



# SERTPREV

**Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP**

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 – Centro – CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781  
e-mail: sertprev@sertprev.com.br

## **RESOLUÇÃO Nº 004/2020, de 16 de Setembro de 2020**

**INSTITUI A OUVIDORIA DO INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DE SERTÃOZINHO – SERTPREV E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**Vanderlei Moscardini de Oliveira,**  
Superintendente do Instituto Municipal de  
Previdência de Sertãozinho-SP, no uso de suas  
atribuições legais, RESOLVE:

**Art. 1º.** Criar a Ouvidoria do Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho – SERTPREV, 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 Ouvidoria tem, por finalidade, examinar as manifestações referentes aos procedimentos e ações dos gestores e dos diversos setores do SERTPREV, no intuito de ser um agente de mudanças, mediante a indicação de modificações, adaptações e aperfeiçoamento de serviços, das normas, dos planos de ação e da inserção social do Instituto.

**Art. 3º.** São atribuições da Ouvidoria do SERTPREV:

- I. Gerenciar ações estratégicas, decorrentes da análise das postulações advindas da sociedade e dos segurados, na identificação das principais demandas e dos maiores problemas, propiciando o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo SERTPREV;
- II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- III. Receber os servidores, proporcionando acessibilidade, humanizando os serviços e preservando os direitos dos mesmos;
- IV. Possibilitar a participação dos servidores na gestão pública do SERTPREV;
- V. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI. Solucionar pendências e agir de maneira positiva com a população e os beneficiários do Sertprev, sendo responsável por receber e responder às reclamações, sugestões, denúncias e elogios vindos da sociedade;
- VII. Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VIII. Preparar, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas;



# SERTPREV

## Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 – Centro – CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781  
e-mail: sertprev@sertprev.com.br

- IX. Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pelo SERTPREV;
- X. Proporcionar maior transparência dos processos e da atuação administrativa, visando a melhoria da qualidade dos serviços do SERTPREV;
- XI. Elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo SERTPREV;
- XII. Desenvolver ações de caráter preventivo.

**Art. 4º.** Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria serão realizados por funcionário público designado pela Superintendência do Sertprev mediante ato administrativo específico, sendo denominado de Ouvidor.

§ 1º. O Ouvidor deverá estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, possuindo liberdade em agir nas atribuições que lhe são correlatas com independência, determinação e isenção;

§ 2º. O Ouvidor deve ter um perfil colaborativo, paciente no trato com o público, conhecedor dos serviços prestados pela organização, equilibrado emocionalmente e tenaz.

**Art. 5º.** As chefias dos setores que compõem o quadro de funcionários do SERTPREV deverão colaborar para o funcionamento da Ouvidoria, facilitando sempre que necessário seu acesso a serviços, informações e servidores.

**Art. 6º** - Fica estabelecido o prazo máximo de 15(quinze) dias úteis, a contar da data da solicitação por escrito pelo Ouvidor, para que os setores que compõem o SERTPREV apresentem as respostas e os resultados das apurações ao Ouvidor, que responderá diretamente ao interessado.

**Parágrafo único.** O prazo poderá ser estendido, por escrito, em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor.

**Art. 7º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sertãozinho, 16 de Setembro de 2020

**VANDERLEI MOSCARDINI DE OLIVEIRA**  
Superintendente do Sertprev