



# Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria

## SERGIPEPREVIDÊNCIA



**SERGIPE**  
PREVIDÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO  
DA ADMINISTRAÇÃO



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

**Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe -  
SERGIPEPREVIDÊNCIA**

**Diretoria Executiva**

**José Roberto de Lima Andrade**  
Diretor Presidente

**Gildo de Souza Xavier Filho**  
Diretor de Previdência

**José Normando da Mota Guimarães Filho**  
Diretor Administrativo e Financeiro

**ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

**Ângela Maria Lemos de Araújo Campos**  
Ouvidora setorial titular

**Sérgio Ricardo Sousa Bezerra**  
Ouvidor setorial substituto

**CNPJ 08.042.552/0001-74**  
Praça General Valadão, 32 - Centro  
Aracaju/SE, CEP: 49010-520

**- Abril/2024 -**

Telefone e Whatsapp: (79) 3198-0800 - [www.sergipeprevidencia.se.gov.br](http://www.sergipeprevidencia.se.gov.br)  
[atendimento@sergipeprevidencia.se.gov.br](mailto:atendimento@sergipeprevidencia.se.gov.br)

## SUMÁRIO

<b>1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 REGULAMENTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3 OBJETIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1 Termos Utilizados .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2 Canais de Atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.3 Tipos de Manifestação .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.4 Dos Procedimentos .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.4.1 Manifestação Presencial .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.4.2 Manifestação por telefone .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.4.3 Manifestação pelo Portal da Ouvidoria .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1.4.4 Recebimento de Denúncias .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.5 Relatório de Gestão .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.6 Conclusão dos Processos .....</b>	<b>10</b>
<b>5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>11</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>12</b>

# Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria do SERGIPEPREVIDÊNCIA

## 1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

A Diretoria de Administração através da Ouvidoria.

## 2 REGULAMENTAÇÃO

Constituição Federal de 1988, Art.37 §3º inciso I;  
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003;  
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005;  
Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012;  
Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019;  
Emenda Constitucional nº 120, de 05 de maio de 2022;  
Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;  
Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;  
Portaria MTP nº 1.467, de 02 junho de 2022.

## 3 OBJETIVO

Este manual tem como objetivo sistematizar e mapear as atividades inerentes à Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe - SERGIPEPREVIDENCIA.

## 4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

### 4.1 OUVIDORIA

No site institucional do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe – SERGIPEPREVIDENCIA está disponível o serviço de Ouvidoria que tem como objetivo receber e processar as manifestações dos servidores ativos, aposentados e pensionistas.

As Manifestações poderão ser realizadas através:  
<https://sergipeprevidencia.se.gov.br/ouvidoria>, presencialmente e por telefone.

#### 4.1.1 Termos utilizados

**Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado e atendimento recebido;

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de Órgão de Controle Interno ou Externo. Imputação de crime ou de ação demeritória revelada à autoridade competente;

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte do SERGIPEPREVIDENCIA;

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviços prestados pelo SERGIPEPREVIDENCIA;

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo SERGIPEPREVIDENCIA;

**Usuário:** Servidor ativo e inativo que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços previdenciários;

**Manifestações:** Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**Reserva de Identidade:** hipótese em que o órgão público a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante;

**Serviço Público:** Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

#### 4.1.2 Canais de Atendimento

A Ouvidoria funciona nas dependências do SERGIPEPREVIDENCIA, situada na Praça General Valadão, 32 - Centro - Aracaju/SE, CEP: 49010-520.

O horário de atendimento é de segunda à sexta, das 07h00 às 13h00.

As manifestações podem ser realizadas de forma presencial, por telefone e online, segue os canais de atendimento:

- a) Endereço: Praça General Valadão, 32 - Centro - Aracaju/SE, CEP: 49010-520;
- b) Telefone e Whatsapp: (79) 3198-0800;
- c) Site: <<https://sergipeprevidencia.se.gov.br/ouvidoria>>.

