

PREVIJUNO

Manual 004
OUVIDORIA
Previdenciária

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

CONSELHO DELIBERATIVO

Vandir Menezes Lima
José Erivaldo Oliveira dos Santos
Hellen Karine Soares Lira
Edivan Alexandre Ferreira
Ana Cláudia Fulgêncio de Lima
Francisco Fraudie Barbosa de Medeiros

CONSELHO FISCAL

Mário Malzoni Neto
Clênia Beane Brito de Oliveira
Janaclea Rodrigues Gomes

DIRETORIA EXECUTIVA

Jesus Rogério de Holanda
Tiago César da Silva Viana
José Ivan Silva Alves
Marcos Aurélio Gonçalves Silva

**CONTROLE INTERNO
OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

Clênia Beane Brito de Oliveira

ASSESSORIA ESPECIAL

Geogeanne S. Soares

Rua do Cruzeiro, 163/167, Centro, Juazeiro do Norte, Ceará
(088) 3512 5088 | (088) 3511 4139
faleconosco@previjuno.com

SUMÁRIO

1. RESPONSÁVEL PELO PROCESSO	4
2. REGULAMENTAÇÃO	4
3 OBJETIVO	4
4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES	4
4.1 OUVIDORIA	5
4.1.1 Termos Utilizados	5
4.1.2 Canais de Atendimento	5
4.1.3 Tipos de Manifestação	6
4.1.4 Dos Procedimentos	6
4.1.4.1 Manifestação Presencial	6
4.1.4.2 Manifestação por telefone	7
4.1.4.3 Manifestação pelo Portal da Ouvidoria	8
4.1.4.4 Recebimento de Denúncias	8
4.1.5 Relatório de Gestão	9
4.1.6 Conclusão dos Processos	9
5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES	9
REFERENCIAS	12

Manual - 004**Ouvidoria****Histórico das Alterações**

Revisão	Data	Descrição
00	14/09/2022	Elaboração Inicial
01	07/07/2025	Revisão geral

1. RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

A Diretoria Previdenciária de Gestão e Benefício através da Ouvidoria.

2. REGULAMENTAÇÃO

Este manual está fundamentado nos seguintes normativos:

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

Sistematizar e mapear as atividades da Ouvidoria do PREVIJUNO, promovendo a escuta qualificada, a transparência e o aprimoramento contínuo dos serviços previdenciários.

4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

Inclui os conceitos, canais de atendimento, tipos de manifestações e os procedimentos operacionais conforme o fluxograma institucional.

4.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal institucional responsável por recepcionar, analisar e encaminhar manifestações realizadas pelos servidores ativos, aposentados e pensionistas do PREVIJUNO.

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;

Agente Público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

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 8:00 às 12:00h – 13:00 às 17:00h.

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: (88) 9 8185-1190 WhatsApp;
 c) Site: <<https://previjuno.com.br/ouvidoria>>.

4.1.3 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas na Ouvidoria seguem padrões bem definidos, com o objetivo de garantir a transparência, a eficiência e a participação cidadã. A correta tipificação ajuda no direcionamento adequado e na solução mais eficaz dos pleitos.

Tipo de Manifestação	Objetivo	Dicas para Manifestantes
Denúncia	Apuração de irregularidades	Forneça elementos mínimos (datas, fatos, envolvidos) para permitir verificação
Reclamação	Solução de problemas	Descreva claramente o problema e o contexto
Solicitação	Solicitação de serviço ou providência	Seja específico e aponte documentos ou formalidades necessários
Sugestão	Melhoria de processos	Detalhe a proposta e seus benefícios
Elogio	Reconhecer bom atendimento	Cite nome do servidor ou unidade atendente
Informação	Tirar dúvidas	Explique qual informação deseja e por que
Acesso à Informação	Obter documentos	Fundamente o pedido com base na Lei de Acesso à Informação

Usuários (previdenciários, servidores, pensionistas e cidadãos em geral) têm o direito de realizar manifestações, que devem ser devidamente registradas, tratadas em prazo legal (até 30 dias para manifestações, salvo denúncia) e acompanhadas pelo manifestante, quando identificada. As manifestações anônimas ou com reserva de identidade garantem sigilo, mas podem limitar o acompanhamento

