



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

Santo André, 23 de novembro de 2022.

PC nº 232.11.2022

Senhor Presidente,

Temos a honra de submeter à elevada apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal, o incluso **Projeto de Lei nº 58**, de 23 de novembro de 2022, que dispõe sobre a reorganização da estrutura administrativa do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, e dá outras providências.

Primeiramente, importante informar que com a publicação da Lei Complementar Municipal nº 01, de 23 de julho de 2021, que dispõe sobre o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Santo André – RPPS, houve um aumento significativo referente à concessão de aposentadorias e benefícios, diante das alterações ocorridas no âmbito previdenciário.

Vale ressaltar que para a concessão de tais benefícios, se faz necessária a existência de uma estrutura administrativa que seja responsável pela gestão do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Santo André – RPPS, incluindo a instituição de uma Ouvidoria própria para o Instituto de Previdência de Santo André – IPSA.

Destacamos que a Ouvidoria do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA será um órgão de caráter auxiliar e consultivo, vinculado diretamente à Superintendência e terá por finalidade estabelecer um canal, entre os servidores municipais e a Autarquia, para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos, relacionados às atividades e serviços do IPSA.

Dessa maneira, visa a presente propositura reorganizar a estrutura administrativa do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, de forma a garantir excelência e agilidade na prestação de serviços administrativos autárquicos, adequando a denominação de funções gratificadas, alterando, criando e extinguindo cargos efetivos e funções gratificadas.

Neste contexto, considerando o interesse público contido no presente projeto de lei, aguarda este Executivo venha essa Colenda Câmara acolher e aprovar a presente propositura, convertendo-a em diploma legal, solicitando, para tanto, caráter de urgência nos termos dispostos no artigo 45, §1º da Lei Orgânica do Município.

Na oportunidade, renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

PAULO HENRIQUE
PINTO
SERRA:16668560881

Assinado de forma digital
por PAULO HENRIQUE
PINTO SERRA:16668560881
Dados: 2022.11.23 17:14:35
-03'00'

PAULO SERRA
Prefeito

Excelentíssimo Senhor
Pedro Luiz Mattos Canhassi Botaro

Presidente da Câmara Municipal de Santo André



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 330034003200320037003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

PROJETO DE LEI Nº 58, DE 23.11.2022

DISPÕE sobre a reorganização da estrutura administrativa do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, e dá outras providências.

PAULO SERRA, Prefeito do Município de Santo André, Estado de São Paulo, no uso e gozo de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o que consta dos autos do processo administrativo nº 231/2019 - IPSA,

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

Art. 1º A presente lei altera a estrutura administrativa do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, e dá outras providências.

Art. 2º Fica instituída a Ouvidoria do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA, órgão de caráter auxiliar e consultivo, vinculado diretamente à Superintendência.

§ 1º A Ouvidoria do IPSA tem por finalidade estabelecer um canal, entre os servidores municipais e a Autarquia, para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos, relacionados às atividades e serviços do IPSA.

§ 2º A Ouvidoria do IPSA será representada pelo Coordenador de Ouvidoria, função a ser designada pelo Superintendente do IPSA.

§ 3º O funcionamento da Ouvidoria do IPSA será regulamentado por ato próprio do Superintendente do IPSA.

Art. 3º Ficam criados os cargos de provimento efetivo e funções gratificadas no Instituto de Previdência de Santo André - IPSA, com os respectivos quantitativos, requisitos de escolaridade e referências remuneratórias, nos termos dos Anexos I, II e III, respectivamente, partes integrantes desta lei, enquadrados nas tabelas de vencimentos I e II, a que se referem os arts. 5º a 11 da Lei nº 6.857, de 27 de novembro de 1991, combinados com o art. 52 da Lei nº 6.608, de 12 de março de 1990 e art. 5º da Lei nº 9.516, de 21 de novembro de 2013, e alterações posteriores.

Parágrafo único. A função gratificada de Agente de Atendimento e Informações, constante do Anexo II desta lei, terá jornada de 32 horas semanais.





