



**MANUAL DE  
PROCEDIMENTOS  
INTERNOS NO ÂMBITO  
DA OUVIDORIA DA  
JC LIMA**

**Rev.00**

**MARÇO/2023**

## **I- INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria é um canal exclusivo e seguro para a comunicação da JCLIMA com seus colaboradores, clientes e com a sociedade civil.

Sua comunicação pode ser anônima ou identificada. O Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria constitui-se num dos principais documentos de padronização das rotinas de atividades do setor, e de como devem ser desenvolvidas. Nele são normatizados os procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas da Ouvidoria, no cumprimento de suas competências e atribuições, devendo ser seguido por todos os integrantes do setor.

## **II- OBJETIVO**

A Ouvidoria tem como objetivo registrar, apurar, analisar, instruir, tratar e responder reclamações e denúncias relativas ao descumprimento do código de conduta, normas internas e valores norteadores da empresa JCLIMA, como também questões de assédio moral, sexual ou qualquer desrespeito à legislação nacional e aos direitos humanos.

## **III- PRINCÍPIOS E VALORES DA OUVIDORIA**

O exercício da atividade de Ouvidoria deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição em defesa dos interesses do colaborador ou cliente, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações sociais ou de trabalho, garantindo que tenha um atendimento atencioso, digno e imparcial.

- Atuação fundamentada em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da empresa e a perenidade do negócio;

- Transformar as manifestações legítimas dos cidadãos, clientes e colaboradores em melhorias para os processos de trabalho, desenvolvimento de novas formas de serviços, melhorias no ambiente de trabalho e mais qualidade para o atendimento ao público;
- Trabalho pautado em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cliente, ao colaborador e a empresa;
- Acolher com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva;

#### **IV - COMPETE AOS OUVIDORES:**

No exercício de suas atividades, os Ouvidores, devem defender uma cultura de respeito aos direitos humanos, balizando suas ações por princípios éticos, morais e legais. São eles:

- Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais” e o “Código de Defesa do Consumidor”;
- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- Agir com transparência, integridade e respeito;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia;

- Ouvir o cidadão, clientes ou colaboradores com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- Responder no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- Atender com cortesia e respeito;
- Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando de forma eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
- Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando;
- Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

#### **IV- COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

A ouvidoria da empresa JCLIMA será composta pelos seguintes profissionais:

- **Willians Fernandes Sousa**, brasileiro, casado, advogado, portador do CPF 079891837-30, OAB/ES 14.608

- **Núbia Aparecida Santos de Lima**, brasileira, casada, advogada, portadora do CPF 11110153767, inscrita na OAB/ES sob o nº 22.775.

A composição da ouvidoria não estará limitada aos profissionais acima elencados, uma vez que a participação de outros profissionais serão escolhidos a depender da matéria alvo da problemática, que podem ser

psicólogos, Administradores, Relações Públicas, Jornalistas, Sociólogos, porém sempre pautados em sua reputação e credibilidade, para que seja respeitado dentro e fora da empresa, equilibrando essa exposição à modéstia e humildade, uma vez que o aprendizado nas relações interpessoais será constante em sua trajetória e não cabe espaço para vaidade e pré-julgamentos.

## **V- CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento:

### **✓ Correspondência Física**

Endereço: Rua Ronilson Queiroz Júnior, nº77, Bairro Portal de Anchieta, Anchieta/ES, CEP 29230000 – Depto Ouvidoria

### **✓ Acesso eletrônico**

Formulário eletrônico padronizado disponível no site da JCLIMA ([www.jclima.com.br](http://www.jclima.com.br))

**Email:** [ouvidoria@jclima.com.br](mailto:ouvidoria@jclima.com.br)

## **VI- PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria presta atendimento em dias úteis de segunda à sexta, das 07h às 17h, prestando atendimento contínuo e gratuito obedecendo aos seguintes critérios:

– comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o ouvido seja respondido nos prazos estabelecidos;

II – desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas,

com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos, da qualidade dos serviços prestados e melhor ambiente de trabalho entre os funcionários; e

III – atuar como mediador de conflitos entre a empresa-clientes e empresa-funcionários, podendo ser estabelecida a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

