

Manual

Ouvidoria

FIEMG





1. SOBRE O MANUAL DA OUVIDORIA

Este manual tem como objetivo estabelecer os princípios e diretrizes para utilização da Ouvidoria pelos empregados, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores da FIEMG e a sociedade em geral, que desejem fazer uma manifestação por meio dos canais disponibilizados.

2. OUVIDORIA FIEMG

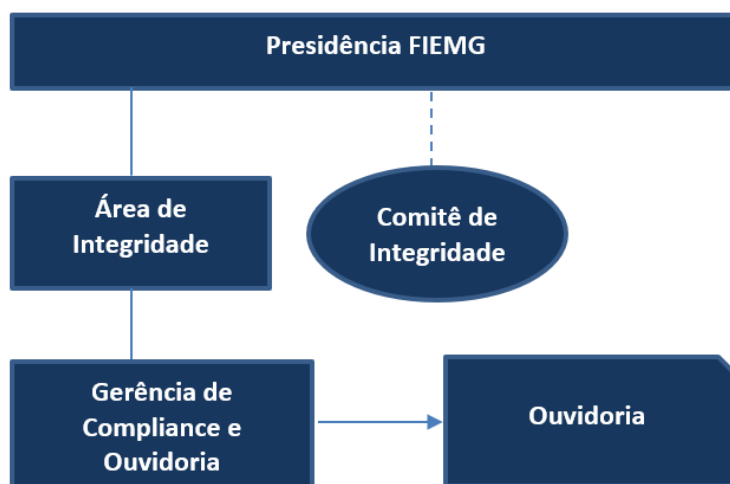
A Ouvidoria é a instância organizacional responsável pela comunicação e diálogo com os diversos públicos, internos e externos, da FIEMG.

Por meio do canal da Ouvidoria, é possível **realizar manifestações de forma segura, privada e confidencial**, garantindo ao manifestante a apuração imediata e imparcial.

2.1. Governança da Ouvidoria

A Ouvidoria é parte integrante da Área de Integridade da FIEMG sendo suas atividades coordenadas por um Ouvidor. As manifestações são tratadas pelo Comitê de Ouvidoria, sendo seus integrantes previamente designados, por meio de Portaria específica, assinada pelo Presidente da FIEMG.

A figura abaixo representa a Governança da Ouvidoria:



2.2. Atribuições, prerrogativas e responsabilidades do Ouvidor

Ao Ouvidor da FIEMG compete a coordenação das atividades da Ouvidoria, contando com apoio do Comitê de Ouvidoria.



No exercício de suas atribuições, deve atuar considerando as seguintes prerrogativas e responsabilidades:

- **Independência e autonomia** – acesso às informações, sem ingerência, para apuração e tratamento das manifestações;
- **Transparência** – disponibilizar indicadores confiáveis em tempo hábil aos públicos envolvidos;
- **Confidencialidade** – proteger e assegurar a privacidade e a imagem do manifestante e dos envolvidos na manifestação;
- **Imparcialidade** – comportamento isento de pré-julgamentos para compreender, analisar e buscar soluções;
- **Acolhimento** – assegurar o atendimento amplo e respeitoso, sem distinção de qualquer natureza.
- **Proatividade** – desenvolver a capacidade de antever situações e promover os esforços da equipe para a celeridade dos processos.

2.3. Comitê de Ouvidoria

No exercício das suas atribuições, o Ouvidor contará com o apoio do Comitê de Ouvidoria, **equipe multidisciplinar responsável pelo recebimento, análise e tratamento de relatos classificados como manifestações da Ouvidoria**, nos termos da Política Organizacional PO43.03.

2.4. Comitê de Integridade

O Comitê de Integridade é formado por integrantes da Alta Administração da FIEMG, tendo como atribuição principal a coordenação estratégica do Programa de Integridade da FIEMG, atuando como instância decisória em casos de denúncias e manifestações graves.

