

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO LIBERTAS DE SEGURIDADE SOCIAL**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º – A Ouvidoria consiste em um canal direto de comunicação entre a Fundação Libertas e seu público alvo, sejam participantes, assistidos, beneficiários, patrocinadores e prestadores de serviços, com o objetivo primordial aproximá-los através do registro e acompanhamento das manifestações recebidas, cobrança de soluções rápidas e efetivas das áreas envolvidas, bem como da disponibilização de informações e respostas qualificadas na forma, conteúdo e tempo ágil, permitindo um contato personalizado e desburocratizado, de forma a viabilizar a melhoria do atendimento e a qualidade da atuação dos profissionais da Fundação Libertas.

Art. 2º – A Ouvidoria é um canal de comunicação imparcial, vinculado à Diretoria da Presidência da Fundação Libertas.

### **CAPÍTULO II**

#### **COMPOSIÇÃO E FUNCIONAMENTO**

##### **Seção I – Composição**

Art. 3º – A Ouvidoria será composta por 1 (um) membro integrante do quadro de empregados da Fundação Libertas, escolhido pela Diretoria Executiva.

Parágrafo primeiro – Nos casos de vacância, ausência ou impedimento do Ouvidor, o respectivo substituto será indicado pela Diretoria Executiva.

Parágrafo segundo – Havendo vacância do cargo, o Ouvidor substituto será indicado para completar o período do mandato em curso.

Art. 4º – O Ouvidor deverá preencher os seguintes requisitos:

I – fazer parte do quadro de empregados da Fundação Libertas há, pelo ou menos, 2 (dois) anos;

II – não ter sofrido qualquer tipo de penalidade decorrente de infração ao Código de Conduta e Ética da Fundação Libertas nos últimos 5 (cinco) anos;

Art. 5º – O Ouvidor exercerá mandato de 2 (dois) anos, com início em 1º de agosto e término em 31 de julho, permitida uma recondução, por igual período.

Parágrafo único – O Ouvidor será empossado pelo Diretor Presidente da Fundação Libertas.

Artigo 6º – A atuação do Ouvidor será anotada nos registros funcionais do empregado, por ser considerada uma variável importante para o seu crescimento e evolução funcional.

Parágrafo único – A atuação do Ouvidor não enseja qualquer tipo de remuneração ou gratificação.

Art. 7º – A indicação do Ouvidor será divulgada na *intranet*, no Portal da Fundação Libertas e em qualquer outro meio de comunicação pertinente.

## **Seção II – Funcionamento**

Art. 8º – Os atendimentos ao público serão realizados diariamente, da seguinte forma:

I – às segundas, quartas e sextas-feiras os atendimentos ocorrerão no horário compreendido entre 13 e 17 horas;

II – às terças e quintas-feiras os atendimentos ocorrerão no horário compreendido entre 8 e 12 horas.

Parágrafo primeiro – Os atendimentos poderão ser realizados em outro horário, desde que previamente agendado pelo participante, assistido ou beneficiário.

Parágrafo segundo – Os atendimentos deverão ser realizados em salas específicas a fim de assegurar a privacidade necessária à sua realização.

Art. 9º – Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria deverão ser registrados no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, que gerará o respectivo número de protocolo.

Parágrafo único – O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo gerado pela respectiva manifestação à Ouvidoria.

Artigo 10º – O prazo máximo para resposta conclusiva da Ouvidoria às demandas dos interessados é de 7 (sete) dias úteis.

Parágrafo primeiro – A Ouvidoria encaminhará às respectivas Gerências as manifestações recebidas, a fim de que sejam prestadas as informações devidas e/ou apuradas as reclamações e denúncias.

Parágrafo segundo – As Gerências deverão responder à Ouvidoria nos seguintes prazos máximos:

- a) 3 (três) dias úteis quando se tratar de pedido de informação;
- b) 5 (cinco) dias úteis para apuração de reclamações e denúncias.

Parágrafo terceiro – Em casos excepcionais, considerada a complexidade da demanda, ou ainda a necessidade de melhor instruir as manifestações recebidas, o prazo previsto no parágrafo anterior e no *caput* deste artigo poderão ser dilatados, de forma que a resposta final aos demandantes não ultrapasse 30 (trinta) dias.

Parágrafo quarto – Caso a Gerência responsável não observe os prazos estabelecidos neste Regimento Interno o Diretor Presidente deverá ser imediatamente comunicado.

Parágrafo quinto – As demandas e recomendações atendidas de forma insatisfatória, ou não atendidas, serão encaminhadas ao Diretor Presidente para ciência e adoção das medidas cabíveis.

Parágrafo sexto – Na ocorrência de demanda relevante que possa causar impacto à Fundação Libertas, o Diretor Presidente deverá ser informado, através de relatório detalhado sobre a questão.

### **CAPÍTULO III**

#### **COMPETÊNCIA**

Art. 11 – Compete à Ouvidoria, precipuamente, contribuir para elevar os padrões de excelência, presteza e transparência na comunicação estabelecida entre a Fundação Libertas e seu público alvo.

Art. 11 – Compete, também, à Ouvidoria:

I – receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando os interessados;

II – registrar, no sistema informatizado próprio, as informações relativas aos expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e monitoramento dos procedimentos deles resultantes;

- III – solicitar às Gerências as informações necessárias ao atendimento de solicitação dirigida à Ouvidoria;
- IV – acompanhar, até a solução final, as reclamações, denúncias, solicitações e sugestões consideradas pertinentes;
- V – responder aos interessados em linguagem clara, simples, precisa e objetiva;
- VI – orientar os solicitantes sobre a melhor forma de encaminharem suas demandas, instruí-las e a acompanharem a sua tramitação;
- VII – zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre os participantes, assistidos e beneficiários e a Fundação Libertas;
- VIII – determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações, quando for o caso;
- IX – zelar pela manutenção do sistema de registro informatizado das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;
- X – encaminhar à Diretoria Executiva relatório mensal consolidado das manifestações recebidas, bem como dos seus encaminhamentos e resultados;
- XI – comunicar imediatamente à Diretoria Executiva fato relevante de que venha a tomar conhecimento;
- XII – prestar, quando solicitado, à Diretoria Executiva, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- XIII – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade da Fundação Libertas junto ao seu público alvo;
- XIV – analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento das atividades prestadas pela Fundação Libertas;
- XV – difundir o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho por ela desenvolvido;
- XVI – resguardar o sigilo das informações;

XVII – provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização deste Regimento.

Art. 12 – É vedado à Ouvidoria:

I – apurar denúncias de irregularidades e infrações. Nestes casos, deverá remeter as manifestações recebidas à Gerência de Recursos Humanos ou à Comissão de Ética, conforme o caso;

II – atuar como central de atendimento;

Art. 13 – Deverão ser arquivadas, mediante despacho fundamentado, as manifestações:

I – improcedentes;

I – incompreensíveis ou que possuam conteúdo irrelevante;

II – anônimas que não contiverem indícios suficientes para a sua apuração ou forem desprovida de verossimilhança.

#### **Capítulo IV**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 14 – O Ouvidor, no exercício de suas atribuições, deve zelar pela transparência, ética e integridade, atuando sempre em consonância com os princípios estabelecidos do Código de Conduta Ética da Fundação Libertas.

Art. 15 – As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Executiva.

Art. 16 – O presente Regimento entrou em vigor em 17 de maio de 2017, data de sua aprovação pela Diretoria Executiva em sua 566ª reunião extraordinária, revogadas eventuais disposições em contrário.