

REGIMENTO
INTERNO DA

Ouvidoria



REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA CAPEF.

(Aprovado na 370ª Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo, em 29.08.2022, com atualizações aprovadas na 402ª reunião ordinária do CONDEL, em 29.04.2024.)

Dispõe sobre a Ouvidoria da Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil (CAPEF), seu objeto, suas características, sua estrutura de atuação, canal de denúncias e outras disposições, de acordo com o Inciso X e §1º do artigo 28 do Estatuto da CAPEF.

CAPÍTULO I - DO OBJETO

Art. 1º - O Regimento Interno tem como objeto estabelecer as atribuições da Ouvidoria, sua estrutura, a forma de seleção, posse e mandato do Ouvidor e outras disposições.

CAPÍTULO II - DAS CARACTERÍSTICAS

Seção I - Da Subordinação, Natureza e Objetivo

Art. 2º - A Ouvidoria foi instituída pelo Conselho Deliberativo da CAPEF, em sua 133ª reunião ordinária, de 12/03/2008, órgão ao qual está subordinada.

Parágrafo Único. A Ouvidoria é um órgão de natureza estatutária, instituído por decisão do Conselho Deliberativo da CAPEF.

Art. 3º - A Ouvidoria tem como objetivo precípuo servir como canal de interlocução entre a CAPEF e o público-alvo, a fim de aprimorar o relacionamento entre ambos e apoiar no cumprimento da missão institucional da entidade.

Seção II - Do Público-Alvo

Art. 4º - O público-alvo da Ouvidoria são os participantes vinculados aos Planos de Benefícios administrados pela CAPEF.

Art. 5º - As ações da Ouvidoria no tratamento das demandas do público-alvo deverão correr sob sigilo absoluto em todos os níveis, e observados os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 6º - A atuação da Ouvidoria com o público-alvo pautar-se-á pela transparência, independência, imparcialidade, boa-fé e probidade, devendo-lhe ser garantido apoio para o acesso às informações e aos documentos necessários ao exercício das atividades.

Art. 7º - A Ouvidoria é a última instância para as demandas do público-alvo que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais ordinários de atendimento.

CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Seção I - Da Eleição do Ouvidor (a)

Art. 8º - O(A) Ouvidor(a) será eleito(a) entre os participantes dos planos de benefícios administrados pela CAPEF, por meio de eleição direta, na forma dos seus Edital e Regulamento, com observância do artigo 50 do Estatuto da CAPEF.

§1º - Ouvidor eleito não terá vínculo empregatício com a CAPEF, regendo-se o cargo pelo Estatuto Social e Termo de Posse assinado pelo Presidente do Conselho Deliberativo.

§2º - Se o(a) Ouvidor(a) eleito for empregado da CAPEF, terá o contrato de trabalho suspenso pelo período do exercício do mandato.

Seção II - Dos Requisitos e impedimentos para o cargo de Ouvidor

Art. 9º - O(A) candidato(a) ao cargo de Ouvidor(a) somente poderá concorrer se atender aos seguintes requisitos:

I - Ser participante ativo ou assistido de planos de benefícios administrados pela CAPEF, ressalvando-se que o(a) beneficiário(a) assistido(a) não pode se candidatar ao cargo, embora tenha direito a voto.

II - Residir no país e exercer o cargo na sede da CAPEF ou remotamente, ficando sob responsabilidade do eleito as despesas com deslocamento, estadia e alimentação.

III - Possuir reputação ilibada, observados os parâmetros estabelecidos na legislação que rege a matéria.

IV - Não ter sofrido penalidade administrativa por infração à legislação da Seguridade Social e ao regime de previdência privada.

V - Não ter sofrido condenação criminal transitada em julgado.

VI - Não ter sofrido penalidade ou restrição funcional junto à CAPEF.

VII - Ter formação de nível superior.

VIII - Possuir experiência profissional cumulativa de no mínimo dez anos nas áreas financeira, administrativa, contábil, jurídica, fiscalização, atuária e auditoria.