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

Art. 4º Fica alterado o requisito de escolaridade do cargo de provimento efetivo de Agente Previdenciário, nos termos do Anexo III, parte integrante desta lei.

Art. 5º O cargo de provimento efetivo de Analista de Sistemas, passa a denominar-se Analista de Tecnologia da Informação e fica reclassificado para a Classe XIII da Tabela de Vencimentos I, nos termos do Anexo IV, parte integrante da presente lei.

§ 1º Fica atualizado, no quadro de pessoal do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, o requisito de escolaridade para investidura no cargo de provimento efetivo de que trata o *caput* deste artigo, nos termos do Anexo IV, parte integrante da presente lei.

§ 2º Os servidores que ocupam os cargos de que trata o *caput* deste artigo, e que não atendam ao requisito de escolaridade nos termos do Anexo IV, permanecerão no cargo, sem prejuízo da atuação em suas respectivas atribuições funcionais, até seu efetivo desligamento do quadro de pessoal.

Art. 6º Fica extinta, na estrutura administrativa do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, a Encarregatura de Atendimento Odontológico, da Gerência de Assistência Médico Odontológica, do Departamento Administrativo Financeiro.

Art. 7º Ficam criados, na estrutura administrativa do Instituto de Previdência de Santo André – IPSA, os seguintes órgãos:

- I - Ouvidoria do IPSA;
- II - Auditoria de Controle Interno;
- III - Encarregatura de Compras, Licitações e Contratos;
- IV - Encarregatura de Investimentos.

Art. 8º O art. 7º da Lei nº 8.702, de 22 de dezembro de 2004, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 7º Para o cumprimento de suas atribuições institucionais a Superintendência contará com os seguintes órgãos:

- I - Ouvidoria do IPSA;
- II - Auditoria de Controle Interno;
- III - Departamento Administrativo Financeiro:

a) Gerência Administrativa:

1. Encarregatura de Expediente e Apoio Administrativo;
2. Encarregatura de Materiais e Patrimônio;
3. Encarregatura de Compras, Licitações e Contratos;
4. Encarregatura de Informática;





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

b) Gerência de Análise Previdenciária e Recursos Humanos:

1. Encarregatura de Recursos Humanos;
2. Encarregatura de Análise Previdenciária;

c) Gerência de Assistência Médico Odontológica:

1. Encarregatura de Gestão de Convênios;

d) Gerência Financeira e de Investimentos:

1. Encarregatura de Contabilidade e Orçamentos;
2. Encarregatura de Finanças;
3. Encarregatura de Investimentos;

IV- Departamento Jurídico.

Parágrafo único. O Departamento Jurídico será composto pelos cargos de Diretor, Procurador Chefe e o Procurador Autárquico.”

Art. 9º As despesas decorrentes com a execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 10. Integram a presente lei:

I - Anexo I: Quadro de cargos efetivos criados no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

II - Anexo II: Quadro de funções gratificadas criadas no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

III - Anexo III: Quadro de alteração do requisito de escolaridade de cargo de provimento efetivo no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

IV - Anexo IV: Quadro de red denominação, reclassificação e alteração de requisito de escolaridade de cargo de provimento efetivo no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

V - Anexo V: Quadro de funções gratificadas extintas no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

VI - Anexo VI: Quadro de cargos de provimento efetivo extintos no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

VII - Anexo VII: Descrição das atribuições de cargos de provimento efetivo criados no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA;

VIII - Anexo VIII: Descrição das atribuições de funções gratificadas criadas no Instituto de Previdência de Santo André – IPSA.





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

Art. 11. Fica revogado o art. 8º da Lei nº 10.254, de 28 de novembro de 2019.

Art. 12. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Santo André, 23 de novembro de 2022.

