



PORTARIA Nº 298/2020

*“DISPÕE SOBRE NORMAS DE FUNCIONAMENTO DA
OUVIDORIA NO ÂMBITO DO INSTITUTO DE
PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE OSASCO - IPMO, E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”*

O Presidente do Instituto de Previdência do Município de Osasco - IPMO, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a necessidade de instituir um canal de comunicação institucional permanente entre o IPMO e os segurados do Regime Próprio de Osasco, bem como com a sociedade civil em geral:

CONSIDERANDO a necessidade de dar efetividade ao processo de certificação do Instituto de Previdência do Município de Osasco - IPMO no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes de Previdência Social – Pró-Gestão, instituído através da Portaria MPS nº 185/2015, de 04/05/2015, do então Ministério da Previdência Social, hoje sob a supervisão da Secretaria de Previdência – SPREV da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho – SEPRT do Ministério da Economia,

CONSIDERANDO que compete ao Presidente do Instituto de Previdência do Município de Osasco - IPMO, administrar, orientar, coordenar e controlar as atividades do Regime Próprio de Previdência Social dos servidores públicos do Município de Osasco;

CONSIDERANDO a necessidade de dar continuidade ao funcionamento institucional do IPMO;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir no âmbito do Instituto de Previdência do Município de Osasco - IPMO, a função de Ouvidor.

Art.2º - A Ouvidoria do IPMO será um órgão auxiliar e consultivo da Diretoria Executiva, no processo de possibilitar ao segurado do Instituto e ao cidadão do Município de Osasco relacionar-se com o IPMO, para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação de serviços públicos, no âmbito da entidade, e/ou o desempenho institucional da mesma, e terá as seguintes atribuições:

- I. Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas gerenciais competentes do IPMO, as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, a respeito da atuação do IPMO;

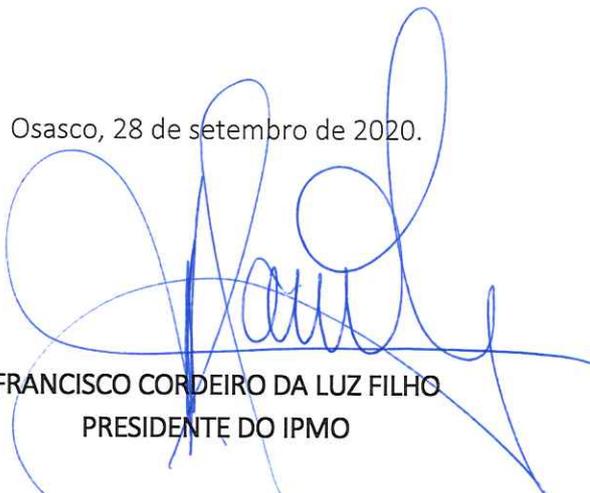


- II. Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas gerenciais do IPMO, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- III. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- IV. Cobrar respostas das unidades administrativas gerenciais do IPMO, a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da Diretoria Executiva os eventuais descumprimentos;
- V. Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo IPMO;
- VI. Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do IPMO, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- VII. Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a Diretoria Executiva julgar oportuno;
- VIII. Informar, sensibilizar e orientar o segurado para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelo IPMO;
- IX. Assessorar a Diretoria Executiva nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria;
- X. Participar das reuniões de deliberação superior do IPMO, com direito a voz e sem direito a voto;
- XI. Promover a constante publicidade de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do segurado, cidadão ou outras partes interessadas aos seus serviços;

Art. 3º - Nomear para exercer a função de Ouvidor, sem ônus para o IPMO e prejuízo de suas atribuições, o servidor **ISABEL CRISTINE ROCHA FERNANDEZ DINIZ GOMES**.

Art. 4º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Osasco, 28 de setembro de 2020.


FRANCISCO CORDEIRO DA LUZ FILHO
PRESIDENTE DO IPMO