



**FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS  
MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38  
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP  
Fone/Fax – (014) 3223-7071 | 3227-1444



Resolução n.º 62/2017, de 08 de março de 2017.

Instituí o Regimento Interno da Ouvidoria da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – FUNPREV.

O Conselho Curador da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – FUNPREV, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal n.º 4830/2002, no uso das suas atribuições legais:

CONSIDERANDO o disposto no caput do artigo 37 da Constituição Federal e do artigo 48 da Lei Municipal n.º 4830/2002, que consagram, entre outros, os princípios constitucionais da publicidade, da moralidade e da eficiência administrativa;

CONSIDERANDO a necessidade de acompanhar a opinião pública acerca dos procedimentos e condutas da Ouvidoria da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – FUNPREV

**RESOLVE**

Art. 1.º Fica instituído o Regimento Interno da Ouvidoria da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – FUNPREV, na forma do Anexo Único da presente Resolução.

Art. 2.º Os servidores em exercício na Fundação, bem como os membros dos Conselhos Curador e Fiscal e do Comitê de Investimentos, receberão cópia do Regimento Interno da Ouvidoria de que trata o artigo 1.º, mediante a assinatura de protocolo de recebimento próprio, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de publicação desta Resolução.

Art. 3.º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Bauru, 08 de março de 2017.

Lauro Caputo  
Presidente

Luiz Antônio Silva Pires  
Secretário

Neusa Maria Ferraz Valdo  
Membro

Elisabete Aparecida de Oliveira Pereira  
Membro

Gilson Gimenes Campos  
Membro

Nilton José de Oliveira  
Membro



## ANEXO ÚNICO A RESOLUÇÃO N.º 62/2017

### REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

#### TÍTULO I

### FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV

#### CAPÍTULO I

#### INSTITUIÇÃO

Através da Lei Municipal n.º 4830/2002 de 17 de maio de 2002, o Serviço de Previdência dos Municipiários de Bauru – SEPREM, autarquia municipal, fica transformado na Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – FUNPREV, entidade descentralizada da Administração Pública Municipal, com personalidade jurídica de direito público, com autonomia patrimonial, administrativa, financeira e contábil, que tem como finalidade gerir recursos, buscar o equilíbrio financeiro e atuarial de forma responsável e transparente, garantindo direitos previdenciários aos segurados e dependentes de forma humanizada.

Este regimento expressa a visão, a missão, os valores e as ações da Ouvidoria da FUNPREV, com o objetivo de promover uma melhor interação entre os participantes ativos, assistidos e seus respectivos beneficiários.

Reafirmando o compromisso da FUNPREV com atuação responsável, transparente e sustentável, tendo como principal pilar a credibilidade.

Este regimento aplica-se a todos os cidadãos, sejam eles segurados, ou que tenham relações diretas ou indiretas com a FUNPREV. Sua leitura e plena compreensão devem ser encaradas como uma tarefa essencial para a prestação dos serviços e execução de todas as atividades da Ouvidoria.

O desconhecimento do mesmo não será considerado como justificativa para desvios éticos e de conduta.

Este instrumento constitui fator de segurança tanto do Ouvidor, quanto dos cidadãos, norteados no seu comportamento enquanto as suas funções, direitos e deveres, e protegendo-os de acusações infundadas.

#### CAPÍTULO II

#### MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA



## Seção I

### MISSÃO

Ser referência no acompanhamento de procedimentos, opinião pública, satisfação dos cidadãos, buscando atuar sempre com excelência no atendimento, na prestação dos serviços e com eficiência, e sobretudo, transparência na gestão. Assim, ser um canal de comunicação ético, imparcial e eficiente para todos segurados.

## Seção II

### VISÃO

Ser um instrumento sólido, de garantia da equidade, assegurando a plena satisfação dos cidadãos e que fortaleça a imagem institucional da FUNPREV.

## Seção III

### VALORES E PRINCÍPIOS

São valores e princípios da Ouvidoria:

- a) Satisfação dos cidadãos;
- b) Imparcialidade;
- c) Independência;
- d) Transparência;
- e) Confidencialidade;
- f) Confiabilidade;
- g) Celeridade;
- h) Ética.