#### 4.1.3 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias:

solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

#### **4.1.4 Dos Procedimentos**

##### **4.1.4.1 Manifestação Presencial**

- a) Recebe o manifestante em sala reservada, de modo a preservar os dados e informações;
- b) Recebe a manifestação, reduz em formulário de manifestação da Ouvidoria (de papel), preenchido pelo próprio manifestante;
- c) Neste formulário serão solicitadas informações como: nome, RG, endereço, telefone, e-mail, campo para solicitação de reserva de identidade (não serão campos obrigatórios), campo para assunto e campo para o relato da manifestação.
- d) Registrada uma manifestação à Ouvidoria fará a análise prévia do assunto e filtra as informações recebidas e classifica conforme sua categoria;
- e) Sendo possível responder imediatamente, encaminhará a resposta conclusiva.
- f) Não sendo possível resposta imediata, encaminhará a manifestação ao setor interno competente;
- g) A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às áreas competentes as quais se vincular a demanda, e as solicitações devem ser respondidas;
- h) A Ouvidoria acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- i) O setor interno responde a manifestação do usuário que encaminha para a Ouvidoria dar continuidade ao protocolo;
- j) Obtendo o retorno a Ouvidoria encaminhará a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando o prazo de dez dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

##### **4.1.4.2 Manifestação por telefone**

- a) Atende o usuário e pergunta se a manifestação será de forma anônima ou se irá identificar-se;

- b) Colhe todos os dados e informações do usuário, como: nome, RG, endereço, telefone, e-mail, e preenche o relato da manifestação;
- c) Se a manifestação for anônima, colhe as informações da manifestação e dar o devido tratamento;
- d) Escuta a manifestação do usuário e reduz em formulário específico da Ouvidoria;
- e) Filtra as informações recebidas e classifica conforme sua categoria;
- f) A Ouvidoria encaminha a manifestação, imediatamente, para o setor interno responsável;
- g) Acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- h) O setor interno responde a manifestação do usuário e devolve para a Ouvidoria;
- i) A Ouvidoria encaminha a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando sempre o prazo de dez dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

#### **4.1.4.3 Manifestação pelo Portal da Ouvidoria**

- a) O usuário acessa no site do SERGIPEPREVIDENCIA <https://sergipeprevidencia.se.gov.br> e clica na aba Ouvidoria/SE-Ouv;
- b) Após clicar no campo da Ouvidoria será direcionado ao espaço da Ouvidoria com todas as informações de como realizar sua manifestação;
- c) Para Registros Eletrônicos (e-SIC), clica no link <https://www.ouvidoria.se.gov.br>, e será direcionado do ao SE-Ouv - Sistema de Ouvidorias do Estado de Sergipe, com opção de escolha para identificar-se ou não;
- d) Após realizar o cadastro, com ou sem identificação, e preencher todas as informações do Formulário, anexar documentos, se for o caso, clica em enviar;
- e) Após o envio, a Ouvidoria recebe automaticamente a manifestação;
- f) Filtra a manifestação recebida e classifica conforme sua categoria;

- g) Encaminha a manifestação para o setor interno responsável;
- h) Acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- i) O setor interno responde a manifestação do usuário e devolve para a Ouvidoria;
- j) A Ouvidoria encaminhará a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando os prazos determinados e com a maior celeridade possível.

#### **4.1.4.4 Recebimento de Denúncias**

A ouvidoria do SERGIPEPREVIDENCIA poderá receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. O usuário poderá optar por se identificar e pedir a reserva de identidade, caso em que será ocultada a identificação do manifestante, garantido conforme a Lei de Acesso à Informação.

Porém, se após o devido processo de apuração, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade, nesse caso, a nome poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

#### **4.1.5 Relatório de Gestão**

A Ouvidoria elaborará, trimestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações de acordo com os registros das manifestações, apontar pontos de falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.

