



RESOLUÇÃO Nº 02, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2019

Cria a Ouvidoria do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas - CANOASPREV.

O Presidente do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas – CANOASPREV, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IV, do artigo 7º, e o inciso I, do artigo 7º-A, da Lei Municipal nº 4.739, de 3 de fevereiro de 2003,

Considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

DECIDE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º É criada a Ouvidoria do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas - CANOASPREV, vinculada ao Gabinete da Presidência, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços prestados no âmbito do CANOASPREV, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - usuário: os servidores ativos e inativos, seus dependentes, pensionistas e os credenciados, que se beneficiam ou utilizam, dos serviços prestados;

II- agente público: servidor do CANOASPREV;

III- manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto os serviços prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Presidência do CANOASPREV;

VI - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CANOASPREV;

VII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VIII - solicitação: requerimento de solicitação de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria do CANOASPREV:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços oferecidos no âmbito do FAPEC e FASSEM, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;



II - acompanhar a prestação dos serviços oferecidos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

III - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

IV - encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias;

V - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o CANOASPREV

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos;

II - elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, aprimorar os serviços e a administração do RPPS.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do CANOASPREV;

II - por correspondência convencional;

III - no local de atendimento presencial reservado;

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

Parágrafo único. As manifestações serão encaminhadas aos setores responsáveis para as devidas providências, sempre que necessário.



Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la aos setores responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do setor da entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada à Presidência para as devidas providências.

Parágrafo único. O setor responsável encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar, semestralmente, nos meses de janeiro e julho, Relatório de Gestão da Ouvidoria, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias para aprimorar os serviços e a administração do RPPS.

Art. 13. O Relatório de Gestão da Ouvidoria deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no semestre anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;



IV – as providências adotadas pela autarquia nas soluções apresentadas.

Art. 14. O Relatório de Gestão da Ouvidoria será:

I – encaminhado à Presidência;

II – encaminhado ao Conselho Deliberativo;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do CANOASPREV na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria do CANOASPREV será composta por 2 (dois) servidores exclusivamente recrutados no quadro de pessoal do Instituto.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A Ouvidoria divulgará a Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do CANOASPREV na internet.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CANOASPREV, em vinte e um de fevereiro de dois mil de dezenove (21.2.2019).

Aires Vigel
Presidente em exercício