## TÍTULO II

### DA OUVIDORIA

#### CAPÍTULO I

#### DA FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo e executivo, mas deliberativo e decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da FUNPREV, de forma



pedagógica, instrumental e estratégica com os cidadãos, visando o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados no universo da FUNPREV.

Paragrafo único. A Ouvidoria atende as manifestações dos cidadãos a respeito da qualidade dos serviços públicos oferecidos pela FUNPREV, sem prejuízo das atribuições específicas de outros órgãos da Administração Municipal.

## CAPÍTULO II

### ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 2º A Ouvidoria está vinculada diretamente à Presidência da FUNPREV e tem autonomia para desenvolver suas atribuições de forma independente.

Art. 3º A função de ouvidor será exercido por 3 (três) servidores ativos da FUNPREV devidamente certificados junto à Associação Brasileira de Ouvidores e suas nomeações dar-se-á através de Portaria da Presidência.

## CAPÍTULO III

### ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete a Ouvidoria:

I. Receber e examinar denúncias, solicitações, sugestões, pedidos de informações, reclamações e elogios referentes aos procedimentos e ações de agentes e divisões da Fundação;

II. Reconhecer o cidadão, sem qualquer distinção como sujeitos de direitos, dando tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;

III. Ampliar e manter canais de comunicação entre a Fundação e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão em participar da fiscalização e avaliação das ações da FUNPREV;

IV. Definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

V. Propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de denúncias, solicitações, sugestões, pedidos de informações, reclamações e elogios, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

VI. Disponibilizar e organizar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços do âmbito desta Fundação;

VII. Recomendar ações, medidas administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, ao combate e a correção dos fatos apreciados,



objetivando o aprimoramento da gestão e na qualidade da prestação dos serviços do âmbito desta Fundação;

VIII. Cientificar as autoridades competentes sobre questões que lhes forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

IX. Promover a gestão e exercer a coordenação e supervisão do sistema de Ouvidoria;

X. Criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de Ouvidoria, bem como promover capacitação e treinamento relacionados as suas atividades;

XI. Promover, articular e apoiar outras ações que visem a difusão e a divulgação de práticas de cidadania;

XII. Articular-se com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, fortalecendo canais de comunicação.

## CAPÍTULO IV

### COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 5º Compete especificamente ao Ouvidor:

I. Reportar-se diretamente à Presidência da FUNPREV, por meio de reuniões de avaliação;

II. Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público oferecido pela FUNPREV;

III. Elaborar relatórios estatísticos e analíticos, sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos, sendo os primeiros, referentes as quantificações das manifestações recebidas e os segundos, referentes ao exame da adequação do atendimento em relação a legislação e ao planejamento estratégico e organizacional, nas questões referidas pelos cidadãos;

IV. Elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas dos cidadãos e o nível de solução das divisões, para as reclamações registradas na Ouvidoria;

V. Impedir que os relatórios contendam opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam a análise das adequações do que é oferecido aos cidadãos, tendo em vista, as diretrizes estratégicas adotadas pela FUNPREV;

VI. Realizar com a Presidência, o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas, sobre os serviços da Fundação;



VII. Manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as divisões e demais gestores da Fundação, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião dos cidadãos;

VIII. Promover o diálogo com os cidadãos, oferecendo por meio de sistemas de comunicação junto a FUNPREV;

IX. Organizar a memória histórica da Ouvidoria;

X. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria;

XI. Resguardar sigilo da Informação;

XII. Atuar na prevenção de conflito, preservando as dimensões legais e legítimas da FUNPREV;

XIII. Informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

XIV. Promover a divulgação da Ouvidoria, tonando-a conhecida.

Art. 6º Não compete ao Ouvidor:

