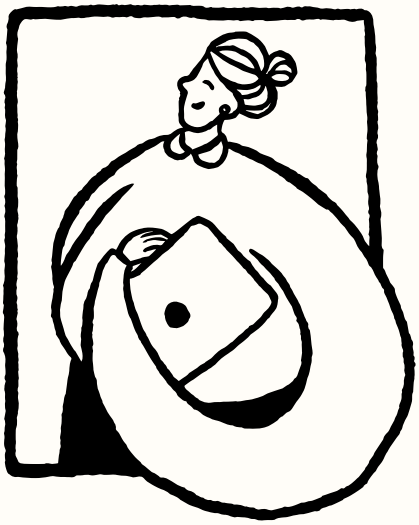
Sesc
Fecomércio ES
Senac

Canal de ouvidoria Sesc

Sua voz, nosso compromisso!

Conheça a **nossa Ouvidoria** e saiba como usar sua voz para fazer a diferença.



Sesc Fecomércio ES Senac

Olá, seja muito bem-vindo(a)!

Nessa cartilha você vai conhecer melhor algo muito importante para nós aqui do Sesc:
o nosso canal de Ouvidoria.

Não deixe de ler com atenção para saber como usar da melhor maneira essa ferramenta feita especialmente para você!

Sesc Fecomércio ES Senac

Sua voz, nosso compromisso!

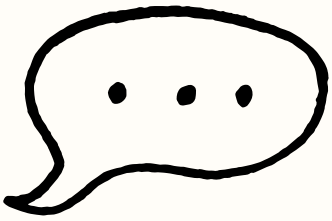
O **canal de Ouvidoria Sesc** foi criado para que possamos cuidar ainda mais de você. Com respeito, sigilo e segurança. Todo tipo de denúncia é bem-vinda e será analisada com rigor e respeito, sem julgamentos, pois o critério que seguimos é a verdade.

Juntos construímos um Sesc melhor e a sua denúncia pode ajudar a promover transformações, mas para que isso aconteça é importante agir com responsabilidade, relatando somente situações que de fato aconteceram e que são verdadeiras.

A Ouvidoria Sesc foi feita para você

No Sesc, todo colaborador tem voz e merece ser ouvido, é por isso que contamos com um canal de Ouvidoria, uma importante ferramenta de evolução institucional, que possibilita a investigação e resolução de situações que vão de encontro aos nossos valores e normas.

O canal é direcionado a **denúncias graves**, que não puderam ser solucionadas apenas por meio das instâncias imediatas, ou seja, em um diálogo com o colega que tenha cometido a infração ou com o gestorimediato, sendo assim necessária uma apuração mais rigorosa.



Todo tipo de denúncia é bem-vinda e o sigilo é um pilar fundamental.

No entanto, é importante responsabilidade no momento de relatar uma situação, pois denúncias falsas e distorcidas podem causar prejuízos.

Sesc Fecomércio ES Senac

A **Ouvidoria** é uma ferramenta essencial e feita para proteger o colaborador, mas antes de recorrer a ela, você também pode tomar algumas medidas que podem ajudar a solucionar o seu problema sem que seja necessário realizar uma denúncia:

Se uma situação ocorreu envolvendo outro colega e você se sente confortável, tente abrir um diálogo, expondo o que aconteceu de maneira clara e buscando uma resolução;

Se conversar com a pessoa não é possível, converse com o seu gestor imediato a respeito da situação e solicite que ele tente alguma forma de intermediar;

Caso a situação envolva um colega que faz parte de outro setor, você também pode recorrer ao gestor imediato dele, apresentando a situação ocorrida e solicitando uma intermediação.

Sesc Fecomércio ES Senac

Confira o que você precisa saber antes de recorrer à Ouvidoria:

- Não é obrigatório se identificar para fazer uma denúncia;
- O sigilo é garantido na apuração de todos os relatos;
- Toda manifestação será tratada com cuidado e respeito a todas as partes;
- Todo relato é tratado com a mesma seriedade, sem julgamentos ou preconceitos;
- O uso consciente e responsável protege a todos;
- Denúncias falsas prejudicam pessoas e serão tratadas com rigor.

Sesc Fecomércio ES Senac

Sua voz é levada a sério

Toda denúncia séria e verdadeira pode e deve ser feita e será apurada com o mesmo cuidado, respeito e responsabilidade, sem nenhum tipo de julgamento.

Mas, para a segurança e conforto dos colaboradores, **não é obrigatório se identificar para fazer um relato**.

Comportamentos e situações de desrespeito que vão contra as normas do Sesc-ES e devem ser comunicadas:

- Infrações à legislação ou às normas do Sesc;
- Fraude contábil, financeira ou de auditoria;
- Atos de corrupção;
- Situações de assédio moral ou sexual;
- Outras formas de violência, na forma da Lei 14.457/2022;
- Comportamentos discriminatórios de qualquer tipo.

Sesc Fecomércio ES Senac

Usando a Ouvidoria da forma certa você faz a diferença!

