

***SENAI*** CETIQT

FACULDADE  
**SENAI** CETIQT

**INSTITUTO SENAI**  
DE TECNOLOGIA TÊXIL E DE CONFEÇÃO

**INSTITUTO SENAI**  
DE INOVAÇÃO BIOSINTÉTICOS E FIBRAS

# **DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE RESULTADOS DA OUVIDORIA SENAI CETIQT**

**- EXERCÍCIO 2018 a 2020 -**

## **Ouvidoria SENAI CETIQT - Implementação**

Para atender as recomendações do Acórdão nº 699/2016 - TCU, a implementação do Módulo de Ouvidoria foi realizada em janeiro de 2018. Todas as orientações para a execução dos detalhes pertinentes à atuação da Ouvidoria estão no Projeto Técnico elaborado pelo Departamento Nacional do SENAI, com apoio de consultoria externa e do Grupo de Trabalho SAC/Ouvidoria, que foi apresentado para todos os DRs, incluindo o SENAI CETIQT, por videoconferência no fim de 2017.

Os canais de Ouvidoria estabelecidos pretendem “que, a partir do estímulo e da orientação dos órgãos nacionais, aprimorem seus serviços de atendimento aos clientes/cidadãos, de forma a facilitar o acesso destes às informações e aos dados das entidades, prestando serviços por departamento, de forma presencial e remota; e (... ) que avaliem a viabilidade de instituição ou de aprimoramento, caso já existentes, de ouvidorias e de códigos de ética e de conduta, observando a autonomia regional de cada departamento, de forma a aprimorar os serviços de atendimento ao cidadão;”.

## **Ouvidoria SENAI CETIQT – Princípio e Objetivo**

### **A Ouvidoria do SENAI CETIQT tem como princípio:**

Agir com ética e transparência; garantir a credibilidade e a segurança das informações, mantendo sigilo, quando necessário; zelar pela harmonia de interesses entre Sistema Indústria e seus clientes; estimular o diálogo e a participação; respeitar a diversidade e as diferenças e atuar com autonomia.

### **A Ouvidoria SENAI CETIQT tem como objetivo:**

Mediar o diálogo entre o Sistema Indústria e seus clientes para promover a solução de problemas relevantes, representar os interesses do cliente na Instituição e os interesses da Instituição junto ao cliente e sistematizar informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas das entidades que compõem o Sistema Indústria. O público-alvo deste canal compreende o público em geral, colaboradores do SENAI CETIQT, alunos e clientes de serviços de tecnologia e inovação.

## **Ouvidoria SENAI CETIQT – Ouvidor**

O Ouvidor é um colaborador escolhido pela Diretoria Geral - DG. Esse profissional não deve ser ligado à diretoria, nem ao RH e nem à gerência Jurídica, muito menos exercer cargo de gerente ou coordenador. A ele caberá as seguintes funções:

- Analisar as demandas recebidas;
- Conversar com as partes envolvidas;
- Tentar resolver de imediato os casos de reclamação junto à área citada;
- Responder as mensagens recebidas obedecendo o prazo estabelecido nesta política;
- Informar à gerência Jurídica e/ou à DG os casos que necessitem de providências judiciais e/ou superiores;
- Resguardar a identidade dos reclamantes nos casos de solicitação de anonimato.

