

Regulamento da Ouvidoria



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

EDIÇÃO: 1ª	APROVAÇÃO: 458ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 10/12/2021	REFERÊNCIA: NR-AUD 2	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 2 de 7
---------------	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	---	-------------------

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA.....	3
3. MISSÃO	3
4. DIRETRIZES	3
5. DAS MANIFESTAÇÕES	4
6. IMPROCEDÊNCIA E ARQUIVAMENTO	6
7. REPORTE E MONITORAMENTO	6
8. DISPOSIÇÕES FINAIS	7
9. REFERÊNCIAS	7



REGULAMENTO DA OUVIDORIA					
EDIÇÃO: 1ª	APROVAÇÃO: 458ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 10/12/2021	REFERÊNCIA: NR-AUD 2	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 3 de 7

1. OBJETIVO

O Regulamento da Ouvidoria objetiva estabelecer os princípios e diretrizes gerais que devem nortear as atividades de ouvidoria na Eletros, observada a legislação e as melhores práticas de mercado aplicáveis.

2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

- a) Este Regulamento se aplica integralmente a todos aqueles que interagem com a Fundação, no que couber.
- b) O Regulamento deve ser revisado sempre que houver alteração na orientação estratégica, no processo operacional ou na legislação na qual tenha sido referenciado.

3. MISSÃO

Atuar como um canal adicional de comunicação direta entre a Eletros e os participantes, aposentados, patrocinadores e demais stakeholders na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando questões relacionadas aos produtos e serviços ofertados pela Fundação.

4. DIRETRIZES

- a) Transparência da informação, proporcionando amplo acesso a ela e a sua divulgação, respeitados os casos de confidencialidade;
- b) Proteção da informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade e integridade;
- c) Zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;
- d) Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;



REGULAMENTO DA OUVIDORIA

EDIÇÃO: 1ª	APROVAÇÃO: 458ª Reunião do CDE	DATA DA APROVAÇÃO: 10/12/2021	REFERÊNCIA: NR-AUD 2	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: CORPORATIVA	PÁGINA: 4 de 7
---------------	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	---	-------------------

e) Defesa da ética e da integridade nas relações entre a Eletros e seus *stakeholders*.

5. DAS MANIFESTAÇÕES

a) As manifestações de usuários dirigidas à Ouvidoria devem ser apresentadas por meio eletrônico, mediante preenchimento de formulário próprio disponibilizado no site da Eletros.

b) As manifestações serão processadas pela Ouvidoria de acordo com a seguinte classificação:

- i. críticas;
- ii. elogios;
- iii. pedidos de informação;
- iv. sugestões;
- v. reclamações.

c) As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o usuário detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios;

d) A Ouvidoria poderá questionar o usuário sobre a existência de contato prévio com a Central de Relacionamento da Eletros e adotará as seguintes providências:

- i. caso a resposta seja negativa, serão fornecidos os meios de contato para que o usuário, primeiramente, encaminhe sua manifestação para a Central de Relacionamento;



REGULAMENTO DA OUVIDORIA					
EDIÇÃO:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1ª	458ª Reunião do CDE	10/12/2021	NR-AUD 2	CORPORATIVA	5 de 7

- ii. caso a resposta seja positiva, a Ouvidoria encaminhará para a área responsável pelo tratamento anterior o inteiro teor da manifestação para que apresente os esclarecimentos necessários.

- e) As demandas relacionadas a instituições alheias à Eletros não serão processadas pela Ouvidoria, caso em que poderão ser fornecidos os meios de contato daquelas;

- f) A Ouvidoria não processará demandas anônimas;

- g) O usuário poderá solicitar sigilo dos seus dados de identificação, a ser deferido pela Ouvidoria, desde que apresentada fundada justificativa;

- h) Os pedidos de informações observarão aos ditames da legislação aplicável e dos demais normativos internos da Eletros;

- i) A Ouvidoria terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para dar início ao processamento da demanda, a contar do dia útil seguinte à abertura da manifestação, salvo motivo justificado, apresentado ao manifestante;

- j) Havendo necessidade de complementação da manifestação com novas informações, o usuário será notificado, sendo facultado o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada;

- k) O prazo de resposta da Ouvidoria será aquele estipulado na legislação aplicável às EFPC's.

- l) O correio eletrônico da Ouvidoria será utilizado, exclusivamente, para fins institucionais de relacionamento com os órgãos de fiscalização e supervisão das EFPC's, suas patrocinadoras e/ou instituidoras e demais entidades da Administração Pública.



REGULAMENTO DA OUVIDORIA					
EDIÇÃO:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1ª	458ª Reunião do CDE	10/12/2021	NR-AUD 2	CORPORATIVA	6 de 7

m) É vedado à Ouvidoria, no âmbito de suas atribuições administrativas, atuar como instância decisória ou recursal, sobretudo frente a matérias já apreciadas pelo CDE.

6. IMPROCEDÊNCIA E ARQUIVAMENTO

a) As manifestações serão arquivadas:

- i. se forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;
- ii. se forem recorrentes, dotadas de inconformismo, mesmo após o manifestante ter recebido orientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda;
- iii. se reclamar providências incompatíveis com as atribuições da Ouvidoria.

7. REPORTE E MONITORAMENTO

- a) A Ouvidoria apresentará relatório analítico anual das atividades desenvolvidas no ano anterior ao Conselho Deliberativo da Eletros – CDE para conhecimento e providências, se for o caso;
- b) Será encaminhado trimestralmente ao Conselho Deliberativo da Eletros – CDE, sumário executivo contendo as estatísticas de atendimento da Ouvidoria no período de referência;
- c) Após a apreciação e considerações do Conselho Deliberativo da Eletros – CDE, a Ouvidoria consolidará e publicará no site da Eletros os dados estatísticos gerados trimestralmente em sistema próprio de gestão e monitoramento.



REGULAMENTO DA OUVIDORIA					
EDIÇÃO:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1ª	458ª Reunião do CDE	10/12/2021	NR-AUD 2	CORPORATIVA	7 de 7

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

As dúvidas e os casos omissos pertinentes a este Regulamento serão decididas pelo Conselho Deliberativo da Eletros – CDE.

9. REFERÊNCIAS

- Guia de Melhores Práticas em Fundos de Pensão;
- Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil – ABRAREC;
- TAVARES, Maria Isabel da Silva - A Importância do Trabalho das Ouvidorias nas Entidades Fechadas de Previdência Complementar – EFPC – Fundos de Pensão - Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Ano 3 – nº 3 – 2020.
- Lei nº 13.460/17;
- Decreto nº 9.492/18.

