

ATO NORMATIVO Nº 002 DE 14 DE AGOSTO DE 2023

O Diretor-Presidente do Instituto de Previdência e Assistência Social do Servidor Público do Município de Petrópolis – INPAS, no uso de suas atribuições, e

CONSIDERANDO a necessidade de firmar o compromisso público e formal do Instituto de Previdência e Assistência Social do Servidor Público do Município de Petrópolis – INPAS com a ética e a transparência;

CONSIDERANDO a necessidade de um canal de aproximação do INPAS com a sociedade; e

CONSIDERANDO o dever do INPAS de defender os direitos dos seus segurados, beneficiários e demais interessados.

RESOLVE:

Art. 1.º - Criar a ouvidoria do INPAS;

Art. 2.º - A ouvidoria do INPAS é a estrutura independente dentro do Instituto que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar as manifestações dos segurados e beneficiários do INPAS ou de qualquer outra pessoa interessada.

Art. 3.º - A ouvidoria não substitui os serviços da Divisão de Protocolo e Atendimento do INPAS.

Art. 4.º - A ouvidoria recebe, registra e responde os contatos feitos especificamente com o objetivo de aperfeiçoar ou corrigir os serviços prestados pelo Instituto.

Art. 5.º - São atribuições da ouvidoria do INPAS:

I – receber demandas como denúncias, reclamações, consultas, sugestões e elogios referente ao desempenho dos serviços prestados nos setores que compõem o INPAS;

II – instruir e acompanhar os procedimentos de apuração e solução das manifestações recebidas pelo interessado;

III – propor medidas de melhoria na prestação dos serviços do Instituto, prevenindo problemas futuros e sugerindo ações corretivas e estratégicas;



**Instituto de Previdência e Assistência Social do Servidor
Público do Município de Petrópolis**

- IV – informar ao interessado sobre a tramitação ou resultado de seu pleito;
- V – divulgar o resultado das atividades da ouvidoria, por intermédio de relatórios;
- VI – colaborar com a promoção da transparência e do controle social do INPAS.

Art. 6.º - Compete a ouvidoria do INPAS:

- I – agir com independência, imparcialidade e respeito;
- II – conhecer as legislações e demais regulamentos aplicáveis aos serviços do Instituto;
- III – analisar e solucionar problemas, acompanhar e trabalhar em equipe, dando tratamento adequado às demandas e encaminhando-as ao Diretor-Presidente para ciência e providências;
- IV – resguardar o sigilo;
- V- estar em conformidade com as diretrizes e normas estabelecidas pelo Instituto.

Art. 7.º- A operacionalização da ouvidoria do INPAS ficará a cargo de até dois Servidores Públicos lotados no Instituto.

Art. 8.º - O atendimento da ouvidoria do INPAS poderá ser realizado:

- I – por intermédio do telefone;
- II – pelo e-mail informado no site do INPAS;
- III – presencialmente na sede do INPAS.

Art. 9.º - As demandas registradas pela ouvidoria do INPAS terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis para encaminhamento e resposta ao ouvidor, que terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para informar ao interessado sobre o resultado de seu pleito.

Parágrafo único: O prazo estabelecido no caput poderá ser dilatado a critério do Diretor-Presidente, devendo ser feita esta comunicação ao interessado, nos seguintes casos:

- I – em que a demanda dependa de mais de um setor ou departamento para resolução;
- II – que seja objeto de procedimento administrativo que esteja em trâmite neste Instituto; ou



**Instituto de Previdência e Assistência Social do Servidor
Público do Município de Petrópolis**

III – dependa de informações ou documentos de outros órgãos.

Art. 10 - Todas as demandas deverão ser registradas, independente da necessidade de encaminhamento a setores ou departamentos, e levadas ao Diretor-Presidente.

Art. 11 - Todo o material produzido deverá ser arquivado digitalmente pela ouvidoria do INPAS, por um prazo de 5 (cinco) anos, para que orientem futuros planejamentos estratégicos do Instituto.

Art. 12 - Ao final de cada exercício deverá ser elaborado relatório estatístico das demandas e síntese dos trabalhos desenvolvidos.

Art. 13 - Nenhuma demanda poderá ficar sem resposta.

Petrópolis, 14 de agosto de 2023

Claudinei Constantino Portugal
Diretor-Presidente

Publicado no Diário Oficial n.º 6752 de 25/09/2023.