

RESOLUÇÃO N.º 358 DE 03 DE DEZEMBRO DE 2021

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do SEPREV.

O CONSELHO ADMINISTRATIVO DO SEPREV - Serviço de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores Municipais de Indaiatuba, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 9º da Lei Complementar n.º 24, de 10 de setembro de 2014,

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,

CONSIDERANDO as ações e metas definidas no Planejamento Estratégico 2021-2025 do SEPREV,

CONSIDERANDO o que ficou deliberado pelo Conselho Administrativo em sua reunião ordinária de 01/12/2021 (Ata nº 22/2021),

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do SEPREV – Serviço de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores Municipais de Indaiatuba, serviço institucional para o registro de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações.

Parágrafo único. Os serviços da Ouvidoria do SEPREV obedecerão ao disposto nesta Resolução, e no que couber, as normas aplicáveis à Administração Pública, em especial as Leis Federais n.ºs 12.527, de 18 de novembro de 2011 e 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Compete à Ouvidoria do SEPREV:

I – promover a participação do cidadão na gestão, no controle e na avaliação dos serviços prestados;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos de sua gestão;

V – receber, registrar, analisar e encaminhar as demandas aos departamentos responsáveis e tomar as providências necessárias para responder às manifestações dos cidadãos;

VI – promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Autarquia; e

VII – elaborar relatórios a fim de consolidar as demandas e as sugestões de melhorias.

Art. 3º O SEPREV garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria, por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – site www.seprev.sp.gov.br, no menu Ouvidoria;

II – e-mail ouvidoria@seprev.sp.gov.br;

III – comunicação escrita protocolada na sede do SEPREV;

IV – por telefone no número destinado para esse fim; e

V – presencial.

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

Art. 4º 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 percentuais de atendimento;

III – os canais utilizados pelos cidadãos;

IV – as providências adotadas pelo SEPREV quanto às demandas e soluções apresentadas;

V – as sugestões de melhorias para a prestação dos serviços da Autarquia;

VI – o índice de atendimento dentro do prazo previsto nesta resolução.

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

§ 2º Os relatórios deverão ser submetidos à Superintendência e aos Conselhos Administrativo e Fiscal, para ciência, e posteriormente divulgados no site da Autarquia.

Art. 5º O responsável pela Ouvidoria deverá ser designado pelo Superintendente do SEPREV na função de confiança de Ouvidor, de acordo com a Lei Complementar nº 49 de 20 de dezembro de 2018.

Parágrafo único. Excepcionalmente, até que ocorra a designação de que trata o caput deste artigo o Superintendente poderá designar uma Comissão, composta por pelo menos 3 (três) servidores do SEPREV, para os trabalhos da Ouvidoria, pelo prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da publicação desta resolução.

Art. 6º Qualquer cidadão poderá apresentar sua manifestação à ouvidoria do SEPREV.

§ 1º. Caberá aos servidores da Autarquia prestar as informações necessárias para o atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria.

§ 2º. Deverão ser encaminhadas obrigatoriamente à Ouvidoria, as manifestações caracterizadas como reclamações, denúncias, elogios e sugestões relativos aos serviços prestados direta ou indiretamente pela Autarquia, exceto as solicitações comuns que fazem parte dos processos e das rotinas de trabalho dos departamentos do SEPREV.

Art. 7º As manifestações receberão um número de protocolo, e deverão ser respondidas nos seguintes prazos:

I - 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

II – demais manifestações: 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Parágrafo único. Para atendimento aos prazos estabelecidos neste artigo, o responsável pela Ouvidoria deverá:

I - responder a demanda imediatamente, se possível, encaminhando a resposta conclusiva ao cidadão.

II - não sendo possível resposta imediata, encaminhará a manifestação à área competente, a qual deverá responder dentro de cinco dias úteis, caso não seja suficiente, terá mais cinco dias para encaminhar a resposta. Em obtendo o retorno, a Ouvidoria encaminhará a resposta ao manifestante.

III - a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos complementares às áreas competentes as quais se vincular a demanda, sendo que essas deverão responder no prazo de cinco dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

IV- a ouvidoria encaminhará o retorno final ao usuário, observado o prazo de dez dias úteis, prorrogáveis uma única vez, por igual período.

Art. 8º A ouvidoria disponibilizará ao cidadão um formulário para registro de sua manifestação, quer seja essa por meio eletrônico (originadas por meio virtual) ou físico (originadas em papel ou presencial), contendo as informações mínimas necessárias para o atendimento da manifestação.

Art. 9º O cidadão poderá optar por se identificar e pedir a reserva de identidade, caso em que será oculta a identificação do manifestante (garantida pela Lei de Acesso à Informação). No entanto, se após o devido processo de apuração, for comprovada má fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade, nesse caso, o nome poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

Art. 10. As omissões desta Resolução serão resolvidas pelo Superintendente.



Serviço de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores Municipais de Indaiatuba

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Indaiatuba, aos 03 de dezembro de 2021.

DEOSDEDIT BELOTO
PRESIDENTE DO CONSELHO ADMINISTRATIVO