



RESOLUÇÃO Nº 18, DE 08 DE AGOSTO DE 2024

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SARZEDO – IPRES QUE MENCIONA E DÁ OUTRAS PROVIDENCIAS.

Valdirene Araújo Lacerda Santos, Superintendente do Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município de Sarzedo - IPRES, usando das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 873, de 13 de abril de 2022, em especial o seu artigo 23, inciso X;

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 37, § 3º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade da Autarquia de perenizar altos padrões de qualidade dos serviços do Regime Próprio de Previdência Social - RPPS;

CONSIDERANDO o interesse do Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município de Sarzedo - IPRES em atender aos critérios determinados pelo Ministério da Previdência Social para a certificação Pró-Gestão Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) de que trata a Portaria MPS nº 185/2015; e

CONSIDERANDO que a presente Resolução foi aprovada pelo Conselho de Administração do Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município de Sarzedo - IPRES, nos termos do art. 15 do seu Regimento Interno, em reunião extraordinária, com registro em ata, realizada em 08 de agosto de 2024;

R E S O L V E:

Art. 1º. Instituir a Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, na forma desta Resolução e nos termos do artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que prevê, como forma de participação dos usuários na administração pública direta e indireta, especialmente:

- I. Recebimento de dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e sugestões relacionados à prestação de serviços públicos em geral, garantindo a manutenção de um serviço de atendimento ao usuário e a avaliação

Antônio Dias dos Santos
Valdirene Araújo Lacerda Santos
Carla Condoso



periódica da qualidade dos serviços, tanto externamente quanto internamente;

- II. Garantia de acesso dos usuários aos registros administrativos e informações sobre atos do governo.

Art. 2º. A atuação da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo tem por objetivo principal garantir um canal de comunicação entre os servidores da autarquia, os beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e a população do município de Sarzedo. A Ouvidoria visa acolher as demandas dos cidadãos e usuários, além de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo Instituto de Previdência do Município de Sarzedo.

§ 1º. A Ouvidoria não se confunde com um serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos prestados pelo Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, nem com um órgão de investigação ou auditoria que apure e resolva conflitos.

§ 2º. A função da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos departamentos competentes da autarquia, atuando na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho da autarquia.

§ 3º. A Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo não tem a atribuição de prestar serviços de esclarecimentos sobre direitos à aposentadoria, pensão por morte ou informações sobre documentação necessária para concessão de benefícios previdenciários, nem atuar na orientação ou consultoria quanto às normas vigentes do RPPS.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo:

- I. Reconhecer os beneficiários e cidadãos como sujeitos de direitos, sem distinção, e receber suas manifestações, que podem ser sugestões, solicitações, denúncias, reclamações ou elogios, relacionadas às atividades desenvolvidas pela Autarquia.
- II. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos e tratar adequadamente as demandas apresentadas, utilizando uma linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.

Assinatura
Assinatura
Assinatura



- III. Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda.
- IV. Encaminhar as manifestações aos departamentos competentes do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, pleiteando as providências necessárias para atender às solicitações, apurar denúncias, corrigir falhas administrativas ou procedimentais, analisar sugestões e encaminhar manifestações elogiosas.
- V. Apresentar aos beneficiários e cidadãos uma resposta competente dentro de um prazo máximo de 20 dias.
- VI. Acompanhar junto ao setor competente o andamento das manifestações para oferecer uma resposta objetiva, clara, imparcial e rápida aos beneficiários ou cidadãos que apresentaram suas manifestações.
- VII. Demonstrar os resultados produzidos devido à participação dos beneficiários e cidadãos, sugerindo mudanças nos procedimentos da administração do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, para melhorar a gestão administrativa e previdenciária.
- VIII. Divulgar a existência e as competências da Ouvidoria através dos meios de comunicação disponíveis do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo.

Art. 4º. As atribuições da Ouvidoria serão desempenhadas por um servidor titular de cargo efetivo ou de livre nomeação e exoneração do quadro de pessoal do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, designado por meio de Portaria pelo Superintendente do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

- I. Possuir escolaridade mínima de Ensino Médio completo;
- II. Atendimento dos requisitos previstos no art. 8º-B, da Lei nº 9.717, de 1998, relativos aos antecedentes pessoais, mediante certidões negativas de antecedentes criminais da Justiça Estadual e da Justiça Federal e declaração de não ter incidido em algumas das demais situações previstas no inciso I do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 1990;

Art. 5º. O servidor designado para a função de Ouvidor deve atender aos seguintes requisitos:

- I. Conduta ética;

Assante
Processo
Assante
certidões



- II. Conhecimento na área de atuação e dos serviços da autarquia previdenciária, especialmente dos procedimentos administrativos do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo;
- III. Disposição para o atendimento ao público, habilidade de comunicação e abertura para o diálogo;
- IV. Ausência de envolvimento com questões político-partidárias;
- V. Disposição para contribuir com a eficiência e melhoria da gestão previdenciária e seus resultados;
- VI. Preferencialmente, possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida;
- VII. Preferencialmente, experiência na prevenção e solução de conflitos, além de habilidades de relacionamento interpessoal para dialogar com gestores de outras áreas.