PAULO
HENRIQUE PINTO
SERRA:16668560
881

Assinado de forma digital
por PAULO HENRIQUE
PINTO
SERRA:16668560881
Dados: 2022.11.23
17:18:48 -03'00'

**PAULO SERRA
PREFEITO MUNICIPAL**





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

ANEXO ÚNICO

ANEXO I CARGOS EFETIVOS CRIADOS

Denominação	Quantidade	Tabela	Classe	Jornada Semanal	Requisito
Assistente Social	03	I	XII	30 h	Superior em Serviço Social, com registro no órgão de classe
Economista	01	I	XV	40 h	Superior em Economia, com registro no órgão de classe
Analista Financeiro	04	I	X	40 h	Ensino Superior Completo
Procurador Autárquico	01	I	XV	40 h	Superior em direito e inscrição na OAB
Analista Previdenciário	02	I	XIII	40 h	Superior em Administração, Gestão Pública ou Direito, com registro no órgão de classe
Analista de Investimento	01	I	XV	40 h	Superior completo em Economia, Ciências Contábeis, Administração de Empresas, ou Gestão Financeira, com registro no órgão de classe
Auditor de Controle Interno	01	I	XV	40 h	Superior em Ciências Contábeis, Administração de Empresas, Economia ou Direito, com registro no órgão de classe
Auxiliar Administrativo II	03	I	V	40 h	Ensino Médio

ANEXO II FUNÇÕES GRATIFICADAS CRIADAS

Denominação	Quantidade	Tabela	Classe	Requisito
Agente de Atendimento e Informações	05	II	II	Ensino Médio Completo
Assistente Administrativo I	03	II	III	Ensino Médio
Encarregado de Investimentos	01	II	VI	Superior em Administração, Economia ou Gestão Pública
Encarregado de Compras, Licitações e Contratos	01	II	VI	Ensino Superior
Coordenador de Ouvidoria	01	II	VI	Ensino Superior





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

ANEXO III
CARGO EFETIVO COM REQUISITO DE ESCOLARIDADE ALTERADO

Denominação	Quantidade	Tabela	Classe	Requisito Atual	Novo Requisito
Agente Previdenciário	03	I	X	Ensino Superior	Ensino Médio

ANEXO IV
CARGO EFETIVO REDENOMINADO, RECLASSIFICADO E COM REQUISITO ALTERADO

Denominação atual	Nova Denominação	Quantidade	Tabela	Classe atual	Nova Classe	Requisito
Analista de Sistemas	Analista de Tecnologia da Informação	03	I	XII	XIII	Bacharel em Sistemas de Informação, Engenharia da Computação ou Ciências da Computação

ANEXO V
FUNÇÃO GRATIFICADA EXTINTA

Denominação	Quantidade	Tabela	Classe	Requisito
Encarregado de Atendimento Odontológico	01	II	VII	Superior em Odontologia

ANEXO VI
CARGOS EFETIVOS EXTINTOS

Denominação	Quantidade	Tabela	Classe	Requisito
Servente Geral	01	I	III	Ensino Fundamental Incompleto
Ascensorista	01	I	III	Ensino Fundamental Incompleto
Aux Consultório Odontológico	02	I	VI	Ensino Médio
Aux de Enfermagem	01	I	VIII	Ensino médio + Coren
Enfermeiro I	01	I	XII	Superior Enfermagem
Odontólogo	06	I	XIII	Sup Odontologia
Médico	06	I	XIV	Sup Medicina

ANEXO VII
ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS EFETIVOS CRIADOS

ASSITENTE SOCIAL:

- I- Elaborar, executar e avaliar políticas sociais;
II- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos no âmbito de atuação do serviço social;



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 330034003200320037003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

- III- Prestar serviços sociais orientando servidores ativos e inativos, famílias, comunidade e instituições sobre direitos e deveres (normas, códigos e legislação), serviços e recursos sociais e programas de educação;
- IV- Prestar assessoria com relação a planos, programas e projetos do âmbito de atuação do serviço social;
- V- Realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios;
- VI- Participar das atividades de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal técnico;
- VII- Participar de grupos de trabalho e reuniões com unidades da administração pública e entidades particulares, realizando estudos, emitindo pareceres ou fazendo exposições sobre situações e problemas identificados;
- VIII- Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função.

