

PORTARIA Nº 01, de 13 de setembro 2021

“DISPÕE SOBRE CRIAÇÃO DA OUVIDORIA E AS NORMAS DE FUNCIONAMENTO NO ÂMBITO DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE ILHA SOLTEIRA - IPREMISA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. ”

O Diretor Superintendente do Instituto de Previdência Municipal de Ilha Solteira - IPREMISA, no uso de suas atribuições legais, e:

CONSIDERANDO a necessidade de instituir um canal de comunicação institucional permanente entre o IPREMISA e os segurados do Regime Próprio de Ilha Solteira, bem como com a sociedade civil em geral:

CONSIDERANDO a necessidade de dar efetividade ao processo de certificação do Instituto de Previdência do Município de Ilha Solteira - IPREMISA no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes de Previdência Social – Pró-Gestão, instituído através da Portaria MPS ° 185/2015, de 04/05/2015, do então Ministério da Previdência Social, sob a supervisão da Secretaria de Previdência – SPREV da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho – SEPRT do Ministério da Economia, atual Ministério do Trabalho e Previdência;

CONSIDERANDO que compete ao Diretor Superintendente do Instituto de Previdência Municipal de Ilha Solteira - IPREMISA, administrar, orientar, coordenar e controlar as atividades do Regime Próprio de Previdência Social dos servidores públicos do Município de Ilha Solteira, nos termos do artigo 76, inciso XIII, da Lei Complementar nº. 043, de 07 de novembro de 2001;

CONSIDERANDO a necessidade de dar continuidade ao funcionamento institucional do IPREMISA;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir no âmbito de funcionamento do Instituto de Previdência Municipal de Ilha Solteira - IPREMISA, a função de Ouvidor.

Art.2º - A Ouvidoria do IPREMISA será um órgão auxiliar e consultivo da Administração, no processo de possibilitar ao segurado do Instituto e ao cidadão do Município de Ilha Solteira relacionar-se com o IPREMISA, para solicitar informações e

apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação de serviços públicos, no âmbito da entidade, e/ou o desempenho institucional da mesma, e terá as seguintes atribuições:

- I. Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas gerenciais competentes do IPREMISA, as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, a respeito da atuação do IPREMISA;
- II. Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas gerenciais do IPREMISA, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- III. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- IV. Cobrar respostas das unidades administrativas gerenciais do IPREMISA, a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da Administração os eventuais descumprimentos;
- V. Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo IPREMISA;
- VI. Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do IPREMISA, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- VII. Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a Administração julgar oportuno;
- VIII. Informar, sensibilizar e orientar o segurado para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelo IPREMISA;
- IX. Assessorar a Administração nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria;
- X. Participar das reuniões de deliberação superior do IPREMISA, com direito a voz e sem direito a voto;
- XI. Promover a constante publicidade de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do segurado, cidadão ou outras partes interessadas aos seus serviços;

Art. 3º - Nomear para exercer a função de Ouvidora, sem ônus para o IPREMISA e prejuízo de suas atribuições, a servidora **Viviane Lucizano Garcia da Silva**, brasileira, casada, portadora da Cédula de Identidade/RG nº. 29.279.248-7 SSP/SP, lotado no cargo em provimento efetivo de Assistente Social.



Art. 4º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Ilha Solteira/SP 13 de setembro de 2021

Luiz Francisco Zogheib Fernandes
Diretor Superintendente do IPREMISA