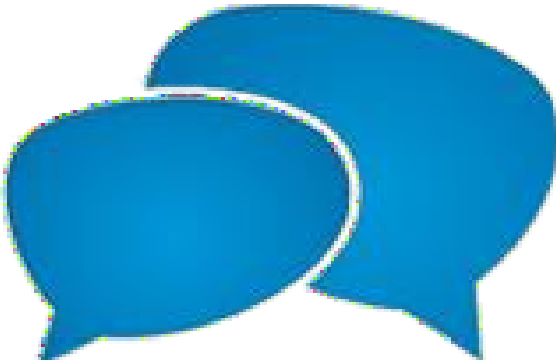




Ouvidoria

QUEREMOS OUVIR
VOCÊ



Manual de Ouvidoria

2025

Volume1, Segunda Edição

EXPEDIENTE

PREFEITO

FARIDABRÃODAVID

PRESIDENTE DO PREVINIL

RODRIGO SERPA FLORENÇO

EDITADO E ATUALIZADO

LUÍSA DE SOUZA MUNIZ LEMOS – Chefe da Ouvidoria

SumárioOuvidoria

Introdução.....	4
Apresentação do Presidente	6
Legislação Aplicada	7
Conceitos	8
Ouvidoria PREVINIL	10
Relacionamento com a sociedade.....	11
Missão.....	13
Atribuições do Ouvidor	13
Procedimentos.....	15
ReferênciasBibliográficas	23

Anexos

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 Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis -**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.

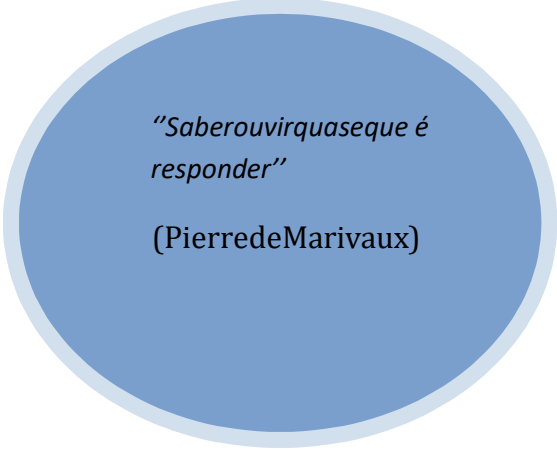
Com base neste enfoque, o **PREVINIL**, na figura de seu Presidente, apresenta aos gestores e servidores deste Instituto, e também às pessoas e entidades interessadas, este manual de procedimentos a serem seguidos durante o processo de atendimento na Ouvidoria do **PREVINIL**.

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.

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.

Rodrigo Serpa Florêncio

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.
- Lei Ordinária nº 6.726 de 06 de setembro de 2022 (acesso à informação).

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 quer realizar 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.

OuvidoriaPREVINIL



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.

RelacionamentocomaSociedade 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.



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 Ouvidoriado **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** disponibiliza à comunidade interna e externa os seguintes meios de atendimentos:

- **Pesquisa de Satisfação** – Acesse no site oficial para avaliar os serviços prestados.
- **E-Ouv** – Plataforma interna de gestão de demandas, disponível em: <https://transparencia.previnil.rj.gov.br/ouvidoriaformulario>
- **E-SIC** – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão para solicitações de acesso à informação, acessível em: <https://transparencia.previnil.rj.gov.br/sic>
- **Fala BR** – Plataforma externa integrada de ouvidoria e acesso à informação, disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;
- **E-mail** – através do ouvidoria@previnil.rj.gov.br;
- **WhatsApp** – Canal de atendimento por mensagem instantânea no número: 21 98921-0922;
- **Urna** – Canal físico para recebimento de demandas, localizado na Rua Prof. Alfredo Gonçalves Filgueiras, 18 - Centro - Nilópolis/RJ. CEP: 26525-060;
- **Presencialmente** – Atendimentos diretamente na sede do PREVINIL;
- **Telefone** – Atendimento direto via ligação telefônica pelo número: 21 98921-0922;
- **Correspondência Impressa** – Envio de manifestações através de correspondência.

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 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 do processo de trabalho da Instituição.

Temporvalores:

- Aética
- Atransparência
- 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 do Ouvidor do PREVINIL estão elencadas no Anexo V, item X, da Lei nº 6.576/2018, vejamos abaixo:

- Prestar atendimento de última instância;
- Receber as manifestações enviadas pelos servidores ativos, aposentados, pensionistas e membros da sociedade civil em geral, encaminhando-as aos interessados ou a aqueles que possam auxiliá-la na resposta demandada;
- Recusar envolver-se em questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, sugerir soluções no âmbito administrativo;

- Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Diretor Presidente no prazo de três dias após a sua ciência;
- Promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada à participação do titular da Ouvidoria, ou de qualquer de seus membros, em processos de investigação preliminar, de sindicância e administrativos disciplinares;
- Atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Elaborar plano de trabalho anual;
- Monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;
- Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;
- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas;
- Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e encaminhá-los conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria-Geral do Município;
- Os relatórios produzidos pela Ouvidoria deverão ser enviados ao Diretor Presidente com periodicidade mínima semestral.

Por meio dessas responsabilidades, o Ouvidor exerce um papel crucial na mediação de conflitos, no atendimento das demandas dos servidores e na melhoria contínua dos processos internos. Dessa forma, a Ouvidoria não só facilita a resolução de questões administrativas, mas também contribui significativamente para a qualidade da gestão pública e o fortalecimento da cidadania.

