



Serviço Brasileiro de Apoio  
às Micro e Pequenas  
Empresas

Sede  
Av. Campos Sales, 3421  
76801-281 – Porto Velho – RO  
Tel. (0xx69) 3217-3800  
[www.ro.sebrae.com.br](http://www.ro.sebrae.com.br)

## INSTRUÇÃO NORMATIVA **INS 30** 04

### Manual de Procedimentos de Ouvidoria

<b>Origem:</b>	Diretoria Administrativa e Financeira
<b>Macro Processo:</b>	Gestão
<b>Processo:</b>	Gestão de Auditoria
<b>Esta Instrução Substitui a:</b>	30.03
<b>Revisão nº:</b>	04
<b>Unidade Gestora:</b>	Gabinete do Conselho Deliberativo Estadual
<b>Resolução DIREX n.º:</b>	1130/2019

**Em vigor a partir de:** 28/10/2019

**6** páginas

#### SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	2
2. UNIDADES ENVOLVIDAS .....	2
3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS .....	2
4. DEFINIÇÕES .....	2
5. PRINCÍPIOS .....	2
6. ATRIBUIÇÕES .....	2
7. RELATÓRIOS.....	2
8. PRAZOS .....	2
9. ATENDIMENTO.....	3
10. PRERROGATIVAS DO OUVIDOR .....	3
11. MANDATO .....	3
12. SIGILO .....	3
13. ANONIMATO .....	3
14. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	3
15. HISTÓRICO DAS REVISÕES .....	4
16. ANEXOS .....	4

**1. OBJETIVO**

Estabelecer normas e procedimentos para atuação da Ouvidoria do Sebrae em Rondônia.

**2. UNIDADES ENVOLVIDAS**

Todas as Unidades Organizacionais.

**3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS**

Código de Ética do Sistema Sebrae.

Regimento Interno da Comissão de Ética do Sebrae em Rondônia.

Regulamento de Sindicância do Sistema Sebrae.

**4. DEFINIÇÕES**

4.1. Ouvidoria: Estância institucional, autônoma e independente destinada a acolher, tratar e apresentar respostas a manifestações, bem como a contribuir para com o alcance de missão da instituição e melhoria na gestão, por meio da apresentação de informações qualitativas derivadas dos dados a que tem acesso.

4.2. Público Interno: conselheiros, dirigentes, empregados e estagiários do Sebrae em Rondônia.

4.3. Público Externo: Clientes, fornecedores, parceiros, sociedade civil e demais interessados que, de forma direta ou indireta, se relacionam com o Sebrae em Rondônia.

4.4. Manifestações: Comunicações dirigidas à Ouvidoria, sempre reduzida a termo, podendo ser classificadas como:

4.4.1 Denúncia: Comunicação de ato que viole os preceitos do Código de Ética do Sistema Sebrae, ou revista-se de ato ilícito.

4.4.2 Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação a um produto ou serviço prestado.

4.4.3 Reclamação: Demonstração de insatisfação em relação a um produto ou serviço prestado.

4.4.4 Solicitação: Pedido para a apresentação de informação ou tomada de providência que serão direcionadas através do sistema de ouvidoria para tratamento pelo SAC.

4.4.5 Sugestão: Apresentação de ideia ou de proposta que busque aprimorar produtos ou serviços prestados.

**5. PRINCÍPIOS**

5.1. Transparência nos Procedimentos.

5.2. Agilidade no atendimento às demandas.

5.3. Ética nas relações.

5.4. Sigilo de informações.

5.5. Impessoalidade.

5.6. Imparcialidade.

5.7. Facilidade de acesso.

**6. ATRIBUIÇÕES**

6.1. Receber, tratar e fornecer respostas às manifestações, apresentadas pelo público interno e externo.

6.2. Estabelecer o equilíbrio na relação entre o Sebrae em Rondônia e o corpo técnico, e, o Sebrae em Rondônia e o cliente, na solução de divergências, exercendo o papel de facilitadora e mediadora, buscando a satisfação dos envolvidos.

6.3. Estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Sebrae em Rondônia.

6.4. Acompanhar as providências adotadas, cobrando respostas, quando necessário, e mantendo o interessado informado.

6.5. Difundir ao público interessado o papel da Ouvidoria e o acesso aos seus serviços.

6.6. Identificar problemas e propor possíveis soluções a Diretoria Executiva relativas a erros, omissões ou abusos cometidos ao público interno e externo.

6.7. Estimular e apoiar ações de transparência.

6.8. Desenvolver ações de transformação de cultura ética profissional.

6.9. Manter informações e estatísticas atualizadas sobre suas atividades, disponibilizando-as na intranet.

6.10. Encaminhar as denúncias de infrações ao Código de Ética do Sistema Sebrae à Comissão de Ética de acordo com procedimentos estabelecidos no respectivo Regimento Interno.

