

	Manual de Procedimento Ouvidoria	25
--	---	-----------

Processo: Ouvidoria

Executora: Ouvidoria

Unidade Atendida: Usuários do IPMU

1 REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 em seu art.37 §3º inciso I, dispõe sobre a lei que disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.

Lei nº 12.527, de 18/11/2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art.5º, no inciso II do §3º do art.37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal.

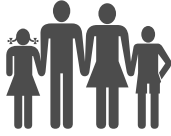
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

2 OBJETIVO

Regulamentar a atuação da ouvidoria no atendimento à manifestação do cidadão.

3 TERMOS UTILIZADOS

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte do IPMU.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviços prestados pelo IPMU.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo IPMU.

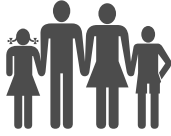
Retorno: Ato de informar o cidadão acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, e lhe oferece uma previsão das etapas e dos prazos previstos para o encerramento do processamento da sua manifestação. Percepção de informação advinda da outra parte do processo, que fornece subsidio para modificação ou manutenção de procedimentos.

Reserva de Identidade: hipótese em que o órgão público a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

4 DISPOSIÇÕES GERAIS

A atuação da ouvidoria deve seguir os métodos descritos neste Manual. O processo será feito pela área definida como responsável.

A ouvidoria é um instrumento a disposição da melhoria constante dos serviços prestados pelo IPMU, pois é através da manifestação dos segurados e da sociedade que a Autarquia poderá receber o retorno de suas ações, tendo parâmetros para adequar processos, atendimentos e instalações para atingir a excelência no atendimento.



5 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

A ouvidoria trabalhará com dois tipos de público:

Interno – são os servidores do IPMU.

Externo- são os segurados que demandam os serviços oferecidos pelo IPMU, além dos demais atores da sociedade, que têm interesse na atuação do IPMU na condição de munícipes/contribuintes.

Os canais de comunicação serão:

-acesso por meio do site do IPMU.

-por meio de e-mail destinado a este fim.

-presencial.

-por manifestação escrita protocolada junto ao IPMU.

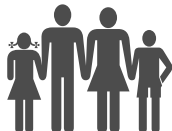
-por telefone

Todas as manifestações, independentemente do meio de comunicação utilizado, serão registradas em processo para gerar uma base de dados de manifestações, capaz de subsidiar o aprimoramento dos serviços prestados.

A ouvidoria disponibilizará um formulário básico (anexo1) ao cidadão, para registro de sua manifestação. Neste formulário serão solicitadas informações identificação e contato, campo para assunto e campo para o relato da manifestação. O cidadão poderá optar por se identificar e pedir a reserva de identidade, caso em que será oculta a identificação do manifestante (garantida pela Lei de Acesso à Informação). No entanto, se após o devido processo de apuração, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade, nesse caso, a nome poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

Registrada uma manifestação à ouvidoria fará a análise prévia do assunto: se for possível responder imediatamente, encaminhará a resposta conclusiva; Não sendo possível resposta imediata, encaminhará a manifestação à área competente, a qual deverá responder dentro de cinco dias úteis, caso este prazo não seja suficiente, a ouvidoria encaminhará resposta intermediária ao cidadão e aguardará por mais cinco dias a resposta conclusiva.

Sendo a manifestação física, será preenchido o formulário e o documento será anexado em processo para tramitação e apuração dos fatos. A ouvidoria consolidará a



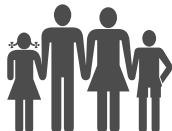
percepção do cidadão sobre o serviço prestado, e por meio da análise junto aos setores envolvidos, serão gerados diagnósticos e recomendações que subsidiarão a adoção de medidas de aprimoramento dos serviços prestados. A ouvidoria elaborará, trimestralmente e anualmente, relatório gerencial, que deverá consolidar as manifestações dos segurados e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na gestão.

A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às áreas competentes as quais se vincular a demanda, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de cinco dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A ouvidoria encaminhará o retorno final ao usuário, observado o prazo de dez dias, úteis prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

6 CONCLUSÃO DO PROCESSO

Depois de concluída todas as etapas do processo de atuação da ouvidoria, não havendo mais nenhuma ação a serem tomados por parte de nenhuma unidade, os processos estarão concluídos.



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

PROTOCOLO Nº _____

Data da manifestação: ___/___/___ Data de finalização: ___/___/___

Nome: _____ RG _____

Endereço: _____ Bairro: _____

Cidade: _____ Fone: () _____

Email: _____

Reserva de identidade : () SIM () NÃO

Assunto: _____

Relato da manifestação: _____

Verso da Folha – uso exclusivo do IPMU, requerente não tem acesso.

Providências: _____

Conclusão: _____

Ouvidoria: _____
