

## 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º** A Ouvidoria é um canal de mediação entre a sociedade e a instituição Senai-MT, 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 Senai -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 Senai -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.

**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 serão encaminhadas à Governança e Integridade – área de Compliance, por deliberação da Alta Direção, para as devidas tratativas e encaminhamentos. Dessa forma, o prazo de atendimento passa a ser o estabelecido por aquela instância, bem como a responsabilidade da resposta ao manifestante.

## 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 Superintendência Regional do Senai -MT.

**Art. 5º** O Ouvidor do Senai -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 Senai -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 Senai, 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 a Superintendente Regional do Senai, 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 Senai.

### 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 (<https://senaimt.ind.br/institucional/ouvidoria>) e do Portal da Transparência (<http://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria>).

**Parágrafo Primeiro:** Quando a demanda 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 portal da transparência e 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 Senai -MT – Sala de Atendimento à Ouvidoria Sesi/Senai.

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

**Site:** <http://www.senaimt.ind.br/institucional/ouvidoria>

**Portal:** <http://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria>

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

**Telefone:** 0800 777 9770

### 5. DOS USUÁRIOS

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

I. Por usuários dos serviços prestados pelas unidades operacionais do Senai -MT;

II. Por empregados da entidade;

III. Por terceirizados do Senai -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.

**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 sobre desvios de conduta, fraudes, corrupção, violação de normas e leis, e abertura de sindicância, serão encaminhadas, à área de Governança e Integridade – Compliance, 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. E, dada a sua relevância, conforme estabelecido no Decreto N.º 8.420/15 regulamentado pela Lei de Anticorrupção Brasileira, que versa acerca da função e necessidade do canal de denúncia para a existência de um programa de integridade consistente e efetivo, o canal de denúncia da Ouvidoria Senai -MT, também, será utilizado para o Programa de Compliance.

**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.

## 7. DAS ÁREAS/UNIDADES ENVOLVIDAS

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

- I. As instalações físicas das unidades operacionais do Senai -MT, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, dentre outros;
- II. Os setores das unidades operacionais do Senai -MT, como: Protocolo, Secretaria Escolar, Atendimento, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro das unidades operacionais do Senai -MT e seus serviços, como: restaurantes, lanchonetes, dentre outros;
- IV. Os empregados do Senai -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, 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 Senai-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 SENAI-MT, relatório de suas atividades, destacando casos pontuais, ou se for necessário, elaborando estatísticas pertinentes, bem como publicar, anualmente, no portal da transparência, o Demonstrativo de Resultados da Ouvidoria Senai MT.

**Parágrafo Único** – Sempre que necessário a Superintendente Regional do SENAI-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 e Unidades Operacionais, fixas ou remotas, envolvendo qualquer produto ou serviço desenvolvido e ofertado pelo Senai-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	01/03/2012	Criação do Documento.
01	26/06/2016	Adequação das nomenclaturas e codificação do documento, conforme nova estrutura organizacional do Departamento Regional – Senai MT. Codificação do documento passou de GETEC-RE-001 para SG-RE-001.
02	02/02/2018	Cumprimento do Acórdão 699/2016, e, diretrizes da CNI com relação a prazos, canais de acesso, tipo de demandas, atendimento remoto e presencial.
03	09/07/2018	Revisão Geral do Regulamento com adequações de atendimentos e nomenclaturas.
04	18/03/2019	Revisão do endereço de e-mail e inserção de Parágrafo único para o canal de denúncias.
05	09/07/2019	Revisão geral do regulamento com adequações às orientações do DN, e mudança de codificação do documento conforme plano de ação de SG para OUV.
06	07/10/19	Mudança da nota de rodapé e logomarca Senai.
07	29/10/19	Revisão Geral do Regulamento com adequações às orientações à Legislação, DN e CG. Correção da área de alto comando da entidade: Diretoria Regional para Diretoria Regional.
08	22/05/2020	Revisão Geral do Regulamento com adequações pertinentes para melhor entendimento sobre o funcionamento da Ouvidoria.
09	05/11/2020	Revisão Geral do Regulamento com adequações pertinentes para melhor entendimento sobre o funcionamento da Ouvidoria.
10	09/06/2021	Revisão Geral do Regulamento com adequações pertinentes para melhor entendimento sobre o funcionamento da Ouvidoria, bem como adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.