



Ouvidoria
QUEREMOS OUVIR
VOCÊ



Manual de Ouvidoria

2020

Volume 1, Edição 1

PREFEITO

Farid Abrão David

PRESIDENTE DO PREVINIL

Danielle Villas Bôas Agero Corrêa

ELABORAÇÃO

Melina Gonçalves Gil – Técnico Previdenciário

COLABORAÇÃO

Bárbara Affonso Penna – Controladora

REVISÃO FINAL

Luiz Cláudio Almeida dos Santos – Chefe da Ouvidoria

Sumário Ouvidoria

Introdução	4
Apresentação da Presidente	5
Legislação Aplicada	6
Conceitos	7
Ouvidoria PREVINIL	9
Relacionamento com a sociedade	10
Missão.....	11
Atribuições do Ouvidor	11
Procedimentos	12
Referências Bibliográficas	16
Anexos	17

Introdução

Este *Manual* tem por objetivo informar e orientar todos os servidores do **PREVINIL**, assim como toda a comunidade externa, sobre a utilização e funcionalidade da Ouvidoria.

Ele vem para auxiliar os servidores vinculados ao Instituto, bem como toda a sociedade e, em especial, os servidores ativos, aposentados e pensionistas do **PREVINIL**.

O *Manual de Ouvidoria* é fruto de um trabalho intenso e de cunho prático que visa facilitar a compreensão de todos, se apresentando em forma de passo-a-passo, adotando termos claros e fáceis de compreensão.

A relação constante com o servidor público municipal que ingressou ou venha a ingressar no quadro de inativos e pensionistas requer um contínuo e aprimorado conhecimento da legislação previdenciária, a fim de prestar os melhores esclarecimentos quanto às regras que disciplinam a previdência no setor público, bem como sanar quaisquer dúvidas, críticas e sugestões que venham a surgir.

O objetivo da gestão do **PREVINIL** é o constante aprimoramento dos colaboradores, buscando atingir de forma satisfatória os resultados e programas governamentais, pautada na transparência e harmonização.

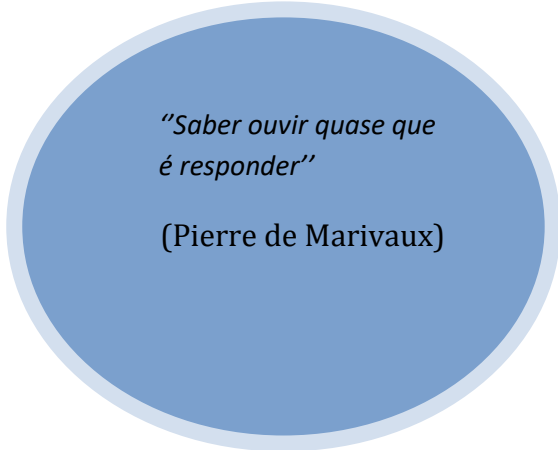
Com base neste enfoque, o **PREVINIL**, na figura de sua Presidente, apresenta aos gestores e servidores deste Instituto, e também às pessoas e entidades interessadas, este manual de procedimentos a serem seguidos durante o processo de atendimento na Ouvidoria do **PREVINIL**.

Cabe ressaltar que esta publicação é produto de um novo modelo de gestão, focado na valorização dos servidores e no estímulo ao desenvolvimento das competências de sua força de trabalho e na potencialização do capital humano do Instituto.

Lembramos que todo manual é passível de mudanças e futuros ajustes. Que todos façam um bom uso dele!

Melina Gonçalves Gil

Técnico Previdenciário



“Saber ouvir quase que é responder”

(Pierre de Marivaux)

Apresentação da Presidência

O objetivo deste trabalho é orientar os servidores do **PREVINIL** quanto aos procedimentos para o Setor de Ouvidoria no âmbito desta Autarquia Previdenciária.

Para tanto, os procedimentos aqui elencados obedecerão às legislações aplicadas – elencadas neste Manual-, e adaptadas à nossa estrutura organizacional.

5

Cabe esclarecer que a excelência no Setor de Ouvidoria, depende de todos os envolvidos neste Instituto, com especial atenção para o responsável pela Ouvidoria.

No entanto, como a busca do aperfeiçoamento é uma prática constante, este *Manual* poderá ser alterado em edições futuras, visando se adequar às novas regras previstas em lei.

