



## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA PREVIMINAS**

### **CAPÍTULO I Da Finalidade**

**Art. 1º** - O presente Regimento Interno tem por finalidade estabelecer diretrizes, estratégias, objetivos e atribuições relativas à estrutura organizacional da Ouvidoria da PREVIMINAS - Fundação de Seguridade Social de Minas Gerais, bem como retratar quaisquer outros mecanismos operacionais desenvolvidos para a viabilização do seu funcionamento.

### **CAPÍTULO II Da Ouvidoria**

#### **Seção I Da Instituição**

**Art. 2º** - A Ouvidoria foi instituída pela Diretoria Executiva da PREVIMINAS - Fundação de Seguridade Social de Minas Gerais, em 10/06/98, decisão consignada na ata de reunião ordinária, com a finalidade de promover uma melhor atuação interativa entre participantes ativos e assistidos, beneficiários e outros públicos e a Entidade, e contribuir para a eficiência das avaliações dos problemas apresentados e da busca de ações resolutivas, visando, fundamentalmente, aprimorar o relacionamento entre as partes envolvidas, fidelizando o cliente.

#### **Seção II Da Natureza**

**Art. 3º** - A Ouvidoria é um órgão de natureza consultiva, que servirá como subsídio de informação e de orientação no âmbito dos negócios da PREVIMINAS.

#### **Seção III Do Objeto**

**Art. 4º** - Favorecer a eficácia da Fundação no cumprimento da sua missão, através do acompanhamento crítico do andamento das atividades institucionais a partir da visão dos clientes, de modo a proporcionar maior credibilidade no mercado e fortalecimento de sua fidelidade para com sua clientela.



## **Capítulo II DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO**

**Art. 5º** - A Ouvidoria está vinculada diretamente à Presidência e tem autonomia para desenvolver suas atribuições de forma independente.

**Art. 6º** - A Ouvidoria será composta de 1 (um) membro titular, cabendo à Gerência de Patrimônio Humano, Logístico e Administrativo, após avaliação de perfil e histórico funcional, selecionar e apontar, no mínimo, 3 (três) candidatos que atendam aos seguintes requisitos:

- a) 5 (cinco) anos de vínculo empregatício com a PREVIMINAS;
- b) conhecimento amplo dos processos de elaboração dos produtos e serviços prestados pela Fundação;
- c) possuir aspectos interpessoais positivos, como bom relacionamento e senso de cooperação;
- d) possuir características emocionais afetas à função, tais como equilíbrio, flexibilidade e independência na proposição de idéias.

**§ 1º** - Caberá à Diretoria Executiva a escolha e a aprovação de um dos funcionários selecionados pela Gerência de Patrimônio Humano, Logístico e Administrativo para exercer a atividade de ouvidor, em reunião ordinária, com registro em ata.

**§ 2º** - No período de gozo de férias regulamentares, o ouvidor somente poderá ser substituído por um dos ouvidores anteriores.

**Art. 7º** - A Ouvidoria atenderá aos participantes no horário estabelecido pela Diretoria Executiva, com duração de 4 (quatro) horas diárias, e disporá de sala específica, compatível com as suas necessidades de atendimento ao público.

**Art 8º** - No horário reservado para o exercício da função de ouvidor, o empregado deverá interromper as atividades rotineiras relativas ao cargo funcional que ocupa na Fundação.

**Art. 9º** - A escolha e a indicação do ouvidor serão divulgadas na Intranet da PREVIMINAS ou em qualquer outro meio de comunicação que se mostrar pertinente.

**Art. 10** - O mandato do ouvidor será de 1(um) ano, com início sempre em 1º de agosto e término em 31 de julho.



**Art. 11** - O ouvidor poderá ser reconduzido ao cargo por uma única vez.

**Art. 12** - O ouvidor gozará de estabilidade no emprego durante a vigência de seu mandato e pelo período de 1 (um) ano após o seu término, exceto em virtude de dispensa por justa causa.

**Art. 13** - Todas as ações da Ouvidoria nos processos de encaminhamento e averiguação das demandas dos clientes deverão ser absolutamente sigilosas, ressalvando-se, além da Diretoria Executiva, a participação das Gerências e Assessorias envolvidas.

**Art. 14** - O ouvidor participará ativamente das reuniões gerenciais promovidas pela PREVIMINAS buscando, além da divulgação do seu trabalho, a promoção de melhorias do serviço prestado ao participante.

**Art. 15** - O ouvidor buscará inicialmente a solução das reclamações, problemas e outros tipos de demanda junto às Gerências, Assessorias e Diretorias envolvidas e, ao final, não superada a questão, encaminhará a matéria ao diretor-presidente para deliberação.

**Art. 16** - Ocorrendo demanda significativa que, em sua visão, possa significar impacto relevante para a PREVIMINAS, o ouvidor deverá elaborar relatório detalhado sobre a matéria para encaminhamento ao diretor responsável pelo setor, com cópia para a Presidência.

**Art. 17** - A deliberação sobre casos omissos neste Regimento serão de responsabilidade do ouvidor, cabendo recurso para a Diretoria Executiva da Fundação.

**Art. 18** - Este Regimento entra em vigor em 13 de setembro de 2006, data de sua aprovação, por meio de Resolução da Diretoria Executiva.