

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, que desejam fazer uma manifestação ou denúncia.

Estas manifestações podem estar relacionadas a: violação de normas, leis, regras, códigos ou políticas internas, bem como a atos ilícitos, corrupção e fraude de qualquer natureza, como também, comportamentos e atitudes inadequados pertnentes às atividades da FIEMG.

2. Disposições gerais sobre a Ouvidoria

2.1. O que é Ouvidoria?

É o canal de comunicação da FIEMG com os seus diversos públicos (interno e externo). Por meio deste, é possível esclarecer **dúvidas ou fazer reclamação/denúncia de desvios éticos ou atos ilícitos, de forma segura, privada e confidencial**, garantindo ao manifestante a apuração imediata e imparcial.

A gestão das atividades de Ouvidoria é exercida por um ouvidor formalmente designado pelo Presidente da FIEMG.

2.2. Competências do Ouvidor

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



2.3. 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.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Analisar as manifestações e, de acordo com sua natureza, dar o devido encaminhamento, 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 se adotem práticas assertivas sobre as situações vivenciadas;
- Preservar e fortalecer a imagem da FIEMG;
- Sistematizar as informações recebidas para subsidiar reflexões e decisões estratégicas.

2.3.2 Princípios norteadores da atividade da Ouvidoria

A Ouvidoria está alinhada à visão e missão da FIEMG, no sentido de protagonizar o desenvolvimento da indústria mineira, a prevenção, combate à corrupção e a evolução dos seus mecanismos de controles, orientada pelos seguintes valores:

- 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;
- 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.



2.3.3 Atribuições da Ouvidoria

- Assegurar ao público de relacionamento - interno e/ou externo – um canal de relacionamento permanente e independente para o recebimento e o tratamento de: denúncias, inclusive as de caráter anônimo, reclamação, informação, sugestão, crítica, dúvida, solicitação, elogio e/ou opinião;
- Receber, tratar, encaminhar, acompanhar e responder as manifestações dos públicos de relacionamento com independência, ética, isenção, transparência e confidencialidade;
- Facilitar o diálogo entre as diferentes instâncias da organização conduzindo os procedimentos de verificação/apuração;
- 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, a não retaliação e a apuração imparcial das manifestações;
- Fortalecer a Ouvidoria como o canal oficial de recebimento e tratamento das denúncias e manifestações;
- Fornecer dados e informações para subsidiar decisões estratégicas, propondo melhoria nos processos;
- 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, acesso a informações armazenadas nos computadores, e-mail profissional, dentre outros.



3 Comitê de Ouvidoria

O Comitê de Ouvidoria é composto por empregados designados pelo Presidente, com capacitação específica, para conduzir as manifestações com base nos princípios norteadores da atividade de Ouvidoria.

3.1 São atribuições do Comitê de Ouvidoria

Receber, averiguar e orientar, de forma fundamentada e imparcial, as seguintes medidas:

- ações de esclarecimento, educação e/ou desenvolvimento;
- melhorias contínua de processos, situações ou condutas.

O Comitê de Ouvidoria pode também convocar lideranças e/ou profissionais técnicos de outras áreas para avaliar situações em que houver necessidade de apuração, aprofundamento e monitoramento, mediante solicitação de assinatura do termo de confidencialidade.

Os integrantes do Comitê de Ouvidoria devem declarar impedimento para tratar manifestações que envolvam amigo íntimo ou inimigo notório, bem como parente, conforme orientações do Código de Conduta.

4 Comitê de Integridade

O Comitê de Integridade é a instância responsável pelo desenvolvimento das ações estratégicas do Programa de Integridade da FIEMG, bem como pelo seu monitoramento.