No desempenho dessas funções, cumpre a este Comitê acompanhar os resultados da Ouvidoria, de forma a orientar as ações necessárias ao aprimoramento do Programa.

2.5. Princípios norteadores da atividade da Ouvidoria

A Ouvidoria está alinhada à **visão, missão e valores** da FIEMG, sendo orientada pelos seguintes **princípios**:

- Consonância dos interesses da indústria e da sociedade;
- Transparência e ética em todos os relacionamentos;
- Governança compartilhada;
- Respeito às diversidades e aos valores individuais;



- Austeridade e responsabilidade no uso dos recursos;
- Respeito à privacidade e intimidade dos manifestantes e demais envolvidos;
- Garantia do sigilo e confidencialidade nas tratativas;
- Atuar com imparcialidade na condução das manifestações.

Importante enfatizar que a Ouvidoria é um canal de relacionamento. Portanto, constitui-se em espaço de conciliação, esclarecimento e harmonização de interesses, visando a preservação e o fortalecimento dos vínculos positivos.

2.6. Objetivos geral e específicos da Ouvidoria

Constitui objetivo geral da Ouvidoria: Mediar o diálogo entre a FIEMG e seus diversos públicos de relacionamento, propiciando a criação de vínculos de confiança recíprocos, sólidos e duradouros.

2.6.1. Objetivos específicos

- Analisar as manifestações e, de acordo com sua natureza, dar o devido tratamento, de modo que a FIEMG possa aprimorar processos, produtos e serviços, bem como melhorar a comunicação com seus públicos de relacionamento;
- Propiciar aos gestores, em todos os níveis, a possibilidade de análise e reflexão de fatos e condutas ocorridos no cotidiano, dando subsídio para que sejam adotadas práticas assertivas sobre as situações vivenciadas;
- Preservar e fortalecer a imagem da FIEMG;
- Disponibilizar indicadores para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

2.7. Atribuições da Ouvidoria

- Receber, tratar, encaminhar, acompanhar e responder as manifestações dos públicos de relacionamento com independência, ética, isenção, transparência e confidencialidade;
- Mediar o diálogo entre as diferentes instâncias da organização conduzindo os procedimentos de verificação/apuração das manifestações.
- Propor melhorias nos processos;
- Analisar documentos e informações necessários para obter conhecimento que favoreça uma compreensão abrangente para a elaboração da resposta ao manifestante;
- Assegurar o sigilo, prevenindo a retaliação e apurando de forma imparcial as manifestações;
- Fortalecer a Ouvidoria como o canal oficial de recebimento e tratamento das manifestações;



- Fornecer dados para subsidiar decisões estratégicas na organização;
- Articular-se com as Ouvidorias das demais Federações e Confederação Nacional da Indústria - CNI, na análise e tratamento das manifestações de interesse comum, assim como contribuir para o fortalecimento da Ouvidoria em nível nacional.
- Conduzir entrevistas com envolvidos e/ou testemunhas e
- Coletar documentos necessários às verificações.

Observação: na verificação das manifestações, a Ouvidoria não deve atuar como instância decisória e/ou tratar assuntos não pertinentes à FIEMG.

Ressalta-se que a Ouvidoria pode solicitar às áreas competentes os documentos que considerar necessários à análise dos fatos relatados, por exemplo: histórico profissional dos envolvidos, contratos, acesso a informações armazenadas em todos os equipamentos (computador, notebook, celular, tablet) bem como, programas, sistemas, software, arquivo, e-mail profissional e recursos disponibilizados pela FIEMG.

3. SISTEMA DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA E DENÚNCIAS DA FIEMG

Conforme a Política Organizacional PO 43.03, o Sistema de Gestão de Manifestações da Ouvidoria e Denúncias da FIEMG constitui um conjunto de elementos (normas, processos e procedimentos) que tem por objetivo:

- (i) encorajar e facilitar o relato de manifestações e denúncias de irregularidades;
- (ii) dar tratamento adequado e tempestivo aos relatos;
- (iii) garantir a confidencialidade e proteção aos manifestantes, denunciantes e demais partes interessadas envolvidas; e
- (iv) contribuir com a melhoria da governança de Integridade da FIEMG.

