

RESOLUÇÃO Nº 03 DE, DE 2 DE MAIO DE 2024.

Institui a Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Araxá (IPREMA) e dispõe sobre suas atribuições e funcionamento.

O Superintendente do IPREMA, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 13, inciso VI da Lei Municipal nº 7.183/2016;

Considerando a necessidade de fortalecer os canais de comunicação entre o IPREMA e os seus beneficiários, segurados, servidores e demais partes interessadas;

Considerando que o IPREMA deve observar na prestação do seu serviço a transparência, a eficiência, bem como o atendimento humanizado aos servidores ativos, inativos e pensionistas;

Considerando o disposto no Programa de Certificação Institucional e Modernização dos Regimes de Previdência da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios – “PRÓ-GESTÃO RPPS”, instituído pela Portaria MPS nº 185, de 14 de maio de 2015, do qual o IPREMA e o Município de Araxá são signatários, a necessidade de instituir um canal de Ouvidoria para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporcione uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses, RESOLVE:

Instituir por esta Resolução a Ouvidora do Instituto de Previdência Municipal de Araxá.

CAPÍTULO I - DA INSTITUIÇÃO E FINALIDADE

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Araxá (IPREMA), órgão de natureza mediadora, consultiva e fiscalizadora, vinculada diretamente à Superintendência do IPREMA.

Art. 2º A Ouvidoria do IPREMA tem por finalidade:

I – Receber, registrar e encaminhar as manifestações dos beneficiários, segurados, servidores e demais partes interessadas aos setores responsáveis, garantido a confidencialidade e o sigilo dos registros, quando solicitado;

II – Aprimorar, através dos relatórios da ouvidoria, os serviços do Instituto, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes;

CAPÍTULO II - DAS ATRIBUIÇÕES



Art. 3º Compete à Ouvidoria do IPREMA:

I - Receber e registrar as manifestações dos beneficiários, segurados, servidores e demais partes interessadas, de forma presencial, telefônica, por meio eletrônico ou por correspondência, assegurando o sigilo das informações, quando solicitado;

II - Analisar e apurar as manifestações recebidas, promovendo, quando necessário, diligências para a correta instrução dos processos;

III - Propor medidas administrativas e sugerir ações corretivas ou preventivas visando à melhoria dos serviços e ao aprimoramento dos processos internos do IPREMA;

IV - Emitir relatórios mensais contendo análise estatística das manifestações recebidas e das providências adotadas;

V - Promover a divulgação das ações e resultados alcançados pela Ouvidoria, visando à transparência e à prestação de contas à sociedade;

VI - Manter sigilo sobre as informações recebidas, ressalvadas as hipóteses de comunicação necessárias às autoridades competentes para a apuração dos fatos denunciados;

VII - Prestar informações aos beneficiários, segurados, servidores e demais partes interessadas sobre o andamento das manifestações recebidas;

VIII - Estabelecer mecanismos de acompanhamento da satisfação dos beneficiários e segurados em relação aos serviços prestados pelo IPREMA;

IX - Acompanhar as providências tomadas pelos servidores e os prazos para cumprimento;

CAPÍTULO III - DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º O atendimento realizado pela Ouvidoria do IPREMA será pautado pelos seguintes princípios:

I – Cortesia, respeito e imparcialidade no trato com o manifestante;

II – Confidencialidade e sigilo das informações recebidas;

III – Agilidade e eficiência na resposta às manifestações.

Art. 5º o atendimento de que trata essa Resolução recairá sobre as reclamações de mau atendimento, no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações por parte do agente público cujo teor refira-se a:

I – decisão, ato ou recomendação contrários à lei;

II – decisão, ato ou recomendação que, apesar de legal, seja injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;

III – recusa em dar explicações sobre sua decisão, ato ou recomendação;

IV – recusa em conceder acesso ao interessado de informação pessoal, do próprio interessado, que conste em processos ou documentos do IPREMA;

Parágrafo único. A manifestação também poderá versar sobre crítica, elogio, sugestão ou informação.

Art. 6º O atendimento efetuado pela Ouvidora será gratuito e as reclamações deverão ser formuladas diretamente pelo interessado.

Parágrafo único. O reclamante poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

Art. 7º O atendimento não sofrerá quaisquer restrições relativas à sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade ou local de residência.

Art. 8º A Ouvidoria do IPREMA funcionará de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00, podendo ser acionada por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Presencialmente, na sede do IPREMA, localizada na [endereço];

II - Por telefone, através do número [telefone];

III - Por meio eletrônico, por meio do endereço de e-mail [e-mail] e do formulário disponível no website do IPREMA;

IV - Por aplicativo de mensagem *WhatsAPP* através do [número];

Art. 9º Para registrar uma manifestação, sendo vedado o anonimato, o manifestante deverá fornecer as seguintes informações:

I - Nome completo;

II - Número de matrícula;

III - Meio de contato (telefone, e-mail, endereço);

IV - Descrição detalhada da manifestação;

V - Anexos que comprovem as alegações, caso existam.

Art. 10º Todas as manifestações recebidas serão registradas em sistema próprio da Ouvidoria, atribuindo-se um número de protocolo que será fornecido ao manifestante para acompanhamento.

Art. 11. As ocorrências serão analisadas pelo servidor designado, que deverá:

I - se pertinente ao IPREMA, acolher a reclamação, em conformidade com o art. 2º, inciso I, desta Resolução;

II - encaminhar a Reclamação à Diretoria do IPREMA, ou ao Superintendente quando à reclamação versar sobre ato ou decisão exarado por Diretores, obedecendo preferencialmente a ordem da data do protocolo;

III - adotar as providências determinadas pela Diretoria Executiva ou Superintendência e comunicar ao interessado.

Art. 12. A ouvidoria deverá observar na tramitação das manifestações o prazo máximo de 30 (trinta) dias para conclusão do processo.

Art. 13. Caso não seja possível responder à manifestação dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria deverá informar o manifestante sobre a prorrogação do prazo, justificando os motivos.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. O servidor designado para compor a Ouvidoria do IPREMA será indicado pela Superintendência, devendo possuir perfil técnico e ético compatível com as atribuições do cargo.

Art. 15. Anexos:

Anexo I - Modelo de Formulário de Manifestação

Anexo II - Modelo de Relatório de Atendimento da Ouvidoria

Anexo III - Modelo de Termo de Confidencialidade e Sigilo

Anexo IV - Modelo de Termo de Prorrogação de Prazo

Anexo V - Modelo de Relatório Mensal à Superintendência





INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE ARAXÁ

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Araxá, 2 de maio de 2024.

ROGÉRIO FARAH
SUPERINTENDENTE

IPREMA – INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE ARAXÁ