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

Dentre outras atribuições, no que se refere à interface com a Ouvidoria, cumpre ao Comitê de Integridade:

- Decidir sobre violações graves ao Programa de Integridade, Código de Conduta e normas correlatas, nos casos previstos na Política de Consequências. Nessas situações, após a instrução do processo, a Ouvidoria convocará o Comitê de Integridade para ciência e demais conduções necessárias;

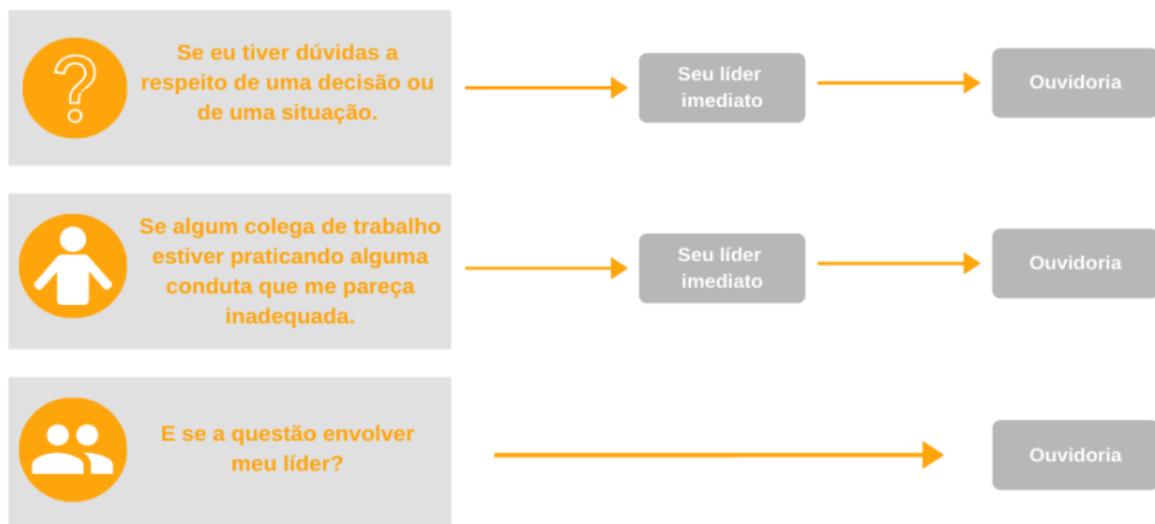


- Conduzir manifestações que tenha como parte mencionada qualquer membro do Comitê de Ouvidoria ou da área de Compliance. Nessas hipóteses, a Ouvidoria não participará da instrução processual, que será atribuição exclusiva do Comitê de Integridade.

5 PROCEDIMENTOS PARA REGISTRO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

5.1 Diálogo com o líder

A ouvidoria encoraja o diálogo com a liderança imediata para que as situações de conflito sejam tratadas. Contudo, o canal da Ouvidoria está aberto permanentemente e pode ser acionado diretamente, conforme o fluxo abaixo:



5.1.1 Garantia do Anonimato

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

5.1.2 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 **do conteúdo da manifestação**, conforme as atribuições que lhes são pertinentes:

- Atendente do canal/empresa terceirizada: registro da manifestação/denúncia;
- 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.
- Comitê de Integridade: análise e decisão sobre violação ao Código de Conduta e definição das consequências previstas na Política de Gestão de Consequências.

5.1.3 Acesso à Ouvidoria e Fluxo de tratamento das manifestações

a) Acesso

A Ouvidoria é acessível para toda pessoa interessada em relatar alguma situação ou dúvida pertinente a FIEMG e suas respectivas entidades – SESI, SENAI, FIEMG e IEL.

Canais de acesso:

- Telefone: 0800-888123,
- Site: <https://www7.fiemg.com.br/ouvidoria>
- E-mail: ouvidoria@fiemg.com.br
- Presencial: (31) 3263 7767; 32637727

O site da Ouvidoria está disponível para todos os públicos de relacionamento da FIEMG.

b) Fluxo de registro da manifestação



Etapas de tratamento da manifestação

1. Recebimento	Após registro da manifestação no portal é gerado o número de protocolo para o manifestante.
2. Encaminhamento	A manifestação é recebida e distribuída a um dos integrantes do Comitê de Ouvidoria, que fará a análise preliminar e identificará o conteúdo assim como a área/unidade a ser acionada, podendo envolver TI, RH, Auditoria, entre outras. É realizado contato com o líder imediato (caso ele não seja a pessoa citada na manifestação) e compartilhados a síntese do conteúdo e o Termo de Confidencialidade.
3. Tratamento	As informações recebidas serão tratadas pelo Comitê de Ouvidoria que poderá solicitar dados complementares e/ou acionar outras áreas. 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.
5. Encerramento	A manifestação será concluída após a avaliação de satisfação do manifestante.



