



Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
Fundo de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte

Ouvidoria Manual 004

Juazeiro do Norte, Ceará
Edição 2022

**FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
DE JUAZEIRO DO NORTE/CE – PREVIJUNO**

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Jesus Rogério de Holanda
Gestor-Presidente

José Ivan Silva Alves
Diretor Administrativo

Marcos Aurélio Gonçalves Silva
Diretor Financeiro

ESTRUTURA DE CONTROLE INTERNO

Ana Paula Ventura da Silva
Controle Interno

Evaniê Corrêa de Caldas
Assistente de Controle Interno

ASSESSORIA DE PRÓ-GESTÃO RPPS

Geogeanne S. Soares
Assessora Especial em Perícia

CNPJ 08.919.882/0001-03
Rua do Cruzeiro, 163/167, Centro
CEP 63.010-212 – Juazeiro do Norte – Ceará
Fone: (088) 3512 5088/ 3511 4139
www.previjuno.com
faleconosco@previjuno.com
progestao.rpps@previjuno.com

SUMÁRIO

1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO	3
2 REGULAMENTAÇÃO.....	3
3 OBJETIVO	3
4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES	3
4.1 OUVIDORIA	3
4.1.1 Termos Utilizados.....	4
4.1.2 Canais de Atendimento.....	4
4.1.3 Tipos de Manifestação	5
4.1.4 Dos Procedimentos	5
4.1.4.1 Manifestação Presencial.....	5
4.1.4.2 Manifestação por telefone.....	5
4.1.4.3 Manifestação pelo Portal da Ouvidoria.....	6
4.1.4.4 Recebimento de Denúncias.....	6
4.1.5 Relatório de Gestão	6
4.1.6 Conclusão dos Processos	7
5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES	7
REFERENCIAS	8



Manual - 004

Ouvidoria

Histórico das Alterações

Revisão	Data	Descrição
00	14/09/2022	Elaboração Inicial

1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

A Diretoria de Administração através da Ouvidoria.

2 REGULAMENTAÇÃO

Constituição Federal de 1988, Art.37 §3º inciso I;
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003;
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005;
Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012;
Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019;
Emenda Constitucional nº 120, de 05 de maio de 2022;
Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
Lei Orgânica do Município de Juazeiro do Norte de 1990;
Lei Complementar Municipal nº 12, de 17 de agosto de 2006;
Lei Complementar Municipal nº 23, de 25 de maio de 2007;
Decreto Municipal nº 236, de 01 de março de 2016;
Decreto Municipal nº 728, de 02 de março de 2022;
Decreto Municipal nº 730/2022, de 18 de março de 2022;
Portaria da SPREV nº 1.467, de 02 de junho de 2022.

3 OBJETIVO

Este manual tem como objetivo sistematizar e mapear as atividades inerentes à Ouvidoria do Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte – PREVIJUNO.

4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 OUVIDORIA

No site institucional está disponível o serviço de Ouvidoria que tem como objetivo receber e processar as manifestações dos servidores ativos, aposentados e pensionistas.

As Manifestações poderão ser realizadas através: <https://previjuno.com/ouvidoria>, presencialmente e por telefone.

4.1.1 Termos Utilizados

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado e atendimento recebido;

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de Órgão de Controle Interno ou Externo. Imputação de crime ou de ação demeritória revelada à autoridade competente;

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte do PREVIJUNO;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviços prestados pelo PREVIJUNO;

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo PREVIJUNO;

Usuário: Servidor ativo e inativo que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços previdenciários;

Manifestações: Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

Reserva de Identidade: hipótese em que o órgão público a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante;

Serviço Público: Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

4.1.2 Canais de Atendimento

A Ouvidoria funciona nas dependências do PREVIJUNO, situada na Rua do Cruzeiro, Nº 167, Centro, Juazeiro do Norte/CE.

O horário de atendimento é de segunda à sexta, das 7:30 às 11:30h – 12:30 às 16:30h.

As manifestações podem ser realizadas de forma presencial, por telefone e online, segue os canais de atendimento:

- a) Endereço: Rua do Cruzeiro, 167 – Centro – Juazeiro do Norte/CE;
- b) Telefones: (088) 3511-4139 (88) | (088) 3512-5088 WhatsApp;
- c) Site: <<https://previjuno.com/ouvidoria>>.

