



PORTARIA Nº 004/2024 de 01/02/2024.

O Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cachoeirinha - CACHOEIRINHAPREV, no uso das atribuições conferidas pela Lei Municipal n.º 1.165/2012,

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 n.º. 185/2015,

Considerando a importância da transparência, participação e aprimoramento dos serviços prestados pelo CACHOEIRINHAPREV, para o estabelecimento de uma Ouvidoria, visando o atendimento das demandas dos servidores e cidadãos,

RESOLVE:

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

Art. 2º - A servidora cedida pelo município para exercer suas atividades no CACHOEIRINHAPREV, Sra. **MARIA SUELY MELO**, Matrícula n.º. 588 é a responsável pela Ouvidoria do instituto, devendo, em um prazo de 03 (três) meses, ser capacitada para melhor prestação dos serviços e realizar as tratativas da Ouvidoria, desde o recebimento até a resposta final.

Art. 3º - A Ouvidoria é supervisionada pelo Conselho Administrativo, órgão colegiado de participação da sociedade e segurados.

Art. 4º - A Ouvidoria receberá manifestações de sugestões, elogios, reclamações e denúncias, as quais serão tratadas conforme procedimentos estabelecidos nesta Portaria.

Art. 5º - As manifestações serão tratadas no prazo máximo de 30 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa expressa ao manifestante.

Art. 6º - A tramitação das demandas pela Ouvidoria é independente da tramitação dos requerimentos, devendo possuir numeração de protocolo específica e tratativas diferenciadas.

Art. 7º - Os segurados e demais membros da sociedade civil têm o direito de apresentar manifestações à Ouvidoria, sem prejuízo de outras vias de comunicação já estabelecidas.

Art. 8º - É dever dos servidores cooperarem com a Ouvidoria, fornecendo informações necessárias para o adequado tratamento das manifestações.



Art. 9º - Os demandantes poderão provocar a Ouvidoria por meio do site institucional, e-mail ou whatsapp, divulgados amplamente no site do instituto.

Art. 10 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão comunicadas ao Conselho de Administração, semestralmente para análise, conhecimentos e possíveis providências.

Art. 11 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência e cumpra-se.


Adriano Gomes de Araujo
Diretor Presidente
Adriano Gomes de Araujo
Diretor-Presidente
Cachoeirinha PREV



ANEXO I 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 - CACHOEIRINHAPREV** 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.

