

2025

NORMATIVO INTERNO DA OVIDORIA



CARACTERÍSTICAS GERAIS DO INSTRUMENTO NORMATIVO	
Código: N-02/2025	
Ato de Aprovação	448º Reunião Ordinária da Diretoria Executiva, realizada em 14 de outubro de 2025.
Classificação do Normativo	Instrumento Normativo Organizacional - Normativo
Unidade Orgânica Gestora	Superintendência
Unidades Orgânicas Corresponsáveis	Gerência de Administração
Versão	1.0 de 2025
Alteração em relação a versão anterior	Não se aplica
Data para Revisão: 01/12/2026 ou quando houver necessidade de atualização estratégica	
Abrangência	Toda a Fundação
Processo de Negócio	Limites e competências
Início da Vigência	14/10/2025
INSTRUMENTOS NORMATIVOS REVOGADOS	
Código: Não se aplica	Descrição: Não se aplica
INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS VINCULADOS	
Código: Não se aplica	Descrição: Todos os instrumentos normativos da Fundação que estão em vigência.
INSTRUMENTOS NORMATIVOS EXTERNOS APlicáveis - LEGISLAÇÕES	
-	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
2. ABRANGÊNCIA.....	4
3. MISSÃO E CONCEITO DA OUVIDORIA.....	5
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	5
5. DIVULGAÇÃO	6
6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	6
7. RESPONSABILIDADES DAS ÁREAS ENVOLVIDAS.....	7
8. RESPONSABILIDADES DA COMISSÃO DE ÉTICA	8
9. PERFIL PROFISSIONAL.....	8
10. ATIVIDADES ESPECÍFICAS.....	9
11. HABILIDADES COMPLEMENTARES.....	9
12. ACEITAÇÃO E CREDIBILIDADE	10
13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	10
14. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.....	10
15. ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO	11
16. PRAZOS PARA RESPOSTA	11
17. ENCERRAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	11
18. SIGILO E PROTEÇÃO	11
19. VEDAÇÃO À RETALIAÇÃO	11
20. DISPOSIÇÕES FINAIS	12

1. OBJETIVO

1.1 O presente NORMATIVO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO tem por objetivo estabelecer as diretrizes, competências e procedimentos para o funcionamento da Ouvidoria, garantindo um canal independente, eficiente, transparente e ético para o recebimento, tratamento e resposta às manifestações de participantes, assistidos, pensionistas e demais partes interessadas.

1.2 Este normativo foi elaborado em conformidade com as melhores práticas estabelecidas no Guia PREVIC Melhores Práticas em Ouvidoria (2023), o Código de Condutas Recomendadas para o Regime Fechado de Previdência Complementar da ABRAPP (2024), e a Resolução PREVIC nº 23/2023, que reconhece a Ouvidoria como um elemento positivo no programa anual de fiscalização das Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

1.3 A Ouvidoria constitui-se como um canal de interação entre a SÃO FRANCISCO e os participantes e assistidos, para acolher as manifestações não solucionadas pelo primeiro atendimento, atuando como facilitadora e mediadora dessa comunicação.

1.4 Dentre seus objetivos principais está a busca por soluções para os conflitos surgidos na primeira fase do atendimento, utilizando essas informações para mitigar as reclamações e subsidiando o aperfeiçoamento dos planos de benefícios, produtos, serviços prestados e sistemas da entidade.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Aplica-se a todas as áreas, gerências, assessorias, participantes, assistidos, pensionistas e demais partes interessadas, que estão de alguma maneira vinculadas à SÃO FRANCISCO, bem como aos usuários externos que interagem com a Entidade.

