

Manual & Mapeamento OUVIDORIA



2024

ATENDIMENTO

Nome do Processo

ATENDIMENTO

Código	Responsável	Versão	Páginas
MM-OUVIDORIA	OUVIDORIA	1.0	2 de 10

Sumário

I. PALAVRAS-CHAVE	3
II. DICIONÁRIO DE TERMOS E SIGLAS	3
III. RESULTADO FINAL DO PROCESSO	3
IV. LEGISLAÇÃO APLICADA.....	3
V. INSTRUMENTOS USADOS NO PROCESSO	4
VI. INDICADORES.....	4
VII. OUTRAS OBSERVAÇÕES	4
VIII. PROCEDIMENTOS	4
IX. MAPEAMENTO.....	7
X. ANEXO I – MATRIZ DE CONTROLE DE ATENDIMENTOS.....	8
XI. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES	9

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 3 de 10
--	-------------------------------	------------------------	---------------	-------------------

I. PALAVRAS-CHAVE

- OUVIDORIA, FALE CONOSCO, CONTATO, ATENDIMENTO, E-MAIL, SITE, SÍTIO ELETRÔNICO, RPPS

II. DICIONÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

<i>Termo/Sigla</i>	<i>Significado</i>
Demandante	Qualquer pessoa que de alguma forma utilize ou venha a utilizar os serviços do Angraprev, bem como servidores internos da autarquia, que podem fazer alguma manifestação.
Área responsável	Qualquer unidade organizacional do Angraprev que detenha as informações necessárias para subsidiar as respostas ao cidadão-usuário.
Fale Conosco	Canal na internet disponível tanto no site do Angraprev, quanto no Portal do Segurado, onde é possível registrar manifestações que são direcionadas para o e-mail institucional da Ouvidoria. O acesso se dá pelo Webmail.
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.

III. RESULTADO FINAL DO PROCESSO

- O resultado obtido ao final do processo é garantir que a comunicação entre o Angraprev e os públicos interno e externo seja realizada através dos canais de atendimento, dentro dos prazos estabelecidos, prezando pela qualidade das informações.

IV. LEGISLAÇÃO APLICADA

<i>Referência</i>	<i>Descrição</i>
Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011	Lei de Acesso à Informação

Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 4 de 10
---	-------------------------------	------------------------	---------------	-------------------

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 13.709, de 14/08/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

V. INSTRUMENTOS USADOS NO PROCESSO

Referência	Descrição
Sítio eletrônico	Sítio eletrônico do Angraprev
Correio eletrônico	Endereço de correio eletrônico institucional para comunicação com o público interno e externo
Planilha - Matriz de Controle de Atendimentos	Planilha eletrônica para registrar e controlar as demandas

VI. INDICADORES

Indicador	Meta	Periodicidade	Evidência	Sentido da Melhoria	
Resposta inicial	Até 24h	Mensal	Planilha de Controle	↓	Quanto menor, melhor
Resposta final	Até 30 dias	Mensal	Planilha de Controle	↓	Quanto menor, melhor

VII. OUTRAS OBSERVAÇÕES

- Sem observações.

VIII. PROCEDIMENTOS

• DEMANDANTE

1. Manifestar sua demanda

- 1.1. O demandante pode realizar manifestações do tipo reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação, bem como solicitar acesso à informação.
- 1.2. O demandante pode realizar a sua manifestação via internet, via telefone ou presencialmente, através dos canais de comunicação que a Angraprev disponibiliza.
 - 1.2.1. Pela internet, o contato pode ser pelo “Ouvidoria” (<https://transparencia.angraprev.rj.gov.br/ouvidoriaformulario>) que está presente no sítio eletrônico do Angraprev e direciona a mensagem para o correio eletrônico da Ouvidoria. Se

Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 5 de 10
--	--	-----------------------------------	--------------------------	------------------------------

preferir, o usuário pode enviar sua manifestação diretamente de seu gerenciador de e-mail para ouvidoria.angraprev@angra.rj.gov.br.

1.2.2. Por telefone, é possível ligar para o Telefone do Angraprev pelo número (24) 3365-5260.

1.2.3. Presencialmente na sede do Angraprev, o demandante pode registrar sua demanda junto ao setor de atendimento.

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

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

- **OUVIDORIA**

2. Analisar a demanda

2.1. As manifestações recebidas pelos canais de atendimento serão registradas na planilha Matriz de Controle de Atendimentos (ANEXO I).

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

2.3. É respondido ao demandante acusando o recebimento da manifestação em até 24h.

3. Verificar se a demanda é consistente.

3.1. Caso seja consistente, prossegue para o item 6.

3.2. Caso não seja consistente, prossegue para o item 4.

4. Solicitar informações adicionais

4.1. Solicitar ao demandante, informações complementares para que seja possível dar prosseguimento à demanda.

- **DEMANDANTE**

5. Fornecer informações adicionais

5.1. Quando for solicitado, pela ouvidoria, o demandante pode enviar mais informações que possam esclarecer sua exata manifestação, e retornar ao item 2.

- **OUVIDORIA**

6. Verificar se necessita de subsídios

6.1. Caso não necessite de subsídios para responder a demanda, prossegue para o item 8.

6.2. Caso necessite de subsídios para responder a demanda, encaminha para a área técnica responsável para realizar a tratativa (item 7).

