SÃO PAULO FUTEBOL CLUBE

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SPFC apresenta neste relatório números, gráficos e informações gerais sobre sua atuação no ano de 2016, quando contabilizou 419 manifestações nos seus canais de comunicações.

2. 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.

3. 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.

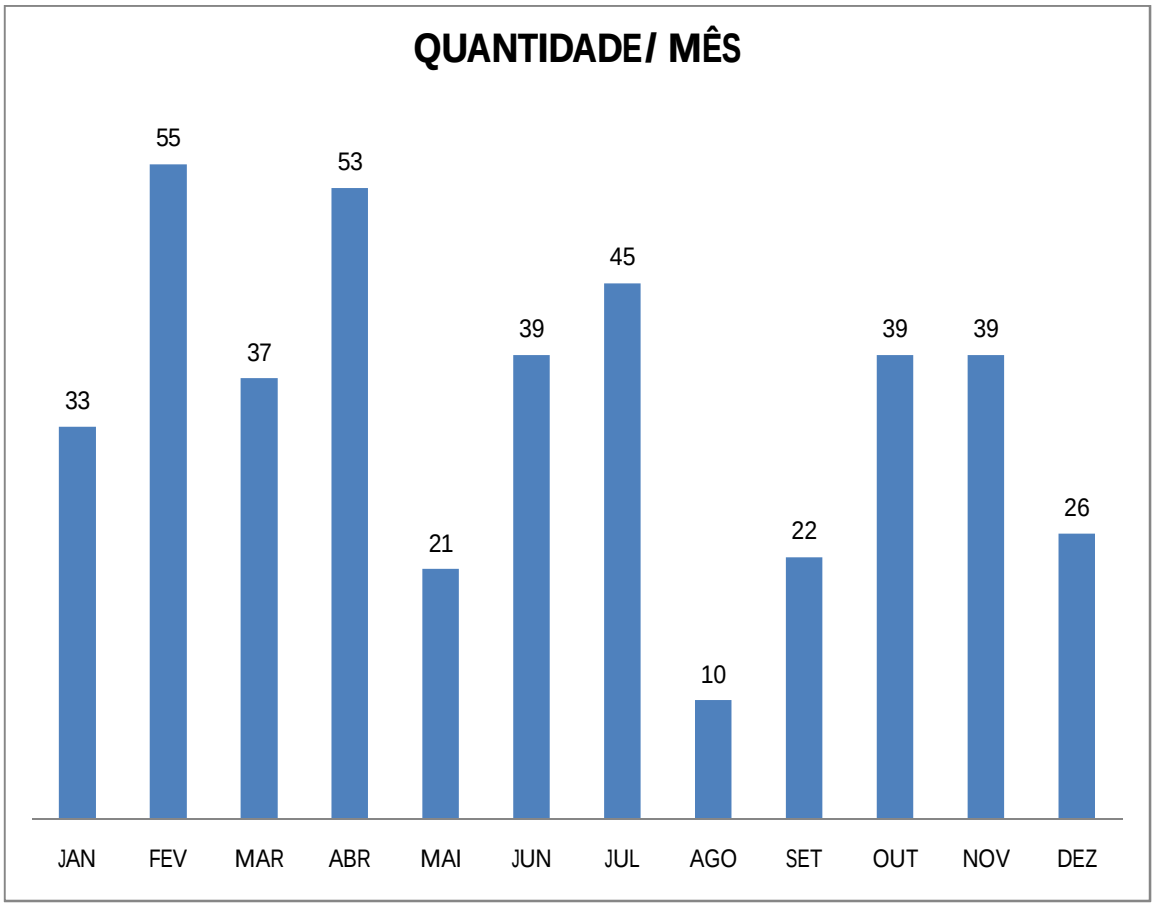
A maior parte das manifestações é respondida em até uma semana, porém, em alguns casos, dada a complexidade do assunto, esse prazo pode ser ultrapassado, mas raramente é superior a 15 dias.

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta das 12h às 19h e plantões em todos os jogos oficiais do SPFC.

A seguir, são apresentados os principais aspectos identificados pela Ouvidoria do SPFC, nas várias manifestações recebidas em 2016.

