

# **ADENDO - OUVIDORIA**

**ADADM004**

Criado Por:  
LAIS POLLI  
15/07/2021

Revisado Por:  
JULIANA THOMAZINI  
15/07/2021

Publicado Por:  
THIAGO -  
15/07/2021

ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				15/07/2021
COPIA PERMITIDA	COPIA CONTROL.	TIPO DOCUMENTO	REVISÃO DOC.	IMPRESSO EM
Sim	Não	Adendo	2.0	26/09/2021

## 1. OBJETIVOS

A ouvidoria da Fundação tem como principal objetivo, receber manifestações de colaboradores, clientes, parceiros institucionais e prestadores de serviços.

Tais manifestações podem ocorrer de forma a denunciar condutas inadequadas, como conflito de interesses, assédio moral ou sexual, discriminação, furtos e questões relacionadas à suborno e corrupção.

A partir dos relatos, que deverão ser registrados através do site da Fundepag, no item “Contato – Ouvidoria”, a ouvidoria identificará melhorias, providenciará mudanças e discutirá junto às áreas, o teor das denúncias e irregularidades apontadas em seus respectivos processos.

O Código de Conduta da Fundação, disponibilizado neste espaço e no portal institucional, na aba “transparência”, conforme item 3, poderá auxiliá-lo (a) no melhor entendimento dos assuntos que poderão ser encaminhados.

Portanto, a ouvidoria constitui de canal adicional por meio do qual os colaboradores, clientes, parceiros institucionais e prestadores de serviços relatam, de forma efetiva, possíveis desvios de conduta relacionados às operações da Fundepag.

## 2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO

As competências do ouvidor da Fundação são baseadas em algumas competências – habilidades, conhecimentos, atitudes e valores – considerados essenciais para a operacionalização deste canal.



ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				15/07/2021
COPIA PERMITIDA	COPIA CONTROL.	TIPO DOCUMENTO	REVISÃO DOC.	IMPRESSO EM
Sim	Não	Adendo	2.0	26/09/2021

a) Capacidade de compreensão:

- I. Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução da questão;
- II. Verificar, desde que identificado, se o colaborador, cliente, parceiro institucional ou prestador de serviços requer cuidados especiais e /ou se existem potenciais conflitos de relacionamento;
- III. Orientá-los sobre os prazos e ações a serem desenvolvidos no encaminhamento da questão;

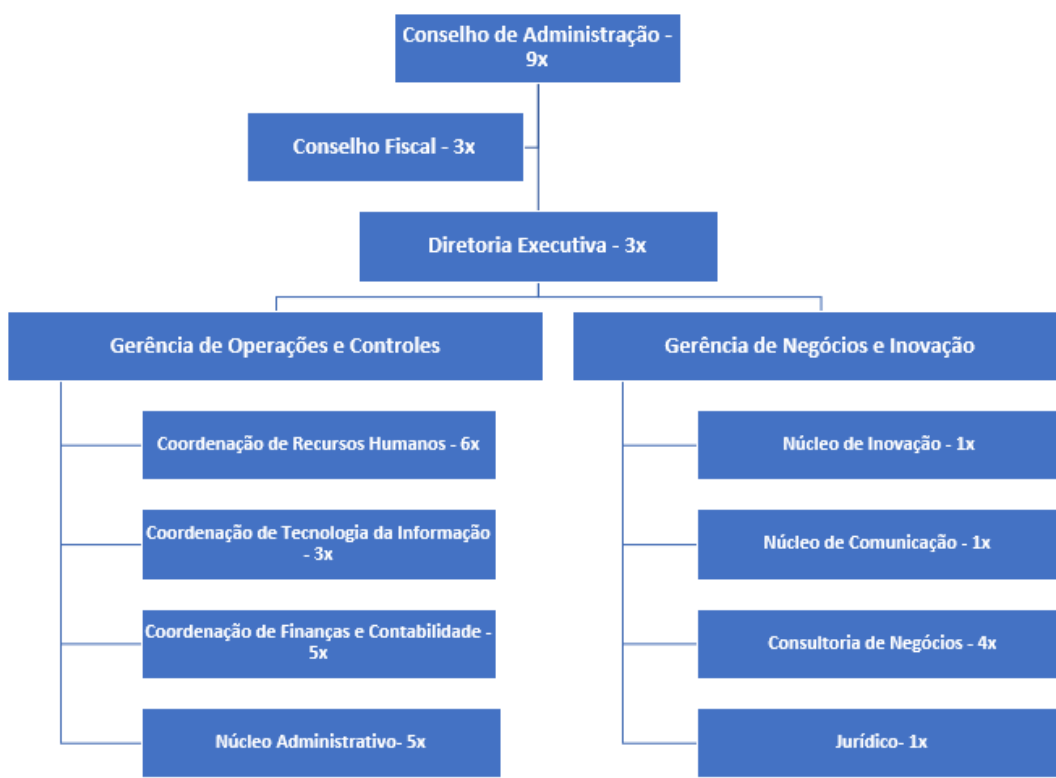
b) Organização, análise e devolutiva das solicitações:

- I. Realizar, em conjunto com a equipe, a triagem, a análise crítica e o registro das solicitações efetivadas pelos colaboradores, clientes, parceiros institucionais e prestadores de serviços;
- II. Elaborar, se necessário, relatório (s) de avaliação sobre os resultados das demandas;
- III. Consolidar as informações e enviá-las ao Conselho Gestor da Fundação, caso necessário e;
- IV. Responder, munido de informações e evidências, denúncias, críticas e sugestões aos demandantes.



ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				15/07/2021
COPIA PERMITIDA	COPIA CONTROL.	TIPO DOCUMENTO	REVISÃO DOC.	IMPRESSO EM
Sim	Não	Adendo	2.0	26/09/2021

Com intuito em garantir que não haja assimetria de informações entre os envolvidos no processo de apuração das denúncias, a ouvidoria reportará os relatos em acordo com a escala hierárquica da Fundação, conforme abaixo:



Portanto, denúncias que envolvam a participação de colaboradores da Fundação:

- Colaboradores vinculados à equipe da Gerência de Operações e Controles e de Negócios e Inovação: Deverão ser reportados aos respectivos gerentes de área;



ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				15/07/2021
COPIA PERMITIDA	COPIA CONTROL.	TIPO DOCUMENTO	REVISÃO DOC.	IMPRESSO EM
Sim	Não	Adendo	2.0	26/09/2021

- Gerente de Operações e Controles (GOC) e Gerente de Negócios e Inovação (GNI):  
Deverão ser reportados à Diretoria Executiva;
- Diretoria Executiva: Deverão ser reportados ao Conselho de Administração;
- Conselheiros: Deverão ser reportados ao Presidente do Conselho de Administração e por fim;
- Presidente do Conselho de Administração: Deverão ser reportadas ao Diretor-Presidente da Fundação.

As denúncias enviadas à Ouvidoria serão apuradas com base em evidências e as partes envolvidas, serão ouvidas para prestação de esclarecimentos.

### **3. PRAZOS PARA ATENDIMENTO**

No processo de apuração de denúncias, a ouvidoria da Fundação terá até 15 (quinze) dias para avaliação e retorno aos demandantes. Porém, dependendo da complexidade dos casos, este prazo poderá ser estendido.

Nestas situações, o ouvidor informará ao demandante sobre a avaliação preliminar e justificará a prorrogação por conta de possível complexidade do caso.

As demandas poderão ser enviadas em caráter anônimo. Porém, para que a ouvidoria possa responder formalmente as denúncias, é importante que o demandante se identifique.

