

MANAUS PREVIDÊNCIA



Manual de Ouvidoria

Manaus/AM

2021

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON

Diretora-Presidente

LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES

Diretora de Administração e Finanças

ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES

Diretora de Previdência

ANDRESA NOGUEIRA DO CARMO

Auditora-Chefe

LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA

Técnico Previdenciário - Ouvidor

Índice

Apresentação.....	4
Definições.....	5
Referências.....	6
Fluxograma.....	7
Descrição das Atividades.....	8
Termo de Validação e Aprovação.....	11
Controle de Revisões.....	12

Apresentação

Ouvidoria – Manaus Previdência

A Ouvidoria da Manaus Previdência é um espaço de diálogo entre a instituição e seus segurados, seus servidores, seus fornecedores e entre a sociedade em geral. Por meio de variados canais de atendimento, as manifestações das partes interessadas são colhidas e respondidas, prezando-se sempre pela qualidade das informações.

Além disso, a Ouvidoria auxilia na melhoria da prestação de serviços, ao demonstrar as necessidades de quem utiliza os serviços da instituição.

Ademais, os pedidos de acesso à informação também são gerenciados pela Ouvidoria.

Definições

Demandante: qualquer pessoa que de alguma forma utilize ou venha a utilizar os serviços da Manaus Previdência, bem como servidores internos da autarquia, que podem fazer alguma manifestação.

Área responsável: qualquer unidade organizacional da Manaus Previdência que detenha as informações necessárias para subsidiar as respostas ao cidadão-usuário.

Totem: terminal de autoatendimento eletrônico onde é possível registrar manifestações e responder a questionário de pesquisa de satisfação. Está integrado a rede intranet da Manaus Previdência. Está fisicamente instalado no salão do atendimento.

Fale Conosco: Canal na internet disponível tanto no site da Manaus Previdência, quanto no Portal do Segurado, em que é possível registrar manifestações que são direcionadas para o e-mail institucional da Manaus Previdência.

Web Chat: Canal na internet disponível no site da Manaus Previdência.

Portal do Segurado: Portal na internet, destinado aos segurados, que permite o acesso a contracheque, demonstrativo de imposto de renda, simulação de aposentadoria, entre outras consultas.

Call Center: Central telefônica da Manaus Previdência.

Webmail: Gerenciador de e-mails.

Indicadores totem: Sistema responsável pelo gerenciamento do totem.

Reclamação: Demonstração de insatisfação, críticas e as opiniões desfavoráveis relativos à prestação de serviço público.

Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

Denúncia: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes de apuração.

Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

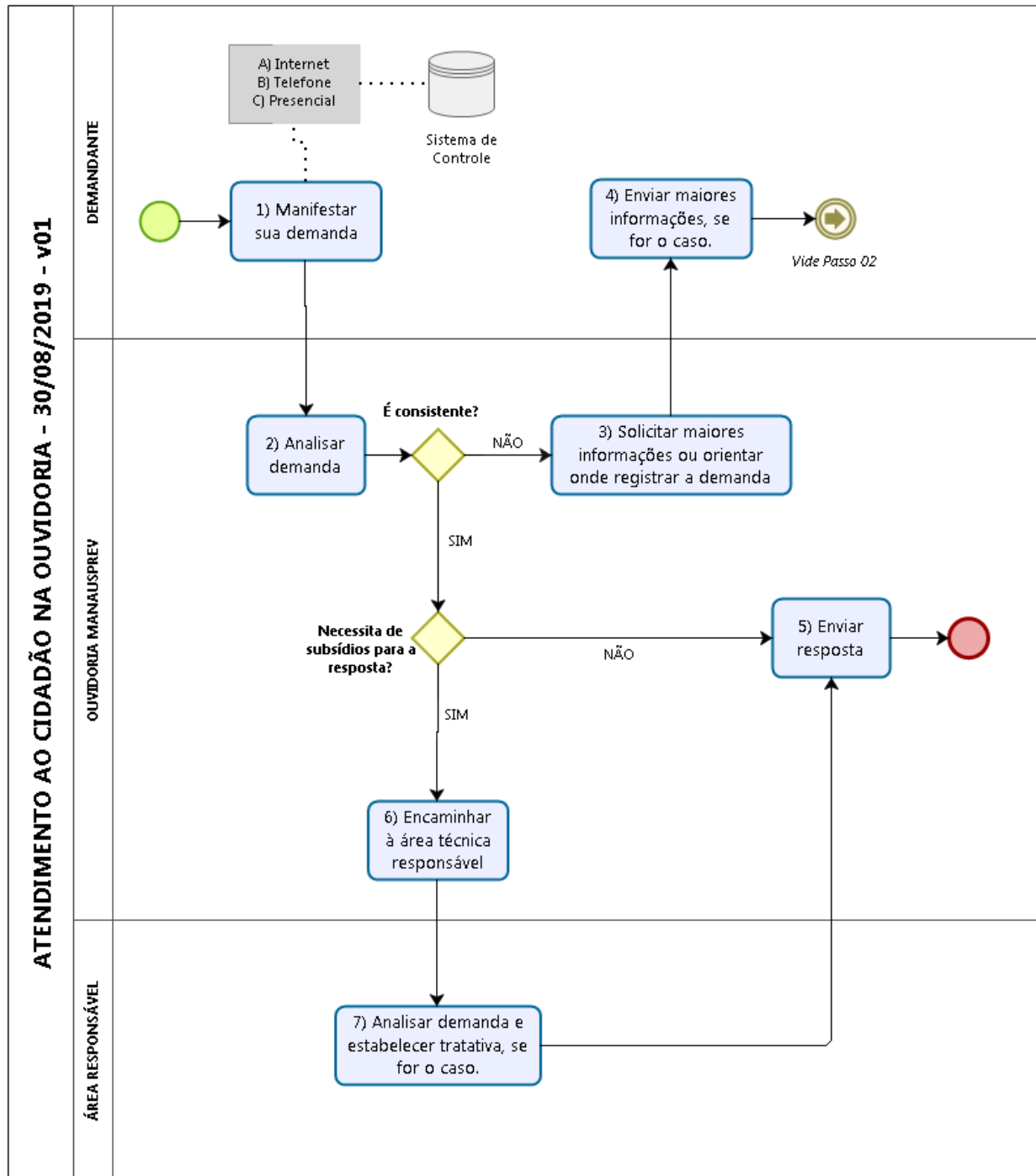
Solicitação: Requerimento, consultas, dúvidas, pedido para adoção de providências ou comunicação de problemas.

