

PORTARIA N.º 80, DE 20 DE OUTUBRO DE 2020

**Institui o serviço de Ouvidoria do
Instituto de Previdência do
Município de Mafra - IPMM.**

O Diretor Presidente do Instituto de Previdência do Município de Mafra – IPMM, CARLOS OTÁVIO SENFF, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 2.571/01,

RESOLVE

Art. 1º. Instituir o serviço de Ouvidoria no site do IPMM, complementando o serviço normalmente prestado por meio de atendimento presencial, telefone e e-mail.

Parágrafo único: O Diretor Presidente do IPMM designará servidor ocupante de cargo de provimento efetivo para exercer a função de Ouvidor, o qual, após designado, deverá ser devidamente certificado.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria do IPMM:

I – promover a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III – propor de modo permanente aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, assegurando a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos de seus agentes na prestação de serviço ao cidadão;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios acima descritos;

V – receber, analisar, encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias para responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por cidadãos ao Instituto;

VI – solucionar pendências e agir de maneira positiva com a população e os segurados, sendo responsável por receber e responder às reclamações, sugestões, denúncias e elogios vindos da sociedade;

VII – acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento;

PUBLICADO NO DOM/SC

EDIÇÃO: 3298 PÁGINA: 717

DATA: 22 / 10 / 2020

Rua Nicolau Bley Neto, 232, Centro, Mafra, Santa Catarina, CEP 89.300-000
47 3642 5834

Página 1 de 2

VIII – assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros;

IX – promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e o Instituto;

X - proporcionar maior transparência dos processos e da atuação administrativa, visando a melhoria da qualidade dos serviços do IPMM;

X - elaborar, trimestralmente e anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso V e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços;

Art. 3º. O relatório de gestão de que trata o inciso X do caput do art. 2º deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no período;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pelo IPMM nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Conselho Administrativo o qual avaliará periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação; e

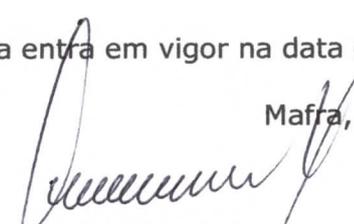
II – disponibilizado integralmente na internet.

Art. 4º. A ouvidoria encaminhará relatório final ao cidadão, observado o prazo de dez dias úteis, 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 às autoridades competentes as quais se vincular a demanda, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de cinco dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 5º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Mafra, 20 de outubro de 2020.



Carlos Otávio Senff

Diretor Presidente do Instituto de Previdência do
Município de Mafra - IPMM