

ADENDO - OUVIDORIA

ADADM004

Criado Por:
LAIS POLLI
15/07/2021

Revisado Por:
JULIANA THOMAZINI
15/07/2021

Publicado Por:
THIAGO MOURA SATIRO
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 | 05/02/2023 |

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 | 05/02/2023 |

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;

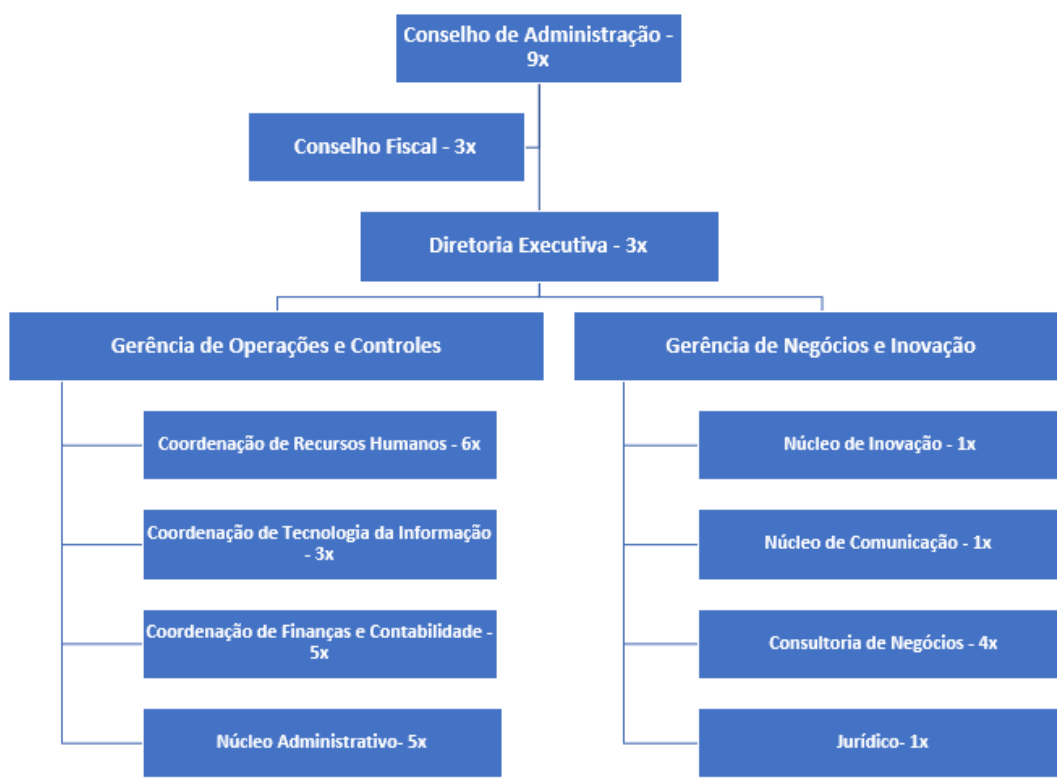
b) Organização, análise e devolutiva das solicitações:

- 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 | 05/02/2023 |

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 | 05/02/2023 |

- 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.

