



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU  
Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Casimiro de Abreu

### PORTARIA N º 010/2023

DISPÕE SOBRE NORMAS DE FUNCIONAMENTO NO ÂMBITO DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CASIMIRO DE ABREU - IPREV-CA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Diretor Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Casimiro de Abreu - IPREV-CA, no uso de suas atribuições legais, em especial o que dispõe a Lei nº 1047, de 18 de agosto de 2006, e

**CONSIDERANDO** a necessidade de instituir um canal de comunicação institucional permanente entre o IPREV-CA e os segurados do Regime Próprio de Previdência Social de Casimiro de Abreu, bem como com a sociedade civil em geral;

**CONSIDERANDO** a necessidade de dar efetividade ao processo de certificação do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Casimiro de Abreu - IPREV-CA no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes de Previdência Social - Pró-Gestão, instituído através da Portaria MPS nº 185/2015, de 04/05/2015, do então Ministério da Previdência Social, hoje sob a supervisão da Secretaria de Previdência - SPREV da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho - SEPRT do Ministério da Economia;

**CONSIDERANDO** que compete ao Diretor Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Casimiro de Abreu - IPREV-CA, administrar, orientar, coordenar e controlar as atividades do órgão gestor do Regime Próprio de Previdência Social dos servidores públicos do Município de Casimiro de Abreu e

**CONSIDERANDO** a necessidade de dar continuidade ao funcionamento institucional do IPREV-CA;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir no âmbito de funcionamento do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Casimiro de Abreu - IPREV-CA, a função de Ouvidor.

Art.2º - A Ouvidoria do IPREV-CA será um órgão auxiliar e consultivo da Diretoria Executiva, no processo de possibilitar ao segurado do Instituto e ao cidadão do Município de Casimiro de Abreu relacionar-se com o IPREV-CA, para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação de serviços públicos, no âmbito da entidade, e/ou o desempenho institucional dela, e terá as seguintes atribuições:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU  
Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Casimiro de Abreu

- I. Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas gerenciais competentes do IPREV-CA, as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, a respeito da atuação do IPREV-CA;
- II. Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas gerenciais do IPREV-CA, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- III. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- IV. Cobrar respostas das unidades administrativas gerenciais do IPREV-CA, a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da Diretoria Executiva os eventuais descumprimentos;
- V. Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo IPREV-CA;
- VI. Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do IPREV-CA, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- VII. Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a Diretoria Executiva julgar oportuno;
- VIII. Informar, sensibilizar e orientar o segurado para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelo IPREV-CA;
- IX. Assessorar a Diretoria Executiva nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria;
- X. Participar das reuniões de deliberação superior do IPREV-CA, com direito a voz e sem direito a voto;
- XI. Promover a constante publicidade de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do segurado, cidadão ou outras partes interessadas aos seus serviços;

Art.3º - Nomear para exercer a função de Ouvidor, sem ônus para o IPREV-CA e prejuízo de suas atribuições, a servidora ALICE SILVA RIBEIRO, Mat. 212466.

Art. 4º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, com efeitos retroativos a 01 de Fevereiro de 2023.

Casimiro de Abreu-RJ, 09 de Fevereiro de 2023

Murillo Xavier dos Santos Santiago  
Diretor Presidente do IPREV-CA