

MUNICÍPIO DE SERTÃOZINHO

www.diarioeletronicooficial.com.br/diario/sertaozinho-sp
Lei Municipal nº 6.279, de 07 de agosto de 2017.

25/09/20
Edição nº



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:

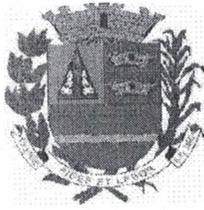
Art. 1º. Criar a Ouvidoria do Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho – SERTPREV, a fim de possibilitar a prestação de um serviço público de qualidade, estimulando ações norteadas por uma visão mais participativa da gestão.

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;

Pág



MUNICÍPIO DE SERTÃOZINHO

www.diarioeletronicooficial.com.br/diario/sertaozinho-sp
Lei Municipal nº 6.279, de 07 de agosto de 2017.

25/09/2020
Edição nº



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**
08515196875

VANDERLEI MOSCARDINI DE OLIVEIRA
Superintendente do Sertprev

Assinado digitalmente por VANDERLEI
MOSCARDINI DE OLIVEIRA 08515196875
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da
Receita Federal do Brasil, ou=REB, ou=RF8 e CPF
A3, ou=VALID, ou=AR MACSEC
CERTIFICAÇÃO DIGITAL: CN=VANDERLEI
MOSCARDINI DE OLIVEIRA 08515196875
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2020.09.23 11:47:52
Foxit Reader Versão: 9.7.1

- Afixada em lugar de costume na data supra
- Publicada pelo "Diário Oficial do Município".