

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. DOS PROCEDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
4 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	4
5 - DISPOSIÇÕES GERAIS	4

PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

UNIDADE GESTORA

AGC – ASSESSORIA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

NORMATIVO DA OUVIDORIA

PÚBLICO ALVO

Presidência

Assessoria Especial

Diretorias

Gerências

Coordenadorias

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

REGIMENTO INTERNO do Rioprevidência.

CÓDIGO DE ÉTICA do Rioprevidência

1. OBJETIVO

O presente Manual, através do ordenamento e da sistematização de procedimentos, procura organizar instruções básicas de trabalho, para orientar o funcionamento da Ouvidoria.

2. DEFINIÇÕES

2.1 OUVIDORIA

2.1.1 – Ouvidoria- OUV é a área voltada a ouvir as reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões relativas aos serviços prestados pelo Fundo, recebendo, analisando e encaminhando as manifestações dos usuários aos setores responsáveis; acompanhando as providências solicitadas, cobrando soluções e mantendo o usuário informado sobre suas demandas.

2.2 OUVIDOR

2.2.1 - Ouvidor é o agente que estabelece canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva com o usuário, procurando sempre facilitar e agilizar as informações, facilitando o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade, exercendo suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização dos serviços prestados.

2.3 USUÁRIO

2.3.1 - Qualquer cidadão que necessite dos serviços prestados pelo Fundo, que poderão a qualquer tempo, utilizar os serviços da Ouvidoria. Podem ser externos, que são os cidadãos de interesse geral, e internos, que são os próprios segurados (servidores ativos, aposentados e pensionistas ou beneficiários) do Fundo.

3. DOS PROCEDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

3.1 - A OUVIDORIA receberá as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões ou esclarecimento de dúvidas) sobre os serviços prestados pelo Fundo;

3.2 - A OUVIDORIA responderá com clareza as manifestações dos usuários e, no menor prazo possível, analisará e encaminhará essas manifestações aos setores responsáveis, mantendo o usuário informado;

3.3 - A OUVIDORIA buscará, através do maior número de dados, a identificação do usuário quando da consulta as informações relativas aos processos administrativos em andamento no Fundo;

3.4 - A OUVIDORIA avaliará o correto atendimento das manifestações, observando o andamento dos compromissos assumidos com o usuário, pelas áreas do Fundo;

3.5 - A OUVIDORIA através do seu OUVIDOR, manterá a Assessoria Especial - AES informada de toda manifestação ou ocorrência que vise a melhoria dos serviços prestados, bem como dos dados estatístico de atendimento realizados;

3.6 - A OUVIDORIA através do seu OUVIDOR, manterá a Assessoria Especial - AES informada dos elogios, correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços; da apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos, da prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços.

4 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

4.1 - No registro das manifestações deverão conter:

- Data do atendimento,
- Nome do usuário (no caso de segurado, deverá ser informado o número da matrícula);
- Tipo de manifestação / assunto, (no caso de consulta ao processo, deverá ser informado numero do processo);
- Meios disponíveis para contato (e-mail, endereço, telefone, fax);
- Informações sobre o fato e sua autoria;

- Indicação das provas de que tenha conhecimento e da tramitação das manifestações encaminhadas aos setores responsáveis;
- Data do envio / resposta.

4.2 - As manifestações poderão ser feitas através dos seguintes meios:

- Pela Internet - Formulário disponível no site,
- Através do e-mail da ouvidoria,
- Por telefone.

5 - DISPOSIÇÕES GERAIS:

5.1 - Não serão aceitas manifestações anônimas.

5.2 - O prazo máximo para resposta dos órgãos e/ou setores afetos é de 15 dias úteis, imprerivelmente.

5.3 - A Ouvidoria reger-se-á pelo Código de Ética, pelas disposições do Regimento Interno do Fundo e por outras normas e determinações superiores.