ECONOMISTA:

- I- Estudar a organização da produção, métodos de comercialização, tendência do mercado, política de preços, estrutura de crédito, índices de produtividade e outros indicadores econômicos, analisando dados coletados relativos à política econômica, financeira, orçamentária, comercial, cambial, de créditos e outras;
- II- Elaborar modelos matemáticos, utilizando técnicas econométricas, para representar fenômenos econômicos;
- III - Fazer previsões de alteração de procura de bens e serviços, preços, taxas, juros, situação de mercado de trabalho e outros de interesse econômico;
- IV- Traçar planos econômicos, baseando-se nos estudos e análises efetuados e em informes coletados sobre os aspectos conjunturais e estruturais da economia;
- V- Realizar mediação, perícia, arbitragem, auditoria e avaliação patrimonial;
- VI- Participar de programa de treinamento, quando convocado;
- VII- Participar, conforme a política interna da instituição, de projetos, cursos, eventos, convênios e programas de ensino, pesquisa e extensão;
- VIII- Preparar relatórios, planilhas, informações e pareceres técnicos para expedientes e processos sobre matéria própria do órgão e proferir despachos interlocutórios e preparatórios de decisão superior;
- IX- Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática;
- X - Executar outras tarefas para o desenvolvimento das atividades do setor.

ANALISTA PREVIDENCIÁRIO:

- I- Analisar, revisar e acompanhar processos previdenciários de concessão, pagamento, manutenção, revisão e extinção de benefícios previdenciários;
- II- Planejar, implantar, avaliar, atender, orientar e capacitar sobre as ações voltadas ao atendimento, orientação e informação aos segurados ativos, inativos e pensionistas do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Santo André – RPPS;
- III- ~~Propor, implantar, executar e avaliar políticas públicas e ações voltadas para o aprimoramento e sustentabilidade financeira e atuarial do Regime~~





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Santo André – RPPS;

IV– Avaliar sistemas, processos e métodos de gestão nas áreas de atendimento ao público, concessão e auditoria de benefícios previdenciários, administração de materiais e compras, informação e tecnologia da informação, gestão de pessoas, desenvolvimento organizacional, patrimônio e afins, no âmbito do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Santo André – RPPS;

V– Executar as tarefas de natureza acessória e complementar, em apoio às atividades de consultoria e assessoramento, bem como de acompanhamento e operacionalização dos expedientes relacionados com o atendimento a determinações judiciais e requisições de órgãos e entidades de fiscalização;

VI– Atuar, sempre que solicitado, de forma integrada com órgãos e entidades dos Poderes do Município, demais esferas de governo e órgãos de fiscalização em assuntos relacionados ao Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Santo André – RPPS, bem como na promoção da transparência e gestão fiscal responsável;

VII– Acompanhar e atuar na implementação e execução das atividades da integração de processos operacionais do IPSA com outros RPPS e órgãos de fiscalização tais como: AUDESP, COMPREV, SIRC, SIG, TCESP e outros;

VIII– Desenvolver outras atividades afins que lhe forem designadas pelos seus superiores.

ANALISTA DE INVESTIMENTOS:

I– Elaborar proposta da Política Anual de Investimentos;

II– Acompanhar e analisar as variações do mercado financeiro, visando melhores rendimentos e adequação da carteira de investimentos, conforme legislação vigente;

III– Analisar e elaborar relatórios técnicos relativos à execução da política de investimentos para tomada de decisões;

IV– Planejar, coordenar e executar atividades relativas ao processo de credenciamento dos gestores, distribuidores e administradores dos fundos de investimentos;

V– Prestar esclarecimentos aos Conselhos Administrativos e Fiscais sempre que solicitado.

