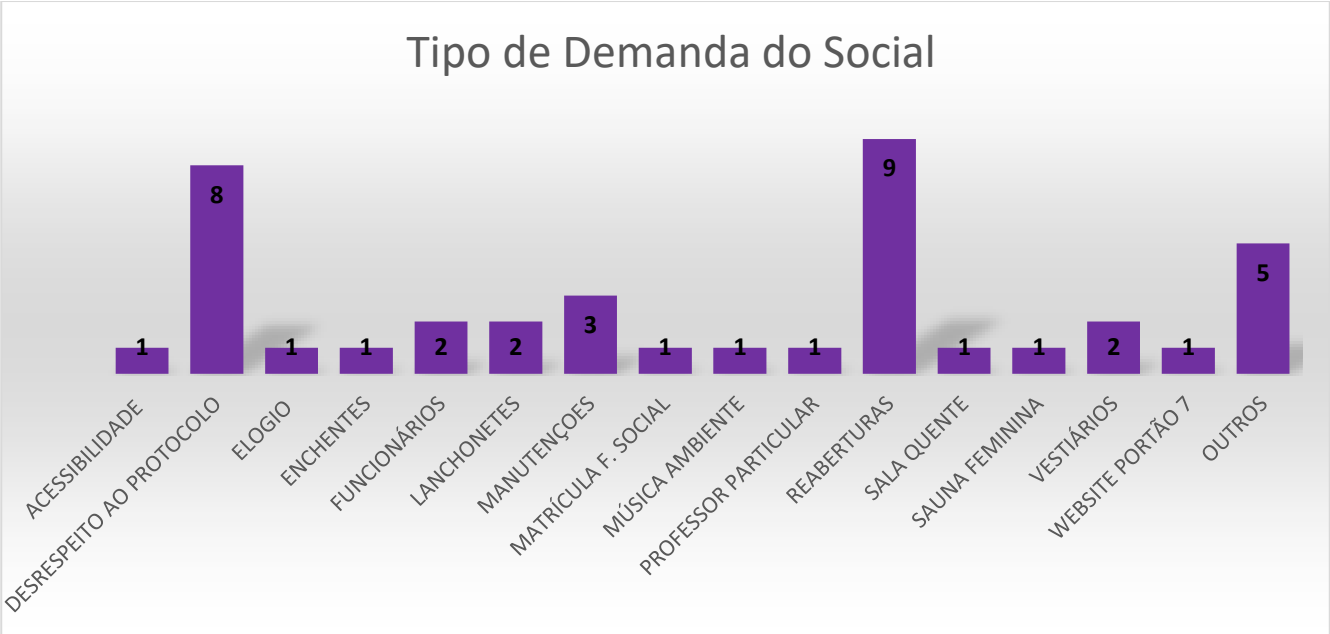
Na diretoria administrativa, foram solicitadas imagens de estacionamentos para a verificação de possíveis danos de veículos estacionados; mais segurança no entorno do clube e atendimento mais cordial dos funcionários das portarias e estacionamentos.

3.1.2. Financeiro



No departamento financeiro, as ocorrências versaram sobre: desconto no valor da taxa de manutenção do Clube e isenção da semestralidade da cadeira cativa, 2ª via de boletos, compra de título, nova carteirinha de sócio, cancelamento de taxa de manutenção, cancelamento de taxa de atividades. Todos cientes que os boletos já estão com descontos.

3.1.3. Social



Enquanto que, no departamento social, a sugestão foi para implantar meios de acessibilidade nas piscinas do clube (rampas e elevadores). Reclamações foram sobre: o não respeito ao protocolo de abertura do clube; aglomerações em vários setores do clube; pessoas sem máscaras ou usando de forma inadequada; lanchonetes fechadas; sala de kich boxing sem ventilação adequada e sem música; com relação à efetiva utilização do website http://www.portao7.com.br (Portão 7) com informações atualizadas. Solicitações para consertos: de totens com álcool gel; do portão que dá acesso à piscina aquecida, do som ambiente do clube; abertura do parquinho e das piscinas para recreação.

3.1.4. Sócio Torcedor

Quanto ao Sócio Torcedor, as solicitações são para o cancelamento de Plano Sócio Torcedor e uma solicitação de planos que contemplem torcedores que moram fora do Brasil.

3.1.5. Jogos Suspensos/Portões Fechados

No âmbito da pandemia/ingressos, os torcedores solicitaram reembolso dos ingressos comprados via pacote. Ficaram cientes que receberão um crédito no valor exato que foi pago pelo (s) ingresso (s) adquirido (s), (de maneira proporcional no caso da aquisição do pacote), o qual poderá ser utilizado para a compra ou para o abatimento no valor da compra de ingresso (s) para quaisquer jogos do São Paulo cujo mando seja no Estádio do Morumbi, desde que haja disponibilidade, conforme política de venda de ingressos aplicável àquele determinado jogo.

No entanto, alguns torcedores não aceitam o recebimento de crédito e reivindicam o reembolso do valor integral do ingresso.

3.1.6. Jogos com a presença de torcedores/Portões Abertos

Os dados estatísticos da Ouvidoria demonstraram uma insatisfação com os jogos no Estádio Morumbi no que tange à duplicidade constatada nas catracas, obrigatoriedade da apresentação do cartão efetuada na compra e um número relevante de crianças sem documentação.

4. Plantão em jogos

A Ouvidoria fez plantão nas partidas oficiais do time profissional do São Paulo Futebol Clube realizadas no Estádio do Morumbi até o dia 14 de março do ano de 2020, sendo

esta última realizada com os portões fechados, conforme determinação da FPF – Federação Paulista de Futebol, devido a pandemia do Covid-19. Nos demais jogos até o presente momento e com a atual situação imposta pela pandemia do Covid-19, a Ouvidoria está realizando atendimentos online, via e-mail: ouvidor@saopaulofc.net

Todos os torcedores foram atendidos e aqueles que não puderam ser de pronto atendidos em seu pedido, tiveram contato posterior para esclarecimentos.

São Paulo, 04 de fevereiro de 2021

Jorge Ibrahim

Ouvidor