



RESOLUÇÃO SENAC AR/DF 1556/2024

# POLÍTICA DA OUVIDORIA



**PROGRAMA DE  
INTEGRIDADE  
SENAC-DF**



**Fecomércio  
Sesc**

# RESOLUÇÃO SENAC AR/DF 1556/2024

Aprova a Política da Ouvidoria do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial no Distrito Federal – Senac AR/DF.

O Conselho Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial no Distrito Federal – Senac-AR/DF, Administração Regional do Distrito Federal, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a relevância do fortalecimento da governança e da integridade no ambiente institucional para a ampliação da transparência e da promoção da cultura ética da organização;

CONSIDERANDO o disposto no Capítulo V do Decreto nº 11.129 de 11 de julho de 2022 que regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer e definir as políticas e as normas necessárias, em aderência ao Programa de Integridade, que prevê quanto as políticas que buscam orientar a organização e adequá-la às melhores práticas de gestão e integridade organizacional, em aderência às normas do Tribunal de Contas da União - TCU, Controladoria Geral da União, às normas internacionais de compliance, a exemplo da norma ABNT NBR ISO 37301:2021 que trata do Sistema de Gestão de Compliance;

CONSIDERANDO as Diretrizes Estratégicas do Plano Estratégico Senac Brasil 2024-2027, dentre elas, “Consolidação dos mecanismos de conformidade”;

CONSIDERANDO o Parecer do Relator e o deliberado em plenário;

## **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar a Política da Ouvidoria do Senac AR/DF, Anexo I desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Brasília/DF, 28 de maio de 2024.

**JOSÉ APARECIDO DA COSTA FREIRE**  
Presidente do Conselho Regional  
Senac AR/DF

# ANEXO I

## RESOLUÇÃO SENAC-AR/DF 1556/2024 Política da Ouvidoria do Senac AR/DF.

### CAPÍTULO I

#### Do objetivo e definições

**Art. 1º** Este normativo define a natureza de atuação da Ouvidoria do Senac AR/DF, através de seu desempenho, forma de funcionamento e relação com alunos, clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros, além de estabelecer objetivos e competências da Ouvidoria Senac AR/DF e definir condições necessárias para o seu funcionamento.

### SEÇÃO I

#### Dos conceitos e definições

**Art. 2º** Para fins desta Política consideram-se os seguintes conceitos:

- I. Demandantes – diretores, conselheiros, colaboradores, estagiários, jovens aprendizes, terceirizados, alunos e público em geral.
- II. Canal de Denúncias – Sistema independente utilizado pela Ouvidoria para o tratamento de informações recebidas.

### CAPÍTULO II

#### Da atuação da Ouvidoria

**Art. 3º** Dos Princípios Norteadores: A Ouvidoria do Senac AR/DF está subordinada a Presidência do Conselho Regional, para efeitos de denúncias que envolvam a Instituição. É um órgão de promoção e defesa dos direitos dos demandantes em suas relações com a Instituição, norteando sua atuação pelos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

### SEÇÃO I

#### Dos compromissos da Presidência do Conselho Regional

**Art. 4º** A Presidência do Conselho Regional assume os seguintes compromissos com a atuação da Ouvidoria:

- I. Estabelecer as condições adequadas para o funcionamento e ampla divulgação da Ouvidoria, bem como, que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia, imparcialidade, legitimidade, isenção e comprometimento com a defesa e promoção dos direitos dos demandantes;

II. Assegurar à Ouvidoria todos os meios adequados para o independente exercício de suas funções, fornecendo-lhe suporte técnico, jurídico e livre acesso às informações e documentos necessários para a elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas.

## **SEÇÃO II**

### **Da abrangência e vinculação**

**Art. 5º** A Ouvidoria é a última instância interna para a recepção das demandas e reivindicações dos demandantes que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento habituais. Por meio do canal de denúncias possibilitar ambiente que apresente condições seguras e de anonimato para o recebimento de denúncias de assédio moral, assédio sexual, corrupção.