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO:

I- Dirigir, planejar, orientar e supervisionar a realização das competências do Controle Interno do Instituto de Previdência de Santo André- IPSA, definidas de acordo com as orientações administrativas da Superintendência;

II- Responder e acompanhar os prazos das solicitações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos estabelecidos no manual do Tribunal de Contas do Estado, ou advindos do Controle Interno ou do Controle Externo do município;

III- ~~Certificar-se de que estão sendo emitidos os dados e as informações exigidos via~~



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>
Identificador 330034003200320037003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

- IV- Certificar-se do cumprimento da publicidade das informações segundo a Lei de Acesso à Informação;
- V- Verificar se os recursos financeiros estão sendo aplicados dentro da legislação e normas vigentes;
- VI- Acompanhar os resultados da Avaliação Atuarial, inclusive se foram adotadas as medidas propostas pelo atuário;
- VII- Examinar a regularidade dos adiantamentos, das licitações, contratos e aditamentos, controle de compras e estoque, almoxarifado e patrimônio, em consonância com os aspectos da legalidade, legitimidade, economicidade e razoabilidade;
- VIII - Verificar a conformidade das admissões de pessoal por concurso público;
- IX - Certificar-se de que estão sendo realizados o registro, controle e inventário dos bens móveis e imóveis;
- X - Verificar a regularidade do almoxarifado: emissão de requisições, conferência do recebimento dos produtos e estocagem dos materiais;
- XI - Verificar a regularidade da folha de pagamento dos aposentados e pensionistas, bem como dos servidores ativos do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA;
- XII- Registrar, em seu relatório, a situação de todas as ações atendidas na auditoria de certificação, bem como do resultado do acompanhamento das providências adotadas pelo RPPS para implementar as ações não atendidas na certificação;
- XIII – Elaborar e implantar planos anuais de auditoria de controle interno;
- XIV – Consubstanciar suas análises e conclusões em relatórios mensais e anual de controle interno e apresentar à Superintendência;
- XV- Promover demais atividades de acompanhamento e avaliação da gestão administrativa, financeira, contábil, patrimonial e de recursos humanos da Autarquia;
- XVI – Realizar atividades de manutenção e aperfeiçoamento do sistema de controle interno, inclusive quando da edição de lei, regulamentos e orientações, manifestar através de relatórios, auditorias, inspeções, pareceres e outros pronunciamentos voltados a identificar e sanar possíveis irregularidades, entre outras atividades correlatas;
- XVII- prestar especial atenção às transações ou situações que apresentem indícios de irregularidades e, quando obtida evidências, comunicar o fato imediatamente à Superintendência do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA, para adoção das medidas corretivas cabíveis;
- XVIII - Executar outras funções que, por sua natureza, lhe sejam afins ou lhe tenham sido atribuídas.

ANEXO VIII

ATRIBUIÇÕES DAS FUNÇÕES GRATIFICADAS CRIADAS

ENCARREGADO DE INVESTIMENTOS:

- I - Acompanhar o noticiário e os principais índices dos mercados financeiros nacionais e internacionais;
- II - Desenvolver junto ao Gestor de Investimentos as análises sobre títulos e valores mobiliários e identificar oportunidades;
- III - Acompanhar junto ao Gestor de Investimentos rentabilidade e os riscos da carteira de investimentos;





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

- IV – Desenvolver junto ao Gestor de Investimentos metodologias de apreçamento de ativos financeiros, bem como mecanismos de controle dos riscos da carteira e pesquisar as características de ativos que não fazem parte da carteira de investimentos;
- V - Atualizar todos os sistemas de controle de investimentos e enviar informações de caráter periódico ao regulador;
- VI – Elaborar juntamente com o Gestor de Investimentos os relatórios de prestação de contas, bem como a política de investimentos para apresentação ao Conselho Fiscal, Conselho Administrativo e Superintendência do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA;
- VII - Elaborar juntamente com o Gestor de Investimentos apresentações e informativos sobre: economia mundial, finanças e a carteira de investimentos do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA, para apresentação ao Comitê de Investimentos;
- VIII - Auxiliar na elaboração de documentos que estabeleçam parâmetros internos para realização de investimentos;
- IX - Integrar o Comitê de Investimentos;
- X- Proceder o recebimento dos documentos para credenciamento de Instituições Financeiras;
- XI- Incluir em suas demandas a participação da Assessoria Técnica de Investimentos contratada pelo IPSA;
- XII - Exercer outras funções que lhe forem atribuídas pelo Gestor de Investimentos ou chefe imediato.

