

PORTARIA NORMATIVA Nº 327/2002

Dispõe sobre criação da Ouvidoria e suas atribuições e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO, usando de suas atribuições legais e, considerando atender os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000,

R E S O L V E:

Art. 1º – Oficializar a criação da Ouvidoria deste Instituto, com data retroativa a 1º de dezembro de 2001, subordinada diretamente à Presidência.

Art. 2º - Instituir a função de Ouvidor, que terá um colaborador designado para executar as atribuições conferidas a mesma.

Art. 3º - A Ouvidoria do Ipagso tem as seguintes atribuições:

I – Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos ou que contrariem o interesse dos clientes (segurados e dependentes e prestadores) deste Instituto.

II – Manter serviço telefônico destinado a receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios de clientes (segurados e dependentes).

III – Sugerir à Alta Direção (Presidência, Diretorias, RD e Comitê da Qualidade) a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ipagso.

IV – Promover estudos, propostas e gestões, objetivando maximizar e otimizar a qualidade dos serviços prestados e minimizar a burocracia e insatisfações.

Fl.2 da Portaria Normativa nº 327/2002.

V – Elaborar e divulgar à Alta Direção, mensalmente, relatório das atividades da Ouvidoria, primando pelo tratamento ético e respeitoso aos casos que coloquem em evidência colaboradores do órgão.

Art. 4º – Para o cumprimento de suas funções, o Ouvidor deverá contar com a colaboração dos demais colaboradores ( funcionários e terceirizados).

DÊ-SE CIÊNCIA e CUMPRA-SE.

GABINETE DO PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO, em Goiânia, aos 27 dias do mês de setembro de 2002.

Antônio Bauer Maciel Batista  
Presidente do Ipasgo.