4.1.4 Dos Procedimentos

4.1.4.1 Manifestação Presencial

- a) O manifestante é acolhido em espaço adequado e reservado, garantindo o sigilo, a dignidade e a proteção dos dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);
- b) A manifestação pode ser registrada:
- Em formulário físico (papel), preenchido preferencialmente pelo próprio usuário, com apoio do atendente, se necessário;
 - Ou por meio eletrônico, via **formulário digital acessado por QR Code**, disponível no ambiente da recepção ou no balcão da Ouvidoria.
- c) O formulário físico contém os seguintes campos:
- Nome completo;

- Documento de identidade (RG/CPF);
 - Endereço e meios de contato (telefone, e-mail);
 - Categoria da manifestação (reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou solicitação);
 - Descrição do fato ou situação;
 - Indicação de documentos ou registros anexos (quando aplicável);
 - Escolha da forma de identificação: identificada, com reserva de identidade, ou anônima.
- d)** O formulário digital contém perguntas e respostas objetivas.
- e)** A manifestação é registrada no sistema ou planilha de controle da Ouvidoria e recebe um número de protocolo, quando possível, para acompanhamento posterior;
- f)** A Ouvidoria realiza triagem e classificação da manifestação, conforme sua natureza, com base nas categorias previamente definidas;
- g)** Quando a demanda permite uma resposta imediata e segura, a equipe da Ouvidoria presta orientação ou providência conclusiva de forma direta;
- h)** Se não for possível responder de forma imediata, a manifestação é formalmente encaminhada ao setor responsável, por meio de ofício, despacho interno ou sistema eletrônico, para análise técnica e resposta;
- i)** A Ouvidoria pode requisitar informações complementares aos setores internos e fixar prazo razoável para retorno, respeitando o limite de até 30 dias corridos, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa formal;
- j)** A Ouvidoria acompanha o andamento da manifestação junto ao setor demandado, promovendo o retorno célere e adequado ao manifestante;
- l)** Após a obtenção da resposta do setor, a Ouvidoria avalia a consistência do retorno e comunica o usuário, preferencialmente pelo meio indicado (telefone, e-mail ou presencialmente), encerrando o processo com transparência;
- m)** A manifestação é registrada como finalizada, e seus dados são consolidados nos relatórios gerenciais da Ouvidoria, que alimentam os indicadores trimestrais e ações de melhoria institucional.

4.1.4.2 Manifestação por telefone

- a)** A Ouvidoria atende o usuário com cordialidade, identifica o canal de contato (telefone fixo, celular ou WhatsApp institucional) e informa sobre as opções de sigilo:
- **Identificada:** o usuário fornece seus dados pessoais;
 - **Reserva de identidade:** os dados são ocultados no tratamento interno;
 - **Anônima:** sem coleta de identificação, desde que a manifestação contenha elementos mínimos para análise.
- b)** Sendo identificada ou sob reserva, a Ouvidoria coleta e registra os seguintes dados no formulário específico:
- Nome completo;
 - RG/CPF (opcional);
 - Endereço e meios de contato (telefone/e-mail);
 - Categoria da manifestação (reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou solicitação);
 - Relato detalhado dos fatos ou da demanda;
 - Indicação de documentos ou registros relacionados, se houver.
- c)** No caso de manifestação anônima, o atendente orienta sobre a impossibilidade de retorno direto, e registra apenas o conteúdo relevante para análise;
- d)** A manifestação é reduzida a termo (formulário da Ouvidoria), registrada e classificada conforme sua natureza (tipo de manifestação);

- e) Quando aplicável, a Ouvidoria presta resposta imediata com base em orientações padronizadas ou normativas vigentes;
- f) Caso não seja possível a resposta imediata, a demanda é encaminhada formalmente ao setor interno competente para análise e resposta;
- g) A Ouvidoria acompanha o andamento da manifestação junto ao setor demandado, garantindo celeridade, transparência e efetividade;
- h) O setor interno responde à Ouvidoria, que valida o conteúdo e elabora o retorno ao manifestante;
- i) A resposta final é fornecida ao usuário preferencialmente por telefone ou WhatsApp, com confirmação do recebimento e encerramento do protocolo;
- j) O prazo máximo para resposta é de até 10 dias úteis, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

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 está apta a receber denúncias de forma identificada, com reserva de identidade ou anônima, desde que contenham informações mínimas que viabilizem a análise e eventual apuração dos fatos relatados.

