

MANUAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Ouvidoria – CAAPSML

1. Objetivo

Estabelecer normas, procedimentos e fluxos para o atendimento às manifestações de usuários da CAAPSMML por meio da Ouvidoria-Geral do Município, garantindo:

- transparência administrativa;
- participação social;
- melhoria contínua dos serviços previdenciários;
- observância às normas de acesso à informação e proteção de dados.

O manual atende aos requisitos de governança e transparência previstos no Manual do Pró-Gestão RPPS – versão 4.0 – 2025.

2. Base Normativa

O atendimento ao usuário por meio da Ouvidoria observa as seguintes normas:

- Constituição Federal do Brasil de 1988
- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
- Lei nº 13.460/2017
- Lei Municipal nº 12.359/2016
- Manual do Pró-Gestão RPPS – versão 4.0 – 2025.

3. Conceito de Ouvidoria

A Ouvidoria constitui canal institucional de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, destinado a receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações relativas aos serviços prestados.

No Município de Londrina, a função é exercida pela Ouvidoria-Geral do Município, órgão criado pela Lei Municipal nº 12.359/2016, responsável por intermediar a comunicação entre o cidadão e os órgãos da administração municipal.

4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria recebe manifestações classificadas em:

Reclamação

Manifestação de insatisfação relativa à prestação de serviço.

Denúncia

Comunicação de irregularidade ou ilegalidade.

Sugestão

Proposta de melhoria de serviços ou processos.

Elogio

Reconhecimento de qualidade na prestação de serviço.

Solicitação de informação

Pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

5. Canais de atendimento

As manifestações podem ser registradas por meio de:

- Formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral do Município;
- Atendimento presencial;
- Telefone institucional;
- Email, whatsapp e instagram.

Todas as manifestações recebidas são registradas em sistema eletrônico de protocolo, garantindo rastreabilidade e controle.

6. Atendimento

O atendimento compreende as seguintes etapas:

6.1. Registro da manifestação

O cidadão registra sua manifestação junto à Ouvidoria-Geral do Município.

6.2. Classificação

A Ouvidoria classifica a manifestação conforme sua natureza:

- reclamação
- denúncia
- sugestão
- elogio
- pedido de informação

6.3. Encaminhamento ao órgão responsável

Quando a manifestação envolver serviços, procedimentos ou informações relacionadas à CAAPSMML, a Ouvidoria-Geral do Município encaminha a demanda à Autarquia para análise e providências.

6.4. Análise pela unidade competente

Os responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da CAAPSMML recebem a manifestação, realizam a análise preliminar da demanda e procedem ao seu encaminhamento à unidade administrativa competente para apuração dos fatos e elaboração da resposta.

6.5. Elaboração da resposta

A unidade responsável analisa o conteúdo da manifestação e elabora a resposta técnica correspondente, que deverá ser clara, objetiva, fundamentada e compatível com a legislação vigente e com as normas institucionais.

6.6. Envio à Ouvidoria

Após revisão e validação interna, a resposta é encaminhada à Ouvidoria-Geral do Município dentro do prazo estabelecido, para fins de consolidação e envio ao manifestante.

6.7. Retorno ao cidadão

A Ouvidoria realiza o envio da resposta ao manifestante.

6.8. Registro e monitoramento

As manifestações e respectivas respostas permanecem registradas nos sistemas da Ouvidoria para fins de acompanhamento, produção de estatísticas, elaboração de relatórios de governança e identificação de oportunidades de melhoria nos processos institucionais.

7. Prazos de atendimento

Os prazos obedecem à legislação aplicável:

- Pedidos de informação (LAI): até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
- Demais manifestações: conforme regulamento da Ouvidoria municipal.