2.2 Este normativo assegura que as manifestações recebidas sejam tratadas de forma responsável e confidencial, respeitando os termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os princípios fundamentais estabelecidos no Código de Condutas Recomendadas da ABRAPP, especialmente:

- a) **Dignidade da pessoa humana:** Reconhecimento do valor intrínseco de cada ser humano e respeito aos direitos fundamentais;
- b) **Transparência:** Disponibilização de informações verdadeiras, tempestivas, coerentes, claras e relevantes;

- c) **Equidade:** Tratamento justo a todas as partes interessadas, considerando seus direitos, deveres, necessidades e expectativas;
- d) **Integridade e lealdade:** Promoção contínua de uma cultura ética, evitando conflitos de interesse.

3. MISSÃO E CONCEITO DA OUVIDORIA

3.1 A Ouvidoria da SÃO FRANCISCO é um canal de interação entre a Entidade e os participantes e assistidos, visando acolher as manifestações não solucionadas pelo primeiro atendimento, atuando como facilitadora e mediadora dessa comunicação.

3.2 A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os participantes e assistidos e a própria Entidade, bem como auxilia os gestores no aprimoramento constante da administração da SÃO FRANCISCO. Nesse sentido, a Ouvidoria está estruturada em pilares consistentes de governança, legitimidade, autonomia e independência.

3.3 A atuação da Ouvidoria não está orientada para soluções predefinidas ou contidas em scripts padronizados de respostas. Por esse motivo, os atendimentos da Ouvidoria não são massificados, e sua análise permite avaliar tendências e identificar oportunidades de melhorias, com foco no coletivo.

3.4 Além disso, a Ouvidoria pode servir de canal de mediação e resolução de conflitos, evitando a judicialização de demandas e, consequentemente, reduzindo os riscos legais, institucionais e de imagem da SÃO FRANCISCO.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

4.1 VINCULAÇÃO ORGANIZACIONAL

4.1.1 A Ouvidoria está sob a responsabilidade da Assessoria Jurídica, cujas atividades estão subordinadas à Diretoria Executiva da SÃO FRANCISCO.

4.1.2 Essa orientação se justifica diante da necessidade de a Ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com estrutura, autonomia, imparcialidade e legitimidade.

4.2 LOCALIZAÇÃO FÍSICA

4.2.1 A Ouvidoria está instalada em local de fácil acesso, próximo à entrada da sede da SÃO FRANCISCO, em ambiente que possibilita um atendimento com a devida discrição, conforme as melhores práticas estabelecidas.

4.3 EQUIPE DE TRABALHO

4.3.1 O(a) Ouvidor(a) da SÃO FRANCISCO será o(a) Chefe da Assessoria Jurídica, na forma designada, atendendo ao que consta no Regimento Interno da Fundação.

5. DIVULGAÇÃO

5.1 A SÃO FRANCISCO realizará ampla divulgação da existência da Ouvidoria com esclarecimentos suficientes sobre seus objetivos, importância, forma de atuação, bem como fornecerá informações sobre suas atribuições, canais de acesso para registro e acompanhamento das demandas, além dos prazos para resposta às manifestações.

6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

6.1 Em conformidade com o Guia PREVIC Melhores Práticas em Ouvidoria, a unidade de Ouvidoria desempenha, no mínimo, as seguintes competências:

6.2 Competências Operacionais

- a) Receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelos participantes e assistidos que não foram devidamente solucionadas pelo atendimento de primeiro nível, ou equivalente;
- b) Registrar e encaminhar manifestações, tais como elogios, sugestões, reclamações e denúncias;
- c) Solicitar aos gestores a decisão final referente às manifestações, prezando por suas efetivas conclusões;
- d) Acompanhar o atendimento às manifestações, visando garantir a qualidade e o cumprimento do prazo de resposta aos demandantes;
- e) Monitorar prazos e qualidade das respostas;
- f) Encaminhar as respostas, quando esta não for encaminhada pela área competente.

