



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CASTANHAL

Portaria nº 24/21, de 25 de fevereiro de 2021.

A PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CASTANHAL, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS INSTITUI E REGULAMENTA A UNIDADE DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO IPMC

Considerando o disposto na Lei Federal nº 12.527/11, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação e dá outras providências,

Considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460/17, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública,

Considerando o disposto na Lei Municipal nº 007/20, de 15 de junho de 2020, que dispõe sobre a regulamentação e orientação das unidades de ouvidoria,

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir a unidade de Ouvidoria no âmbito do Instituto de Previdência do Município de Castanhal – IPMC, a fim de possibilitar a prestação de um serviço público de qualidade, estimulando ações norteadas por uma visão mais participativa da gestão.

Parágrafo único - A unidade de ouvidoria do IPMC estará subordinada diretamente à Presidência do Instituto.

Art. 2º. São atribuições da Ouvidoria:

- I – Promover ações estratégicas que visam a coparticipação da sociedade e dos segurados, garantido uma maior transparência e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo IPMC;
- II. Receber, registrar, analisar e encaminhar, quando devidamente fundamentadas e documentadas, as reclamações, elogios, denúncias, sugestões, comunicações ou solicitações de providências que lhe forem dirigidas pela sociedade e pelos agentes públicos.
- III - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- IV. Solicitar as informações e providências dos setores competentes, mantendo o requerente informado deste procedimento;
- V - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas dentro do prazo estabelecido em lei;
- VI – Elaborar e apresentar quadrimestralmente à presidência do IPMC os relatórios sobre as atividades da Ouvidoria do respectivo período;
- VII. Implementar e supervisionar os canais de atendimento ao cidadão, bem como a Carta de Serviços ao Cidadão, na qual conterà as informações dos serviços prestados pelo IPMC.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CASTANHAL

VIII. Identificar, por meio de avaliações, o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados, visando a adequação do atendimento e à melhoria constante da imagem da entidade perante a sociedade e aos empregados da autarquia.

Art. 3º. As manifestações poderão ser formuladas diretamente na sede do IPMC ou através do link da Ouvidoria localizado no portal online do IPMC.

Art. 4º. Os trabalhos promovidos pela Ouvidoria serão realizados por servidor efetivo designado pela Presidência do IPMC, o qual fará jus à gratificação de 50% (cinquenta por cento) sobre seu vencimento base.

Art. 5º. Os setores que compõem o quadro de funcionários do IPMC deverão colaborar para o funcionamento da Ouvidoria, facilitando sempre que necessário seu acesso a serviços e informações.


Art.6º. Fica estabelecido o prazo de 20 (vinte) dias, a partir da data de recebimento, para os setores que compõem o quadro de funcionários do IPMC apresentarem os resultados das apurações à unidade de ouvidoria, que responderá diretamente ao interessado, nos termos do art. 16, § 6º, da Lei Municipal 007/17, de 15 de junho de 2020.

Parágrafo único. O prazo poderá ser estendido por igual em razão da natureza da solicitação.

Art. 7º. Esta Portaria entra em vigor com efeitos retroativos a 01 de fevereiro de 2021, revogando as disposições em contrário.

Art. 8º - Cumpra-se, publique-se.

Gabinete da Presidência do Instituto de Previdência do Município de Castanhal, aos 25 dias do mês de fevereiro do ano de 2021.


Cleidiane Martins Pinto
Presidente do IPMC
Cleidiane Martins Pinto
Presidente do Instituto de Previdência
do Município de Castanhal - IPMC
Decreto nº 008/2021, de 02 de Janeiro de 2021