A opção pela reserva de identidade garante ao denunciante que seus dados pessoais não serão divulgados a terceiros, em conformidade com o disposto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

As denúncias anônimas, ainda que aceitas, somente serão processadas quando houver fundamentos, indícios ou informações objetivas e verificáveis que possibilitem a sua apuração.

No entanto, caso, após a devida investigação, seja constatada a existência de má-fé, falsidade ideológica ou denúncia caluniosa, o denunciante poderá perder o direito à proteção da identidade, sendo sua identificação revelada para fins de responsabilização civil, administrativa ou penal, nos termos da legislação aplicável.

4.1.5 Relatório de Gestão

A Ouvidoria do PREVIJUNO elaborará, trimestralmente, um Relatório de Gestão contendo a consolidação das informações relativas às manifestações registradas no período. Esse relatório tem por objetivo subsidiar a administração com indicadores de desempenho institucional, identificação de falhas sistêmicas e propostas de melhorias na qualidade dos serviços prestados.

O relatório deverá conter, no mínimo:

- a)** O quantitativo total de manifestações recebidas, discriminadas por tipo (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- b)** Os principais motivos das manifestações, com agrupamento temático e percentual de ocorrência;
- c)** A análise crítica dos pontos recorrentes, evidenciando falhas operacionais, de comunicação ou de atendimento;
- d)** As ações corretivas ou preventivas adotadas pela administração, a partir das demandas recebidas e tratadas.

O Relatório de Gestão é um instrumento estratégico de controle e transparência, devendo ser utilizado como mecanismo proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços para fins de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços nos termos do inciso II do Art. 5º do Decreto 730 de 18 de março de 2022.

4.1.6 Conclusão dos Processos

A manifestação será considerada encerrada após o cumprimento de todas as etapas previstas no fluxo de atuação da Ouvidoria, que compreendem: o registro, a análise preliminar, o encaminhamento ao setor competente (quando necessário), o acompanhamento, a resposta conclusiva ao usuário e o devido registro da finalização.