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

c) Classificação das manifestação e procedimentos

TIPO	DEFINIÇÃO	PROCEDIMENTO
Denúncia	Comunicar a ocorrência de ato ilícito, irregularidade e/ou violação aos direitos humanos	<p>É realizada uma verificação preliminar*, com apoio da área envolvida, se pertinente e, quando necessário, aciona outras áreas, para apuração, mediante a assinatura de termo de confidencialidade de todos os envolvidos. As conclusões são avaliadas pelo Comitê de Ouvidoria, para elaboração da resposta ao manifestante ou outras providências para mitigar novas ocorrências.</p> <p>Dependendo da gravidade da denúncia, a mesma pode ser encaminhada ao Comitê de Integridade para conhecimento e deliberação, nas hipóteses previstas na Política de Gestão de Consequências.</p>
Reclamação	Quando se quer demonstrar insatisfação com um serviço, fazer críticas, relatar ineficiência e/ou casos de omissão	<p>É realizada uma verificação preliminar*, com apoio da área envolvida, se pertinente e, quando necessário, aciona outras áreas, para apuração, mediante a assinatura de termo de confidencialidade de todos os envolvidos. As conclusões são avaliadas pelo Comitê de Ouvidoria, para elaboração da resposta ao manifestante ou outras providências para mitigar novas ocorrências.</p>
Sugestão	Quando se deseja compartilhar uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços prestados e/ou processos	<p>O conteúdo é analisado e compartilhando 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.</p>
Elogio	Relatar que foi bem atendido e/ou está satisfeito com o atendimento/serviço prestado	<p>A Ouvidoria encaminha para conhecimento da liderança ou área envolvida, conforme o caso.</p>
Solicitação	Quando necessitar de providências por parte de uma unidade/área da FIEMG	<p>Será analisada previamente, classificada segundo o assunto e, quando pertinente, encaminhada à CRC e/ou à unidade responsável para parecer e providências.</p>

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



Notas:

- a) *na realização da investigação 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.*
- b) *Denúncias envolvendo integrantes da alta administração ou setores específicos da empresa (como Compliance e a própria Ouvidoria), dependendo da natureza e gravidade, **poderão** ser objeto de investigação por empresa especializada, especialmente contratada para essa finalidade.*

d) Retorno ao manifestante

O retorno do Comitê de Ouvidoria é encaminhado à empresa terceirizada, respeitando-se o prazo de 7 a 20 dias, a contar da data de registro da manifestação, podendo ser prorrogado conforme complexidade relatada.

Essa ação é de suma importância para a credibilidade do processo. A resposta é registrada de forma objetiva, sem detalhamento de como a situação apresentada foi averiguada e concluída.

Para consultar o retorno sobre a manifestação, o manifestante deve acessar o site <https://www.ouvidoriafiemg.com.br>, com número de protocolo que lhe foi fornecido no momento do registro da manifestação.

Obs: os prazos definidos poderão ser prorrogados por deliberação do Comitê de Ouvidoria, se for necessário mais tempo para providências e/ou apuração dos fatos.

6 GESTÃO DA OUVIDORIA

6.1 Divulgação do Canal 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 e do Código de Conduta;
- Site da FIEMG: Internet, Portal da Transparência e Fale conosco
- Campanhas e canais de comunicação interna.

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/denúncias

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 por meio de relatório mensal, com os seguintes indicadores:

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

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

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As orientações e procedimentos previstos neste manual poderão ser modificados 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