

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

Artigo 1º - O presente Regimento Interno tem por objetivo disciplinar o funcionamento da Ouvidoria da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo (SP –PREVCOM), instituída por meio da Portaria nº 24, de 05 agosto de 2014, com a finalidade de prevenir e corrigir erros, omissões, desvios e abusos, além de garantir a qualidade das atividades desenvolvidas na fundação.

CAPÍTULO II- ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 2º - A Ouvidoria é um órgão vinculado à Diretoria Executiva da SP-PREVCOM a fim de elevar continuamente os padrões de transparência no atendimento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias de participantes, patrocinadores, colaboradores, colegiados, servidores públicos e sociedade como um todo.

Art. 3º - Os trabalhos conduzidos pela Ouvidoria, conferido o devido sigilo, são coordenados por profissional devidamente certificado e designado pela Diretoria Executiva.

Artigo 4º - São princípios da Ouvidoria:

- I. Atuar com transparência, integridade e respeito;
- II. Resguardar o sigilo das informações;
- III. Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- IV. Facilitar o acesso ao serviço, simplificando seus procedimentos e agindo com imparcialidade e justiça;

Artigo 5º - Compete à Ouvidoria, além de outras atribuições decorrentes de sua área de atuação:

I - Receber, analisar e encaminhar às áreas competentes (quando for o caso) sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias recebidas, dando-lhes o tratamento e atenção adequados;

II - Acompanhar a adoção de providências, manter o requisitante informado e comunicar à Diretoria Executiva os casos de ocorrências não solucionadas;

III - Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, inclusive por meio de canais de comunicação utilizados para difundir os serviços da entidade;

IV- Disponibilizar acessos telefônico, eletrônico e presencial, bem como divulgá-los no site da Fundação e nos demais canais de comunicação utilizados;

V - Gerar relatórios com dados estatísticos e indicadores que auxiliem na identificação de pontos críticos, contribuindo para a busca de soluções e aperfeiçoamento de processos;

VI - Produzir mensalmente relatório de atendimentos a ser apresentado à Diretoria Executiva e ao Conselho Deliberativo;

VII - Auxiliar no processo de avaliação da satisfação dos participantes e demais interessados em relação aos serviços prestados pela SP-PREVCOM, cumprindo, assim, o papel de controle de qualidade do serviço;

VIII - Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correções de erros, omissões ou abusos cometidos

IX - Auxiliar na elaboração de estudos visando fortalecer a imagem e reputação da Fundação;

X - Disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações da Ouvidoria e melhoria da gestão.

Artigo 6º - Compete ao Ouvidor:

- I. Atuar na Ouvidoria de forma ética, garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II. Representar a Ouvidoria interna e externamente;
- III. Controlar e respeitar o cumprimento dos prazos previstos;
- IV. Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- V. Informar a Diretoria Executiva sobre os atendimentos registrados e possíveis denúncias, sejam elas internas ou externas.

Artigo 7º - O presente Regimento entrou em vigor em 23/11/2022, data da aprovação pela Diretoria Executiva da SP-PREVCOM.