



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2020

DEPARTAMENTO REGIONAL DE PERNAMBUCO

Relatório da Ouvidoria 2020
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC
Departamento Regional de Pernambuco – DR-PE

Presidente do Conselho Regional: Bernardo Peixoto dos Santos Oliveira Sobrinho
Diretor Regional: Regivan José Dantas
Diretor de Administração e Finanças: José Neto Oliveira
Diretor de Educação Profissional: Eliézio José da Silva
Diretora de Operações: Maria Goretti Gomes
Diretor da Faculdade SENAC-PE: Carlos Fernando de Araújo Calado

Coordenação e Elaboração:
Hermann Dantas do Nascimento (Ouvidor)

Apoio Técnico:
Janaína Falcão Sobral (GPG)
Eric Campos Souza Pinto (DIOP/Diagramação)

SENAC Pernambuco
Av. Visconde de Suassuna, 500 – Santo Amaro
Recife – PE – Brasil
CEP: 50.050.540
(81) 3413.6666
www.pe.senac.br

Recife, janeiro de 2021.

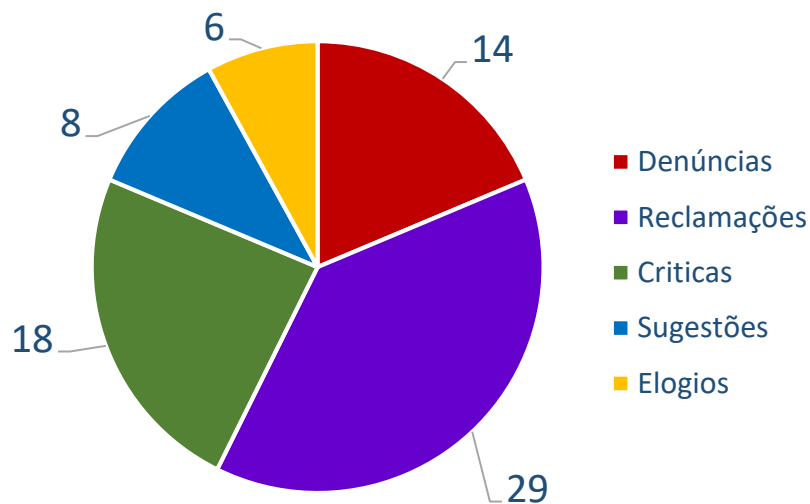
Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de promoção e efetivação da democracia, uma vez que representa o cidadão que exerce seu direito de participação através de suas manifestações. O papel da Ouvidoria é a busca incessante da verdade para representar este cidadão que promoveu a demanda, por isso que apenas existe em regimes democráticos. Tem como princípio a representação e, para exercê-la com grande ênfase, é importante que o Ouvidor tenha independência (liberdade de manifestação) e plena autonomia (liberdade de questionar através da “verdade”).

Ademais, os principais procedimentos que deverão andar em plena sintonia entre a Ouvidoria e a Gestão do SENAC/PE, são os seguintes:

- Auxiliar a estratégia da instituição.
- Aproximar a gestão e o usuário dos serviços do SENAC/PE.
- Atuar na melhoria da qualidade.
- Facilitar a identificação de falhas e as rápidas correções.
- Estimular o exercício da autocrítica.
- Vislumbrar novos horizontes – ir além dos métodos tradicionais/convencionais da instituição – esse aprendizado é feito com o cidadão através de suas manifestações, as quais podem apontar problemas a serem resolvidos pelos gestores.

Gráfico 1: Composição das manifestações da Ouvidoria do SENAC-PE, em 2020.



Fonte: Ouvidoria. Presidência. SENAC-PE.

Tabela 1: Variação das manifestações da Ouvidoria 2019 x 2020.

Tipo da Manifestação	2019	2020	Variação 2019 x 2020
Denúncias	27	14	-48%
Reclamações	28	29	+4%
Criticas	31	18	-42%
Sugestões	14	08	-43%
Elogios	36	06	-83%
TOTAL	136	75	-45%

Fonte: Ouvidoria. Presidência. SENAC-PE.

Obs: Paralelo a essas manifestações, vale ressaltar que também foram registradas um total de 16 (dezesesseis) manifestações anônimas.

Tabela 2: Manifestações da Ouvidoria por assunto, em 2020.

Manifestações por Assunto	2020
Cursos	16
Financeiro	11
Corpo Docente	08
Administração	04
Atendimento Eletrônico	04
Coordenação Pedagógica	03
Infraestrutura	03
Trabalhe Conosco	03
Assessoria Pedagógica	02
Atendimento Presencial	02
Central de Atendimento (CAS)	02
Cursos de Extensão	02
Cursos de Graduação	02
Salão de Beleza	02
Banco de Oportunidades	01
Congresso	01
Coordenação de Cursos de Graduação	01
Matriculas	01
PSG – Programa Senac de Gratuidade	01
Seleção Docente	01
Outros	05
TOTAL	75

Fonte: Ouvidoria. Presidência. SENAC-PE.

Obs: Paralelo a essas manifestações, vale ressaltar que também foram registradas um total de 16 (dezesesseis) manifestações anônimas, bem assim atendimentos presenciais e respostas suscitadas por e-mails.

Procedimentos adotados pelo SENAC-PE decorrentes das demandas da Ouvidoria

Dependendo do tipo de manifestação (denúncia, reclamação, crítica, sugestão ou elogio) existe um procedimento a ser adotado e, quanto mais grave for a manifestação, mais se busca a verdade real, visto que é ônus da Ouvidoria buscar sempre a realidade concreta de cada manifestação. Contudo, o procedimento padrão é no sentido de que, recebida a manifestação, essa seja encaminhada à gestão responsável pelo teor da mesma, a qual tem o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para responder e, caso seja um processo um pouco mais complexo, o prazo fatal não poderá ultrapassar 10 (dez) dias corridos para resposta integral ao manifestante. Logo, existe uma regra de procedimento, a qual deverá apenas ser mudada dependendo da complexidade/urgência no caso concreto que a manifestação requer em face da sua peculiaridade e dever de cautela pertinente.

