
MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. DOS PROCEDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	4
5. DISPOSIÇÕES GERAIS	4
6. MAPEAMENTO DO PROCESSO	5

PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

UNIDADE GESTORA

AES – ASSESSORIA ESPECIAL

PÚBLICO ALVO

Presidência
Assessoria Especial
Diretorias
Gerências
Coordenadorias
Segurados ativos, inativos e pensionistas
Público em geral

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 A Ouvidoria (OUV) é responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das demandas (reclamações, denúncias, elogios, solicitações ou sugestões), pelo acompanhamento das providências junto às áreas da Autarquia e pela preparação de relatórios propositivos de melhorias para serem apresentados à diretoria do Fundo.

2.1.2 Ao oferecer a todos os segurados ativos, inativos, pensionistas e público em geral um canal para manifestações sobre assuntos relacionados às atividades da Autarquia, a Ouvidoria contribui para uma gestão mais transparente, socialmente responsável e comprometida com a cidadania.

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 poderá, a qualquer tempo, utilizar os serviços da Ouvidoria. Pode ser externo, o cidadão, e interno, o próprio segurado (servidor ativo, aposentado e pensionista ou beneficiário) 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 analisará as manifestações e as responderá com clareza em até 2 (dois) dias úteis. Caso necessite de informações de outras áreas, remeterá aos setores responsáveis, mantendo o usuário informado.

3.2.1 A área envolvida deverá retornar as informações solicitadas pela Ouvidoria em até 10 (dez) dias úteis.

3.2.1.1 Caso a área tenha resposta, esta será transmitida ao usuário, através da Ouvidoria.

3.2.1.2 Caso contrário, será encaminhada nova consulta para que o responsável pela área defina um prazo para a execução da demanda, mantendo o usuário ciente do andamento de sua manifestação.

3.2.1.3 Não havendo resposta para o questionamento apresentado no subitem 3.2.1.2, a AES (Assessoria Especial) será comunicada, pela Ouvidoria, para as devidas providências.

3.2.1.4 A AES cobrará o setor responsável, com cópia para a PRESIDÊNCIA, e encaminhará a resposta à Ouvidoria para que a parte seja informada.

3.3 A Ouvidoria, por meio do seu Ouvidor, manterá a Assessoria Especial - AES informada de toda manifestação ou ocorrência que vise à melhoria dos serviços prestados. Além disso, disponibilizará os dados estatísticos diários e mensais dos atendimentos realizados a serem apresentados, mensalmente em reunião da DIREX e diariamente no quadro de indicadores.

- 3.4 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 deverá 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 número 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 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.
- 5.2 As manifestações anônimas somente serão aceitas se devidamente fundamentadas e/ou indicados os meios para comprovar o alegado.
- 5.3 A Ouvidoria avaliará o correto atendimento das manifestações, observando o andamento dos compromissos assumidos com o usuário, pelas áreas do Fundo.
- 5.4 A Ouvidoria reger-se-á pelo Código de Ética, pelas disposições do Regimento Interno do Fundo e por outras normas e determinações superiores.

6 MAPEAMENTO DO PROCESSO

