

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA



**GOV
RJ**





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
5. PROCEDIMENTOS GERAIS	4
6. MAPA DO PROCESSO	9
7. DISPOSIÇÕES GERAIS	9
8. NORMATIVOS APLICÁVEIS	10
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	11

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

Regimento Interno do Rioprevidência

Código de Ética do Rioprevidência

Legislações Federais

Normativos Estaduais

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1. OBJETIVO

O presente Manual tem como objetivo organizar e sistematizar os procedimentos da Ouvidoria do Rioprevidência, oferecendo orientações claras, padronizadas e objetivas para a execução das atividades. Destina-se ao uso dos servidores e colaboradores da Ouvidoria, bem como dos demais integrantes do Rioprevidência, com o propósito de assegurar transparência, eficiência e uniformidade no tratamento das manifestações recebidas, em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE).

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria do Rioprevidência é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, subordinada hierarquicamente à Presidência do Rioprevidência e funcionalmente à Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), vinculada à Controladoria-Geral do Estado (CGE-RJ).

Suas atividades são realizadas em conformidade com as políticas institucionais do Rioprevidência e em observância às normas e diretrizes estabelecidas pela OGE.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

3. DEFINIÇÕES

Chamados de Ouvidoria: manifestações apresentadas pelos usuários, classificadas conforme a Resolução CGE nº 13/2019, podendo ser:

Solicitação: pedido de providência ou serviço;

Sugestão: proposta de melhoria de processos, políticas ou serviços públicos;

Reclamação: expressão de insatisfação quanto a serviços ou condutas de agentes públicos;

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

Denúncia: comunicação de irregularidade ou ilícito;

Pedido de Acesso à Informação: solicitação de dados ou documentos públicos, conforme a Lei Federal nº 12.527/2011;

Usuários: cidadãos em geral, incluindo servidores ativos, aposentados, pensionistas e demais beneficiários do Rioprevidência;

Sistema OuvERJ: sistema eletrônico estadual destinado ao registro e tratamento das manifestações de ouvidoria, instituído pelo Decreto Estadual nº 48.727/2023;

Equipe de Ouvidoria: servidores designados pela Presidência, que devem assinar termo de confidencialidade e manter sigilo sobre as informações tratadas;

Ouvidoria Interna: A Ouvidoria Interna do RIOPREVIDÊNCIA é um canal específico para receber, analisar e encaminhar manifestações de servidores sobre os serviços prestados pela instituição.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Rioprevidência realiza atendimentos de **segunda a sexta-feira, das 10h às 17h**, por meio dos seguintes canais:

-E-mail: ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br

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

-Telefone: (21) 2332-5355

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

5. PROCEDIMENTOS GERAIS

As manifestações encaminhadas por meio da Plataforma OuvERJ são devidamente registradas e processadas no Sistema Eletrônico de Informações do Estado do Rio de Janeiro (SEI/RJ). A utilização do SEI/RJ assegura a formalização dos registros, a integridade e a segurança das informações, bem como a rastreabilidade e a transparência dos trâmites administrativos.

5.1. Processo Interno da Ouvidoria

5.1.1. Recepção da Manifestação

A Ouvidoria recebe a manifestação registrada pelo cidadão.

5.1.2. Verificação de Competência

A Ouvidoria verifica se a manifestação é de competência do Rioprevidência. Caso não seja, a manifestação é concluída e encaminhada ao órgão ou entidade apropriados.

5.1.3. Análise Preliminar

Se a manifestação for de competência do Rioprevidência, a Ouvidoria realiza uma análise preliminar.

5.1.4. Verificação de Complementação

A Ouvidoria verifica se a manifestação requer complementação de informações e, caso necessário, solicita os dados adicionais ao cidadão.

5.1.5. Verificação de Protocolo do Canal Fale Conosco

A Ouvidoria verifica se a manifestação apresentada possui um protocolo registrado no Canal Fale Conosco, que é o canal primário. Caso não haja protocolo, o manifestante deverá abrir uma manifestação diretamente no Canal Fale Conosco, para que possa ser registrada e acompanhada adequadamente. Se a manifestação já possuir protocolo, a Ouvidoria reformula a resposta ao cidadão, garantindo que a comunicação seja adequada e completa.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

5.2. Encaminhamento para a Área Técnica

5.2.1. Direcionamento

A Ouvidoria encaminha a manifestação para a área técnica responsável, por meio do SEI/RJ, para análise e elaboração da resposta.

