

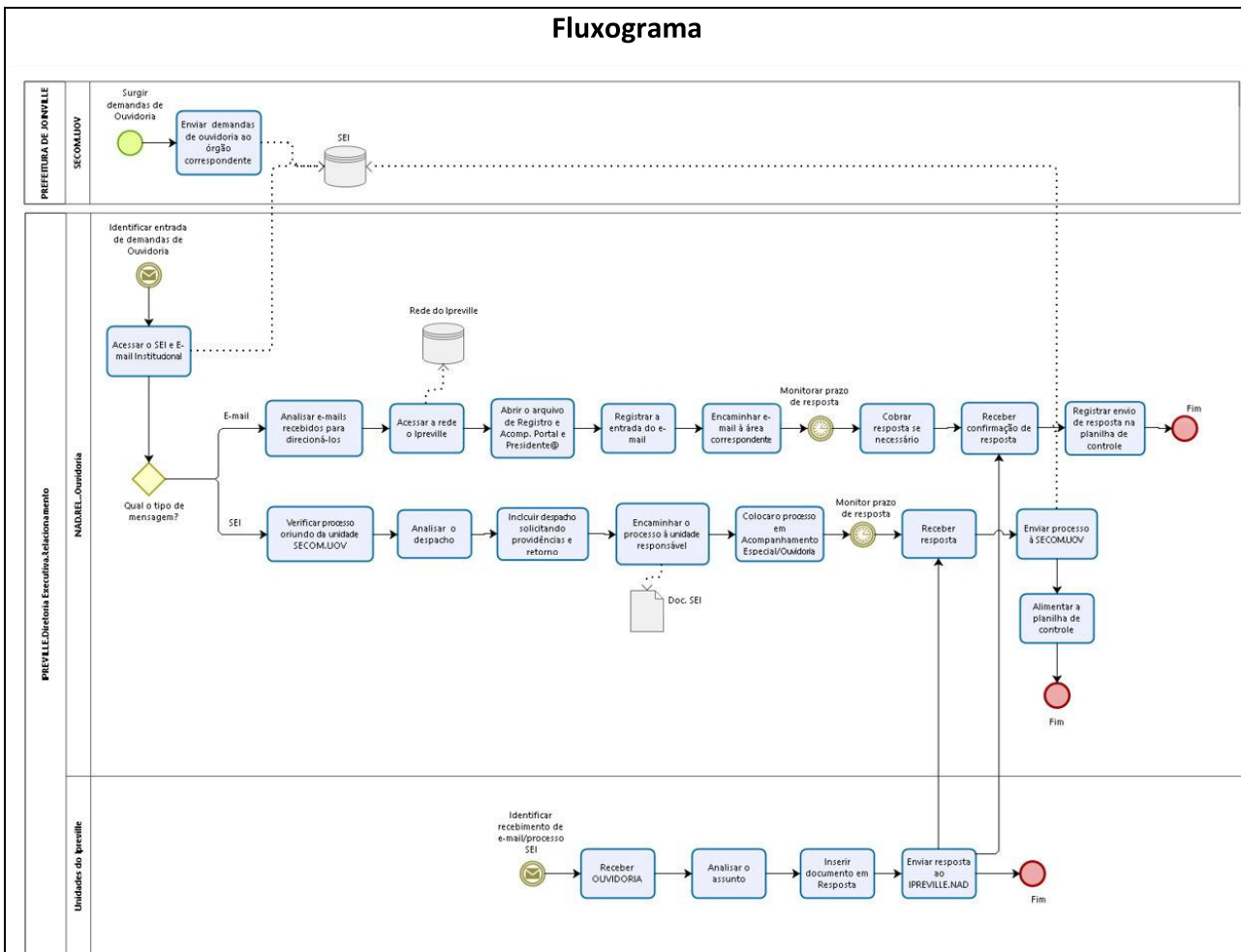
Ouvidoria

Criação	Edição	Codificação
Agosto/2023	1ª Edição	NAD.REL_04
Elaboração	Revisão	Aprovação
Víctor Macedo	Claudete C. M. Scholze	Cleusa Mara Amaral
Conceito		
A Assessoria de Relacionamento integra a estrutura organizacional da Administração, tendo por função intermediar as comunicações entre o instituto e seus segurados.		
Objetivos		
A Assessoria de Relacionamento do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – Ipreville, observando o disposto na Lei Municipal nº 7.611, de 06 de dezembro de 2013, compõe a Diretoria Executiva do instituto. Compete a esta unidade assegurar a gestão transparente, assegurar proteção a informação sigilosa, zelar pela imagem institucional, assessorar a Diretoria Executiva e Conselhos quanto à divulgação, aprimorando o relacionamento com os segurados e os veículos de comunicação.		
Aplicação		Execução
Diária		Assessoria de Relacionamento
Materiais Necessários		
Computador, acesso a internet, e-mails, acesso ao sistema SEI e o aplicativo Excel.		
Siglas Utilizadas		
NAD – Núcleo Administrativo SECOM.UOV – Secretaria de Comunicação – Unidade de Ouvidoria		
Descrição do Processo		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Receber diariamente os e-mails direcionados ao presidente@ipreville.sc.gov.br; 2. Analisar os e-mails recebidos direcionando-os conforme segue: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Sobre previdência, reclamações, críticas e/ou elogios sobre o atendimento ao segurado encaminhar para atendimento@ipreville.sc.gov.br; 2.2 Sobre Imposto de Renda encaminhar para pericia@ipreville.sc.gov.br; 2.3 Sobre pagamentos, décimo terceiro e problemas de acesso ao portal do segurado encaminhar para folha@ipreville.sc.gov.br; 2.4 Sobre licitações, fornecimento de materiais e serviços e contratos encaminhar para o e-mail do Gerente da Unidade Administrativa; 2.5 Sobre recebimentos de ofícios, consulta de agendas da diretoria e contatos de outras secretárias ou instituições, encaminhar para o e-mail da diretoria executiva e e-mail do diretor presidente; 3. Acessar na rede do Ipreville/Diretório: V:\Assessoria Relacionamento\Indicadores Ass.Relacionamento; 4. Abrir o arquivo Excel Registro e Acomp. Portal e Presidente@; 5. Abrir a aba do ano corrente atual; 6. Registrar o e-mail do solicitante, data de recebimento, descrição do texto do e-mail, data de resposta, responsável e tempo de resposta na planilha do Excel; 7. Salvar e fechar arquivo; 8. Encaminhar email à área correspondente, conforme item 2; 		

9. Monitorar prazo de resposta;
10. Cobrar resposta, se necessário;
11. Receber confirmação da resposta enviada;
12. Registrar envio de resposta na planilha de controle.
13. Acessar diariamente o sistema SEI na unidade **IPREVILLE.NAD**;
14. Verificar os processos oriundos da unidade **SECOM.UOV**;
15. Analisar o despacho recebido da unidade para encaminhamento conforme assunto a sua respectiva área;
16. Incluir um despacho no processo direcionado a área de interesse responsável pela resposta solicitando as providências cabíveis e observando o prazo de resposta fornecido pela unidade **SECOM.UOV**;
17. Encaminhar o processo para a unidade responsável mantendo o mesmo aberto na unidade atual;
18. Colocar o processo em acompanhamento especial no grupo **Ouvidoria**;
19. Monitorar prazo de resposta;
20. Ao receber a resposta da unidade **IPREVILLE** responsável;
21. Enviar o processo para a unidade de origem, **SECOM.UOV**;
22. Acessar na rede do Ipreville/Diretório: **V:\Assessoria Relacionamento\Indicadores Ass.Relacionamento**;
23. Abrir o arquivo Excel **Ouvidoria SEI**;
24. Abrir a aba do ano corrente atual;
25. Registrar o número do processo SEI, data de recebimento, data da resposta, data programada para resposta, tempo de resposta, unidade que respondeu o chamado, Informação **SECOM**, pessoa responsável pela resposta do processo, descrição do processo e conteúdo da resposta;
26. Salvar e fechar o arquivo.

Ipreville

Fluxograma



Powered by bizagi

Considerações

O registro de manifestação é o ato de apresentar denúncia, reclamação, sugestão ou elogio sobre serviços, atividades e agentes públicos. Permite ao cidadão receber um parecer do Município e contribuir com o aprimoramento da Administração Pública Municipal.

Referências

- Lei Municipal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 7.611 de 06/12/2013 - Institui a Assessoria de Relacionamento