4.1.3 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

4.1.4 Dos Procedimentos

4.1.4.1 Manifestação Presencial

- a) Recebe o manifestante em sala reservada, de modo a preservar os dados e informações;
- b) Recebe a manifestação, reduz em formulário de manifestação da Ouvidoria (de papel), preenchido pelo próprio manifestante;
- c) Neste formulário serão solicitadas informações como: nome, RG, endereço, telefone, e-mail, campo para solicitação de reserva de identidade (não serão campos obrigatórios), campo para assunto e campo para o relato da manifestação.
- d) Registrada uma manifestação à Ouvidoria fará a análise prévia do assunto e filtra as informações recebidas e classifica conforme sua categoria;
- e) Sendo possível responder imediatamente, encaminhará a resposta conclusiva.
- f) Não sendo possível resposta imediata, encaminhará a manifestação ao setor interno competente;
- g) A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às áreas competentes as quais se vincular a demanda, e as solicitações devem ser respondidas;
- h) A Ouvidoria acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- i) O setor interno responde a manifestação do usuário que encaminha para a Ouvidoria dar continuidade ao protocolo;
- j) Obtendo o retorno a Ouvidoria encaminhará a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando o prazo de dez dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

4.1.4.2 Manifestação por telefone

- a) Atende o usuário e pergunta se a manifestação será de forma anônima ou se irá identificar-se;
- k) Colhe todos os dados e informações do usuário, como: nome, RG, endereço, telefone, e-mail, e preenche o relato da manifestação;
- b) Se a manifestação for anônima, colhe as informações da manifestação e dar o devido tratamento;
- c) Escuta a manifestação do usuário e reduz em formulário específico da Ouvidoria;
- d) Filtra as informações recebidas e classifica conforme sua categoria;
- e) A Ouvidoria encaminha a manifestação, imediatamente, para o setor interno responsável;
- f) Acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- g) O setor interno responde a manifestação do usuário e devolve para a Ouvidoria;

h) A Ouvidoria encaminha a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando sempre o prazo de dez dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

4.1.4.3 Manifestação pelo Portal da Ouvidoria

- a) O usuário acessa no site do PREVIJUNO (<https://previjuno.com/>) e clica no campo Ouvidoria;
- b) Após clicar no campo da Ouvidoria será direcionado ao espaço da Ouvidoria com todas as informações de como realizar sua manifestação;
- c) Preenche formulário de Manifestação inserindo todos os dados necessários; com opção de escolha para identificar-se ou não;
- d) Após preencher todas as informações do Formulário, anexar documentos, se for o caso, clica em enviar;
- e) Após o envio, a Ouvidoria recebe automaticamente a manifestação;
- f) Filtra a manifestação recebida e classifica conforme sua categoria;
- g) Encaminha a manifestação para o setor interno responsável;
- h) Acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- i) O setor interno responde a manifestação do usuário e devolve para a Ouvidoria;
- j) A Ouvidoria encaminhará a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando o prazo de dez dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

4.1.4.4 Recebimento de Denúncias

A ouvidoria do PREVIJUNO poderá receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. O usuário poderá optar por se identificar e pedir a reserva de identidade, caso em que será oculta a identificação do manifestante, garantido conforme a Lei de Acesso à Informação.

Porém, se após o devido processo de apuração, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade, nesse caso, a nome poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

4.1.5 Relatório de Gestão

A Ouvidoria elaborará, trimestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações de acordo com os registros das manifestações, apontar pontos de falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.

