

**PORTARIA CONJUNTA Nº 016/2022**

**SUBSTITUI A PORTARIA Nº 03/2021 DE 16 DE MARÇO DE 2021 QUE DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO SISTEMA FIERN (FIERN/SESI/SENAI/IEL).**

O Presidente da **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - FIERN**, o Superintendente Regional do **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - DEPARTAMENTO REGIONAL DO RN - SESI-DR/RN**, o Superintendente Regional do **INSTITUTO EUVALDO LODI - NÚCLEO REGIONAL DO RN - IEL-NR/RN**, e o Diretor Regional do **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - DEPARTAMENTO REGIONAL DO RN - SENAI-DR/RN**, no uso de suas atribuições regimentais e estatutárias, e,

**CONSIDERANDO:** A necessidade de melhorar as relações do cidadão com o Sistema FIERN, na busca de mais credibilidade junto a sociedade;

**CONSIDERANDO:** A necessidade de ampliar a transparência de suas ações;

**CONSIDERANDO:** Que as manifestações do cidadão contribuem para a avaliação, planejamento estratégico, prestação e transparência do serviço prestado pelas Entidades do Sistema FIERN;

**CONSIDERANDO:** Que a existência da Ouvidoria fortalece o exercício da cidadania;

**CONSIDERANDO:** O que determina o Acórdão nº. 699/2016 – Plenário do TCU, acerca do aprimoramento dos serviços de atendimento aos clientes/cidadãos, de forma a facilitar o acesso às informações e aos dados das Entidades.

**RESOLVE:**

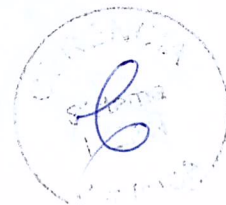
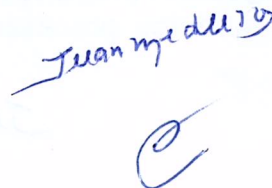
**Art. 1º** - Criar a Ouvidoria no âmbito do Sistema FIERN, com a missão de servir de canal de comunicação direta entre o público-alvo e as Entidades que formam o Sistema FIERN (Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte - FIERN, Serviço Social da Indústria - SESI-DR/RN, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI-DR/RN e Instituto Euvaldo Lodi - IEL-NR/RN), atuando na defesa dos empregados, colaboradores e dos usuários de produtos e serviços, no esclarecimento dos seus deveres e direitos e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial à suas demandas, atuando como instância administrativa no atendimento de suas manifestações.



1



Juan Medeiros



**Parágrafo Único** - Constitui o público-alvo, o público interno, formado pelos empregados e colaboradores das Entidades do Sistema FIERN, e o público externo, composto pelos demais cidadãos e por pessoas jurídicas.

**Art. 2º** - Os responsáveis pela Ouvidoria serão o Ouvidor e Ouvidor Suplente, cujas funções serão exercidas por empregados nomeados pelo Presidente do Sistema FIERN, obedecendo à esta normatização.

## CAPÍTULO I

### DA MISSÃO DA OUVIDORIA

1.1. A Ouvidoria tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao público-alvo, reconhecendo-o, como sujeito de direitos. Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentre as Entidades à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto. Essa missão é determinante para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o público-alvo e as Entidades por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão.

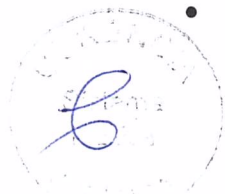
## CAPÍTULO II

### DA FINALIDADE DA OUVIDORIA

2.1. A finalidade da Ouvidoria é possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com a Entidade para apresentar denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões, relativas à prestação dos serviços e/ou o desempenho institucional, em geral.

As comunicações, verbais ou escritas, são classificadas conforme adiante:

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito 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;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação – que envolva algum tipo de reivindicação ou reparação – relativa ao atendimento, aos produtos ou aos serviços prestados;
- **Crítica:** apreciação negativa ou positiva (ou ambas) acerca de algo que o manifestante entende adequado ou inadequado em relação à Entidade. Quando é seguida de uma sugestão da superação da questão crítica apresentada, deve ser classificada como “sugestão”;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de produtos, processos e serviços prestados.