Danielle Villas Bôas Agero Corrêa
Presidente do PREVINIL

Legislação Aplicada

- ✚ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- ✚ Lei Federal nº 9.717/1998 – Regras Gerais de organização e funcionamento dos RPPS;
- ✚ Portaria nº 96 de 08/06/2017 – Código de Ética Profissional do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis – Previnil;
- ✚ Lei Federal nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente;
- ✚ Lei Federal nº 8.213/1991 – Lei de Benefícios da Previdência Social;
- ✚ Lei Federal nº 10.406/2002 – Código Civil;
- ✚ Orientação Normativa SPS nº 02/2009 – Orientações Gerais a serem observadas pelos RPPS;
- ✚ Lei Complementar Municipal nº 64/2005 – Estatuto do Servidor;
- ✚ Lei Complementar Municipal nº 141/2018 – Adequa o PREVINIL;
- ✚ Lei Municipal nº 143/2018 – Dispõe sobre o Plano de Custeio do PREVINIL;
- ✚ Lei Municipal nº 6576/2018 – Dispõe sobre a criação do Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos do PREVINIL.

Conceitos

Elogio

É um **comentário ou observação favorável sobre determinada coisa**, normalmente usado para evidenciar os aspectos positivos de alguém ou algum serviço.

Excelência

É compreender que a organização é um sistema vivo integrante de um ecossistema complexo com o qual interage e do qual depende. (Modelo de Excelência Gestão – MEG, 2016)

Eficiência

É a qualidade daquilo ou de quem é competente que realiza de maneira correta as suas funções.

Empatia

É a capacidade de se colocar no lugar do outro.

Comunicação

Significa partilhar diversas informações, a comunicação é um ato essencial para a vida em sociedade.

Ouvidoria

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

Comunicação

É uma palavra derivada do termo latino "**communicare**", que significa "**partilhar, participar algo, tornar comum**".

Reclamação

Ato ou efeito de reclamar, de reivindicar, de protestar.

Crítica

Apreciação desfavorável.

Sugestão

Ação de sugerir.

Regime Geral de Previdência Social - RGPS

Entidade pública de regime previdenciário de filiação obrigatória para os trabalhadores regidos pela CLT.

Regime Próprio de Previdência Social - RPPS

Regime previdenciário próprio de cada ente federativo, de filiação obrigatória para os servidores públicos titulares de cargo efetivo.



Introdução

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis, através da Lei Complementar Municipal nº 131 de 24 de novembro de 2016, e publicada em 02 de dezembro de 2016.

A Ouvidoria do **PREVINIL** não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo. Ela exerce um papel de mediadora nas relações envolvendo a comunidade interna deste Instituto com a comunidade externa a qual atendemos. Sua vocação é fazer valer os instrumentos republicanos da dignidade humana e da cidadania participativa conforme estabelece a boa prática democrática.

A Ouvidoria está localizada na Sede do **PREVINIL**, na Rua Professor Alfredo Gonçalves Filgueiras, nº 18, sala 201/201A, Centro, Nilópolis (RJ).

A estrutura organizacional da Ouvidoria conta com um(a) funcionário(a) qualificado em Ouvidoria para acolher o cidadão com respeito e atenção, reconhecer a diversidade de opiniões, o direito de livre expressão, o respeito e o direito de manifestação, estas que são condições necessárias para a Ouvidoria atuar com transparência, ética, imparcialidade e compromisso na defesa dos princípios democráticos de manifestação e na solução da demanda apresentada.

A Ouvidoria do **PREVINIL** disponibiliza à comunidade interna e externa um correio eletrônico específico (ouvidoria@previnil.rj.gov.br) para manifestação eletrônica, um telefone fixo – (21) 3236-1900 - e um ícone específico de serviço **fale conosco** disponibilizado no endereço eletrônico www.previnil.rj.gov.br, além de uma “caixa” de críticas, sugestões e elogios na recepção da sede, localizada no balcão de atendimento.

Relacionamento com a Sociedade

Canais de Acesso do Cidadão

A Ouvidoria descreverá seus canais de acesso do cidadão para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões etc, contemplando informações gerenciais e estatísticas sobre o atendimento às demandas e os resultados decorrentes.

10



A Ouvidoria do **PREVINIL** é uma ferramenta de gestão, de comunicação e participação. Tem a atribuição de receber, examinar e encaminhar aos setores responsáveis as manifestações que se traduzem em: sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias, recebidas tanto interna como externamente. A averiguação dos fatos alegados é da competência exclusiva do gestor, que deverá adotar o comando da legislação em vigor.

A Ouvidoria do **PREVINIL** foi criada com base da Constituição Federal de 1988, que estabeleceu um novo paradigma democrático, fundado na dignidade da pessoa humana (Artigo 1º, III, CF), na solidariedade (Artigo 3º, I, CF), na pluralidade (Artigo 3º, IV, CF) e no equilíbrio da democracia representativa e democracia participativa (parágrafo único do art. 1º da CF).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 surgiu com uma síntese do pluralismo social, cultural e econômico que caracteriza a sociedade brasileira contemporânea. Constituição-cidadã faz a dignidade humana, da igualdade substantiva, da liberdade e do exercício da cidadania os verdadeiros pilares da República.

