

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05/2020

A Diretora Presidente do IPREM- Instituto de Previdência Municipal de Pouso Alegre, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 4.643/2007 e suas alterações posteriores.

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do IPREM -Instituto de Previdência Municipal de Pouso Alegre.

Art. 2º A Ouvidoria do IPREM tem como atribuição o atendimento das demandas formuladas pelos servidores, segurados ou não do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS, cidadãos, de forma individual ou coletiva, por empresas ou entidades, relativamente aos serviços prestados pela Autarquia Municipal.

Parágrafo único. As solicitações/ demandas poderão ser formuladas diretamente na sede do IPREM ou através do link Ouvidoria no sítio do Instituto, qual seja: www.iprem.mg.gov.br.

Art. 3º No atendimento de que trata o art. 2º desta Resolução serão recebidas pela Ouvidoria as seguintes manifestações:

- I - Sugestões que visem à melhoria da prestação de serviço a Autarquia Municipal;
- II - Denúncias dos usuários do serviço público;
- III – Reclamações, manifestações de desagrado ou protestos sobre a ação ou a omissão da Administração da Autarquia Municipal; e
- IV - Elogios e demonstrações de reconhecimento, apreço ou satisfação



em face do serviço prestado Autarquia Municipal.

Parágrafo único: As demandas serão registradas em sistema informatizado e receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação.

Art. 4º O atendimento efetuado pela Ouvidoria será gratuito e as demandas deverão ser formuladas por escrito e somente pelo interessado diretamente.

Parágrafo único. O solicitante poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

Art. 5º O atendimento não sofrerá quaisquer restrições relativas a sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência no Município.

Art. 6º Será nomeado servidor público do quadro do IPREM para ficar responsável pela ouvidoria.

Art. 7º As manifestações serão analisadas pelo servidor responsável, que deverá, obedecendo preferencialmente a ordem da data do protocolo:

I – Acolher o pleito, em conformidade com os art. 2º e 3º desta Instrução Normativa;

II – Encaminhar a demanda ao Diretor do setor competente para analisar o assunto, devendo ser submetido à Diretora Presidente os casos que houver controvérsias.

III – Adotar as providências determinadas pela Diretoria competente, na forma do inciso anterior e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões.

Parágrafo Único: As manifestações formuladas de modo insuficiente poderão ser



complementadas pelo solicitante, no prazo de 10 (dez) dias corridos, sob pena de arquivamento.

Art. 8º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao cidadão, observado o prazo de 30 (trinta) 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 órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 9º Mensalmente o IPREM encaminhará ao Conselho Deliberativo os dados apurados pela Ouvidoria, para avaliação periódica quanto a qualidade dos resultados da sua atuação.

Art. 10 As matérias de competência da Ouvidoria do Poder Executivo serão a ela encaminhadas para a adoção dos procedimentos descritos no Decreto Municipal nº 4.920/2018.

Art. 11 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Pouso Alegre, 31 de julho de 2020.

Fátima A. Belani
DIRETORA PRESIDENTE