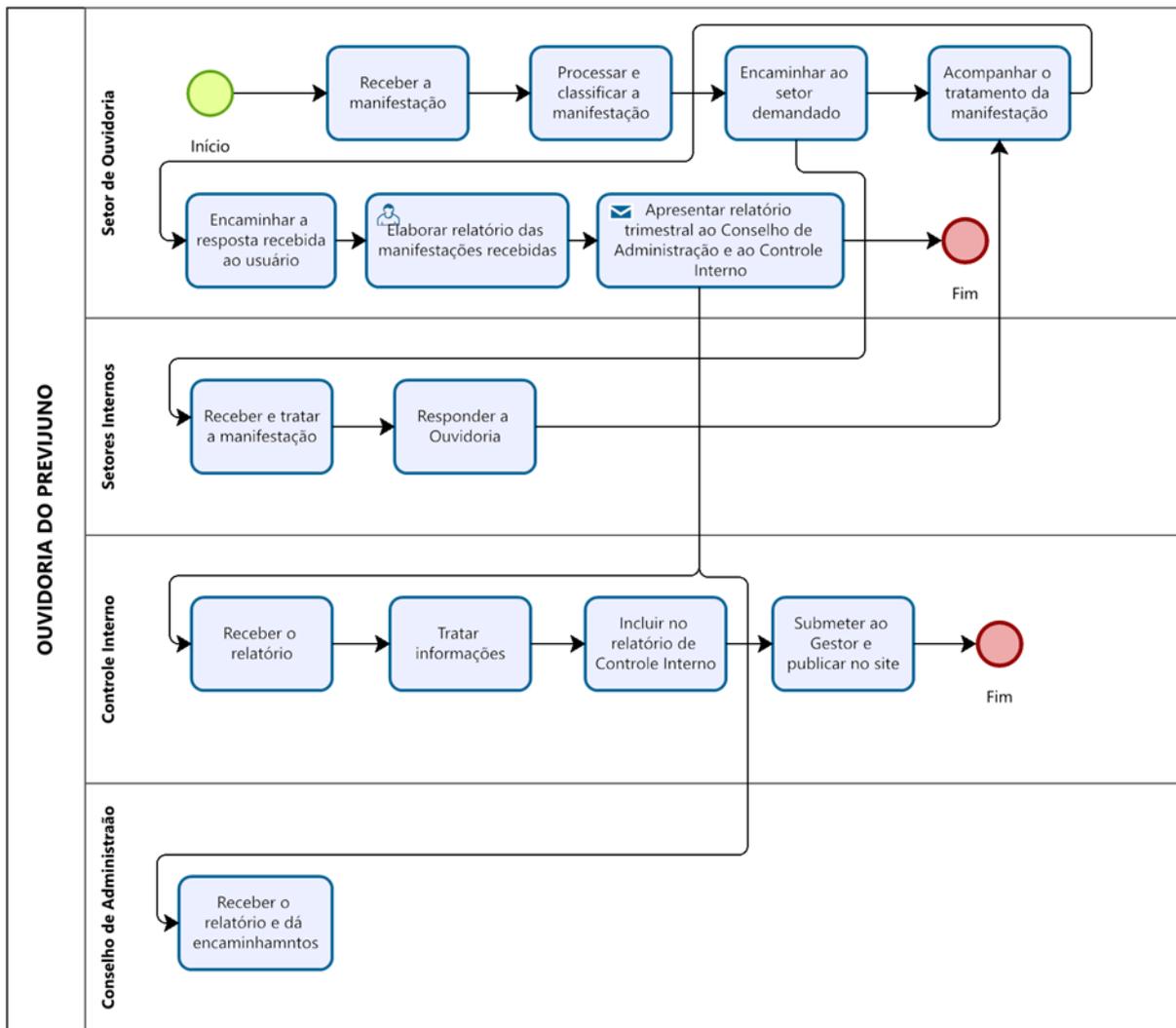
O encerramento se dará com a comunicação formal ao manifestante, nos casos identificados, contendo a resposta fundamentada da administração ou o encaminhamento adotado. Em manifestações anônimas, o encerramento será registrado internamente após a adoção das providências cabíveis.

Em todas as situações, o processo será arquivado com a devida documentação, e os dados extraídos alimentarão os relatórios periódicos da Ouvidoria, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da gestão e da prestação dos serviços públicos previdenciários.

5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES

Etapa	Descrição	Responsável	Documento/Registro
1. Recebimento da manifestação	Recebimento por formulário físico, eletrônico (QR Code), telefone ou presencialmente	Ouvidoria	Formulário de manifestação, sistema de registro ou planilha

Etapa	Descrição	Responsável	Documento/Registro
2. Classificação	Análise prévia do conteúdo e categorização conforme o tipo (elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia)	Ouvidoria	Registro interno
3. Registro e protocolo	Lançamento em sistema ou planilha com atribuição de número de protocolo (quando aplicável)	Ouvidoria	Protocolo e base de dados
4. Triagem	Avaliação da viabilidade de resposta imediata ou necessidade de encaminhamento	Ouvidoria	Anotação interna
5. Encaminhamento interno	Envio ao setor responsável, se necessário, com prazo para resposta	Ouvidoria	Ofício, e-mail ou sistema interno
6. Acompanhamento da demanda	Monitoramento da resposta do setor e garantia de retorno no prazo legal	Ouvidoria	Planilha de controle, e-mails de cobrança
7. Resposta ao manifestante	Comunicação da solução, resposta ou esclarecimento ao usuário	Ouvidoria	Comunicação eletrônica, física ou telefônica
8. Encerramento e arquivamento	Conclusão do processo e arquivamento para fins de controle e relatório	Ouvidoria	Registro final no sistema e pasta de documentos
9. Consolidação das informações	Alimentação dos relatórios trimestrais com dados e indicadores	Ouvidoria	Relatório de Gestão Trimestral



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.