IX - Não ser parte e/ou atuar como advogado em ação judicial contra a CAPEF, de modo a evitar conflito de interesses.

X - Não ter participação, de qualquer natureza, em empresas com as quais a CAPEF mantenha relações comerciais e financeiras, não se aplicando estas disposições às relações mantidas com os Patrocinadores.

XI - Atender aos demais requisitos estabelecidos na legislação, nas normas internas da CAPEF e nas disposições do Edital e Regulamento da eleição para o cargo.

§1º - Na hipótese de o(a) candidato(a) ao cargo de Ouvidor(a) for advogado(a) e/ou autor de ação judicial contra a CAPEF, a habilitação e posse condicionar-se-á à prévia desistência da ação, com a devida homologação judicial.

§2º. Na hipótese de o(a) Ouvidor(a) se tornar advogado(a) e/ou autor(a) de ação judicial contra a CAPEF após a posse, perderá o seu cargo por decisão do Conselho Deliberativo.

Seção III - Do Mandato

Art. 10 - A Ouvidoria será composta de um(a) Ouvidor(a) e de colaboradores necessários para as atividades, conforme definido pela Diretoria-Executiva e pelo Conselho Deliberativo.

§1º - Ao pleno do Conselho Deliberativo compete dar posse ao(à) Ouvidor(a), em reunião convocada para essa finalidade.

§2º - A vacância do cargo de Ouvidor(a) dar-se-á por morte, renúncia e por destituição, sendo esta por decorrência de condenação judicial transitada em julgado ou de penalidade em processo administrativo disciplinar, para o qual ficam assegurados o contraditório e a ampla defesa.

§3º - A destituição do(a) Ouvidor(a) é de competência do pleno do Conselho Deliberativo, em reunião convocada especialmente para esse fim, respeitando-se os direitos de ampla defesa e do contraditório.

§4º - Ocorrendo a vacância do cargo de Ouvidor(a), o Conselho Deliberativo da CAPEF convocará nova eleição para cumprimento do mandato faltante, respeitadas as disposições do artigo 50 do Estatuto da CAPEF.

Art. 11 - O(a) Ouvidor(a) poderá participar das reuniões institucionais da CAPEF, podendo opinar sobre os assuntos em pauta, sem direito a voto.

§1º - Constatada situação de conflito de interesses pelo exercício do cargo em relação a um tema em apreciação, o(a) Ouvidor(a) deve registrá-lo em ata e não participar da discussão.

§2º - A situação de conflito também pode ser arguido por integrante(s) dos órgãos estatutários, desde que fundamentada e aprovada pelo colegiado por maioria de votos, cabendo ao presidente, além do seu voto, o de qualidade.

§3º - Pelo exercício das atribuições, o(a) Ouvidor(a) receberá gratificação mensal correspondente a 5% da média remuneratória dos membros da Diretoria-Executiva, conforme definido pelo Conselho Deliberativo.

§4º - O(A) Ouvidor(a) deverá exercer suas atividades em 10 horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, conforme horário estabelecido no site da CAPEF, totalizando 40 horas mensais, a fim de viabilizar atendimento adequado das demandas da Ouvidoria.

§5º - O(A) Ouvidor(a) poderá exercer suas atividades preferencialmente de forma remota, conforme prévio alinhamento com a Diretoria-Executiva da CAPEF e Conselho Deliberativo.

§6º - Na vigência do mandato, o(a) Ouvidor(a) gozará de estabilidade no cargo, ressalvada a possibilidade de destituição pelo Conselho Deliberativo. Se o cargo for exercido por empregado da CAPEF, este terá estabilidade de um ano no emprego ao término do mandato, exceto se dispensado por justa causa.

Seção IV - Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 12 - São atribuições da Ouvidoria

I - Atender às demandas do público-alvo não satisfatoriamente resolvidas pelos canais ordinários de atendimento e, a depender do caso, direcioná-las para as áreas responsáveis pelo assunto.