O constará no Relatório de Gestão:

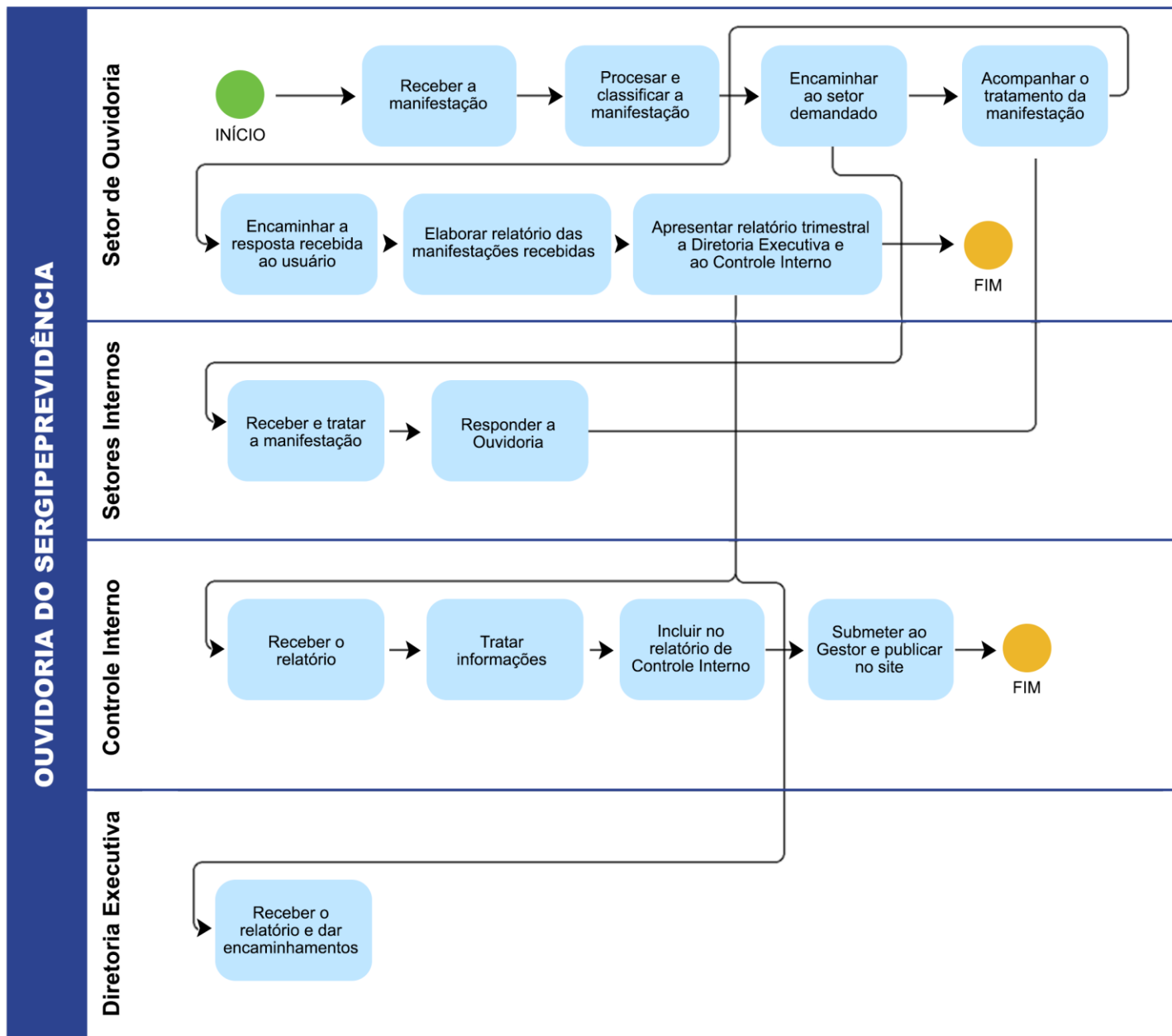
- a) O número de manifestações recebidas;
- b) Os motivos das manifestações;
- c) A análise dos pontos recorrentes;
- d) As providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas.

#### **4.1.6 Conclusão dos Processos**

A manifestação será encerrada após cumprida todas as etapas do processo de atuação da Ouvidoria.



## 5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988;

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho - SEPRT. Secretaria de Previdência – SPREV. Subsecretaria dos Regimes Próprios de Previdência Social-SRPPS. **Manual do Pró-Gestão RPPS** Versão 3.3: Brasília, 2022;

BRASIL. Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, que dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências;

BRASIL. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

BRASIL. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Portaria da SPREV nº 1.467, de 02 de junho de 2022, Brasília, 2022;