

## 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º** A Ouvidoria é um canal de mediação entre a sociedade e a instituição IEL – NR/MT (Instituto Euvaldo Lodi Núcleo Regional de Mato Grosso), como atendimento de segunda instância, ou seja, casos críticos e relevantes, que não foram resolvidos de forma satisfatória por outros canais da instituição, a fim de que sempre que for possível promover a melhoria em processos e subsidiar na tomada de decisão estratégica.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria IEL – NR/MT:

- I. Atuar pautada em fatos, fundamentada em um conjunto de valores morais, legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos que agreguem valor, e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade do negócio;
- II. Tratar o manifestante com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva;
- III. Sistematizar informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

**Art. 3º** Os contatos direcionados à Ouvidoria do IEL – NR/MT são analisados por equipe especializada, obedecendo aos seguintes prazos e classificação de manifestação:

- I. 07 (sete) dias úteis para público interno (empregados) e público externo (clientes e não clientes) quando se tratar de manifestações como: reclamação; consulta; sugestão; elogio;
- II. 20 (vinte) dias úteis, quando se tratar de denúncia;
- III. 11 (onze) dias úteis, quando se tratar de solicitações relacionadas à LGPD por titular de dados pessoais.

**Parágrafo Primeiro:** Os prazos acima estabelecidos podem ser prorrogados por igual período, de acordo com a complexidade e necessidade do caso, e desde que acordado com o manifestante quando este não for anônimo.

**Parágrafo Segundo:** Todas as manifestações de denúncia referentes a questões éticas, sobre desvios de conduta e por descumprimento do Código de Ética serão encaminhadas ao Comitê de Ética, que após as apurações e tratativas deverá informar a Ouvidoria para finalização da manifestação.

## 2. DA FUNÇÃO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 4º** A Função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados e subordinados diretamente à Presidência do Sistema FIEMT.

**Art. 5º** O Ouvidor do IEL – NR/MT age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do público externo (clientes e não clientes) e público interno (empregados) ao serviço de Ouvidoria;
- II. Promover a mediação na resolução de conflitos entre as partes;
- III. Atuar na prevenção de conflitos;
- IV. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- V. Agir com integridade, transparência e imparcialidade, respeitando a diversidade e diferenças;
- VI. Ser fonte de informações seguras para a tomada de decisão;
- VII. Resguardar o sigilo e confidencialidade das informações; e
- VIII. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 6º** O Ouvidor do IEL – NR/MT tem as seguintes atribuições:

- I. Atuar como segunda instância de atendimento às manifestações do público interno (empregados) e público externo (clientes e não clientes), em casos de reclamações, denúncias, consultas, sugestões e elogios, inclusive nos casos não solucionados pelos demais canais;
- II. Analisar, preliminarmente, as manifestações recebidas e enviar para exame e tratativas das áreas envolvidas, com autonomia e tempestividade;
- III. Atuar, de forma articulada, com as demais ouvidorias em nível nacional (DN e DRs) na análise, no tratamento e na sistematização das manifestações de interesse comum;
- IV. Compartilhar as melhorias efetuadas nos processos, nos produtos e nos serviços do IEL – NR/MT, originárias das ações da Ouvidoria;

- V. Facilitar o diálogo entre as diferentes instâncias organizacionais, de maneira a dar andamento aos procedimentos de apuração e possibilitar soluções adequadas às manifestações e do público externo (clientes e não clientes) e público interno (empregados);
- VI. Fornecer informações para o Superintendente Regional do IEL – NR/MT, produzindo periodicamente relatórios capazes de subsidiar decisões estratégicas; e
- VII. Propor melhorias em processos, produtos e serviços, de maneira a trazer maior qualidade aos serviços e ao atendimento prestados aos diversos públicos do IEL – NR/MT.

