

## 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 última instância, ou seja, casos críticos e relevantes, que não foram resolvidos de forma satisfatória por outros canais da instituição, para que sempre 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 clientes, público interno e público externo quando se tratar de manifestações como: reclamação; consulta; sugestão; elogio;
- II. 20 (vinte) dias úteis, quando se tratar de denúncia.

**Parágrafo Único:** Quando as manifestações de denúncias foram encaminhadas ao Comitê de Ética, Compliance e Jurídico o prazo de resposta será o estabelecido pelas instâncias referenciadas.

## DA FUNÇÃO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 4º** A Função de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados e subordinados diretamente à Diretoria 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 cliente e público externo ao serviço de Ouvidoria;
- II. Promover a conciliação e 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 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 instância de atendimento às manifestações dos clientes e do público externo, em casos de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, inclusive nos casos não solucionados pelos demais canais;
- II. Analisar as manifestações recebidas e enviar para exame 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 dos clientes e do público externo;
- VI. Fornecer informações para a Diretoria Regional do SENAI, produzindo periodicamente relatórios capazes de subsidiar decisões estratégicas; e,

VII. Propor mudanças organizacionais e em processos, produtos e serviços, de maneira a trazer maior qualidade aos serviços e ao atendimento prestados aos diversos públicos do SENAI.

## DO ATENDIMENTO

**Art. 7º** Na Ouvidoria o atendimento será de forma remota e presencial, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min, no período da manhã, e, das 13h30min às 17h30min, no período vespertino, ou ainda pela Internet durante 24 horas, todos os dias.

**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.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria terá os seguintes canais exclusivos para atendimento:

o **Presencial:** Avenida Rubens de Mendonça, 4193 – Bairro Centro Político Administrativo – Ouvidoria SENAI-MT – Sala de Atendimento à Ouvidoria SESI/SENAI.

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

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

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

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

o **Telefone:** 0800-777-9770

## 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.

## 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 encaminhados ao Comitê de Ética, Controle e Conformidade, Jurídico ou outra área pertinente, conforme decisão da Alta Direção, cumprindo-se com o prazo de 20 dias úteis ou conforme descrito no Artigo 3º - parágrafo único, podendo ser prorrogado pelo 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:** 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).

## 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.

## 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.

## DA DIVULGAÇÃO

**Art. 12º.** O Sistema de Controle 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, Atendimento Pessoal, Correspondência, e-mail, telefone;
- IV. Gráficos sobre os indicadores;
- V. Resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento na Ouvidoria, quando houver.

**Art. 14º.** A Ouvidoria apresentará, sempre que solicitada, à Diretoria Regional do SENAI-MT, relatório de suas atividades, destacando casos pontuais, ou se for necessário, elaborando estatísticas pertinentes.

**Parágrafo Único** – Sempre que necessário a Diretoria Regional do SENAI-MT dará conhecimento do relatório as áreas específicas da instituição para as devidas tratativas.

## 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.

## HISTÓRICO DAS REVISÕES

| Revisão | Data       | Descrição da revisão  |
|---------|------------|---|
| 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: Superintendência Regional para Diretoria Regional.                  |
| 08      | 22/05/2020 | Revisão Geral do Regulamento com adequações pertinentes para melhor entendimento sobre o funcionamento da Ouvidoria.  |