É importante ter sempre em mente que **estecanal não deve ser usado para qualquer situação**.

Não cabem à Ouvidoria relatos como:

- Fofocas e boatos;
- Brigas pessoais e desentendimentos simples;
- Reclamações do dia a dia e problemas de rotina

A Ouvidoria existe para **denúncias graves e sérias**, que precisam ser apuradas com **cuidado** e **responsabilidade**, usar este canal da forma correta, ajuda a garantir que ele continue sendo um **espaço seguro e de confiança para todos**.

Sesc Fecomércio ES Senac

Sigilo é regra!

NÓS **OUVIMOS** E NÃO **JULGAMOS**

Este canal foi desenvolvido para oferecer mais segurança ao colaborador, sendo assim, o cuidado e a responsabilidade com os dados e informações que são enviados é fundamental. Por isso, toda comunicação realizada é protegida e todo o processo de apuração das denúncias é **confidencial**.

- **Na Ouvidoria Sesc o sigilo é uma das regras principais;**
- **Você não precisa se identificar para fazer qualquer comunicação com a ouvidoria;**
- **Mesmo se o denunciante optar por se identificar, a apuração é confidencial.**

Privacidade é algo que levamos a sério, por isso todo dado fornecido é usado **exclusivamente** na apuração do que é comunicado na Ouvidoria.

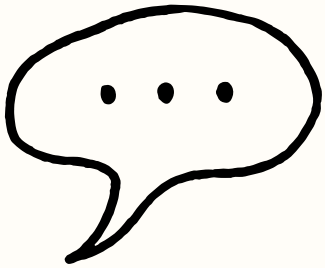
A responsabilidade é algo que precisa existir em todos os lados. Na hora de denunciar, comunique **somente aquilo que for verdade** e que **possui evidências claras**.

LEMBRE-SE:

Denúncias falsas e distorcidas podem prejudicar pessoas.

Sesc Fecomércio ES Senac

Ouvir, agir, transformar, mas sem atacar!



No Sesc, todos tem voz e consideramos essencial ouvi-las e a Ouvidoria é mais um canal que possibilita esta escuta, é por isso que seu uso deve ser feito com **consciência** e **responsabilidade**.

Na hora de fazer um comunicado, confira antes o grau de seriedade do que pretende relatar e veja se é algo que pode ser resolvido em um diálogo com seu colega ou por meio de uma conversa com seu gestor imediato. A Ouvidoria é voltada para as situações que necessitam de uma **apuração mais rigorosa** e atenção diferenciada.

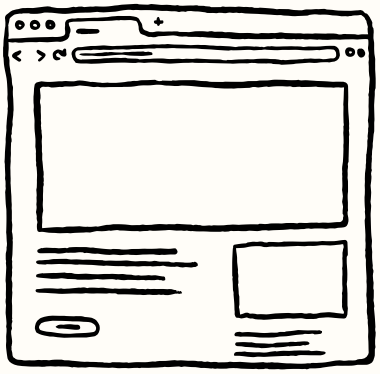
Se você necessita recorrer a ouvidoria, na hora de formular o seu relato tenha certeza daquilo que está comunicando e certifique-se de que existem indícios que comprovam o que está sendo informado:

- **Seja *claro* e *objetivo* na sua denúncia;**
- **Passe o máximo de informações que tiver, para que seja possível a *verificação* dos fatos.**
- **Inclua *provas* daquilo que está sendo relatado, como: fotos, áudios, vídeos, documentos e depoimentos.**

Informações falsas e distorcidas podem prejudicar pessoas e atrapalham o processo de apuração de denúncias reais que precisam de atenção. Além disso, a prática do **denuncismo** é algo que vai contra nossos valores. Usar a Ouvidoria com consciência e responsabilidade ajuda a todos.

Todas as denúncias que chegam até o canal são apuradas e aquelas que forem consideradas falsas e com o intuito de prejudicar alguém deverão **sofrer apurações** e ficam **sujeitas a penalidades**.

Sesc Fecomércio ES Senac



Saiba como usar a Ouvidoria para fazer uma denúncia

1. 1. Ao acessar o site oficial do Sesc-ES, procure pelo botão **“Canal de Ouvidoria”**, bem no topo do site ou vá para a página **“Fale Conosco”** e procure o botão **“Ouvidoria”**;

2. Vá até o final da página e selecione a opção que direciona direciona ao canal de Ouvidoria;

3. Na página, selecione a opção **“Denúncia”** para ser direcionado ao formulário.

4. Selecione se deseja ou não se identificar.

5. Então, preencha com atenção os campos obrigatórios de acordo com a opção selecionada.

6. Faça uma descrição clara e objetiva a respeito do caso relatado, busque incluir informações que colaborem com o processo de apuração.

7. Caso possua, anexe fotos ou documentos que comprovem a situação que está sendo relatada. Lembre-se de que, quanto mais informações, melhor.