### 3. DO ATENDIMENTO

**Art. 7º** Na Ouvidoria o atendimento será de forma remota e presencial, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min, e, das 14h00min às 18h00min, bem como pela Internet durante 24 horas, todos os dias, através do site ([www.ielmt.ind.br/institucional/ouvidoria](http://www.ielmt.ind.br/institucional/ouvidoria)).

**Parágrafo Primeiro:** Quando a manifestação vier pelo portal, site ou e-mail em finais de semana ou feriado a contagem do prazo para resposta/atendimento passa a ser contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

**Parágrafo Segundo:** Nos casos omissos ou de calamidade, o horário e forma de atendimento serão informados através do site.

### 4. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria terá os seguintes canais exclusivos para atendimento:

**Presencial:** Avenida Rubens de Mendonça, 4193 – Bairro Centro Político Administrativo – Ouvidoria Fiemt – Sala de Atendimento à Ouvidoria IEL – NR/MT.

**Correspondência física:** Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4.193 - Centro Político Administrativo – Cuiabá - MT / CEP 78049-940 – Ouvidoria IEL – NR/MT.

**Site:** [www.ielmt.ind.br/institucional/ouvidoria](http://www.ielmt.ind.br/institucional/ouvidoria).

**E-mail:** [ouvidoria@sfiemt.ind.br](mailto:ouvidoria@sfiemt.ind.br)

**Telefone:** (65) 3611-1629

### 5. DOS USUÁRIOS

**Art. 8º** A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por usuários dos serviços prestados pelas áreas técnicas do IEL – NR/MT;
- II. Por empregados da entidade;
- III. Por terceirizados do IEL – NR/MT;
- IV. Por fornecedores;
- V. Por pessoas da comunidade local; e
- VI. Por pessoas de outras comunidades.

**Parágrafo único:** Manifestações anônimas não poderão ser respondidas por falta de informações de contatos, no entanto, dependendo do teor e detalhes (materialidade: elementos mínimos de irregularidades ou de indícios) das manifestações categorizadas como reclamações ou denúncias, poderão ser encaminhadas para serem apuradas e tratadas, quando aplicável.

### 6. DAS CATEGORIAS DE MANIFESTAÇÃO

**Art. 9º** A Ouvidoria recebe:

- I. **Consulta:** em que o manifestante pode solicitar variadas informações;
- II. **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, fraude, corrupção ou violação do código de ética, ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para a instituição;
- III. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados;
- IV. **Reclamação:** demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados;
- V. **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados.
- VI. **Solicitação LGPD:** Solicitação relacionadas a dados pessoais efetuada pelo titular, de acordo com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados – Art.18 Art. 41 – inciso I; Art.50, bem como reclamações e denúncias relacionadas ao assunto “Segurança e Privacidade de Dados”

**Parágrafo Primeiro:** Os casos de denúncias após a análise preliminar da Ouvidoria serão encaminhados para apuração e tratativas de acordo com a criticidade e teor das mesmas. Assim sendo, as manifestações de denúncias, fraudes, corrupção,



violação de normas e leis, e abertura de sindicância, serão encaminhadas, à Alta Gestão, cumprindo-se com o descrito no Artigo 3º - parágrafo segundo, deste Regulamento.

**Parágrafo Segundo:** O Canal de denúncias é uma importante ferramenta de proteção da empresa, uma vez que através dele, violações a normas internas ou externas podem chegar ao conhecimento da Ouvidoria, de forma espontânea.

**Parágrafo Terceiro:** Toda e qualquer informação pessoal registrada em manifestações, deverá ser protegida e com acesso restrito conforme previsto no Art.31 da Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), bem como pela Lei 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Assim sendo o canal da Ouvidoria, também, será utilizado para solicitações de titulares de dados pessoais, conforme item VI da Seção 6 – **Das Categorias das Manifestações**, deste Regulamento.