I. Conduzir investigações e apurações formais;

II. Atuar como instância decisória, ou usurpar ações de outras áreas;

III. Interceder em favor de alguma das partes envolvidas no assunto;

IV. Substituir instâncias representativas como sindicatos, associações;

V. Substituir outros canais de acolhimento e primeira instância (SAC, RH, Jurídico, etc.);

VI. Tratar de questões não pertinentes à Organização.

## CAPÍTULO V

### COMPETÊNCIAS DO ATENDIMENTO DO OUVIDOR

Art. 7º Compete ao Ouvidor quanto ao atendimento:

I. Assessorar o Presidente, conforme as atribuições definidas nesta Resolução;

II. Atender o cidadão com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e a qualidade no serviço;

III. Zelar pela ética pública;

IV. Colher as reivindicações manifestadas pelos cidadãos, analisar e filtrar as informações que serão encaminhadas ao setor responsável;



V. Ser solidário e cooperativo para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como, dos objetivos, das diretrizes e dos valores da Fundação.

VI. Defender o interesse público expresso nas manifestações dos cidadãos, sobre o atendimento da Fundação e zelar pela unidade da mesma, cumprindo e fazendo cumprir seu planejamento estratégico;

VII. Respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos.

## CAPÍTULO VI

### DIREITOS DO OUVIDOR

Art. 8º É direito do Ouvidor, mediante prévia solicitação, ter livre acesso e receber, das divisões da FUNPREV, informações, processos, e quaisquer outros instrumentos pertinentes para análise e desempenho das funções da Ouvidoria.

## CAPÍTULO VII

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 9º O atendimento será feito pela Ouvidoria através dos seguintes canais de comunicação:

I. Telefones 3223-7071, 3227-1444, 3223-7719, 3223-7000, 3223-7901, 3223-6433;

II. Correio eletrônico (E-mail) [ouvidoria@funprevbauru.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@funprevbauru.sp.gov.br);

III. Formulário disponível com a Ouvidoria e na página eletrônica da Fundação;

IV. Correio convencional (carta); e

V. Atendimento presencial com horário marcado: Rua Rio Branco, n.º 19-31, Vila América, Bauru/SP, CEP: 17014-037.

Paragrafo único: No caso do solicitante ser analfabeto será lavrada ata circunstanciando de quanto declarado verbalmente por ele ao(s) ouvidor(es) ou a pessoa designada por ele.

## CAPÍTULO VIII

### CIDADÃOS

Art. 10. São denominados cidadãos, aqueles que poderão recorrer à Ouvidoria:

I. Servidores ativos municipais (PMB/DAE/CÂMARA);



- II. Servidores ativos FUNPREV;
- III. Pessoas Físicas / Jurídicas;
- IV. Aposentados e Pensionistas;
- V. Anônimo, nos termos do art. 14 desta lei.

## CAPÍTULO IX

### FUNCIONAMENTO

Art. 11 O horário de funcionamento de atendimento presencial da Ouvidoria será de segunda a sexta-feira, das 09 h às 11 h e das 14 h às 16 h.

## CAPÍTULO X

### MANIFESTAÇÕES

Art. 12 Para ter o pleno atendimento e direito aos serviços da Ouvidoria da FUNPREV, as manifestações devem conter os seguintes dados:

- I. Identificação do manifestante;
- II. Endereçamento completo (a quem se destina);
- III. Meio de respostas (telefone, e-mail, presencial, etc.);
- IV. Menção de anexos das provas do fato.

Paragrafo único: A Ouvidoria se responsabiliza pelo sigilo da informação com relação a identidade de quem utiliza o serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer intrinsecamente necessário exigindo-se da equipe da Ouvidoria a mais absoluta confidencialidade dos assuntos que tomarem conhecimento no exercício de suas funções, sob pena de responderem por crime de responsabilidade.