Com a Emenda Constitucional nº 19/1998, a Constituição em seu art. 37, parágrafo 3º, instituiu o princípio da eficiência, prevendo a adoção de mecanismos para viabilizar a expressão da opinião do cidadão e tratar especificamente das reclamações “relativas à prestação de serviços públicos”. A Ouvidoria do **PREVINIL** busca dar efetividade à participação do cidadão, reconhecendo a importância desse instrumento da democracia direta, e o direito do cidadão de se expressar e de se manifestar.

A Ouvidoria é vista como um instrumento de gestão e como instrumento da democracia participativa que vai contribuir para que a Instituição aperfeiçoe a sua missão, de forma adequada e eficiente, viabilizando a efetividade dos direitos e observância dos deveres e obrigações de todos e todas.

A Ouvidoria do **PREVINIL** recebe as manifestações:

- ✓ Pelo canal **Fale Conosco**, em nosso site (www.previnil.rj.gov.br);
- ✓ Pela **Pesquisa de Satisfação**, disponível no site do PREVINIL;
- ✓ Pela **Caixa de Sugestões**, disponibilizada no balcão do Instituto;
- ✓ Através do e-mail: ouvidoria@previnil.rj.gov.br
- ✓ Por correspondência impressa
- ✓ Presencialmente – no endereço da sede;
- ✓ Por ligações para o número fixo (21) 3236-1900.

A Ouvidoria não tem atribuição executiva, deliberativa, nem mesmo judicativa. Ela exerce a magistratura do convencimento por melhores práticas e procedimentos e humaniza as relações internas e externas. É sua competência é acompanhar as providências adotadas pelo(a) gestor(a) e garantir que o cidadão seja esclarecido e orientado quanto às questões apresentadas e, ainda, que receba a resposta da sua manifestação com uma linguagem adequada e compreensível.

Missão

A Ouvidoria do **PREVINIL** tem como missão ouvir o cidadão e os servidores deste Órgão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento dos procedimentos e do processo de trabalho da Instituição.

Tem por valores:

- ✓ A ética
- ✓ A transparência
- ✓ O Comprometimento
- ✓ E a equidade com justiça social

A Ouvidoria deve promover, continuamente, o acolhimento do cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos; ela busca ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão no âmbito da Instituição à qual está inserida, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto.

Atribuições do Ouvidor

As atribuições da Ouvidoria do **PREVINIL** estão elencadas no Anexo V, item X, da Lei nº 6576, de 27 de setembro de 2018.

Como informado anteriormente, a Ouvidoria receberá as manifestações via site do PREVINIL, por e-mail, por correspondência, via telefone, de forma presencial e via Pesquisa de Satisfação.

A Ouvidoria nunca poderá ser a primeira porta de comunicação do manifestante!

O Ouvidor deverá sempre checar se o cidadão já procurou outros Órgãos antes de apresentar sua manifestação. Caso contrário, deve orientá-lo qual o caminho para fazê-lo, sob pena de não ter sua manifestação registrada e atendida.

Os procedimentos da Ouvidoria são:

 **Manifestação via canal Fale Conosco:**

➤ Cadastro da Manifestação (Cidadão)

O cidadão entrará no site do **PREVINIL** e deverá clicar no canal da Ouvidoria. Preencherá o formulário eletrônico com suas manifestações e enviará. A manifestação será encaminhada ao e-mail da Ouvidoria.

Lembrando que, até o momento, as manifestações anônimas não estão sendo encaminhadas ao e-mail da Ouvidoria!

➤ Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

O Ouvidor receberá a manifestação na sua caixa de e-mail, fará a leitura, análise e/ou tratamento.

➤ Envio da Manifestação (Setor Competente)

A Ouvidoria encaminhará a demanda ao setor/órgão competente, citando o prazo máximo para a resposta.

➤ Avaliação da Resposta (Ouvidoria)

Ao receber a resposta do setor competente, o Ouvidor efetuará a avaliação para verificar se há necessidade de novas tratativas.

➤ Retorno ao Manifestante

Caso a resposta seja satisfatória, a Ouvidoria dará retorno ao manifestante através do e-mail o qual foi estabelecido o contato.

3

✚ **Manifestação via Pesquisa de Satisfação:**

➤ Cadastro da Manifestação (Cidadão)

O cidadão entrará no site do **PREVINIL** e deverá clicar em Fale Conosco / Pesquisa de Satisfação. Informará seu e-mail de contato. Responderá a uma enquete e, ao final, deixará sua opinião geral. A manifestação será encaminhada ao e-mail da Ouvidoria.

