

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 1 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

SFIEMT - SISTEMA FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS NO ESTADO DE MATO GROSSO
REGULAMENTO: OUVIDORIA SFIEMT
SETOR: OUVIDORIA

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria do SFIEMT constitui canal institucional de segunda instância destinado a promover a interlocução, a escuta qualificada, a mediação e o tratamento responsável das manifestações apresentadas pelo público interno e externo às entidades integrantes do Sistema Fiemt (Fiemt, Sesi, Senai e Iel), bem como ao Condomínio da Casa da Indústria do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria atua de forma estratégica e como área de inteligência institucional, contribuindo para a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da cultura de integridade, a prevenção de riscos e o fornecimento de informações qualificadas para a tomada de decisão.

Parágrafo Segundo: O tratamento das manifestações observará o seguinte fluxo institucional:

I - **Ouvidoria Externa SFIEMT:** responsável pelo recebimento, registro, classificação preliminar e encaminhamento das manifestações relacionadas a elogios, consultas, sugestões, reclamações e denúncias referentes a questões éticas, atos ilícitos, fraudes, corrupção, descumprimento da legislação, dos normativos internos, do Código de Ética e Conduta e do Guia de Comportamentos do SFIEMT;

II - **Ouvidoria Interna SFIEMT:** responsável por receber os relatos encaminhados pela Ouvidoria Externa, analisar as informações, solicitar complementações quando necessário, mediar o contato entre o manifestante e as instâncias, áreas ou unidades competentes, elaborar pareceres quando aplicável, encaminhar as demandas para tratamento e acompanhar as providências e respostas ao manifestante;

III - **Área de Compliance:** responsável pelo recebimento das denúncias encaminhadas pela Ouvidoria Interna com parecer ou informações de suporte, pela análise dos elementos apresentados, pela solicitação de informações complementares quando necessário, pela elaboração de pareceres quando aplicável e pelo encaminhamento à Alta Gestão, às áreas responsáveis pelas tratativas, à Comissão Interna de Investigação, ao Controle Interno e à área Jurídica, conforme a natureza do caso.

Parágrafo Terceiro: As Ouvidorias Externa e Interna atuam de forma integrada, complementar e coordenada, respeitadas as competências de cada instância.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria SFIEMT:

I – atuar com base em fatos, valores morais, princípios éticos, legislação aplicável e normativos internos, assegurando imparcialidade na análise das manifestações;

II – identificar oportunidades de melhoria em processos, procedimentos, comportamentos, práticas

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 2 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

institucionais, produtos e serviços;

III – contribuir para o aprimoramento dos processos e procedimentos institucionais, por meio de recomendações que agreguem valor e promovam melhoria contínua;

IV – fortalecer a credibilidade, a integridade, a transparência e a sustentabilidade das entidades que integram o SFIEMT;

V – atender o manifestante com atenção, respeito, acolhimento, transparência, coerência e imparcialidade, buscando o tratamento adequado e efetivo das situações apresentadas;

VI – sistematizar e analisar as informações recebidas, transformando dados das manifestações em subsídios para reflexão, prevenção de riscos, melhoria de processos e decisões estratégicas;

V - disponibilizar canal institucional acessível ao público interno e externo, incluindo colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e demais públicos que se relacionem com o SFIEMT.

Art. 3º Dos prazos e das prorrogações:

As manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Externa SFIEMT à Ouvidoria Interna SFIEMT observarão os seguintes prazos para tratamento e resposta ao manifestante:

I – 07 (sete) dias úteis: para resposta da Ouvidoria Interna SFIEMT às manifestações classificadas como elogio, consulta, sugestão ou reclamação;

II – 20 (vinte) dias úteis: para tratamento e resposta das denúncias pelas áreas ou unidades responsáveis e/ou pela Área de Compliance, conforme a natureza e as atribuições do caso;

III – 15 (quinze) dias corridos: para atendimento das solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;

IV – 05 (cinco) dias úteis: para análise e resposta aos recursos relacionados à Lei de Acesso à Informação – LAI, decorrentes de negativa de acesso à informação pelo SAC, no âmbito das entidades SESI e SENAI MT.