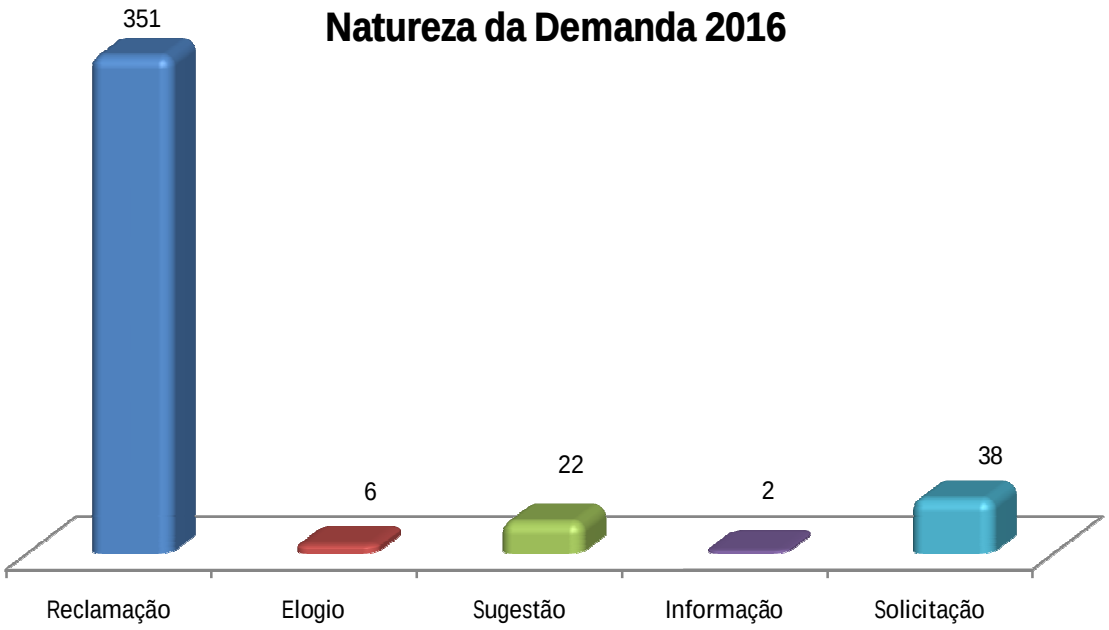
4. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

Durante o ano de 2016, foram recebidas 419 manifestações distribuídas da seguinte forma:

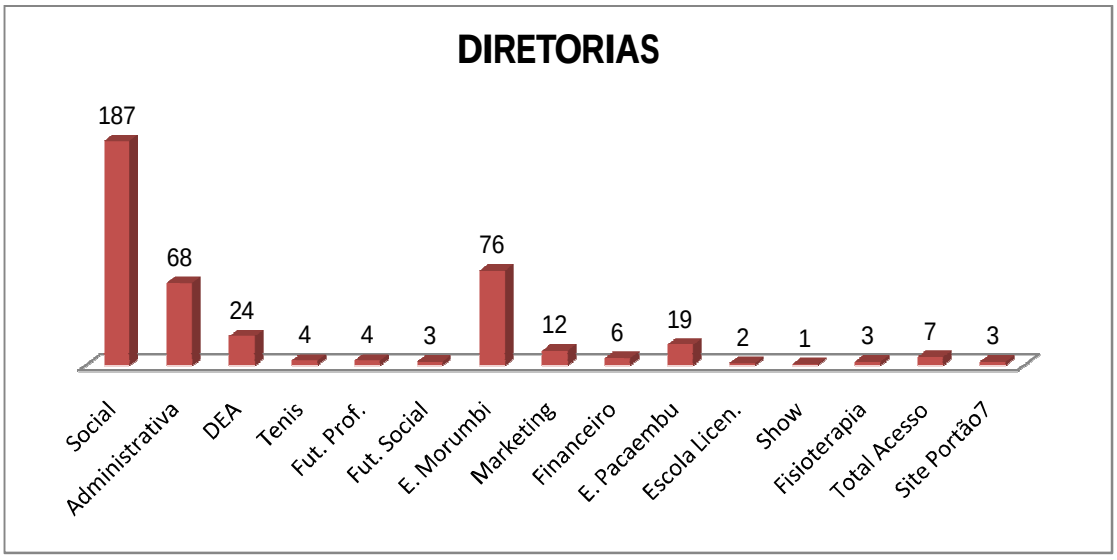


5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria registrou 419 manifestações, sendo reclamações, elogios, sugestões, informações e solicitações.