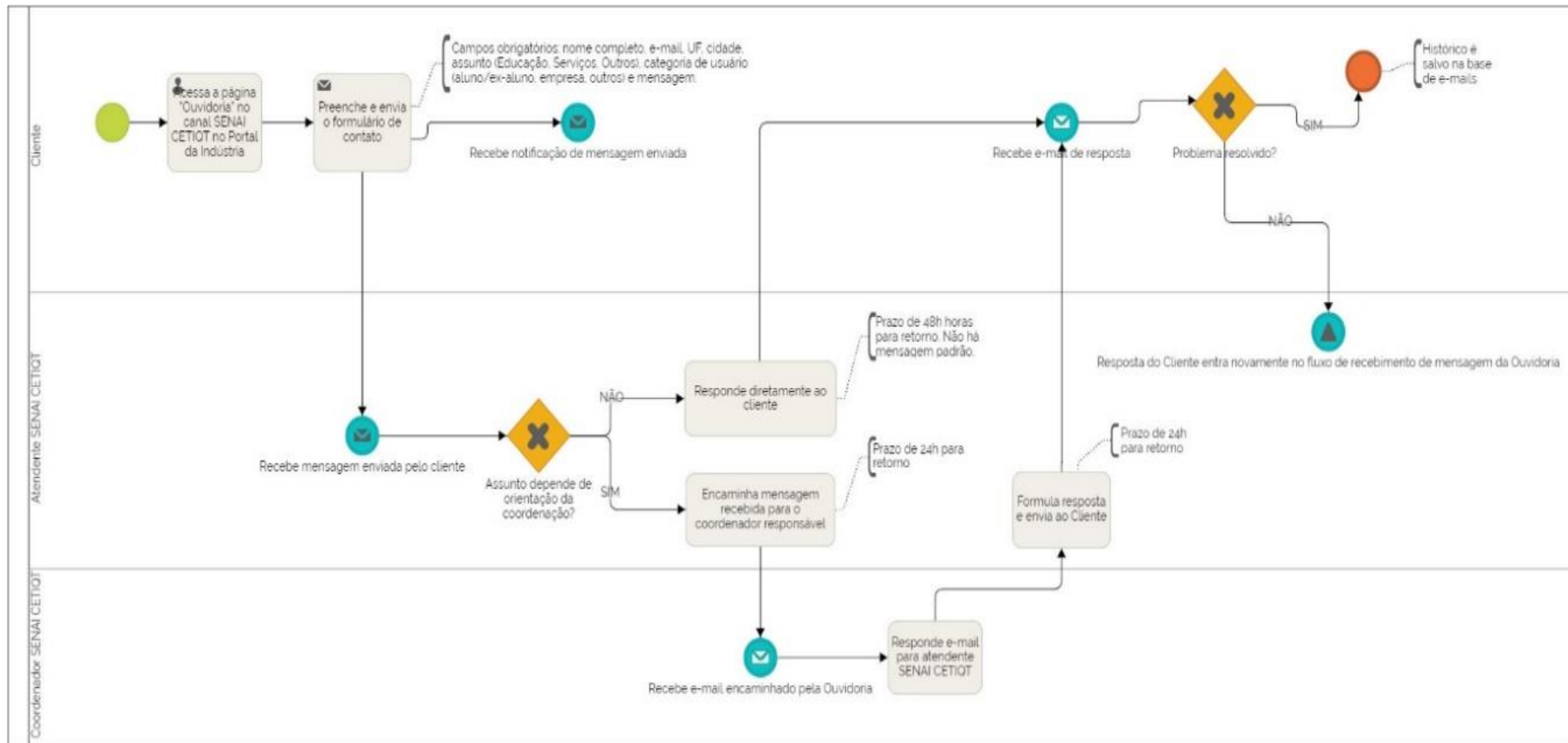
Caso esse profissional não cumpra o último item, será imediatamente substituído, podendo perder sua função e seu emprego na instituição.

## **Ouvidoria SENAI CETIQT – Fluxo**

Os assuntos de cunho sigiloso tratados pela Ouvidoria do SENAI CETIQT são mantidos em segredo absoluto pelo Ouvidor, assim como pelas instâncias que venham a ser envolvidas. A Ouvidoria tem até 72 horas para responder às mensagens recebidas, a contar da hora de entrada do e-mail.

Os casos de denúncias ou outros que necessitam de consultas Jurídicas ou resultam em processos internos de acareação e/ou apuração mais aprofundada de fatos expostos, são tratados em até um mês e, caso as denúncias que virem processos judiciais, serão observados os prazos estabelecidos pela Justiça.

# Ouvidoria SENAI CETIQT – Fluxo





## **Ouvidoria SENAI CETIQT – 2018**

Em **2018**, O SENAI CETIQT recebeu 17 manifestações já tratadas pela Ouvidoria, classificando por natureza, temos: 8 Dúvidas, 2 Elogios, 6 Reclamações e 1 sugestão.

<b>Natureza das manifestações</b>	<b>Contagem de Solicitante</b>
Dúvida	6
Elogio	2
Outros	2
Reclamação	6
Sugestão	1
Total Geral	17

Fonte: GRM/SENAI CETIQT

## **Ouvidoria SENAI CETIQT – 2019**

Em **2019**, O SENAI CETIQT recebeu 2 manifestações já tratadas pela Ouvidoria, classificando por natureza, temos: 1 Denúncia, 1 Reclamação.

<b>Natureza das manifestações</b>	<b>Contagem de Solicitante</b>
Denúncia	1
Reclamação	1
Total Geral	2

Fonte: GRM/SENAI CETIQT

## ***Ouvidoria SENAI CETIQT – 2020***

Em **2020**, O SENAI CETIQT não recebeu manifestações pela Ouvidoria.

**SENAI** CETIQT



*Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial*

**PELO FUTURO DO TRABALHO**