



PORTRARIA N° 02, DE 11 DE MARÇO DE 2022

DESIGNA A CRIAÇÃO DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE - AVANTE SOCIAL.

A **PRESIDÊNCIA** do INSTITUTO DE DIGNIDADE E DESENVOLVIMENTO SOCIAL – IDDS, no uso das suas atribuições, considerando:

- i. a necessidade de uniformizar o tratamento de denúncias, reclamações, elogios, críticas e solicitações;
- ii. que o Instituto possui canal de denúncias em pleno funcionamento;
- iii. que o canal de denúncias é o canal de abertura entre o Instituto, seu público e funcionários, para detecção e correção de eventuais irregularidades;
- iv. que o canal de denúncias, apesar de eficiente, se limita à detecção e correção de eventuais irregularidades;
- v. que a ouvidora possui maior abrangência e se destina a todo o público externo e interno, englobando toda e qualquer manifestação pública, intermediando as relações entre o Instituto e o cidadão, visando efetivar a qualidade da comunicação, confiança e transparência;
- vi. que o Instituto se mantém em constante movimento, sempre buscando aprimorar seus processos e procedimentos de relacionamento com o público externo e interno;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir sistema de Ouvidoria no âmbito do Instituto de Dignidade e Desenvolvimento Social – IDDS.

Parágrafo primeiro - O disposto nesta Portaria se aplica a todos os setores que compõe o Instituto.

Parágrafo segundo - As manifestações deverão ser apresentadas em meio eletrônico por meio do site <https://institutodds.org/>.

Art. 2º. Compete ao setor de Compliance adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários, assegurando, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018;



Art. 3º. São atividades dos agentes de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas:

I - receber as manifestações dos usuários, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

a. As manifestações podem se tratar de sugestões, reclamações, denúncias, críticas ou elogios.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações;

VII - encaminhar à Presidência e à Diretoria, semestralmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

Art. 4º. As manifestações registradas na ouvidoria serão tratadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado por igual período, a critério do fiscalizador.

Art. 5º. As manifestações serão tratadas de maneira igualitária, devendo preservar:

I - a empatia;

II - a imparcialidade;

III - a isonomia entre as partes;

IV - a autonomia da vontade das partes;

V - a busca do consenso;

VI - a boa-fé;

VII - a proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - o respeito à ordem pública e às leis vigentes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Giovanni Sartori".

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Santos".

Art. 6º. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética do Avante Social, bem como as seguintes diretrizes de atuação:



- I - zelar pela tutela da confiança do usuário que recorre à ouvidoria;
- II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria;
- IV - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação.

Art. 7º. Após a apuração da manifestação, ficará a cargo do setor de Compliance:

- I - emitir relatório com resposta ao manifestante, informando a tratativa realizada e informação de arquivamento ou prosseguimento da denúncia;
- II - sendo caracterizada a necessidade de prosseguimento da denúncia, o relatório emitido pelo setor de Compliance deverá ser direcionado à Presidência do Instituto para designação de Instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD) ou arquivamento da denúncia, obedecendo ao disposto no art. 23, do Regime Disciplinar dos colaboradores do Avante Social, que apresenta as normas procedimentais que regem a condução do PAD.

Art. 8º. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

- I - registro de manifestações de maneira presencial ou por telefone;
- II - divulgação das manifestações a terceiros;
- III - desobediência ao disposto nesta Portaria.

Art. 9º. Serão arquivadas de ofício as denúncias que não tiverem as informações básicas, quais sejam:

- I - identificação do acusado;
- II - local /unidade de ocorrência do fato gerador da denúncia;
- III - data do fato ocorrido;
- IV – relato descritivo da denúncia e/ou fornecimento de provas do alegado;

Art. 10º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Art. 11º. Revogam-se as disposições em contrário.

Viviane Tompe Souza Mayrink – Presidente
Instituto de Dignidade e Desenvolvimento Social – IDDS

Guilherme Cortes
OAB/MG 204556
Advogado
IDDS