II - Sugerir, quando julgado possível, técnica e administrativamente, ampliar e aperfeiçoar os canais de interlocução entre a CAPEF e o público-alvo.

III - Ser instrumento de avaliação da qualidade dos serviços prestados ao público-alvo e de estímulo à cultura do ótimo atendimento em todos os níveis.

IV - Zelar sempre pelo cumprimento dos direitos do público-alvo.

V - Contribuir com o processo de tomada de decisão da gestão da CAPEF, propondo soluções para as demandas.

VI - Contribuir na discussão e solução de falhas operacionais, omissões e desconformidades nas atividades da CAPEF.

VII - Contribuir com ações que visem à melhoria da imagem da CAPEF em relação ao atendimento e às soluções dos pleitos do público-alvo.

VIII - Contribuir, como instrumento de interlocução, para uma gestão flexível e centrada na satisfação das necessidades do público-alvo.

IX - Identificar oportunidades de melhoria nos planos de benefícios administrados pela CAPEF e de aperfeiçoamento dos processos relacionados à comunicação entre o público-alvo e os canais de atendimento, com vistas a torná-los mais ágeis, seguros e qualificados.

X – Elaborar quadrimestralmente relatório sobre as demandas do público-alvo, com considerações acerca dos principais fatos, compartilhando-o com a Diretoria-Executiva e com os Conselhos Deliberativo e Fiscal.

XI - Apresentar, em cada ano, relatório com o resumo das demandas do exercício anterior, destacando as mais impactantes para a melhoria dos processos.

XII - Acompanhar as demandas do público-alvo enviadas às demais áreas, com vistas ao cumprimento dos prazos de retorno aos participantes, contribuindo, quando possível, com as soluções.

XIII - Apresentar ao Conselho Deliberativo, por intermédio da Diretoria-Executiva, para análise e deliberação, propostas de melhoria nos processos, procedimentos, regimentos e normativos, observando-se o Estatuto da CAPEF.

XIV - Outras atribuições inerentes ao desempenho do cargo de Ouvidor.

Seção V - Do Atendimento

Art. 13 - A Ouvidoria, como canal de interlocução entre os gestores e o público-alvo da CAPEF, deve primar por atendimento proativo e exemplar, na forma deste regimento interno e demais normas institucionais.

§1º - Exceto o Canal de Denúncias, exclusivo da Ouvidoria, os canais de atendimento da Ouvidoria serão os mesmos da área de Relacionamento com Participantes.

§2º - A Ouvidoria será divulgada por meio dos diversos canais de comunicação da CAPEF, assegurando-se a todos as informações necessárias ao acesso.

§3º - Sem prejuízo de atendimentos realizados pelos Conselhos, Diretoria-Executiva e demais áreas de gestão, o atendimento inicial ao público-alvo deve ser realizado prioritariamente pela área de Relacionamento com Participantes.

§4º - Se o público-alvo considerar não satisfatoriamente atendido pela área de Relacionamento com Participantes, poderá recorrer à Ouvidoria para que esta encaminhe o assunto para as áreas responsáveis, buscando contribuir com a solução para reporte ao participante.

§5º - Se não houver solução adequada pelas áreas responsáveis, a Ouvidoria poderá encaminhar o assunto, por intermédio da Diretoria-Executiva, ou diretamente, para análise do Conselho Deliberativo, na forma e nas hipóteses previstas no Estatuto da CAPEF.

Seção VI - Das Substituições

Art. 14 - Nas ausências eventuais do(a) Ouvidor(a), por período superior a cinco dias úteis, o atendimento das demandas será feito pela área de relacionamento com participantes, que, para controles, repassará os atendimentos para a Ouvidoria.

§1º - Ocorrendo a vacância do cargo de Ouvidor(a), o Conselho Deliberativo da CAPEF convocará nova eleição para cumprimento do mandato faltante, respeitadas as disposições do art. 50 do Estatuto da CAPEF.

§2º - A cada período de um ano, o(a) Ouvidor(a) poderá ausentar-se de suas atividades por até 10 (dez) dias, sem prejuízo de sua gratificação mensal.

