**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA, APOSENTADORIA E PENSÕES DOS
SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE MARAGOGI - IPREV**

RESOLUÇÃO Nº 003/2025- IPREV

O Diretor Executivo do Instituto de Previdência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores do Município de Maragogi - IPREV, no exercício de suas prerrogativas legais e em atenção à necessidade de aprimoramento da gestão das demandas junto à Ouvidoria, determina:

Art. 1º - Esta Resolução estabelece normas para o fluxo de rotina da Ouvidoria do Instituto de Previdência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores do Município de Maragogi – IPREV visando a otimização e eficácia no tratamento das demandas.

Art. 2º - Esta resolução fundamenta-se nos seguintes princípios:

I - **Transparência:** Garantir acesso claro e compreensível às normativas, promovendo a compreensão do processo de tratamento das demandas.

II - **Eficiência:** Buscar a máxima eficácia na gestão das demandas, visando respostas ágeis e soluções adequadas.

III - **Imparcialidade:** Assegurar tratamento justo e equânime a todas as manifestações, sem privilégios ou discriminações.

IV - **Confidencialidade:** Proteger a identidade dos manifestantes, preservando informações sensíveis e garantindo o respeito à privacidade.

V - **Participação:** Incentivar a participação ativa do manifestante no processo, proporcionando feedback e acompanhamento de sua demanda.

VI - **Legalidade:** Pautar-se estritamente nas normas e legislações vigentes no tratamento das demandas, assegurando conformidade jurídica.

VII - **Qualidade:** Buscar a excelência no atendimento, fornecendo respostas precisas e soluções adequadas às manifestações recebidas.

Art. 3º - A abrangência desta resolução inclui a totalidade dos questionamentos recebidos pela Ouvidoria, independentemente do meio pelo qual foram manifestados.

Art. 4º - Designa-se a Agente Administrativo – Carolliny Silva Acioly Vasconcelos como responsável pelo tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria do IPREV.

Art. 5º - É assegurado o anonimato ao manifestante. No caso de identificação do reclamante, o Ouvidor do IPREV poderá proceder à anonimização do nome para preservação da privacidade.

Art. 6º - Estipula-se o prazo de 30 dias para conclusão da tratativa, contados a partir do instante de recebimento da demanda.

Art. 7º - O procedimento padrão compreende:

I - Recebimento da demanda: O Ouvidor do IPREV organizará e protocolará a demanda recebida.

II - Despacho: O Ouvidor submeterá ao responsável a manifestação, definindo um prazo razoável para retorno.

III - Análise da resposta do setor envolvido: O Ouvidor analisará a resposta, podendo requerer informações adicionais. Não havendo necessidade, adotará as medidas apropriadas.

IV - Informação ao manifestante: O Ouvidor deverá elaborar resposta formalizada ao reclamante, caso não tenha optado pelo anonimato.

V - Compilação da resposta: A resposta será consolidada para inclusão no relatório semestral ao Conselho Municipal de Previdência.

Art. 8º - Proíbem-se práticas que possam comprometer a integridade, confidencialidade e imparcialidade no tratamento das manifestações da Ouvidoria, como (questões particulares do IPREV).

Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maragogi, 24 de fevereiro de 2025.

José Artur Cavalcante Beserra
Diretor Executivo do IPREV