

LEVY PREV

MANUAL DA OUVIDORIA

**PADRONIZAÇÃO,
GOVERNANÇA E
PROCEDIMENTOS
OPERACIONAIS**

VERSÃO 01

MANUAL DE OUVIDORIA DO LEVY PREV

Versão: 1.0

Data de aprovação: 18/06/2026

Diretora Presidente: Carina de Carvalho Amaral

Elaboração:

Comissão para a Certificação do Pró-Gestão (Portaria nº 01/2026/LP)

Aprovação:

Conselho Municipal de Previdência

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.....	4
3. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA	5
4. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA OUVIDORIA.....	5
4.1 Papéis e Responsabilidades	5
4.2 Segregação de Funções	6
5. CANAL DE OUVIDORIA – FALA.BR.....	7
6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	7
7. PROCESSO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
7.1 Recebimento	8
7.2 Análise Inicial	8
7.3 Encaminhamento.....	8
7.4 Tratamento	8
7.5 Resposta ao Usuário	8
7.6 Encerramento	8
8. PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	9
9. CONTROLES INTERNOS.....	9
10. INDICADORES DE DESEMPENHO	10
11. TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS	11
12. RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA	12
13. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO COM SEGURADOS	12
14. DISPOSIÇÕES FINAIS	13

1. APRESENTAÇÃO

O presente Manual estabelece diretrizes, procedimentos operacionais e mecanismos de controle destinados à execução das atividades de ouvidoria no âmbito do Levy Prev – Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Comendador Levy Gasparian.

A implementação de um canal institucional visa garantir a comunicação entre o Levy Prev e seus usuários, voltado ao recebimento, registro, análise e tratamento de manifestações, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da transparência e do controle social.

O Manual possui natureza técnico-operacional e integra o sistema de governança institucional e de controles internos do Levy Prev, não substituindo a legislação aplicável.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Fundamenta-se o presente Manual, especialmente:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
- Portaria MTP nº 1.467/2022;
- Manual do Pró-Gestão RPPS – Versão 4.0;
- Normas da Controladoria-Geral da União (CGU) relativas ao sistema

Fala.BR;

- Decreto nº 9.492/2018 – Regulamenta a Lei nº 13.460/2017
- Demais normas aplicáveis.

3. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Este Manual tem por objetivos:

- I – Padronizar o atendimento das manifestações dos usuários;
- II – Assegurar transparência, rastreabilidade e controle das demandas;
- III – Estruturar mecanismos de governança e controle interno da Ouvidoria;
- IV – Garantir cumprimento dos prazos legais;
- V – Promover melhoria contínua dos serviços previdenciários.

Aplica-se a todos os agentes envolvidos no tratamento das manifestações no âmbito do Levy Prev.

4. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA OUVIDORIA

As atividades de ouvidoria integram o sistema de governança institucional do Levy Prev e são exercidas por servidor formalmente designado pelo Diretor Presidente, nos termos da organização administrativa vigente.

A estrutura adotada não implica a criação de unidade administrativa específica, consistindo em função atribuída a servidor da Diretoria Executiva, em conformidade com a capacidade operacional do Instituto.

4.1 Papéis e Responsabilidades

Responsável pelas atividades de ouvidoria, designado para a função

- Receber, registrar e classificar manifestações;
- Analisar e encaminhar às áreas responsáveis;
- Monitorar prazos;
- Elaborar respostas ao usuário;
- Consolidar relatórios gerenciais.

Diretor Presidente

- Supervisionar a atuação das atividades de Ouvidoria;
- Deliberar em casos relevantes;
- Garantir estrutura de funcionamento.

Diretoria Executiva

- Prestar informações técnicas;
- Responder às demandas encaminhadas.

Controle Interno

- Avaliar a regularidade do funcionamento da Ouvidoria;
- Verificar cumprimento de prazos e procedimentos.

