

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA



IPSEMC
Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo





MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo
Rua Vereador Benedito Ribeiro de Araújo, 648 – Praia Formosa - Cabedelo, PB - CEP 58101-132
Portal: www.ipsemc.pb.gov.br

DATA
ATUALIZAÇÃO:
25/01/2024
VERSÃO: 2.0

SUMÁRIO

01	OBJETIVO DO MANUAL	03
02	LEGISLAÇÃO APLICADA E/ OU DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	03
03	RESPONSABILIDADES	03
04	INTRODUÇÃO	04
05	CONCEITOS BÁSICOS	05
06	SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS	05
07	FINALIDADE DA OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA DO IPSEMC	06
08	A OUVIDORIA SEGUNDO O PRÓ-GESTÃO RPPS	07
09	DETALHAMENTO DO PROCESSO	08
10	GESTÃO DE RISCOS	10
11	DISPOSIÇÕES FINAIS	11

1. OBJETIVO DO MANUAL

Sistematizar o processo de **Atividades da Ouvidoria** no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo – IPSEMC.

2. LEGISLAÇÃO APLICADA E/OU DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Lei 687/93 / Planejamento Estratégico do IPSEMC.
- Portaria nº 185/2015 atualizada pela Portaria nº 07/200 – SPREV/ME, Manual do Pró Gestão RPPS – Versão 3.5.
- Política de Gestão Previdenciária – Volume VI – Ouvidoria.

3. RESPONSABILIDADES – ÓRGÃOS DE RELACIONAMENTOS

Quem participa	Responsabilidades
Ouvidoria	Realizar o atendimento e recepcionar o pedido, emitir respostas.
Todos os Setores do IPSEMC que forem instados a dar respostas.	Analisar o processo, encaminhar, finalizar

4. INTRODUÇÃO

O IPSEMC é certificado em Nível III no Programa Pró-Gestão RPPS, coordenado pela Secretaria de Previdência Social - SPREV, do Ministério do Trabalho e Previdência Social – MTPS por meio do qual implementou-se o mapeamento das áreas de atuação e a manualização dos procedimentos da Autarquia colocando-a nesse padrão de excelência pública.

Enquadrar-se em um padrão de excelência pública sempre foi nosso foco principal face a enorme responsabilidade que assumimos, razão porque temos que exercer a missão com austeridade, ética e transparência na gestão pública. Como parte integrante dessa mudança e modernização foi elaborado este ***Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria do Ipsemc*** para padronizar, organizar e melhorar o fluxo de cumprimento visando uma gestão mais eficiente do processo.

Para que se obtenha resultado eficaz o presente *Manual* tem por objetivo regulamentar, informar e orientar sobre a instrução processual do processo de atendimento da Ouvidoria previdenciária do IPSEMC nos termos da legislação pertinente em vigor e assim facilitar o desenvolvimento da atividade por meio do esclarecimento das normas aplicadas, dos conceitos básicos aqui contidos, mapeamento do processo da atividade, contribuindo assim para a otimização e transparência da atividade no setor institucional.

Este Manual está sempre sujeito a novas alterações desde que sejam necessárias uma vez que a gestão previdenciária é muito dinâmica. Geralmente, ocorrem adventos de novos dispositivos legais publicados, ficando a Ouvidoria - setor responsável pelas atualizações sempre que for preciso.

Os manuais do IPSEMC são frutos de um trabalho intensivo e exaustivo dedicado a esclarecer a execução das ações, dos processos e atividades em geral, como também para facilitar a compreensão de todos os operadores do sistema uma vez que apresenta o passo-a-passo de forma clara e inequívoca.

Ressalta-se que esta publicação é produto do novo modelo de Governança adotado pelo IPSEMC em nível do Pró-Gestão RPPS, focado na valorização dos servidores, na excelência da atividade pública, no estímulo ao desenvolvimento das competências de sua força de trabalho e na potencialização do capital humano do Instituto que é o nosso patrimônio maior.

Façam um bom uso deste Manual realizando um ótimo trabalho.

Léa Santana Praxedes
Presidente

5. CONCEITOS BÁSICOS

5.1 Previdência Social

É um programa do Governo que consiste em uma forma de seguro que oferece proteção a todo cidadão contribuinte contra diversos riscos como doença, invalidez, morte e velhice.

5.2 Regime Geral de Previdência Social – RGPS

É o conjunto de regras que estabelecem os direitos e deveres relacionados ao sistema previdenciário do Brasil, garantindo os direitos assistenciais à população.