Ouvidoria–Procedimentos

Como informado anteriormente, a Ouvidoria recebe as manifestações através de todos os meios descritos no tópico “Relacionamento com a Sociedade Canais de Acesso do Cidadão”.

A Ouvidoria não 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 A-OUV

➤ Cadastro da Manifestação (Cidadão)

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

➤ Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

O Ouvidor receberá a manifestação no sistema 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 do próprio sistema. Caso a demanda, seja de conhecimento do ouvidor, como, por exemplo, pedido de informação dos documentos necessários para dar entrada no benefício de pensão por morte, será respondida de imediato sem a necessidade de enviar a manifestação ao setor competente.

MANIFESTAÇÃO VIA CANAL A-SIC

➤ Cadastro da Manifestação (Cidadão)

O cidadão entrará no site do **PREVINIL** e deverá clicar em Ouvidoria - Acessar SIC. E efetuar o login no sistema. Preencherá o formulário eletrônico com suas manifestações e enviará. A manifestação será encaminhada ao sistema interno, o a-sic. .

➤ Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

O Ouvidor receberá a manifestação no sistema 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 do próprio sistema. Caso a demanda, seja de conhecimento do ouvidor, como por exemplo pedido de informação dos documentos necessários para dar entrada no benefício de pensão por morte, será respondida de imediato sem a necessidade de enviar a manifestação ao setor competente.

MANIFESTAÇÃO VIA FALA BR

➤ Cadastro da Manifestação (Cidadão)

O cidadão entrará no site do Fala BR e efetuar seu login através do GOV - selecionará nova manifestação - selecionar qual natureza da demanda - preencherá o formulário - revisará as informações e enviará. A manifestação será encaminhada ao sistema do Fala BR do Ouvidor;

➤ Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

O Ouvidor receberá a manifestação no sistema fará a leitura, análise e/ou tratamento.

➤ Análise da Manifestação

Caso a demanda não seja de competência do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis será respondida, informando que não possui competência para resolver a demanda. Caso a demanda seja de competência do Instituto, seguirá o procedimento abaixo.

➤ Enviada Manifestação (SetorCompetente)

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

➤ Resposta ao Manifestante

A Ouvidoria dará retorno ao manifestante pelo próprio sistema, caso a demanda, seja de conhecimento do ouvidor, como, por exemplo, pedido de informação dos documentos necessários para dar entrada no benefício de pensão por morte, será respondida de imediato sem a necessidade de enviar a manifestação ao setor competente.

MANIFESTAÇÃO VIA WHATSAPP

➤ Recebimento da Manifestação

O Ouvidor recebe a demanda enviada pelo manifestante via WhatsApp.

➤ ☐ Acolhimento da Manifestação

Após o recebimento, o Ouvidor realiza a leitura e análise da manifestação, verificando a necessidade de tratamento imediato ou encaminhamento para o setor competente.

➤ ☐ Envio da Manifestação (Setor Competente)

Caso a demanda precise ser tratada por outro setor ou órgão, a Ouvidoria encaminha a manifestação, informando o prazo máximo para a resposta, conforme a natureza da demanda.

➤ ☐ Resposta ao Manifestante

A Ouvidoria fornece o retorno ao manifestante diretamente pelo whatsapp. Caso a demanda seja de competência do Ouvidor e possa ser resolvida de imediato, a resposta será dada sem a necessidade de encaminhamento ao setor competente.

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 para o a-ouv.

➤ Acolhimento da Manifestação (Ouvidoria)

O Ouvidor receberá a manifestação no sistema fará a leitura, análise e/ou tratamento.

➤ 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 (SetorCompetente)

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

➤ Avaliação da Resposta (Ouvidoria)

A Ouvidoria avaliará a resposta fornecida pelo setor competente, verificando se está adequada à demanda inicial e se os prazos foram cumpridos.

➤ Retorno ao Manifestante

Após a avaliação, a Ouvidoria retornará ao manifestante, informando-o sobre a resposta final ou a resolução da manifestação. caso a demanda, seja de conhecimento do ouvidor, como por exemplo pedido de informação dos documentos necessários para dar entrada no benefício de pensão por morte, será respondida de imediato sem a necessidade de enviar a manifestação ao setor competente.

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)

Após o recebimento, o Ouvidor registra e analisa a manifestação, determinando os próximos passos para o seu tratamento.

➤ ☐ Envio da Manifestação (Setor Competente)

Caso a manifestação necessite de intervenção de outro setor, o Ouvidor encaminha a demanda ao setor competente, informando os prazos necessários para a resposta.

➤ ☐ Avaliação da Resposta (Ouvidoria)

A Ouvidoria avalia a resposta fornecida pelo setor competente, verificando se está em conformidade com a demanda e se os prazos foram respeitados.

➤ ☐ Retorno ao Manifestante

Após a avaliação, a Ouvidoria retorna ao manifestante, fornecendo a resposta final sobre a manifestação.

MANIFESTAÇÃO PRESENCIAL

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

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

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.

ANEXOS

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

Editado e atualizado

Luísa de Souza Muniz Lemos – Chefe da Ouvidoria

Revisão

Rodrigo Serpa Florêncio - Presidente

Endereço

Rua Prof. Alfredo Gonçalves Filgueira, 18 – sls 201, 201^a, 202 e 203 – Centro – Nilópolis – RJ, CEP26525-060