

MANUAL DA OUVIDORIA

2024





MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

ÍNDICE

1. Objetivo	4
2. Estrutura Organizacional.....	4
3. Definições	4
7. Mapeamento do Processo	10
9. Normativos aplicáveis:	12



PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

UNIDADE GESTORA

OUVIDORIA DO RIOPREVIDÊNCIA

PÚBLICO-ALVO

Presidência

Diretorias

Gerências

Segurados ativos, inativos e pensionistas

Público em geral

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

Regimento Interno do Rioprevidência

Código de Ética do Rioprevidência

Legislações Federais

Normativos Estaduais



1. Objetivo

Este Manual visa a organizar e sistematizar os procedimentos da Ouvidoria, oferecendo orientações claras e concisas para o desenvolvimento das atividades e para o conhecimento dos servidores e colaboradores que compõem a equipe de Ouvidoria e dos demais colaboradores do Rioprevidência.

2. Estrutura Organizacional

A Ouvidoria do Rioprevidência, subordinada à Presidência do Rioprevidência, é uma Unidade de Ouvidoria Setorial do Sistema de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, com atribuições alinhadas e orientadas tanto em relação às atividades do Rioprevidência, quanto em relação às funções da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE.

Desta forma, a Ouvidoria do Rioprevidência é um órgão subordinado hierarquicamente à Presidência e funcionalmente à Ouvidoria Geral do Estado – OGE, da Controladoria Geral do Estado.

3. Definições

Chamados de Ouvidoria: manifestações apresentadas pelos usuários à ouvidoria, classificadas conforme a Resolução CGE n. 13/2019 podendo ser solicitações, sugestões, reclamações, elogios, denúncias e pedidos de acesso à informação;

Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Denúncia: comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;



Pedidos de acesso à informação: solicitação de informações sobre os dados produzidos ou custodiados pelos órgãos e entidades tais como: ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2012;

Usuários: qualquer cidadão que necessite acessar os serviços oferecidos pelo Fundo pode, a qualquer momento, utilizar os recursos disponibilizados pela Ouvidoria. Essa acessibilidade abrange tanto os usuários externos, que incluem os cidadãos em geral, quanto os segurados, como servidores ativos, aposentados, pensionistas e demais beneficiários do Fundo;

Sistema Ouverj: Sistema eletrônico de recepção de chamados de ouvidorias, instituído pelo Decreto Estadual n. 48.727/2023;

Equipe de Ouvidoria: Servidores nomeados pela Presidência que devem assinar termo de confidencialidade a ser enviado à OGE para registro e controle; e

Ouvidoria Interna: A Ouvidoria Interna do RIOPREVIDÊNCIA é um canal de comunicação destinado a receber, analisar e encaminhar manifestações dos servidores e usuários em relação aos serviços prestados pela instituição.

4. Canais de Atendimento

Os atendimentos da Ouvidoria do Rioprevidência são realizados de segunda à sexta, das 10h00 às 17h00¹.

Os usuários dos serviços podem utilizar os seguintes canais:

Email: ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br

OuvERJ: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

Telefone: 2332-5355

Ouvidoria Interna: <https://intranet.rioprevidencia.rj.gov.br/ouvidoria-interna/>

¹ conforme disposto pela Ouvidoria Geral do Estado, disponível em <https://cge.rj.gov.br/enderecos-horarios-contatos-rede-ouvidorias-transparencia/>



Além destes meios de comunicação, os usuários internos e externos podem agendar atendimento presencial com o Ouvidor-Geral. O agendamento pode ser feito pelos canais de atendimento.

5. Procedimentos

Como regra, ao recepcionar um chamado de ouvidoria, a Equipe orienta e encaminha o usuário a utilizar o canal oficial de Ouvidorias do Estado, o OuvERJ.

Desta forma, há uma concentração e padronização do tratamento, além do fomento a utilização da plataforma determinada pelo Decreto Estadual n. 48.727/2023.

