

	REGULAMENTO OUVIDORIA DO Sesi-MT	SUPER-RG-001		
		Folha: 1 de 5	Revisão: 02	Vigência: 09/07/18

Segue Regulamento Ouvidoria Sesi-MT – Serviço Social da Indústria de Mato Grosso.

Elaborado por:	Elizete Olímpia Caló
-----------------------	----------------------

Controle	Nome/Cargo	Data
Revisado por:	Elizete Olímpia Caló, Coordenadora Regional de Gestão - UNIGEST	03/07/2018
Aprovado por:	Lélia Rocha Abadio Brun Superintendente do Sesi-MT	09/07/2018

Art. 1º A Ouvidoria é um canal de mediação entre a sociedade e a instituição SESI-MT, com atendimento de 2ª instância, ou seja, casos críticos e relevantes, para melhorias e tomada de decisão estratégica.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria SESI-MT:

- I. Assegurar a participação das partes interessadas na Instituição, para promover a melhoria contínua das atividades desenvolvidas; e
- II. Sistematizar informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas da entidade, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

Art. 3º Os contatos direcionados à Ouvidoria do SESI-MT são analisados e solucionados por equipe especializada, no prazo regulamentar de 05 dias úteis para a tratativa interna e 07 dias úteis para o cliente.

Parágrafo Único. Os casos de denúncias serão encaminhados à Alta Direção para conhecimento e orientação, e, de acordo com a criticidade e teor das mesmas, como fraudes, desvios de conduta, violação de normas e leis, serão encaminhados ao Comitê de Ética, Jurídico ou outra área pertinente, conforme decisão da Alta Direção, sendo que o prazo se estenderá para 20 dias úteis, de acordo com a complexidade do caso, devendo a Ouvidoria manter contato com o manifestante da denúncia, no caso da necessidade de se exceder a esse prazo.

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 SESI-MT.

Art. 5º O Ouvidor do SESI-MT age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário 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 SESI-MT tem as seguintes atribuições:

- I. Receber e analisar manifestações – Consulta, Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão – provenientes de todas as partes interessadas (Clientes, Sociedade, Fornecedores, Colaboradores, etc.);
- II. Atuar como 2ª Instância, inclusive, do SAC, quando aplicável, ou seja, as situações que não forem resolvidas no SAC, pela complexidade, devem ser tratadas na Ouvidoria;
- III. Encaminhar as manifestações recebidas às áreas/unidades envolvidas, ou, àqueles que possam auxiliar na resposta às mesmas;
 - a) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho e repassá-los a quem de direito;
 - b) No caso de reclamações: apurar a veracidade, explicar o fato ocorrido, e reconhecendo-o como verdadeiro, corrigi-lo quando aplicável;
 - c) No caso de sugestões: estudá-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
 - d) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
- IV. Transmitir aos manifestantes, a resposta oriunda das unidades/ áreas envolvidas solicitantes, no prazo máximo de dez dias úteis, contados a partir do recebimento, respeitando-se quando a demanda vier pelo portal ou e-mail em finais de semana ou feriado onde a contagem do prazo passa a ser a partir do primeiro dia útil subsequente;

NOTA: “Este documento somente será considerado cópia controlada quando acessado via FTP. Após impresso ou salvo em computador, será considerado cópia não controlada, perdendo a validade para o Sistema de Gestão da Qualidade do SESI-MT”.

Classificação da Informação: Restrita Interna

- V. Registrar todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos manifestantes;
- VI. Encaminhar, quando solicitado, a Listagem das manifestações à Ouvidoria, para as Gerências do DR, Gerências das Unidades e Superintendência Regional do SESI-MT; e
 - a) Para os gerentes das unidades, caso o requeiram, será encaminhado somente a listagem das ligadas às respectivas unidades;
- VII. Elaborar e encaminhar à Superintendência relatório trimestral sobre o andamento da Ouvidoria, contendo número total de manifestações, natureza das manifestações, número de manifestações por canal, e assunto, tempo médio de resposta, pesquisa de satisfação e análises sobre os indicadores;
- VIII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aprimoramento dos processos internos, e, de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- X. Acompanhar o curso da solução dos casos, cobrando prazos;
- XI. Encerrar o caso com a avaliação de satisfação do solicitante a respeito do atendimento da Ouvidoria, e, se aplicável da resposta apresentada.

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, período vespertino, ou ainda pela Internet durante 24 horas, todos os dias.

