

SÃO PAULO FUTEBOL CLUBE



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SPFC apresenta neste relatório números, gráficos e informações gerais sobre sua atuação no ano de 2017, quando contabilizou 490 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.

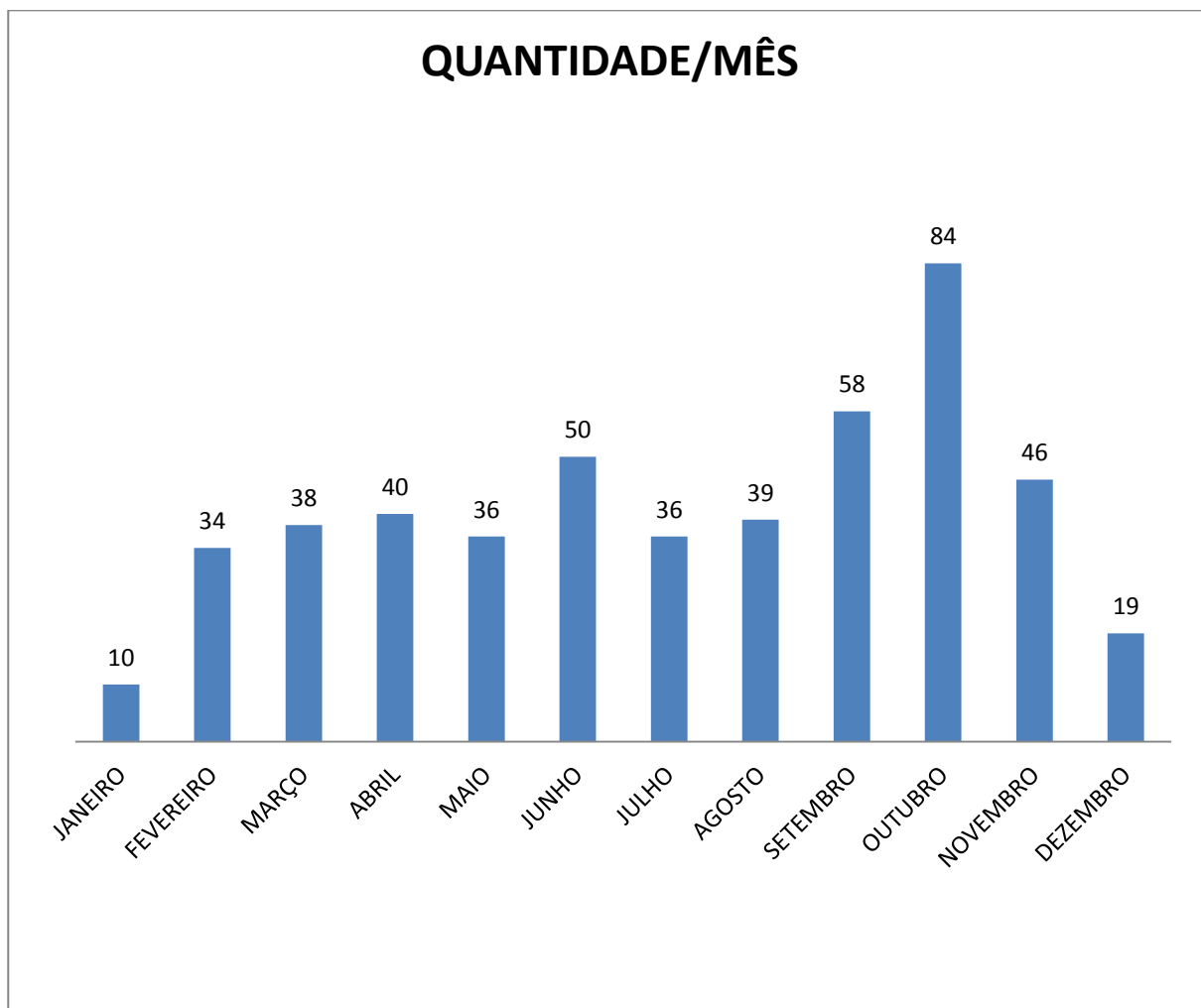
O cadastramento das manifestações possibilita ainda a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto e por tipo.

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

A seguir, são apresentados os principais aspectos identificados pela Ouvidoria do SPFC, nas várias manifestações recebidas em 2017.

