



RESOLUÇÃO Nº 02/18 – CA/BERTPREV

ALEXANDRE HOPE HERRERA, Presidente do Conselho Administrativo do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Bertioga, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei e

CONSIDERANDO o disposto na CF/88, artigo 37; Lei Federal 12.527/11; Decreto Municipal nº 2.917/18, publicado no BOM nº 823, de 03/03/18; o diminuto quadro de pessoal da Autarquia e a deliberação do Conselho Administrativo, em reunião ocorrida no dia 21/06/2018, registrada em respectiva ata,

RESOLVE:

Art. 1º. É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo BERTPREV.

§ 1º. O pedido deve ser preferencialmente apresentado via site do BERTPREV – www.bertprev.sp.gov.br, por meio do e-SIC, com a observância dos requisitos exigidos pelo artigo 11 do Decreto Municipal 2.917/18.

§ 2º. O prazo de resposta é de 20 (vinte) dias, a contar do primeiro dia útil seguinte ao do protocolo do pedido ou recebimento do pedido por correspondência.

§ 3º. Em situação devidamente justificada, poderá ser prorrogado o prazo por 10 dias, mediante aviso ao requerente antes do término do prazo inicial.



Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos do Município de Bertioga
ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 2º. Fica instituída a **Ouvidoria do BERTPREV** e o **Serviço de Acesso à Informação**, vinculados ao Conselho Administrativo do BERTPREV, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Autarquia a seus segurados/contribuintes e à sociedade, a ser exercido por servidor efetivo nomeado pelo Presidente.

Art. 3º. Compete ao Ouvidor e responsável pelo Serviço de Acesso à Informação:

I – Cumprir as atribuições previstas nos artigos 7º, 8º, 11, 13 a 15 e 17 do Decreto Municipal 2.917/18, e naquilo que se refira à estrutura organizacional da Autarquia, no que couber;

II – Zelar pela uniformização, eficiência, coerência e controle da qualidade das atividades desenvolvidas;

III – Propor a capacitação profissional para servidores de áreas que, pelas estatísticas de atendimento, apresentem maiores deficiências, assim como outras medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

IV – Impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua responsabilidade;

V – Dar conhecimento ao Presidente do BERTPREV e ao Conselho Administrativo quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário ou ao bom andamento dos trabalhos do BERTPREV;

VI – Assegurar o acesso à informação, resguardando-se a confidencialidade de informações e registros sigilosos, nos termos previstos nos artigos 2º a 4º e 29 a 46 do Decreto Municipal 2.917/18;

VII – Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias;



Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos do Município de Bertioga
ESTADO DE SÃO PAULO

- VIII – Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações;
- IX – Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento;
- X – Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento;
- XI – Elaborar relatórios mensais para aprimorar os serviços e a administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes, os quais serão submetidos ao Conselho Administrativo.

Art. 4º. A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico do BERTPREV (www.bertprev.sp.gov.br), e-mail institucional ouvidoria@bertprev.sp.gov.br e, durante o expediente, na sede do BERTPREV ou via telefone – 3319-9292.

Art. 5º. Não serão atendidos os pedidos de acesso à informação:

- I – genéricos;
- II – desproporcionais ou desarrazoados,
- III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do BERTPREV.

Parágrafo único – No caso do inciso III, o BERTPREV deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.



Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos do Município de Bertioga
ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 6º. Caberá ao Conselho Administrativo do BERTPREV avaliar trimestralmente a qualidade dos resultados da atuação da ouvidoria, mediante o monitoramento quanto ao exercício e cumprimento das atribuições previstas nesta Resolução, tanto da Ouvidoria quanto do Serviço de Acesso à Informação, inclusive no que tange à divulgação em site do Instituto.

Art. 7º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando em especial as disposições contidas em Resolução 03/15 CABERTPREV, em seus artigos 2º a 7º.

Bertioga, 21 de junho de 2.018.

ALEXANDRE HOPE HERRERA
PRESIDENTE