Parágrafo Primeiro: Os prazos previstos neste artigo poderão ser prorrogados uma única vez, por período equivalente ao inicialmente estabelecido, quando a complexidade do caso, a necessidade de diligências adicionais ou outras circunstâncias justificarem a extensão.

Parágrafo Segundo: A prorrogação deverá ser devidamente justificada e, quando aplicável, o manifestante deverá ser comunicado pela Ouvidoria Interna SFIEMT ou área de Compliance sobre a extensão do prazo e sua motivação.

Parágrafo Terceiro: Excepcionalmente, poderá ser concedida segunda prorrogação, desde que atendidos, cumulativamente, os seguintes requisitos:

I – existência de justificativa técnica formal e devidamente fundamentada;

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 3 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

II – demonstração da necessidade de diligências adicionais, da complexidade do caso ou da dependência de informações ou providências de terceiros;

III – existência de circunstância alheia à atuação das entidades do SFIEMT ou situação que possa comprometer a qualidade, a integridade ou a consistência do tratamento da manifestação;

IV – anuência da Ouvidoria Interna SFIEMT ou da Área de Compliance, conforme a natureza do caso;

V – comunicação ao manifestante sobre a prorrogação e sua justificativa, quando aplicável.

Parágrafo Quarto: A segunda prorrogação terá prazo máximo equivalente ao da primeira prorrogação, salvo situações extraordinárias devidamente autorizadas e analisadas pela Ouvidoria SFIEMT e/ou pela área de Compliance.

Parágrafo Quinto: Quando a manifestação não apresentar elementos suficientes para análise ou tratamento, a Ouvidoria Interna SFIEMT e/ou a Área de Compliance poderá solicitar informações complementares ao manifestante. Nessa hipótese, o prazo ficará interrompido e será retomado após o recebimento das informações solicitadas, observada a legislação aplicável.

Parágrafo Sexto: A solicitação de informações complementares deverá indicar, de forma clara e objetiva, quais os elementos necessários à continuidade da análise da manifestação.

Parágrafo Sétimo: Os prazos e procedimentos previstos neste artigo observarão, quando aplicável, a legislação específica que regulamenta a matéria, inclusive a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018, a Lei nº 12.527/2011 e a Lei nº 13.709/2018.

Parágrafo Oitavo: A Ouvidoria Interna do SFIEMT, analisará juntamente com o Jurídico e Alta Gestão, os recursos advindos de cidadãos que receberem negativa pelo SAC, para a sua solicitação de acesso às informações, em cumprimento da LAI – Lei de Acesso à Informação (12527/2011), especificamente para as entidades Sesi e Senai MT.

1. DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 4º Compete ao Ouvidor do SFIEMT, no exercício de suas atribuições:

I – facilitar e simplificar o acesso do público interno e externo aos serviços da Ouvidoria;

II – receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações às áreas ou unidades responsáveis pelo tratamento, conforme a natureza e as atribuições de cada caso;

III – analisar recursos relacionados à Lei de Acesso à Informação – LAI, no âmbito das entidades SESI e SENAI MT;

IV – promover, quando cabível, a mediação e a busca de soluções para conflitos, observados os limites de atuação da Ouvidoria, a autonomia das partes envolvidas e as competências das áreas responsáveis;

V – atuar de forma preventiva na identificação de situações que possam gerar conflitos, riscos ou impactos para as entidades;

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 4 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

- VI – prestar atendimento com cortesia, respeito e acolhimento, vedada qualquer forma de discriminação ou pré-julgamento;
- VII – atuar com integridade, transparência, imparcialidade, respeito à diversidade e às diferenças;
- VIII – produzir e disponibilizar informações confiáveis e relevantes que contribuam para a tomada de decisão e o aprimoramento dos processos institucionais;
- IX – resguardar o sigilo, a confidencialidade e a proteção das informações e dos dados pessoais tratados no exercício de suas atribuições;
- X – promover a divulgação e o fortalecimento da Ouvidoria, ampliando o conhecimento sobre sua finalidade, atribuições e canais de atendimento.

2. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 5º O recebimento e o registro das manifestações destinadas à Ouvidoria do SFIEMT serão realizados, preferencialmente, por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria Externa SFIEMT, que constitui a porta de entrada para manifestações do público interno e externo, observadas as atribuições da Ouvidoria Interna.

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria Externa SFIEMT disponibilizará atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, por meio dos seguintes canais:

- I – plataforma eletrônica: Contato Seguro – SFIEMT (<https://contatoseguro.com.br/sfiemt>);
- II – e-mail: sfiemt@contatoseguro.com.br;
- III – telefone: 0800 810 8532;
- IV – aplicativo Contato Seguro, disponível nas lojas Google Play e App Store, e
- V - Portal da Transparência Sesi e Senai MT: <https://transparencia.sesimt.ind.br/integridade>; <https://transparencia.sesimt.ind.br/ouvidoria>,

Parágrafo Segundo: As manifestações recebidas pela Ouvidoria Externa serão analisadas e, quando pertinente, encaminhadas à Ouvidoria Interna SFIEMT para tratamento e adoção das providências cabíveis, de acordo com a natureza da manifestação e as respectivas atribuições.

Parágrafo Terceiro: A Ouvidoria Interna SFIEMT disponibilizará atendimento ao público interno, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de forma remota, mediante agendamento.

Parágrafo Quarto: O agendamento do atendimento da Ouvidoria Interna poderá ser realizado pelo telefone (65) 3611-1629, pelo e-mail ouvidoria@sefiemt.ind.br ou por meio do Microsoft Teams.

Parágrafo Quinto: As manifestações relacionadas a questões éticas, atos ilícitos, descumprimento de legislação ou de normativos internos, recebidas por outros canais institucionais, tais como SAC, CIPA-A SESI ou CIPA-A SENAI, deverão ser direcionadas à Ouvidoria SFIEMT (Externa), mediante orientação ao manifestante quanto aos canais oficiais disponíveis para registro.

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 5 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

Parágrafo Sexto: O encaminhamento previsto no parágrafo anterior deverá preservar, sempre que aplicável, o sigilo, a confidencialidade e a proteção da identidade do manifestante e das informações relacionadas ao relato.

3. DOS USUÁRIOS

Art. 6º A Ouvidoria Externa SFIEMT poderá ser utilizada por pessoas físicas ou jurídicas que mantenham ou tenham mantido relação com as entidades do SFIEMT, bem como por qualquer pessoa que tenha interesse ou conhecimento de fatos relacionados às suas atividades, incluindo:

- I – colaboradores das entidades do SFIEMT;
- II – prestadores de serviços e trabalhadores terceirizados;
- III – fornecedores e parceiros;
- IV – clientes e demais usuários dos produtos e serviços das entidades;
- V – representantes das entidades Sesi, Senai, Fiemt e Iel e do Condomínio da Casa da Indústria MT; e
- VI – membros da comunidade em geral.

Parágrafo único. As manifestações poderão ser registradas de forma identificada ou anônima, conforme as opções disponibilizadas pelos canais da Ouvidoria. Nos casos de manifestações anônimas, o acompanhamento deverá ser realizado pelo protocolo fornecido no momento do registro, por meio do Sistema de Ouvidoria SFIEMT, observadas as regras de sigilo e confidencialidade.

4. DAS CATEGORIAS DE MANIFESTAÇÃO

Art. 7º A Ouvidoria Externa SFIEMT receberá e analisará a classificação das manifestações, conforme sua natureza, nas seguintes categorias:

- I – Consulta:** solicitação de orientação ou esclarecimento sobre produtos, serviços, processos, normativos internos, legislação aplicável ou outros temas relacionados às atividades das entidades;
- II – Denúncia:** comunicação de fato ou conduta que possa caracterizar ato ilícito, fraude, corrupção, violação do Código de Ética e Conduta, descumprimento de legislação ou de normativos internos, ou outra irregularidade que possa representar risco ou prejuízo às entidades, seus públicos ou a partes relacionadas;
- III – Elogio:** manifestação de reconhecimento, satisfação ou apreciação positiva em relação ao atendimento, à atuação de pessoa ou equipe, ou aos produtos e serviços prestados;
- IV – Reclamação:** manifestação de insatisfação relacionada ao atendimento, aos produtos, aos serviços