Para registro formal das demandas e tramitação para os órgãos internos, a equipe de Ouvidoria utiliza o processo eletrônico do Estado (SEI/RJ). Este procedimento garante segurança no tratamento, celeridade e possibilidade de acompanhamento pelos interessados e pelos órgãos externos à Ouvidoria.

6. Tramitação pelo Processo SEI

a. Abertura do processo

Nos casos de DENÚNCIA abre-se o tipo de processo [Ouvidoria: Denúncia].

Para pedidos de acesso à Informação, utiliza-se [Ouvidoria: Processo de solicitação de acesso à informação].

Caso seja uma Reclamação, sugestão ou elogio, registra-se com [Administrativo: Elaboração de Correspondência Interna]

b. Classificação do Processo

Na classificação do Processo, utiliza-se os seguintes itens:



13.99.01.559	Processo de Reclamação de Usuários na Ouvidoria
13.99.01.576	Processo de Serviços de Ouvidoria Presencial, On Line e itinerante.
13.99.01.410	Processo de Manifestação – Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio

c. Endereçamento e Interessados:

No campo interessados, deve-se incluir a Diretoria ou área responsável pela demanda. Nos casos em que houver mais de uma área, a equipe deve incluir todos os destinatários, com a indicação tanto no texto do documento de encaminhamento, quanto no envio do processo.

Para os casos de Denúncia, deve-se atentar para a proteção à identificação do denunciante, sendo encaminhado somente para a área responsável pela análise do caso, evitando-se o encaminhamento para terceiros.

d. Quanto ao nível de acesso do processo

A regra é que os processos administrativos são públicos. No entanto, em relação aos chamados de ouvidoria deve-se atentar à natureza do que é discutido.

Assim, para a proteção das informações pessoais ou por força de análise de controle interno e outras situações, a equipe deve atentar para o registro de acesso restrito. Assim, somente as unidades do Rioprevidência que precisarem tratar a demanda e que recepcionarem o processo é que terão acesso às informações nele contidas.

e. Documento inicial

Os processos são iniciados com uma Correspondência Interna, encaminhada da Ouvidoria às áreas demandas.



O texto padrão consta de documentos padronizados registrados na Unidade da Ouvidoria no SEI do Rioprevidência.

No texto, devem conter as informações demandas, o prazo para respostas, a indicação de proteção aos dados pessoais, o número do protocolo do OuvERJ e demais informações pertinentes de cada caso.

f. Anexos

Dentre os anexos deverão constar o protocolo extraído do Sistema OuvERJ, bem como os documentos que forem apresentados pelos usuários.

g. Relacionamento de Processos

Os usuários podem fazer quantos chamados de ouvidoria forem necessários. De forma que a equipe de ouvidoria analisará a pertinência e necessidade abertura de processos. Assim, a cada processo subsequente aberto em relação ao mesmo usuário, deverá constar relacionamento de processos para controle no SEI.

h. Envio dos processos

Os processos serão assinados pelo Ouvidor e encaminhados às unidades competentes com a indicação de prazo de retorno.

i. Prazo expirado

Quando o prazo expirar sem que tenha havido uma manifestação do órgão, os servidores da equipe de ouvidoria incluirão despacho com a informação de que o prazo está expirado e de que, quando houver a possibilidade, o chamado será prorrogado junto ao usuário.