Parágrafo Único: Quando a demanda vier pelo portal 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- A ouvidoria terá os seguintes canais exclusivos para atendimento:
 - **Presencial:** Avenida Rubens de Mendonça, 4193 – Bairro Centro Político Administrativo – Ouvidoria SESI-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 SESI-MT.
 - **Site:** www.sesimt.com.br/ouvidoria
 - **Portal:** www.sesimt.com.br/transparência/integridade
 - **E-mail:** ouvidoria@sesimt.com.br
 - **Telefone:** (65) 3611-1629

DOS USUÁRIOS

Art. 8º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I. Por usuários dos serviços prestados pelas unidades operacionais do SESI-MT;
- II. Por colaboradores técnico-administrativos da entidade;
- III. Pela Rede Credenciada do SESI-MT,
- IV. Por Fornecedores;
- V. Por pessoas da comunidade local ; e
- VI. Por pessoas de outras comunidades.

Parágrafo único. A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários, quando solicitado pelo manifestante.

DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 9º A Ouvidoria recebe:

- I. **Consulta**, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- II. **Crítica**, em que o solicitante manifesta parecer construtivo ou negativo sobre alguma situação, pessoa, serviços ou instalações do SESI-MT;
- III. **Denúncia**, em que o solicitante informa sobre algo errado que esta acontecendo em prejuízo de outrem, qualificadas por exame e investigação, como: fraudes, desvio de conduta, violação de normas e leis;
NOTA: Denúncias identificadas serão apuradas, e, anônimas, servirão como alertas.
- IV. **Dúvida**, em que o solicitante necessita esclarecer algum fato ou situação não compreendida;
- V. **Elogio**, em que o solicitante pode elogiar empregados, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no SESI-MT.
- VI. **Reclamação**, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer situações e/ou áreas/unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo SESI-MT;
- VII. **Solicitação**, em que o solicitante requer algo como pedido, esclarecimentos, informações;
- VIII. **Sugestão**, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as áreas/unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do SESI-MT;

DAS ÁREAS/UNIDADES ENVOLVIDAS

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

- I. As instalações físicas das unidades operacionais do SESI-MT, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, dentre outros;
- II. Os setores das unidades operacionais do SESI-MT, como: Protocolo, Secretaria Escolar, Atendimento, Biblioteca, Telefonia, Vigilância, Recursos Humanos, dentre outros;
- III. As empresas que atuam dentro das unidades operacionais do SESI MT e seus serviços, como: restaurantes, lanchonetes, dentre outros;
- IV. Os empregados do SESI-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 ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Nome do solicitante;
- II. Codificação;
- III. Data do recebimento da demanda;
- IV. Data da resposta;
- V. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- VI. Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;
- VII. Proveniência da demanda – estudante, empregado, comunidade ou outras partes interessadas;
- VIII. Tipo de demanda – conforme descrito no artigo 9º;
- IX. Área/Unidade envolvida;
- X. Situação apresentada; e
- XI. Resposta.

DA DIVULGAÇÃO

Art. 12º. A Ouvidoria divulgará, as manifestações recebidas pela Ouvidoria através de Boletim Interno, às Gerências de áreas/unidades os dados apurados das respectivas áreas sempre que for solicitado pelas mesmas.

NOTA: “Este documento somente será considerado cópia controlada quando acessado via FTP. Após impresso ou salvo em computador, será considerado cópia não controlada, perdendo a validade para o Sistema de Gestão da Qualidade do SESI-MT”.

Classificação da Informação: Restrita Interna

Art. 13º. A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

- I. O número total das manifestações recebidas em cada mês;
- II. O movimento das demandas por categorias, com o número de manifestações definidas como: Consulta, Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão;
- III. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone e pelo formulário on-line;
- IV. Análise sobre os indicadores;
- V. Resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento na Ouvidoria.

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

Parágrafo Único – Sempre que necessário a Superintendência Regional do SESI-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 do SESI-MT, fixas ou remotas, envolvendo qualquer produto ou serviço desenvolvido e ofertado pelo SESI-MT.

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

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data	Descrição da revisão
00	05/02/2018	Criação do Documento.
01	19/03/2018	Revisão de Nomenclatura da área da Qualidade e Credenciamento para área de Gestão – UNIGEST.
02	09/07/2018	Revisão Geral do Regulamento, com adequações de atendimentos e nomenclaturas.