5.3 Regime Próprio de Previdência Social – RPPS

Regime previdenciário próprio de cada ente federativo, de filiação obrigatória para os servidores públicos titulares de cargo efetivo.

5.4 Periódico Oficial do IPSEMC – POI

Veículo de comunicação entre os órgãos públicos e a sociedade, que tem por objetivo tornar público todo e qualquer ato acerca da Administração Previdenciária do IPSEMC.

6. SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS

6.1 TCE:

Tribunal de Contas do Estado.

6.2 RPPS:

Regime Próprio de Previdência Social.

7. FINALIDADE DA OUVIDORIA DO IPSEMC

Além de outras das atividades demandadas conforme as atribuições definidas na Política de Gestão da Ouvidoria, atender aos seguintes objetivos:

7.1 GERAL:

Aprimorar o processo de comunicação existente entre o Ipsemc e o cidadão, buscando sempre fortalecer o exercício da cidadania e promover a melhoria contínua dos serviços realizados pela Administração Previdenciária Municipal.

7.2 ESPECÍFICOS:

- a) Representar o cidadão, buscando atendê-lo adequadamente ao analisar com agilidade e eficiência as demandas por ele apresentadas;
- b) Estabelecer um Canal de comunicação com a sociedade de maneira que possa contribuir para o fortalecimento da cidadania e para melhoria contínua dos serviços prestados à população usuária;
- c) Analisar e melhorar o nível de satisfação do cidadão em relação aos serviços prestados pela Administração Previdenciária Municipal;
- d) Proporcionar uma maior transparência da Administração Previdenciária, tentando na maneira do possível consolidar os anseios da sociedade às ações Administrativas Previdenciárias;
- e) Promover a equidade social;
- f) Fortalecer a imagem institucional do Ipsemc.

8. A OUVIDORIA SEGUNDO O PRÓ-GESTÃO RPPS

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Seu funcionamento deverá observar os requisitos abaixo, cabendo ao Conselho Deliberativo avaliar periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação:

- a) Os gestores deverão utilizar os relatórios por ela produzidos para aprimorar os serviços e a administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.
- b) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros
- c) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias.
- d) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações.
- e) Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.
- f) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

9. DETALHAMENTO DO PROCESSO

ETAPA/ATIVIDADE		DETALHAMENTO DAS ROTINAS E PROCEDIMENTOS A SEREM SEGUIDOS	INDICADOR DE DESEMPENHO	CONTROLES DA ATIVIDADE
1	SETOR DE ORIGEM: <u>OUVIDORIA</u>	I- Verificar contatos / e-mail institucional II- Houve solicitação / denúncia? III- Receber IV- Encaminhar ao Setor competente V- Acompanhar o andamento do processo VI- Responder ao solicitante VII- Envia ao SECEPRO para registro e trâmite processual	Conforme definido no Planejamento Estratégico	✓ Ofício ou ✓ Memorando ou ✓ E-mail ou ✓ Processo Administrativo ou ✓ Outros
2	SETORES DO IPSEMC AO QUAL FOI ENCAMINHADA A DEMANDA	I- Receber II- Tomar providências III- Comunicar / Informar / Encaminhar à Ouvidoria		
3	OUVIDORIA	I- Receber II- Analisar a resposta dada à demanda solicitada III- Há inconsistências? IV- Devolver ao Setor para complemento da instrução processual V- Não há inconsistências? VI- Responder ao solicitante VII- Se for objeto de abertura de procedimento administrativo, encaminhar ao GAPRES		
4	GANINETE DA PRESIDÊNCIA - GAPRES	I- Receber II- Analisar III- Encaminhar a ASJUR		
5	ASSESSORIA JURÍDICA DO IPSEMC - ASJUR	I- Receber II- Analisar III- Emitir parecer IV- Se for objeto de abertura de procedimento administrativo que necessite de análise de uma comissão V- Encaminhar ao GAPRES para providências VI- Não havendo inconsistência VII- Devolver ao GAPRES para finalização		

