

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES

CNPJ: 04.316.287/0001-14 - Endereço: Passagem 1º de Maio nº. 283 - Centro - CEP: 68.800-00 - Fone: 99121-1284 - Site: ipmb.breves.pa.gov.br

PORTARIA Nº 085/2024 – GAB/IPMB – OUVIDORIA

DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES – IPMB QUE MENCIONA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Doralice Câmara de Almeida, Presidente do Instituto de Previdência do Município de Breves - IPMB, usando das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 2.211, de 25 de fevereiro de 2010, em especial o seu artigo 58, inciso XII;

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 37, § 3º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade da Autarquia de perenizar altos padrões de qualidade dos serviços do Regime Próprio de Previdência Social - RPPS;

CONSIDERANDO o interesse do Instituto de Previdência do Município de Breves (IPMB) em atender aos critérios determinados pelo Ministério da Previdência Social para a certificação Pró-Gestão Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) de que trata a Portaria MPS nº 185/2015; e

CONSIDERANDO que a presente Portaria foi aprovada pelo Conselho Deliberativo do Instituto de Previdência do Município de Breves (IPMB), nos termos do art. 18 do seu Regimento Interno, em reunião ordinária, com registro em ata, realizada em 21/05/2024;

R E S O L V E:

Art. 1º. Instituir a Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Breves, na forma desta Portaria e nos termos do artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que prevê, como forma de participação dos usuários na administração pública direta e indireta, especialmente:

I. Recebimento de reclamações relacionadas à prestação de serviços públicos em geral, garantindo a manutenção de um serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços, tanto externamente quanto internamente;

II. Garantia de acesso dos usuários aos registros administrativos e informações sobre atos do governo.

Art. 2º. A atuação da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Breves tem por objetivo principal garantir um canal de comunicação entre os servidores da autarquia, os beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e a população do município de Breves. A Ouvidoria visa acolher as demandas dos cidadãos e usuários, além de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo Instituto de Previdência do Município de Breves.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES

CNPJ: 04.316.287/0001-14 - Endereço: Passagem 1º de Maio nº. 283 - Centro - CEP: 68.800-00 - Fone: 99121-1284 - Site: ipmb.breves.pa.gov.br

§ 1º. A Ouvidoria não se confunde com um serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos prestados pelo Instituto de Previdência do Município de Breves, nem com um órgão de investigação ou auditoria que apure e resolva conflitos.

§ 2º. A função da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos departamentos competentes da autarquia, atuando na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho da autarquia.

§ 3º A Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Breves não tem a atribuição de prestar serviços de esclarecimentos sobre direitos à aposentadoria, pensão por morte ou informações sobre documentação necessária para concessão de benefícios previdenciários, nem atuar na orientação ou consultoria quanto às normas vigentes do RPPS.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Breves:

I. Reconhecer os beneficiários e cidadãos como sujeitos de direitos, sem distinção, e receber suas manifestações, que podem ser sugestões, solicitações, denúncias, reclamações ou elogios, relacionadas às atividades desenvolvidas pela Autarquia.

II. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos e tratar adequadamente as demandas apresentadas, utilizando uma linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.

III. Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda.

IV. Encaminhar as manifestações aos departamentos competentes do Instituto de Previdência do Município de Breves, pleiteando as providências necessárias para atender às solicitações, apurar denúncias, corrigir falhas administrativas ou procedimentais, analisar sugestões e encaminhar manifestações elogiosas.

V. Apresentar aos beneficiários e cidadãos uma resposta competente dentro de um prazo máximo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias em casos excepcionais.

VI. Acompanhar junto ao setor competente o andamento das manifestações para oferecer uma resposta objetiva, clara, imparcial e rápida aos beneficiários ou cidadãos que apresentaram suas manifestações.

VII. Demonstrar os resultados produzidos devido à participação dos beneficiários e cidadãos, sugerindo mudanças nos procedimentos da administração do Instituto de Previdência do Município de Breves, para melhorar a gestão administrativa e previdenciária.

