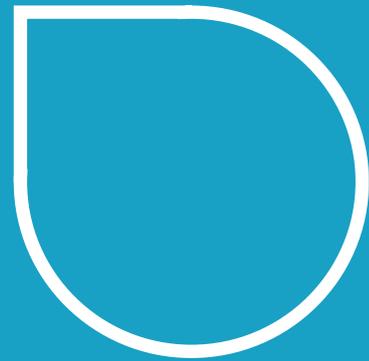
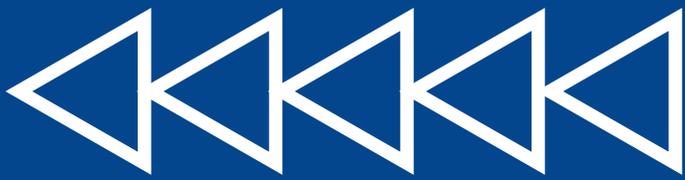


MARÇO | 2025



POLÍTICA DE

OUVIDORIA



01 Introdução	04
02 Objetivo	04
03 Regulamentação aplicável	05
04 Processo de gestão da Ouvidoria	05
05 Canais de atendimento	06
06 Diretrizes	07
07 Prazo de resposta ao participante	08
08 Das competências	08
09 Vigência da Política	09

SUMÁRIO



01

Introdução

Fomentar e orientar a atuação da Ouvidoria, estabelecendo diretrizes claras para o tratamento de manifestações recebidas, como sugestões, reclamações, informações, solicitações, consultas, conciliações, reanálises, denúncias e elogios. Por meio deste canal, buscamos garantir que todas as partes interessadas (colaboradores, participantes ou prestadores) possam se comunicar de maneira eficiente, segura e transparente, com a certeza de que suas manifestações serão tratadas com imparcialidade, respeito e agilidade.

A Ouvidoria é um instrumento essencial para fortalecer a transparência, confiança e ética institucional.

02

Objetivo



Promover um ambiente de transparência, integridade e melhoria contínua.



Identificar oportunidades de melhoria nas práticas e serviços oferecidos pela organização.



Estabelecer um processo claro e eficiente para a gestão das manifestações recebidas.



Esclarecer para os participantes sobre as regras constantes nos regulamentos da Fachesf, defendendo e explicando, quando necessário, a atuação da Fundação.



Garantir o tratamento adequado, seguro e ético das informações e dados pessoais fornecidos pelos participantes.



Esclarecer aos participantes sobre as regras aplicadas nos produtos Fachesf pelos órgãos de fiscalização em que a Fachesf está submetida.

03

Regulamentação Aplicável

- ▶ **Norma da Agência Nacional de Saúde (ANS) nº 323/2013 e 518/2022 e CNPC nº 32/2019** – Dispõe sobre a constituição da Ouvidoria, adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde e regras para que entidades fechadas de previdência complementar divulguem informações aos seus participantes.
- ▶ **Recomendação Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) - Manual das Boas Práticas em Ouvidoria/2023;**
- ▶ **Instrução Normativa (IN) nº 02/2022 Fatchesf** - Estabelece conceitos e procedimentos em relação à Ouvidoria.

04

Processo de gestão da Ouvidoria

A Ouvidoria observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as sugestões, reclamações, informações, solicitações, consultas, conciliações, reanálises, denúncias e elogios manifestados por seus participantes. Ela também atua como um canal estratégico na identificação de riscos organizacionais, fornecendo informações que contribuem para auxiliar na gestão proativa de riscos e para a melhoria contínua dos processos, alinhando-se às diretrizes de governança e integridade.

A Ouvidoria, ao recomendar melhorias nos processos, contribui para otimizar as demandas do atendimento. De outro lado, a área de atendimento ao dar o suporte necessário ao participante, está trabalhando para reduzir as demandas recursais. O trabalho conjunto entre essas duas áreas torna-se um círculo virtuoso e complementar, contribuindo para o alcance do objetivo da Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) que é o bom atendimento do seu

público-alvo. Nesse sentido, o atendimento é a primeira instância e a ouvidoria a segunda instância de suporte ao participante (ativos, assistidos, pensionistas, novos participantes, beneficiários e dependentes) e a terceiros demandantes que estabelecem o contato, nos casos não solucionados nos atendimentos ou que venham a provocar um inconformismo quanto à resposta dada.

