

RESOLUÇÃO Nº 001/2020

“Dispõe sobre o sistema de OUIDORIA do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Paraopeba – IPREV PBA”

A Diretora Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Paraopeba - IPREV PBA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal 2.370/2006, e;

Considerando a Lei Federal n ° 13.460, de 26 de junho de 2.017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos na administração pública, a Lei Federal n ° 12.527 de 18 de novembro de 2.011, que regula o acesso à informação previsto na Constituição da República; bem como o Decreto Municipal n ° 013 de 03 de janeiro de 2018, que regulamenta o acesso à informação no Município de Paraopeba;

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituído o sistema de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Paraopeba – IPREV PBA, com a finalidade de garantir a participação do servidor segurado ou não, bem como do cidadão, contribuindo para desenvolver uma cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pela autarquia.

§ 1º - À Ouvidoria ficam asseguradas autonomia e independência necessárias ao exercício adequado de sua competência, atendendo aos princípios da legalidade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, motivação, publicidade, moralidade, eficiência e demais princípios que regem a Administração Pública.

§ 2º - As manifestações poderão ser registradas pelo canal Ouvidoria, no *site* do IPREV PBA, pelos e-mails, *iprevpba@hotmail.com* ou *iprevpba@iprevpba.mg.gov.br*, bem como através do telefone (31) 3714.3519, de segunda a sexta, das 08h00 às 17h00 (horário de Brasília).

§ 3º - Caso o servidor, segurado ou não e/ou o cidadão não tenha acesso à *internet* ou prefira externar-se pessoalmente, poderá se dirigir à sede do IPREV PBA, na Rua Paula Freitas, nº 110 – Centro – Paraopeba/MG e registrar suas manifestações.

§ 4º - Para serem recebidas, na Ouvidoria, as manifestações deverão ter, preferencialmente, a autoria identificada.

§ 5º - A Ouvidoria assegurará sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado.

§ 6º - As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 2º - Salvo disposição legal em contrário, as manifestações serão analisadas pelo(a) Ouvidor(a) designado(a) em Portaria pelo(a) Diretor(a) Presidente do IPREV PBA, de livre escolha entre seus membros e servidores, para mandato de 02(dois) anos permitida recondução.

Parágrafo Único: O(a) Ouvidor(a) não receberá nenhuma gratificação pela designação, cumulando as funções da ouvidoria com as que executa no Instituto.

Art. 3º - A Ouvidoria encaminhará a resposta final ao servidor, segurado ou não e ao cidadão, observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único - Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do Poder Executivo a que se vincula e/ou ao Legislativo, bem como a outros órgãos, dependendo da natureza da matéria protocolada.

Art. 4º - Compete à Ouvidoria do IPREV PBA:

I - propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

II - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do IPREV PBA;

III - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

IV - receber, encaminhar e acompanhar até a solução final denúncias, reclamações e sugestões que tenham por objeto:

a) a correção de erro, omissão ou abuso de agente público, servidor ou membros da autarquia;

b) a prevenção e a correção de ato ou procedimento incompatível com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, praticados por servidores ou membros da autarquia;

c) o resguardo dos direitos dos usuários de serviços prestados pela autarquia;

V - propor medidas administrativas e sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

VI - promover a participação do usuário na administração pública;

VII – acompanhar a prestação dos serviços,

VIII - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IX - receber, analisar e encaminhar à Diretoria Executiva as exposições, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações;

X - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública, os segurados e o cidadão, expandindo a capacidade de participação, fiscalização e avaliação dos serviços prestados pelo IPREV PBA.

Art. 5º - Compete ao(à) Ouvidor(a):

I - requisitar de outros órgãos e entidades documentos e informações concernentes ao IPREV PBA necessários ao desenvolvimento pleno de suas atribuições;

II - coordenar e supervisionar a Ouvidoria de acordo com as instruções expedidas pela Diretoria Executiva;

III - gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;

IV - fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas entre a administração direta e a indireta, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

V - acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

VI - manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VII - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

VIII - atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

IX - encaminhar as manifestações recebidas à Diretoria Executiva, acompanhando a sua apreciação; e prestar apoio à esta na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

X - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações prestadas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos pelo IPREV PBA.

§ 1º - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pelo IPREV PBA nas soluções apresentadas.

§ 2º - O relatório de gestão deverá ser assinado pelo(a) Ouvidor(a) e pela Diretoria Executiva e publicado no site do Instituto, até 30 dias úteis após o encerramento do exercício.

Art. 6º - O Sistema de Ouvidoria do IPREV PBA não é competente para responder questões relacionadas exclusivamente aos Poderes Executivo e/ou Legislativo, nem solucionar ou encaminhar pedidos de ordem pessoal, prestar assessoria

jurídica, responder mensagens que contenham ameaças, insultos e expressões de baixo calão.

Art. 7º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º - Revogam-se as disposições em contrário.

Paraopeba, MG, 02 de dezembro de 2.020.

Anna Paula Cardoso Ribeiro Araújo

Diretora Presidente IPREV PBA