5.2.2. Análise da Demanda

A área técnica recebe a demanda, realiza análise e elabora resposta.

5.2.3. Retorno para a Ouvidoria

Após análise, a área técnica encaminha a resposta para a Ouvidoria.

5.3. Resposta ao Cidadão

5.3.1. Encaminhamento da Resposta

A Ouvidoria encaminha a resposta conclusiva ao cidadão.

5.3.2. Recebimento da Resposta Conclusiva

O cidadão recebe a resposta final da Ouvidoria, encerrando o processo.

5.4. Tramitação no SEI/RJ

5.4.1. Abertura do Processo

-Denúncias: tipo de processo “Ouvidoria: Denúncia”;

-Pedidos de Acesso à Informação: tipo “Ouvidoria: Processo de Solicitação de Acesso à Informação” de dados pessoais;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

-Reclamações, sugestões ou elogios: registrar como [Administrativo: Elaboração de Correspondência Interna].

5.4.2. Endereçamento e Interessados

No campo interessado, deve-se incluir a Diretoria ou a área responsável pela demanda. Quando houver mais de uma área envolvida, a equipe deve incluir todos os destinatários, indicando-os tanto no texto do documento de encaminhamento quanto no envio do processo.

Nos casos de denúncia, é necessário atentar para a proteção da identidade do denunciante.

5.4.3. Nível de Acesso do Processo

A regra geral é que os processos administrativos são públicos. Contudo, nos chamados processos de ouvidoria, é necessário atentar para a natureza das informações tratadas.

Para proteger dados pessoais, preservar análises de controle interno ou em outras situações que demandem sigilo, a equipe deve registrar o processo com acesso restrito.

Dessa forma, somente as unidades do Rioprevidência que precisarem tratar da demanda e que receberem o processo terão acesso às informações nele contidas.

5.4.4. Documento Inicial

Os processos são iniciados por meio de uma Correspondência Interna enviada pela Ouvidoria às áreas demandadas, contendo as informações solicitadas, o prazo para resposta, a indicação sobre a proteção de dados pessoais, o número do protocolo OuvERJ e demais dados relevantes.

5.4.5. Anexos

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

5.4.6. Relacionamento de Processos

Os usuários podem registrar quantos chamados de ouvidoria forem necessários. A equipe de ouvidoria será responsável por avaliar a pertinência de cada chamado e a necessidade de abertura de processos. Para cada novo processo aberto relacionado ao mesmo usuário,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

deverá ser registrado o vínculo entre os processos, garantindo o controle adequado no SEI.

5.4.7. Encaminhamento

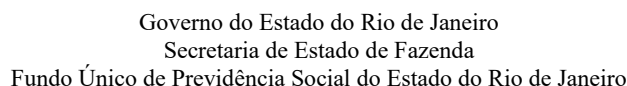
Os processos serão assinados pelo Ouvidor e enviados às áreas competentes, com prazo definido para retorno.

