



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA | 2023

GERÊNCIA DO NÚCLEO DE COMPLIANCE

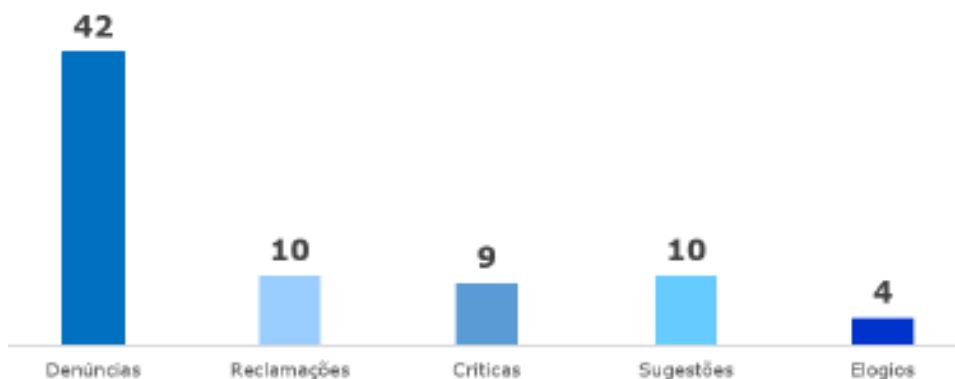
## Ouvidoria

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 esse 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”).

A Ouvidoria pode ser acessada pelo link: <https://www.pe.senac.br/contato/ouvidoria/11>. Ademais, os principais procedimentos que deverão andar em plena sintonia entre a Ouvidoria e a Gestão do SENAC/PE, são os seguintes:

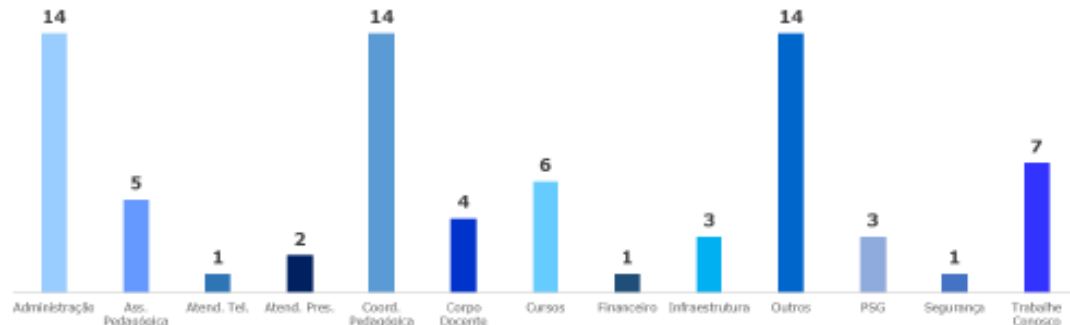
- Auxiliar a estratégia da instituição.
- Aproximar a gestão e o usuário dos serviços do SENAC/PE.
- Atuar na melhoria da qualidade.
- Facilitar a identificação de falhas e as rápidas correções.
- Estimular o exercício da autocrítica.
- Vislumbrar novos horizontes – ir além dos métodos tradicionais/convencionais 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: Manifestações da Ouvidoria por tipo, em 2023.**



Fonte: Gerência de Compliance. Presidência. SENAC/PE, 2023.

Gráfico 2: Manifestações da Ouvidoria por assunto, em 2023.



Fonte: Gerência de Compliance. Presidência. SENAC/PE, 2023.

## 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.



Senac – Departamento Regional de Pernambuco

Avenida Visconde de Suassuna, 500

Santo Amaro | Recife | PE

CEP: 50.050-540

0800 081 1688 | [www.pe.senac.br](http://www.pe.senac.br)