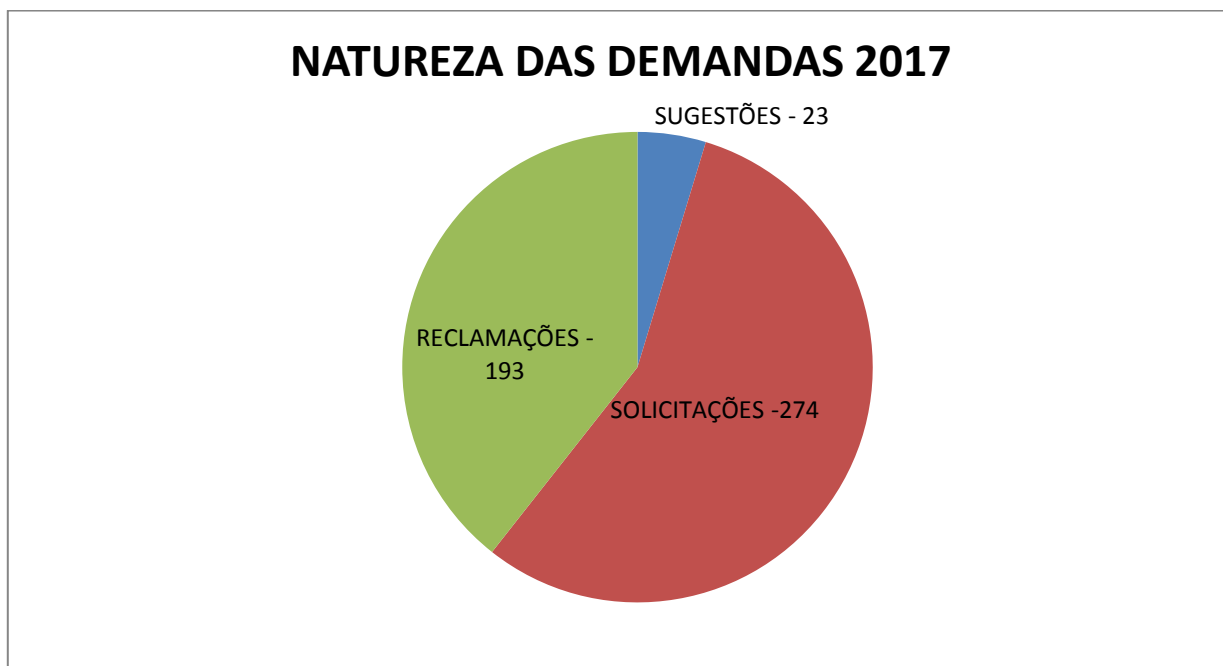
1. Quantidade de manifestações

Durante o ano de 2017, foram recebidas 490 manifestações distribuídas da seguinte forma:



2. Natureza das manifestações

A Ouvidoria registrou 490 manifestações, sendo reclamações, elogios, sugestões, informações e solicitações.

