

PORTARIA Nº 04/2026

Doutor Severiano/RN, 06 março de 2026.

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE DOUTOR SEVERIANO/RN – FUNPREV, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Presidente do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN – FUNPREV, nos termos do art. 40-E, incisos I e VIII, da Lei 455/15;

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 37, § 3º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade da Autarquia de perenizar altos padrões de qualidade dos serviços do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS;

CONSIDERANDO o interesse do FUNPREV em atender aos critérios determinados pelo Ministério da Previdência Social para a certificação no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Pró-Gestão RPPS);

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Ouvidoria do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN, na forma desta Portaria e nos termos do artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que prevê a participação dos usuários na administração pública direta e indireta, garantindo especialmente:

I – O recebimento de reclamações relacionadas à prestação de serviços públicos em geral, assegurando a manutenção de um serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços, tanto externamente quanto internamente;

II – A garantia de acesso dos usuários aos registros administrativos e informações sobre atos de governo.

Art. 2º - A atuação da Ouvidoria do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN tem por objetivo principal garantir um

canal de comunicação entre os servidores da autarquia, os beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e a população do Município de Doutor Severiano/RN. A Ouvidoria visa acolher as demandas dos cidadãos e usuários, além de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo FUNPREV. § 1º - A Ouvidoria não se confunde com o serviço de atendimento ordinário ao usuário dos serviços públicos prestados pelo FUNPREV, nem atua como órgão de investigação ou auditoria com a finalidade de apurar e resolver conflitos de forma impositiva.

§ 2º - A função da Ouvidoria é atuar para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos departamentos competentes da autarquia, promovendo serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja apontando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo para a melhoria contínua do desempenho da autarquia.

§ 3º - A Ouvidoria do FUNPREV não tem a atribuição de prestar serviços de esclarecimentos iniciais sobre direitos à aposentadoria, pensão por morte ou informações sobre documentação necessária para concessão de benefícios previdenciários, nem atuar na orientação ou consultoria direta quanto às normas vigentes do RPPS.

Art. 3º - Compete à Ouvidoria do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN:

- I – Reconhecer os beneficiários e cidadãos como sujeitos de direitos, sem distinção, e receber suas manifestações, que podem ser sugestões, solicitações, denúncias, reclamações ou elogios, relacionadas às atividades desenvolvidas pela Autarquia;
- II – Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos e tratar adequadamente as demandas apresentadas, utilizando uma linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los;
- III – Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- IV – Encaminhar as manifestações aos departamentos competentes do FUNPREV, pleiteando as providências necessárias para atender às solicitações, apurar denúncias, corrigir falhas administrativas ou procedimentais, analisar sugestões e encaminhar manifestações elogiosas;

V – Apresentar aos beneficiários e cidadãos uma resposta conclusiva dentro de um prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa em casos excepcionais;

VI – Acompanhar junto ao setor competente o andamento das manifestações para oferecer uma resposta objetiva, clara, imparcial e rápida aos interessados;

VII – Demonstrar os resultados alcançados a partir da participação dos beneficiários e cidadãos, sugerindo mudanças nos procedimentos da administração do FUNPREV para aprimorar a gestão administrativa e previdenciária;

VIII – Divulgar a existência e as competências da Ouvidoria através dos meios de comunicação e informação disponíveis no FUNPREV.

Art. 4º - As atribuições da Ouvidoria serão desempenhadas por um servidor responsável, obrigatoriamente pertencente ao quadro de pessoal do FUNPREV, indicado pelo Presidente do FUNPREV, sendo permitida a acumulação da função. O Ouvidor será designado por meio de Portaria e deverá preencher os seguintes requisitos:

I – Possuir escolaridade mínima de Ensino Médio completo; e

II – Não ter sido condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos, pela prática de ato de improbidade administrativa, de crime doloso, ou pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 5º - O servidor designado para a função de Ouvidor deve apresentar o seguinte perfil:

I – Conduta ética irrepreensível;