## 7. DAS ÁREAS/UNIDADES ENVOLVIDAS

**Art. 10º.** São consideradas áreas do IEL – NR/MT, sobre as quais a Ouvidoria pode receber qualquer manifestação conforme categorizado no Art. 9º:

- I. As instalações físicas do IEL, como: portaria, salas de reuniões, sala de espera, estacionamentos, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, dentre outros;
- II. A Gerência Executiva do IEL – NR/MT e seus setores, como: IEL Estágio, IEL Empregos, IEL Educação Empresarial, IEL Consultoria, IEL Estudos e Pesquisas, IEL Certificadora Digital, Núcleo de Relações com mercado do IEL;
- III. As empresas que atuam dentro do IEL – NR/MT e seus serviços, como: restaurantes, dentre outros;
- IV. Os empregados do IEL – NR/MT, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os serviços prestados/produtos, quando a solicitação for dirigida a eles.
- VI. Os serviços prestados pela Unidade Corporativa – UNICORP, como RH, Treinamento, TI, Patrimônio, Jurídico, Suprimentos, Transportes, Infraestrutura e Obras, dentre outros.

## 8. DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 11º.** Todas as manifestações à Ouvidoria são documentadas em sistema informatizado com número de protocolo, contendo informações necessárias para registro e tratativas.

## 9. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

**Art.12º.** Com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, mantendo a transparência e adequação, o tratamento de dados pessoais registrados na Ouvidoria IEL – NR/MT, está adequado à Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), cumprindo-se:

- I. Coleta mínima de dados pessoais (Nome, CPF, Telefone/Celular, e-mail, estado e cidade) necessária para a realização de suas finalidades;
- II. Sistema específico para o tratamento de dados com utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- III. Não utilização de tratamento de dados pessoais, bem como informações sensíveis, descritas nas manifestações pelo manifestante, para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- IV. Compartilhamento de dados pessoais com pessoas autorizadas para tratativas das manifestações, quando sinalizado pelo manifestante (manifestação aberta), mantendo o sigilo e privacidade como princípio do processo da Ouvidoria, bem como com órgãos fiscalizadores (TCU e CGU) em processo de auditoria;
- V. Proteção e guarda/armazenamento dos dados pessoais, bem como conteúdo das manifestações, por até 100 (cem) anos conforme previsto no Art.31 da Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).
- VI. Demais orientações constantes na LGPD para o devido tratamento de dados.

## 10. DA DIVULGAÇÃO

**Art. 12º.** O Sistema de Gestão de Manifestações de Ouvidoria está disponível a todas as Gerências de áreas e unidades para consulta dos dados apurados, cada qual de sua área, podendo ser emitido Relatório Estatístico para análise e melhorias de processos.

**Art. 13º.** A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

- I. O número total das manifestações recebidas em cada mês;



- II. O movimento das manifestações por categorias, com o número de manifestações definidas como: reclamações, denúncias, sugestões, consultas e elogios;
- III. O movimento das manifestações por meio de acesso, com o número de contatos realizados portal, site, atendimento presencial, correspondência, e-mail, telefone;
- IV. Gráficos sobre os indicadores; e
- V. Resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento na Ouvidoria, quando houver.

**Art. 14º.** A Ouvidoria apresentará, sempre que solicitada, à Superintendência Regional do IEL – NR/MT, relatório de suas atividades, destacando casos pontuais, ou, se for necessário, elaborando estatísticas pertinentes.

**Parágrafo Único** – Sempre que necessário o Superintendente Regional do IEL – NR/MT dará conhecimento do relatório estatístico, às áreas específicas da instituição para as devidas tratativas.

## 11. DA ABRANGÊNCIA

**Art.15º.** A Ouvidoria tem como abrangência as Áreas do DR, envolvendo qualquer produto ou serviço desenvolvido e ofertado pelo IEL – NR/MT, bem como processos administrativos que envolvam as áreas da Unidade Corporativa – UNICORP.

**Art.16º.** O presente regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

## 12. HISTÓRICO DAS REVISÕES

REV.	DATA	HISTÓRICO DA ALTERAÇÃO
00	22/03/2022	Criação do Documento.