## **SEÇÃO III**

### **Consistem nas atividades da Ouvidoria**

**Art. 6º** Atividades exercidas pela Ouvidoria:

- I. Atender ao demandante, por meios dos canais disponíveis diretos e indiretos, para esclarecimentos e/ou direcionamentos;
- II. Encaminhar as manifestações recebidas para as respectivas unidades organizacionais, para apuração, oferecendo a cada demandante um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- III. Elaborar respostas para as demandas com fundamento nas análises dos gestores;
- IV. Propor medidas corretivas ou de aprimoramento de normas, procedimentos e rotinas, em decorrência da análise e do tratamento das reclamações recebidas;
- V. Manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado, com a devida justificativa, desde que previamente consultado e formalmente autorizado pelo demandante;
- VI. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VII. Sugerir mudanças que permitam maior conhecimento/entendimento pelo público em geral das atividades desenvolvidas na Instituição;
- VIII. Emitir relatórios periódicos referentes as denúncias encaminhadas por esta Ouvidoria;
- IX. Realizar Pesquisa de Satisfação e de Acompanhamento, bem como, divulgar os resultados às unidades organizacionais, com o intuito de ajustar e aprimorar os cursos e seus colaboradores.

## **SEÇÃO IV**

### **Objetivos da Ouvidoria**

**Art. 7º** Ouvidoria do Senac-AR/DF conduzirá suas atividades para atingir os seguintes objetivos:

- I. Funcionar como canal de comunicação direta do Senac-AR/DF, para o tratamento de situações não solucionadas por atendimentos anteriores;
- II. Assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos e deveres oriundos das relações da Instituição;
- III. Contribuir para o aprimoramento contínuo dos processos de atendimento ao demandante;
- IV. Contribuir para elevar o nível de satisfação e/ou reverter eventuais percepções negativas dos demandantes, por meio de processo transparente e imparcial de resolução de conflitos;
- V. Propor junto às áreas da Instituição, ações que favoreçam a aproximação dos colaboradores da gestão;

## **SEÇÃO V**

### **Limites e vedações à atuação da Ouvidoria**

**Art. 8º** A Ouvidoria, no exercício das suas atividades, em respeito às competências reservadas às áreas técnicas, não tratará de matérias em discussão no Poder Judiciário e nos Órgãos de Controle.

**Parágrafo único.** É vedado a Ouvidoria atuar como responsável pela apuração de denúncias.

## **CAPÍTULO III**

### **Dos procedimentos da Ouvidoria**

**Art. 9º** Forma de acesso ao canal da Ouvidoria: O demandante poderá recorrer à Ouvidoria:

- I. Para fazer sugestões e elogios;
- II. Para fazer denúncias, reclamações ou solicitações de esclarecimentos, esgotadas as outras vias de atendimento oferecidas pela Instituição, ou, caso a resposta recebida de outras instâncias não tenha atendido às suas expectativas, ou, caso não tenha obtido resposta dos outros canais no prazo estipulado.

## **SEÇÃO I**

### **Do registro das manifestações no Canal da Ouvidoria**

**Art. 10.** O atendimento da Ouvidoria funciona por meio de link no sítio eletrônico do Senac-AR/DF, por e-mail da Ouvidoria, por telefone/whatsapp ou presencialmente. A Ouvidoria é responsável pelo recebimento e tratamento adequado por meio do sistema de atendimento deste canal. Todas as manifestações serão registradas contendo:

- I. Data de recebimento da manifestação;
- II. Classificação da manifestação (sugestão, elogio, reclamação e/ou denúncia);
- III. Nome, e-mail e telefone do demandante (quando identificado);
- IV. Assunto;
- V. Relato do demandante;
- VI. Orientações, com as definições de cada manifestação (Sugestão, Reclamação, Elogio e Denúncia);
- VII. Relação das unidades organizacionais a ser identificado na manifestação.

