



Você sabia que a **Ouvidoria** é um espaço para a comunicação entre o Sistema FIEPE e a sociedade, clientes, fornecedores e colaboradores?

A Ouvidoria tem como **objetivo mediar o diálogo** entre as entidades que compõem o Sistema FIEPE, seus clientes, fornecedores, colaboradores, cidadãos e sociedade. Através do recebimento de solicitações, reclamações, elogios e denúncias, promovendo a solução e esclarecimento de pleitos que não tenham sido solucionados previamente por instâncias iniciais (Unidades e SAC). O canal promove escuta ativa, mediações e é instância recursal em caso de Pedidos de Acesso à Informação.





Quem pode registrar uma manifestação?



A **Ouvidoria** atende aos públicos externo e interno por meio das manifestações apresentadas e direcionadas à todas as Instituições que compõem o Sistema FIEPE.

Externo: cidadão, alunos, clientes (pessoa Física e Jurídica), Empresas, Sindicatos e Trabalhador da Indústria.

Interno: Colaboradores do Sistema FIEPE



Como registrar uma manifestação?



Formulário Online nos sites das instituições que compõem o Sistema FIEPE
Link: (<http://fiepe.org.br/governanca/ouvidoria>) e Portais da Governança do SESI, IEL e SENAI/PE.



Presencial : Av. Cruz Cabugá, 767, Santo Amaro, Recife – PE
Importante: O Horário de Atendimento é das 08h às 12h e das 13h às 17h.



E-mail: ouvidoria@sistemafiepe.org.br



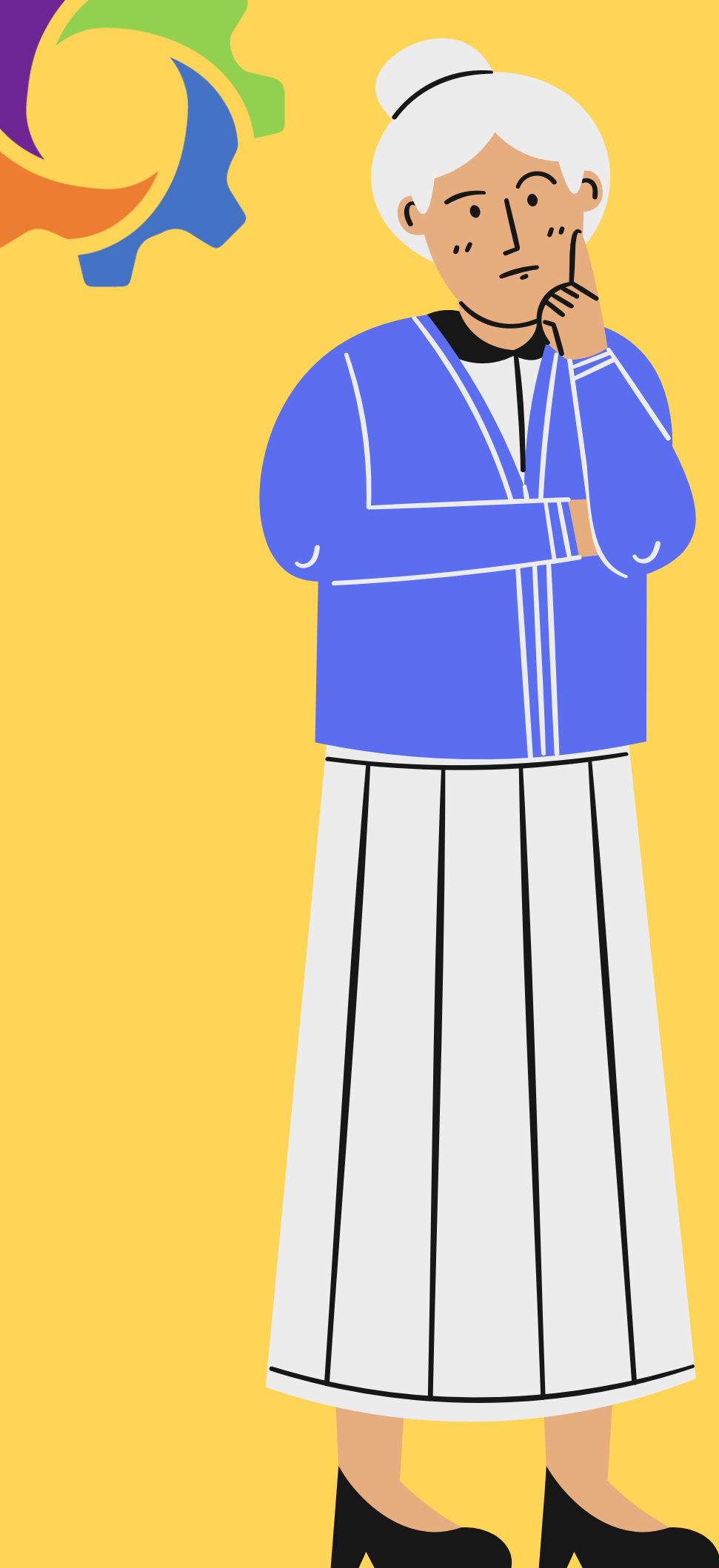
Telefone: 81 3412.8540 e 3412.8443





Há sigilo de minha identificação?

Sim! O manifestante poderá solicitar o **sigilo** no ato do registro da manifestação. E sua **identificação** ficará restrita apenas à Ouvidoria.



O que reportar à Ouvidoria?