6.11. Encaminhar as denúncias relativas a fraudes, desvios de recursos e violação às leis à Diretoria, para instauração de sindicância, em razão de denúncias na Ouvidoria; de apontamentos em relatórios de auditoria interna, da auditoria externa de órgãos de controle, de órgãos de compliance e conselho fiscal, ou atos cuja autoria seja desconhecida, ressalvadas as disposições do Código de Ética do Sistema Sebrae e os casos descritos no art. 20, §7º do Estatuto Social do Sebrae em Rondônia.

**7. RELATÓRIOS**

7.1. A Ouvidoria deve apresentar, mensalmente, relatório com a síntese de suas atividades à Diretoria Executiva.

7.2. A Ouvidoria poderá apresentar outros relatórios de interesse do Sebrae.

7.3. Será publicado na intranet relatório sintético, com as estatísticas e detalhamento das manifestações, sem identificação e repostas.

**8. PRAZOS**

8.1. A Ouvidoria deverá observar os seguintes prazos para atender as manifestações:

- 8.1.1. O prazo de resposta ao manifestante será de até 10 (dez) dias corridos, com exceção às denúncias;
- 8.1.2. Quando a manifestação demandar prazo superior a 10 (dez) dias corridos para ser solucionada, o interessado deverá ser informado, justificando-se a dilatação do prazo:
- a) A Ouvidoria poderá solicitar que o manifestante complemente seu relato, dentro do prazo máximo de 3 (três) dias corridos, quando não contiver os elementos suficientes para análise do Sebrae em Rondônia.
  - b) Em caso do manifestante não vir a complementar as informações solicitadas no prazo, a Ouvidoria poderá improceder a manifestação.
- 8.1.3. As Unidades, demandadas pela Ouvidoria a prestar quaisquer informações, terão o prazo de 3 (três) dias corridos para atender à solicitação.
- 8.1.4. Nos casos que houver denúncia de violação ao Código de Ética, está deverá ser encaminhada a Comissão de Ética que terá 20 (vinte) dias uteis para se manifestar e, em seguida, enviará a Diretoria Executiva ou CDE que também terá 20 (vinte) dias uteis para deliberar sobre a solução do caso. O prazo total para a resposta será de 40 (quarenta) dias uteis.
- 8.1.5. Caso a denúncia seja encaminhada para a Diretoria Executiva ou Conselho Deliberativo Estadual, o prazo poderá ser superior a 20 (vinte) dias uteis, em razão da necessidade de adequação ao calendário das reuniões de ambos.
- 8.1.6. Os esclarecimentos serão realizados diretamente pela Ouvidoria.

## **9. ATENDIMENTO**

- 9.1. A Ouvidoria poderá ser acessada presencialmente, por telefone, por correspondência ou pela internet. Este procedimento deverá ser simples a fim de evitar obstáculos, facilitando o contato e estimulando a procura pelo serviço.
- 9.2. Todas as manifestações geradas pelo público externo e interno, independente do canal utilizado, serão registradas no sistema de Ouvidoria e classificadas por natureza.
- 9.3. Para o público, poderão ser utilizados os canais de atendimento listados adiante:
- a) Intranet (público interno)
  - b) Portal na internet;
  - c) E-mail da Ouvidoria;
  - d) Telefone;
  - e) Carta;
  - f) Presencial.

## **10. PRERROGATIVAS DO OUVIDOR**

### **10.1. São prerrogativas do Ouvidor:**

- 10.1.1. Garantia de livre acesso a todas as Unidades que compõe o Sebrae em Rondônia e sistemas corporativos, a fim de que possa obter as informações necessárias ao bom desempenho de suas funções, que serão exercidas com autonomia e sem qualquer ingerência interna ou externa.
- 10.1.2. Solicitar informações e documentos a todas as unidades do Sebrae em Rondônia, quando necessário ao bom desempenho das suas funções.
- 10.1.3. Agir de ofício no cumprimento de suas funções, isto é, independentemente de acionamento por terceiros.

## **11. MANDATO**

- 11.1. O Ouvidor exercerá a sua função e será designado por portaria específica do Diretor Superintendente, entre empregados, ou não, do Sebrae em Rondônia.
- 11.2. É vedada a designação de Ouvidor que seja ou possua relação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, com os membros da Diretoria Executiva e membros do Conselho Deliberativo Estadual e empregados do Sebrae em Rondônia.

## **12. SIGILO**

- 12.1. É garantido aos manifestantes o sigilo de seus dados pessoais.
- 12.2. Será utilizado registro com protocolo para tratamento da manifestação, como forma de preservar a confidencialidade das informações.

