ADENDO - OUVIDORIA

ADADM004

Criado Por:	Revisado Por:	Publicado Por:
ISIS CAETANO	THIAGO SATIRO	THIAGO SATIRO
14/07/2024	14/07/2024	14/07/2024

ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				14/07/2024
COPIA PERMITIDA	**COPIA CONTROL.**	**TIPO DOCUMENTO**	**REVISÃO DOC.**	**IMPRESSO EM**
Sim	Não	Adendo	3.0	10/09/2026

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, fraudes e demais questões relacionadas à suborno e corrupção.

A partir dos relatos que deverão ser registrados através do portal institucional 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/conformidade”, 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 *compliance officer* 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				14/07/2024
COPIA PERMITIDA	**COPIA CONTROL.**	**TIPO DOCUMENTO**	**REVISÃO DOC.**	**IMPRESSO EM**
Sim	Não	Adendo	3.0	10/09/2026

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, quando possível, 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 específica, a triagem, a análise crítica e o registro das solicitações efetivadas pelos colaboradores, clientes, parceiros institucionais e prestadores de serviços;

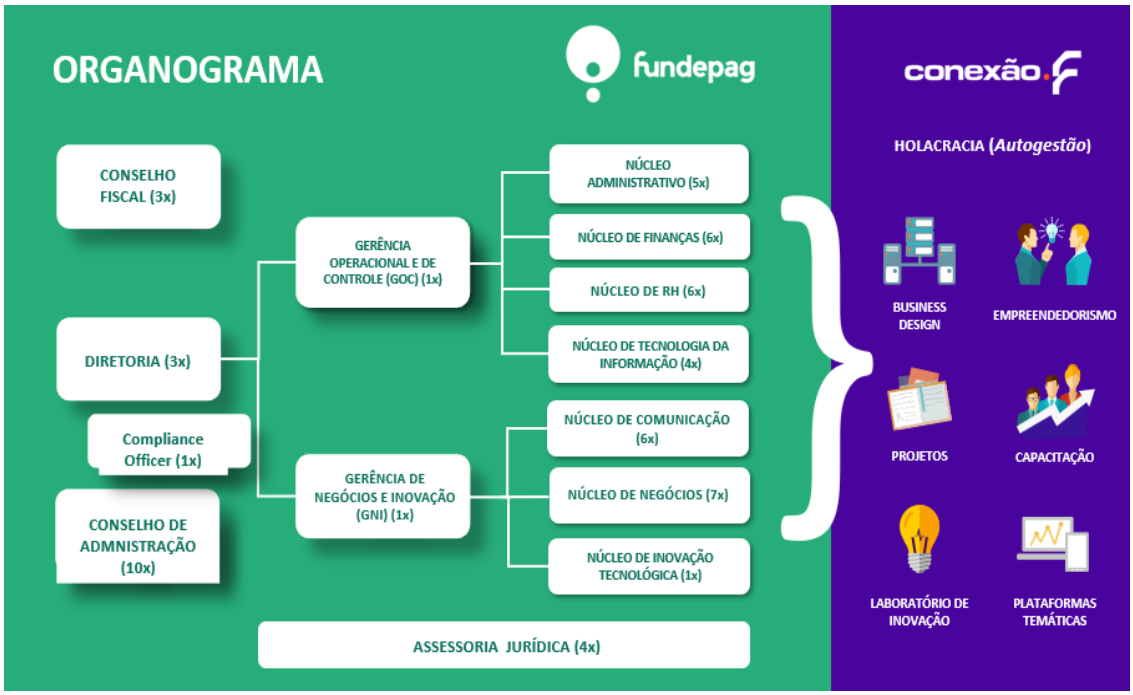
II. Eaborar, quando necessário, relatório (s) de avaliação sobre os resultados das demandas;

III. Consolidar as informações e enviá-las ao órgão diretivo ou alta direção da Fundação, caso necessário e;

IV. Responder, munido de informações e evidências, denúncias, críticas e sugestões aos demandantes.

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

ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				14/07/2024
COPIA PERMITIDA	**COPIA CONTROL.**	**TIPO DOCUMENTO**	**REVISÃO DOC.**	**IMPRESSO EM**
Sim	Não	Adendo	3.0	10/09/2026



Portanto, **denúncias** que envolvam a participação de colaboradores da Fundação, alocados na sede e/ou em parceiros de negócios:

- Colaboradores vinculados à equipe da Gerência de Operações e Controles - GOC e de Negócios e Inovação - GNI: Os relatovos deverão ser reportados, após tratamento da respectiva denúncia, processo de investigação e conclusão através de relatórios com as respectivas evidências, aos respectivos gerentes de área para tomada de decisão em relação ao seu teor;

- Gerente de Operações e Controles (GOC) e Gerente de Negócios e Inovação (GNI): Os relatos deverão ser reportados, após tratamento da respectiva denúncia, processo de investigação e conclusão através de relatórios com as respectivas evidências, à Diretoria Executiva para tomada de decisão em relação ao seu teor;

ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				14/07/2024
COPIA PERMITIDA	**COPIA CONTROL.**	**TIPO DOCUMENTO**	**REVISÃO DOC.**	**IMPRESSO EM**
Sim	Não	Adendo	3.0	10/09/2026

- Colaboradores alocados em projetos: Os relatos deverão ser reportados, após tratamento da respectiva denúncia, processo de investigação e conclusão através de relatórios com as respectivas evidências, ao *Compliance Officer* e ao responsável pela instituição parceira para tomada de decisão em relação ao seu teor;

- Diretoria Executiva: Os relatos deverão ser reportados, após tratamento da respectiva denúncia, processo de investigação e conclusão através de relatórios com as respectivas evidências, ao Conselho de Administração para tomada de decisão em relação ao seu teor.

- Conselheiros: Os relatos deverão ser reportados, após tratamento da respectiva denúncia, processo de investigação e conclusão através de relatórios com as respectivas evidências, ao Presidente do Conselho de Administração para tomada de decisão em relação ao seu teor.

- Presidente do Conselho de Administração: Os relatos deverão ser reportados, após tratamento da respectiva denúncia, processo de investigação e conclusão através de relatórios com as respectivas evidências, ao Diretor-Presidente para tomada de decisão em relação ao seu teor.

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

ÁREA RESPONSÁVEL				CRIADO EM
ADM - Administrativo				14/07/2024
COPIA PERMITIDA	**COPIA CONTROL.**	**TIPO DOCUMENTO**	**REVISÃO DOC.**	**IMPRESSO EM**
Sim	Não	Adendo	3.0	10/09/2026

3. PRAZOS PARA ATENDIMENTO

No processo de apuração de denúncias, a ouvidoria da Fundação terá até 30 (trinta) dias para avaliação, realização de oitivas, preparação de relatório e retorno aos demandantes. Porém, dependendo da complexidade dos casos, este prazo poderá ser estendido.

Nestas situações, o *compliance officer* 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 o *compliance offficer* possa responder formalmente as denúncias, é importante que o demandante se identifique.

.