II – Conhecimento na área de atuação e dos serviços da autarquia previdenciária, especialmente dos procedimentos administrativos do FUNPREV; III – Disposição para o atendimento ao público, habilidade de comunicação e abertura para o diálogo;

IV – Ausência de envolvimento com questões político-partidárias no exercício da função;

V – Disposição para contribuir com a eficiência e melhoria da gestão previdenciária e seus resultados;

VI – Preferencialmente, experiência na prevenção e solução de conflitos, além de habilidades de relacionamento interpessoal para dialogar com gestores de outras áreas. Parágrafo Único: O servidor responsável pela Ouvidoria atuará com autonomia técnica no exercício de suas atribuições, estando vinculado diretamente ao Presidente do FUNPREV.

Art. 6º - As manifestações encaminhadas à Ouvidoria são classificadas em cinco modalidades, demandando tratamento específico para cada uma delas:

I – Sugestão: refere-se à proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços, contribuindo para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou atendimento prestado pelo RPPS. Pode ser apresentada de forma individual ou coletiva;

II – Solicitação: trata-se de um pedido de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos, servindo como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços do RPPS;

III – Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública, negligência ou abuso na ocupação de cargos, empregos e funções, bem como atos ilícitos, corrupção, infrações disciplinares, crimes ou violações de direitos. A solução da denúncia dependerá da atuação do órgão de controle interno ou externo;

IV – Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor público. Revela a ineficiência de um serviço oferecido ou do atendimento recebido, podendo incluir críticas a atos da administração, serviços públicos ou servidores do RPPS;

V – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, relacionado também às pessoas que participaram da prestação daquele serviço.

Art. 7º - As manifestações dos beneficiários ou dos cidadãos poderão ser apresentadas pessoalmente, por escrito, por e-mail, via site oficial ou pelas redes sociais do RPPS, competindo ao servidor responsável pela Ouvidoria assegurar um atendimento de qualidade, recebendo a manifestação com empatia e demonstrando o máximo interesse na solução da questão apresentada.

Art. 8º - Competirá ao servidor responsável pela Ouvidoria gerenciar as demandas que lhe forem apresentadas, desde a sua recepção até o oferecimento da resposta conclusiva, organizando o fluxo de trabalho interno referente aos procedimentos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento. Parágrafo Único: O procedimento deverá, sempre que possível, seguir as fases abaixo definidas, observando como modelo o fluxograma previsto no Anexo I desta Portaria, para que a Ouvidoria possa atender de forma adequada a todas as manifestações recebidas:

I – Recebimento: as manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do procedimento de recebimento de documentos utilizado pelo RPPS, devendo ser formalizadas;

II – Análise: etapa em que a Ouvidoria examina, classifica a manifestação (sugestão, solicitação, denúncia, reclamação ou elogio) e identifica o departamento para o qual deve ser encaminhada;

III – Encaminhamento: após a análise, a manifestação é remetida ao setor responsável, sendo o interessado informado sobre esse encaminhamento, com a devida instauração do procedimento de gestão da informação;

IV – Acompanhamento: a Ouvidoria monitorará todas as etapas do andamento da manifestação. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, a Ouvidoria deverá reiterar o pedido com o apontamento dos pontos que ainda necessitam de esclarecimento;

V – Resposta: a resposta ao interessado deve ser elaborada objetiva, imparcial e rapidamente, após terem sido esgotadas todas as diligências necessárias;

VI – Encerramento: a manifestação somente será encerrada mediante uma resposta satisfatória ao demandante, o que não implica obrigatoriamente no deferimento da solicitação, mas sim no fornecimento de uma resposta esclarecedora e completa, acompanhada de recomendações aos setores competentes e emissão de Relatório à Presidência do FUNPREV para a melhoria da gestão, quando for o caso.