4.2 Segregação de Funções

Considerando a estrutura administrativa reduzida do Levy Prev, as atividades da Ouvidoria poderão ser desempenhadas por um mesmo servidor, formalmente designado por ato do Diretor Presidente, desde que assegurados mecanismos compensatórios de controle, destinados a preservar a rastreabilidade, a confiabilidade e a regularidade dos procedimentos.

Deverão ser observados, no mínimo:

- registro formal de todas as etapas do atendimento;
- supervisão ou validação pela Diretoria Executiva;
- possibilidade de verificação posterior pelo Controle Interno.

A segregação de funções deverá ser observada, no mínimo, entre as seguintes etapas:

I – Execução das atividades de recebimento, análise e elaboração da resposta ao usuário;

II – supervisão, validação e controle das manifestações.

5. CANAL DE OUVIDORIA – FALA.BR

O sistema Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, será utilizado como canal oficial para:

- registro das manifestações
- acompanhamento pelo usuário
- controle de prazos
- geração de relatórios

O acesso será disponibilizado ao público por meio do portal institucional do Levy Prev.

Sem prejuízo da utilização do Fala.BR, poderão ser recebidas manifestações por meio da Ouvidoria Geral do Município, quando existente, hipótese em que as demandas relacionadas ao Regime Próprio de Previdência Social deverão ser encaminhadas ao Levy Prev para análise e tratamento.

Em todos os casos, deverá ser assegurado o registro das manifestações no sistema Fala.BR para fins de controle institucional, rastreabilidade e monitoramento de prazos.

6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações serão classificadas como:

- Reclamação
- Denúncia
- Sugestão
- Elogio
- Solicitação

A classificação deverá ocorrer no momento do registro no sistema.

7. PROCESSO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O tratamento das manifestações deverá ser integralmente registrado em sistema que permita rastreabilidade, controle de prazos e histórico das demandas.

O tratamento das manifestações observará as seguintes etapas:

7.1 Recebimento

- Registro no sistema Fala.BR ou Ouvidoria do Município
- Geração de número de protocolo

7.2 Análise Inicial

- Verificação da clareza da demanda
- Classificação da manifestação

7.3 Encaminhamento

- Envio ao setor responsável
- Definição de prazo interno

7.4 Tratamento

- Análise técnica da demanda
- Elaboração de resposta

7.5 Resposta ao Usuário

- Registro da resposta no sistema
- Comunicação ao manifestante

7.6 Encerramento

- Registro de conclusão
- Arquivamento eletrônico

O fluxo descrito possui caráter orientativo, podendo ser ajustado conforme a necessidade administrativa, desde que preservadas as diretrizes e os controles estabelecidos neste Manual.

8. PRAZOS DE ATENDIMENTO

O atendimento às manifestações deverá observar o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme Lei nº 13.460/2017.

9. CONTROLES INTERNOS

A Ouvidoria deverá observar controles internos destinados a:

- garantir registro de todas as manifestações
- assegurar cumprimento de prazos
- monitorar qualidade das respostas
- manter histórico das demandas

As não conformidades deverão ser registradas e tratadas.

Os resultados das verificações deverão ser registrados em relatórios de controle interno.

Os controles internos relacionados às atividades da Ouvidoria deverão ser realizados de forma contínua e sistemática, observando, no mínimo, a seguinte periodicidade:

1. Mensalmente:
 - verificação do registro de todas as manifestações no sistema;
 - acompanhamento do cumprimento dos prazos legais e internos;
 - monitoramento da existência de manifestações pendentes.
2. Semestralmente:
 - avaliação consolidada dos indicadores de desempenho;

- análise da qualidade das respostas fornecidas aos usuários;
- verificação da conformidade dos procedimentos adotados com este Manual;

- identificação de não conformidades e proposição de melhorias.

3. Anualmente:

- elaboração do relatório de gestão da Ouvidoria;
- avaliação global da efetividade dos controles internos;
- revisão dos procedimentos, quando necessário.

