

**RESOLUÇÃO N. 12, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2021.**

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO E DA TRATATIVA DAS DEMANDAS NO CANAL "FALE CONOSCO" DO FUNDO DE SEGURIDADE SOCIAL DO MUNICÍPIO DE SARZEDO.

O Conselho de Administração do Fundo de Seguridade Social do Município de Sarzedo – FSSMS, 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 deliberação do Conselho de Administração pela aprovação da presente resolução, ocorrida na reunião extraordinária realizada em 09 de Novembro de 2021.

RESOLVE:

Regulamentar a tratativa das demandas no canal "Fale Conosco" disponível no site do Fundo de seguridade Social do Município de Sarzedo, nos seguintes termos:

Art. 1º - O FSSMS manterá em seu site um canal de comunicação no modelo "Fale Conosco".

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

- I - denúncias;
- II - dúvidas;
- III - elogios;
- IV - reclamações; e
- V - sugestões.

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

Art. 3º - As demandas registradas no canal serão direcionadas para o e-mail institucional do FSSMS e caberá ao Analista de Demandas do Fale Conosco do FSSMS fazer os encaminhamentos necessários dos formulários recebidos aos setores responsáveis, que deverão observar os seguintes critérios:

Atasanta *J. B.* *Arturino* *Ribeiro* 1



- 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. Analista de Demandas do Fale Conosco do FSSMS 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 Fale Conosco para aprimorar os serviços e a administração do FSSMS 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 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sarzedo, 09 de novembro de 2021



Nubia da Rocha Farache Pisarro

Conselho de Administração e Diretor Secretário de Seguridade



Aldeni Teixeira Panta

Conselho de Administração



Eliana Martins

Conselho de Administração



Valdirene Araújo Lacerda Santos

Superintendente