
PORTARIA Nº. 010, DE 01 DE ABRIL DE 2021.

Nomeia servidor para responder pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Caparaó – PREVICAP, e dá outras providências.

A DIRETORA-PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE CAPARAÓ – PREVICAP, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 18, X, da Lei Municipal nº. 1.257, de 26 de março de 2013 (Regimento Interno do PREVICAP), e

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº. 1.356, de 28 de junho de 2018, determinou a implementação de ouvidorias em todos os órgãos da Administração Direta e Indireta do Município de Caparaó;

CONSIDERANDO a escassez de pessoal habilitado para atuar no atendimento de manifestações de usuários e em processos administrativos de ouvidoria, no âmbito do PREVICAP;

CONSIDERANDO que, no âmbito da Administração Direta do Município e no Poder Legislativo inexistente tal escassez;

CONSIDERANDO que o art. 17, caput, do Regimento Interno, prevê que “O PREVICAP funcionará com servidores do quadro próprio e cedidos pelos Poderes Executivo e Legislativo, bem como de suas autarquias e fundações públicas”;

E CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de nomear formalmente responsável para a titularidade da Ouvidoria de Previdência desta Autarquia;

RESOLVE:

Art. 1º Fica nomeado, nos termos do art. 23 e seguintes da Lei Municipal n.º 1.356, de 28 de junho de 2018, o servidor efetivo **ALEXANDRE SILVA PEREIRA** para exercer a função de Ouvidor de Previdência do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Caparaó – PREVICAP.

Art. 2º Compete ao Ouvidor de Previdência, sem prejuízo do disposto em regulamento pertinente:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do PREVICAP, nos termos da Lei Municipal nº. 1.356, de 2018 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos;

III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, em observância às determinações do Código de Defesa do Usuário;

IV - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

V - promover audiências públicas e emitir relatórios, anual ou especiais;

VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa do Usuário;

VII - exclusivamente, receber, analisar, processar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas de usuários ou de outras ouvidorias, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o PREVICAP;

VIII - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial, para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 8º do Código de Defesa do Usuário;

IX - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do PREVICAP;

X - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações recebidas;

XIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º do Código de Defesa do Usuário, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

XIV – exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata a Lei Municipal nº. 1.330, de 2016;

XV – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas em Lei;

XVI - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de Ouvidoria – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR;

XVII – definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades de Ouvidoria, para recebimento de manifestações;

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE CAPARAÓ**

Rua Oscar Pinheiro, 13 – 1º andar – sala 01

CEP 36834-000 – Caparaó – MG

www.precap.mg.gov.br

XVIII – definir metodologias-padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

XIX – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria;

XX – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XXI – observar, naquilo que for cabível, o Código de Ética do Ouvidor, aprovado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO).

Art. 3º Fica, ainda, o servidor designado por esta Portaria autorizado a receber adicional no **valor de 20% (vinte por cento)** de seu vencimento-base, correspondente a **R\$ 1.100,00** (Hum mil e cem reais), nos termos do art. 17, § 1º, da Lei Municipal nº. 1.257, de 26 de março de 2013, c/c art. 21, § 1º, da Lei Complementar Municipal nº. 008, de 1º de janeiro de 2015.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Caparaó, 01 de abril de 2021.

JOSELENE PINTO MIRANDA DORNELAS

Diretora-Presidente do PREVICAP