



OUIDORIA SESC PERNAMBUCO

# NORMAS E PROCEDIMENTOS

2021

The Sesc logo consists of a white curved line above the word "sesc" in a lowercase, sans-serif font. The logo is positioned on a dark blue background that features a white and grey striped geometric shape on the right side.



## **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO** **Sesc Pernambuco**

**PRESIDENTE**

Bernardo Peixoto dos Santos Oliveira Sobrinho

**DIRETOR REGIONAL**

José Oswaldo Ramos

**CHEFE DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

Antônio Inocêncio Lima

**OUVIDOR**

Alessandro Luís Couto Rodrigues

**DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

Ana Cristina Cerqueira Dias

**DIRETORA DE PROGRAMAS SOCIAIS**

Paula Santos Lourenço

**GERENTE DE COMUNICAÇÃO E MARKETING**

Ana Rosa Cavalcanti

# ÍNDICE

## **1 – FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS DO SESC/PE**

1.1 MISSÃO

1.2 VISÃO

1.3 VALORES

## **2 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

## **3 – CONCEITOS**

## **4 – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

## **5 – RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR**

## **6 – RELATÓRIOS**

## **7 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **8 – ANEXOS**

8.1 FLUXOS DE PROCESSOS

8.2 MODELOS DE RELATÓRIOS PARCIAIS GERADOS PELO SISTEMA

# 1 FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS DO SESC/PE

## 1.1 MISSÃO

Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática.

## 1.2 VISÃO

Ampliar o reconhecimento do Sesc pela sociedade, como instituição inovadora e propositiva na promoção de ações para o desenvolvimento humano e social.

## 1.3 VALORES

Transparência  
Excelência  
Atuação em rede  
Ação educativa transformadora  
Sustentabilidade  
Acolhimento  
Respeito à diversidade  
Protagonismo  
Inovação

# 2 DISPOSIÇÕES GERAIS

A OUVIDORIA do Sesc/PE, iniciativa pioneira no âmbito do SESC em todo o Brasil, foi instituída pelo Conselho Regional do Sesc, Administração Regional em Pernambuco, através da RESOLUÇÃO SESC/ PE Nº 39/2013, de 02 de maio de 2013, integrando a estrutura organizacional do Gabinete da Presidência do Conselho. A implantação da Ouvidoria foi efetivada conforme as DIRETRIZES DE IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO aprovadas pelo Presidente do Conselho Regional do Sesc/PE, no uso de suas atribuições legais e regulamentares.

O cargo de confiança de OUVIDOR foi criado no Gabinete da Presidência do Sesc/PE através da RESOLUÇÃO SESC/PE Nº 25/2012, do Conselho Regional, sendo o primeiro Ouvidor nomeado pela PORTARIA “E” SESC/PE Nº 072/2013, de 15/02/2013, do Presidente do Conselho Regional.

A implementação dos serviços da Ouvidoria desenvolveu-se ao longo de todo o ano de 2013, visando sempre a missão do Sesc/PE, envidando esforços para dar suporte à gestão da Presidência e garantindo a observância dos princípios da ética e do interesse coletivo.

A partir do mês de maio de 2017 foi implantado na Ouvidoria, através de empresa especializada contratada pelo Sesc/PE, um moderno sistema de gestão integrada 100% web.

As presentes normas e procedimentos objetivam fixar a atuação da OUVIDORIA do Sesc/PE, no seu relacionamento com a sociedade, como canal de acesso permanente ao cidadão, em conformidade com a legislação pertinente.

## 3 CONCEITOS

- Ouvidoria: é um serviço institucional de caráter autônomo, independente, mediador e estratégico, que atende às manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais administrativos.
- Jurisdicionados: são todos os setores de atividades meio ou finalísticas da Administração Regional do Sesc/PE.
- Público alvo: são os comerciários, os funcionários do Sesc, a comunidade pernambucana, bem como seus familiares.
- Manifestação: é toda demanda encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria, classificada quanto à sua natureza sob a forma de sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou simples solicitação.