PRINCIPAIS PROCESSOS

- ▶ Mediar os conflitos entre os demandantes e a Fachesf em relação às ações tomadas pelas áreas;
- ▶ Buscar reduzir o número de ações judiciais recebidas contra a Entidade;
- ▶ Identificar problemas operacionais em relação aos planos de benefícios ou serviços, visando a controlar os riscos e impactos negativos para a Fundação;
- ▶ Sugerir medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas;
- ▶ Em segunda instância, reforçar o entendimento do participante (ou terceiro demandante) sobre os regulamentos dos produtos Fachesf e as orientações dos órgãos fiscalizadores que norteiam a operação e o desempenho dos serviços e produtos Fachesf;
- ▶ Contribuir para o fortalecimento da imagem da Fundação junto ao seu público.



Canais de Atendimento

A Fachesf divulga amplamente a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria para os seus participantes (ativos, assistidos, pensionistas, novos participantes, beneficiários e dependentes) e Credenciados, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria.

A Política de Ouvidoria estará disponível no site da Fachesf (www.fachesf.com.br) em cumprimento às exigências regulatórias. São disponibilizados, além do atendimento presencial na sede da fundação, os seguintes canais:



Telefone: 0800.2817502 (ligação gratuita);



Formulário no site: <https://fachesf.com.br/ouvidoria>;



E-mail: ouvidoriaprev@fachesf.com.br.



Presencial: Sede da Fachesf - Rua do Paissandu, 58, Boa Vista, Recife - PE.



O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30 (dias úteis). A Ouvidoria da Fachesf atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao participante (ou terceiros demandantes), reportando-se diretamente ao Presidente da fundação.



Diretrizes

O direcionamento das demandas deve, inicialmente, ser realizado para a Central de Relacionamento. Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o participante (ou terceiro demandante) deve:

- ▶ Ter um protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância aberta e sem solução sobre o mesmo assunto;
- ▶ Ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância solucionada e com resposta não satisfatória sobre o mesmo assunto;
- ▶ Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;

O atendimento da Ouvidoria poderá, excepcionalmente, acolher demandas não registradas previamente pelos canais de atendimento acima destacados.

07

Prazo de resposta ao participante

A Ouvidoria tem prazo interno de até 07 dias úteis para responder ao participante (IN nº 02/2022-Fachesf), salvo situações que possam demandar mais tempo, não ultrapassando os prazos da CNPC nº 32/2019.

08

Das competências

PRESIDENTE

- ▶ Apreciar as conclusões, recomendações e manifestações constantes nos relatórios trimestrais emitidos pela Ouvidoria, propondo melhorias para o processo, sempre que necessário;
- ▶ Prover os subsídios necessários para que a área de Ouvidoria possa prestar atendimento adequado aos participantes, visando sempre a preservar a imagem da Fachesf.

DIRETORIA EXECUTIVA

- ▶ Assegurar que as respectivas áreas subordinadas deem o suporte necessário ao correto cumprimento das orientações constantes da presente política.

OUVIDOR(A)

- ▶ Manter o sigilo das informações e da identificação do manifestante por todos os envolvidos na tramitação do processo;
- ▶ Receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelos participantes (ou terceiros demandantes), que não foram devidamente solucionadas pelo atendimento de primeiro nível ou equivalente;
- ▶ Solicitar aos gestores a decisão final referente às manifestações, prezando por suas efetivas conclusões;
- ▶ Acompanhar o atendimento às manifestações, visando garantir a qualidade e o cumprimento do prazo de resposta aos participantes (ou terceiros demandantes);

- ▶ Propor o aperfeiçoamento dos processos e procedimentos de trabalho das áreas da Fundação com base nas manifestações recebidas;
- ▶ Auxiliar a gestão na prevenção e correção dos procedimentos incompatíveis com a legislação regente do regime fechado de previdência complementar;
- ▶ Promover a adoção de mediação e de conciliação entre os participantes e a Fundação, contribuindo para mitigar eventuais processos administrativos perante os órgãos de fiscalização e/ou demandas judiciais;
- ▶ Atuar como agente propagador da integridade e da ética, contribuindo para a credibilidade da Fundação e ser um agente de mudança e melhoria contínua da cultura organizacional;
- ▶ Monitorar equipe de trabalho capaz de atender o fluxo de demandas.