O Sistema de Gestão de Manifestações da Ouvidoria e Denúncias da FIEMG tem como objetivo dar o tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e às denúncias recebidas, pautado na confidencialidade, sigilo, confiança, imparcialidade e proteção dos envolvidos.

São consideradas **manifestações da Ouvidoria** os relatos de diversas naturezas, englobando, mas não se limitando a: reclamações, elogios, melhorias de processos e sugestões, ou seja, relatos sobre ambiente de trabalho, queixas pessoais, comportamentos inadequados da gestão e colegas, etc., que envolvam os relacionamentos da FIEMG com os diversos públicos de interesse.

São consideradas **denúncias** os relatos sobre suspeitas ou evidências de irregularidades ou algum fato grave, relacionados a condutas que estejam em desconformidade com as leis,



com as políticas, normas internas, Programa de Integridade e com o Código de Conduta da FIEMG (ex: assédio moral, assédio sexual, atos de violência, discriminações, fraudes, furtos, roubos, apropriações indébitas, falsificação de documentos, atos de suborno e corrupção, conflitos de interesses etc).

Os relatos recebidos que se caracterizem como denúncias, serão tratadas pelo **Comitê de Compliance**, equipe multidisciplinar responsável pelo recebimento, avaliação preliminar e investigação de denúncias. O tratamento de denúncias é disciplinado pela Instrução Normativa n. IN43.06.

O tratamento de Manifestações da Ouvidoria seguirá as disposições constantes neste documento.

3.1. Canais de acesso para registros de Manifestações da Ouvidoria e Denúncias

A FIEMG disponibilizará diferentes **canais de comunicação** que garantam **acesso amplo e facilitado de empregados e terceiros** que desejem realizar relatos. Constituem canais para recebimento de manifestações da Ouvidoria e Denúncias na FIEMG:

- ✓ Telefone: 0800 882 2525 - 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- ✓ Portal da Ouvidoria: receptivo disponibilizado por empresa terceirizada, com acesso disponível em: <https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/>
- ✓ Site: <https://ouvidoria.fiemg.com.br/>
- ✓ E-mail: ouvidoria@fiemg.com.br
- ✓ Agendamento presencial: (31) 3263-7767 / 7727
- ✓ Portal da Transparência Sesi: [Transparência Sesi \(fiemg.com.br\)](https://transparencia.sesi.fiemg.com.br)
- ✓ Portal da Transparência Senai: [Transparência Senai \(fiemg.com.br\)](https://transparencia.senai.fiemg.com.br)

O site da Ouvidoria e o Telefone 0800 são operados por empresa terceirizada, de forma a ampliar ao manifestante as garantias:

(i) Do Anonimato

Ao acessar a Ouvidoria, o manifestante/denunciante pode ou não se identificar. A manifestação é recebida via empresa terceirizada, de forma a garantir o anonimato do manifestante/denunciante. Contudo, mesmo nas situações em que a pessoa deseja ou precisa se identificar, a Ouvidoria preza pelo sigilo da identidade do manifestante.



(ii) Da Confidencialidade

O tratamento das manifestações que chegam à Ouvidoria (anônimas ou não) tem como premissa a confidencialidade. Apenas as pessoas que precisam saber da informação irão recebê-la, mediante concordância com Termo de Confidencialidade. A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas, como regra geral, os seguintes profissionais devem ter conhecimento dos conteúdos das manifestações, conforme as atribuições que lhes são pertinentes:

- Atendente do canal/empresa terceirizada: registro da manifestação;
- Ouvidor e Comitê de Ouvidoria: compartilhamento com os integrantes, triagem da informação, identificação da área mencionada, verificação, análise, tratamento e elaboração da resposta para retorno ao manifestante.
- Gerência de Compliance e Comitê de Integridade: eventualmente, como parte integrante do processo de reporte da Ouvidoria.