Os públicos podem reportar as seguintes temáticas à Ouvidoria:

- **Solicitações:** pedidos de providências ou dúvidas que demandem orientação ou atendimento especial acerca de produtos ou serviços e que fujam ao escopo das questões tratadas por outros canais de relacionamento com clientes e/ou público externo.
- **Elogios:** registros que demonstrem o reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, aos produtos ou serviços prestados pelas entidades/ equipes.
- **Reclamações:** manifestações que apresentem queixa, desagrado ou insatisfação a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão das Entidades que compõem o Sistema FIEPE e/ou de seus colaboradores, e que não tenham sido efetivamente tratadas pelas unidades ou SAC.
- **Denúncias:** comunicação de prática de ato ilícito ou violação do código de ética, ou ainda, atos suspeitos ou fundamentados, que podem requerer apuração e providências.

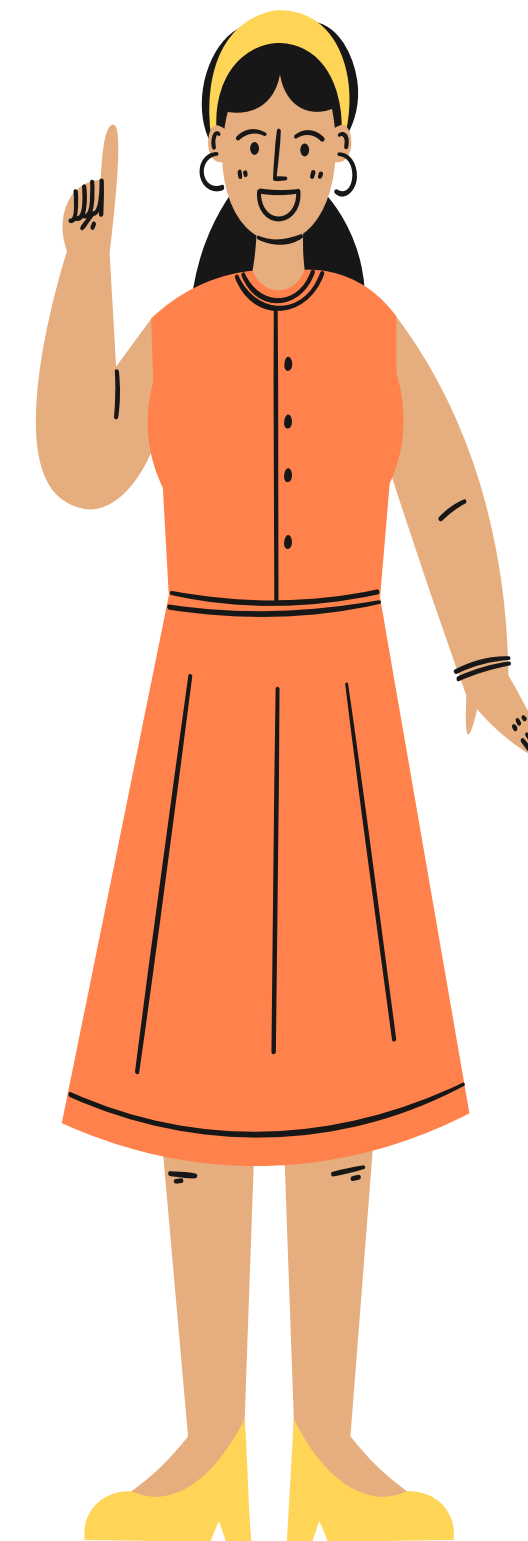
AO REGISTRAR UMA DENÚNCIA, É FUNDAMENTAL QUE O MANIFESTANTE, ALÉM DO **ATO DE BOA-FÉ**, APRESENTE INFORMAÇÕES COM FUNDAMENTAÇÃO MÍNIMA CAPAZ DE PERMITIR A APURAÇÃO DOS FATOS, COMO:

IDENTIFICAÇÃO DA(S) PESSOA(S) DENUNCIADA(S); UNIDADE, SETOR, EMPRESA, CONTRATO VINCULADO ETC.;

DESCREVER DE FORMA OBJETIVA A IRREGULARIDADE A SER REPORTADA; COMPARTILHAR EVIDÊNCIAS (IMAGENS, DOCUMENTOS, VÍDEO, ÁUDIO ETC.);

COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES QUANDO SOLICITADO PELA OUVIDORIA.

REGISTROS DE MÁ-FÉ, COM CONTEÚDO FALSO OU DESRESPEITOSO, SEGUNDO O NOSSO CÓDIGO DE CONDOTA ÉTICA, TAMBÉM SÃO CONSIDERADOS DESVIOS DE CONDOTA E PODERÃO ACARRETAR MEDIDAS DISCIPLINARES.



Quem tratará a Manifestação?

Os manifestos serão tratados pelas áreas competentes conforme sua natureza, a exemplo de uma diretoria de negócio, gestão de pessoas e jurídico.

No entanto, se tratando de Denúncias, a equipe de compliance monitorará as tratativas e, se tratando de desvios de conduta ética, o Comitê de Ética do Sistema FIEPE realizará as análises críticas e ações cabíveis para apuração e tratativa das manifestações.





Lembre-se!

As manifestações podem ser registradas na Ouvidoria a qualquer momento, por meio dos canais disponíveis.

Sua manifestação é importante para a manutenção da **integridade e melhoria contínua** do Sistema FIEPE.



**OBRIGADO POR ESTAR
CONOSCO!**

compliance

FIEPE IEL CIEPE

PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

SESI SENAI

PELO FUTURO DO TRABALHO