VIII. Divulgar a existência e as competências da Ouvidoria através dos meios de informação disponíveis do Instituto de Previdência do Município de Breves.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES

CNPJ: 04.316.287/0001-14 - Endereço: Passagem 1º de Maio nº. 283 - Centro - CEP: 68.800-00 - Fone: 99121-1284 - Site: ipmb.breves.pa.gov.br

Art. 4º. As atribuições da Ouvidoria serão desempenhadas por um servidor titular de cargo efetivo ou de livre nomeação e exoneração do quadro de pessoal do Instituto de Previdência do Município de Breves, designado por meio de Portaria pelo Presidente do Instituto de Previdência do Município de Breves e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

- I – possuir escolaridade mínima de Ensino Médio completo;
- II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e
- III - não ter sido condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos; pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 5º. O servidor designado para a função de Ouvidor deve atender aos seguintes requisitos:

- I. Conduta ética;
- II. Conhecimento na área de atuação e dos serviços da autarquia previdenciária, especialmente dos procedimentos administrativos do Instituto de Previdência do Município de Breves;
- III. Disposição para o atendimento ao público, habilidade de comunicação e abertura para o diálogo;
- IV. Ausência de envolvimento com questões político-partidárias;
- V. Disposição para contribuir com a eficiência e melhoria da gestão previdenciária e seus resultados;
- VI. Preferencialmente, experiência na prevenção e solução de conflitos, além de habilidades de relacionamento interpessoal para dialogar com gestores de outras áreas.

Parágrafo Único: O servidor responsável pela Ouvidoria atuará com autonomia no exercício de suas atribuições, estando subordinado diretamente a (ao) Presidente do IPMB. Sua destituição das funções só poderá ocorrer mediante prévia aprovação do Conselho Deliberativo do Instituto de Previdência do Município de Breves.

Art. 6º. As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria são classificadas em cinco modalidades, demandando tratamento específico para cada uma delas:

- I. Sugestão: Refere-se à proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços, contribuindo para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço prestado pelo Instituto. Pode ser apresentada de forma individual ou coletiva.
- II. Solicitação: Trata-se de um pedido de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos, servindo como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pelo Instituto.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES

CNPJ: 04.316.287/0001-14 - Endereço: Passagem 1º de Maio nº. 283 - Centro - CEP: 68.800-00 - Fone: 99121-1284 - Site: ipmb.breves.pa.gov.br

III. Denúncia: Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública, prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções, bem como ato ilícito, corrupção, infrações disciplinares, crimes ou violações de direitos. A solução depende da atuação do órgão de controle interno ou externo.

IV. Reclamação: Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público. Revela a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido, podendo incluir críticas a atos da administração municipal, concessionárias de serviços públicos ou servidores.

V. Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, relacionado a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

Art. 7º. As manifestações dos beneficiários ou dos cidadãos poderão ser apresentadas por escrito, por e-mail, verbalmente na sede do Instituto de Previdência do Município de Breves ou por qualquer outro meio, competindo ao servidor responsável pela Ouvidoria assegurar atendimento de qualidade, recebendo a manifestação com empatia, e demonstrando o máximo interesse na solução da questão apresentada.

Art. 8º. Competirá ao servidor responsável pela Ouvidoria organizar as solicitações que lhe forem apresentadas, a partir de sua apresentação até o oferecimento da resposta conclusiva, organizando o fluxo de trabalho interno referente ao procedimento de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento das demandas.

Parágrafo único. O procedimento deverá, sempre que possível, seguir as fases abaixo definidas, observado, como modelo, o fluxograma previsto no Anexo I desta Portaria, para que a Ouvidoria possa atender de forma adequada todas as manifestações recebidas:

I - recebimento: as manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do procedimento de recebimento de documentos utilizado pelo Instituto, sendo formalizadas as manifestações recebidas verbalmente ou por via eletrônica ou telefone;

II - análise: etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica (sugestão, solicitação, denúncia, reclamação ou elogio) a manifestação, e identifica o departamento para onde deve ser encaminhada;

III - encaminhamento: após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável, sendo o interessado informado sobre o encaminhamento de sua manifestação, instaurando-se o competente procedimento de gestão da informação;

IV - acompanhamento: a Ouvidoria acompanhará todas as etapas do andamento de sua manifestação, devendo a resposta ser objetiva, imparcial e rápida, reiterando o pedido de resposta com apontamento dos pontos a serem esclarecidos caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória;

V - resposta: a resposta ao interessado deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências;

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES

CNPJ: 04.316.287/0001-14 - Endereço: Passagem 1º de Maio nº. 283 - Centro - CEP: 68.800-00 - Fone: 99121-1284 - Site: ipmb.breves.pa.gov.br

VI - encerramento: a manifestação somente será encerrada mediante uma resposta satisfatória, o que não implica no atendimento à solicitação, mas sim uma resposta esclarecedora e completa, com as recomendações aos setores competentes e emissão de Relatório a (ao) Presidente do Instituto de Previdência do Município de Breves, para melhoria da gestão, quando for o caso.