Juan Pedro 15

- **Solicitação com Alto Grau de Complexidade:** qualquer pedido de providências ou dúvidas que demandem orientação ou atendimento especiais acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas por outros canais de relacionamento com clientes e/ou público externo.

## CAPÍTULO III

### DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

#### 3.1. São objetivos da Ouvidoria:

- 3.1.1 Mediar o diálogo entre o Sistema FIERN e o público-alvo, para promover a solução de problemas;
- 3.1.2 Representar os interesses mútuos do público-alvo e das Entidades na mediação e prevenção de conflitos;
- 3.1.3 Sistematizar informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas das Entidades que compõe o Sistema FIERN, propondo mudanças que corrijam procedimentos inadequados e desburocratizem processos;
- 3.1.4 Proporcionar transparência da administração e aprimorar o controle social; e,
- 3.1.5 Atuar na prevenção e solução de conflitos.

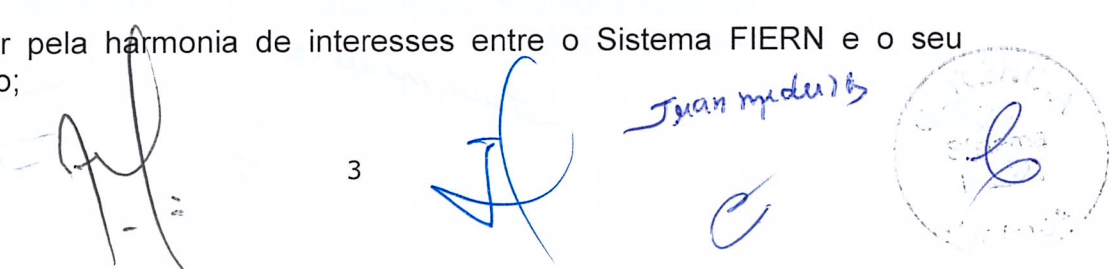
## CAPÍTULO IV

### DOS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

4.1. O exercício da atividade de Ouvidoria deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, sendo crítico e discreto em defesa dos interesses do seu público-alvo, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços e, ainda, garantindo um atendimento atencioso, digno e com padrão de qualidade.

4.2. Para que a Ouvidoria possa cumprir o seu papel, deve estar norteadada por valores que representam a sua razão de existir, que podem ser classificados como:

- 4.2.1. Agir com ética e transparência;
- 4.2.2. Garantir a credibilidade e a segurança das informações, mantendo sigilo e discrição de tudo aquilo que lhe for transmitido;
- 4.2.3. Zelar pela harmonia de interesses entre o Sistema FIERN e o seu público-alvo;



The bottom of the page features several handwritten signatures in blue ink. On the left is a large, stylized signature. In the center is a smaller signature. To the right is a signature that appears to read 'Juan Medina'. Further right is a circular stamp with a blue border and some illegible text inside, with a signature written over it.

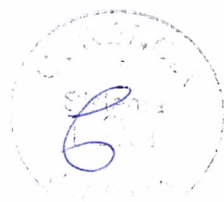
- 4.2.4. Estimular o diálogo e a participação;
- 4.2.5. Ampliar a transparência das ações;
- 4.2.6. Contribuir para o aperfeiçoamento dos procedimentos;
- 4.2.7. Respeitar a diversidade e as diferenças; e,
- 4.2.8. Atuar com autonomia.

## CAPÍTULO V

### DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

#### 5.1. O que a Ouvidoria **deve** fazer:

- a) Assegurar ao usuário a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do trâmite completo de sua manifestação;
- b) Receber e registrar as manifestações do público-alvo referentes aos serviços, produtos, atendimentos e outras atividades desenvolvidas pelo Sistema FIERN, avaliar a procedência e buscar soluções junto às Unidades Operacionais/Administrativas, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- c) Informar ao demandante sobre as providências adotadas, em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência;
- d) Resguardar o sigilo das informações;
- e) Representar os interesses do público-alvo nas Entidades do Sistema FIERN e os interesses das mesmas junto ao público-alvo;
- f) Ser a última instância na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de ações pelas Entidades do Sistema FIERN;
- g) Atuar no Gerenciamento do SAC;
- h) Interagir com as Entidades do Sistema FIERN para atuar preventivamente na solução de conflitos;
- i) Analisar as manifestações recebidas, para identificar oportunidades de melhorias, sugerindo às Entidades, medidas de aperfeiçoamento de serviços, produtos, atendimentos e outras atividades desenvolvidas no Sistema FIERN;



Juan Medel B

j) Ser fonte de informações seguras para o Sistema FIERN, subsidiando decisões estratégicas.

