

**RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA N. 02, DE 16 DE SETEMBRO DE 2020**

**PUBLICAÇÃO**  
Publicado em 16 de setembro de 2020, no mural de publicações do BIRIGUIPREV. Birigui/SP, 16/09/2020.

\_\_\_\_\_  
Daniel Leandro Boccardo  
Superintendente do BIRIGUIPREV

**DISPÕE SOBRE REGULAMENTAÇÃO DA TRATATIVA DAS DEMANDAS NO CANAL “FALE CONOSCO” ATÉ A CRIAÇÃO E PREENCHIMENTO DA FUNÇÃO GRATIFICADA DE OUVIDOR DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BIRIGUI – BIRIGUIPREV.**

A **Diretoria Executiva do Instituto de Previdência do Município de Birigui – Biriguiprev**, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

**CONSIDERANDO** as definições do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015.

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 01, de 23 de janeiro de 2020, do Conselho Deliberativo que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Biriguiprev;

**CONSIDERANDO** que a Lei Complementar nº 173, de 2020 proibiu o aumento de despesa com pessoal e criação de gratificações, não sendo possível a criação da função gratificada de ouvidor no âmbito do Biriguiprev;

**RESOLVE:**

Regulamentar a tratativa das demandas no canal “Fale Conosco” disponível no site do Instituto de Previdência do Município de Birigui – Biriguiprev, nos seguintes termos:

Art. 1º - O Biriguiprev manterá em seu site um canal de comunicação no modelo “Fale Conosco”.

Art. 2º - As demandas registradas no canal serão classificadas como:

- I - consultas;
- II - dúvidas;
- III - reclamações;
- IV - denúncias;



V - elogios; e

VI - solicitações.

Parágrafo único: O canal visa proporcionar uma via de comunicação permanente entre o Birigüiprev e os seus segurados, beneficiários e a sociedade em geral, que nele possuam participação, investimentos ou outros interesses.

Art. 3º - As demandas registradas no canal serão direcionadas para o e-mail institucional do Birigüiprev e caberá ao Diretor Administrativo Financeiro fazer os encaminhamentos necessários das demandas recebidas aos setores responsáveis, que deverão observar os seguintes critérios:

I - Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros;

II - Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações;

III - Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.

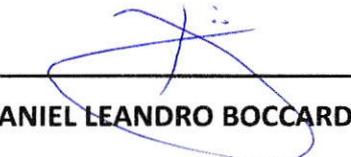
Parágrafo único. O Diretor Administrativo Financeiro elaborará relatório com periodicidade mínima anual sobre as demandas registradas no canal, que será encaminhado para apreciação do Conselho Deliberativo.

Art. 4º - Os gestores deverão utilizar os relatórios de demandas do canal "Fale Conosco" para aprimorar os serviços e a administração do Birigüiprev, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.

Art. 5º - O Conselho Deliberativo, anualmente, deverá avaliar o funcionamento do canal e acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

Art. 6º - Esta Resolução da Diretoria Executiva entra em vigor na data de sua publicação.

Birigui, 16 de setembro de 2020.

  
\_\_\_\_\_  
**DANIEL LEANDRO BOCCARDO**

**Superintendente do  
BIRIGUIPREV**

  
\_\_\_\_\_  
**ANDERSON DE SOUZA NEVES  
ROCHA**

**Diretor Administrativo e  
Financeiro**

  
\_\_\_\_\_  
**SAMUEL MUSSI SIMÃO**

**Diretor de Benefícios**