## **SEÇÃO II**

### **Do envio das demandas**

**Art. 11.** Os prazos das respostas encaminhadas pela Ouvidoria:

- I. Os colaboradores do Senac-AR/DF, demandados pela Ouvidoria a prestar informações e esclarecimentos, terão o prazo de 3 (três) dias úteis para responder às solicitações;
- II. Caso o prazo estabelecido não seja cumprido, sem que haja justificativa fundamentada;
- III. poderá ser advertido por escrito, com conhecimento de seu superior hierárquico;
- IV. A falta reiterada será levada ao conhecimento do Diretor Regional. A justificativa constante do parágrafo anterior, deverá ser referendada pelo superior imediato, contendo o prazo para resposta, não podendo ultrapassar 5 dias, em virtude do prazo de resposta da Ouvidoria ao demandante.

## **SEÇÃO III**

### **Tipos de registros**

**Art. 12.** Os registros encaminhados para Ouvidoria são classificados:

- I. Elogios – manifestações que demonstrem satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela instituição e/ou seus colaboradores;
- II. Sugestões – manifestações que contenham propostas de ações/ou projetos considerados úteis à melhoria dos serviços ou processos executados pela Instituição;

III. Reclamações – manifestações contendo desagrado ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão da Instituição e/ou de seus colaboradores;

IV. Denúncias – manifestações contendo informação a respeito de improbidade administrativa, fraude, corrupção ou descumprimento de normas e/ou legislações que possam causar danos à instituição.

## **SEÇÃO IV**

### **Informações não fornecidas**

**Art. 13.** A instituição não fornecerá informações, nos seguintes casos:

I. Relacionada à intimidade e privacidade de terceiro;

II. Que possa prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações, procedimento de arbitragem ou ações judiciais em que a Instituição seja parte.

III. Relacionada ao acesso a documento preparatório, ou à informação nele contida, que tenha sido utilizado como fundamento para tomada de decisão, sem a respectiva decisão;

IV. Genérica, que não especifique um documento, um dado ou uma informação, produzidas pela Instituição;

V. Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Instituição; ou desproporcional ou desarrazoada.

## **CAPÍTULO IV**

### **Canal de Denúncias**

**Art. 14.** A Ouvidoria do Senac AR/DF possui Canal de Denúncia independente adequado para recebimento de denúncias que configurem desvios e atos ilícitos, tais como: conflitos de interesses, de assédio moral e sexual, corrupção, fraudes e demais situações que configurem descumprimentos relativos ao Código de Ética e Conduta da Instituição, garantindo o anonimato do denunciante.

## **SEÇÃO I**

### **Do recebimento e registro das denúncias**

**Art. 15.** As denúncias registradas no Canal de Denúncias poderão ser, a critério do manifestante: identificadas ou anônimas.

## SEÇÃO II

### Proteção do denunciante

**Art. 16.** O denunciante deverá ser protegido contra-retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório por parte de seus superiores, do denunciado e de demais colaboradores da Instituição, devendo ainda serem observados os seguintes aspectos de proteção:

- I. Em caso de denúncia identificada, as informações pessoais do denunciante e outras constantes das manifestações recebidas são consideradas de acesso restrito;
- II. O encaminhamento da denúncia para análise e tratamento deverá ser realizado sem qualquer identificação do denunciante, quando conhecido;
- III. A Ouvidoria ficará responsável por estabelecer os mecanismos de proteção, tais como a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante;
- IV. As denúncias não admitidas serão arquivadas; e
- V. As denúncias admitidas serão encaminhadas para a Comissão de Ética e Conduta.

## SEÇÃO III

### Análise de admissão da denúncia

**Art. 17.** A denúncia será admitida pela Ouvidoria quando apresentar os seguintes requisitos:

- I. Os fatos expostos estarem relacionados a Instituição e as pessoas abrangidas por este normativo no desempenho de suas funções;
- II. Descrição clara dos fatos, contendo informações que possibilitem a apuração, assim como: as circunstâncias, datas relacionadas, possíveis testemunhas, pessoas envolvidas, indícios de autoria;
- III. Não serão admitidas as denúncias que não tenham elementos suficientes para a averiguação, tais como:
  - a. Denúncias subjetivas, sem lógica, não plausível ou não aceitável pela razão;
  - b. Inconsistentes: sem determinação do assunto (o que aconteceu), ou sem a descrição mínima do fato ocorrido (como aconteceu) ou do local (onde aconteceu);
  - c. Ausência de elementos que possibilitem minimamente apurar a autoria: não é possível apurar quem agiu ou deixou de agir (autor) do fato narrado na denúncia;
- IV. Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos mínimos de convicção, evidências, sobre a aptidão da denúncia para apuração;
- V. Quando as informações apresentadas pelo manifestante não forem suficientes para a análise da denúncia, deverá ser solicitada ao denunciante a complementa-



