



RESOLUÇÃO Nº 002/2023 – CACHOEIRINHAPREV

EMENTA: Dispõe sobre o Fale Conosco/Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cachoeirinha - CACHOEIRINHAPREV.

O DIRETOR PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CACHOEIRINHA, ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso pleno e suas atribuições legais:

Considerando o item 3.2.11 do Manual do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social Pró Gestão RPPS, instituído pela Portaria MPS nº. 185/2015.

RESOLVE:

Art. 1º. Adotar procedimentos do Fale Conosco/Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cachoeirinha - CACHOEIRINHAPREV, nos termos do Anexo I desta Instrução Normativa, a fim de possibilitar a prestação de um serviço público de qualidade, estimulando ações norteadas por uma visão mais participativa da gestão.

Cachoeirinha, 01 de agosto de 2023.



ADRIANO GOMES DE ARAUJO

Diretor Presidente



ANEXO I

Fale Conosco/Ouvidoria – CACHOEIRINHA

As ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa.

A expansão dos direitos dos cidadãos nas sociedades democráticas, o Estado desempenha um papel decisivo na criação de instituições que aumentem o controle e a participação social. São crescentes os exemplos da criação de órgãos de consulta oferecidos por diferentes países para a participação dos cidadãos. Isso significa que, além dos mecanismos de controle e participação social disponíveis à sociedade, o Estado deve estar aberto à participação dos cidadãos no processo de tomada de decisões. As Ouvidorias são, portanto, um instrumento do estado democrático porque constituem um espaço de abertura às demandas e negociação dos interesses do cidadão. Nesse cenário, as Ouvidorias públicas brasileiras constituem um canal decisivo para a escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos.

O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

É uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível federal, estadual e municipal.

Diante de todo o exposto, o **Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cachoeirinha - CACHOEIRINHA PREV** vem por meio deste, apresentar um modelo de fluxo interno de recebimento, análise, execução, acompanhamento, resposta ao demandante e encerramento, conforme ilustrado no fluxograma abaixo:



Fluxograma Geral de tratamento de demandas da Ouvidoria do CACHOEIRINHAPREV.