6.3 Competências Estratégicas

- a) Propor o aperfeiçoamento dos processos e procedimentos de trabalho das unidades da SÃO FRANCISCO, com base nas manifestações recebidas;
- b) Auxiliar na gestão da prevenção e correção dos procedimentos incompatíveis com a legislação regente do regime fechado de previdência complementar;
- c) Elaborar, semestralmente, o relatório de gestão, que deve consolidar as informações das manifestações dos participantes e assistidos, e, com base nele, apontar e sugerir melhorias na prestação dos serviços oferecidos pela SÃO FRANCISCO, encaminhando, em seguida para a Diretoria Executiva, que deverá dar conhecimento ao Conselho Deliberativo e Fiscal;
- d) Emitir relatórios à Diretoria Executiva, quando da ocorrência de algum fato relevante.

6.4 Competências de Mediação e Integridade

- a) Promover a adoção de mediação e de conciliação entre os participantes e assistidos da SÃO FRANCISCO;
- b) Mitigar demandas judiciais;
- c) Atuar como agente propagador da integridade e da ética, contribuindo para a credibilidade da SÃO FRANCISCO;
- d) Ser um agente de mudança e melhoria contínua da cultura organizacional;
- e) Garantir o sigilo absoluto, além da confidencialidade e a não retaliação aos manifestantes.

7. RESPONSABILIDADES DAS ÁREAS ENVOLVIDAS

7.1 As áreas da EFPC envolvidas no processo de tratamento das manifestações têm as seguintes responsabilidades:

- a) Responder às demandas encaminhadas no prazo estabelecido de 7 (sete) dias úteis;
- b) Adotar medidas corretivas ou preventivas conforme necessário;
- c) Colaborar com a Ouvidoria no fornecimento de informações necessárias para o adequado tratamento das manifestações;
- d) Implementar as melhorias sugeridas pela Ouvidoria, quando aplicável;

- e) Manter comunicação transparente e tempestiva com a Ouvidoria.

8. RESPONSABILIDADES DA COMISSÃO DE ÉTICA

8.1 A Comissão de Ética tem as seguintes responsabilidades em relação à Ouvidoria:

- a) Receber e avaliar denúncias de irregularidades graves encaminhadas pela Ouvidoria;
- b) Conduzir investigações conforme procedimentos estabelecidos;
- c) Propor medidas saneadoras ou punitivas, quando aplicável;
- d) Manter sigilo e confidencialidade dos processos;
- e) Reportar à alta administração sobre casos relevantes.

9. PERFIL PROFISSIONAL

9.1 COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS

9.1.1 Considerando as peculiaridades do trabalho dos profissionais da Ouvidoria, conforme estabelecido no Guia PREVIC, é importante que esses profissionais tenham compromisso com os seguintes balizadores:

9.1.1.1 Competências Técnicas

- a) Visão do cliente;
- b) Conhecimento do segmento da previdência complementar;
- c) Capacidade analítica para identificar pontos críticos das demandas ou da organização que influenciem eventual insatisfação do demandante;
- d) Capacidade argumentativa e para levantar questionamentos assertivos;
- e) Capacidade de coordenação e de articulação com demais áreas da estrutura de governança da SÃO FRANCISCO.

9.1.1.2 Competências Comportamentais

- a) Sensibilidade, paciência e boa capacidade de escuta;
- b) Proatividade, adaptação e flexibilidade;
- c) Credibilidade e maturidade na prevenção e mediação de conflitos;

- d) Senso de justiça e de urgência;
- e) Empenho para sugerir mudanças e melhorias.

10. ATIVIDADES ESPECÍFICAS

10.1 As atividades dos profissionais da Ouvidoria devem ser:

10.1.1 Ouvir e Compreender

10.1.1.1 Desenvolver ações de comunicação e mediação de conflitos para o atendimento dos participantes e assistidos, no âmbito de suas competências.

10.1.2 Reconhecer os Participantes e Assistidos como Sujeitos de Direitos

10.1.2.1 Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos participantes e assistidos como sujeitos de direitos.

10.1.3 Qualificar as Demandas Adequadamente

10.1.3.1 Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos participantes e assistidos.

10.1.4 Responder aos Participantes e Assistidos

10.1.4.1 Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos participantes e assistidos, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.

