



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV**

RESOLUÇÃO N.º 02 DE 23 DE FEVEREIRO DE 2022

***“Dispõe sobre a Ouvidoria do Instituto de
Previdência Social dos Servidores
Municipais de Itu - ITUPREV.”***

LUIZ CARLOS KAHTALIAN BRENHA DE CAMARGO,
Superintendente do Instituto de Previdência Social dos servidores Municipais de Itu -
ITUPREV, usando das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 1.810, de 04 de abril de
2016, em especial o seu artigo 168, inciso I;

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 do Município;

CONSIDERANDO o interesse do ITUPREV em atender,
voluntariamente, aos critérios determinados pela Secretaria Especial de Previdência Social e
Trabalho - SEPRT do Ministério da Economia - ME para a certificação Pró-Gestão RPPS de
que trata a Portaria MPS nº 185/2015; e

CONSIDERANDO que o projeto da presente Resolução foi aprovado
pelo Conselho de Administração do ITUPREV, nos termos do art. 18 do seu Regimento
Interno, em reunião ordinária realizada em 22/02/2022, conforme Ata nº 06/2022;

R E S O L V E:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria do ITUPREV, na forma desta
Resolução 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 - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em
geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação
periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; e

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações
sobre atos de governo.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

Art. 2º. A atuação da Ouvidoria do ITUPREV tem por objetivo assegurar canal de comunicação com os servidores da autarquia, com os beneficiários do RPPS e com a população do Município de Itu, acolhendo as demandas dos cidadãos e usuários, e zelando pela garantia da qualidade dos serviços do ITUPREV.

§ 1º. A Ouvidoria não se confunde com um serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos prestados pelo ITUPREV, 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 pelas unidades 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.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do ITUPREV:

I - reconhecer os seus beneficiários e cidadãos ituanos como sujeitos de direitos, sem qualquer distinção, e receber deles as suas manifestações, correspondam elas a sugestões, solicitações, denúncias, reclamações ou elogios, relativas às atividades desenvolvidas pela Autarquia;

II - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos e dar tratamento adequado às demandas apresentadas, usando 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 a que se referem os incisos I e II deste artigo, aos departamentos competentes do ITUPREV, pleiteando as providências necessárias com o objetivo de:

a) serem atendidas as solicitações apresentadas;
b) serem apuradas as denúncias de qualquer irregularidade;
c) serem corrigidas eventuais falhas administrativas ou procedimentais;

d) serem analisadas as sugestões, informadas as providências adotadas ou apresentadas eventuais alternativas;

e) serem encaminhadas as manifestações elogiosas a quem de direito;

V - apresentar aos beneficiários e cidadãos a competente resposta às suas manifestações, dentro do menor prazo possível, não superior a 20 (vinte) dias,



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, exceto em condições excepcionais que demandem apuração mais longa, hipótese em que a resposta, dentro desse prazo, não será conclusiva;

VI - acompanhar junto ao órgão competente o andamento das manifestações, com vistas ao oferecimento de uma resposta objetiva, clara, imparcial e rápida ao beneficiário ou ao cidadão que apresentou a sua manifestação;

VII - demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos beneficiários e cidadãos, utilizando o conteúdo das manifestações para sugerir mudanças nos procedimentos da administração do ITUPREV, contribuindo para que os gestores das respectivas unidades administrativas providenciem medidas que conduzam à melhoria da gestão administrativa e previdenciária;

VIII - Divulgar, através dos meios de informação de que dispõe o ITUPREV, a existência e as competências da Ouvidoria.

Parágrafo único. A Ouvidoria do ITUPREV não terá por atribuição prestar serviços de esclarecimentos sobre os direitos à aposentadoria em favor de seus segurados, ou de pensão por morte em favor dos dependentes de seus segurados, ou prestar informações sobre documentação necessária para a concessão de benefícios previdenciários, nem atuará na orientação ou consultoria quanto às normas vigentes do RPPS.

Art. 4º. As atribuições da Ouvidoria serão exercidas por servidor titular de cargo efetivo do quadro de pessoal do ITUPREV designado mediante Portaria do Superintendente do ITUPREV após aprovação pelo Conselho de Administração da autarquia.

§ 1º. A designação do servidor para o exercício das funções da Ouvidoria deverá recair sobre pessoa com formação em qualquer área que:

I - tenha conduta ética;

II - possua conhecimento na área de atuação e dos serviços da autarquia previdenciária, especialmente dos procedimentos administrativos do RPPS;

III - tenha disposição para o atendimento ao público e habilidade de comunicação e abertura para o diálogo;

IV - não esteja envolvido com questões político-partidárias;

V - esteja disposto a contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão previdenciária e de seus resultados;

VI - tenha, preferentemente, experiência na prevenção e solução de conflitos e habilidades de relacionamento interpessoal para dialogar com gestores de outras áreas.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

§ 2º. As funções de responsável pela Ouvidoria deverão ser exercidas sem prejuízo das atribuições próprias do cargo efetivo de que é titular o servidor designado.