Art. 9º - Sem prejuízo do disposto no inciso VI do parágrafo único do Art. 8º, o servidor responsável pela Ouvidoria deverá apresentar à Presidência do FUNPREV, semestralmente, um relatório estatístico das manifestações recebidas e concluídas,

bem como daquelas que se encontram em tramitação, contendo o seguinte detalhamento:

I – Quantidade de acessos à Ouvidoria e de manifestações, separadas por espécie;
II – Proporções verificadas quanto aos assuntos demandados e aos setores da autarquia previdenciária acionados;

III – Percentuais de atendimento com o fornecimento de respostas conclusivas.

Parágrafo Único: Os relatórios de que trata este artigo serão encaminhados semestralmente pela Presidência para a apreciação do Conselho Municipal de Previdência e do Conselho Fiscal do FUNPREV, em reuniões ordinárias.

Art. 10 - Para os efeitos desta Portaria, considera-se resposta conclusiva:

I – Nos casos de elogio e denúncia, aquela que informa ao cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente, encerrando assim a atuação da Ouvidoria em relação ao recebimento e triagem da matéria;

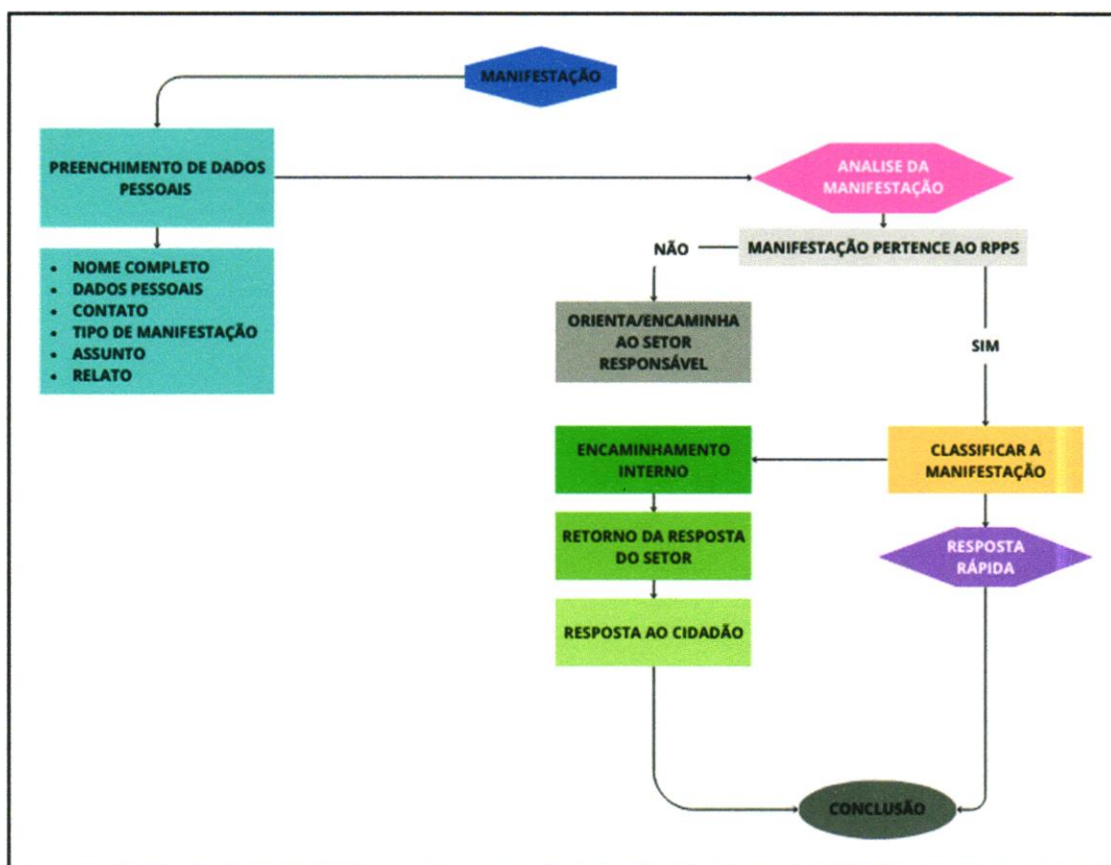
II – Nas reclamações e solicitações, aquela que informa ao cidadão sobre a análise e avaliação da questão levantada, bem como as medidas e providências adotadas pelo FUNPREV.

