

## 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º** A Ouvidoria é um canal de mediação entre a sociedade e as instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel), como atendimento de segunda instância, ou seja, casos críticos e relevantes, que não foram resolvidos de forma satisfatória por outros canais das instituições, 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 SFIEMT:

- 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, nos procedimentos que agreguem valor, em comportamentos e atitudes, e, assim, contribuir para a credibilidade das instituições 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 SFIEMT são analisados por equipe especializada, obedecendo aos seguintes prazos e classificação de manifestação:

- I. 07 (sete) dias úteis para o público interno (colaboradores) 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 solicitação relacionada à LGPD por titular de dados pessoais (13.709/18);
- IV. 03 (três) dias úteis, quando se tratar de recurso relacionado à LAI – Lei de Acesso à informação (12.527/11);

**Parágrafo Primeiro:** Os prazos acima estabelecidos podem ser prorrogados por igual período, uma única vez, de acordo com a complexidade e necessidade do caso, e desde que acordado com o manifestante, exceto quando este for anônimo, com exceção ao prazo do item III - Art. 3º - solicitação relacionada à LGPD por titular de dados pessoais.

**Parágrafo Segundo:** Todas as manifestações de denúncia referentes a ato ilícito, descumprimento de legislação e normativos e relacionados à atos de corrupção serão encaminhadas ao Jurídico Corporativo e Compliance, para as devidas tratativas e encaminhamentos, e, àquelas referentes às questões éticas sobre desvios de conduta e por descumprimento do Código de Ética serão encaminhadas ao Comitê de Ética, que após as apurações, no final das tratativas com parecer de conclusão e recomendações, deverá enviar Relatório Circunstanciado, à Alta Gestão, a denúncia, para que possa servir de subsídio para a tomada de decisão. Dessa forma, o prazo de atendimento passa a ser o estabelecido por essas instâncias.

**Parágrafo Terceiro:** Tanto à área Jurídica Corporativa e Compliance, como o Comitê de Ética deverão encaminhar à Ouvidoria respostas sobre a conclusão das tratativas, a fim de que possa dar continuidade ao processo e registrar no sistema da Ouvidoria.

**Parágrafo Quarto:** A Ouvidoria do SFIEMT, também, atenderá, analisará e responderá no prazo de 05 (cinco) dias, 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 instituições Sesi e Senai MT.

## 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 da Federação das Indústrias (SFIEMT).

**Art. 5º** O Ouvidor do SFIEMT 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 (colaboradores) ao serviço de Ouvidoria;
- II. Analisar as manifestações, a fim de que sejam encaminhadas para as devidas tratativas;
- III. Analisar recursos relacionados à LAI – Lei de Acesso à Informação, para as instituições Sesi e Senai MT;
- IV. Promover a mediação na resolução de conflitos entre as partes;
- V. Atuar na prevenção de conflitos;
- VI. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- VII. Agir com integridade, transparência e imparcialidade, respeitando a diversidade e diferenças;
- VIII. Ser fonte de informações seguras para a tomada de decisão;

- IX. Resguardar o sigilo e confidencialidade das informações; e
- X. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**Art. 6º** O(a) Ouvidor(a) do SFIEMT tem as seguintes atribuições:

- I. Atuar como segunda instância de atendimento às manifestações do público interno (colaboradores) e público externo (clientes e não clientes), em casos de reclamações, denúncias, consultas, sugestões e elogios, inclusive nos casos não solucionados pelos demais canais e recursos às negativas de acesso à informação (LAI 12527/2011);
- 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 DR's) na análise, no tratamento e na sistematização das manifestações de interesse comum;
- IV. Compartilhar as melhorias efetuadas nos processos, nos produtos, nos serviços e comportamentos de colaboradores do SFIEMT, 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 (colaboradores);
- VI. Fornecer informações para os Gestores de cada Instituição (Sesi, Senai, Fiemt e Iel), produzindo periodicamente relatórios capazes de subsidiar decisões estratégicas; e
- VII. Propor melhorias em processos, produtos, serviços e comportamentos, de maneira a trazer maior qualidade aos serviços e ao atendimento prestados aos diversos públicos do SFIEMT

### 3. DO ATENDIMENTO

**Art. 7º** Na Ouvidoria SFIEMT o atendimento será de forma presencial e correspondência, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min, e, das 14h00min às 18h00min, bem como de forma remota pela Internet durante 24 horas, todos os dias, através do e-mail [ouvidoria@sfiemt.ind.br](mailto:ouvidoria@sfiemt.ind.br), pelos sites das instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel), <https://www.sesimt.ind.br/institucional/ouvidoria>, <https://www.senaimt.ind.br/institucional/ouvidoria>, <https://www.fiemt.ind.br/institucional/2501/ouvidoria>, <https://www.ielmt.ind.br/institucional/2500/ouvidoria-iel>, bem como pelos Portais da Transparência Sesi (<http://transparencia.sesimt.ind.br/>), e, Senai MT (<http://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria>).

**Parágrafo Primeiro:** Quando a manifestação vier pelos portais da transparência, sites ou e-mail em finais de semana ou feriado a contagem do prazo para resposta/atendimento passa a ser contada a partir do primeiro dia útil subsequente.

**Parágrafo Segundo:** Nos casos omissos ou de calamidade, o horário e forma de atendimento serão informados através dos portais da transparência e sites.

### 4. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria SFIEMT 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 SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt, Iel).