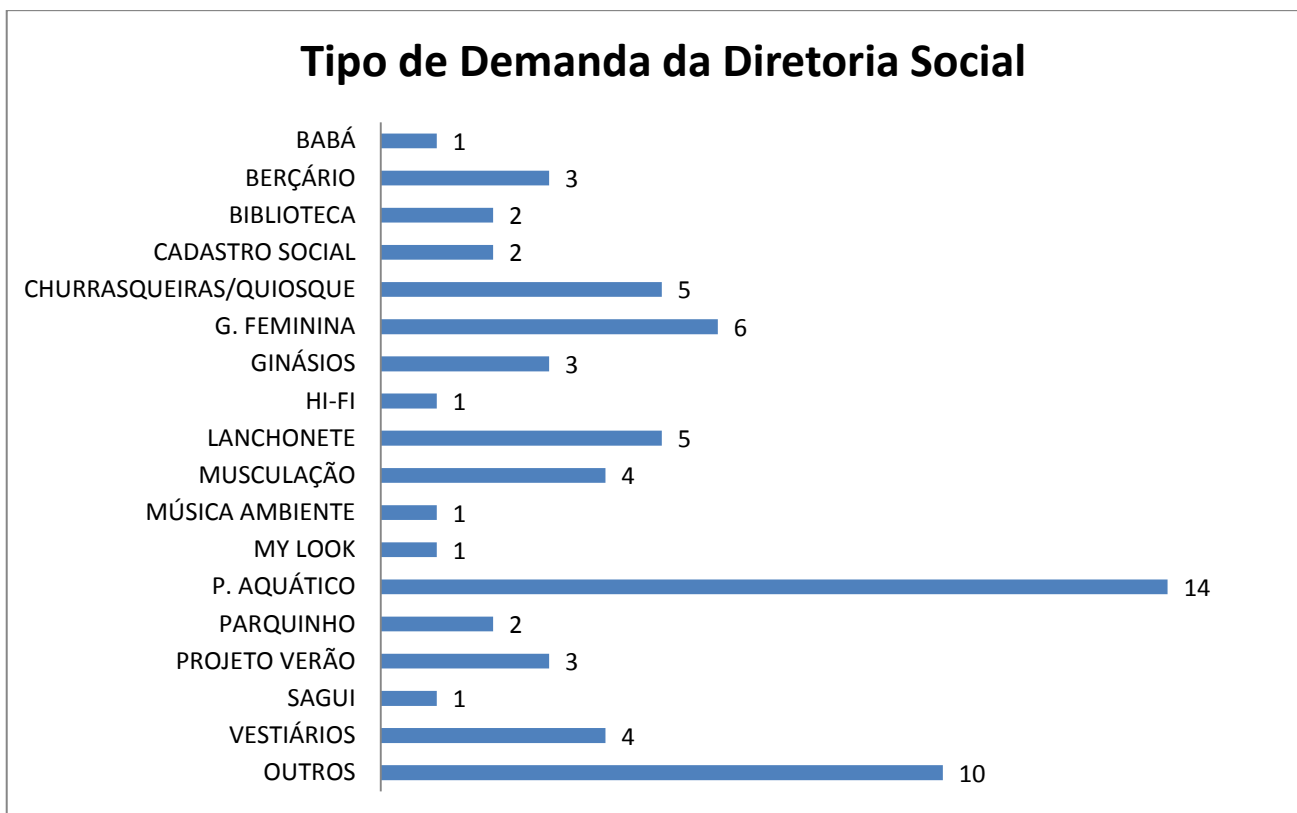


3. Manifestações por Diretoria do SPFC

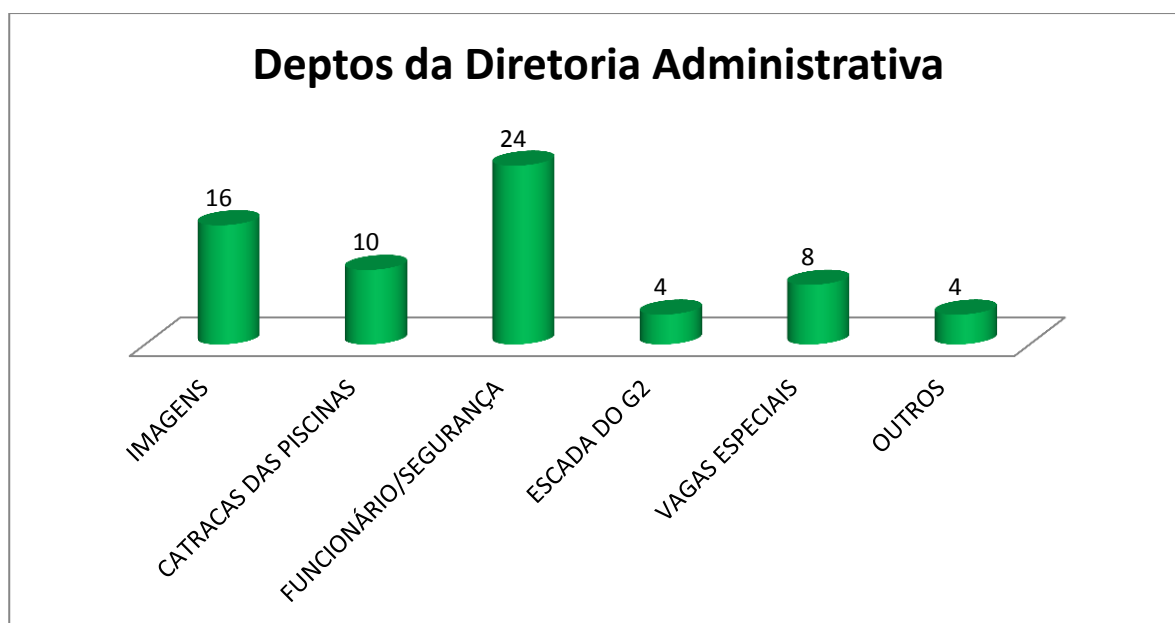


3.1. Detalhamento das principais manifestações por Diretoria: Social, Adm. e Jogos:

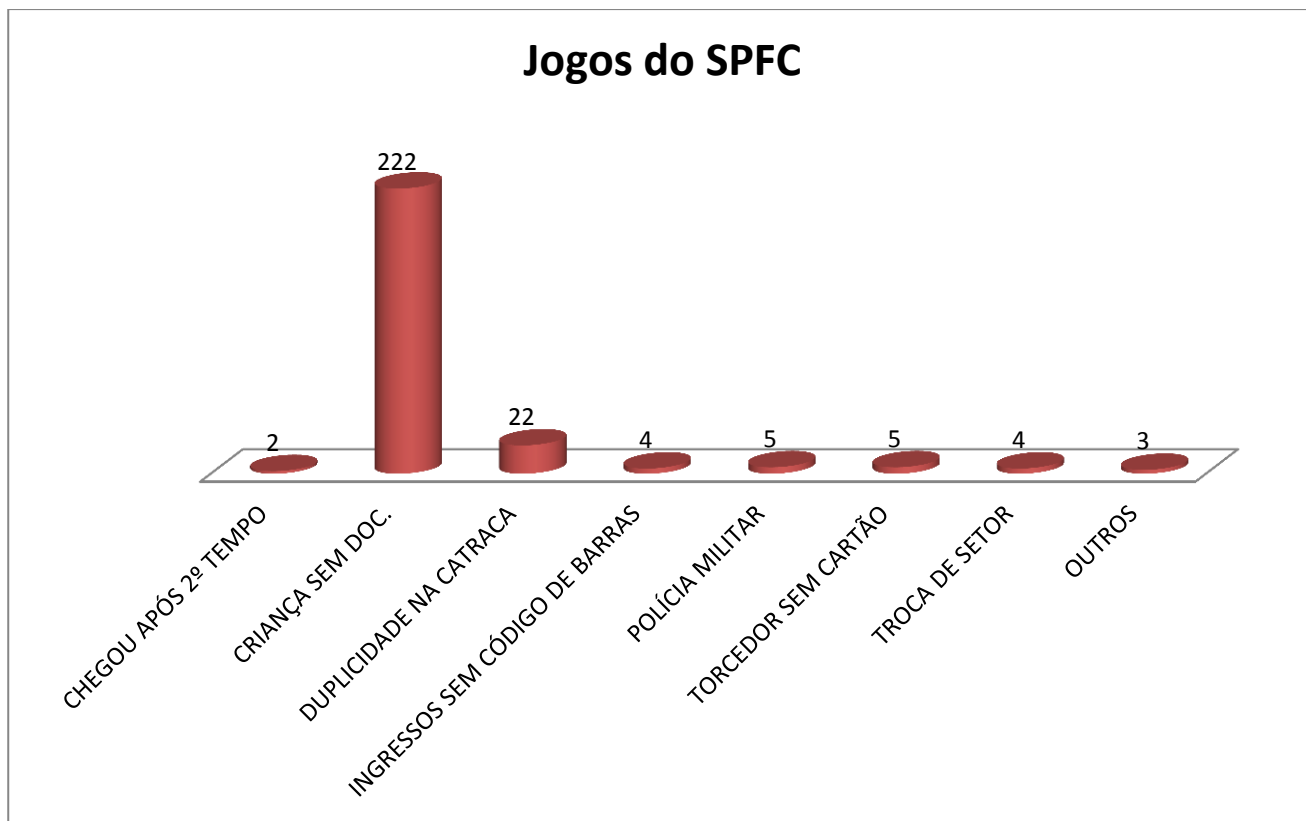
3.1.1. Diretoria Social



3.1.2. Diretoria Administrativa



3.1.3. Jogos do SPFC



4. Análise das Manifestações

Parque Social

Na área social, as principais reclamações dos associados foram em relação às aulas de ginástica, problemas na churrasqueiras/quiosques e piscinas. Questões sobre a qualidade das praças de alimentação, musculação e vestiários também figuraram entre as manifestações.

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

Embora reforçado pela Ouvidoria, durante o ano de 2017, 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 respeitadas.

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 (ex; site poluído, falta de informações – agenda e horários de aulas, ícones repetidos, etc).

Jogos do SPFC

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

As principais reclamações foram:

1. Problemas de duplicidade de ingressos
2. Torcedor sem o cartão que efetuou a compra
3. Ingresso sem o código de barras

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

5. Principais Sugestões de Melhorias nos Processos Internos

Apuradas as manifestações de 2017 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:

Parque Social

- ✓ Atenção à limpeza da Área Social;
- ✓ Efetivo maior de segurança no clube;
- ✓ 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.

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 por parte da 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;

Atenciosamente

RUI STEFANELLI