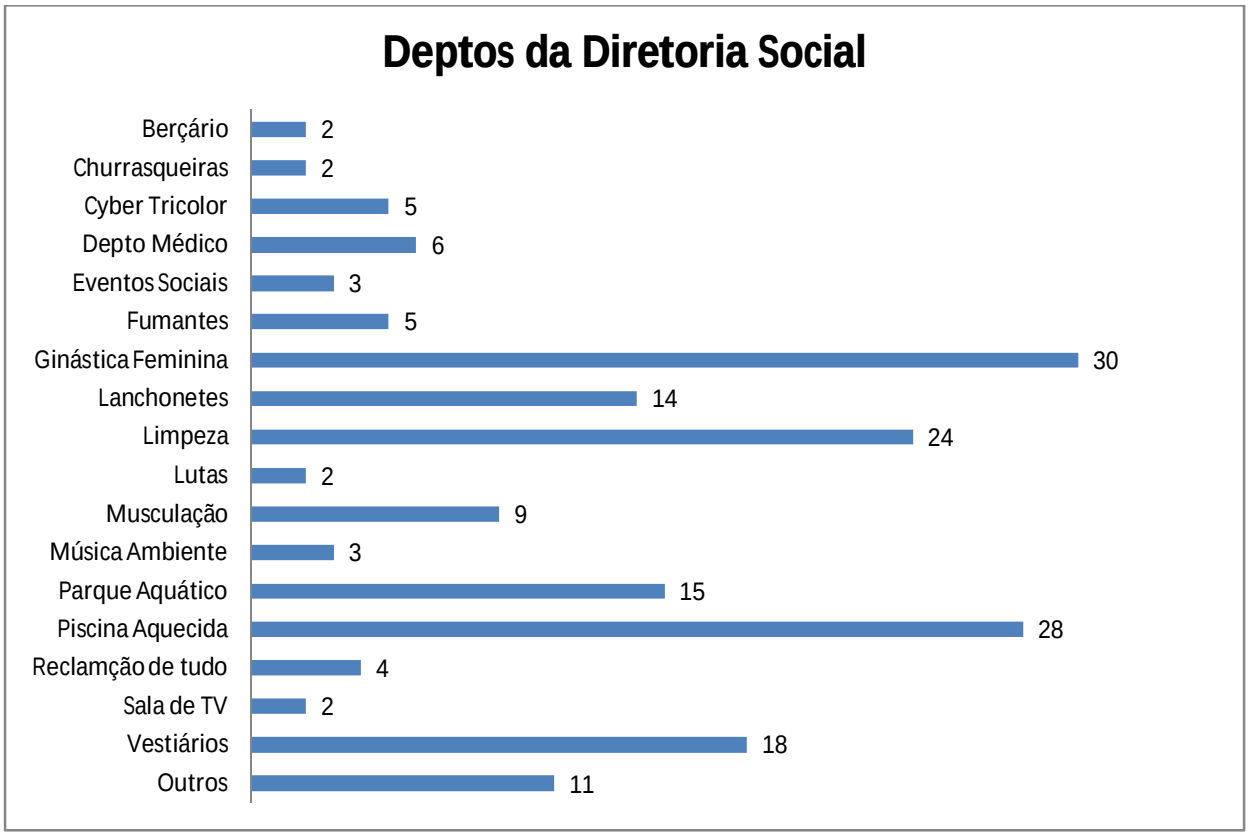


6. MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIAS

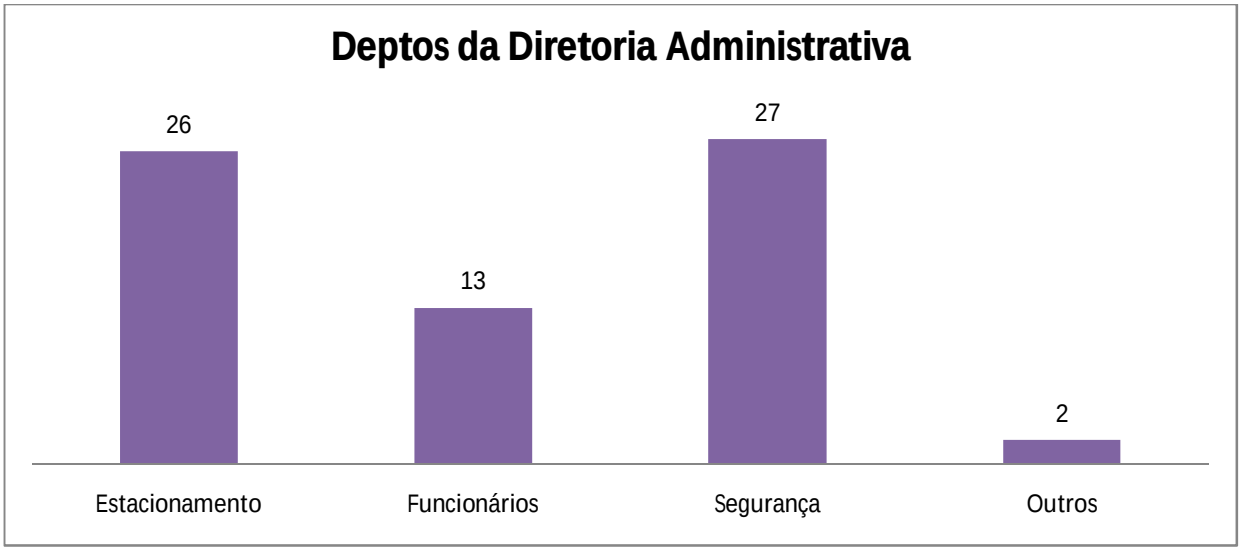


6.1. Principais manifestações por Diretoria: Social, Administrativa e Jogos/Estádio

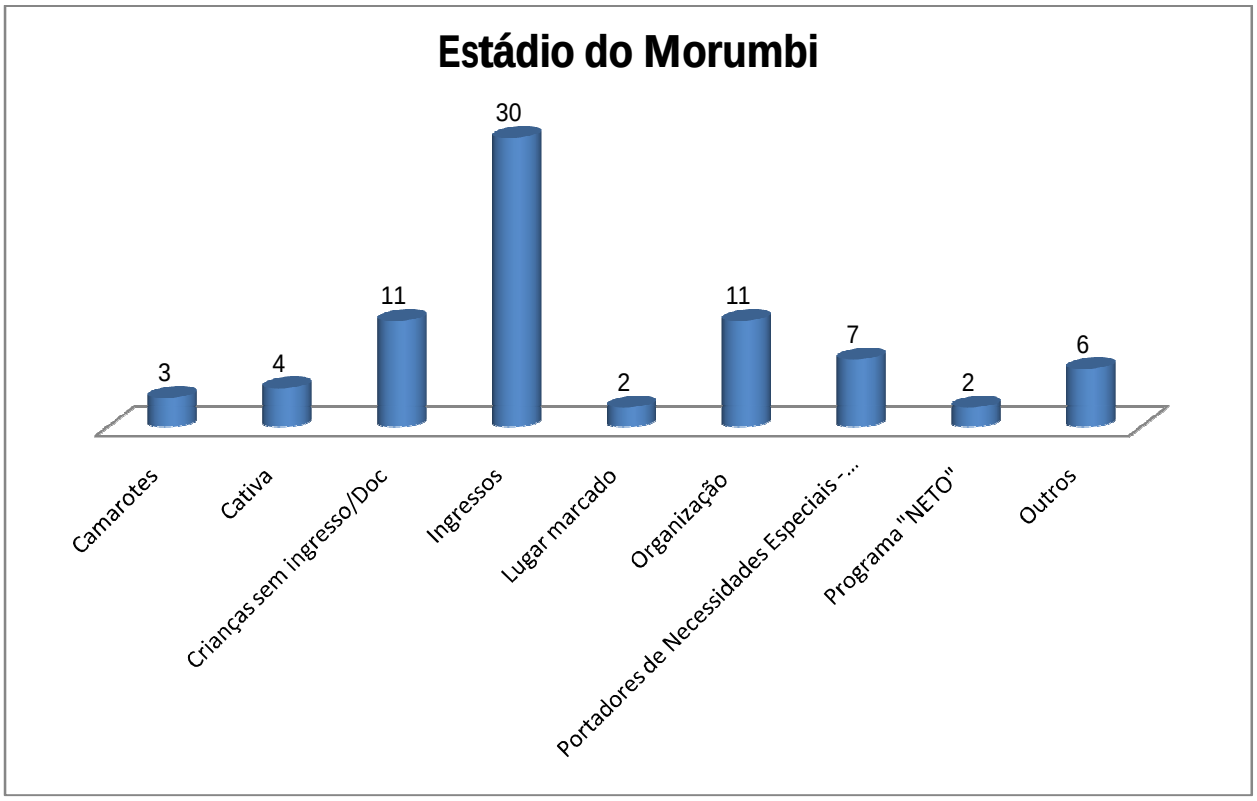
6.1.1. Diretoria Social



6.1.2. Diretoria Administrativa



6.1.3. Jogos SPFC e Estádio do Morumbi



7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

7.1. Parque Social

Na área social, as principais reclamações dos associados foram em relação à limpeza, aulas de ginástica e temperatura das piscinas. Questões sobre a qualidade das praças de alimentação e vestiários também figuraram entre as principais manifestações.