## **VII - ETAPAS DE ATENDIMENTO:**

### **I- Registro e obtenção de informações das demandas:**

- O autor da demanda deve ser atendido com cortesia e ouvido atentamente;
- Após a sua identificação, deve ser informado, logo no início do atendimento, que sua manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- Após o relato, recebimento do e-mail ou da correspondência, deve ser verificado se a demanda trata-se de assunto de competência da Ouvidoria;
  - **Em caso positivo**, uma demanda deve ser registrada na tabela de controle anual de demandas ou registrado sistema de procedimento da Ouvidoria, com o maior número de informações possíveis. O autor da demanda deve ser orientado, inclusive, a pesquisar e encaminhar novos dados, documentos e/ou provas;
  - Caso a pessoa apenas possua informações genéricas, expor a dificuldade de averiguação, ressaltando que, mesmo assim, as informações por ele prestadas serão enviadas para conhecimento do segmento competente para eventual utilização em futuras auditorias;
  - Estimular o demandante a deixar um telefone e/ou e-

mail para contato possibilitando futuros esclarecimentos sobre a demanda;

- o Em caso negativo, o demandante deve ser informado e encaminhado ao setor competente;
- Após o cadastro da demanda, deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de tramitação, o prazo de resposta, e que a demanda registrada pode ser acompanhada por meio do telefone e/ou e-mail da Ouvidoria;
- Ao final do atendimento agradecer as informações e a confiança na Ouvidoria do JCLIMA, utilizando-se dos meios disponíveis (e-mail, ofício, comunicação interna, telefone e outros).

## **II- Registro dos Atendimentos**

- i. Registrar de forma clara, precisa e objetiva, na tabela de controle anual de demandas e na pasta informatizada com o controle de demandas contendo todos os documentos, provas, que instruem a demanda em questão.
- ii. Se o atendimento for anônimo, registrar a informação/resposta na tabela de controle anual de demandas e na pasta informatizada com o controle de demandas contendo todos os documentos, provas, que instruem a demanda em questão, devendo repassar ao cidadão via meio de contato informado, ou quando do seu contato com a Ouvidoria, na ausência do contato do interessado.
- iii. Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos colaboradores em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria no âmbito da empresa;

## **III- Análise e Encaminhamentos dos Atendimentos**

- i. Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto a sua natureza;

- ii. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento;
- iii. A demanda será sumariamente encerrada com arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando trazer conteúdo inapropriado, contiver palavras de baixo calão, apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada ou for manifestadamente inconsistente;
- iv. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor. Decorrido o prazo estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo;
- v. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outros profissionais da área, a depender do caso, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a pessoa ou setor demandado deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

#### **IV- Prazo de resposta das demandas**

A pessoa ou setor demandado deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

#### **VIII -ASSÉDIO MORAL E SEXUAL**

Seguindo as regras da nova lei 14.457/2022 o recebimento de denúncias no âmbito da empresa JCLIMA que irá apurar fatos e aplicar sanções disciplinares aos responsáveis diretos ou indiretos pelos atos de assédio sexual e de violência, garantido o anonimato da pessoa denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis.



O denunciante deverá informar com detalhes, provas, mínimo de 2 testemunhas, as alegações apresentadas.

A ouvidoria colherá as informações e instruirá o procedimento ouvindo as partes envolvidas, buscará ajuda profissional ao denunciante e levará o caso a Diretoria para ciência.

Caso haja confirmação:

A empresa entrará com medidas a fim de garantir que todos saibam o que é assédio moral e quais são os comportamentos e ações aceitáveis no ambiente de trabalho contribui para a redução e até para a eliminação dessa prática.

Tomando medidas dentro da empresa como forma de prevenção:

- Incentivar a efetiva participação de todos os colaboradores na vida da empresa, com definição clara de tarefas, funções, metas e condições de trabalho;

- Instituir e divulgar o código de conduta da JCLIMA, enfatizando que o assédio moral é incompatível com os princípios organizacionais;

- Promover treinamentos, diálogos sobre o assunto;

- Incluir esses temas nas atividades e práticas da CIPA e realizar, no mínimo a cada 12 (doze) meses, ações de capacitação, de orientação e de sensibilização dos empregados.

- Incentivar as boas relações no ambiente de trabalho, com tolerância à diversidade de perfis profissionais e de ritmos de trabalho;

- Realizar avaliação de riscos psicossociais no ambiente de trabalho;

- Garantir que práticas administrativas e gerenciais na organização sejam aplicadas a todos os colaboradores de forma igual, com tratamento justo e respeitoso;

- Dar exemplo de comportamento e condutas adequadas, evitando se omitir diante de situações de assédio moral;

- Oferecer apoio psicológico e orientação aos colaboradores que se julgam vítimas de assédio moral;

## **OUTRAS CONSIDERAÇÕES**

A cada registro de demanda no canal de Ouvidoria o manifestante receberá um número de protocolo, para fins de identificação do atendimento. Na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria deverá, ainda dentro deste prazo, comunicar ao ouvido as providências já adotadas, a justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.

Este manual foi aprovado pela Diretoria da JCLIMA e está disponível, no site da empresa [www.jclima.com.br](http://www.jclima.com.br)