## 4 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A comunicação da Ouvidoria com pessoas e organizações permite o acesso do seu público alvo, de forma clara, ágil e transparente, às informações que contribuam para melhoria dos serviços que o Sesc realiza, observando-se o resguardo da dignidade das pessoas.

O Ouvidor poderá ser acessado pessoalmente, por telefone, por correspondência ou pela internet. Esse contato deverá ser simples, facilitando e estimulando a procura pelos serviços. É livre a manifestação do pensamento.

Todas as manifestações pertinentes serão registradas e processadas pelo sistema integrado de gestão, 100% web, da Ouvidoria, garantido ao demandante o sigilo da sua identidade, quando requerido.

Ao receber a manifestação, transmitida por qualquer dos meios de comunicação, a Ouvidoria adotará os seguintes procedimentos:

- Análise preliminar da manifestação com a possível conclusão imediata da questão, ou resposta parcial ao demandante, previamente identificado;
- Classificação da manifestação e se necessário a complementação ou confirmação das informações, nesta hipótese o demandante será informado e deverá responder em até 15 (quinze) dias;
- A manifestação realizada através do sistema integrado de gestão terá o protocolo e senha de acesso imediatamente gerada e informada ao interessado por mensagem automática, onde também será informado que o prazo de resposta é de até 10 (dez) dias úteis; caso o meio de comunicação utilizado não tenha sido o sistema referido, a Ouvidoria fará o registro no sistema e providenciará os necessários contatos com o manifestante;
- Após ser classificada a manifestação será encaminhada pelo sistema ao setor responsável, para análise e parecer, que deverá responder no prazo de até 5 (cinco) dias úteis; caso o prazo para resposta não seja atendido o setor responsável será novamente acionado;

- Ao receber resposta satisfatória do setor a Ouvidoria encaminha ao manifestante concluindo o processo;
- A resposta não sendo satisfatória, a manifestação é reencaminhada ao setor para elaboração do novo parecer/resposta; caso o setor responsável não tenha competência para resolver a demanda, a Ouvidoria remeterá a manifestação para apreciação do Gabinete do Presidente, sendo o manifestante informado de toda a tramitação do processo, até o encerramento.

## 5 RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR

A Ouvidoria tem como propósito atuar no processo de interlocução entre o cidadão e o Sesc, observando princípios e diretrizes estabelecidas em suas normas e no direito positivo; é a última instância para mediação administrativa dos conflitos nas relações do Sesc/PE com seus funcionários e clientes; sua autonomia funcional possibilita a busca de soluções para as manifestações do cidadão, com mobilidade, presteza e equilíbrio.

O Ouvidor deve:

- Contribuir para o desempenho eficaz e objetivo das atividades finalísticas do Sesc;
- Promover a melhoria contínua dos processos de trabalho;
- Buscar soluções para as demandas do público alvo;
- Atender com cortesia e respeito, evitando qualquer preconceito ou prejulgamento;
- Agir com senso de justiça, imparcialidade e transparência, fundamentado em princípios éticos;
- Resguardar o sigilo das informações a que tiver acesso;

- Realizar visitas técnicas aos diversos setores do Sesc/PE para possibilitar o conhecimento dos objetivos da Ouvidoria e melhorar o fluxo de informações;
- Gerar relatórios, oferecer informações gerenciais e sugestões ao Presidente do Sesc/PE.

O livre acesso aos setores que integram o Sesc/PE e a busca de informações necessárias são garantidos ao Ouvidor para o bom desempenho de suas funções, que serão exercidas com total independência, agindo de ofício quando necessário.

## 6 RELATÓRIOS

O Ouvidor tem como uma de suas principais responsabilidades a elaboração de relatórios que contribuam para dar suporte à gestão da Administração Regional.

Relatórios parciais gerados pelo sistema de gestão integrada 100% web, proporcionam, diariamente, informações estatísticas gerenciais adequadas ao fluxo de manifestações acatadas, sua natureza, assunto, origem e respectivas áreas ou setores de atendimento.

Relatórios de gestão mensais, semestrais ou anuais, baseados nos dados estatísticos oferecem ao Presidente do Conselho do Sesc/PE oportunidade de receber sugestões e informações essenciais à sua gestão estratégica.

