

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA - INPREV

RESOLUÇÃO N.º 02, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022

“Aprova o Regulamento da Ouvidoria do INPREV”

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INPREV - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

CONSIDERANDO os princípios e normativas aplicáveis à Administração Pública, especialmente o inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e o § 2º do art. 216 da Constituição Federal e as Leis n.ºs 12.527/2011 e 13.460/2017,

CONSIDERANDO os requisitos exigidos no Manual de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social – Pró-Gestão RPPS,

CONSIDERANDO o que foi deliberado pelo Conselho de Administração em sua reunião ordinária realizada em 22 de fevereiro de 2022 (Ata nº 01/2022),

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria do INPREV, na forma do texto anexo, o qual fica fazendo parte integrante e inseparável desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

Varginha, aos 22 de fevereiro de 2022.



Eliana Cristina Costa

Presidente do Conselho de Administração

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA - INPREV

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria é um serviço institucional para o registro de manifestações do tipo reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões, que proporciona uma via de comunicação permanente entre o INPREV e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses.

Parágrafo único. Os serviços da Ouvidoria do RPPS obedecerão ao disposto neste Regulamento e, no que couber, as normas aplicáveis à Administração Pública, em especial as Leis Federais nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011 e 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

- I. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- II. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- III. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação;
- IV. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário; e
- V. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.

Art. 3º A função de Ouvidor será exercida por servidor do quadro do INPREV, designado por ato da Diretoria Executiva.

Art. 4º O cidadão poderá registrar sua demanda pelos seguintes canais:

- I. E-mail faleconosco@inprev-varginha.com.br
- II. Formulário de contato disponível no site www.inprev-varginha.com.br
- III. Telefone (35) 3221.2419
- IV. Whatsapp
- V. Correspondência direcionada à sede do INPREV
- VI. Presencialmente na sede do INPREV.

Parágrafo único. Os atendimentos realizados por telefone poderão ser gravados, devendo o cidadão ser devidamente comunicado.

Art. 5º No atendimento ao cidadão, a Ouvidoria deverá:

- I. Verificar se há necessidade de complementar ou confirmar os dados indicados. Neste caso, a Ouvidoria solicitará ao interessado, se identificado na demanda inicial, os dados faltantes, concedendo-lhe o prazo de 30 (trinta) dias. A demanda será encerrada se o interessado não apresentou dados de contato ou não se identificou, ou se a documentação complementar não for apresentada no prazo de 30 (trinta) dias;

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA - INPREV

- II. Providenciar as informações necessárias para o atendimento das demandas da Ouvidoria junto aos departamentos/setores do RPPS;
- III. Elaborar a resposta ao cidadão demandante, registrando em controle próprio, assegurando a confidencialidade e o sigilo das informações; e
- IV. Promover avaliação sobre o grau de satisfação do cidadão quanto ao atendimento.

Parágrafo único. O cidadão será informado do andamento e da conclusão de sua demanda, pelo mesmo canal de comunicação utilizado para formalizar a manifestação, exceto no caso de atendimento presencial, situação em que será comunicado por mensagem eletrônica de e-mail ou via aplicativo Whatsapp;

Art. 6º Os servidores do INPREV devem auxiliar a Ouvidoria no atendimento das demandas recebidas, fornecendo os dados e informações necessários sempre que solicitado.

Parágrafo único. Em caso de dificuldade em obter os dados necessários para resolução da demanda junto aos departamentos/setores, o Ouvidor notificará a Diretoria para as medidas cabíveis.

Art. 7º Os relatórios da Ouvidoria serão emitidos periodicamente e deverão conter, no mínimo os seguintes dados:

- I – quantidade de demanda recebida no período, por espécie (sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitação);
- II – os canais utilizados pelos cidadãos;
- III – as providências adotadas pelo INPREV quanto às demandas e soluções apresentadas;
- IV – as sugestões de melhorias para a prestação dos serviços da Autarquia; e
- V – o índice de atendimento dentro do prazo previsto nesta resolução

§ 1º As manifestações dos cidadãos feitas nas redes sociais, bem como via WhatsApp ao INPREV, caracterizadas como reclamações, denúncias ou sugestões, deverão ser encaminhadas para o Ouvidor, sendo as demais objeto de simples registro nos relatórios.

§ 2º Os relatórios deverão ser submetidos à Diretoria e aos Conselhos de Administração e Fiscal, para ciência, e posteriormente divulgados no site do INPREV.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA - INPREV

Art. 8º Os prazos para atendimento das demandas da Ouvidoria são:

- Pedidos de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011: máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será notificado o demandante; e
- Manifestações: 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Art. 9º As omissões deste Regulamento serão dirimidas ou resolvidas por deliberação da Diretoria Executiva, facultando-lhes submeter à deliberação do Conselho de Administração.

Varginha, aos 22 de fevereiro de 2022.



Eliana Cristina Costa
Presidente do Conselho de Administração