

RESOLUÇÃO Nº 0003/2015

"Fixa a atribuição da Ouvidoria do IPMPG – Instituto de Previdência Municipal de Praia Grande e dá outras providências"

A Superintendente do Instituto de Previdência Municipal de Praia Grande - IPMPG, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 82, inciso XI e XIV da Lei nº 607, de 09 de dezembro de 2011 e considerando:

- a) O cidadão tem direito à prestação de serviço público de qualidade, acesso à informação e à ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão administrativa;
- b) A necessidade de incentivo à prática e ao aprimoramento do processo democrático;
- c) Os princípios norteadores da Administração Pública esculpidos no artigo 37 da Constituição Federal;
- d) A criação da Ouvidoria, enquanto vinculada à Diretoria Administrativa

RESOLVE

Art. 1º - Fica instituída a competência da Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Praia Grande – IPMPG -, órgão vinculado à Diretoria Administrativa, de caráter geral, com as seguintes atribuições:

- I- Assessorar a Administração Indireta na busca da excelência na melhoria e na qualidade dos serviços prestados;
- II- Estabelecer um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração para receber, examinar e encaminhar elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões de qualquer cidadão sobre as atividades e serviços desenvolvidos pela Autarquia;
- III – Criar mecanismos de aproximação com o cidadão para que o mesmo possa manifestar-se a respeito dos serviços prestados pelo órgão Público Municipal, sem qualquer ônus;
- IV- Agir junto às demais Diretorias e Ouvidorias, visando buscar e prestar informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou serviços de suas responsabilidades, objeto de reclamações ou pedidos de informações, visando atender o disposto no item I deste artigo;
- V - Promover a observância das atividades, sob o prisma da obediência às regras da legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência, com vistas à proteção do patrimônio e boa gestão pública;
- VI - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- VII – Dar ciência ao interessado das providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VIII - Informar ao cidadão o prazo previsto de atendimento à demanda apresentada;
- IX – Recomendar às demais Diretorias da autarquia a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação de direitos e danos ao patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- X – Fomentar a realização de cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Autarquia Municipal no que tange ao controle do patrimônio público;
- XI – Coordenar ações integradas com as Diretorias, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos cidadãos da administração indireta;
- XII- Empregar os variados subsídios a excelência no atendimento e relacionamento das diversas instâncias para com os usuários dos serviços;
- XIII – Encaminhar ao Procurador do IPMPG para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público ou que contrarie o interesse público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às denúncias e reclamações recebidas;
- XIV - Encaminhar à Procuradoria do IPMPG, para a adoção das providências cabíveis, as denúncias e representações disciplinadas nos artigos 148 e seguintes da Lei Complementar nº 15 de 28 de maio de 1992;

Art. 2º - A fim de garantir a efetividade da Ouvidoria, a Diretoria Administrativa deve:

- I – Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como fornecer informações completas sobre sua finalidade, competência, atribuição, prazos para resposta, forma de utilização e canais de acesso para registro e acompanhamento das demandas;
- II - Fixar prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para as Diretorias atenderem às demandas dos cidadãos, salvo, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, em que será admitida a prorrogação do prazo, motivadamente, devendo o cidadão ser informado dos motivos da decisão.
- III - Oferecer atendimento, no mínimo, em dias úteis, e em horário comercial;
- IV – Garantir o acesso dos cidadãos ao atendimento da Ouvidoria de forma ágil e eficaz;
- V - Instituir canal ou canais específicos para o atendimento;
- VI – Instituir protocolo específico para registro do atendimento realizado pela Ouvidoria;
- VII – Controlar prazos de respostas às demandas dos cidadãos;
- VIII – Disponibilizar sistema, com base de dados única, que permita o registro das informações relacionadas às manifestações dos cidadãos, o encaminhamento dado aos elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões recebidas e a monitoração dos procedimentos que delas tenham resultado.

Parágrafo único - A divulgação de que trata o inciso I poderá ser feita por meio de materiais publicitários de caráter institucional.

Art. 3º - A Ouvidoria da Autarquia será dirigida pelo Ouvidor, que terá as seguintes atribuições:

- I - Agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- II - Propor às Diretorias, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- III – requisitar diretamente, às chefias administrativas, sem qualquer ônus, as informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;
- IV - Organizar o atendimento, por Diretoria, com servidor indicado pela Superintendente, mediante preenchimento dos requisitos pré-estabelecidos, de manifestações populares;
- V - Resguardar o sigilo das informações;
- VI - Zelar para que os princípios da legalidade, igualdade e impessoalidade sejam sempre respeitados e aplicados no trato das questões que envolvam

todos os cidadãos;

VII - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Praia Grande;

VIII - Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da reclamação, evitando sua repetição;

IX - Elaborar e disponibilizar, semestralmente, no portal da Administração, acesso aos relatórios com os resultados do trabalho realizado contendo os números de ocorrências registradas, atendidas e pendentes, discriminando-as por Diretorias, bem como outras informações que julgar pertinentes;

X - Estabelecer prazos para que as solicitações de serviços sejam atendidas e ou esclarecidas;

XI - apresentar relatórios estatísticos à chefia imediata, com o número de atendimentos realizados, observando o sigilo funcional;

XII - Deverão ser mantidas, permanentemente atualizadas as informações estatísticas referentes às atividades realizadas.

Art. 4º - O Ouvidor deverá exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir sempre o direito e o respeito à pessoa humana.

Art. 5º - O servidor indicado pela Superintendente auxiliará o Ouvidor nos assuntos relacionados às Diretorias, constituindo canal de comunicação direta com o cidadão.

Parágrafo único – O servidor indicado atuará sem prejuízo de suas atribuições.

Art. 6º - O servidor indicado será o responsável pelo serviço no Órgão e deverá:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pela Autarquia;

II - informar ao interessado as providências adotadas pela Autarquia, em decorrência de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

III - elaborar e encaminhar ao Controle Interno relatório mensal consolidado das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação, bem como do encaminhamento que lhes foi dado e o resultado obtido;;

IV - dar conhecimento a Superintendente, das reclamações e denúncias recebidas;

Art. 7º - A Ouvidoria da Autarquia será a última instância de atendimento, após todas as tentativas realizadas pelo cidadão nos diversos canais postos a sua disposição, as quais estejam vinculadas, originalmente, as questões que motivaram as solicitações da intervenção estatal.

Art. 8º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Praia Grande, aos 01 de junho de 2015.

REGINA MAINENTE
Superintendente