

## SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO REGIONAL DE MATO GROSSO

### REGULAMENTO DA OUVIDORIA SESI - MT

**Art. 1º** A Ouvidoria do SESI/MT é um elo de ligação entre a comunidade – interna ou externa – e as instâncias administrativas da entidade, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria SESI/MT:

- I. Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria contínua das atividades desenvolvidas; e
- II. Reunir informações sobre diversos aspectos da instituição, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

**Art. 3º** As reclamações direcionadas à Ouvidoria do SESI/MT são analisadas e solucionadas por equipe especializada, no prazo regulamentar:

- I. Reclamação: 05 dias úteis;
- II. Consultas: 02 dias úteis;
- III. Sugestão: 10 dias úteis;

### DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 4º** O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados ao Gabinete da Superintendência Regional, estando o Ouvidor subordinado diretamente a Superintendência Regional.

**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. Atuar na prevenção de conflitos;

- III. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. Resguardar o sigilo das informações; e
- VI. 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 demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de clientes quanto da comunidade externa;
- II. Encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam se responderas:
  - a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
  - b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
  - c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e
  - d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;
- III. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;
- V. Encaminhar, mensalmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários para a Superintendência Regional do Sesi/MT; e
  - a) para a área de Planejamento Estratégico;
  - b) para os gerentes das unidades, caso o requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas unidades;
- VI. Elaborar e divulgar relatórios bimestrais sobre o andamento da Ouvidoria;

- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- VIII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição; e
- IX. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada.

## DO ATENDIMENTO

**Art. 7º** Na Ouvidoria o atendimento será por telefone, de segunda a sexta-feira, das 07:30 às 11:30, no período da manhã e das 13:30 às 17:30, período vespertino, ou ainda pela Internet durante 24 horas, todos os dias.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

- A ouvidoria terá dois (02) canais exclusivos para atendimento:
  - Site: [www.sesimt.com.br/ouvidoria](http://www.sesimt.com.br/ouvidoria)
  - 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. Por instrutores do Sesi/MT;
- IV. Por pessoas da comunidade local ; e
- V. 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.

## DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

**Art. 9º** A Ouvidoria recebe:



- I. Reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo Sesi/MT;
- II. Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Sesi/MT;
- III. Consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV. Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários – técnico-administrativos e/ou docentes, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Sesi/MT.

## DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

**Art. 10º.** São consideradas unidades do Sesi/MT, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. As instalações físicas das unidades operacionais do Sesi/MT, como: salas de aula, estacionamentos, portões, calçadas, vias pavimentadas, banheiros, laboratórios, 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, serviço de reprografia, dentre outros;
- IV. Os funcionários do Sesi/MT, quando a solicitação for direcionada;
- V. Os cursos e departamentos, quando a solicitação for dirigida a eles.

## DA DOCUMENTAÇÃO

**Art. 11º.** Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante;



- IV. Endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V. Forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário on-line;
- VI. Proveniência da demanda – estudante, funcionário técnico-administrativo, docente ou comunidade;
- VII. Tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. Unidade envolvida;
- IX. Situação apresentada; e
- X. Resposta.

**Art. 12º.** A Superintendência Regional do Sesi/MT recebe, mensalmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

## DA DIVULGAÇÃO

**Art. 13º.** A Ouvidoria divulga, bimestralmente, na *home page* do Sesi/MT na *Internet* e na Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

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

- I. O número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;
- II. O movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III. O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV. O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário on-line;

- V. As categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

**Art. 15º.** 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.

**Art.17º** O presente regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

## DA ABRANGÊNCIA

**Art.18º.** A Ouvidoria tem como abrangência as Unidades Operacionais do Sesi/MT, fixas ou remotas, envolvendo qualquer produto ou serviço desenvolvido e ofertado pelo Sesi/MT.

## CONTROLE DE REVISÕES

VER.	DATA	NATUREZA DA ALTERAÇÃO
00	20/01/2017	Criação do Documento.