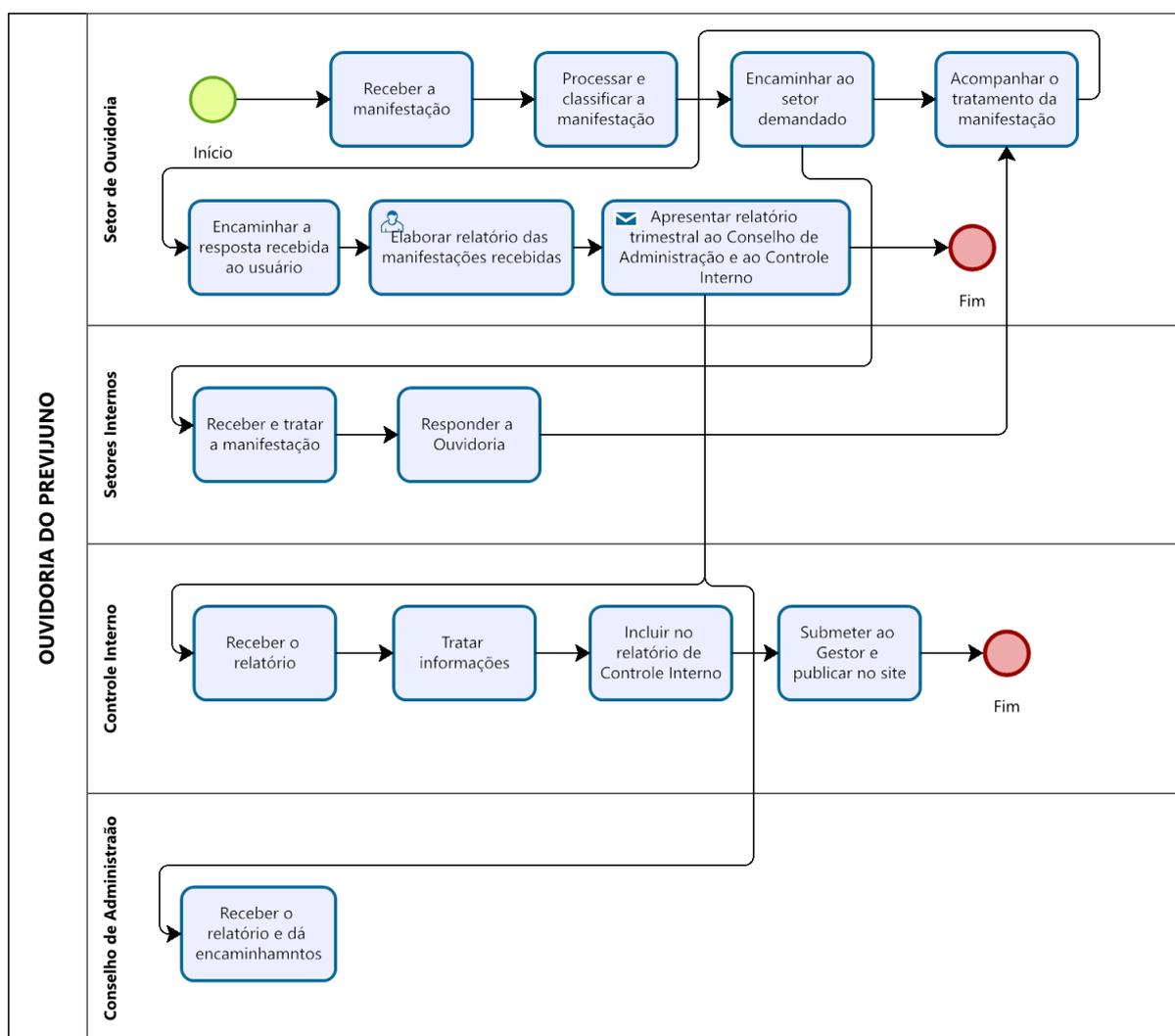
O constará no Relatório de Gestão:

- a) O número de manifestações recebidas;
- b) Os motivos das manifestações;
- c) A análise dos pontos recorrentes;
- d) As providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas.

4.1.6 Conclusão dos Processos

A manifestação será encerrada após cumprida todas as etapas do processo de atuação da Ouvidoria.

5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES



REFERENCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988;

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho - SEPRT. Secretaria de Previdência – SPREV. Subsecretaria dos Regimes Próprios de Previdência Social-SRPPS. **Manual do Pró-Gestão** RPPS Versão 3.3: Brasília, 2022;

BRASIL. Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, que dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providencias;

BRASIL. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

BRASIL. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Portaria da SPREV nº 1.467, de 02 de junho de 2022, Brasília, 2022;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Orgânica do Município de Juazeiro do Norte de 1990;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Complementar Municipal nº 12, de 17 de agosto de 2006;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Complementar nº 23/2007, que institui o Regime Próprio de previdência Social do Município de Juazeiro do Norte/CE e dá outras providencias;

JUAZEIRO DO NORTE. Decreto Municipal nº 236, de 01 de março de 2016;

JUAZEIRO DO NORTE. Decreto Municipal nº 728, de 02 de março de 2022;

JUAZEIRO DO NORTE. Decreto Municipal nº 730/2022, de 18 de março de 2022.