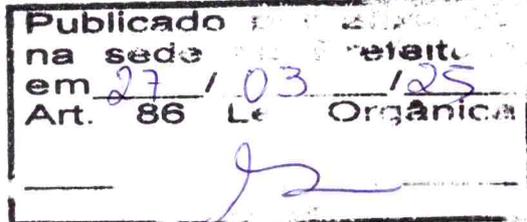


PORTARIA Nº 208/2025, de 27 de março de 2025.



**DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA TRATATIVA DAS DEMANDAS NO CANAL “FALE CONOSCO” DO FUNDO MUNICIPAL PREVIDENCIÁRIO DE ESPERA FELIZ.**

A **Diretoria Executiva do Fundo Municipal Previdenciário de Espera Feliz**, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

**CONSIDERANDO** as definições do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015.

**CONSIDERANDO** a Lei Complementar nº 43, de 26 de dezembro de 2019, do Município de Espera Feliz que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria;

### **RESOLVE:**

Regulamentar a tratativa das demandas no canal “Fale Conosco” disponível no site do Fundo Municipal Previdenciário de Espera Feliz, nos seguintes termos:

Art. 1º - O FUMPREF manterá em seu site um canal de comunicação no modelo “Fale Conosco”.

Art. 2º - As demandas registradas no canal serão classificadas como:

I - consultas;

II - dúvidas;

III - reclamações;

IV - denúncias;

V - elogios; e

VI - solicitações.

Parágrafo único: O canal visa proporcionar uma via de comunicação permanente entre o FUMPREF e os seus segurados, beneficiários e a sociedade em geral, que nele possam participar, investimentos ou outros interesses.

Art. 3º - As demandas registradas no canal serão direcionadas para o e-mail institucional do FUMPREF e caberá ao Ouvidor fazer os encaminhamentos necessários das demandas recebidas aos setores responsáveis, que deverão observar os seguintes critérios:

I - Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros;

II - Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações;

III - Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.

Parágrafo único. O Ouvidor elaborará relatório com periodicidade mínima anual sobre as demandas registradas no canal, que será encaminhado para apreciação do Conselho de Administração.

Art. 4º - Os gestores deverão utilizar os relatórios de demandas do canal "Conosco" para aprimorar os serviços e a administração do FUMPEF, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.

Art. 5º - O Conselho de Administração, anualmente, deverá avaliar o funcionamento do canal e acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

Art. 6º - O modelo de relatório da ouvidoria é parte integrante desta portaria.

Art. 6º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Espera Feliz, 27 de dezembro de 2024.

**Adão Fernandes Ferreira**

**Diretor Presidente**

Adão Fernandes Ferreira  
Tecnólogo em Gestão Pública  
CP RPPS DIRG I - CGINV I

## Modelo Relatório

Ouvidoria do FUMPREF  
Relatório Anual

Período de Avaliação: Janeiro a Dezembro de XXXX

Responsável: Nome

Matrícula: nnnnnn

**Acerca da ouvidoria:**

Compete a Ouvidoria receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Fundo Municipal Previdenciário de Espera Feliz.

Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente ou pela internet, através do site do FUMPREF.

- **Quantitativo de atendimentos realizados por meio do site do Instituto:**

- 

Anexar tabela ou gráfico do quantitativo no período avaliado (mesmo que zerados)

Houve uma significativa diminuição na demanda pelos canais digitais, pois o Instituto busca fortalecer o atendimento presencial dos segurados em sua sede.

O devido desfecho e esclarecimento aos munícipes foi dado pelo mesmo meio de comunicação, no caso, o meio digital.

- **Atendimentos presenciais e por meio do telefone**

Durante o período de compilação deste relatório houve 1 (um) atendimento presencial, este que foi prontamente esclarecido por tratativa do setor envolvido e a resposta encaminhada por meios digitais, conforme conversado com o segurado na ocasião.

- **Pesquisa de satisfação registrada durante o período**

No site do Instituto, existe uma pesquisa de satisfação dos segurados, em que estes podem avaliar as dependências do Instituto, o site e a qualidade do atendimento geral. Sendo facultado fornecer uma nota de zero (péssimo) a cinco (ótimo).

A pesquisa pode ser acessada no sítio eletrônico <https://fumpref.mg.gov.br>, abaixo segue um compilado das movimentações desta pesquisa durante o período compreendido para elaboração deste relatório.

- **Média de avaliações durante o período da compilação do relatório:**

|           | Atendimento | Site | Dependências |
|-----------|-------------|------|--------------|
| Janeiro   |             |      |              |
| Fevereiro |             |      |              |
| Março     |             |      |              |
| Abril     |             |      |              |
| Mai       |             |      |              |
| Junho     |             |      |              |
| Julho     |             |      |              |
| Agosto    |             |      |              |
| Setembro  |             |      |              |
| Outubro   |             |      |              |
| Novembro  |             |      |              |
| Dezembro  |             |      |              |

- **Evolução das avaliações acerca da qualidade dos atendimentos durante o período:**

Anexar tabela ou gráfico do quantitativo no período avaliado (mesmo que zerados)

OBS: Não houve votos na pesquisa de satisfação durante as competências de xxxx a xxxxx por isso a omissão nos indicadores.

- **Evolução da percepção da qualidade do site do Instituto durante o período:**

Anexar tabela ou gráfico do quantitativo no período avaliado (mesmo que zerados)

OBS: Não houve votos na pesquisa de satisfação durante as competências de xxxxxxxx, por isso a omissão nos indicadores.

- **Evolução da percepção da qualidade das instalações/dependências FUMPREF:**

Anexar tabela ou gráfico do quantitativo no período avaliado (mesmo que zerados)

OBS: Não houve votos na pesquisa de satisfação durante as competências de agosto e setembro, por isso a omissão nos indicadores.

Município, DD de MMMM de 20AA.

NOME DO OUVIDOR  
Matricula: XXXXXXXX  
OUVIDOR

1