

ADENDO - OUVIDORIA

ADADM004

Criado Por:
LAIS POLLI
07/01/2021

Revisado Por:
JULIANA THOMAZINI
11/01/2021

Publicado Por:
THIAGO MOURA SATIRO
19/01/2021

| ÁREA RESPONSÁVEL | | | | CRIADO EM |
|----------------------|----------------|----------------|--------------|-------------|
| ADM - Administrativo | | | | 07/01/2021 |
| COPIA PERMITIDA | COPIA CONTROL. | TIPO DOCUMENTO | REVISÃO DOC. | IMPRESSO EM |
| Sim | Não | Adendo | 1.0 | 19/01/2021 |

1. OBJETIVOS

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

Tais manifestações podem ocorrer de forma a prestar elogios, registrar reclamações, denúncias e/ou sugestões.

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

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

Portanto, a ouvidoria constitui de canal adicional por meio do qual os clientes, parceiros institucionais e colaboradores participam de forma efetiva das atividades 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.

a) Capacidade de compreensão:

- I. Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução da questão;



| ÁREA RESPONSÁVEL | | | | CRIADO EM |
|----------------------|----------------|----------------|--------------|-------------|
| ADM - Administrativo | | | | 07/01/2021 |
| COPIA PERMITIDA | COPIA CONTROL. | TIPO DOCUMENTO | REVISÃO DOC. | IMPRESSO EM |
| Sim | Não | Adendo | 1.0 | 19/01/2021 |

- II. Verificar, desde que identificado, se o cliente, parceiro institucional ou colaborador requer cuidados especiais;
- III. Orientar os clientes, parceiros institucionais ou colaboradores sobre os prazos e ações a serem desenvolvidas 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 clientes, parceiros institucionais e colaboradores;
- II. Elaborar relatório (s) de avaliação sobre os resultados das demandas;
- III. Consolidar as informações e enviá-las ao CODIR da Fundação, caso necessário e;
- IV. Responder, munido de informações e evidências, às reclamações, denúncias, críticas e sugestões aos demandantes.

3. PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Ao receber um elogio, reclamação, denúncia ou sugestão, 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.



| ÁREA RESPONSÁVEL | | | | CRIADO EM |
|----------------------|----------------|----------------|--------------|-------------|
| ADM - Administrativo | | | | 07/01/2021 |
| COPIA PERMITIDA | COPIA CONTROL. | TIPO DOCUMENTO | REVISÃO DOC. | IMPRESSO EM |
| Sim | Não | Adendo | 1.0 | 19/01/2021 |

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