Os relatórios devem refletir permanente monitoramento dos processos de trabalho, a avaliação dos indicadores de desempenho dos setores envolvidos e o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços oferecidos pelo Sesc.



## 7 DISPOSIÇÕES FINAIS

No exercício de suas atividades o Ouvidor deve defender uma cultura de respeito aos direitos humanos e balizar suas ações por princípios éticos, morais e legais:

- Buscando a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração;
- Promovendo a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos que representa;
- Jamais utilizando a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferindo vantagens pessoais e/ou econômicas;
- Preservando os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor, do Código de Ética do Sesc/PE, da Lei de Acesso à Informação e demais leis e normas pertinentes;
- O acesso do cidadão à Ouvidoria do Sesc/PE pode ser realizado através dos seguintes meios de comunicação:

### **Site**

[www.sescpe.org.br](http://www.sescpe.org.br)

### **E-mail**

[ouvidoria@sescpe.com.br](mailto:ouvidoria@sescpe.com.br)

### **Intranet**

[intranet.sescpe.com.br](http://intranet.sescpe.com.br)

### **Telefone**

(81) 3216-1609

### **Correspondência escrita**

**Atendimento presencial**, previamente agendado

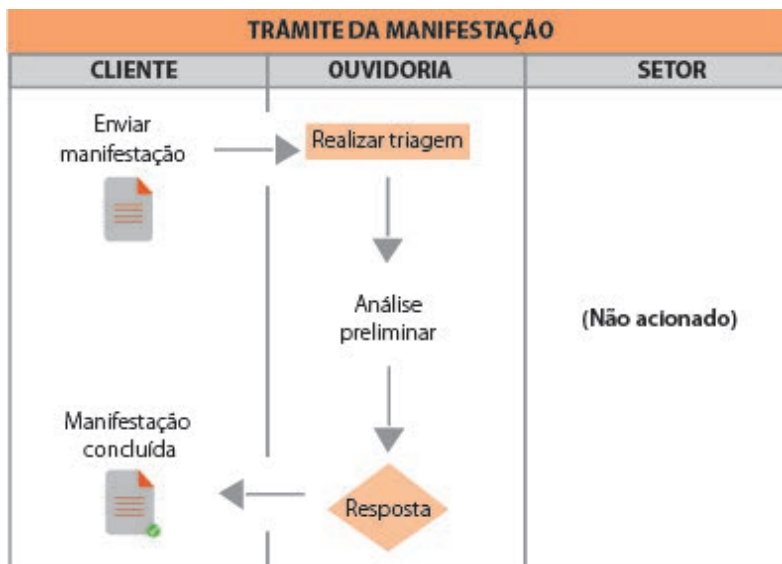
# 8 ANEXOS

**FLUXOS DE PROCESSOS** - Modelo “A”  
 - Modelo “B”  
 - Modelo “C”

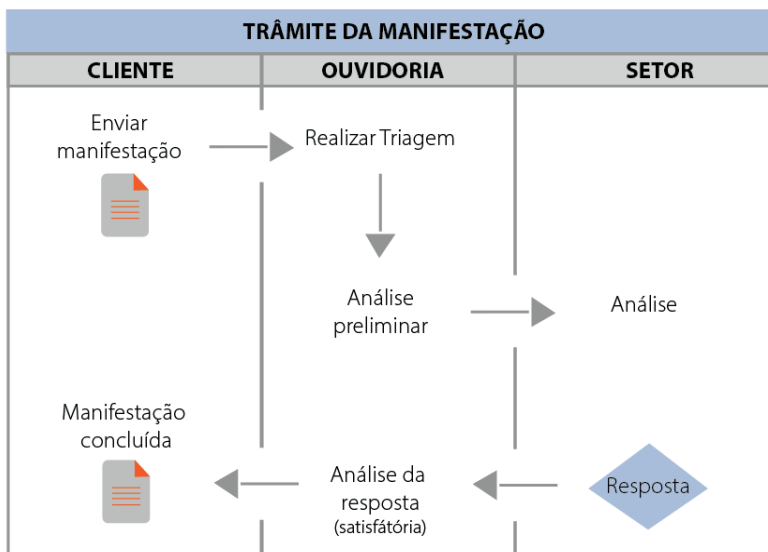
**RELATÓRIOS PARCIAIS** - Modelos por Gráficos  
 - Modelos por Listagens