## 5.2. O que a Ouvidoria **não deve** fazer:

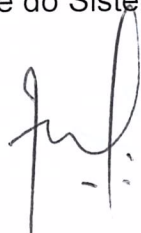
- a) Atuar como única instância;
- b) Intervir em questões pendentes de decisão administrativa ou judicial;
- c) Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo), ou realizar auditorias;
- d) Desempenhar ações de caráter assistencialista ou protecionista;
- e) Atuar com foco no imediatismo, sem avaliar a situação como um todo; e,
- f) Atuar como serviço de atendimento ao consumidor.

## CAPÍTULO VI

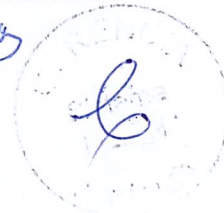
### DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

#### 6.1. Em geral, as atribuições do Ouvidor são as seguintes:

- a) Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, promovendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- b) Representar a Ouvidoria diante das demais Unidades Operacionais/Administrativas das Entidades que compõe o Sistema FIERN;
- c) Levar ao conhecimento do Dirigente máximo sobre as denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços, produtos, atendimento e outras atividades desempenhadas;
- d) Propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir dos insumos recebidos pela Ouvidoria, dos seus demandantes;
- e) Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- f) Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria ao Presidente do Sistema FIERN;



Juan Medeiros



- g) Respeitar o Estatuto/Regimento/Portaria, a Missão e os Objetivos das Entidades que compõe o Sistema FIERN;
- h) Realizar o planejamento anual das atividades, com avaliações continuadas e participativa sobre os serviços da Unidade;
- i) Acompanhar as divulgações da Ouvidoria no canal público de comunicação;
- j) Exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pelo Presidente do Sistema FIERN, compatíveis com a função.

6.2. Compete ao Ouvidor Suplente, além de assessorar o Ouvidor, substituí-lo em suas ausências ou impedimentos/suspeições.

## CAPÍTULO VII

### DA ESCOLHA DO OUVIDOR

7.1. O Ouvidor deverá ser de livre nomeação e exoneração, a qualquer tempo, pelo Presidente da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte – FIERN, o Diretor Regional do Serviço Social da Indústria – SESI-DR/RN, o Presidente do Conselho do Núcleo Regional do Instituto Euvaldo Lodi – IEL-NR/RN e o Presidente do Conselho do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI-DR/RN, no qual não poderá ser demitido durante o exercício da função.

7.2. O mandato do Ouvidor será de 01 (um) ano, com possibilidade de uma recondução pelo mesmo período.

7.3. A Ouvidoria é subordinada exclusivamente ao Presidente do Sistema FIERN.

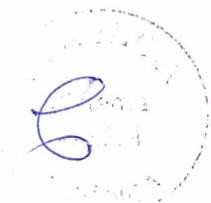
7.4. O disposto neste CAPÍTULO VII se aplica ao Ouvidor Suplente.

## CAPÍTULO VIII

### DOS CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA

8.1. São canais de acesso da ouvidoria:

- a) Telefone;
- b) E-mail;
- c) Formulário do *site* da transparência;
- d) Atendimento presencial; e,
- e) Correspondência física.



*José Henrique*

## CAPÍTULO IX

### DOS PRINCIPAIS PROCESSOS DA OUVIDORIA

9.1. São processos principais da Ouvidoria:

- a) Recebimento, registro, análise e triagem das demandas recebidas;
- b) Intermediação entre demandante e Unidade Operacional e/ou Administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação, ou em situações de conflito real ou potencial;
- c) Encaminhamento das demandas para as Unidades envolvidas, acompanhamento das providências e cobrança dos resultados;
- d) Informação ao demandante sobre o andamento do tratamento de sua demanda e, posteriormente, da resposta;
- e) Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas.