§ 3º. O servidor responsável pela Ouvidoria agirá com autonomia no exercício das atribuições que lhe competem, subordinado diretamente ao Superintendente, só podendo ser destituído de suas atribuições mediante prévia aprovação do Conselho de Administração do ITUPREV.

Art. 5º. As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria são classificadas em cinco modalidades, demandando tratamento específico para cada uma delas:

I - sugestão: proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços, contribuindo, de forma individual ou coletiva, para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço prestado pelo Instituto;

II - solicitação: 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.

III - denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções, bem como de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo, envolvendo a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos;

IV - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido, podendo incluir também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis;

V - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

Art. 6º. As manifestações dos beneficiários ou dos cidadãos poderão ser apresentadas por escrito, por e-mail, verbalmente na sede do ITUPREV 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.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

Art. 7º. 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 Resolução, 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;

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 órgãos competentes e emissão de Relatório ao Superintendente para melhoria da gestão, quando for o caso.

Art. 8º. Sem prejuízo do disposto no inciso VI do parágrafo único do artigo 7º, o servidor responsável pela Ouvidoria se obriga a apresentar à Superintendência do ITUPREV, 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 órgãos da autarquia previdenciária;

III - percentuais de atendimento com respostas conclusivas.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

Parágrafo único. Os relatórios de que tratam este artigo serão submetidos, pela Superintendência, à apreciação dos Conselhos de Administração e Fiscal do ITUPREV.

Art. 9º. Para os efeitos desta Resolução, considera-se resposta conclusiva:

I - no elogio e na denúncia, é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra a atuação da Ouvidoria a respeito da matéria;

II - na reclamação e na solicitação, é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;

III - na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

Art. 10. Integra esta Resolução a Cartilha Interna da Ouvidoria do ITUPREV, constante do Anexo II, contendo orientações práticas para orientação geral da atuação da Ouvidoria.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Itu, aos 23 de Fevereiro de 2022.

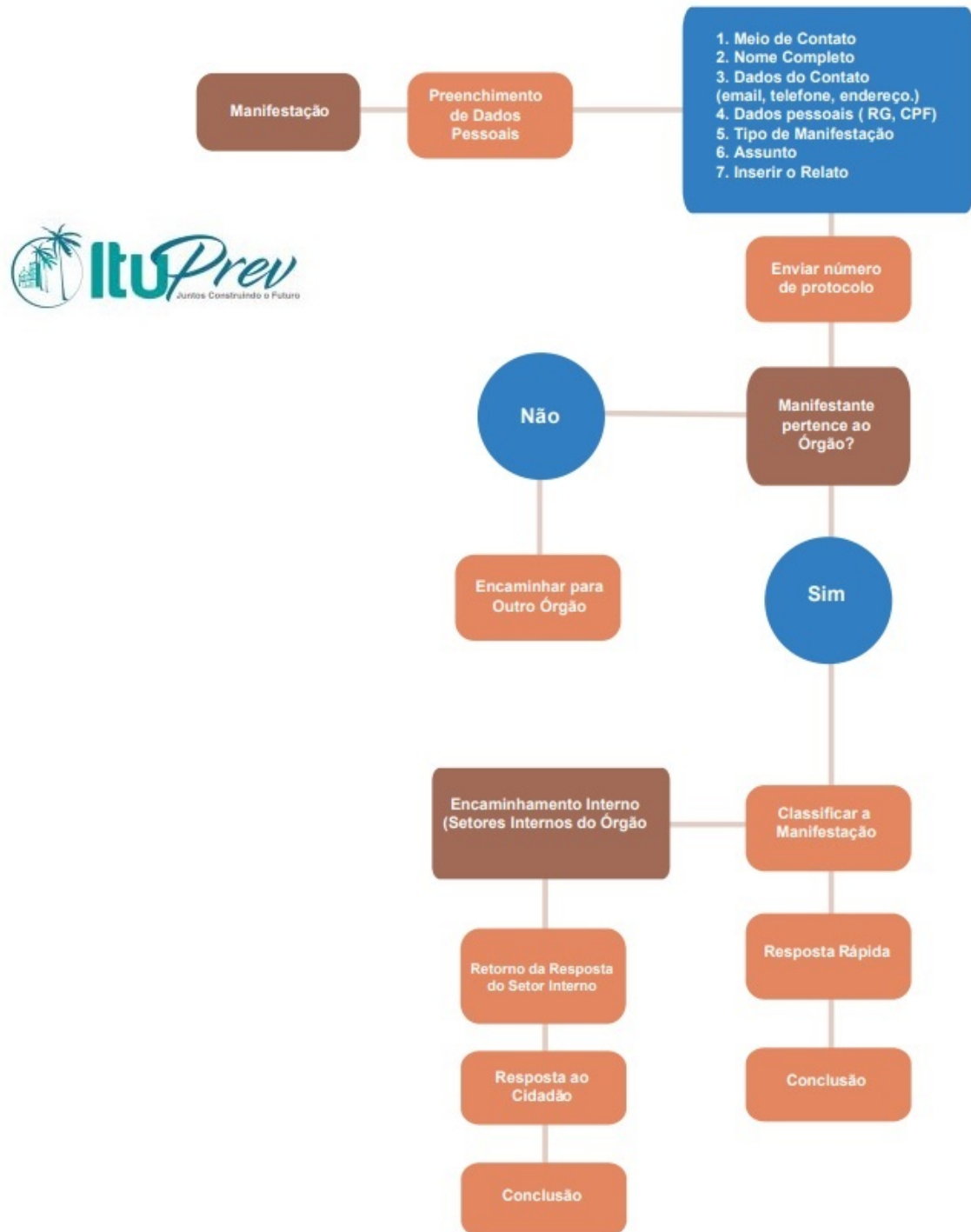
Luiz Carlos Kahtalian Brenha De Camargo
Superintendente