Referências

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).

Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Fluxograma



Descrição das Atividades

- **Raia 1 - DEMANDANTE**

1. Manifestar sua demanda:

a) O demandante pode realizar manifestações do tipo reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação, bem como solicitar acesso à informação.

b) O demandante pode realizar a sua manifestação via *internet*, via telefone ou presencialmente, através dos canais de comunicação que a Manaus Previdência disponibiliza.

c) Pela *internet*, o contato pode ser pelo “Fale Conosco” (<http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/fale-conosco>) que está presente tanto no *site* da instituição, como no “Portal do Segurado” (<http://sisprev.manaus.am.gov.br/portal>). Ambos direcionam a mensagem para o *e-mail* “manausprevidencia@pmm.am.gov.br”. No *site* também é possível entrar em contato via “Web Chat”. Se preferir, o usuário pode enviar sua manifestação diretamente de seu gerenciador de *e-mail* para manausprevidencia@pmm.am.gov.br.



Figura 1. Fale Conosco no Portal do Segurado.

d) Por telefone, é possível ligar para o *Call Center* da Manaus Previdência pelo número (92) 3186-8000.

e) Presencialmente na sede da Manaus Previdência, o demandante pode manifestar sua observação diretamente no totem instalado no salão do atendimento

f) Quando manifestar denúncia, o demandante pode solicitar a reserva de identidade, em que haverá a proteção de seus dados (nome e qualificação).

g) O demandante pode fazer denúncia anônima, que antes de efetivamente apurada, deverá ser verificada se há indícios mínimos: relevância, autoria e materialidade.

h) Os pedidos de acesso à informação feitos no Portal da Transparência Municipal (<https://transparencia.manaus.am.gov.br>) serão encaminhados pela Semef à Manaus Previdência por meio do sistema “e-Sic” (<https://mvp.manaus.am.gov.br/mvp/servlet/hhlogin>).

4. Enviar maiores informações, se for o caso:

a) Quando for solicitado, pela ouvidoria, o demandante pode enviar mais informações que possam esclarecer sua exata manifestação.

• Raia 2 - OUVIDORIA MANAUSPREV

2. Analisar a demanda:

a) No caso de manifestação enviada via *e-mail*, deve-se entrar no *webmail* da Manaus Previdência (<http://webmail.pmm.am.gov.br>) e registrar as mensagens na Matriz de Controle do Fale Conosco.