Parágrafo Único: O servidor responsável pela Ouvidoria atuará com autonomia no exercício de suas atribuições, estando subordinado diretamente a (ao) Superintendente do IPRES. Sua destituição das funções só poderá ocorrer mediante prévia aprovação do Conselho de Administração do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo.

Art. 6º. As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria são classificadas em cinco modalidades, demandando tratamento específico para cada uma delas:

- I. Sugestão: Refere-se à proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços, contribuindo para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço prestado pelo Instituto. Pode ser apresentada de forma individual ou coletiva.
- II. Dúvida: Trata-se de um pedido de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos, servindo como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pelo Instituto.
- III. Denúncia: Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública, prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções, bem como ato ilícito, corrupção, infrações disciplinares, crimes ou violações de direitos. A solução depende da atuação do órgão de controle interno ou externo.

Assinado
Carla
Carla



- IV. Reclamação: Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público. Revela a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido, podendo incluir críticas a atos da administração municipal, concessionárias de serviços públicos ou servidores.
- V. Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, relacionado a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

Art. 7º. As manifestações dos beneficiários ou dos cidadãos poderão ser apresentadas através do canal FALE CONOSCO no site do IPRES, por escrito via e-mail específico, verbalmente na sede do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo ou por qualquer outro meio, competindo ao servidor responsável pela Ouvidoria assegurar atendimento de qualidade, recebendo a manifestação com empatia, e demonstrando o máximo interesse na solução da questão apresentada.

Art. 8º. Competirá ao servidor responsável pela Ouvidoria organizar as solicitações que lhe forem apresentadas, a partir de sua apresentação até o oferecimento da resposta conclusiva, organizando o fluxo de trabalho interno referente ao procedimento de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento resposta e encerramento das demandas.

Parágrafo único. O procedimento deverá, sempre que possível, seguir as fases abaixo definidas, observado, como modelo, o fluxograma previsto no Anexo I desta Resolução, para que a Ouvidoria possa atender de forma adequada todas as manifestações recebidas:

- I. recebimento: as manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do procedimento de recebimento de documentos utilizado pelo Instituto, sendo formalizadas as manifestações recebidas verbalmente ou por via eletrônica ou telefone;
- II. análise: etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica (sugestão, solicitação, denúncia, reclamação ou elogio) a manifestação, e identifica o departamento para onde deve ser encaminhada;
- III. encaminhamento: após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável, sendo o interessado informado sobre o encaminhamento de sua manifestação, instaurando-se o competente procedimento de gestão da informação;

Assistente Social
Cláudia
Responsável



- IV. acompanhamento: a Ouvidoria acompanhará todas as etapas do andamento de sua manifestação, devendo a resposta ser objetiva, imparcial e rápida, reiterando o pedido de resposta com apontamento dos pontos a serem esclarecidos caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória;
- V. resposta: a resposta ao interessado deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências;
- VI. encerramento: a manifestação somente será encerrada mediante uma resposta satisfatória, o que não implica no atendimento à solicitação, mas sim uma resposta esclarecedora e completa, com as recomendações aos setores competentes e emissão de Relatório a (ao) Superintendente do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, para melhoria da gestão, quando for o caso.

Art. 9º. Sem prejuízo do disposto no inciso VI do parágrafo único do artigo 8º, o servidor responsável pela Ouvidoria se obriga a apresentar à Superintendência do Instituto de Previdência do Município de Sarzedo, semestralmente, relatório das manifestações recebidas e concluídas, bem como daquelas que se encontrarem em tramitação, com o seguinte detalhamento:

- I. quantidade de acessos à Ouvidoria e de manifestações, por espécie;
- II. proporções verificadas quanto aos assuntos e aos setores da autarquia previdenciária;
- III. percentuais de atendimento com respostas conclusivas.

Art. 10º. Para os efeitos desta Resolução, considera-se resposta conclusiva:

- I. No caso de elogio e denúncia, a resposta conclusiva informa ao cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente, encerrando assim a atuação da Ouvidoria em relação à matéria.
- II. Na reclamação e na solicitação, a resposta conclusiva informa ao cidadão sobre o atendimento da demanda ou, caso não seja possível atendê-la, esclarece essa impossibilidade.
- III. No caso de sugestão, a resposta conclusiva informa ao cidadão sobre a análise e avaliação da questão levantada, bem como os encaminhamentos necessários.