ção, dando o prazo de 5 (cinco) dias contados da data da solicitação. Se não houver retorno neste prazo, a denúncia poderá ser encerrada sem resposta conclusiva;

VI. Se o manifestante complementar a denúncia, inicia-se a contagem de novo prazo de 30 (trinta) dias, para informar ao denunciante a admissão da denúncia ou do encaminhamento dado ao assunto;

VII. A denúncia considerada admitida será encaminhada a Comissão de Ética e Conduta, no prazo de até 5 (cinco) dias após concluída a sua análise;

VIII. A denúncia considerada inadmitida será encerrada com a devida justificativa.

## **SEÇÃO IV**

### **Do tratamento e apuração da denúncia**

**Art. 18.** Procedimento administrativo de caráter preparatório, informal e de acesso restrito, que objetiva a coleta de elementos de informação para a análise acerca da existência dos elementos de autoria e materialidade relevantes para a instauração de processo disciplinar, sancionador ou de responsabilização. No exercício de suas funções, a Ouvidoria poderá:

I. Solicitar informações, esclarecimentos, cópias, registros e sistemas de documentos a qualquer área da Instituição;

II. Ter vistas de documentos necessários à consecução de suas atividades desde que tais documentos não estejam protegidos por sigilo;

**Art. 19.** Quando da apuração da denúncia os seguintes procedimentos serão observados:

I. Exame inicial das informações e provas existentes no momento da ciência dos fatos;

II. Realização de diligências, oitivas, e produção de informações necessárias para averiguar a procedência da denúncia; e

a. A convocação para oitiva, realizada por meio de e-mail e quando possível WhatsApp, deverá ser confirmada pelo colaborador por e-mail, em até 24 horas;

b. Em caso de não confirmação, será procedida nova convocação do colaborador com cópia ao Diretor Regional.

c. Na data e hora agendada, em local pré-determinado a Ouvidoria conduzirá as oitivas sobre todos os fatos que julgar importantes para elucidação do objeto da denúncia, recomendando-se o uso de recursos de gravação, quando possível; e

d. O uso de recursos de gravação, quando utilizados, deverá ser comunicado ao colaborador.

III. Manifestação conclusiva e fundamentada, sugerindo o encaminhamento para a Comissão de Ética ou arquivamento.

## **SEÇÃO V**

### **Do acompanhamento e encerramento do processo**

**Art. 20.** A Ouvidoria acompanhará o rito processual da Comissão de Ética e Conduta como convidada permanente.

**Art. 21.** Concluída a averiguação, a Comissão de Ética e Conduta enviará o parecer à Direção Regional que avaliará e informará a Ouvidoria sobre a conclusão do processo e suas deliberações.

## **SEÇÃO VI**

### **Do tratamento de relatos de outras naturezas**

**Art. 22.** O relato recebido no Canal de Denúncias que não se constitua de fato “denúncia”, tais como: reclamação, crítica, dúvida, informação ou solicitação, deverá ser objeto de orientação da Ouvidoria ao manifestante acerca do canal adequado para o tratamento da sua manifestação.

## **SEÇÃO VII**

### **Resposta ao denunciante**

**Art. 23.** O denunciante deverá ter a sua demanda respondida, informando da admissão da denúncia ou do encaminhamento dado ao assunto, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado mediante justificativa.

## **CAPÍTULO V**

### **Considerações finais**

**Art. 24.** Os casos omissos e dúvidas na interpretação deste normativo serão esclarecidos pela Ouvidoria e/ou Presidência do Conselho Regional, conforme o caso.

**JOSÉ APARECIDO DA COSTA FREIRE**

Presidente do Conselho Regional

Senac AR/DF