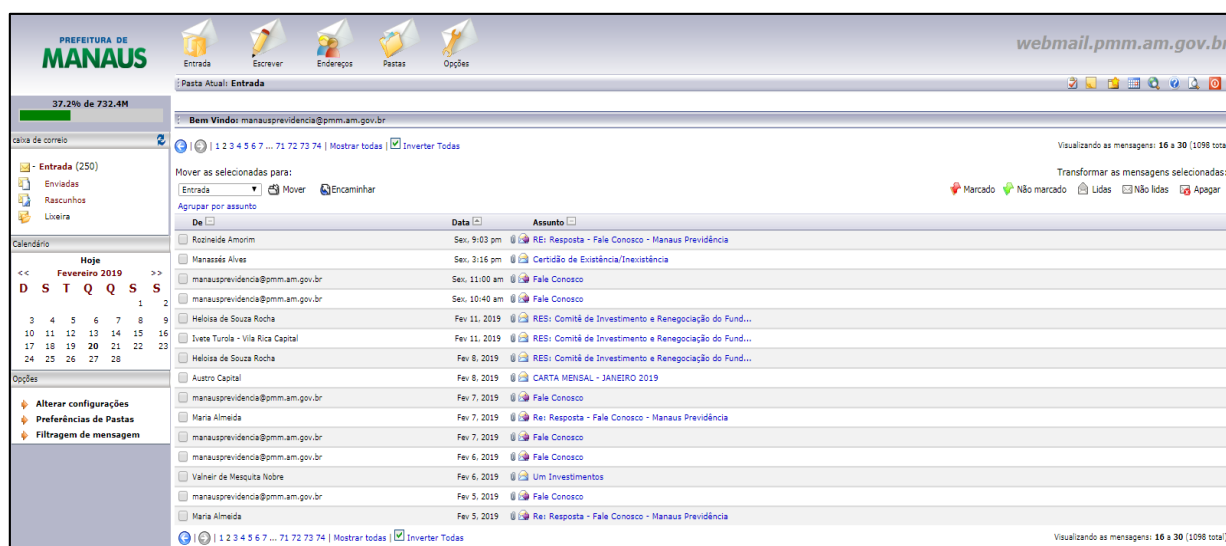


Figura 2. Página do Webmail.

b) As manifestações recebidas pelos demais canais de atendimento serão registradas na planilha Matriz de Manifestações.

c) No momento do registro da demanda, é possível alterar o tipo de manifestação, adequando-o ao conteúdo da mensagem.

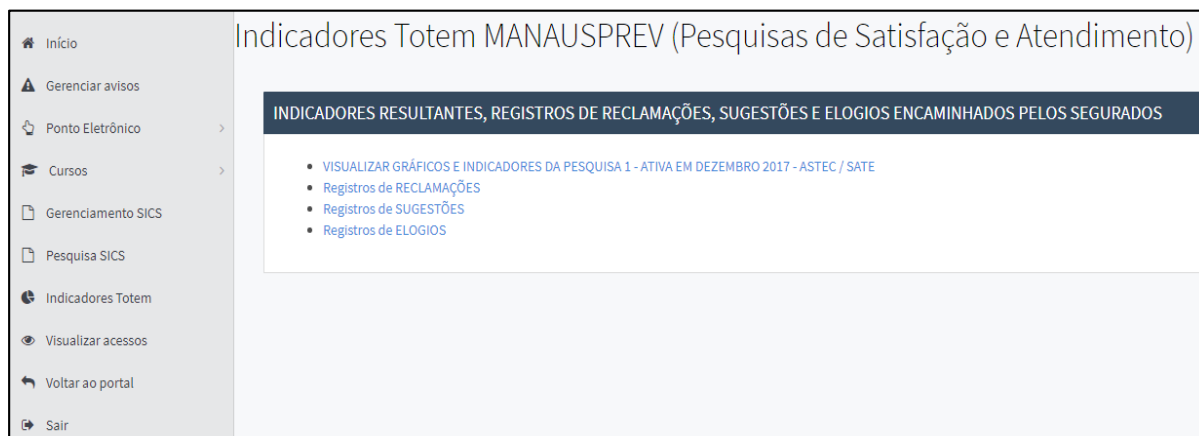


Figura 3. Indicadores Totem no portal intranet.

3. Solicitar maiores informações ou orientar onde registrar a demanda:

a) Quando a mensagem não for consistente, deve-se solicitar maiores informações.

b) Quando a mensagem não se tratar de informação pertinente a Manaus Previdência, deve-se responder de modo a orientar onde registrar a demanda.

5. Enviar resposta:

a) Elabora-se a resposta com base no banco de dados ou com base nas informações prestadas por área técnica, quando a manifestação necessitar de subsídios para a resposta.

b) Após o envio da resposta, deve-se registrá-la na matriz correspondente.

c) As manifestações recebidas pelo Fale Conosco devem ser respondidas em até 07 (sete) dias úteis, e caso necessitem de uma verificação mais abrangente e demande maior tempo de resolução, o demandante deve ser informado.

d) As manifestações recebidas presencialmente e por telefone devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa. Caso haja pedido de complementação de resposta, o prazo é interrompido, reiniciando a correr a partir do retorno do manifestante.

e) Os pedidos de acesso à informação devem ter atendidos no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma vez por mais 10 (dez) dia, mediante justificativa expressa.

6. Encaminhar à área técnica responsável:

a) Após o registro da demanda, essa será encaminhada à área técnica responsável para análise, quando for necessário subsídios para a resposta.

b) Acompanhar o prazo de resposta da área.

• Raia 3 - ÁREA RESPONSÁVEL

7. Analisar demanda e estabelecer tratativa, se for o caso:

a) Após recebimento da demanda, a área técnica analisa a manifestação e, quando competente, fornece as informações necessárias para subsidiar a resposta.

b) Quando necessário, a área toma providências e estabelece tratativas.

Termo de Validação e Aprovação

Manual de Ouvidoria - Manausprev

Versão: 03 – Data: 19/07/2021

Ouvidor

Auditora-Chefe

Diretora-Presidente

Controle de Revisões

Data	Versão	Natureza da Alteração	Página
02/04/2019	00	Emissão do Manual	Todas
09/09/2019	01	Reformulação do Manual	Todas
20/03/2020	02	Reformulação do Manual	Todas
19/05/2021	03	Ajuste da capa e item Referências	06