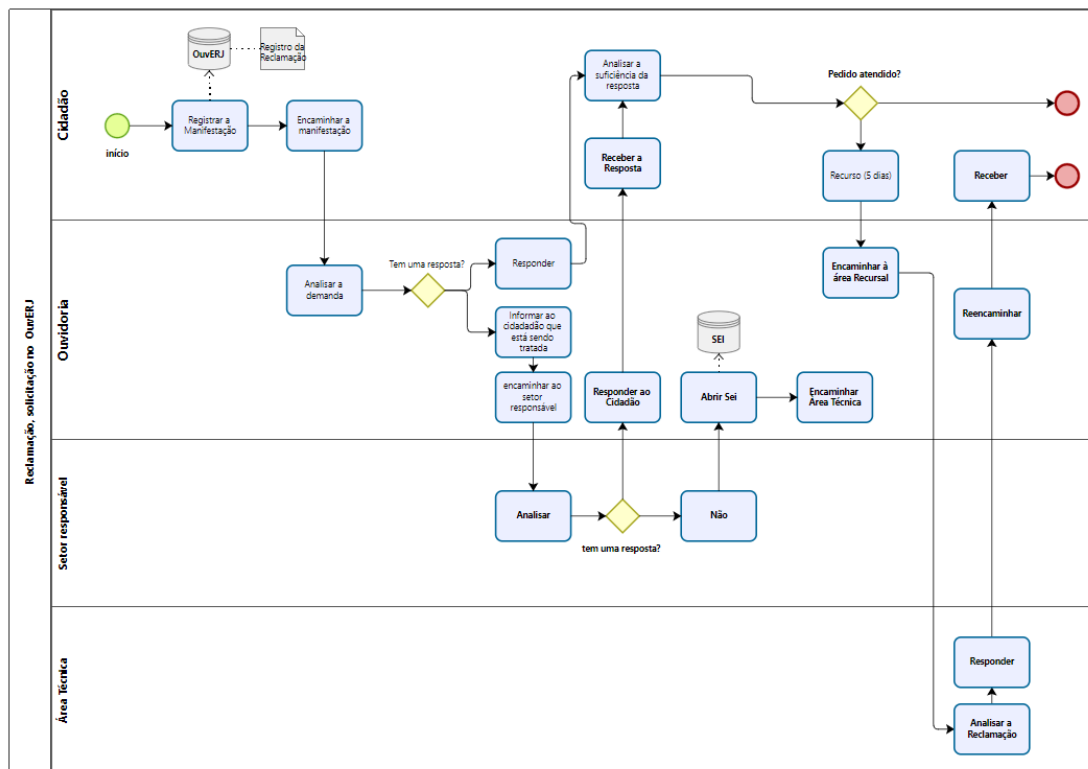
j. Resposta das demandas

A equipe de ouvidoria recepcionará a demanda e verificará se todos os pedidos foram atendidos.

Para a apresentação de resposta aos usuários não haverá modificação do texto apresentado. Ou seja, não há margem de interpretação e adequação de resposta pela equipe de Ouvidoria.

A resposta será integralmente apresentada ao usuário

7. Mapeamento do Processo





8. Informações importantes

1. Em cumprimento ao art. 6º, IV, da Lei nº 13.460/2017 (Código de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) a Ouvidoria resguarda os dados de identificação do requerente.
2. Caso haja necessidade de acessar os dados de identificação do solicitante, as unidades responsáveis pelo atendimento devem requerer o compartilhamento, acostando justificativa expressa nos autos do presente processo.
3. A apreciação da manifestação de ouvidoria pelas unidades responsáveis pelo atendimento deverá ser realizada à luz da Lei nº 13.460/2017 (Código de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).
4. Caso não possua competência para tratar a manifestação recepcionada, a unidade demandada deverá, de imediato, comunicar à Ouvidoria nos autos do p.a. e indicar, caso tenha conhecimento, a unidade ou o órgão/entidade competente pela matéria.
5. Eventual necessidade de ocultação de dados pessoais nas respostas às manifestações de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), é de responsabilidade das unidades responsáveis pelo atendimento, que disponibilizarão à Ouvidoria os documentos e/ou informações já tratados.
6. A Ouvidoria não realiza alterações e/ou edições nas respostas fornecidas, encaminhando-as integralmente ao requerente. Assim, devem ser redigidas com linguagem simples (clara e acessível), evitando, sempre que possível, o uso de termo técnicos, de modo a facilitar a compreensão da informação pelo cidadão.



9. Normativos aplicáveis:

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

Lei Federal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Decreto Estadual nº 46.475/2018 - Regulamenta o direito de acesso à informação no Estado do Rio de Janeiro.

Decreto Estadual nº 46.622/2019 – Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 no Estado do Rio de Janeiro.

Decreto Estadual nº 48.727/2023 – Institui o Sistema Ouverj no âmbito do Poder Executivo do estado

Código de Ética do Rioprevidência.

Regimento Interno do Rioprevidência