

**INSTITUTO DE APOSENTADORIA E PENSÕES MUNICIPAL DO MUNICÍPIO DE DUAS
BARRAS PREV DUAS BARRAS**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1- INTRODUÇÃO

Objetivo:

Garantir um canal de comunicação institucional, aperfeiçoar o processo de trabalho internamente, garantir o direito de manifestação (reclamações, denúncias, sugestões, elogios, e demais pronunciamentos), proporcionar maior transparência aos segurados, os órgãos fiscalizadores e à sociedade sobre a gestão financeira e previdenciária do PREV DUAS BARRAS.

Abrangência:

O manual se aplica a todos os setores do PREV DUAS BARRAS e ao público interessado.

Base Legal:

O acesso à informação é um direito constitucional, a administração pública deve prestar informações no seu Portal de Transparência e disponibilizar canais de comunicação para eventuais questionamentos que não foram encontradas no portal.

O artigo 5º, inciso XXXIII, da CF, garante a todos de receber dos órgãos públicos informações que devem se prestadas, ressalvando apenas aquelas cujo sigilo seja essencial à segurança da sociedade e do estado, e foi regulamentado pelo lei nº 12.527/2011, de Lei de Acesso à Informação-LAI, que estabeleceu regras de publicidade, de responsabilidade, de prazos e procedimentos para a transparência pública.

Quanto à legislação municipal, o regramento para o funcionamento e utilização da ouvidaria do PREV DUAS BARRAS, está contida na Lei Municipal nº 1.123, de 06 de junho de 2013.

2- TERMOLOGIA, SIGNIFICADOS E RESPONSABILIDADES

<i>Termo</i>	<i>Significado</i>
OUVIDOR	Responsável designado para atuar na ouvidoria do PREV DUAS BARRAS.
PROTOCOLO	Responsável por abrir todo procedimentos requisitado.
DIRETOR PRESIDENTE	Responsável por designar um ouvidor e por encaminhar as demandas aos diversos setores do PREV DUAS BARRAS.
LAI	Lei de Acesso à Informação
CF	Constituição Federal
CONT.INT.	Controle Interno-Responsável pelo arquivamento.
SETORES DEMANDADOS	Diversos Setores do PREV DUAS BARRAS- Responsável pelo atendimento as informações solicitadas.
CTC	Certidão de Tempo de Contribuição
DIRF	Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte
IR	Informe de Rendimento
	Início da demanda
	Final da demanda

3- CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

<i>Classificação</i>	<i>Documentação</i>
1	Solicitações que poderão ser emitidas pelo próprio ouvidor: contracheque, IR, dúvidas sobre o calendário de pagamento, agendamento de atendimento presencial.
2	Solicitações que deverão ser encaminhadas ao Diretor Presidente para despacho: Simulação de aposentadoria, CTC, Informações Contábeis e Financeiras, emissão de prova de vida, solicitação de adiantamento de 13º salário, pedido de revisão de aposentadoria e pensão por morte, pedido de pensão alimentícia e alteração cadastral.
3	Solicitações que ferem a lei de Acesso à Informação quanto ao seu sigilo.

4- PROCEDIMENTOS

• OUVIDOR

1. Recepcionar e analisar os diversos tipos de solicitações

Rua Comendador Alves Ribeiro, nº 42 – Loja nº 1 - centro – Duas Barras, RJ CEP 28.650-000

Telefone: (22) 99212-2016

CNPJ: 01.594.641/0001-84

e-mail: controleinterno@prevduasbarras.rj.gov.br

encaminhadas a ouvidoria, classificar as solicitações conforme este manual.

- **PROTOCOLO**

1. Abrir e registrar no Sistema Digital do Prev Duas Barras as solicitadoras encaminhadas pela ouvidoria.

- **DIRETOR PRESIDENTE**

1. Recepcionar e encaminhar aos setores responsáveis as demandas enviadas pela ouvidoria.

- **DIV.SETORES**

1. Responder as solicitações encaminhadas pelo Diretor Presidente. Logo após encaminhar a ouvidoria para o despacho final.

- **CONTROLE INTERNO**

1. Recepcionar as demandas para o arquivamento.

5- FLUXOGRAMA

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA

