

	REGIMENTO INTERNO	
	OUIDORIA	
	APROVAÇÃO: Ata da 317ª Reunião do Conselho Deliberativo	DATA: 22/06/2022

CAPÍTULO I - DAS FINALIDADES

Art. 1º - A Ouvidoria tem por objetivos:

- I. Ampliar o relacionamento com Participantes Ativos e Assistidos, Colaboradores, Patrocinadoras, Instituidoras e Fornecedores, por meio do acolhimento de reclamações de segunda instância e de denúncias, de forma imparcial e independente. A partir da busca de soluções para as reclamações de segunda instância administrativa, esse elemento busca identificar oportunidades de melhoria dos processos internos da entidade, além de proporcionar maior transparência e incorporação constante de boas práticas de governança.
- II. Propiciar aos Participantes Ativos e Assistidos, Colaboradores, Patrocinadoras, Instituidoras e Fornecedores, um sistema de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da FIPECq Previdência;
- III. Aumentar o controle das atividades que são desenvolvidas pela FIPECq Previdência a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento das missões institucionais que lhe são atribuídas, bem como o cumprimento de seu programa de trabalho;
- IV. Buscar solucionar as reclamações de segunda instância administrativa, a fim de identificar oportunidades de melhoria dos processos internos da entidade, proporcionando maior transparência e incorporação constante de boas práticas de governança;
- V. Integrar e responsabilizar suas unidades de gestão, ante seus públicos-alvo, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços;
- VI. Possibilitar um instrumento de controle de qualidade do serviço prestado;
- VII. Zelar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética e evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio dos participantes e assistidos, administrado pela FIPECq Previdência;
- VIII. Recepcionar manifestações sobre ações com evidências de desvio de conduta, fraude,

	REGIMENTO INTERNO	
	OUIDORIA	
	APROVAÇÃO: Ata da 317ª Reunião do Conselho Deliberativo	DATA: 22/06/2022

quebra de sigilo, violação ou descumprimento de regras internas; e,

- IX.** Contribuir para o combate às práticas ilegais e incompatíveis com a missão e valores da Entidade.

CAPÍTULO II - DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 2º - São atribuições da Ouvidoria da FIPECq Previdência:

- I.** Atender, tratar, encaminhar e acompanhar o andamento de toda e qualquer manifestação dos Participantes Ativos e Assistidos, Colaboradores, Patrocinadoras, Instituidoras e Fornecedores da FIPECq Previdência;
- II.** Analisar as demandas e as respostas dos órgãos internos e emitir opinião a respeito do tema tratado;
- III.** Atuar de forma propositiva, a partir da análise das demandas, com o intuito de aprimorar os processos de trabalho, bem como contribuir para o fiel e bom cumprimento da missão institucional;
- IV.** Articular com todas as instâncias da FIPECq Previdência para que a manifestação dos Participantes Ativos e Assistidos, Colaboradores, Patrocinadoras, Instituidoras e Fornecedores seja objeto de efetiva consideração no cotidiano da Entidade;
- V.** Enviar para análise da Consultoria Jurídica as manifestações recebidas sobre ações com evidências de desvio de conduta, fraude, quebra de sigilo, violação ou descumprimento de regras internas; e,
- VI.** Acompanhar o andamento da demanda, exceto quando relacionada ao item V deste artigo 2º, zelando pelo cumprimento dos prazos de resposta ou solução da questão.

Art. 3º - A Consultoria Jurídica da Fipeqcq, após análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria sobre ações com evidências de desvio de conduta, fraude, quebra de sigilo, violação ou descumprimento de regras internas, constituirá processo administrativo que deverá ser enviado ao Comitê de Ética da FIPECq.

	REGIMENTO INTERNO	
	OUIDORIA	
	APROVAÇÃO: Ata da 317ª Reunião do Conselho Deliberativo	DATA: 22/06/2022

CAPÍTULO III - DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º - As atividades de Ouvidoria serão exercidas pelo Colaborador da FIPECq Previdência a ser indicado pela Diretoria Executiva.

