



**MESSIAS
PREV**

**Instituto
Municipal de
Previdência
de Messias**

RESOLUÇÃO Nº 02 DE 12 DE JANEIRO DE 2016

REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO MESSIASPREV.

Art. 1º A Ouvidoria é o órgão responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, nos termos do Regimento Geral do MESSIASPREV.

Art. 2º A Ouvidoria gozará de plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o acesso direto a quaisquer setores, unidades, bancos de dados, arquivos, documentos ou informações necessários para o desempenho de suas funções.

Art. 3º Todos os servidores e prestadores de serviço deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria.

§ 1º Os servidores e prestadores de serviço, quando instados pela Diretora Presidente do MESSIASPREV, deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria no prazo de 3 (três) dias úteis.

§ 2º O não cumprimento do prazo supramencionado acarretará a apuração de responsabilidade de quem lhe tenha dado causa, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

§ 3º A requerimento do setor ou unidade, o prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério da Ouvidoria.

Art. 4º O Ouvidor, designado pelo Diretor Presidente, e os Ouvidores de Campi, será escolhido dentre servidores do MESSIASPREV, e terá mandato de um ano, permitida uma recondução.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

- I - Dar cumprimento à missão institucional da Ouvidoria;
- II - Promover o levantamento de necessidades e propor ações para a adequada estruturação da Ouvidoria;

Art. 6º É proibido ao Ouvidor:



**MESSIAS
PREV**

**Instituto
Municipal de
Previdência
de Messias**

I - Dar irrestrita publicidade a nomes, fatos, ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento por conta da função;

II - Revelar, sem justo motivo, a identidade de denunciante que tenha requerido o sigilo da fonte;

III - Omitir-se ao tomar conhecimento da prática de ato ilícito devidamente comprovado pelo denunciante;

IV - Atrasar ou deixar de encaminhar, sem justo motivo, sugestão ou reclamação aos setores competentes;

V - Demonstrar apreço ou despreço por pessoas, fatos ou situações que tenham sido levados ao seu conhecimento por conta da função;

VI - Invadir a competência de outros setores ou desconsiderar a hierarquia institucional;

VII - Destruir, alterar ou inviabilizar manifestações da comunidade, seja qual for seu conteúdo político-ideológico;

VIII - Dar vazão a manifestações desprovidas de fundamentação e que tenham o exclusivo objetivo de denegrir a dignidade, a honra ou a imagem de terceiros;

Parágrafo único: A prática injustificada dos atos acima relacionados dará ensejo à destituição do Ouvidor, a critério da autoridade que o tenha designado, sem prejuízo das cominações legais cabíveis.

Art. 7º O funcionamento da Ouvidoria terá como objetivos:

I - Ser um canal de diálogo fácil, rápido e democrático junto à comunidade;

II - Zelar pela humanização do atendimento ao cidadão;

III - Contribuir para a integração entre os diversos meios de comunicação com o público;

Art. 8º A Ouvidoria receberá, classificará, encaminhará e acompanhará as manifestações que lhe forem submetidas.

Art. 9º O recebimento de manifestações se dará por contato pessoal, telefônico ou escrito, através de carta, correspondência eletrônica ou outros meios idôneos de comunicação.



**MESSIAS
PREV**

**Instituto
Municipal de
Previdência
de Messias**

Parágrafo único: No prazo de 5 (cinco) dias úteis, a Ouvidoria comunicará o interessado sobre todos os encaminhamentos e informações pertinentes a sua manifestação.

Art. 10. A Ouvidoria assegurará o sigilo da fonte das manifestações sempre que houver a possibilidade da obtenção de maiores esclarecimentos sem a revelação da identidade do autor.

Art. 11. Serão arquivadas de ofício, mediante despacho fundamentado, manifestações genéricas, desproporcionais, desarrazoadas ou que tenham o exclusivo objetivo de denegrir a dignidade, a honra ou a imagem de terceiros.

Art. 12. É permitida a manifestação anônima, desde que não eivada de quaisquer dos vícios relacionados no artigo anterior.

Art. 13. As manifestações serão classificadas como elogios, sugestões, reclamações ou denúncias.

Art. 14. Os elogios e as sugestões, assim consideradas as demonstrações espontâneas de apoio ou crítica, serão encaminhados aos setores ou unidades ligados às atividades objeto das manifestações.

Art. 15. As denúncias, assim consideradas as manifestações provocadas por indícios da prática de atos ilícitos, serão tratadas da seguinte forma:

I - A Ouvidoria verificará a existência de fundamentos para a denúncia, seja pela análise das provas apresentadas ou através da realização de diligências preliminares;

II - Serão arquivadas de ofício, mediante despacho fundamentado, as denúncias desprovidas de fundamento e aquelas cujo objeto esteja pendente de decisão judicial;

III - Havendo fundamentos para a denúncia, a Ouvidoria encaminhará despacho à autoridade competente em caráter urgente e sigiloso, opinando pelas providências que entender cabíveis;

Art. 16. A Ouvidoria promoverá o acompanhamento das demandas até o respectivo desfecho, devendo colaborar com o desembaraço de quaisquer entraves burocráticos que impeçam a adoção das medidas necessárias.

Art. 17. A Ouvidoria manterá registro de todas as manifestações, resguardado o sigilo da fonte, com a finalidade de promover estudos que tenham por objeto a reformulação de normas e procedimentos.



**MESSIAS
PREV**

**Instituto
Municipal de
Previdência
de Messias**

Parágrafo único: Os resultados dos estudos serão submetidos à apreciação da Administração por meio de relatórios semestrais.

Art. 18. Além dos estudos semestrais, poderá a Ouvidoria emitir notas de recomendação destinadas a esclarecer e orientar a comunidade sobre práticas adequadas à luz da legislação e normas internas vigentes.

Messias, 12 de janeiro de 2016.

Juliana Brandão Omena de Carvalho
Juliana Brandão Omena de Carvalho
Diretora Presidente

Juliana B. Omena de Carvalho
Diretora Presidente



MESSIAS
PREV