## 8.1 FLUXOS DE PROCESSOS

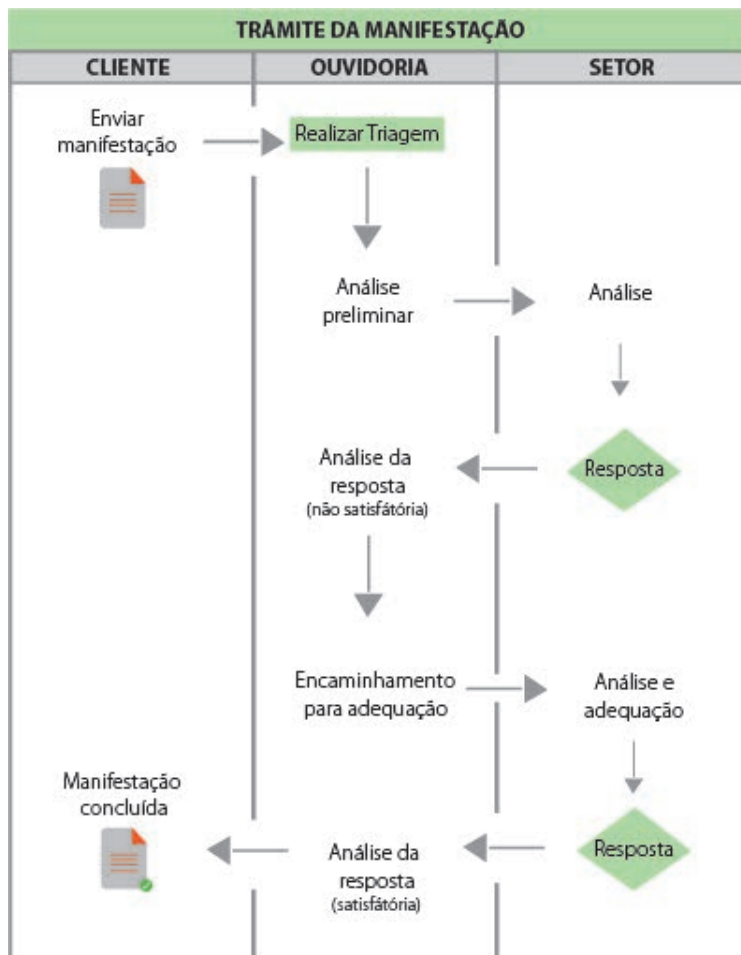
MODELO “A”



## MODELO “B”



## MODELO “C”



## 8.2 MODELOS DE RELATÓRIOS PARCIAIS GERADOS PELO SISTEMA

### GRÁFICOS

Atendimento por Natureza;  
Atendimento por Área/assunto;  
Atendimento por Assunto;  
Atendimento por Origem;  
Atendimento por Tipo de Usuário;  
Atendimento por Priorização;  
Atendimento por Status;  
Atendimento por UF;  
Estratificação de Pesquisa de Satisfação;  
Média de resposta por Área.

### LISTAGENS

Setor / Natureza;  
Setor / Assunto;  
Atendimento em Aberto;  
Tempo de Resposta de Encaminhamentos;  
Atendimento por Setor;  
Atendimento por Período;  
Atendimento por Solicitante;  
Atendimento por Usuário;  
Atendimentos em Geral.

# EXPEDIENTE

## **ANO**

Maio de 2021

## **PROJETO**

### ELABORAÇÃO

Alessandro Luís Couto Rodrigues

Lucianne Moreira Galindo Cavalcanti Silva

### PROJETO GRÁFICO

Leilane Germana

### DIAGRAMAÇÃO

Susy Souza

### EDIÇÃO E REVISÃO

Ana Rosa Cavalcanti



**Siga-nos!**

[sescpe.org.br](http://sescpe.org.br)