10.1.5 Demonstrar os Resultados Produzidos

10.1.5.1 Desenvolver, em conjunto com a equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados, visando ao adequado atendimento dos participantes e assistidos e ao aperfeiçoamento da gestão da EFPC.

11. HABILIDADES COMPLEMENTARES

11.1 Há outras habilidades esperadas para a atuação que são passíveis de aprimoramento ao longo do percurso da Ouvidoria:

- a) Habilidade para comunicar-se com clareza e de forma acolhedora e diplomática;
- b) Espírito conciliador, persistência, postura e atitude pedagógicas;
- c) Interesse pelo aprendizado contínuo e para atuar como disseminador de boas práticas;

- d) Resiliência e autorregulação (capacidade de se observar, reconhecer as próprias emoções e agir tempestivamente para manter o equilíbrio em situações críticas).

12. ACEITAÇÃO E CREDIBILIDADE

12.1 Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é imprescindível haver a aceitação do Ouvidor tanto pela alta gestão, quanto pelos empregados da SÃO FRANCISCO. Por não possuir poderes coercitivos, o Ouvidor precisa ter o respaldo interno da organização.

13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

13.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

13.1.1 A Ouvidoria da Fundação São Francisco acolhe e trata os seguintes tipos de manifestações, conforme as diretrizes do Guia PREVIC:

- a) **Elogios:** Reconhecimento de serviços ou condutas exemplares;
- b) **Sugestões:** Propostas de melhorias em serviços, processos e normas da Fundação São Francisco;
- c) **Reclamações:** Manifestações de insatisfações relacionadas a produtos, serviços, processos ou condutas de agentes da Fundação São Francisco;
- d) **Denúncias:** Relatos de irregularidades na administração da Fundação São Francisco, violações a políticas internas, normas ou código de ética. As denúncias serão tratadas com sigilo garantido e encaminhadas para avaliação do Comissão de Ética quando se referirem a irregularidades graves.

14. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

14.1 REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

14.1.1 As manifestações devem ser formalizadas por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, tais como formulário online disponível no sítio eletrônico da Fundação São Francisco, e-mail, telefone, WhatsApp ou, de forma presencial.

14.2 Dados obrigatórios para registro:

- a) Tipo de manifestação;

- b) Descrição detalhada da manifestação;
- c) Contato do manifestante (opcional para denúncias anônimas).

14.2.1 Todas as manifestações serão adequadamente registradas em um sistema único de informação, com número de protocolo gerado automaticamente, de modo a garantir o controle sobre o processo de tratamento e a geração de informações relevantes para a gestão da SÃO FRANCISCO.

15. ANÁLISE E ENCaminhamento

15.1 A Ouvidoria classificará a demanda e a direcionará ao setor responsável em até 5 (cinco) dias úteis.

16. PRAZOS PARA RESPOSTA

16.1 Os prazos para resposta às manifestações são:

- a) **Elogios/Sugestões:** 7 (sete) dias úteis;
- b) **Reclamações:** 7 (sete) dias úteis;
- c) **Denúncias:** 7 (sete) dias úteis (com sigilo garantido).

17. ENCERRAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

17.1 O manifestante será notificado da conclusão da manifestação e poderá avaliar a solução apresentada.

18. SIGILO E PROTEÇÃO

18.1 PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE

18.1.1 As identidades dos manifestantes serão preservadas, exceto em casos de obrigação legal.

19. VEDAÇÃO À RETALIAÇÃO

19.1 É vedada qualquer forma de retaliação a quem utilizar o canal de boa-fé.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1 REVISÃO DO NORMATIVO

20.1.1 Este normativo deverá ser revisado anualmente ou quando houver alterações legais ou regulamentares que impactem no funcionamento da Ouvidoria.

20.2 CASOS OMISSOS

20.2.1 Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria em conjunto com a Diretoria Executiva, buscando sempre a conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

20.3 VIGÊNCIA

20.3.1 O presente Normativo terá vigência a partir de sua aprovação pela Diretoria Executiva.