

## 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

**Art. 1º** A Ouvidoria é um canal de mediação de segunda instância entre a sociedade e as entidades do SFIEMT (Fiemt, Sesi, Senai e IEL), bem como o Condomínio da Casa da Indústria do Estado de Mato Grosso, referenciados neste documento apenas como SFIEMT. A Ouvidoria atua na promoção de melhoria de processos e fornecendo subsídios para a tomada de decisão estratégica.

**Parágrafo Primeiro:** A Ouvidoria do SFIEMT conta com os seguintes canais de manifestação:

**I.** Ouvidoria Externa SFIEMT: Recebimento e análise preliminar de relatos relacionados à elogios, consulta, sugestão, e, reclamação, bem como canal de denúncias relacionadas às questões éticas e atos ilícitos (fraudes, corrupção), não conformidades com relação a legislação e normativos internos, incluindo o Código de Ética e Conduta e Conduta;

**II.** Ouvidoria Interna SFIEMT: Recebimento e análise de **relatos** encaminhados pela Ouvidoria Externa SFIEMT, relacionadas à elogios, consulta, sugestão, reclamação e denúncia, responsável pela mediação e encaminhamentos dos referidos relatos, às Entidades do SFIEMT, para as devidas tratativas, e, posterior respostas aos manifestantes;

**III.** Área de Compliance: Recebimento e análise de denúncias, encaminhadas pela Ouvidoria Interna SFIEMT, relacionadas às questões éticas e atos ilícitos, não conformidades com relação a legislação e normativos internos, responsável pelo encaminhamento à Comissão Interna de Investigação dos casos que requeiram investigação, desde que contenham materialidade, objeto e autoria, levando a conclusão final ao Comitê de Ética para deliberação

**Parágrafo Segundo:** As Ouvidorias Externa e Interna trabalham em parceria, enquanto a primeira recebe, analisa e encaminha relatos (Denúncias, reclamação, elogio, consulta e sugestão), para a Ouvidoria Interna, esta promove a mediação entre as áreas e unidades em busca de soluções para as situações apresentadas de forma responsável.

### **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 entidades 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.

**IV.** Atender ao cidadão, compreendendo público interno (colaboradores) e público externo (clientes e não clientes)

### **Art. 3º Quanto aos prazos:**

Os relatos e denúncias, analisados e encaminhados pela Ouvidoria Externa SFIEMT, por equipe especializada, às instâncias Ouvidoria Interna SFIEMT e Área de Compliance, obedecem aos seguintes prazos **para as tratativas e respostas aos manifestantes:**

**I.** 07 (sete) dias úteis para a Ouvidoria Interna SFIEMT responder ao manifestante, quando se tratar relatos como: elogio, consulta; sugestão; e, reclamação;

**II.** 27(vinte e sete) dias úteis, para a Área de Compliance responderão manifestante, quando se tratar de casos críticos de denúncia relacionadas às questões éticas, atos ilícitos, descumprimento de legislação e normativos internos, podendo tal prazo ser acrescido de 10 (dez) dias úteis, quando solicitado pelas instâncias responsáveis pelo processo de investigação interna;

**III.** 05 (cinco) dias úteis, para a Ouvidoria Interna SFIEMT, responder aos recursos relacionados a LAI – Lei de Acesso à Informação, quando houver, devido às respostas negativas pelo SAC;

**Parágrafo Primeiro:** Os prazos acima estabelecidos para relatos como elogios, consulta; sugestão; e, reclamação, podem ser prorrogados por igual período, uma única vez, de acordo com a complexidade e necessidade do caso, e, comunicado para ciência do manifestante, quando aplicável, pela Ouvidoria Interna SFIEMT.

**Parágrafo Segundo:** 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.

**Parágrafo Terceiro:** A Ouvidoria Interna SFIEMT, ao encaminhar os relatos para as áreas/unidades responsáveis, estabelecerá o prazo de 02 (dois) a 05 (cinco) dias úteis para retorno sobre as tratativas, de manifestações (reclamações, consultas, sugestões e elogios) e com as evidências, se aplicável, ou, solicitação de prorrogação de prazo tanto para denúncias quanto para outros tipos de relatos.

**Parágrafo Quarto:** As instâncias internas, responsáveis pela apuração e deliberação acerca de denúncias, atenderão aos prazos constantes no SLA (Acordo de Nível de Serviço) dos documentos pertinentes ao processo.

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

**Art. 4º** 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 os relatos e denúncias, a fim de que sejam encaminhadas para as devidas tratativas;
- III. Analisar recursos relacionados à LAI – Lei de Acesso à Informação, para as entidades 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.

