MANUALIZAÇÃO DO PROCESSO

OUV-001 — Atendimento e Tratamento das Manifestações da Ouvidoria

ÁREA	Ouvidoria	**SERVIDOR RESPONSÁVEL**	Ouvidor(a) / responsável designado
DATA DA ATUALIZAÇÃO	04/09/2026	**CÓDIGO / REVISÃO**	**MAN-OUV-001 / Rev. 00**

HISTÓRICO DE EMISSÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

Revisão	Data	Descrição	Emissão / revisão	Aprovação
00	04/09/2026	Emissão inicial	Ouvidoria / PIRAPREV	Claudia Leoncio Martins

OBJETIVO DO DOCUMENTO

Padronizar o recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento das manifestações relacionadas aos serviços e à atuação do PIRAPREV, assegurando tratamento imparcial, confidencialidade, rastreabilidade, cumprimento dos prazos e utilização das informações para aperfeiçoar os serviços previdenciários.

DOCUMENTOS APLICÁVEIS

Constituição Federal, art. 37, § 3º; Lei Federal nº 13.460/2017; Lei Federal nº 12.527/2011, quando aplicável; Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD; Lei Municipal nº 3.031; Lei Municipal nº 2.912/2017 e alterações; Portaria MTP nº 1.467/2022 e alterações, quando relacionada à matéria previdenciária; Manual do Pró-Gestão RPPS vigente; e atos normativos e procedimentos internos do PIRAPREV.

RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidade
Ouvidor(a) / responsável pela Ouvidoria	Receber, registrar, classificar e encaminhar manifestações; acompanhar providências e prazos; preservar a confidencialidade; comunicar respostas; consolidar dados e propor melhorias.
Setor responsável pela demanda	Analisar o assunto de sua competência, prestar informações e adotar as providências cabíveis no prazo solicitado.
Superintendência	Assegurar condições para o funcionamento da Ouvidoria, acompanhar situações relevantes e adotar providências de sua competência.
Controle Interno / Conselho Deliberativo	Utilizar os resultados da Ouvidoria como elemento de acompanhamento e aperfeiçoamento da governança, conforme suas competências.
Manifestante / usuário	Apresentar informações pertinentes, utilizar os canais institucionais e colaborar para o esclarecimento da manifestação.

