



Instrução Normativa n.º 42
(de 31 de maio de 2017)

O Superintendente da Unidade Gestora do Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto – RIOPRETOPREV, no uso de suas atribuições legais, no desiderato de promover a ouvidoria no âmbito da RIOPRETOPREV e estabelecer demais competências;

RESOLVE:

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto – RIOPRETOPREV, função autônoma de apoio estratégico vinculada diretamente à Superintendência para auxiliar na fiscalização e aperfeiçoamento de serviços e atividades públicas prestadas pela Autarquia, nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I – denúncia: comunicação verbal, reduzida a termo ou escrita, que indica irregularidade na administração ou no atendimento por parte da Autarquia;

II – elogio: comunicação verbal, reduzida a termo ou escrita, que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Autarquia;

III – pedido de informação: solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Autarquia, que não compreenda as informações regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

IV – reclamação: comunicação verbal, reduzida a termo ou escrita, que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela Autarquia, sem conteúdo de requerimento;

V – sugestão: comunicação verbal, reduzida a termo ou escrita, que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Autarquia.

Art. 3º A Ouvidoria da RIOPRETOPREV possui autonomia em suas opiniões técnicas, mas se utiliza da estrutura administrativa e de pessoal posta à sua disposição pela Autarquia.

§1º. À Ouvidoria da RIOPRETOPREV ficam asseguradas, nos termos desta Instrução Normativa, as prerrogativas necessárias ao exercício adequado de sua competência.



1



§2º. Os membros da Ouvidoria atuarão com independência, não tendo subordinação hierárquica a nenhuma das Seções ou Coordenadorias.

Art. 4º A atividade da Ouvidoria da RIOPRETOPREV atenderá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, proporcionalidade, devido processo legal, motivação e demais princípios que regem a Administração Pública.

CAPÍTULO II – DA COMPOSIÇÃO

Art. 5º A Ouvidoria será constituída por um Ouvidor Titular e um Ouvidor Suplente, indicados pelo Superintendente, dentre servidores efetivos ou comissionados da RIOPRETOPREV, para exercer as atividades previstas nesta Instrução Normativa.

Parágrafo único – Nenhuma remuneração será devida para o exercício das atividades prevista nesta Instrução Normativa, que não cria novo órgão em sentido estrito, tampouco enseja aumento de despesa para a Autarquia.

CAPÍTULO III – DA COMPETÊNCIA

Art. 6º A Ouvidoria tem por finalidade colher e examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos da RIOPRETOPREV, competindo-lhe:

I – propor a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação dos serviços;

II – produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços, a partir de manifestações recebidas hodiernamente ou em pesquisa;

III – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços;

IV – produzir, conforme a necessidade, apreciações críticas sobre a atuação de agentes e órgãos da Autarquia, encaminhando-as à Superintendência;

V – receber, encaminhar e acompanhar, até a solução final, denúncias, reclamações e sugestões que tenham por objeto:

- a) a correção de erro, omissão ou abuso de agente público,
- b) a prevenção e correção de ato ou procedimento incompatíveis com os princípios da Administração Pública.

VI – contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Autarquia;

VII – requisitar aos órgãos da RIOPRETOPREV as informações e os documentos necessários às atividades da Ouvidoria;

VIII – propor medidas legislativas ou administrativas e sugerir ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas,





IX – manter banco de dados atualizado de toda a documentação relativa a denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

X – elaborar relatório semestral de suas atividades, divulgando-o em página própria na internet;

XI – garantir o sigilo e o caráter confidencial das denúncias e reclamações recebidas, nos termos legais;

XII – propor fundamentadamente à Superintendência as medidas cabíveis a serem adotadas em decorrência do acolhimento de denúncias, reclamações ou sugestões;

XV – efetuar outras atribuições correlatas a sua área de atuação.

CAPÍTULO IV – DO FUNCIONAMENTO

Art. 7º Todas as solicitações à Ouvidoria serão formuladas por escrito, instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, e documentadas em ordem cronológica, cujo registro deve constar na ficha de atendimento, demonstrada no Anexo Único desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. O Ouvidor encaminhará à Superintendência a sugestão de arquivamento das sugestões, reclamações ou denúncias que considerar irrelevantes ou que não estiverem devidamente instruídas.

Art. 8º Ao receber os expedientes que lhe sejam endereçados, o Ouvidor providenciará o encaminhamento aos Setores competentes para que possam, no caso de:

I - reclamações ou denúncias: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - sugestões: estudá-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

III – pedidos de informação: responder às questões dos solicitantes;

IV- elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, para fins de sua continuação.

Art. 9º Os órgãos da RIOPRETOPREV fornecerão ao Ouvidor, quando solicitados, dados, informações, certidões ou documentos relativos às suas atividades.

§1º. A solicitação feita por escrito pelo Ouvidor será atendida no prazo de 15 (quinze) dias, contados de seu recebimento.

§2º. Na impossibilidade de se observar o prazo fixado no parágrafo anterior, a autoridade responsável pelo órgão comunicará o fato por escrito ao Ouvidor em até 72 (setenta e duas) horas antes do vencimento do prazo, podendo o Ouvidor, a seu critério, prorrogá-lo por, no máximo, mais 15 (quinze) dias.

§3º. O Ouvidor deverá manter sigilo sobre as informações que tenham caráter reservado.



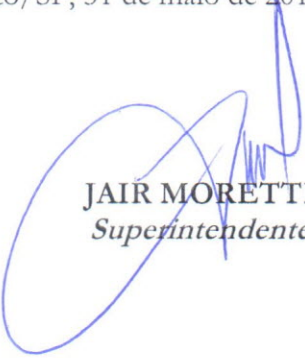


§4º. Encerradas as diligências, incumbe ao Ouvidor transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, as posições do (s) setor (es) envolvido(s) no expediente.

Art. 10. Eventuais omissões desta Instrução Normativas serão supridas pela Superintendência, em análise caso a caso.

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

São José do Rio Preto/SP, 31 de maio de 2017.


JAIR MORETTI
Superintendente





ANEXO ÚNICO

MODELO DE FICHA DE ATENDIMENTO

Data:	Nome do Ouvidor:	Nº Ocorrência:
DADOS DO SOLICITANTE		
Nome:		
Endereço completo:		
Telefones:	E-mail:	
DADOS DO ATENDIMENTO		
Contato: () Telefone () Fax () Carta () e-mail () Pessoal Solicitante: () Servidor ativo () Aposentado/pensionista () Sociedade em geral Demanda: () Reclamação () Denúncia () Pedido de Informação () Sugestão () Elogio Sector(es) envolvido(s): () Coord. Administrativa () Coord. de Gestão de Benefícios () Coord. Gestão de Custeio e Investimento () Assessoria Executiva dos Conselhos () Assessoria Técnica () Superintendência		
OCORRÊNCIA		
RESPOSTA		
Data de retorno ao solicitante:		