Importante: manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria que não sejam de sua competência serão encaminhadas aos responsáveis (ex.: manifestações relacionadas à Central de Relacionamento com o Cliente - CRC, solicitações de informações de titulares de dados pessoais, dentre outras).

3.2 Fluxo de registro da manifestação via Portal da Ouvidoria (site ou telefone)





Manifestações que utilizem os demais canais de acesso, tais como e-mails, cartas ou relatos presenciais serão registradas no Portal da Ouvidoria para fins manutenção de informação documentada e rastreabilidade.

3.2. Etapas de tratamento das manifestações

1. Recebimento	Após registro da manifestação no Portal é gerado o número de protocolo para o manifestante.
2. Encaminhamento	A manifestação é recebida e encaminhada ao Comitê de Ouvidoria, que fará a análise preliminar, identificará o conteúdo, definirá o método de verificação e, se necessário, envolverá área/unidade, como ex.:TI, RH, Auditoria, entre outras.
3. Tratamento	As informações recebidas são tratadas pelo Comitê de Ouvidoria que poderá solicitar dados complementares e/ou acionar outras áreas, bem como o próprio manifestante. Após a análise detalhada do conteúdo da manifestação, o líder imediato ou responsável adotará as medidas adequadas a cada caso, com o objetivo de identificar as circunstâncias, causas e melhorias nos processos ou comportamentos para evitar novas ocorrências. Em seguida, reportará à Ouvidoria formalmente, sua conclusão e quais as providências foram e/ou serão adotadas.
4. Resposta ao manifestante	Se o tratamento às questões relatadas estiver adequado, será elaborada e enviada a resposta ao manifestante que poderá acessá-la por meio do número do protocolo fornecido no momento do registro da manifestação. Obs: Ainda que a manifestação seja procedente, os detalhes da apuração e do tratamento não serão informados, evitando a exposição de quaisquer envolvidos.
5. Encerramento	A manifestação será concluída após a avaliação de satisfação do manifestante em relação a resposta recebida.

Dependendo do tipo de manifestação, são adotados diferentes procedimentos, conforme especificado abaixo:



a) Classificação das manifestações e respectivos procedimentos

TIPO	DEFINIÇÃO	PROCEDIMENTO
Reclamação	Quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão	É realizada uma verificação preliminar*, com apoio da área envolvida. Se pertinente, aciona outras áreas, para apuração, mediante a assinatura de termo de confidencialidade dos envolvidos. As conclusões são avaliadas pelo Comitê de Ouvidoria, para elaboração da resposta ao manifestante ou outras providências para mitigar novas ocorrências.
Sugestão	Quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos	O conteúdo é analisado e compartilhado com a área, para conhecimento e verificação da pertinência da manifestação e as devidas providências. Em seguida, a área envia as informações para elaboração da resposta pela Ouvidoria.
Elogio	Relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado	A Ouvidoria encaminha para conhecimento da liderança ou área envolvida, conforme o caso.
Solicitação	Quando necessitar de providências por parte de uma unidade/área da FIEMG	Será analisada previamente, classificada segundo o assunto e, quando pertinente, encaminhada à Central de Relacionamento com Cliente - CRC e/ou à unidade responsável para parecer e providências.

***verificação preliminar:** avalia indícios de procedência, bem como a gravidade dos fatos.

Nota: na realização da averiguação de assuntos que demandem conhecimento técnico especializado ou assuntos complexos, o Comitê de Ouvidoria poderá solicitar a colaboração de gestores e profissionais de outras áreas, assim como a contratação de serviços externos.

a) Categorização por tipos manifestação (tipos de incidentes):

Tio	Tipos de incidentes	Descrição
Manifestação	Comportamento inadequado geral	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas, ofensas verbais. São ações pontuais, portanto, diferenciam-se do assédio moral.
	Comportamento inadequado da gestão	Caracteriza comportamentos que não se alinham às melhores práticas e ao Código de Conduta, como por exemplo: comportamentos/atitudes ofensivas e/ou autoritárias que submetem os empregados a pressão psicológica etc.
	Elogio	Relato de bom atendimento e/ou satisfação com o atendimento/serviço prestado.
	Sugestão, Dúvida e Solicitação	Quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos e/ou esclarecimento e providências por parte de uma unidade/área do Sistema FIEMG.



