

PROTOCOLO DE OUVIDORIA

Canal de Escuta, demandas e manifestações

Versão 1.0 · Aprovação: Diretoria · 2026

1. FINALIDADE E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Ouvidoria da Rede de Sementes do Cerrado (RSC) é o canal institucional destinado ao recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, elogios, sugestões, reclamações e solicitações de informação, de todas as pessoas que se relacionam com a Rede: colaboradoras, coletoras de sementes, comunidades tradicionais, parceiras, fornecedoras, compradoras de sementes e demais partes interessadas.

Diferencia-se do Canal de Integridade por não tratar de denúncias de irregularidades, desvios de conduta, corrupção ou assédio, esses casos são de competência exclusiva do Canal de Integridade (integridade@rsc.org.br) e do Conselho de Ética e Integridade.

Contato oficial: ouvidoria@rsc.org.br

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO ATENDIDOS

Tipo	Definição	Exemplos
Elogio	Manifestação positiva sobre atendimento, projeto ou ação da RSC.	Reconhecimento de projeto de restauração; elogio à equipe de campo.
Sugestão	Ideia ou proposta de melhoria de processo, serviço ou atuação institucional.	Sugestão de novo protocolo de coleta; proposta de parceria.
Reclamação	Insatisfação com atendimento, processo, produto ou conduta que não configure irregularidade ética.	Falha de comunicação com comunidade; atraso em pagamento de coleta.
Solicitação	Pedido de informação, acesso a dados ou esclarecimento sobre atividades da RSC.	Consulta sobre status de contrato; pedido de dados de projeto.

Denúncia ética*	Relato de irregularidade, desvio de conduta, assédio, corrupção ou conflito de interesses.	*Redirecionada ao Canal de Integridade — não tratada pela Ouvidoria.
-----------------	--	--

3. FLUXO DE ATENDIMENTO: PASSO A PASSO

	Etapa	Ação / Responsável	Prazo (SLA)
1	Recebimento	Manifestação recebida via ouvidoria@rsc.org.br ou no site ; aviso de recebimento à pessoa manifestante.	Até 2 dias úteis
2	Triagem e Classificação	Responsável pela Ouvidoria classifica a manifestação (elogio / sugestão / reclamação / solicitação). Se for denúncia ética, redireciona imediatamente ao Canal de Integridade com comunicado à pessoa manifestante.	Até 1 dia útil após recebimento
3	Análise e Instrução	Manifestação encaminhada à área competente para análise. A área responsável instrui o caso com informações, evidências e posição institucional.	Até 5 dias úteis
4	Elaboração da Resposta	Responsável pela Ouvidoria elabora resposta respeitosa e objetiva, com base na instrução recebida. Resposta precisa ser revisada antes do envio.	Até 2 dias úteis
5	Envio da Resposta	Resposta enviada à pessoa manifestante pelo mesmo canal de contato original. Registro de encerramento do caso na planilha interna.	Conforme SLA por tipo
6	Acompanhamento e Registro	Caso registrado no relatório mensal da Ouvidoria. Dados consolidados trimestralmente para apresentação	Mensal

ao Comitê Gestor e Conselho Deliberativo.

4. SLA - PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os prazos abaixo são baseados nas melhores práticas do setor público e do terceiro setor brasileiro (referência: CGU, Ouvidorias de OSCs certificadas, IBGov e padrão ISO 10002).

Tipo de Caso	Prazo de Acuse (SLA 1)	Prazo de Conclusão (SLA 2)	Observações
Elogio	2 dias úteis	5 dias úteis	Acuse obrigatório. Resposta pode ser simples e breve.
Sugestão	2 dias úteis	10 dias úteis	Análise pela área competente + retorno com posição institucional.
Reclamação (simples)	2 dias úteis	10 dias úteis	Casos de resolução direta pela Ouvidoria.
Reclamação (complexa)	2 dias úteis	20 dias úteis	Casos que exigem instrução por mais de uma área. Prazo pode ser prorrogado 1x com comunicado à pessoa.
Solicitação de informação	2 dias úteis	10 dias úteis	Prazo pode ser estendido por 10 dias se envolver pesquisa de dados.
Denúncia ética recebida	1 dia útil	Redirecionada ao Canal de Integridade	Comunicado imediato à pessoa manifestante sobre o redirecionamento.

Prorrogação: a Ouvidoria pode prorrogar qualquer prazo uma única vez, por período igual ao original, mediante comunicado à pessoa manifestante antes do vencimento.

5. GARANTIAS À PESSOA MANIFESTANTE

- **Anonimato:** a pessoa manifestante pode optar por não se identificar. Casos anônimos serão analisados com o mesmo rigor, dentro das possibilidades de instrução;
- **Confidencialidade:** os dados pessoais informados são tratados com sigilo e em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- **Não retaliação:** nenhuma pessoa será prejudicada, penalizada ou discriminada por registrar manifestação de boa-fé na Ouvidoria;
- **Protocolo de acompanhamento:** toda manifestação recebe número de protocolo para acompanhamento do status.
- **Resposta fundamentada:** toda manifestação recebe resposta formal, mesmo que seja para informar redirecionamento ou improcedência.

6. GOVERNANÇA E MONITORAMENTO

A Ouvidoria é gerenciada pela pessoa Responsável de Compliance e Integridade da RSC, que responde diretamente à Coordenação de Gestão Organizacional e ao Conselho de Ética e Integridade.

Instância	Papel	Frequência
Responsável de Compliance	Receber, classificar, instruir e responder manifestações · Manter registros atualizados	Contínua
Responsável de Integridade	Supervisionar o funcionamento da Ouvidoria · Analisar casos complexos	Mensal
Comitê Gestor	Receber relatório consolidado de manifestações	Trimestral
Conselho Deliberativo	Receber relatório anual · Aprovar melhorias no protocolo	Anual

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Protocolo é revisado anualmente pela pessoa Responsável de Compliance e Integridade e submetido à aprovação da Diretoria. Alterações relevantes são comunicadas a todas as partes interessadas pelos canais institucionais da RSC;

Responsável pela aprovação	Diretoria RSC
Data de vigência	2026
Data limite para revisão	31.12.2027
Contato da Ouvidoria	ouvidoria@rsc.org.br