Garante
Antônio
Centardoso



Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário e, em especial, Resolução nº 12, de 09 de novembro de 2021.

Sarzedo/MG, 08 de agosto de 2024.

Nubia da Rocha Farache Pisarro

Presidente do Conselho de Administração e Diretor Financeiro

Nívia Maria Pereira

Secretária do Conselho de Administração

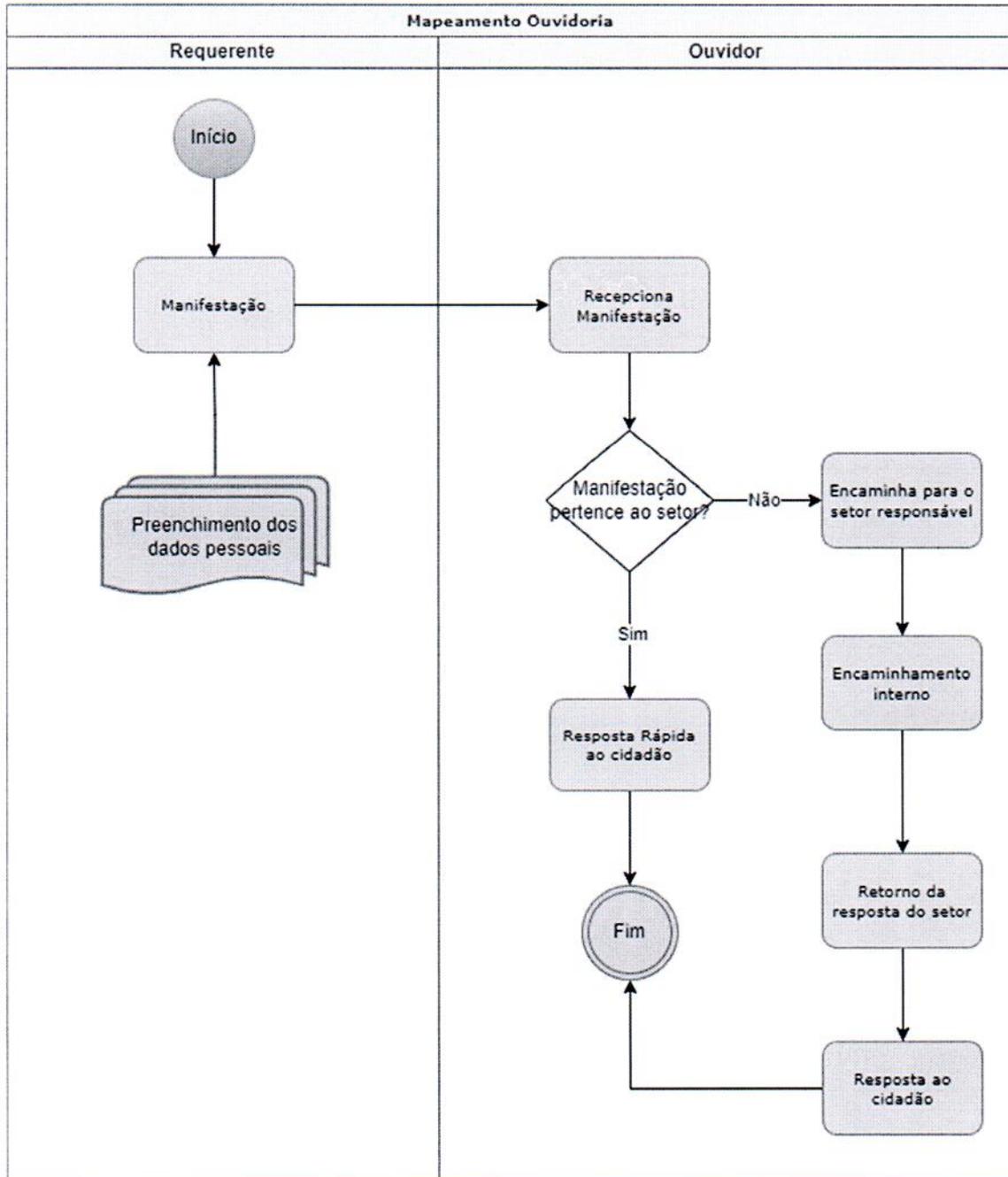
Carmosina Coutinho Novi Cardoso

Membro do Conselho de Administração

Valdirene Araújo Lacerda Santos

Superintendente

ANEXO I: Mapeamento das demandas da ouvidoria



Assante
Assante
Assante