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

**Sites:** <https://www.sesimt.ind.br/institucional/ouvidoria>, <https://www.senaimt.ind.br/institucional/ouvidoria>, <https://www.fiemt.ind.br/institucional/2501/ouvidoria>, <https://www.ielmt.ind.br/institucional/2500/ouvidoria-iel>

**Portais:** <http://transparencia.sesimt.ind.br/>, <http://transparencia.senaimt.ind.br/ouvidoria>.

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

**Telefone:** (65) 3611-1629 e (65) 0800 777 9770

### 5. DOS USUÁRIOS

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

- I. Por usuários dos serviços prestados pelas instituições Sesi, Senai, Fiemt e Iel;
- II. Por colaboradores das instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel);
- III. Por terceirizados das instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel),
- 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 contato, no entanto, dependendo do teor e detalhes, ou seja, havendo materialidade: elementos mínimos de irregularidades ou de indícios e autoria: pessoas envolvidas, nas manifestações categorizadas como reclamações ou denúncias, elas serão encaminhadas para serem apuradas e tratadas, quando aplicável, pelas instâncias pertinentes (Comitê de Ética e/ou Compliance).

## 6. DAS CATEGORIAS DE MANIFESTAÇÃO

**Art. 9º** A Ouvidoria SFIEMT 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 as instituições;
- 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 relacionada 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 delas. Assim sendo, as manifestações de denúncias, fraudes, corrupção, violação de normas e leis, e abertura de sindicância, serão encaminhadas, ao Jurídico Corporativo e Compliance, e, questões éticas serão encaminhadas ao Comitê de Ética, quando pertinente, e, após análise sobre a criticidade cumprindo-se com o descrito no Artigo 3º - parágrafo segundo, deste Regulamento.

**Parágrafo Segundo:** O Canal de denúncias é uma importante ferramenta de proteção para todos (Instituições e Partes Interessadas), 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 SFIEMT, 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, conforme item VI da Seção 6 – **Das Categorias das Manifestações**, deste Regulamento.

## 7. DAS ÁREAS/UNIDADES DAS INSTITUIÇÕES DO SFIEMT ENVOLVIDAS

**Art. 10º.** São consideradas áreas/unidades das instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel), sobre as quais a Ouvidoria pode receber qualquer manifestação conforme categorizado no Art. 9º:

- I.** As instalações físicas das Instituições do SFIEMT, como: salas de reunião, área técnica, área comum às Instituições, sala de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, dentre outros;
- II.** Os setores das unidades operacionais no caso do Sesi e Senai -MT, como: Protocolo, Secretaria Escolar, Atendimento, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;
- III.** Os sindicatos que utilizam espaço cedido pela FIEMT, bem como o CSC – Centro de Serviços Compartilhados e Condomínio da Casa da Indústria do Estado de Mato Grosso;
- IV.** As empresas que atuam dentro das unidades operacionais no caso do Sesi e do Senai -MT e seus serviços, como: restaurantes, lanchonetes, dentre outros;
- V.** Os colaboradores das instituições do SFIEMT, quando a solicitação for direcionada;
- VI.** Os serviços prestados pelas Instituições do SFIEMT, bem como pelas áreas do CSC – Centro de Serviços Compartilhados e Condomínio da Casa da Indústria do Estado de Mato Grosso;

## 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. Dados pessoais, bem como informações sensíveis, descritas nas manifestações pelo manifestante, são utilizados de forma transparente e ética, para fins específicos do tratamento, **não discriminatório, ilícito ou abusivo**;
- 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, podendo ser compartilhados 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. 13º.** 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 somente de sua área, podendo ser emitido Relatório Estatístico, quando solicitado, para análise e melhorias de processos.

**Art. 14º.** A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

- I. O número total das manifestações recebidas em cada mês, trimestre e no ano;
- II. O movimento das manifestações por classificação em percentual e número de manifestações, no trimestre e no ano, definidas como: reclamações, denúncias, sugestões, consultas e elogios;
- III. O número e percentual do trimestre e anual, por tipo de manifestante: pessoa física, pessoa jurídica e anônimo;
- IV. O número e percentual do trimestre e anual, das manifestações procedentes e improcedentes;
- V. O tempo médio de atendimento das manifestações em (dias);
- VI. O movimento das manifestações por meio de acesso, com o número e percentual de contatos realizados no portal, site, atendimento presencial, correspondência, e-mail, telefone;
- VII. O número e percentual de atendimentos realizados dentro e fora do prazo;
- VIII. O movimento por assunto das manifestações no trimestre e anual: Educacional, atendimento, financeiro, infraestrutura, segurança/privacidade de dados, questões éticas e recursos advindos pelo cidadão (LAI) e outros;
- IX. Indicadores relacionados às áreas demandadas, por trimestre e anual, incluindo as unidades operacionais (Sesi/Senai), áreas do Departamento Regional, áreas do Centro de Serviços Compartilhados e Condomínio;
- X. Indicadores de reincidências de situações das áreas demandadas, por trimestre e anual;
- XI. Gráficos sobre os indicadores; e
- XII. Resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento na Ouvidoria, quando houver;

**Parágrafo Único:** A Ouvidoria recebe eventualmente, manifestações de outros Estados e Instituições do Sistema “S”, que recebem tratativas de encaminhamentos, registrando indicadores de esforço de atendimento.

**Art. 15º.** A Ouvidoria apresentará, sempre que solicitada, aos Gestores das Instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel), relatório de suas atividades, destacando casos pontuais, ou, se for necessário, elaborando estatísticas pertinentes, bem como publicar, anualmente, nos portais da transparência Sesi e Senai MT, o Demonstrativo de Resultados da Ouvidoria.

**Parágrafo Primeiro:** Sempre que necessário os Gestores das Instituições do SFIEMT (Sesi, Senai, Fiemt e Iel), darão conhecimento do relatório estatístico, às áreas específicas da instituição para as devidas tratativas.

