

## RESOLUÇÃO Nº 01, DE 23 DE JANEIRO DE 2020

Publicado em 23 de janeiro de 2020, no mural de publicações do BIRIGUIPREV.

Birigui – SP, 23/01/2020.

Daniel Leandro Boccardo

*Disciplina a organização e o funcionamento da ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui – BIRIGUIPREV*

**O Conselho Deliberativo**, no uso de suas atribuições conferidas pelos artigos 68 e 81 da Lei nº 4.804, de 13 de novembro de 2006, considerando que o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático, alinhado ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e conforme deliberação contida na Ata da Reunião Ordinária do dia 10/12/2019, aprova a presente Resolução:

**Art. 1º** Esta Resolução disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui – BIRIGUIPREV.

### SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA

**Art. 2º.** Compete a Ouvidoria:

**I** - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Instituto de Previdência do Município de Birigui;

**II** – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações que possam:

**a)** no caso de denúncias e reclamações: checar a veracidade dos fatos e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para corrigi-los;

**b)** no caso de sugestões: encaminhá-las às autoridades competentes para estudo ou justificação da impossibilidade de sua adoção;

**c)** no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

**d)** no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados;

**III** – orientar e esclarecer os interessados sobre seus direitos no que se refere ao Instituto de Previdência do Município de Birigui;

**IV** – difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

**V** – elaborar e encaminhar, semestralmente, ao Superintendente, ao Chefe do Executivo, à Câmara Municipal e ao Órgão de Controle Interno relatório de suas atividades.

**Art. 3º.** O Ouvidor tem amplos poderes para diligenciar junto às unidades administrativas do Biriguiprev, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso II do art. 2º, devendo as informações por ele solicitadas serem prestadas em até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** A intervenção do Ouvidor não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

*Lo*

## SEÇÃO II DO ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

**Art. 4º** Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente ou pela internet, através do *site* do BIRIGUIPREV, cabendo ao Setor de Protocolo efetuar os registros por meio eletrônico ou manual.

**Art. 5º** As denúncias deverão ser encaminhadas diretamente ao Ouvidor, para que sejam tomadas as providências necessárias.

## SEÇÃO III DO TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

**Art. 6º** Recebidas as ocorrências, o Ouvidor as selecionará e as encaminhará ao Superintendente e/ou ao responsável as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria, bem como autorizará a abertura de procedimentos para apuração dos fatos que chegarem ao seu conhecimento.

**Art. 7º** O documento que gerar o registro de qualquer ocorrência será arquivado pasta individual, numerada e rubricada pelo servidor responsável e permanecerá em escaninho próprio até o desfecho final, com ou sem resposta ao munícipe.

**Parágrafo único.** Sempre que a ocorrência contiver identificação completa do reclamante a Ouvidoria deverá realizar a notificação do seu desfecho final, procedendo-se em seguida ao arquivamento do feito.

## SEÇÃO IV DAS DILIGÊNCIAS

**Art. 8º** Sempre que seja necessário e imprescindível à solução da ocorrência, servidor ou servidores da Ouvidoria poderão efetuar diligências externas, tais como visitas, vistorias, pesquisas, análises etc., e da diligência efetuada fará, obrigatoriamente, relatório circunstanciado.

**Art. 9º** Em repartições públicas municipais os agentes em diligências deverão sempre se apresentar ao respectivo Secretário ou ao Chefe de Divisão ou Departamento ou na falta destes, ao responsável pela Unidade, identificando-se e informando o motivo de sua presença, para que, em conjunto, possa desempenhar a tarefa a que tenha sido designado.

## SEÇÃO V DO SISTEMA INFORMATIZADO

**Art. 10** A Ouvidoria poderá adotar sistema informatizado para o recebimento e acompanhamento de ocorrências, com terminais de acesso que operarão em rede com acesso controlado mediante uso de senha própria.

**Art. 11** Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie.

## SEÇÃO VI PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, PRAZOS E COBRANÇA DE RESPOSTAS

**Art. 12** Sempre que a Ouvidoria tratar com os demais órgãos municipais, enviará pedidos de explicações, documentos etc., assinalando o prazo de resposta em até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Ultrapassado o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, será feita cobrança de resposta, sempre por escrito, por meio de Comunicação Interna.

§ 2º Não sendo atendido o pedido injustificadamente, o mesmo será encaminhado ao superior hierárquico do servidor responsável pelo não atendimento e, caso este também deixe de atender no prazo assinalado no *caput* deste artigo, o Ouvidor encaminhará comunicação do fato ao Superintendente, ao Prefeito Municipal e ao Órgão de Controle Interno, conforme o caso.

## SEÇÃO VII DAS COMUNICAÇÕES AO SUPERINTENDENTE, AO CHEFE DO EXECUTIVO E AO LEGISLATIVO

**Art. 13** Semestralmente o Ouvidor encaminhará ao Superintendente, ao Chefe do Executivo e ao Poder Legislativo municipal, bem como ao Controlador Interno, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período.

**Art. 14** Quando se tratar de fato que configurar infrações disciplinares, civis ou penais, o Ouvidor enviará ao Prefeito a pasta contendo os documentos, diligências e conclusão, para conhecimento e deliberação.

## SEÇÃO VIII DA INFORMAÇÃO AO MUNÍCIPE

**Art. 15** Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 16** As respostas deverão ser documentadas e protocolizadas.

**Art. 17** Quando o assunto for de menor complexidade a resposta poderá ser dada por telefone, mas antes de relatar qualquer dado sobre o assunto indagado, o agente da Ouvidoria deverá obter a qualificação completa do solicitante, para certificar-se de que está falando com a mesma pessoa que fez a reclamação, resguardando-se dessa forma o sigilo (CF art. 5, inc. X).

**Art. 18** As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo, nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.

**Art. 19** Após o encerramento das ocorrências o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda documentação ser arquivada.

**SEÇÃO IX**  
**DA DIVULGAÇÃO DE ATIVIDADES E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DA**  
**DIVULGAÇÃO**

**Art. 20** A Ouvidoria divulgará os dados gerais dos atendimentos prestados no sítio eletrônico do BIRIGUIPREV.

**Art. 21** A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

**I** – o número total das demandas recebidas no mês e o acumulado dos meses antecedentes;

**II** – o movimento das demandas recebidas por mês e acumulado, com o número de solicitações registradas;

**III** – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

**IV** – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone e carta;

**V** – os encaminhamentos adotados.

**SEÇÃO X**  
**DO OUVIDOR**

**Art. 22** O Ouvidor e o suplente serão escolhidos dentre os servidores do quadro efetivo do Birigüiprev, indicados pela Diretoria Executiva com aprovação do Conselho Deliberativo registrada em ata e para o mandato de 1 (um) ano, reconduzido por igual período.

**§1º** O suplente substituirá o Ouvidor nas ausências iguais ou superiores a 10 (dez) dias.

**§2º** Caso o Ouvidor ou o suplente falte com as responsabilidades e obrigações definidas nesta Resolução e regulamentos da Ouvidoria poderá ser destituído pela maioria absoluta do Conselho Deliberativo, devidamente registrada em ata.

**Art. 23** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Birigui/SP, em 23 de janeiro de 2020

  
**FERNANDO APARECIDO DE OLIVEIRA TOMAZINI**  
Conselho Deliberativo

  
**DANIEL LEANDRO BOCCARDO**  
Superintendente

Publicado em 23 de janeiro de 2020, no mural de publicações do BIRIGUIPREV.