



*Instituto de Previdência dos Servidores do
Município de Santa Maria de Jetibá - ES*

RESOLUÇÃO Nº 004, DE 10 DE AGOSTO DE 2021.

**DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA
TRATATIVA DAS DEMANDAS NO CANAL
“FALE CONOSCO” DO INSTITUTO DE
PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE SANTA MARIA DE JETIBÁ.**

O Conselho Deliberativo do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Santa Maria de Jetibá – IPS/SMJ, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

Considerando a necessidade de acompanhamento e orientação referente aos procedimentos operacionais desenvolvidos pelas diversas áreas desta Autarquia, visando principalmente alcançar uniformidade de entendimentos;

Considerando as definições do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015;

Considerando a deliberação do Conselho Deliberativo pela aprovação do Regulamento da tratativa das demandas no canal “fale conosco”, ocorrida na reunião ordinária realizada em 10 de agosto de 2021.

R E S O L V E:

Art. 1º. Fica instituído o Regulamento da tratativa das demandas no canal “**Fale Conosco**” disponível na página eletrônica do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Santa Maria de Jetibá, nos seguintes termos:

Art. 2º. O IPS/SMJ manterá em sua página eletrônica um canal de comunicação no modelo “Fale Conosco”.

Art. 3º. As demandas registradas no canal serão classificadas como:

- I - consultas;
- II - dúvidas;
- III - reclamações;
- IV - denúncias;
- V - elogios; e
- VI - solicitações.

Parágrafo único: O canal visa proporcionar uma via de comunicação permanente entre o IPS/SMJ e os seus segurados, beneficiários e a sociedade em geral, que nele possuam participação, investimentos ou outros interesses.



Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Santa Maria de Jetibá - ES

Art. 4º. As demandas registradas no canal serão direcionadas para o e-mail institucional do IPS/SMJ e caberá ao servidor do IPS/SMJ fazer os encaminhamentos necessários das demandas recebidas ao Conselho Deliberativo, que deverão observar os seguintes critérios:

I - Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros;

II - Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações;

III - Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.

Parágrafo único. O servidor do IPS/SMJ elaborará relatório sempre que houver demanda registrada no canal, que será encaminhado para apreciação do Conselho Deliberativo do IPS/SMJ.

Art. 5º. Os gestores deverão utilizar os relatórios de demandas do canal “Fale Conosco” para aprimorar os serviços e a administração do IPS/SMJ, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.

Art. 6º. O Conselho Deliberativo, anualmente, deverá avaliar o funcionamento do canal e acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

Art. 7º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Maria de Jetibá-ES, 10 de agosto de 2021.

DAVID RAASCH
Presidente