Tipo	Tipos de incidentes	Descrição
Manifestação	Recurso contra negativa do SAC a pedido de acesso à informação	Quando o cidadão solicita recurso à Ouvidoria pela resposta negativa dada pelo SAC ao seu pedido.
	Reclamação contra omissão do SAC em pedido de acesso à informação	Encaminhamento do SAC de uma omissão de resposta ao pedido de informação de um cidadão.
	Reclamação	Quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão. Ex.: processo administrativo, financeiro, lazer e esporte, educacional, licitatório, seletivo, demissional etc.

Nota: a tipologia de classificação de denúncias consta na Política Organizacional PO 43.03.

b) Retorno ao manifestante

A resposta ao manifestante é incluída no Portal para acompanhamento, de forma objetiva, **sem detalhamento de como a situação apresentada foi averiguada e concluída**, respeitando-se o prazo de 7 a 20 dias, a contar da data de registro da manifestação, podendo ser prorrogado conforme complexidade relatada.

Para consultar a resposta, o manifestante deve acessar o site:

<https://www.canaldeintegridade.com.br/ouvidoriafiemg/> com número de protocolo que lhe foi fornecido no momento do registro da manifestação.

6. GESTÃO DA OUVIDORIA

6.1. Divulgação da Ouvidoria

A Ouvidoria é divulgada aos empregados, colaboradores, clientes, terceiros, usuários, parceiros e fornecedores por meio dos seguintes meios e documentos:

- Manual de Ouvidoria, Código de Conduta e Código de Conduta de Terceiros.
- Site da FIEMG: Internet, Portal da Transparência e Fale Conosco.
- Página da Intranet
- Campanhas e canais de comunicação internos.



As atividades de comunicação, sensibilização e treinamento são realizadas com o intuito de assegurar o acesso ao canal e o compromisso assumido pela FIEMG junto aos órgãos de controle e a sociedade.

6.2. Segurança do registro das manifestações

A empresa terceirizada tem a responsabilidade de assegurar a devida confiabilidade dos dados em seus sistemas garantindo a proteção destes.

A FIEMG, por sua vez, tem a responsabilidade de manter os registros em arquivos confiáveis e seguros, sejam eles físicos ou eletrônicos.

6.3. Resultados e indicadores

A consolidação dos dados provenientes das manifestações é um instrumento importante para a gestão de conhecimento e para melhoria contínua dos processos, sendo realizado o monitoramento, com os seguintes indicadores:

- nº de manifestações, natureza, origem, status, tema, tipo, canais, entidade, relação com a FIEMG, localidade, prazo médio de resposta.

As melhorias sugeridas pelos manifestantes ou áreas são implementadas quando pertinentes.

7. Prestação de Contas e Instâncias de Reporte

Os indicadores da Ouvidoria devem ter rastreabilidade e são divulgados:

- Anualmente: Portal da Transparência SESI SENAI (TCU)
- Trimestralmente: Comitê de Integridade

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As orientações e procedimentos previstos neste manual poderão ser modificados/atualizadas a qualquer momento, considerando alterações na legislação pertinente ou diretrizes da FIEMG e serão objeto de deliberação da Ouvidoria e/ou Comitê de Integridade.



Referências

Canal de denúncia - Petrobras
Manual de Compliance Bayer
Manual de Orientações de Ouvidoria SESI SENAI
Manual do Ouvidor – SUS
Ouvidoria Pública Passo a Passo
Políticas sobre denúncias – ArcelorMittal
Regulamento do Canal de Denúncias Banco Mercantil
Manual do Ouvidor - ABO