Os resultados dos controles deverão ser formalmente registrados e disponibilizados ao Controle Interno e à Diretoria Executiva, para fins de acompanhamento, supervisão e tomada de decisão.

10. INDICADORES DE DESEMPENHO

Deverão ser acompanhados, no mínimo, os seguintes indicadores:

Indicador	Objetivo	Forma de Cálculo	Meta	Interpretação
Prazo médio de resposta	Avaliar a eficiência no atendimento das manifestações	Soma dos prazos de resposta ÷ total de manifestações respondidas	≤ 20 dias	Mede a agilidade do atendimento
Quantidade de manifestações	Monitorar o volume de demandas recebidas	Total de manifestações registradas no período	Monitoramento (sem meta fixa)	Avalia tendência de aumento ou redução da demanda
Percentual de respostas no prazo	Avaliar a conformidade com a legislação	(Nº de respostas dentro do prazo ÷ total de	≥ 90%	Indica cumprimento dos prazos legais

Indicador	Objetivo	Forma de Cálculo	Meta	Interpretação
		manifestações) × 100		
Reincidência de demandas	Identificar falhas recorrentes nos serviços	Nº de manifestações repetidas sobre o mesmo tema ÷ total de manifestações	≤ 10%	Aponta necessidade de melhoria nos processos internos

Os indicadores deverão ser apurados semestralmente, podendo ser acompanhados de forma mensal para fins gerenciais.

Os resultados deverão ser:

- apresentados à Diretoria Executiva e aos Conselhos;
- utilizados para identificação de falhas e oportunidades de melhoria;
- registrados em relatório próprio da Ouvidoria.

Sempre que identificado desempenho abaixo das metas estabelecidas, deverão ser adotadas medidas corretivas, tais como:

- revisão de fluxos internos;
- orientação às áreas responsáveis;
- reforço no controle de prazos.

11. TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS

A Ouvidoria deverá assegurar:

- publicidade das informações institucionais;
- proteção de dados pessoais;
- sigilo das manifestações, quando necessário.

O tratamento dos dados deverá observar a LGPD.

Deverá ser assegurado controle de acesso aos sistemas e registro das operações realizadas, garantindo a rastreabilidade das informações.

12. RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria deverá elaborar relatório anual de gestão, contendo a consolidação das manifestações recebidas e tratadas no período, com o objetivo de subsidiar a melhoria contínua dos serviços prestados.

O relatório deverá conter, no mínimo:

- número de manifestações recebidas no período;
- classificação e motivos das manifestações;
- análise dos pontos recorrentes;
- providências adotadas pela administração pública para solução das demandas;

O relatório de gestão deverá:

- ser encaminhado ao Diretor Presidente do Levy Prev;
- ser disponibilizado integralmente em meio eletrônico, no portal institucional, assegurada a transparência das informações.

O relatório constitui instrumento de governança e controle, contribuindo para o aprimoramento dos processos institucionais e para o fortalecimento do controle social.

13. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO COM SEGURADOS

O Levy Prev poderá promover ações de comunicação e orientação aos segurados, com o objetivo de disseminar informações previdenciárias, esclarecer dúvidas e fortalecer a transparência institucional.

As ações poderão incluir:

- divulgação de informativos institucionais;
- orientações sobre serviços previdenciários;

- atendimento para esclarecimento de dúvidas;

Sempre que possível, poderão ser realizadas ações complementares de orientação.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

As disposições deste Manual são de observância obrigatória, devendo ser aplicadas por todos os agentes envolvidos na Ouvidoria.

O Manual poderá ser revisado sempre que houver alteração normativa ou necessidade de aperfeiçoamento dos processos institucionais, mediante aprovação do Conselho Municipal de Previdência.

Os casos omissos serão analisados pela Diretoria Executiva, com observância da legislação vigente.