Este texto não substitui o publicado no DOM de 24.2.2022.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

ANEXO I Fluxograma Modelo de Atendimento





INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

ANEXO II

Cartilha Interna da Ouvidoria do ITUPREV

1. Competências pessoais

Considerando-se o tipo de trabalho realizado pelo servidor que atua na Ouvidoria, recomenda-se o domínio de algumas competências - habilidades, conhecimentos, atitudes e valores - que lhes permitam realizar as tarefas requeridas, exemplificadas a seguir:

- **Ouvir e Compreender** - Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para atender os cidadãos no âmbito das competências das ouvidorias; Escutar com atenção e paciência, usando recursos de informação e comunicação adequadas à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria; Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução da questão;
- **Reconhecer os Cidadãos como Sujeitos de Direito** - Realizar, em conjunto com a equipe, a triagem, a análise crítica e o registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos na unidade de ouvidoria pública; Traduzir em linguagem clara e objetiva as solicitações dos cidadãos; Realizar a coleta e o registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria; Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento aos cidadãos.
- **Organizar as solicitações dos cidadãos de forma adequada** - Promover ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos cidadãos como sujeitos de direito, visando o desenvolvimento de sua capacidade de acesso aos seus direitos; Utilizar meios de divulgação que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias públicas; Orientar a população quanto a seus direitos de cidadania; Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, suas responsabilidades e de que forma a resposta deve ser cobrada; Realizar atividades educativas de esclarecimento aos cidadãos. Orientar os cidadãos quanto aos prazos e ações a serem desenvolvidas no encaminhamento da questão; Verificar se o cidadão demanda cuidados especiais.
- **Linguagem cidadã** - A linguagem utilizada nas respostas às manifestações deve buscar ao máximo a aproximação entre a administração pública e o cidadão. Para tanto, é necessário que as respostas às manifestações sejam claras e concisas, de modo que a mensagem seja bem compreendida pelo cidadão. A orientação geral ao setor público, em matéria de atendimento ao



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

cidadão, orienta os órgãos e entidades para que utilizem “linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargão e estrangeirismos”.

- **Analisar e reformular Recomendações** - Desenvolver em conjunto com a equipe, atividades de avaliação e elaborar recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, visando à melhoria da qualidade desses serviços. Elaborar relatórios de gestão e avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria; Sugerir medidas para aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos; Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a administração pública e para a sociedade. Ao reunir e analisar todos os dados resultantes de suas atividades, a Ouvidoria oferece informações importantes para os gestores públicos. A partir deles, será possível monitorar e avaliar a execução dos programas de políticas públicas, bem como a qualidade da prestação dos serviços públicos.