Art. 9º. Sem prejuízo do disposto no inciso VI do parágrafo único do artigo 7º, o servidor responsável pela Ouvidoria se obriga a apresentar à Presidência do Instituto de Previdência do Município de Breves, trimestralmente, relatório das manifestações recebidas e concluídas, bem como daquelas que se encontrarem em tramitação, com o seguinte detalhamento:

- I - quantidade de acessos à Ouvidoria e de manifestações, por espécie;
- II - proporções verificadas quanto aos assuntos e aos setores da autarquia previdenciária;
- III - percentuais de atendimento com respostas conclusivas.

Parágrafo Único. Os relatórios de que tratam este artigo serão encaminhados semestralmente pela Presidência à apreciação dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do Instituto de Previdência do Município de Breves em reunião ordinária.

Art. 10º. Para os efeitos desta Portaria, considera-se resposta conclusiva;

I. No caso de elogio e denúncia, a resposta conclusiva informa ao cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente, encerrando assim a atuação da Ouvidoria em relação à matéria.

II. Na reclamação e na solicitação, a resposta conclusiva informa ao cidadão sobre o atendimento da demanda ou, caso não seja possível atendê-la, esclarece essa impossibilidade.

III. No caso de sugestão, a resposta conclusiva informa ao cidadão sobre a análise e avaliação da questão levantada, bem como os encaminhamentos necessários.

Art. 11. Integra esta Portaria a Cartilha Interna da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Breves, constante do Anexo II, contendo orientações práticas para orientação geral da atuação da Ouvidoria.

Art. 12. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Breves (PA), 27 de maio de 2024.

Doralice Câmara de Almeida
Presidente – IPMB
Portaria nº 052/2021

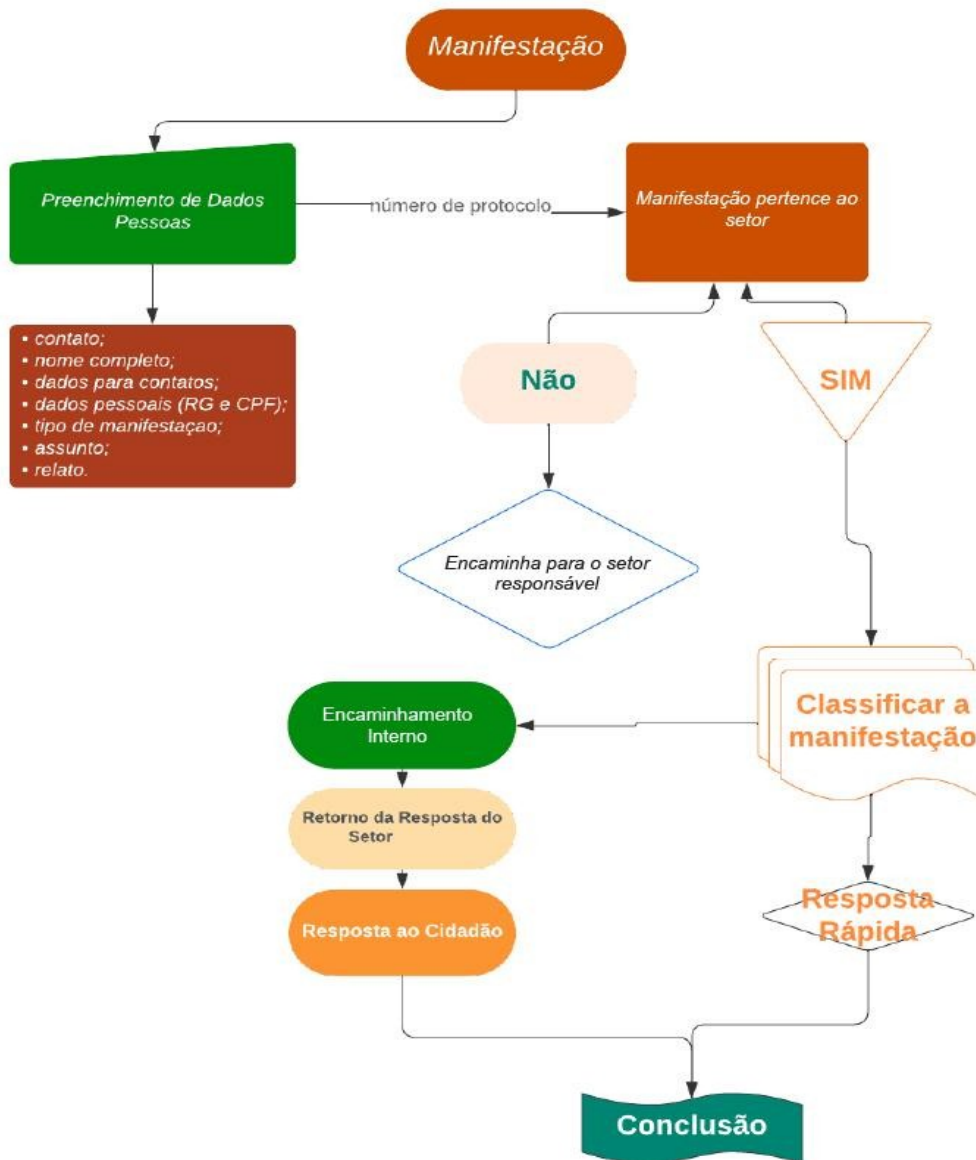
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES

CNPJ: 04.316.287/0001-14 - Endereço: Passagem 1º de Maio nº. 283 - Centro - CEP: 68.800-00 - Fone: 99121-1284 - Site: ipmb.breves.pa.gov.br

ANEXO I Fluxograma Modelo de Atendimento

Fluxograma de Atendimento

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BREVES - IPMB | 2024



Cartilha Interna da Ouvidoria do IPMB

Cartilha Interna da Ouvidoria do IPMB oferece orientações detalhadas sobre as competências pessoais necessárias para os servidores que atuam nesse setor, assim como os princípios orientadores de um bom atendimento ao cidadão.

Competências Pessoais:

Ouvir e Compreender: Capacidade de comunicação e mediação de conflitos, escuta atenta e paciente, identificação de situações que podem agravar ou resolver questões.

Reconhecer os Cidadãos como Sujeitos de Direito: Triagem, análise e registro de solicitações, tradução de solicitações para linguagem clara, orientação sobre direitos de cidadania.

Organizar as Solicitações dos Cidadãos de Forma Adequada: Promoção do reconhecimento e respeito aos cidadãos como sujeitos de direito, divulgação da missão e modo de trabalho das ouvidorias, atividades educativas de esclarecimento.

Linguagem Cidadã: Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando siglas, jargões e estrangeirismos nas respostas às manifestações.

Analisar e Reformular Recomendações: Avaliação e elaboração de recomendações para melhoria da qualidade dos serviços, elaboração de relatórios de gestão e avaliação.

Atendimento ao Cidadão:

Princípios Orientadores: Autonomia e efetividade, considerando os cidadãos como sujeitos de direito e garantindo que os serviços públicos atendam às suas reais necessidades.

Dimensões da Competência Profissional: Conhecimento, habilidade e atitude, compreendendo o saber o que fazer, saber como fazer e saber ser e querer fazer.

Ouvidoria mais Perto do Cidadão:

Princípios de Atendimento: Democrático (autonomia e direitos do cidadão) e da efetividade (atendimento às reais necessidades dos cidadãos).

Práticas de Trabalho para Qualidade no Atendimento: Identificação das necessidades dos cidadãos, comunicação eficaz, atenuação da burocracia, cumprimento de prazos e horários, desenvolvimento de produtos/serviços de qualidade, empatia no atendimento, análise e acolhimento de sugestões.

O que Caracteriza o Atendimento de Qualidade:

Serviço: Avaliação da aparência, clareza, aplicabilidade e apresentação antes da entrega ao cidadão.

Atendimento: Importância da comunicação, confiabilidade, segurança, facilidade de acesso e clareza nas instruções.

Tratamento Dispensado ao Cidadão: Cortesia, flexibilidade, impessoalidade e consideração ao contexto sociocultural.

Esses princípios e competências são fundamentais para garantir um atendimento eficiente e de qualidade aos cidadãos que buscam os serviços da Ouvidoria.