- **ÁREA RESPONSÁVEL**

7. Analisar e tratar demanda

Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
---------------------------------------	--	--

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 6 de 10
--	--	-----------------------------------	--------------------------	------------------------------

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

7.2. Quando necessário, a área toma providências e estabelece tratativas

- **OUVIDORIA**

8. Enviar resposta

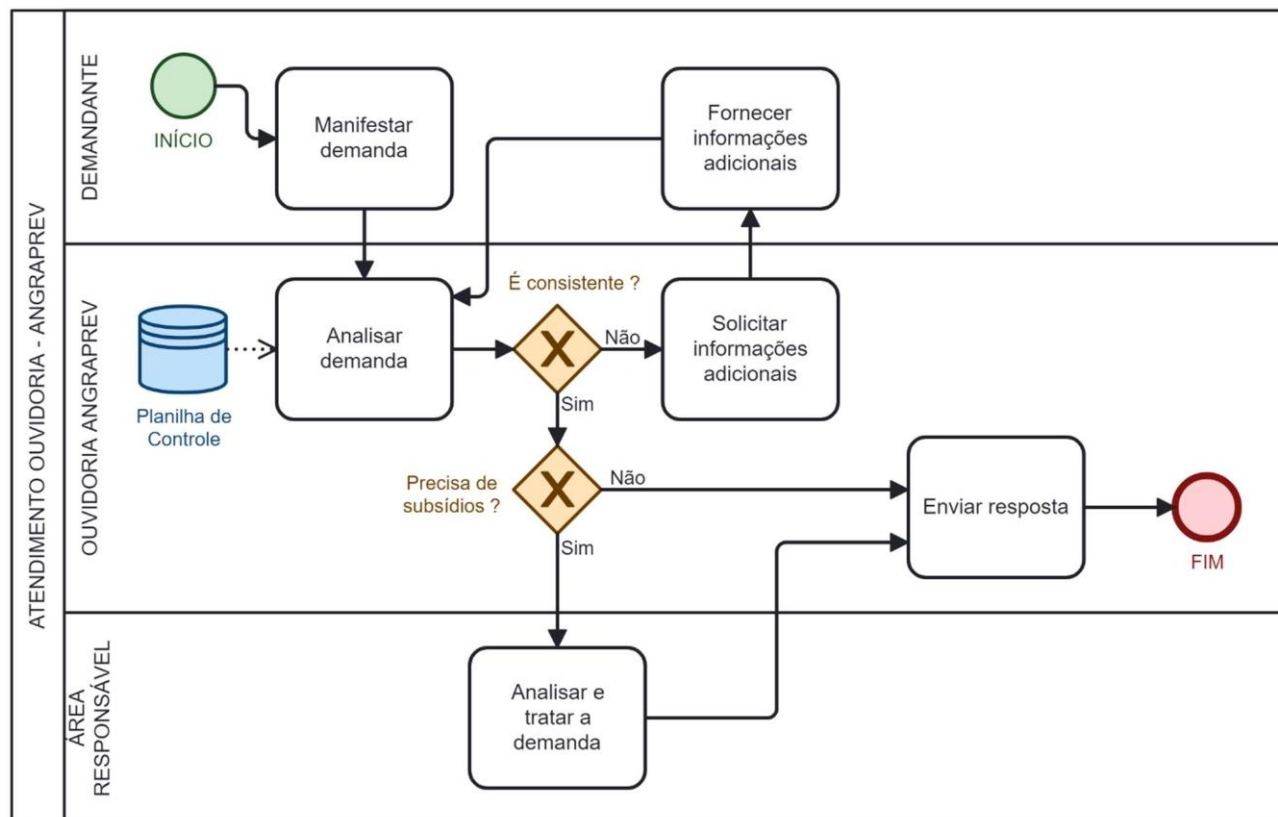
- 8.1. Elabora-se a resposta com base no banco de dados ou com base nas informações prestadas por área técnica, quando a manifestação necessitar de subsídios para a resposta.
- 8.2. Após o envio da resposta, deve-se registrá-la na planilha, no item da matriz correspondente.
- 8.3. Manifestações recebidas através de meios eletrônicos, devem ser respondidas acusando o recebimento em até 24h.
- 8.4. As manifestações devem ser finalizadas e respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa. Caso haja pedido de complementação de informações, o prazo é interrompido, reiniciando a correr a partir do retorno do manifestante.
- 8.5. 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.

- **FIM DO PROCESSO**

Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
---------------------------------------	--	--

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 7 de 10
--	-----------------------------------	----------------------------	-------------------	-----------------------

IX. MAPEAMENTO



Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 8 de 10
--	-------------------------------	------------------------	---------------	-------------------

X. ANEXO I – MATRIZ DE CONTROLE DE ATENDIMENTOS

Ano: 2024 Mês: JANEIRO 								
MATRIZ DE CONTROLE DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA ANGRAPREV								
Item	Origem	Data do Registro	Data Resposta Inicial	Info. Adicional (Sim/Não)	Data da Info. Adicional	Subsídio (Sim/Não)	Área Responsável	Data Resposta Final
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								

Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

	Nome do Processo OUVIDORIA	Código MM-OUVIDORIA	Versão 1.0	Página 9 de 10
--	--	-----------------------------------	--------------------------	------------------------------

XI. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES

Versão	Data	Tipo de alteração	Itens revisados	Responsável pela revisão
1.0	14/01/2024	Primeira versão	Todos	Ouvidor

Elaborado por OUVIDORIA	Aprovado por DIRETORIA EXECUTIVA	Data da Aprovação 13/09/2024
---------------------------------------	--	--

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS**

R. Dr. Orlando Gonçalves, 231 - Parque das Palmeiras, Angra dos Reis - RJ, CEP: 23906-540
Fone: (24) 3365-5260