## CAPÍTULO X

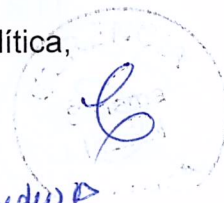
### DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

10.1. São **direitos** do Ouvidor:

- a) Ter livre acesso a todas as Unidades que compõe o Sistema FIERN, para que possa apurar cada situação que lhe seja apresentada;
- b) Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- c) Sugerir soluções para os problemas identificados ao Dirigente da Unidade/Entidade;
- d) Propor a correção de erros e omissões ou abusos cometidos por colaboradores do Sistema FIERN no exercício das suas funções.

10.2. São **obrigações** do Ouvidor:

- a) Guardar sigilo da fonte;
- b) Apurar as manifestações sem privilegiar ou excluir quem quer que esteja envolvido ou quem a encaminhe;
- c) Não usar o seu cargo para obter vantagem econômica, política, social ou de pretensão eleitoral (pessoal ou de terceiros);



- d) Não usar o seu cargo para tráfico de influência e/ou conquista de espaço pessoal de qualquer espécie;
- e) Não adiar soluções ou encaminhamentos, dando ciência das providências ao interessado;
- f) Elaborar os relatórios, um estatístico e o outro analítico, a partir das demandas apresentadas;
- g) Impedir que os relatórios contenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público, tendo em vista os princípios e objetivos da radiodifusão pública e as diretrizes estratégicas.

## CAPÍTULO XI

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelas Entidades vinculadas ao Sistema FIERN em razão de reclamação, sugestão e denúncia.

11.2. Todas as demandas serão encaminhadas ao setor responsável para providências cabíveis.

11.3. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar reclamação, sugestão, elogio e denúncia ao Ouvidor.

11.4 As reclamações, sugestões, elogios e denúncias serão tratadas através do Sistema eletrônico da Ouvidoria. As denúncias que se julgar necessárias serão reduzidas a termo e formalizadas, através de abertura de processo administrativo.

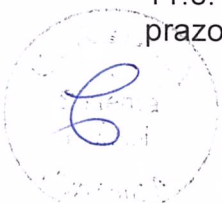
11.4.1. As denúncias encaminhadas as Comitê de Ética e Conduta serão reduzidas a termo e formalizadas, através de abertura de processo administrativo.

11.5. Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo, sempre que solicitado.

11.6. O Ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise da decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o bom fundamento das decisões nele tomadas.

11.7. Os processos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais.

11.8. As ocorrências registradas na Ouvidoria poderão interromper os processos e prazos administrativos, desde que haja correlação entre os objetos.



Juan M. de la B.

11.9. O Ouvidor deverá cooperar com as demais Ouvidorias de Entidades Públicas e Privadas, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

11.10. O Ouvidor, no exercício de suas funções, deve guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento.

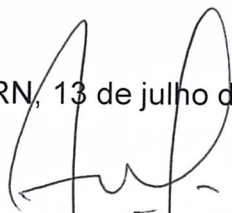
11.11. Os casos omissos a esta portaria serão tratados pelos gestores que compõem o Sistema FIERN, em atendimento às normas vigentes.

11.12. Revoguem-se as disposições em contrário.

11.13. Esta portaria entra em vigor a partir de 24 de janeiro de 2022.

Registre-se, dê-se ciência e cumpra-se.

Natal/RN, 13 de julho de 2022.



**AMARO SALES DE ARAÚJO**  
Presidente da FIERN  
Diretor Regional do SESI - DR/RN  
Presidente do Conselho Regional do SENAI - DR/RN  
Presidente do Conselho Regional do IEL - NR/RN

INFORMAÇÕES DE CONTROLE	
Responsável	Área
Elaboração da Primeira Edição, em 16/03/2021	Ouvidoria
Revisão, em 13/07/2022	Equipes de <i>Compliance</i> e Ouvidoria do Sistema FIERN



Juan Medeiros  
e