6	GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GAPRES	<ul style="list-style-type: none"> I- Receber II- Analisar III- Se for objeto de abertura de procedimento administrativo que necessite de análise da comissão - CPAD IV- Constituir o Processo V- Encaminhar à Comissão de Processo Administrativo Disciplinar VI- Se o parecer opinou por outra resposta VII- Responder / Despachar VIII- Encaminhar / Comunicar a Ouvidora 		
7	COMISSÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR - CPAD	<ul style="list-style-type: none"> I- Fazer a avaliação / apurar os atos e/ou fatos II- Encaminhar ao GAPRES 		
8	GAPRES	<ul style="list-style-type: none"> I- Receber II- Tomar as devidas providências III- Se for o caso de necessitar de publicação IV- Encaminhar ao SEPROD para publicação no POI V- Encaminhar / Comunicar à Ouvidoria 		
	SETOR DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SEPROD	<ul style="list-style-type: none"> I- Publicar II- Comunicar publicação 		
9	OUVIDORIA I-	<ul style="list-style-type: none"> I- Comunica ao solicitante / denunciante se for o caso II- Encaminha ao SETARQ 		
10	SETOR DE ARQUIVO – SETARQ I-	<ul style="list-style-type: none"> I- Arquivar 		

10. GESTÃO DE RISCOS

A Gestão de riscos é um tema de alta relevância para qualquer negócio e, por isso, nossa Autarquia tem demonstrado muita preocupação frente aos obstáculos que nos surge seja no ambiente interno, seja no externo. Os riscos são importantes para as decisões estratégicas e a principal causa de incertezas dos processos no âmbito das organizações. Além disso, estão presentes nas atividades mais simples que se realiza. Por mais que entendamos que a gestão de risco envolve uma abordagem ampla e corporativa, admitimos de forma clara e objetiva neste documento os pontos que julgamos necessários para que sejam observados pelo setor, por entendermos que permite um cuidado e uma organização parametrizada na legislação vigente como também que o IPSEMC contabilize o potencial impacto que produzirá nos processos, atividades e serviços que presta aos segurados, à sociedade. Neste caso, destacamos:

I- Risco Legal

Envolve qualquer infração às leis que possam ser cometidas, de forma consciente ou não. Quando ocorre ausência de documentos obrigatórios; cálculo equivocado, não preenche os requisitos ou outro evento que deverá fazer parte do processo, é feita uma Notificação por parte da Ouvidoria, e encaminhado para o setor correspondente, dando prazo para sanar as pendências.

Havendo a devida conferência e correção todo o processo deverá estar em conformidade com a legislação vigente em todos os aspectos seja de direito adquirido, regras de transição, etc. objetivando evitar qualquer violação que prejudique tanto o segurado como a Autarquia.

II- Risco Operacional

Representa as perdas geradas por eventos internos da rotina do setor, como falhas de funcionários, de sistemas, equipamentos. Para evitá-lo, algumas iniciativas devem ser tomadas, como observância junto à mesa de trabalho do sistema para ver se há ação a ser executada, comunicar ao setor que esteja parado ou não tenha observado sua mesa de trabalho, agir com proatividade e eficiência para gerar resultado eficaz.

III- Risco Reputacional

Representa todos os eventos internos ou externos com capacidade de manchar ou danificar a percepção do IPSEMC perante a mídia, os colaboradores, os segurados e a sociedade em geral. Deve-se sempre preocupar-se com uma conduta respeitável, honesta, transparente, pautada numa postura ética, lembrando que o comportamento condenável pode ser registrado e divulgado o que pode colocar toda nossa reputação a perder. Neste caso, observar sempre o que dispõe o nosso Código de Ética.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

A execução do Processo de atividades da Ouvidoria deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo, observando-se toda a linha traçada para verificação e compliance cujo foco é auxiliar o monitoramento das atividades operacionais e administrativas do IPSEMC, e verificar o cumprimento de nossas políticas previdenciárias e regulamentos organizacionais.

A competência para a proposição de alterações neste Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria é da Ouvidoria que, detectando a necessidade de atualização ou ajustes, afere junto ao Setor Jurídico e apresenta à Presidência para deliberação final.

Diante do exposto, as etapas do Processo de Concessão de **atividade da Ouvidoria** serão executadas, necessariamente, respeitando-se a ordem descrita neste Manual Normativo.

APROVADO POR

GUILHARDO DE SOUSA LOURENÇO
Diretor de Gestão de Investimentos

LÉA SANTANA PRAXEDES
Presidente

JOÃO THOMAZ DA SILVA NETO
Diretor administrativo Financeiro

Atesto a conformidade.

DARCIO XAVIER FERREIRA
Assessor de Controle Interno