- I. A Diretoria Executiva indicará também um suplente, nas mesmas condições, para exercer as funções de Ouvidor quando do afastamento do titular;
- II. Os colaboradores nomeados como titular e suplente exercerão as funções de Ouvidor cumulativamente às atividades do cargo que ocupa;
- III. O período de implantação da Ouvidoria será de 2 (dois) anos;
- IV. O Ouvidor, no período de implantação da ouvidoria, terá mandato de 1 (um) ano, podendo ser renovado uma única vez por igual período, mediante manifestação da Diretoria Executiva;
- V. O mandato do Ouvidor poderá ser interrompido, a qualquer tempo, por decisão da Diretoria, nas seguintes hipóteses:
 - a. em caso de afastamento superior a 60 (sessenta) dias, por qualquer motivo;
 - b. em razão dos trabalhos por ele desenvolvidos não atender ou comprometer as funções da Ouvidoria;
 - c. em razão de advertência ou qualquer outra punição a que venha ser submetido, nos termos da legislação trabalhista;
 - d. em razão de solicitação do colaborador que exerce a função de Ouvidor; e
 - e. perda do vínculo funcional com a empresa;
- VI. O Suplente assumirá as funções nos afastamentos do titular, sendo-lhe asseguradas as mesmas condições conferidas ao titular.

Art. 5º - Quanto às manifestações à Ouvidoria:

- I. As manifestações deverão conter as seguintes informações: característica da manifestação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (telefone, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento, data e assinatura do manifestante;

	REGIMENTO INTERNO	
	OUVIDORIA	
	APROVAÇÃO: Ata da 317ª Reunião do Conselho Deliberativo	DATA: 22/06/2022

- II. Não serão aceitas: manifestações anônimas e manifestações cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros;
- III. Será garantido o sigilo, exceto em relação as manifestações prevista no item VIII do artigo 1º, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;
- IV. As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, telefone, internet, no site <https://www.fipecq.org.br/>, e e-mail: ouvidoria@fipecq.org.br;
- V. As manifestações relacionadas ao item VIII do Art. 1º deverão ser realizadas exclusivamente pelo e-mail: ouvidoria@fipecq.org.br ;
- VI. O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, exceto em relação as manifestações de que trata o item VIII do Artigo 1º, que serão encaminhadas à Consultoria Jurídica da FIPECq, conforme previsto no item V do Artigo 2º;
- VII. A denúncia poderá ser encerrada, a critério do Ouvidor, quando estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento; quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou quando seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos;
- VIII. O Ouvidor deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade;
- IX. O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurada autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou empregado da empresa, bem como às informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições;
- X. É dever dos gestores e empregados da FIPECq Previdência atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria;

	REGIMENTO INTERNO	
	OUIDORIA	
	APROVAÇÃO: Ata da 317ª Reunião do Conselho Deliberativo	DATA: 22/06/2022

- X.** Pedidos de informação ou requisições realizadas pelo Ouvidor às áreas da FIPECq Previdência deverão ser atendidos em até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por mais 5 (cinco), mediante justificativa circunstanciada apresentada ao Ouvidor;
- XI.** Ao Ouvidor não será permitido a solicitação direta de informações aos prestadores de serviços, que sempre deverão ser solicitadas por meio da área interveniente da FIPECq Previdência; e,
- XII.** A resposta do Ouvidor ao demandante, Participantes Ativos e Assistidos, Colaboradores, Patrocinadoras, Instituidoras e Fornecedores da FIPECq Previdência, não poderá ser superior a 15 (quinze) dias úteis.

CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 6º As normas aqui estabelecidas, inclusive a relativa ao mandato do Ouvidor, bem como desempenho da Ouvidoria serão avaliados ao término dos primeiros doze (12) meses do início efetivo de funcionamento da Ouvidoria, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância e de assim proceder às revisões necessárias.

Art. 7º Os casos omissos serão objeto de análise e deliberação da Diretoria Executiva e do Conselho Deliberativo.

Art. 8º Este Regimento é de aplicação geral na FIPECq e entra em vigor no dia útil posterior à data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo.