



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
MUNICIPAL DE LIMEIRA
IPML



RESOLUÇÃO Nº 05/2026

***“Dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria
do Instituto de Previdência Municipal de Limeira – IPML.”***

CLAUDETE FLORÊNCIO, Superintendente do INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE LIMEIRA - IPML, usando das atribuições que lhe são conferidas.

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, §3º, inciso I, da Constituição Federal, que estabelece a participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência administrativa;

CONSIDERANDO as exigências do Programa Pró-Gestão RPPS, relacionadas à governança, transparência e controle social;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Limeira – IPML, como canal permanente de comunicação entre o Instituto e os segurados, beneficiários, servidores e cidadãos em geral, destinada ao recebimento de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação.

Parágrafo único. O Superintendente do IPML designará servidor efetivo para exercer a função de Ouvidor, observada a capacitação necessária para o desempenho das atribuições.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
MUNICIPAL DE LIMEIRA
IPML**



Art. 2º Compete à Ouvidoria do IPML:

I – Promover a participação dos usuários na administração pública, visando ao aprimoramento dos serviços prestados;

II – Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações recebidas;

III – Solicitar informações e esclarecimentos aos setores competentes;

IV – Acompanhar o cumprimento dos prazos para resposta às manifestações;

V – Assegurar a confidencialidade e a proteção da identidade do manifestante, quando necessário;

VI – Atuar na mediação de conflitos entre o cidadão e o Instituto;

VII – Elaborar relatórios estatísticos e gerenciais acerca das manifestações recebidas;

VIII – Propor melhorias nos serviços e procedimentos administrativos do IPML;

IX – Promover a transparência e o controle social das atividades do Instituto.

Art. 3º O relatório de gestão da Ouvidoria deverá conter, no mínimo:

I – O número de manifestações recebidas no período;

II – A classificação das manifestações por tipo;

III – Os assuntos mais recorrentes;

IV – O tempo médio de resposta;

V – As providências adotadas pelo IPML;

VI – Sugestões de melhoria dos serviços prestados.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado à Diretoria Executiva e aos Conselhos do IPML, bem como disponibilizado no Portal da Transparência, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
MUNICIPAL DE LIMEIRA
IPML**



Art. 4º A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Parágrafo único. Para subsidiar a resposta ao cidadão, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos aos setores competentes do IPML, que deverão se manifestar no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa.

Art. 5º O IPML garantirá acesso à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – Sistema eletrônico disponibilizado no sítio oficial do IPML;
- II – Endereço eletrônico (e-mail) destinado ao recebimento de manifestações;
- III – Atendimento presencial na sede do Instituto;
- IV – Protocolo físico de comunicações e requerimentos.

Art. 6º A Ouvidoria atuará observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, ética, participação social e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Limeira/SP, 07 de julho de 2026.

Claudete Florêncio
Superintendente do Instituto de Previdência Municipal de Limeira