## **13. ANONIMATO**

- 13.1. A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam à Comissão de Ética analisar a tais elementos.
- 13.2. As denúncias poderão ser realizadas de forma anônima.
- 13.2.1. As denúncias, quando não contiverem elementos que permitam a identificação do manifestante, deverão ser tratadas pelo Sebrae em Rondônia, porém, não implicará na necessidade de resposta ao manifestante.

## **14. DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 14.1. O Ouvidor deverá firmar, juntamente com os demais membros da Ouvidoria, Termo de Confidencialidade (anexo A), se comprometendo a seguir fielmente a política de sigilo das informações e podendo ser responsabilizado pelo uso indevido de quaisquer informações a que tenha acesso em virtude da função.

- 14.2. Os casos omissos nesta INS dependerão da deliberação da DIREX, que excepcionalmente, poderá adotar procedimento diverso ao disposto, mediante solicitação formal que justifique a necessidade, a importância e oportunidade de tratamento diferenciado.

## **15. HISTÓRICO DAS REVISÕES**

<b>DATA</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
12/09/2016	00	Implantação
01/02/2017	01	Alteração em virtude da nova estrutura do Sebrae/RO
17/04/2017	02	Alteração do subitem 5.2.13 e alíneas a, b e c do item 5.4.1
11/06/2019	03	Alteração/Atualização com base INS 49.02 Sebrae Nacional
24/10/2019	04	Alteração do item 8.1.3; 9.3; exclusão do 9.4; 14.1; 14.3; Inclusão 3.3

## **16. ANEXOS**

Anexo A – Termo de Confidencialidade

**Aprovado eletronicamente conforme Processo nº 24880/2019 (SOFT EXPERT- DECISÃO DIREX).**

**Daniel Pereira**  
**Diretor Superintendente**

**Samuel Silva de Almeida**  
**Diretor Técnico**

**Carlos Berti Niemeyer**  
**Diretor Administrativo Financeiro**

**ANEXO A****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Por este instrumento particular, de um lado, o **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE RONDÔNIA – SEBRAE/RO**, entidade associativa de Direito Privado sem fins lucrativos, transformado em serviço social autônomo pelo Decreto nº. 99.570, de 9 de outubro de 1990, com sede na Avenida Campos Sales, 3421, Bairro Olaria, Porto Velho-RO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 04.774.105/0001-59, neste ato representado, de acordo com o Estatuto Social; (nome), diretor-superintendente, inscrito no CPF nº e, de outro lado (nome), inscrito no CPF nº, doravante designado **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações obtidas no exercício de função na Ouvidoria do Sebrae em Rondônia, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1 O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão de seu trabalho como membro da Ouvidoria do Sebrae em Rondônia, estabelece contato com informações privadas do Sebrae em Rondônia, que podem e devem ser conceituadas como segredo de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente, sob qualquer condição, e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados do Sebrae em Rondônia, sem a expressa e escrita autorização do representante legal.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES**

2.1. As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito do Sebrae em Rondônia e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações confidenciais do Sebrae em Rondônia;
- II. Documentos relativos a sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias do público interno e externo e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e Ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelo Sebrae em Rondônia, ou para o Sebrae em Rondônia por terceiros, que estejam em utilização;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V. Documentos e informações utilizados na prestação dos serviços na Ouvidoria.

2.2 O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

**Parágrafo Único:** Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal do Sebrae em Rondônia. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do Sebrae em Rondônia poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE**

3.1 O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente ao Sebrae em Rondônia qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus subordinados hierárquicos, consultores ou prestadores de serviço.

3.2 O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

3.3 O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término de seu trabalho como membro da Ouvidoria, para imediata devolução ao Sebrae em Rondônia, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou de seus subordinados hierárquicos, consultores ou prestadores de serviço, assumindo o **RESPONSÁVEL** o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto membro da Ouvidoria do Sebrae em Rondônia.

**CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA**

4.1 O presente termo tem vigência a partir de sua assinatura pelas partes.

4.2. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre a **RESPONSÁVEL** e o Sebrae em Rondônia e abrangem as informações presentes e futuras.

**CLÁUSULA QUINTA – DO FORO**

5.1. Fica eleito o foro de Porto Velho para dirimir questões originárias deste instrumento, constituindo este título executivo extrajudicial, nos termos do inciso III, do artigo 784 do Código de Processo Civil Brasileiro.

5.2. E por estarem justas e acertadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor na presença de duas testemunhas.

**Porto Velho, (data), (mês) e (ano).**

**Diretor Superintendente**

**Designado**

Testemunhas:

1ª _____	2ª _____
Nome:	Nome:
CPF nº.:	CPF nº.:
RG nº.:	RG nº.: