



PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO
RESPOSTAS A NOTIFICAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DILIGÊNCIAS	PG. 66	01

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a atividade de elaboração de respostas a notificações, reclamações e diligências encaminhadas por órgãos externos envolvendo as atividades desenvolvidas pelo IPSM.

2. ABRANGÊNCIA

- Chefia de Gabinete
- Secretaria Geral
- Chefia de Advocacia Setorial
- Diretoria de Benefícios Previdenciários
- Diretoria de Administração e Finanças
- Gerências do IPSM

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Decreto n. 1.639 (09/ 05/ 2017) – *Aprova o Regimento Interno do Instituto de Previdência dos servidores Municipais de Goiânia.*

4. DEFINIÇÕES / SIGLAS UTILIZADAS

4.1 Definições

- Diligência – são deliberações elaboradas por outros órgãos externos, o quais requisitam respostas sobre determinado assunto cujo o IPSM possui parte. Os órgãos podem ser o MP-GO, MPF, SEPREV, TCM, PC, entre outros.

4.2 Siglas

- SECGER – Secretaria Geral
- CHEGAB – Chefia de Gabinete

5. DETALHAMENTO

A execução deste processo deverá seguir as diretrizes estabelecidas abaixo:

Atividade	Descrição da atividade
1. Receber e analisar notificação, reclamação ou diligência e designar a Área do IPSM competente para o tratamento	<p>Quando do recebimento de documentos formais relativos à notificação, reclamação ou diligência proveniente de órgãos externos ao IPSM requisitando algum parecer ou resposta formal do IPSM, a Chefia de Gabinete e/ou Secretaria Geral deverá analisar o conteúdo do documento e definir qual Área do IPSM (Diretoria / Gerência / Chefia) deverá fornecer o parecer ou resposta com a base e comprovações apropriadas para o tratamento da notificação, reclamação ou diligência.</p> <p>Quando do envio do documento formal à Área do IPSM designada para o tratamento da resposta, a Chefia de Gabinete e/ou Secretaria Geral deverá informar e estipular o prazo para resposta.</p>
2. Analisar a solicitação, repassar para Gerência pertinente e acompanhar a resposta conforme prazo estipulado	<p>Quando do recebimento de notificação, reclamação ou diligência repassada pela Secretaria Geral ou Chefia de Gabinete, a Diretoria deverá analisá-la e delegar a Gerência apropriada, sob sua direção, para responder corretamente o que foi solicitado.</p> <p><i>Observação:</i> A Diretoria deverá monitorar o conteúdo da resposta (fatores qualitativos), bem como, o prazo estipulado para entrega definitiva da mesma.</p>
3. Analisar a solicitação e realizar o levantamento de informações para a elaboração da resposta	<p>Uma vez delegada, a Gerência designada para a elaboração da resposta, juntamente com sua Equipe, deverá analisar a notificação, reclamação ou diligência e buscar dados, informações, dentre outros documentos sob domínio de suas atribuições para compor a resposta a ser elaborada.</p> <p>Analisar a diligência e realizar levantamento de informações à resposta, nos arquivos da Gerência .</p>
4. Elaborar e encaminhar "Memorando" à SECGER solicitando providências em relação à obtenção de informações junto a órgão externo	<p>Caso seja necessária a obtenção de informações junto a órgão externo ao IPSM, a Gerência deverá elaborar e encaminhar um "Memorando" à Secretaria Geral solicitando providências em relação à obtenção de informações junto a órgão externo competente.</p> <p><i>Observação:</i> A Gerência deverá discriminar no memorando as informações necessárias.</p> <p>As atividades de elaboração e encaminhamento de Ofícios à órgão externo ao IPSM são realizadas pela Secretaria Geral conforme as diretrizes estabelecidas no PG. 06 – Secretaria Geral.</p>

<p>5. Elaborar e encaminhar à Diretoria "Memorando - Resposta" para análise</p>	<p>De posse de todas as informações/ comprovações necessárias, a Gerência deverá elaborar um "Memorando" com a resposta adequada para o tratamento da notificação, reclamação ou diligência. Posteriormente, a Gerência deverá encaminhar à Diretoria o "Memorando" para análise.</p> <p><i>Observação:</i> Quando da necessidade de informações de órgão externo e as mesmas não foram encaminhadas pelo mesmo dentro do prazo estipulado, a Gerência deverá comunicar o "fato" à Chefia de Gabinete para providências, sejam elas prorrogação do prazo, designação de outra Área do IPSM para o tratamento da solicitação, dentre outros.</p>
<p>6. Analisar resposta</p>	<p>A Diretoria deverá receber o "Memorando – Resposta" e analisar o conteúdo e as comprovações/evidências apresentadas.</p> <p>Caso forem evidenciadas inconsistências, a Diretoria deverá repassar à Gerência as adequações e/ou correções necessárias para a revisão do "Memorando – Resposta".</p> <p>Caso não forem evidenciadas inconsistências, a Diretoria deverá assinar o "Memorando – Resposta" e encaminhar à Chefia de Gabinete e/ou Secretaria Geral para análise.</p>
<p>7. Analisar solicitação para elaboração da resposta</p>	<p>Quando do recebimento de notificação, reclamação ou diligência repassada pela Secretaria Geral ou Chefia de Gabinete, a Chefia de Advocacia Setorial deverá analisá-la e verificar se há a necessidade de obtenção de informações à outras Área do IPSM ou órgão externo para a elaboração da resposta.</p>
<p>8. Elaborar e encaminhar "Memorando" à SECGER solicitando providências em relação à obtenção de informações junto a órgão externo</p>	<p>Caso seja necessária a obtenção de informações junto a órgão externo ao IPSM, a Chefia de Advocacia Setorial deverá elaborar e encaminhar um "Memorando" à Secretaria Geral solicitando providências em relação à obtenção de informações junto a órgão externo competente.</p> <p><i>Observação:</i> A Gerência deverá discriminar no memorando as informações necessárias.</p> <p>As atividades de elaboração e encaminhamento de Ofícios à órgão externo ao IPSM são realizadas pela Secretaria Geral conforme as diretrizes estabelecidas no PG. 06 – Secretaria Geral.</p>
<p>9. Solicitar informações internamente junto às Áreas do IPSM</p>	<p>Em situações que as informações internas são suficientes, a Advocacia Setorial deverá solicitar auxílio da área mais adequada para fornecer tais informações, podendo ser Diretorias ou Gerências.</p> <p>Caso seja necessária a obtenção de informações junto à Áreas do IPSM, a Chefia de Advocacia Setorial deverá entrar em contato e solicitar auxílio da Área do IPSM mais adequada para fornecer tais informações, podendo ser junto a Diretorias ou Gerências.</p>

<p>10. Elaborar e encaminhar à CHEGAB “Memorando - Resposta” para análise</p>	<p>De posse de todas as informações/ comprovações necessárias, sejam elas internas ou externas, a Chefia de Advocacia Setorial deverá elaborar um “Memorando” com a resposta adequada para o tratamento da notificação, reclamação ou diligência. Posteriormente, a Chefia de Advocacia Setorial deverá encaminhar à Chefia de Gabinete e/ou Secretaria Geral o “Memorando” para análise.</p> <p><i>Observação:</i> Quando da necessidade de informações de órgão externo ou Áreas do IPSM e as mesmas não foram encaminhadas pelo mesmo dentro do prazo estipulado, a Chefia de Advocacia Setorial deverá comunicar o “fato” à Chefia de Gabinete para providências, sejam elas prorrogação do prazo, designação de outra Área do IPSM para o tratamento da solicitação, resposta ao solicitante informando insuficiência de informações e suas justificativas, dentre outros.</p>
<p>11. Analisar resposta</p>	<p>A Chefia de Gabinete e/ou Secretaria Geral deverá receber o “Memorando – Resposta”, encaminhado pela Chefia de Advocacia Setorial ou Diretoria, e analisar o conteúdo e as comprovações/evidências apresentadas.</p> <p>Caso forem evidenciadas inconsistências, a Chefia de Gabinete e/ou Secretaria Geral deverá repassar à Chefia de Advocacia Setorial ou Diretoria as adequações e/ou correções necessárias para a revisão do “Memorando – Resposta”.</p> <p>Caso não forem evidenciadas inconsistências, a Secretaria Geral deverá elaborar e encaminhar um “Ofício” de resposta conforme as diretrizes estabelecidas no PG. 06 – Secretaria Geral.</p>

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instalações físicas.

7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Não há.

8. CONTROLE DE REGISTROS

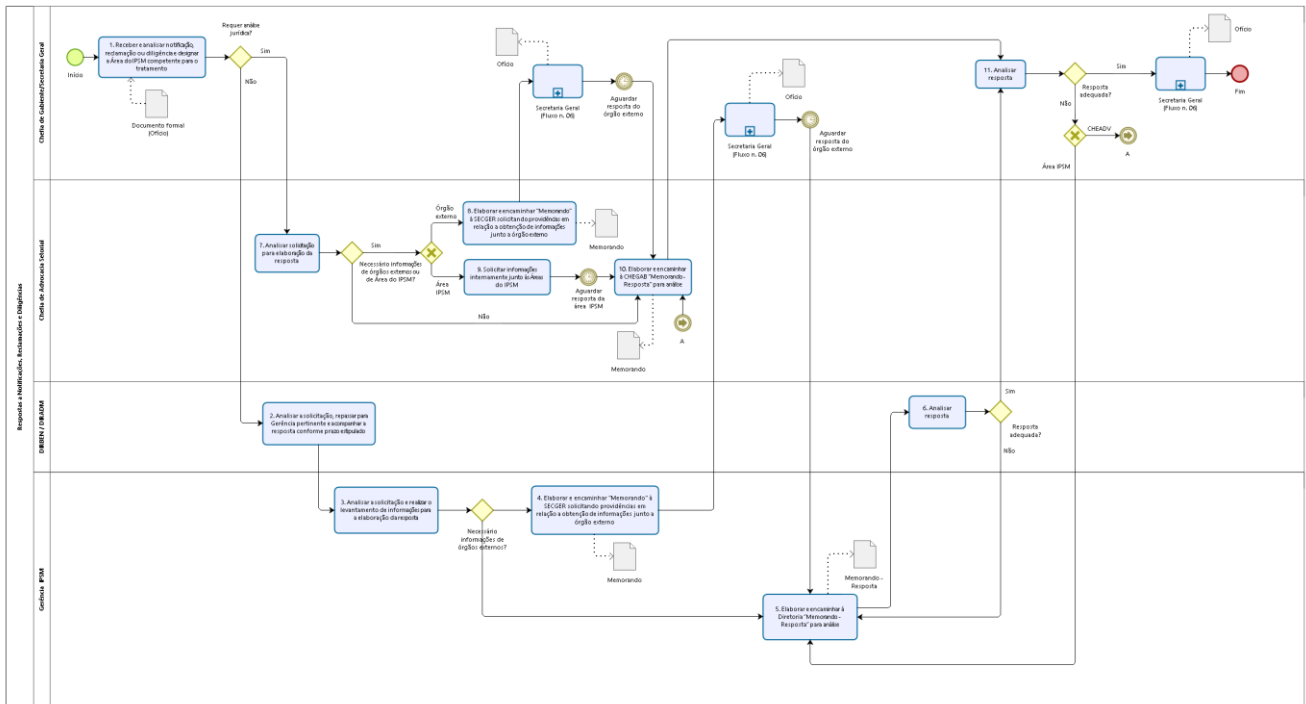
Os registros gerados pelas atividades deste processo devem ser controlados da seguinte forma:

Identificação	Armazenamento	Proteção / Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Ofícios / Memorandos	Arquivo – SECGER	Pasta AZ específica Acesso da SECGER, CHEGAB e Presidência	Por ano	Permanente	-

9. ANEXOS

Fluxograma n. 72 – Respostas às notificações, reclamações e diligências

Processo: RESPOSTAS A NOTIFICAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DILIGÊNCIAS
FLUXO 72 - Versão: 001



bizagi

Elaborado/revisado por: Bianca Oliveira Paiva Garcia	Aprovado para uso: Sílvio Antônio Fernandes Filho
Cargo: Chefe de Gabinete	Cargo: Presidente IPISM
Sector: Chefia de Gabinete	Sector: Presidência IPISM