CAPÍTULO IV - DO CANAL DE DENÚNCIAS

Art. 15. A Ouvidoria é a responsável pelas demandas originadas pelo canal de denúncias, que poderão ser acolhidas de forma anônima ou reserva de identidade, observados os seguintes procedimentos.

I - A denúncia será feita no site da CAPEF por meio do "contato/fale conosco/denúncia", de atendimento e registro no sistema interno exclusivo da Ouvidoria.

II - Recebida a denúncia, a Ouvidoria fará análise prévia do conteúdo e, havendo indícios suficientes de materialidade, o enviará para a área responsável pela apuração, assegurando-se o anonimato do denunciante em todas as etapas do processo, caso não ocorra manifestação em contrário.

III - A denúncia realizada por telefone deverá ser gravada para ser ressalva de questionamentos futuros, oportunidade em que o denunciante manifestará pela opção de anonimato e sigilo.

IV - A área demandada para a apuração da denúncia ratificará, ou não, a análise prévia da Ouvidoria e desencadeará o processo de apuração dos fatos ou arquivará a denúncia, sob comunicação à Ouvidoria em quaisquer das decisões.

V - O sigilo do conteúdo ou da reserva de identidade do denunciante não se aplicará na hipótese de denúncia caluniosa prevista no art. 339 do Código Penal, com a nova redação dada pela Lei 14.110/2020.

VI - Nas etapas de apuração da denúncia, e mesmo depois do resultado, as áreas envolvidas devem proteger o denunciante contra represálias ou retaliações de qualquer natureza, ressalvado o direito de punição, se confirmados condutas e atos ilícitos.

VII - São características do canal de denúncias:

a) fácil acessibilidade;

b) confidencialidade;

c) independência para apuração;

d) garantia de meios técnicos para controle e tratamento;

e) garantia de não represália, observada a ressalva sobre a possibilidade de punição.

VIII - As denúncias são classificadas em:

a) fraude;

b) corrupção;

c) assédio;

d) maus tratos;

e) discriminação;

f) repasse de informações sigilosas;

g) conflito de interesses.

IX - O processo de apuração de denúncias deverá obedecer fluxo próprio aprovado pelo Conselho Deliberativo, observados os preceitos contidos na LGPD.

X - Em denúncia contra empregado(a) da CAPEF, a Auditoria Interna será a responsável pela apuração junto à Gerência a que se subordina, porém, se a denúncia for contra membro de órgãos estatutários, será enviada para o pleno do Conselho Deliberativo, para os encaminhamentos julgados pertinentes.

XI - Se a denúncia for contra membro dos órgãos estatutários da CAPEF, a Ouvidoria a enviará para o Pleno do Conselho Deliberativo, para os encaminhamentos julgados necessários.

XII- No decorrer do processo de apuração de denúncias, devem ser observados os termos da Política de Privacidade e Confidencialidade da CAPEF e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

§1º - Se o(a) Ouvidor(a), nos limites de sua competência e atribuições, tiver ciência de irregularidades cometidas que possam prejudicar as atividades e a imagem da CAPEF, deve comunicá-las à Diretoria-Executiva e ao Conselho Deliberativo, a fim de que se decida sobre a abertura de processo administrativo disciplinar, com observância ao Estatuto da CAPEF.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I - Dos Casos Omissos

Art. 16 - Os casos omissos e eventuais dúvidas na interpretação das disposições deste Regimento Interno serão resolvidos pelo Conselho Deliberativo da CAPEF.

Seção II - Da Vigência

Art. 17 - Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo da CAPEF.

(Aprovado pelo Conselho Deliberativo na 370ª reunião ordinária, em 29.08.2022)



CAIXA DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL - CAPEF
AV. SANTOS DUMONT, 771 CENTRO FORTALEZA - CE
WWW.CAPEF.COM.BR
BAIXE O APP CAPEF
DISPONÍVEL NA PLAY STORE E APP STORE