Reclamações sobre a postura inadequada de alguns funcionários da segurança, principalmente nos estacionamentos, foram detectadas.

Embora reforçado pela Ouvidoria, durante o ano de 2016, com o envio de e-mails informativos aos associados e com a colocação de avisos pela Diretoria Administrativa, sobre as normas para o uso das vagas exclusivas, também ocorreram nos estacionamentos reclamações sobre as vagas preferenciais demarcadas que não estavam sendo respeitas.

Foi verificado que algumas áreas estão desprovidas de câmeras de monitoramento, dentre elas, o corredor entre as quadras de tênis, ginásio 4, parquinho infantil, corredor da ginástica feminina e Habib´s.

Foram registradas reclamações sobre os computadores do cyber tricolor e o funcionamento do wi-fi. Porém, após comunicação desta Ouvidora, o setor de informática alterou o programa para melhor atender o associado.

Foi percebido entre as ocorrências, que muitos sócios não foram devidamente comunicados sobre os vários eventos realizados na área social em 2016, o que impossibilitou uma maior presença nos referidos eventos.

Com relação ao Departamento de Ginástica e Musculação, foi constatado que alterações efetuadas nas grades de aulas, mudanças de professores e aumento dos planos sem a devida comunicação também geraram reclamações por parte dos associados.

Foram constatadas, ainda, reclamações com relação à efetiva utilização do website http://www.portao7.com.br (Portao 7) na sua função de informar os associados sobre as várias atividades de interesse dos associados. Como exemplo das reclamações elencamos: site poluído, falta de informações – agenda e horários de aulas, ícones repetidos, etc).

7.2. Jogos do SPFC e Estádio do Morumbi

Os dados estatísticos da Ouvidoria demonstraram uma insatisfação com os jogos no Estádio Morumbi no que tange à compra de INGRESSOS e organização de entrada e saída nos jogos.

As principais reclamações foram:

1. Problemas de sistema da Total Acesso
2. Confusão no acesso do estádio - CATIVA

Foram detectadas reclamações com relação às entradas de crianças e aos locais direcionados para os Portadores de Necessidades Especiais - PNEs.

8. PRINCIPAIS SUGESTÕES DE MELHORIAS NOS PROCESSOS INTERNOS

Apuradas as manifestações de 2016 e visando as devidas melhorias nos processos de atendimento aos associados, torcedores e colaboradores, a Ouvidoria propõe aos vários departamentos do SPFC uma análise das seguintes questões:

8.1. Parque Social

- ✓ Atenção à limpeza da Área Social;
- ✓ Efetivo maior de segurança no clube com foco no vestiário feminino;
- ✓ Estudo para análise da necessidade de ampliação do circuito de monitoramento;
- ✓ Conscientização sobre o uso correto das vagas exclusivas;
- ✓ Atuação dos colaboradores da segurança perante os associados;
- ✓ Aprimoramento dos canais de comunicação, incluindo ferramentas de mídia digital (website Portal 7, WhatsApp) e redes sociais (Twitter, Facebook, Instagram, Snapchat)

de forma a tornar mais ágil, direta e dinâmica a comunicação sobre os eventos, horários de aulas e professores, avisos de ausências, treinos, clínicas esportivas, ações socioculturais, etc;

- ✓ Atualização das informações cadastrais dos associados, incluindo os respectivos endereços eletrônicos – e-mails com o objetivo de estabelecer um canal de comunicação on line rápido e eficiente em observância às políticas de segurança da informação.

8.2. Jogos do SPFC e Estádio Morumbi

- ✓ Maior divulgação na parte exterior do Estádio dos informativos sobre as partidas e ingressos de crianças ao Estádio;

- ✓ Melhoria dos serviços prestados pela empresa TOTAL ACESSO no atendimento aos torcedores do São Paulo Futebol Clube;

- ✓ Atenção aos usuários de CATIVA que não usufruem da venda on line e sofrem com filas e quedas do sistema na hora da partida;

- ✓ Estudo para futura ampliação de locais adaptados para Portadores de Necessidades Especiais - PNE e assentos para obesos nos setores do Estádio;

- ✓ Análise do volume do som nos intervalos dos jogos.

Atenciosamente

RUI STEFANELLI
Diretor da Ouvidoria