2. Atendimento ao Cidadão

Princípios orientadores de um bom atendimento:

O sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria depende diretamente da capacidade de acolher as demandas do cidadão e oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades. O entendimento desse processo irá favorecer uma gestão pública flexível e a garantia da prestação de serviços públicos de qualidade. Desse modo, o trabalho das Ouvidorias consiste em transformar as manifestações dos cidadãos em ações afirmativas, estimulando o aperfeiçoamento das políticas públicas promovidas pelo Instituto. Para tanto, os profissionais que atuam nas Ouvidorias devem ser capacitados para desenvolver habilidades, competências e atitudes necessárias a resolver as questões e demandas que lhe são apresentadas. Nesse sentido, a qualificação profissional vai além de um estoque de saberes e envolve outras competências e habilidades para lidar com diferentes situações e ocorrências. A competência profissional incorpora, portanto, três dimensões expressas em conhecimentos, habilidades e atitudes, a saber:

- O trabalho realizado pela Ouvidoria pública baseia-se em dois princípios fundamentais que orientam as práticas do bom atendimento
- **Conhecimento:** refere-se ao saber o que fazer. É o resultado do processo de conhecimento de informações necessárias para saber o que deve ser feito e para compreender as tarefas a serem realizadas.
- **Habilidade:** refere-se ao saber como fazer. É a capacidade de comunicação e negociação; do uso de ferramentas e instrumentos; o domínio no uso de rotinas, normas e procedimentos no dia-a-dia do trabalho.
- **Atitude:** refere-se ao saber ser e querer fazer. Compreende o comportamento, postura e modo de atuação no ambiente de trabalho. São atitudes sustentadas por valores,



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

princípios e crenças desenvolvidos durante nossa vida, reforçados e modificados em nossa vivência no mundo do trabalho.

3. A Ouvidoria mais Perto do Cidadão

O primeiro princípio é o princípio democrático, ou princípio de autonomia, com foco nos direitos do cidadão. Ele significa que os agentes públicos têm de considerar os cidadãos como sujeitos de direito, capazes de se manifestar e influenciar nas decisões de governo. Em outros termos, os cidadãos são vistos com detentores do direito de participar das propostas de políticas públicas a eles destinadas.

O segundo princípio é o princípio da efetividade. Este princípio estabelece que o serviço público deva atender às reais necessidades dos cidadãos. A realização desses princípios se traduz em práticas de trabalho que conferem qualidade ao atendimento, tais como:

- Identificar as necessidades dos cidadãos;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;
- Divulgar os aspectos que marcam a ação da organização;
- Fazer uso da empatia, conferindo cordialidade e afabilidade ao atendimento;
- Analisar as manifestações;
- Acolher as boas sugestões.

4. O que caracteriza o atendimento de qualidade?

Um atendimento de qualidade vai além de assistir o cidadão em suas demandas. Mais do que isso, é preciso estabelecer uma relação de empatia, servindo o cidadão com presteza. A empatia é a habilidade que se traduz na capacidade de identificar-se compreender o sentimento ou a reação de outra pessoa, imaginando-se nas mesmas circunstâncias.

Outras características importantes referem-se à

- (1) qualidade do serviço;
- (2) qualidade do atendimento e
- (3) qualidade do tratamento dispensado ao cidadão.

1. A qualidade de um serviço deve ser avaliada antes mesmo de ele ser entregue ao cidadão. Itens como aparência, apresentação, clareza e aplicabilidade devem ser observados com rigor;



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV

2. A qualidade de atendimento de modo geral, é determinada por elementos percebidos pelo próprio cidadão:

- A importância da comunicação Competência: pessoas capacitadas e recursos de trabalho adequados;
- Confiabilidade: cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente; Credibilidade: honestidade no serviço proposto;
- Segurança: sigilo das informações pessoais;
- Facilidade de acesso: tanto aos serviços quanto ao pessoal de contato;
- Comunicação: clareza nas instruções de utilização dos serviços.

3. A qualidade do tratamento refere-se à atuação do atendente quando interage com o cidadão. Está relacionada a características como:

- Cortesia: manifestação de respeito ao cidadão e de cordialidade;
- Flexibilidade: capacidade de lidar com situações não previstas (surpresas);
- Impessoalidade: a Ouvidoria não pode conceder os chamados “privilégios odiosos” a certos grupos sociais. No entanto, devem ser obedecidas as prioridades legais, como idosos e portadores de deficiências.

A Ouvidoria deve igualmente levar em consideração o contexto sociocultural da pessoa ou do grupo de pessoas que está atendendo. É importante destacar que não basta oferecer um atendimento de qualidade no que diz respeito a procedimentos, ambiente, equipamentos e outros requisitos. O objetivo de bom atendimento não pode ser alcançado se houver falha no tratamento dispensado ao cidadão. Por isso, é fundamental identificar ações capazes de garantir um atendimento de qualidade.