Manualização Ouvidoria

1. OBJETIVO

Estabelecer os critérios, responsabilidades e tratamento das ocorrências recebidas via canal da Ouvidoria na Caixa de Aposentadorias e Pensões dos Servidores Públicos de Cianorte – CAPSECI. Toda manifestação direcionada à Ouvidoria deverá ser registrada, seja ela recebida via canais de recebimento ou presencialmente e todo solicitante/denunciante terá o direito ao anonimato

2. BASE LEGAL E NORMATIVOS

A presente Manualização fundamenta-se, especialmente, nas seguintes normas:

- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Municipal nº 2.186/2001;
- Decreto Municipal nº 122/2019
- CAPSECI. - Mapeamento – Ouvidoria - OUVI_v1_04/03/2026;
- Regulamentos internos da CAPSECI.

3. RESPONSABILIDADES – Órgãos Gestores

3.1. CAPSECI – Superintendência - Capseci

ETAPAS:

1. Abertura de Ocorrência

Compete a Ouvidoria/Prefeitura de CIANORTE

- Triagem da ocorrência e verificação de local para encaminhamento e atendimento da Ocorrência

2. Análise Demanda/Responder

Compete à Superintendência-CAPSECI

- Verificar o tipo da demanda e necessidade de encaminhamento para setor pertinente.
- Após manifestação do setor/setores os quais a ocorrência foi encaminhada, o Superintendente devolverá a ocorrência à Ouvidoria com o relato do tratamento dado pela CAPSECI à ocorrência.

3. Atendimento 1

- Verificar o tipo da demanda ou apenas pedido de orientação.
- Avaliar se este setor é o responsável pelo assunto relacionado à demanda. Sendo o setor, responsável pelo tema, objeto da demanda, o atendimento será prestado.
- Caso o setor não seja o responsável pelo atendimento ou necessite de suporte para o atendimento, o setor encaminhará o solicitante até o setor pertinente para que o atendimento seja feito ou o suporte para possibilitar que o atendimento seja prestado.

4. Atendimento 2

Compete ao Setor/Área responsável pelo atendimento da Demanda

- Manifestação do setor e encaminhar demanda à Superintendência.
- Prestar o suporte e devolver a ocorrência ao setor demandante

5. Analise Resposta

Compete a Ouvidoria/Prefeitura de CIANORTE

- Verificação da qualidade da manifestação de CAPSECI
- Manifestação conclusiva de CAPSECI, a resposta à ocorrência é encaminhada ao solicitante.
- Manifestação não Inconclusiva de CAPSECI, ocorrência novamente é encaminhada à Superintendência para que seja dado tratamento conclusivo à demanda.

6. Responder ao Solicitante

Compete a Ouvidoria/Prefeitura de CIANORTE

- Encaminhar manifestação de CAPSECI ao solicitante

SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS

Não se aplica

PRAZOS LEGAIS

- 30 dias, prorrogáveis por igual período para a decisão administrativa final ao usuário.

APROVADO POR: Gilberto Yoshio Matuo – Superintendente **Data:30/03/2026**