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 6 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

ou aos processos das entidades, acompanhada ou não de solicitação de providência ou reparação;

V – Sugestão: apresentação de ideia, proposta ou recomendação destinada ao aprimoramento de produtos, serviços, processos ou práticas institucionais;

VI – Recurso da Lei de Acesso à Informação – LAI: recurso apresentado em razão de negativa de acesso à informação, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo Primeiro: Após a análise preliminar, as manifestações serão encaminhadas à Ouvidoria Interna SFIEMT, conforme a natureza, a complexidade e as atribuições relacionadas ao caso, para adoção das providências cabíveis.

Parágrafo Segundo: A análise e o tratamento das manifestações deverão observar os princípios da imparcialidade, confidencialidade, sigilo, proteção de dados pessoais e ausência de conflito de interesses.

Parágrafo Terceiro: A Ouvidoria Interna SFIEMT analisará e reclassificará a manifestação sempre que, durante sua análise ou tratamento, forem identificados elementos que indiquem categoria diversa daquela inicialmente registrada.

5. DA PROTEÇÃO AO MANIFESTANTE

Art. 8º As manifestações poderão ser registradas de forma identificada ou anônima, por meio dos canais oficiais disponibilizados pela Ouvidoria Externa SFIEMT, incluindo site, e-mail, telefone e aplicativo.

Parágrafo Primeiro: As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão tratadas com imparcialidade, sigilo e confidencialidade, observadas as disposições legais e normativas aplicáveis e os limites necessários ao seu adequado tratamento.

Parágrafo Segundo: A identidade do manifestante e as informações relacionadas à manifestação terão acesso restrito às pessoas que necessitem dessas informações para o exercício de suas atribuições, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

Parágrafo Terceiro: O registro anônimo poderá ser acompanhado pelo manifestante por meio do protocolo disponibilizado no momento do registro, quando essa funcionalidade estiver disponível no canal utilizado.

Parágrafo Quatro: É vedada qualquer forma de retaliação contra manifestante que atue de boa-fé, sem prejuízo da responsabilização cabível nos casos de comprovada má-fé, falsidade, distorção intencional de informações ou uso indevido do canal.

6. DA DOCUMENTAÇÃO

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 7 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

Art. 9º As manifestações recebidas pela Ouvidoria SFIEMT serão registradas e documentadas em sistema informatizado, mediante número de protocolo, contendo as informações necessárias ao seu registro, acompanhamento, tratamento e encerramento da demanda.

Parágrafo Primeiro: O registro das manifestações deverá observar os requisitos de segurança, integridade, rastreabilidade, sigilo e proteção de dados pessoais aplicáveis.

Parágrafo Segundo: A Ouvidoria SFIEMT elaborará, trimestralmente, relatórios de monitoramento gerencial, contemplando os indicadores e as informações relevantes sobre sua atuação, bem como relatórios executivos destinados a apresentar o panorama das manifestações e dos principais riscos, tendências e oportunidades de melhoria identificados no âmbito das entidades do SFIEMT e do Condomínio da Casa da Indústria MT.

Parágrafo Terceiro: Os relatórios previstos neste artigo serão encaminhados ao Comitê Gestor para conhecimento, análise e, quando aplicável, deliberação e adoção das providências cabíveis.

Parágrafo Quarto: Anualmente, será elaborado o Demonstrativo de Resultados da Ouvidoria, com as informações destinadas à publicação nos Portais da Transparência do Sesi e do SENAI MT, observadas as disposições legais e institucionais aplicáveis.

7. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 10º O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da Ouvidoria SFIEMT observará a legislação aplicável, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, bem como os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas.

Parágrafo Primeiro: Os dados pessoais fornecidos pelo manifestante poderão ser tratados, conforme a natureza da manifestação e a finalidade do tratamento, para:

- I – viabilizar o registro, a análise, o acompanhamento e a resposta às manifestações;
- II – possibilitar a análise e o tratamento de denúncias e demais relatos que demandem providências;
- III – cumprir obrigações legais e regulatórias;
- IV – subsidiar o exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais; e
- V – atender a outras finalidades legítimas e compatíveis com as atribuições da Ouvidoria e com a legislação aplicável.