ENCARREGADO DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS:

- I- Promover estudos periódicos junto ao setor de materiais e patrimônio para fixar e manter o estoque mínimo de materiais de uso comum;
- II- Elaborar calendário anual de fixação de datas para recebimento dos pedidos de aquisição de material e serviços;
- III- Elaborar, formalizar e finalizar os processos administrativos destinados a todas as modalidades de compras e licitações;
- IV- Receber, instruir e encaminhar processos de licitação aos demais setores do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA, para sequência dos procedimentos licitatórios;
- V- Providenciar a ratificação da autoridade competente nos processos de compras e licitações, bem como a publicação nos Atos Oficiais do Município;
- VI- Enviar à Gerência Administrativa todas as informações, pertinentes as aquisições, para publicação no portal da transparência;
- VII- Assessorar e supervisionar a execução de contratos, termos aditivos, editais e outras publicações, além da divulgação dos processos de licitação e assuntos afins;
- VIII- Dar ciência formalmente ao preposto (fiscal), acerca do término da vigência contratual e, em caso de nova licitação, providenciar a abertura de processo e encaminhar para a Superintendência;
- IX- Propor a aplicação de multas e outras penalidades aos fornecedores de serviços e materiais, quando couber;

~~X- Executar outras funções que, por sua natureza, lhe sejam afins ou lhe tenham sido atribuídas.~~





Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

AGENTE DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES:

- I - Realizar o atendimento ao público (presencial, via telefone, ou qualquer outro meio disponível), dando suporte no esclarecimento de dúvidas, recepção, registro, protocolo de reclamações e solicitações;
- II – Informar sobre requisitos mínimos necessários à solicitação dos serviços ofertados pelo Instituto de Previdência de Santo André – IPSA e Prefeitura de Santo André;
- III - Formalizar solicitações, reclamações e juntadas (via processo ou sistema informatizado);
- IV - Emitir documentos, declarações, certidões requeridos pelos aposentados e/ou pensionistas, pertinentes às funções da Praça de Atendimento do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA;
- V – Executar a inserção, exclusão, consulta e atualização cadastral dos aposentados e/ou pensionistas nos sistemas informatizados disponíveis à Praça de Atendimento do IPSA;
- VI - Orientar os usuários acerca de informações sobre o atendimento médico e odontológico;
- VII – Prestar apoio administrativo;
- VIII - Organizar os processos para arquivo;
- IX- Executar outras atividades correlatas segundo designação da chefia.

COORDENADOR DE OUVIDORIA

- I - Receber demandas, reclamações, sugestões, consultas, informações, ou elogios, interpretando-as e buscando soluções para cada caso;
- II - Encaminhar aos departamentos envolvidos as solicitações, para que possam solucioná-las;
- III - Acompanhar as providências, repostas e controlar os prazos para as demandas e respectivas respostas;
- IV - Registrar todas as solicitações encaminhadas ao setor de ouvidoria bem como as respostas apresentadas aos usuários;
- V - Repassar a resposta conclusiva no prazo máximo de 10 (dez) dias;
- VI - Atender os beneficiários presencialmente e às solicitações registradas no site do Instituto de Previdência de Santo André - IPSA;
- VII - Elaborar e divulgar relatórios semestrais dos atendimentos;
- VIII - Manter permanentemente atualizadas as respostas e estatísticas;
- IX - Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento do trabalho;
- X - Acompanhar as regulamentações normativas da ANS;
- XI - Observar e orientar os órgãos internos a respeito das incidências da legislação pertinente à sua atuação, especialmente a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e respectivas regulamentações por decretos municipais;
- XII - Atuar em conjunto com a Ouvidoria do município, nas eventuais demandas que competem ao Instituto de Previdência de Santo André – IPSA.

