



**INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PENEDO
PENEDO PREVIDÊNCIA - ALAGOAS**

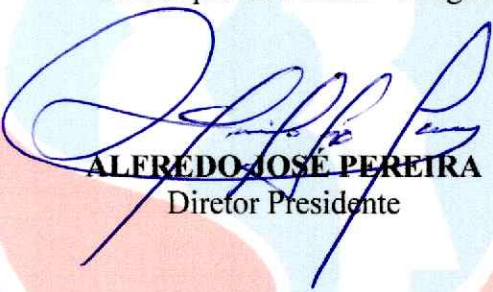
PORTARIA Nº 03/2024 – PENEDO PREVIDÊNCIA

Considerando a necessidade de estabelecer procedimentos administrativos para o tratamento eficaz e transparente das demandas da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Penedo - Penedo Previdência, o Diretor Presidente, no uso de suas atribuições legais, **RESOLVE:**

Art. 1º - Ficam aprovados os procedimentos administrativos da Ouvidoria do Penedo Previdência constantes no Anexo I desta Portaria.

Art. 2º - Esta portaria entrará em vigor a partir de 02 de setembro de 2024.

Município de Penedo - Alagoas, aos 02 de setembro de 2024.


ALFREDO JOSÉ PEREIRA
Diretor Presidente



**INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PENEDO
PENEDO PREVIDÊNCIA - ALAGOAS**

ANEXO I

Art. 1º - São terminologias utilizadas nesta portaria:

I - Manifestação: Qualquer forma de comunicação, seja ela escrita, oral ou eletrônica, que expresse uma opinião, sugestão, elogio, reclamação ou denúncia por parte do demandante.

II - Demandante: Indivíduo que realiza uma manifestação à Ouvidoria do Penedo Previdência, podendo ser um segurado, servidor ou qualquer parte interessada.

III - Ouvidor: Servidor responsável pelo tratamento e encaminhamento das manifestações, assegurando o cumprimento dos procedimentos estabelecidos nesta portaria.

IV - Resposta: Comunicação formal emitida pela Ouvidoria em atendimento a uma manifestação, esclarecendo a posição, providência ou justificativa adotada.

V - Protocolo: Número de identificação atribuído a cada manifestação recebida, utilizado para rastreamento e acompanhamento do seu trâmite.

VI - Elogio: Manifestação que expressa satisfação ou reconhecimento por ações, atitudes ou serviços prestados pelo Penedo Previdência.

VII - Sugestão: Proposta de melhoria ou ideia apresentada pelo demandante para aprimoramento dos serviços, processos ou procedimentos do Penedo Previdência.

VIII - Denúncia: Comunicação que relata a existência de práticas irregulares, ilegais ou antiéticas, exigindo apuração por parte da Ouvidoria.

IX - Reclamação: Manifestação que expressa insatisfação ou descontentamento em relação a um serviço, conduta ou situação, demandando uma resposta ou solução.

Art. 2º - São canais para recebimento de demandas da Ouvidoria:

I – E-mail institucional do Penedo Previdência: ouvidoriaprev@penedo.al.gov.br

II – Atendimento presencial na sede do Penedo Previdência;

III – Whatsapp institucional do Penedo Previdência.



**INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PENEDO
PENEDO PREVIDÊNCIA - ALAGOAS**

Art. 3º - Os princípios que norteiam o tratamento das demandas incluem transparência, eficiência, imparcialidade, confidencialidade e participação.

Art. 4º - O Diretor Presidente é servidor responsável pela supervisão e coordenação das tratativas das demandas relacionadas à Ouvidoria.

Art. 5º - Estão submetidas à apreciação da Ouvidoria as seguintes manifestações:

I - Elogios;

II - Sugestões;

III - Reclamações;

IV - Denúncias.

Art. 6º - O presente expediente está subordinado ao Código de Ética e à Política de Segurança da Informação do Penedo Previdência.

Art. 7º - O Diretor Presidente do Penedo Previdência irá designar, por ato normativo, servidor responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações.

Art. 8º - São procedimentos básicos, obrigatórios e consecutivos a serem realizados:

I - Recebimento da manifestação e registro de protocolo;

II - Leitura da manifestação e despachos para resolução;

III - Comunicação formal obrigatória ao Diretor Presidente;

IV - Elaboração de resposta para o manifestante;

V - Arquivo.

Art. 9º - Encaminhar relatório para o Conselho Gestor, a fim de ser discutido em reunião ordinária a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria do RPPS.

Art. 10º - É vedado:

I - Divulgação não autorizada de informações de caráter personalíssimo;

II - Violação da confidencialidade da manifestação;



**INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PENEDO
PENEDO PREVIDÊNCIA - ALAGOAS**

III - Tratamento discriminatório;

IV - Atrasos injustificados nas respostas;

V - Utilização inadequada das informações recebidas;

VI - Descumprimento das normas éticas;

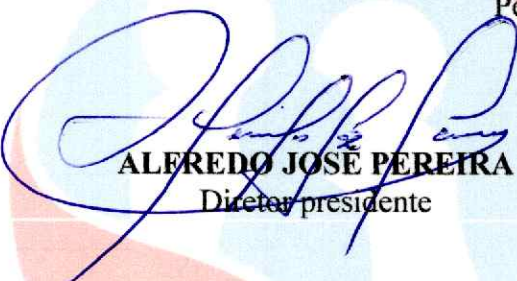
VII - Uso indevido das informações para fins pessoais ou partidários.

Art. 11 - Fica garantido o anonimato da manifestação, caso assim interesse ao manifestante.

Art. 12 - As manifestações deverão ser respondidas em um prazo de 30 (trinta) dias.

Art. 13 - Esta Portaria entra em vigor em 02 de setembro de 2025, revogadas as disposições em contrário.

Penedo, 02 de setembro de 2024.


ALFEREDO JOSÉ PEREIRA
Diretor presidente