## 3. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

**Art. 5º** - Todo o recebimento, atendimento e registro de relatos (elogio, consulta, sugestão e reclamação), bem como as denúncias sobre questões éticas e atos ilícitos, descumprimento de legislação e normativos internos, serão centralizados na Ouvidoria Externa do SFIEMT, que atenderá 24 horas/07 dias da semana, pelo site (<https://www.contatoseguro.com.br/pt/sfiemt>), pelo e-mail: [sfiemt@contatoseguro.com.br](mailto:sfiemt@contatoseguro.com.br), pelo telefone 0800 810 8532, e, pelo aplicativo da contato seguro, disponível para download na Google Play ou App Store, e, procederá na análise e encaminhamento à Ouvidoria Interna SFIEMT ou Área de Compliance, de acordo com o tipo de manifestação.

**Parágrafo Primeiro:** A Ouvidoria Interna do SFIEMT, também, atenderá de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min, e, das 14h00min às 18h00min, de forma remota pelo teams, todos os dias, efetuando-se agendamento, através do telefone (65) 3611-1629, ou, via teams (público interno)

**Parágrafo Segundo:** Quando a denúncia sobre questões éticas, atos ilícitos, descumprimento de legislação e/ou normativos internos, vier por outros canais como SAC, CIPA-A Sesi e CIPA-A Senai, os responsáveis por estas áreas deverão cadastrar a manifestação através do Módulo Protocolador, a fim de que a equipe especializada da Ouvidoria Externa, proceda com a análise e os encaminhamentos pertinentes.

## 4. DOS USUÁRIOS

**Art. 6º** A Ouvidoria Externa SFIEMT pode ser utilizada:

- I. Pelas entidades Sesi, Senai, Fiemt e Iel, bem como o Condomínio da Casa da Indústria MT;
- II. Por colaboradores das entidades do SFIEMT;
- III. Por terceirizados das entidades do SFIEMT;
- IV. Por fornecedores;
- V. Por pessoas da comunidade local; e
- VI. Por pessoas de outras comunidades.

**Parágrafo único:** Relatos e Denúncias anônimas poderão ser respondidas através do protocolo fornecido no momento do registro, e, será através desse sistema, que tanto a Ouvidoria Interna SFIEMT, quanto a Área de Compliance, poderão solicitar informações complementares para que seja possível os encaminhamentos e tratativas. Toda manifestação (relatos e denúncias) deve possuir materialidade, objeto e autoria (pessoas envolvidas), que são elementos mínimos, sobre as irregularidades. ou de indícios.

## 5. DAS CATEGORIAS/TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

**Art. 7º** A Ouvidoria Externa 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 e Conduta, ou, ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que requerem apuração e providências e que representem riscos para as entidades, bem como outros tipos de denúncias, a saber: bem como outros tipos de denúncias, não conformidades com relação a legislação e normativos internos;

**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. Recursos da LAI** – Solicitação de acesso à informação que tenham sido negadas pelo SAC.

**Parágrafo Primeiro:** Todas as manifestações (relatos e denúncia), a qualquer título, serão primeiramente analisadas pela Ouvidoria Externa SFIEMT, para garantir a materialidade e procedência. Após as devidas verificações, as manifestações, serão encaminhadas às instâncias Ouvidoria Interna Sfiemt e Área de Compliance, que após validação da análise preliminar, farão os encaminhamentos pertinentes, para as devidas tratativas.

**Parágrafo Segundo:** 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.

## 6. DA PROTEÇÃO AO MANIFESTANTE

**Art. 8º** As manifestações (relatos e denúncias) podem ser realizadas de forma identificada ou anônima através do canal oficial que é a Ouvidoria Externa e Canal de Denúncia do Sistema Fiemt, que é um canal totalmente independente, garantindo o anonimato, o sigilo, e, a confidencialidade das suas informações.

## 7. DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 9º.** Todas as manifestações (relatos e denúncias) registradas na Ouvidoria Externa SFIEMT são documentadas em sistema informatizado com número de protocolo, contendo informações necessárias para registro e tratativas.

**Parágrafo único:** Trimestralmente são gerados relatórios de monitoramento das ações, com indicadores relevantes, apresentados aos membros do Comitê Gestor para análise e deliberações. Nos portais da transparência Sesi e Senai MT, são publicados anualmente o Demonstrativo de Resultados da Ouvidoria.

## 8. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

**Art. 10º** – O manifestante declara, de forma inequívoca, estar ciente de que o SFIEMT realizará o tratamento dos dados pessoais fornecidos por meio dos canais de Ouvidoria aqui mencionados, com a finalidade de:

- (i) viabilizar a análise e resposta às manifestações;
- (ii) apurar eventuais denúncias;
- (iii) cumprir obrigações legais e regulatórias; e
- (iv) exercer o direito de defesa em processos judiciais ou administrativos.