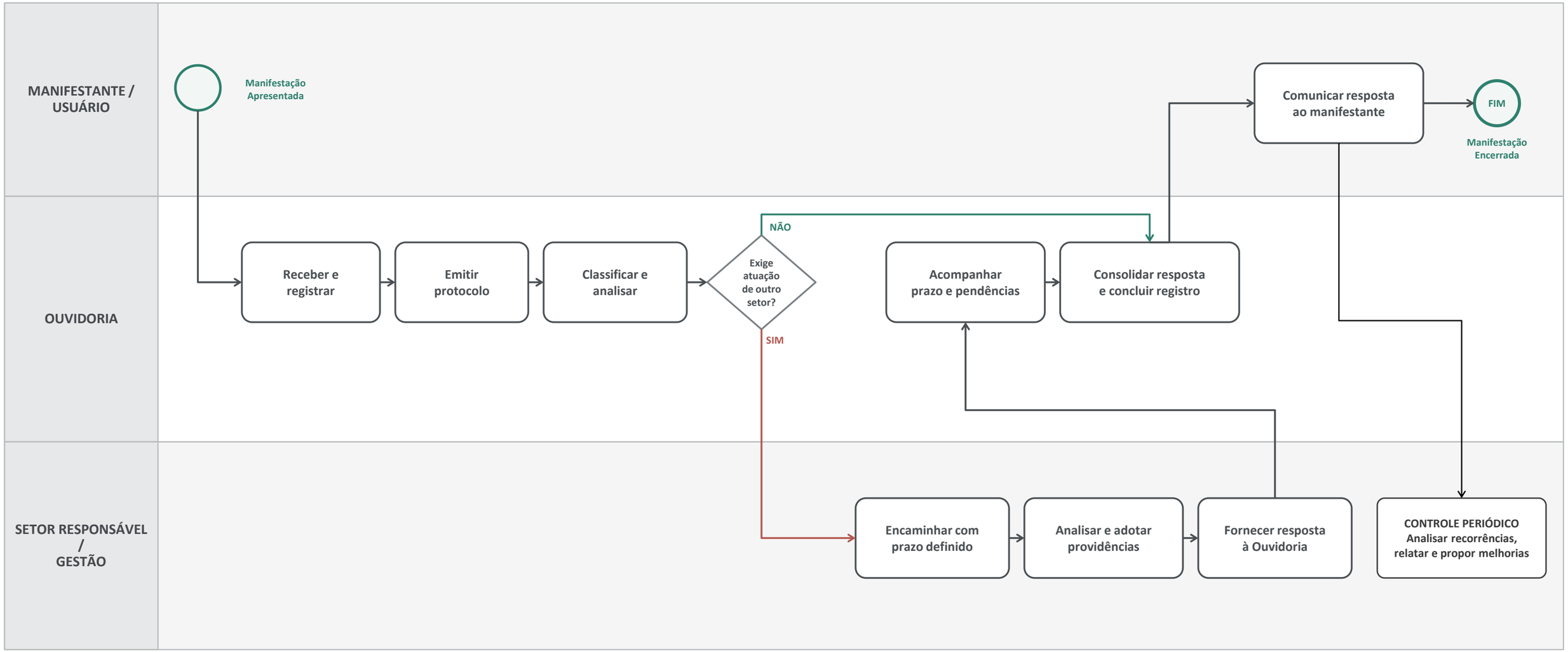
DETALHAMENTO DO PROCESSO

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Receber a Manifestação	Ouvidoria	Receber pelos canais institucionais sem criar obstáculos; reduzir a termo a manifestação verbal e verificar sua relação com o PIRAPREV.
2	Registrar e Protocolar	Ouvidoria	Registrar canal, assunto, documentos e identificação quando exigida; restringir o acesso aos dados pessoais e fornecer protocolo.
3	Classificar e Analisar	Ouvidoria	Classificar como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou consulta e verificar a competência e o fluxo aplicável.
4	Encaminhar ao Responsável	Ouvidoria	Solicitar informações e providências ao setor competente, delimitando o objeto e o prazo; encaminhar indícios de irregularidade à autoridade.
5	Analisar e Adotar Providências	Setor responsável	Analisar a demanda, prestar as informações solicitadas e adotar as medidas cabíveis dentro de sua competência.
6	Acompanhar Prazos	Ouvidoria	Controlar pendências e prazos: 20 dias para informações internas e 30 dias para a decisão final, prorrogáveis uma vez mediante justificativa.
7	Consolidar e Responder	Ouvidoria / autoridade competente	Consolidar a resposta administrativa e comunicá-la ao manifestante com clareza e observância dos limites de sigilo.
8	Concluir o Registro	Ouvidoria	Registrar resposta e providências, encerrar a manifestação e disponibilizar a avaliação de satisfação quando aplicável.
9	Analisar Recorrências	Ouvidoria / Gestão	Identificar temas recorrentes, falhas e oportunidades de melhoria e encaminhar recomendações à gestão.
10	Relatar e Arquivar	Ouvidoria	Consolidar indicadores, elaborar o relatório de gestão, divulgar o conteúdo permitido e arquivar as evidências com proteção de dados.

REGISTROS RESULTANTES

Manifestação recebida; protocolo; classificação; documentos; encaminhamentos; solicitações de informação; respostas dos setores; registros de cobrança e prorrogação; decisão administrativa final; resposta ao manifestante; avaliação de satisfação; relatórios; recomendações; evidências das providências; e registros de conclusão e arquivamento.

MAP-OUV-001 | ATENDIMENTO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO DA OUVIDORIA



ÁREA: OUVIDORIA · SERVIDOR RESPONSÁVEL: OUVIDOR(A) / RESPONSÁVEL DESIGNADO

Evento · Atividade · Decisão