**PORTARIA Nº: 031, DE 10 DE MARÇO DE 2021.**

**DISPÕE SOBRE NORMAS DE FUNCIONAMENTO NO ÂMBITO DO INSTITUTO DE BENEFÍCIOS E ASSISTÊNCIA AOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ARARUAMA - IBASMA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O Presidente do Instituto de Benefícios e Assistência aos Servidores Municipais de Araruama - IBASMA, no uso de suas atribuições legais, em especial o que dispõe a Lei Complementar nº 154, de 14 de outubro de 2019, e

**CONSIDERANDO** a necessidade de instituir um canal de comunicação institucional permanente entre o IBASMA e os segurados do Regime Próprio de Araruama, bem como com a sociedade civil em geral:

**CONSIDERANDO** a necessidade de dar efetividade ao processo de certificação do Instituto de Benefícios e Assistência aos Servidores Municipais de Araruama - IBASMA no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes de Previdência Social – Pró-Gestão, instituído através da Portaria MPS º 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 Presidente do Instituto de Benefícios e Assistência aos Servidores Municipais de Araruama - IBASMA, administrar, orientar, coordenar e controlar as atividades do Regime Próprio de Previdência Social dos servidores públicos do Município de Araruama;

**CONSIDERANDO** a necessidade de dar continuidade ao funcionamento institucional do IBASMA;

**R E S O L V E:**

**Art. 1º -** Instituir no âmbito de funcionamento do Instituto de Benefícios e Assistência aos Servidores Municipais de Araruama - IBASMA, a função de Ouvidor.

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

1. Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas gerenciais competentes do IBASMA, as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos segurados, cidadãos ou outras partes interessadas, a respeito da atuação do IBASMA;
2. Realizar a mediação administrativa, junto às unidades administrativas gerenciais do IBASMA, 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;
3. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
4. Cobrar respostas das unidades administrativas gerenciais do IBASMA, a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da Diretoria Executiva os eventuais descumprimentos;
5. 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 IBASMA;
6. 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 IBASMA, 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;
7. Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a Diretoria Executiva julgar oportuno;
8. Informar, sensibilizar e orientar o segurado para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelo IBASMA;
9. Assessorar a Diretoria Executiva nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria;
10. Participar das reuniões de deliberação superior do IBASMA, com direito a voz e sem direito a voto;
11. 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 IBASMA e prejuízo de suas atribuições, o servidor Cássio Soares de Figueiredo.

**Art. 4º -** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.**

Araruama, 10 de março de 2021.

**Maciley dos Santos Amorim**

**Presidente**

**.**