5.4.8. Prazos

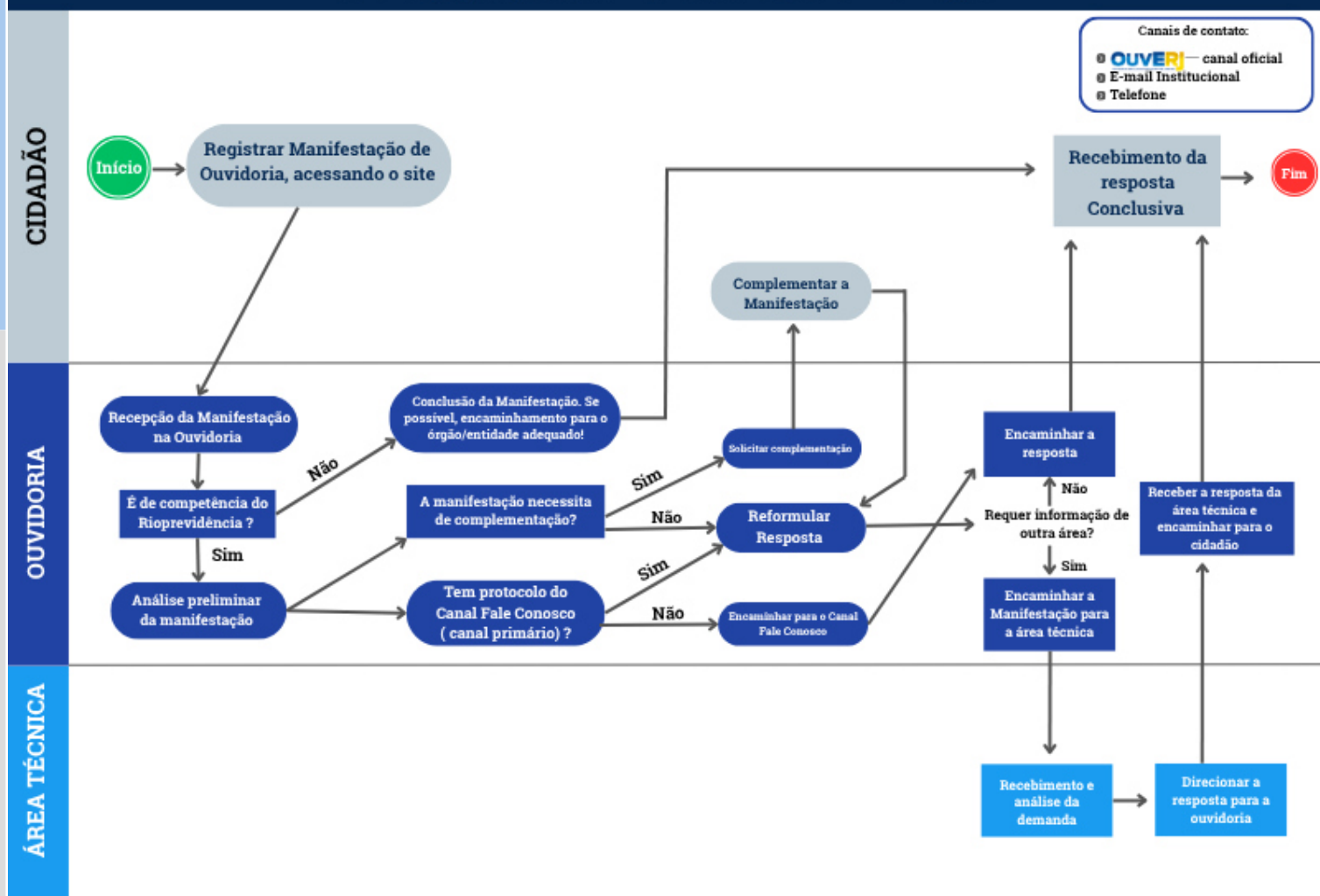
Caso a área responsável não apresente resposta no prazo, a Ouvidoria registra despacho de prorrogação e comunica o usuário.

5.4.9. Respostas

As respostas elaboradas pelas áreas serão encaminhadas diretamente ao usuário. A comunicação deve ser clara, objetiva e de fácil compreensão, evitando o uso de linguagem excessivamente técnica.



Manifestação de Ouvidoria: Reclamação, Elogio, Denúncia, Solicitação, Sugestão ou Pedido de Acesso a informação.





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

É vedada a divulgação de dados que identifiquem o requerente, conforme o art. 6º, IV, da Lei nº 13.460/2017.

Caso seja necessário o compartilhamento da identificação do usuário, deve haver justificativa expressa nos autos.

As unidades responsáveis devem analisar as manifestações de acordo com a Lei nº 13.460/2017.

Caso a unidade não detenha competência sobre o tema, deverá comunicar à Ouvidoria e indicar, se possível, o órgão competente.

A ocultação de dados pessoais é responsabilidade da unidade responsável pelo atendimento, conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

A Ouvidoria não altera o conteúdo das respostas recebidas, devendo estas ser redigidas com linguagem simples e compreensível ao cidadão.

8. NORMATIVOS APLICÁVEIS

Constituição Federal de 1988

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

Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

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

Decreto Estadual nº 46.475/2018 – Regulamenta o Acesso à Informação no RJ

Decreto Estadual nº 46.622/2019 – Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no RJ

Decreto Estadual nº 48.727/2023 – Institui o Sistema OuvERJ

Código de Ética do Rioprevidência

Regimento Interno do Rioprevidência



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Manual deverá ser atualizado sempre que houver alterações legislativas ou normativas que impactem os procedimentos de Ouvidoria.
Sua observância é obrigatória por todos os servidores vinculados à Ouvidoria e pelas unidades envolvidas no tratamento das manifestações dos usuários.