Parágrafo Segundo: Poderão ser tratados os dados pessoais fornecidos pelo manifestante e aqueles estritamente necessários ao registro, à análise e ao tratamento da manifestação, tais como nome, CPF, telefone ou celular, endereço de e-mail, estado e cidade, sem prejuízo de outras informações necessárias

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 8 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

à adequada compreensão e tratamento do relato, observados os princípios da necessidade e da finalidade.

Parágrafo Terceiro: Os dados pessoais poderão ser compartilhados, quando necessário, com as instâncias, áreas ou unidades do SFIEMT responsáveis pelo tratamento da manifestação, bem como com terceiros ou autoridades competentes, quando houver fundamento legal ou necessidade relacionada ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ao exercício regular de direitos ou ao adequado tratamento da manifestação, observadas as medidas de segurança e proteção aplicáveis.

Parágrafo Quarto: O SFIEMT prestadores de serviços, e, as áreas/unidades, envolvidos no recebimento, armazenamento ou tratamento de manifestações deverão adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo Quinto: Os dados pessoais serão armazenados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, ao tratamento e encerramento da manifestação e ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e institucionais aplicáveis.

Parágrafo Sexto: O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes deverá observar a legislação aplicável e ser realizado em seu melhor interesse, considerando as disposições da LGPD, do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA e demais normas pertinentes.

Parágrafo Sétimo: Na hipótese de ocorrer transferência internacional de dados pessoais no âmbito dos serviços relacionados à Ouvidoria, esta deverá observar os requisitos e mecanismos de proteção previstos na legislação aplicável, especialmente na LGPD, assegurando-se nível de proteção adequado aos dados transferidos.

Parágrafo Oitavo: O titular dos dados pessoais poderá exercer os direitos previstos na legislação aplicável, mediante solicitação dirigida ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – DPO do SFIEMT, por meio do canal institucional disponibilizado para essa finalidade.

8. DA DIVULGAÇÃO E DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

Art. 11º O Sistema de Gestão de Manifestações da Ouvidoria poderá ser disponibilizado às Gerências, Coordenações e demais responsáveis previamente cadastrados, observados os respectivos níveis de acesso e as regras de sigilo, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

Parágrafo Primeiro: O acesso às informações será restrito aos dados relacionados à área ou unidade de atuação do usuário, salvo autorização ou necessidade devidamente justificada para o exercício de suas atribuições.

Parágrafo Segundo: Poderão ser emitidos relatórios estatísticos e gerenciais para subsidiar a análise

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 9 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

das manifestações, a identificação de tendências, a avaliação de riscos e o aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Art. 12º Indicadores relacionados à Ouvidoria, serão por entidade do SFIEMT, áreas Corporativas e Condomínio, podendo contemplar:

- I. O número total das manifestações recebidas em cada mês, trimestre e no ano;
- II. distribuição das manifestações por classificação, em número absoluto e percentual, no mês, no trimestre e no ano, compreendendo denúncias, reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- III. número e percentual de manifestações por tipo de manifestante: pessoa física, pessoa jurídica e anônimo;
- IV. número e percentual de manifestações procedentes, improcedentes, parcialmente procedentes, inconclusivas, ou inaplicável ao canal, quando aplicável;
- V. O tempo médio de atendimento das manifestações em (dias);
- VI. distribuição das manifestações por meio de acesso, com número e percentual de contatos realizados por portal, site, atendimento presencial, correspondência, e-mail, telefone ou aplicativo;
- VII. O número e percentual de atendimentos realizados dentro e fora do prazo;
- VIII. distribuição das manifestações por assunto, no mês, no trimestre e no ano, incluindo temas educacionais, atendimento, financeiro, infraestrutura, questões éticas, privacidade de dados, recursos relacionados à LAI e outros;
- IX. Indicadores relacionados às áreas/unidades das entidades do SFIEMT, incluindo áreas Corporativas, e, Condomínio, por mês, trimestre e anual;
- X. Indicadores de reincidências de situações das áreas demandadas, por mês, trimestre e anual;
- XI. Gráficos sobre os indicadores;
- XII. Resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento na Ouvidoria, quando houver;
- XIII. Avaliação de Riscos, entre outros, a partir das manifestações.