## CAPÍTULO XI

### DOCUMENTAÇÕES

Art. 13 Todas as demandas da Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológicas, cujo os registros devem apresentar:

- I. Nome do demandante;
- II. Data da demanda;
- III. Endereço e telefone do demandante;
- IV. Proveniência da demanda (servidor, cidadão, dentre outros);





V. Tipo de demanda (denúncias, solicitações, sugestões, pedidos de informações, reclamações e elogios);

VI. Divisões envolvidas;

VII. Forma de contato;

VIII. Reposta;

IX. Homologação da demanda.

## CAPÍTULO XII

### DOS PRAZOS

Art. 14 À denúncia, solicitação, sugestão e reclamação serão obedecidos os seguintes prazos:

I. A resposta conclusiva será disponibilizada, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez);

II. Na impossibilidade de oferecer uma resposta conclusiva neste prazo, a Ouvidoria deve apresentar resposta intermediária, que interromperá a contagem do prazo, informando ao cidadão qual o andamento da sua manifestação, e quais são as etapas necessárias para que a resposta conclusiva possa ser oferecida;

III. Se em trinta dias ainda não for possível proporcionar a resposta conclusiva, a Ouvidoria deve oferecer ao cidadão uma nova resposta intermediária, trazendo informações atualizadas sobre o andamento da manifestação;

IV. O prazo especificado no inciso III poderá ser prorrogado até que seja possível uma resposta conclusiva ao cidadão.

§ 1.º Nos casos de pedido de informação o prazo obedecerá àquele estabelecido na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

§ 2.º Nos casos de elogio, será direcionado ao servidor específico, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 15. As Divisões terão o prazo de 10 (dez) dias para devolver à Ouvidoria as informações referentes à demanda, prorrogáveis por mais 05 (cinco) dias, desde que devidamente justificado.

Art. 16. Caso a demanda seja negada, o cidadão poderá recorrer no prazo de 5 (cinco) dias a contar da sua ciência, devendo o recurso ser analisado no prazo de 5 (cinco) dias.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior ao servidor responsável pela elaboração da resposta indeferida.



## CAPÍTULO XIII

### TIPOLOGIAS

Art. 17 Consideram-se demandas da Ouvidoria:

I. DENÚNCIAS – Comunicação da prática de ato ilícito;

II. SOLICITAÇÕES – Pedidos de atendimento a serviços;

III. SUGESTÕES – Proposição de mudanças em melhorias do atendimento e serviços prestados pela FUNPREV;

IV. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES – Pedido relacionado a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011);

V. RECLAMAÇÕES – Reiterar fatos e solicitações não atendidas anteriormente;

VI. ELOGIOS – Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

## CAPÍTULO XIV

### ANONIMATO

Art. 18 Excepcionalmente, os Ouvidores aceitarão denúncias e reclamações sobre irregularidades em anônimo, as quais serão consideradas indícios de irregularidades, não podendo compor um processo como provas, conforme art. 5º, inciso IV da Constituição Federal.

## CAPÍTULO XV

### LIMITAÇÕES

Art. 19 Para o cumprimento do disposto no presente regimento, não serão aceitas:

I. Manifestações cujas as soluções dependam, exclusivamente, de recursos orçamentários e financeiros;

II. Manifestações para as quais existam recursos específicos;

III. Consultas sobre andamento processual;

IV. Denúncias de cunho pessoal;

V. Consultas sobre os direitos previdenciários.



## CAPÍTULO XVI

### ÉTICA

Art. 20 Os integrantes da Ouvidoria não poderão utilizar de prerrogativas da função que ocupam, para obter vantagens de ordem pessoal perante a FUNPREV.

## CAPÍTULO XVII

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21 As deliberações sobre os casos omissos neste Regimento serão de responsabilidade do Ouvidor, cabendo recurso conforme especificado no art. 16 deste Regimento.

Art. 22 Compete ao Ouvidor, além das suas atribuições, coordenar a parte administrativa e normas de trabalho da Ouvidoria.

Art. 23 A Ouvidoria prestará contas anualmente ao Conselho Curador, através de relatório contendo informações sobre as suas atividades.

Art. 24 Todos os documentos da Ouvidoria serão assinados pelos Ouvidores nomeados pela Presidência da FUNPREV.

Art. 25 Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

Ouvidores Certificados pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e nomeados pela Portaria n.º 353/2016 de 24 de Dezembro de 2016:

Kátia Cristina Gonçalves

Renan Bernardo de Oliveira

Tamiris Carolina Cardoso