ÁREAS DE NEGÓCIO

- ▶ Fornecer respostas técnicas e resolutivas em relação as demandas de Ouvidoria de sua responsabilidade;
- ▶ Buscar a melhor solução, envolvendo as áreas que julgar necessárias para evitar que as demandas cheguem ao nível de Ouvidoria. No entanto, uma vez registradas, auxiliar na solução de forma efetiva;
- ▶ Ao receber demandas de Ouvidoria para tratamento, deverão cumprir o prazo de retorno ou informar qual será o prazo necessário para tratativa, a fim de buscar o encerramento da demanda com o menor tempo de espera para resposta ao participante (ou terceiro demandante);
- ▶ Acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos da Fachesf com base nas reclamações e soluções apresentadas nos relatórios da Ouvidoria.



Vigência da política

A implementação, alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida à Diretoria Executiva e ao Conselho Deliberativo.

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva e também pelo Conselho Deliberativo, cabendo revisão sempre que houver alteração no processo e/ou na regulamentação.



Ficha Técnica

OUVIDORA

Maria Isabel da Silva Tavares

PRESIDENTE

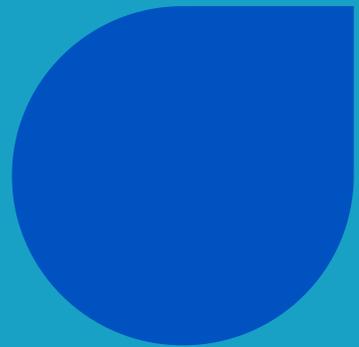
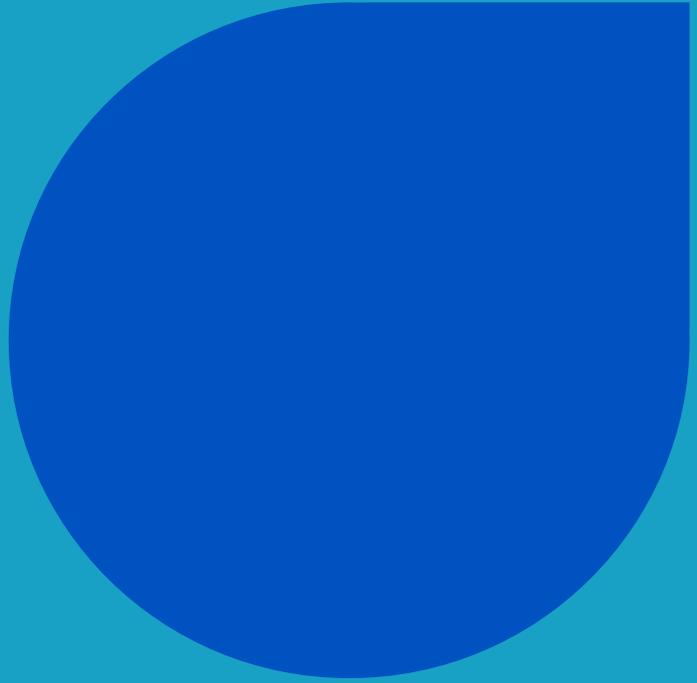
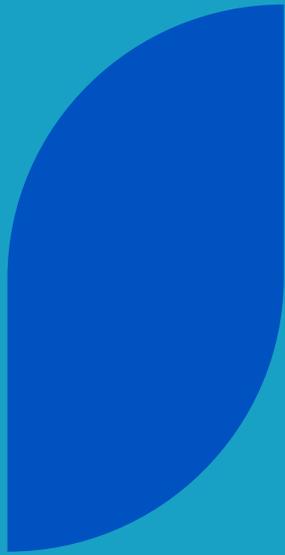
Armando José Pereira de Barros

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

Thiago de Sá Leitão

1ª versão: março de 2025






Fachesf