Art. 13º A Ouvidoria SFIEMT apresentará, sempre que solicitada pelos Gestores das Entidades do SFIEMT, Gerentes Regionais, Gerentes Operacionais e Gerentes de áreas Corporativas e de Negócios, relatório de indicadores, com destaque para casos pontuais, análises estatísticas pertinentes, riscos recorrentes e oportunidades de melhoria.

Parágrafo Primeiro: Sempre que necessário os Gestores das Entidades do SFIEMT, darão conhecimento do relatório estatístico, às áreas específicas da entidade para as devidas tratativas.

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 10 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

Parágrafo Segundo: A Ouvidoria SFIEMT (Interna) emitirá Relatório Estatístico, trimestralmente, ou quando for solicitado, sobre as Entidades do SFIEMT, bem como sobre as áreas Corporativas, o CSC – Centro de Serviços Compartilhados e Condomínio da Casa da Indústria do Estado de Mato Grosso, aos Gestores das Entidades, e à Presidência do SFIEMT, para conhecimento.

Parágrafo Terceiro: O Demonstrativo de Resultados da Ouvidoria será publicado anualmente nos Portais da Transparência do Sesi e do Senai MT, observadas as disposições legais, institucionais e de proteção de dados pessoais.

9. DA ABRANGÊNCIA

Art.14º A Ouvidoria SFIEMT tem como abrangência todas as Áreas e Unidades Operacionais das Entidades do SFIEMT, fixas ou remotas, envolvendo qualquer produto ou serviço desenvolvido e ofertado por elas, bem como processos administrativos que envolvam as áreas Corporativas, CSC – Centro de Serviços Compartilhados e Condomínio da Casa da Indústria do Estado de Mato Grosso.

10. DA RESPONSABILIZAÇÃO

Art.15º Cada manifestante é responsável pelo teor das manifestações e/ou denúncias que apresentar, bem como pelos prejuízos que estas possam causar ao SFIEMT e/ou a terceiros, quando realizadas de forma enganosa, tendenciosa, dolosa, com má-fé ou com o objetivo de prejudicar pessoas, áreas, unidades ou entidades que compõem o SFIEMT.

Parágrafo Primeiro: A manifestação realizada de boa-fé, ainda que não confirmada ao final da apuração, não caracterizará uso indevido do canal.

Parágrafo Segundo: A manifestação comprovadamente falsa, distorcida de forma intencional ou utilizada para ludibriar, retaliar ou prejudicar terceiros poderá ensejar responsabilização nas esferas cível, criminal, trabalhista, contratual e administrativa, conforme a legislação vigente, os contratos de trabalho, prestação de serviços ou fornecimento, o Código de Ética e Conduta e o Guia de Comportamentos do SFIEMT.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.16º Os casos omissos serão analisados pela Ouvidoria SFIEMT, pela Área de Compliance, pela área Jurídica e/ou pela Alta Gestão, conforme a natureza da matéria e as competências institucionais aplicáveis.

Art. 17º O presente regulamento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições internas em contrário.

	REGULAMENTO – OUVIDORIA SFIEMT	OUV-RE-001		
		Folha 11 de 11	Revisão 03	Revisado em 09/09/2026

12. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Data	Natureza
00	24/04/2023	Criação do Documento para atuação da Ouvidoria de forma sistêmica, se adequando a nova estrutura e mudanças organizacionais.
01	02/06/2025	Revisão de adequação geral do Regulamento
02	04/03/2026	Revisão e adequação de todo conteúdo do Regulamento, além abordar as questões de prorrogação.
03	09/09/2026	Revisão e adequação da redação e de todo conteúdo do Regulamento, além abordar as questões de causa interruptivas de prazos, bem como esclarecimentos sobre informações complementares