

# 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](mailto:faleconosco@inprev-varginha.com.br)
- II. Formulário de contato disponível no site [www.inprev-varginha.com.br](http://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**