



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOCA DA MATA
Instituto Boca da Mata Prev



PORTARIA Nº 01, DE 07 FEVEREIRO DE 2024.

O DIRETOR PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE BOCA DA MATA, no uso de suas atribuições conferidas em normas legais específicas e,

Considerando as atribuições que o art. 12, I, da Lei Municipal nº 637/2013 confere ao Diretor Presidente da Autarquia;

Considerando que a Portaria é o ato ordinatório pelo qual o chefe de um órgão público se dirige aos subordinados determinando a realização de atos gerais ou especiais;

Considerando a importância da transparência, participação e aprimoramento dos serviços prestados pelo Boca da Mata Prev, para o estabelecimento de uma Ouvidoria, visando o atendimento das demandas dos servidores e cidadãos;

RESOLVE:

Art. 1º - Fica aprovado o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Boca da Mata Prev, em conformidade com as disposições desta Portaria.

Art. 2º - Esta Portaria é complementar às demais normas vigentes para o Boca da Mata Prev.

Art. 3º - Considera-se, no âmbito desta portaria:

I - Manifestação: Comunicação formalizada apresentada por servidor ou cidadão.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOCA DA MATA
Instituto Boca da Mata Prev



II - Ouvidoria: Instância responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações.

III - Conselho de Administração: Órgão de supervisão da Ouvidoria.

IV - Elogio: Manifestação positiva em relação aos serviços prestados pelo Boca da Mata Prev.

V - Sugestão: Proposta de aprimoramento ou implementação de ações no âmbito da instituição.

VI - Reclamação: Comunicação de insatisfação sobre serviços ou condutas da entidade.

VII - Denúncia: Comunicação formal que relata indícios de irregularidades, violações ou atos ilícitos.

VIII - Resposta Final: Comunicação conclusiva da Ouvidoria em relação à manifestação, informando as providências adotadas.

Art. 4º - A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre servidores e cidadãos com o Boca da Mata Prev, visando aprimorar a gestão, identificar irregularidades e promover melhorias nos serviços prestados.

Art. 5º - A estrutura da Ouvidoria do Boca da Mata Prev é composta por agentes já pertencentes à gestão do RPPS, devendo, cumulativamente, auxiliar na tramitação prevista nesta Portaria.

I - A Ouvidoria é subordinada ao Diretor Presidente do Boca da Mata Prev, responsável máximo pela sua gestão.

II - O Assessor Previdenciário é o responsável pela Ouvidoria, devendo, em um prazo de 03 (três) meses, ser capacitado para melhor prestação dos serviços e realizar as tratativas da Ouvidoria, desde o recebimento até a resposta final.

III - A Ouvidoria é supervisionada pelo Conselho de Administração, órgão colegiado de participação da sociedade e segurados.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOCA DA MATA
Instituto Boca da Mata Prev



Art. 6º - A Ouvidoria receberá, exclusivamente, manifestações de sugestões, elogios, reclamações e denúncias, as quais serão tratadas conforme procedimentos estabelecidos nesta Portaria.

Art. 7º - As manifestações serão tratadas no prazo máximo de 30 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa expressa ao manifestante.

Art. 8º - A tramitação das demandas pela Ouvidoria é independente da tramitação dos requerimentos, devendo possuir numeração de protocolo específica e tratativas diferenciadas.

Art. 9º - Os segurados e demais membros da sociedade civil têm o direito de apresentar manifestações à Ouvidoria, sem prejuízo de outras vias de comunicação já estabelecidas.

Art. 10º - É dever dos servidores cooperarem com a Ouvidoria, fornecendo informações necessárias para o adequado tratamento das manifestações.

Art. 11 - Os demandantes poderão provocar a Ouvidoria por meio do site institucional, e-mail ou whatsapp, divulgados amplamente no site do instituto.

Art. 12 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão comunicadas ao Conselho de Administração, semestralmente para análise, conhecimentos e possíveis providências.

Art. 13 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOCA DA MATA
Instituto Boca da Mata Prev



Gabinete do Diretor Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Boca da Mata, Estado de Alagoas, aos 07 dias de fevereiro de 2024.

Antonio L

ANTONIO MARX ALMEIDA LEITE
Diretor Presidente

Publicada, registrada e arquivada em 07 de fevereiro de 2024.

Página de assinaturas



Antonio Leite
068.205.974-95
Signatário

HISTÓRICO

- 07 fev 2024**
16:13:51  **Antonio Marx Almeida Leite** criou este documento. (E-mail: amarxalmeida@gmail.com, CPF: 068.205.974-95)
- 07 fev 2024**
16:14:07  **Antonio Marx Almeida Leite** (E-mail: amarxalmeida@gmail.com, CPF: 068.205.974-95) visualizou este documento por meio do IP 201.49.137.141 localizado em Boca da Mata - Alagoas - Brazil
- 07 fev 2024**
16:14:07  **Antonio Marx Almeida Leite** (E-mail: amarxalmeida@gmail.com, CPF: 068.205.974-95) assinou este documento por meio do IP 201.49.137.141 localizado em Boca da Mata - Alagoas - Brazil