O tratamento dos dados observará os princípios da finalidade, adequação, necessidade e transparência, conforme estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Parágrafo Primeiro** – Dados pessoais coletados: Poderão ser tratados os seguintes dados pessoais fornecidos pelo manifestante, sem prejuízo de outras informações que venham a ser solicitadas pelas instâncias internas do SFIEMT para fins de esclarecimento: nome, CPF, telefone/celular, e-mail, estado e cidade.

**Parágrafo Segundo** – Controladores conjuntos: As entidades que compõem o SFIEMT atuam como controladores conjuntos no tratamento dos dados pessoais relacionados às manifestações e denúncias, nos termos da legislação vigente.

**Parágrafo Terceiro** – Compartilhamento de dados: Os dados pessoais poderão ser compartilhados entre as áreas competentes do SFIEMT responsáveis pelo tratamento das manifestações e, quando necessário, com outros órgãos, observadas as disposições legais aplicáveis.

**Parágrafo Quarto** – Segurança da informação: O SFIEMT adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e contra qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, assegurando o nível de segurança exigido pela LGPD.

**Parágrafo Quinto** – Prazo de retenção: Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta cláusula, bem como das obrigações legais e regulatórias às quais o SFIEMT está sujeito.

**Parágrafo Sexto** – Dados de menores: No caso de tratamento de dados pessoais de menores de 18 (dezoito) anos, este será realizado em seu melhor interesse, conforme a legislação vigente (ECA e LGPD).

**Parágrafo Sétimo** – Transferência internacional de dados: Caso ocorra transferência internacional de dados pessoais, o SFIEMT assegura que será em conformidade com os mecanismos de proteção previstos na legislação aplicável, garantindo que os dados transferidos recebam nível de proteção adequado. As transferências serão realizadas apenas para países ou organizações internacionais que proporcionem grau de proteção compatível com o exigido pela LGPD, ou mediante a adoção de garantias adicionais de segurança.

**Parágrafo Oitavo** – Direitos do titular: O manifestante, enquanto titular dos dados pessoais, poderá exercer, a qualquer momento, os direitos previstos na legislação de proteção de dados. Para tanto, deverá entrar em contato com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do SFIEMT, por meio do e-mail: [dpo.lgpd@sfiemt.ind.br](mailto:dpo.lgpd@sfiemt.ind.br).

## 9. DA DIVULGAÇÃO

**Art. 11º.** O Sistema de Gestão de Manifestações de Ouvidoria está disponível a todas as Gerências e Coordenações de áreas e de unidades, cadastradas, para consulta dos dados apurados, cada qual somente de sua área, podendo ser emitido Relatório Estatístico, para análise e melhorias de processos.

**Art. 12º.** Indicadores relacionados à Ouvidoria, serão por entidade do SFIEMT, CSC e Condomínio:

- 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: denúncias, reclamações, 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, 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, questões éticas e recursos advindos pelo cidadão (LAI) e outros;
- IX. Indicadores relacionados às áreas/unidades das entidades do SFIEMT, incluindo CSC – Centro de Serviços Compartilhados e Condomínio, por trimestre e anual;
- 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.

**Art. 13º.** A Ouvidoria SFIEMT apresentará, sempre que solicitada pelos Gestores das Entidades do SFIEMT, 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 Entidades do SFIEMT, darão conhecimento do relatório estatístico, às áreas específicas da entidade para as devidas tratativas.

**Parágrafo Segundo:** A Ouvidoria SFIEMT emitirá Relatório Estatístico, sobre as Entidades do SFIEMT, bem como 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.

## 10. DA ABRANGÊNCIA

**Art.14º.** A Ouvidoria Externa 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.

## 11. DA RESPONSABILIZAÇÃO

**Art.15º.** Cada manifestante é responsável pelo teor de suas manifestações e/ou denúncias, bem como pelo prejuízo que estas possam causar ao SFIEMT e/ou a terceiros, caso sejam realizadas de maneira enganosa, tendenciosa ou a ludibriar quem quer seja, a fim de prejudicar as Entidades que compõem o SFIEMT ou a outros, podendo ser responsabilizado por seus atos nas esferas cível e criminal, conforme a legislação vigente, sem prejuízo às sanções previstas nos contratos de trabalho, prestação de serviços, fornecimento, entre outros, e no Código de Ética e Conduta, para aqueles que se relacionem, profissional ou comercialmente com o SFIEMT.

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

## 12. HISTÓRICO DAS REVISÕES

| REV. | DATA     | HISTÓRICO DA ALTERAÇÃO   |
|------|----------|--|
| 00   | 24/04/23 | Criação do Documento para atuação da Ouvidoria de forma sistêmica, se adequando a nova estrutura e mudanças organizacionais. |
| 01   | 02/06/25 | Revisão de adequação geral do Regulamento  |
|      |          |  |
|      |          |  |
|      |          |  |
|      |          |  |
|      |          |  |