

OUVIDORIA

Fls.	03
Proc n.	007/24
Rub.	05

Artigo 1º - Esta norma institui a Ouvidoria da Fundação Butantan e disciplina seu funcionamento.

Parágrafo Único – São objetivos da Ouvidoria da Fundação Butantan:

- I. receber, analisar e encaminhar às unidades internas competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Fundação;
- II. facilitar o acesso dos funcionários, cidadãos, clientes e fornecedores às informações sobre os serviços prestados pela Fundação Butantan e aos instrumentos de participação na gestão da entidade e na defesa de seus direitos;
- III. fortalecer o sistema de controle social das ações da Fundação e seus mecanismos de transparência;

Artigo 2º - Compete à Ouvidoria da Fundação Butantan:

- I. responder aos usuários, dentro dos prazos regulamentares estabelecidos, após a devida instrução, as manifestações recebidas pelos canais oficiais de comunicação;
- II. manter base de dados atualizados, produzir e analisar informações sobre as manifestações e respostas recebidas e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e nos processos internos ou a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- III. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nas leis, regulamentos e normas internas da Fundação;



IV. zelar pelo funcionamento dos canais de atendimento aos usuários dos serviços da Ouvidoria;

V. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e unidades ou funcionários da Fundação Butantan, sem prejuízo da atuação de outras unidades competentes;

VI. informar à Gerência de Compliance as ocorrências que impliquem violação de lei, do Código de Conduta ou das demais normas internas da Fundação Butantan;

VII. monitorar e cobrar o cumprimento dos prazos de resposta das áreas internas da Fundação Butantan às manifestações recebidas pelo canal de comunicação com o usuário;

VIII. propor à Gerência de Compliance, com base nas manifestações recebidas, a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços pela Fundação Butantan;

IX. promover a orientação e apoiar a Diretoria de Recursos Humanos na capacitação dos funcionários da Fundação Butantan acerca das atividades relacionadas à Ouvidoria;

X. sugerir ajustes no formato e nos conteúdos disponibilizados no portal oficial e na intranet da Fundação Butantan com fundamento nas manifestações recebidas nos seus canais de comunicação, de forma a facilitar o acesso às informações mais demandadas pelos usuários;

XI. elaborar relatório anual de suas atividades e providenciar sua divulgação no portal oficial e na intranet da Fundação Butantan após sua aprovação pela Diretoria Jurídica e de Compliance e pela Diretoria Executiva da Fundação Butantan;

Fls.	04
Proc n.	007/24
Rub.	9

Artigo 3º - A Ouvidoria da Fundação Butantan ficará ligada ao Diretor Executivo, devendo a Gerência de Compliance oferecer-lhe suporte administrativo, orientação e supervisão técnica de suas atividades.

Parágrafo Único – O Ouvidor será escolhido pelo Diretor Executivo dentre os funcionários da Fundação Butantan e desempenhará suas funções sem prejuízo das demais atribuições de seu cargo.

Artigo 4º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas por funcionários, usuários, clientes, fornecedores ou demais cidadãos, nos termos do disposto nesta norma, pelos canais oficiais da Ouvidoria.

Parágrafo Único – São vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação das manifestações por meio dos canais oficiais de comunicação da Ouvidoria.

Artigo 5º - É garantido o anonimato ao usuário dos canais de comunicação entre a Fundação Butantan e seus funcionários, cidadãos, clientes e fornecedores.

Parágrafo Único - A identificação do manifestante somente será exigida nos casos relacionados às notificações de farmacovigilância ou quando a elaboração da resposta à manifestação demandar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Artigo 6º - As manifestações serão apresentadas exclusivamente por meio de sistema eletrônico disponibilizado de forma destacada no portal oficial e na intranet da Fundação Butantan.

Parágrafo Único – Na hipótese excepcional de recebimento de qualquer manifestação por e-mail, telefone ou qualquer outro meio físico, a Ouvidoria promoverá sua inclusão no sistema eletrônico destinado ao recebimento de manifestações.

Artigo 7º - As manifestações recebidas pelo sistema de Ouvidoria serão respondidas de forma clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos mediante justificativa.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará à unidade responsável pela elaboração da resposta ou pela adoção das providências necessárias, que deverá manifestar-se no prazo de 7 (sete) dias corridos.

§ 2º - Se as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria, espontaneamente ou mediante provocação da área responsável pela elaboração da resposta, poderá solicitar ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 7 (sete) dias corridos.

§ 3º - Não serão admitidos pedidos sucessivos de complementação, exceto se decorrentes das novas informações ou documentos apresentados.

§ 4º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o decurso do prazo previsto no *caput* deste artigo.

§ 5º - A falta de complementação da informação pelo manifestante no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem necessidade de apresentação de resposta conclusiva.

Artigo 8º - O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao funcionário que prestou o serviço ou realizou o atendimento, bem como a seu chefe imediato.

Artigo 9º - A sugestão recebida pela Ouvidoria será encaminhada à unidade responsável pela atividade, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Fls.	05
Proc n.	007124
Rub.	79

Artigo 10 - A reclamação e a denúncia recebidas pela Ouvidoria serão imediatamente encaminhadas à Gerência de Compliance que adotará as providências cabíveis, incluindo, se necessário, aquelas previstas nos §§ 1º a 5º do artigo 7º desta norma.

Parágrafo Único – A reclamação e a denúncia serão conhecidas e processadas na hipótese de conterem elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios suficientes que permitam à Gerência de Compliance obter tais elementos por outros meios disponíveis.

Artigo 11 – As manifestações recebidas que versarem sobre temas de responsabilidade do Instituto Butantan serão imediatamente encaminhados àquela entidade.

Artigo 12 – A Fundação Butantan poderá disponibilizar outros canais de comunicação inicial e simplificada aos funcionários, cidadãos, clientes e fornecedores.

Artigo 13 - O Diretor Executivo deliberará sobre situações excepcionais às regras estabelecidas nesta norma.

Artigo 14 - Esta norma entra em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.