➤ Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

A manifestação irá para a caixa de e-mail da Ouvidoria, que fará a leitura, análise e/ou tratamento.

➤ Envio da Manifestação (Setor Competente)

Caso o cidadão deixe alguma informação que necessite de resolução, a Ouvidoria encaminhará ao setor/órgão competente, para análise, citando o prazo máximo para a resposta.

➤ Avaliação da Resposta (Ouvidoria)

➤ Retorno ao Manifestante (Ouvidoria)

➤ Estatística de Demanda (Ouvidoria)

A Ouvidoria deverá elaborar periodicamente um relatório de estatística da pesquisa de satisfação, para acompanhamento e análise dos atendimentos prestados.

Manifestação via e-mail:

É o acolhimento realizado através de correspondência eletrônica, para o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@previnil.rj.gov.br).

As mensagens recebidas deverão receber o devido tratamento e apuração dos fatos.

- Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

A Ouvidoria receberá a manifestação em sua caixa de correspondência eletrônica, fará a leitura, análise e/ou tratamento.

Caso haja necessidade de maiores esclarecimentos, o Ouvidor deverá retornar ao manifestante solicitando informações complementares.

- Envio da Manifestação (Setor Competente)
- Avaliação da Resposta (Ouvidoria)
- Retorno ao Manifestante

Manifestação via correspondência:

São manifestações recebidas por impresso, endereçadas ao **PREVINIL**, com vistas à Ouvidoria.

Toda correspondência será encaminhada ao Ouvidor, devidamente lacrada, para que este faça a leitura e tratamento do conteúdo.

- Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)
- Envio da Manifestação (Setor Competente)
- Avaliação da Resposta (Ouvidoria)
- Retorno ao Manifestante

Manifestação presencial:

É o acolhimento realizado presencialmente, nas dependências do **PREVINIL**, sendo de duas formas distintas:

- a) Através do preenchimento da Pesquisa de Satisfação (**modelo anexo**) e depositada em urna lacrada;
- b) Na sala da Ouvidoria, através do relato dos fatos e do preenchimento do Formulário de Manifestação (**modelo a ser elaborado pelo Ouvidor**).

5

Em ambas as situações, o procedimento será o mesmo:

- Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)
- Envio da Manifestação (Setor Competente)
- Avaliação da Resposta (Ouvidoria)
- Retorno ao Manifestante

Referências Bibliográficas

Manual de Ouvidoria da UFRJ/2016. Disponível em < www.google.com>. Acesso em 26.09.2018.

Site da Previdência Social. Disponível em www.previdencia.gov.br. Acesso em 26.09.2018.

Manual de Ouvidoria Pública CGU. Disponível em www.ouvidorias.gov.br. Acesso em 26.09.2018.

- I. Pesquisa de Satisfação – Caixa de Sugestões
- II. Fluxograma

Responsabilidade pelo Conteúdo

Melina Gonçalves Gil – Técnica Previdenciária

Luiz Cláudio Almeida dos Santos – Chefe da Ouvidoria

Revisão

Responsabilidade Editorial

Bárbara Affonso Penna



Endereço

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS – PREVINIL

Rua Prof. Alfredo Gonçalves Filgueiras, 18 – sls 201, 201^a, 202 e 203 – Centro – Nilópolis – RJ

CEP 26525-060

Telefone: (21) 3236-1900

www.previnil.rj.gov.br



Fluxograma de Processos de Ouvidoria

Símbolos		Análise	Totais	2
		Transporte		3
		Execução		3
		Decisão / Autorização		0
		Arquivo provisório		0
		Arquivo definitivo		1

Rotina: Provisória
 Definitiva **Tipo de Rotina**
 Ouvidoria

Elaborado por: _____ Controladoria

Data: _____ 10/02/2020

Ordem	Símbolos						Setor	Descrição dos passos
1							Manifestante	Efetua sua manifestação em um de nossos meios de contato (Fale Conosco / Pesquisa de Satisfação / Caixa de Sugestões / E-mail / Correspondência / Telefone / Pessoalmente).
2							Ouvidoria	Recebe a manifestação por um dos meios de contato.
3								Efetua a análise da manifestação e/ou dá tratamento à mesma.
4								Caso necessário envia ao Órgão ou Setor competente para que seja dada a resposta.
5							Setor Competente	Dá a resposta ao descrito pelo manifestante dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria.
6								Envia a resposta para a Ouvidoria.
7							Ouvidoria	Avalia a resposta.
8								Dá retorno ao manifestante através de e-mail ou outro meio de contato solicitado.
9								Dá por encerrada a manifestação.
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								