8. Clique em **“ENVIAR DENÚNCIA”** e pronto, sua denúncia será apurada com todo sigilo, respeito e responsabilidade!

Sesc Fecomércio ES Senac

Vai fazer um relato?

Faça o checklist e veja todas as informações!

☑ Quem fez?

Ofereça informações que ajudem a **identificar a pessoa que cometeu o erro de conduta** que você está denunciando: nome completo, setor, unidade do Sesc em que trabalha, etc.

☑ O que aconteceu?

Descreva com **clareza e objetividade** a situação relatada, dando informações que colaborem com a apuração dos fatos. Informe detalhes que considera importantes a respeito do acontecimento.

☑ Reúna indícios que comprovem o seu relato

Para que o seu relato seja apurado e a situação possa ser devidamente investigada e solucionada, é essencial que você **envie provas do que está sendo denunciado**. Fotos, áudios, vídeos, documentos e testemunhos colaboram para reforçar o seu relato.

Sesc Fecomércio ES Senac

A Ouvidoria vai além das denúncias

Além das denúncias de situações graves que acontecem no ambiente de trabalho, a Ouvidoria também pode ser usada como **um espaço para a comunicação de coisas positivas**, como:

- Registrar **elogios;**
- Fazer **sugestões;**
- Registrar **reclamações** de coisas **que podem ser melhoradas.**

Estes relatos e comunicações são repassados para as áreas responsáveis, que avaliam a possibilidade de implementar as melhorias sugeridas ou dão um retorno de forma adequada.

Sesc Fecomércio ES Senac

Você já conhece?

Clique nos botões abaixo para acessar os regulamentos e regras de conduta internas do Sesc e ficar por dentro das nossas normas:

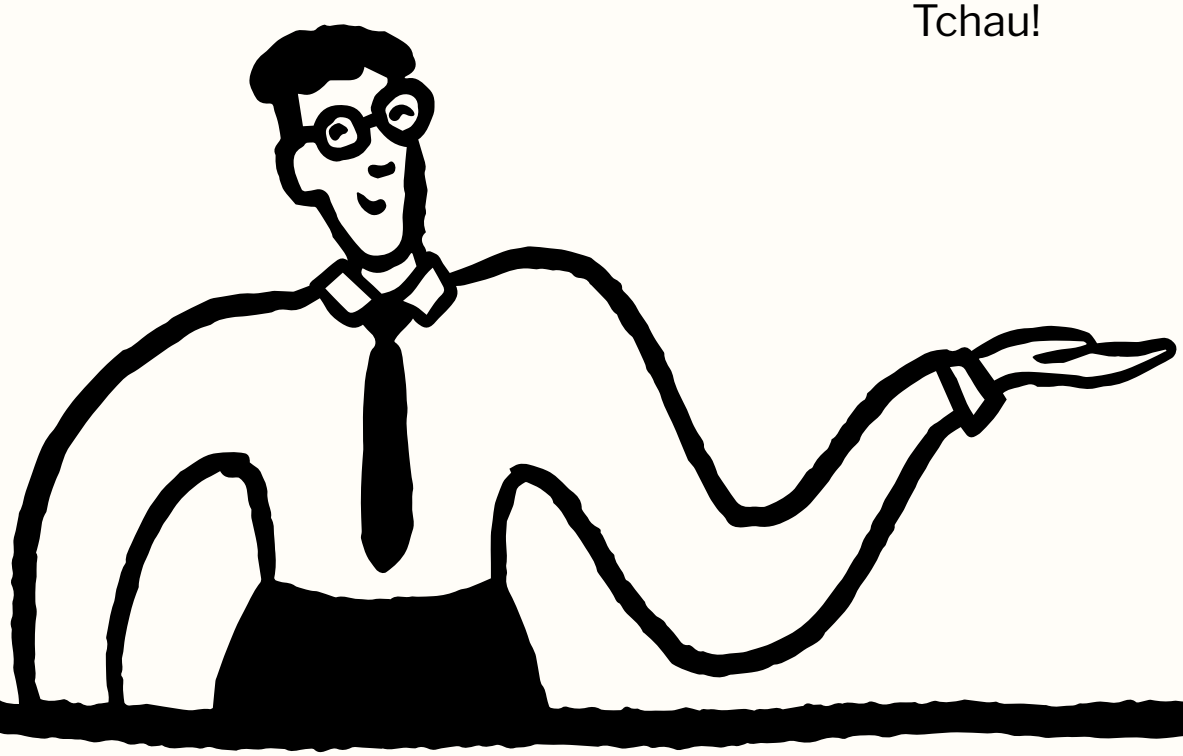
REGIMENTO INTERNO

REGULAMENTO DE PESSOAL

CÓDIGO DE CONDUTA

Sesc Fecomércio ES Senac

Que bom que você chegou até aqui!

Espero que este material tenha te ajudado a entender melhor sobre esta ferramenta tão importante e que, caso necessite em algum momento, saiba usar sua voz com responsabilidade.

Tchau!