Art. 11 - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

ANTONIO RAFAEL DE SOUZA
PRESIDENTE FUNPREV
PORTARIA 016/2025

ANEXO I

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO – OUVIDORIA



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE DOUTOR SEVERIANO

FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO
MUNICÍPIO DE DOUTOR SEVERIANO/RN - FUNPREV
PORTARIA Nº 04/2026 - FUNPREV

PORTARIA Nº 04/2026 Doutor Severiano/RN, 06 março de 2026.

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO E O
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO
FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS
SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO
DE DOUTOR SEVERIANO/RN – FUNPREV,
E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Presidente do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN – FUNPREV, nos termos do art. 40-E, incisos I e VIII, da Lei 455/15;

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 37, § 3º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade da Autarquia de perenizar altos padrões de qualidade dos serviços do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS;

CONSIDERANDO o interesse do FUNPREV em atender aos critérios determinados pelo Ministério da Previdência Social para a certificação no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Pró-Gestão RPPS);

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Ouvidoria do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN, na forma desta Portaria e nos termos do artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que prevê a participação dos usuários na administração pública direta e indireta, garantindo especialmente:

I – O recebimento de reclamações relacionadas à prestação de serviços públicos em geral, assegurando a manutenção de um serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços, tanto externamente quanto internamente;

II – A garantia de acesso dos usuários aos registros administrativos e informações sobre atos de governo.

Art. 2º - A atuação da Ouvidoria do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN tem por objetivo principal garantir um canal de comunicação entre os servidores da autarquia, os beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e a população do Município de Doutor Severiano/RN. A Ouvidoria visa acolher as demandas dos cidadãos e usuários, além de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo FUNPREV. § 1º - A Ouvidoria não se confunde com o serviço de atendimento ordinário ao usuário dos serviços públicos prestados pelo FUNPREV, nem atua como órgão de investigação ou auditoria com a finalidade de apurar e resolver conflitos de forma impositiva.

§ 2º - A função da Ouvidoria é atuar para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos departamentos competentes da autarquia, promovendo serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja apontando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo para a melhoria contínua do desempenho da autarquia.

§ 3º - A Ouvidoria do FUNPREV não tem a atribuição de prestar serviços de esclarecimentos iniciais sobre direitos à aposentadoria, pensão por morte ou informações sobre

documentação necessária para concessão de benefícios previdenciários, nem atuar na orientação ou consultoria direta quanto às normas vigentes do RPPS.

Art. 3º - Compete à Ouvidoria do Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Doutor Severiano/RN:

I – Reconhecer os beneficiários e cidadãos como sujeitos de direitos, sem distinção, e receber suas manifestações, que podem ser sugestões, solicitações, denúncias, reclamações ou elogios, relacionadas às atividades desenvolvidas pela Autarquia;

II – Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos e tratar adequadamente as demandas apresentadas, utilizando uma linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los;

III – Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;

IV – Encaminhar as manifestações aos departamentos competentes do FUNPREV, pleiteando as providências necessárias para atender às solicitações, apurar denúncias, corrigir falhas administrativas ou procedimentais, analisar sugestões e encaminhar manifestações elogiosas;

V – Apresentar aos beneficiários e cidadãos uma resposta conclusiva dentro de um prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa em casos excepcionais;

VI – Acompanhar junto ao setor competente o andamento das manifestações para oferecer uma resposta objetiva, clara, imparcial e rápida aos interessados;

VII – Demonstrar os resultados alcançados a partir da participação dos beneficiários e cidadãos, sugerindo mudanças nos procedimentos da administração do FUNPREV para aprimorar a gestão administrativa e previdenciária;

VIII – Divulgar a existência e as competências da Ouvidoria através dos meios de comunicação e informação disponíveis no FUNPREV.

Art. 4º - As atribuições da Ouvidoria serão desempenhadas por um servidor responsável, obrigatoriamente pertencente ao quadro de pessoal do FUNPREV, indicado pelo Presidente do FUNPREV, sendo permitida a acumulação da função. O Ouvidor será designado por meio de Portaria e deverá preencher os seguintes requisitos:

I – Possuir escolaridade mínima de Ensino Médio completo; e

II – Não ter sido condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos, pela prática de ato de improbidade administrativa, de crime doloso, ou pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 5º - O servidor designado para a função de Ouvidor deve apresentar o seguinte perfil:

I – Conduta ética irrepreensível;

II – Conhecimento na área de atuação e dos serviços da autarquia previdenciária, especialmente dos procedimentos administrativos do FUNPREV; III – Disposição para o atendimento ao público, habilidade de comunicação e abertura para o diálogo;

IV – Ausência de envolvimento com questões político-partidárias no exercício da função;

V – Disposição para contribuir com a eficiência e melhoria da gestão previdenciária e seus resultados;

VI – Preferencialmente, experiência na prevenção e solução de conflitos, além de habilidades de relacionamento interpessoal para dialogar com gestores de outras áreas. Parágrafo Único: O servidor responsável pela Ouvidoria atuará com autonomia técnica no exercício de suas atribuições, estando vinculado diretamente ao Presidente do FUNPREV.

Art. 6º - As manifestações encaminhadas à Ouvidoria são classificadas em cinco modalidades, demandando tratamento específico para cada uma delas:

I – Sugestão: refere-se à proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços, contribuindo para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou atendimento prestado pelo RPPS. Pode ser apresentada de forma individual ou coletiva;

II – Solicitação: trata-se de um pedido de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos, servindo como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços do RPPS;

III – Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública, negligência ou abuso na ocupação de cargos, empregos e funções, bem como atos ilícitos, corrupção, infrações disciplinares, crimes ou violações de direitos. A solução da denúncia dependerá da atuação do órgão de controle interno ou externo;

IV – Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor público. Revela a ineficiência de um serviço oferecido ou do atendimento recebido, podendo incluir críticas a atos da administração, serviços públicos ou servidores do RPPS;

V – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, relacionado também às pessoas que participaram da prestação daquele serviço.

Art. 7º - As manifestações dos beneficiários ou dos cidadãos poderão ser apresentadas pessoalmente, por escrito, por e-mail, via site oficial ou pelas redes sociais do RPPS, competindo ao servidor responsável pela Ouvidoria assegurar um atendimento de qualidade, recebendo a manifestação com empatia e demonstrando o máximo interesse na solução da questão apresentada.

Art. 8º - Competirá ao servidor responsável pela Ouvidoria gerenciar as demandas que lhe forem apresentadas, desde a sua recepção até o oferecimento da resposta conclusiva, organizando o fluxo de trabalho interno referente aos procedimentos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento. Parágrafo Único: O procedimento deverá, sempre que possível, seguir as fases abaixo definidas, observando como modelo o fluxograma previsto no Anexo I desta Portaria, para que a Ouvidoria possa atender de forma adequada a todas as manifestações recebidas:

I – Recebimento: as manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do procedimento de recebimento de documentos utilizado pelo RPPS, devendo ser formalizadas;

II – Análise: etapa em que a Ouvidoria examina, classifica a manifestação (sugestão, solicitação, denúncia, reclamação ou elogio) e identifica o departamento para o qual deve ser encaminhada;

III – Encaminhamento: após a análise, a manifestação é remetida ao setor responsável, sendo o interessado informado sobre esse encaminhamento, com a devida instauração do procedimento de gestão da informação;

IV – Acompanhamento: a Ouvidoria monitorará todas as etapas do andamento da manifestação. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, a Ouvidoria deverá reiterar o pedido com o apontamento dos pontos que ainda necessitam de esclarecimento;

V – Resposta: a resposta ao interessado deve ser elaborada objetiva, imparcial e rapidamente, após terem sido esgotadas todas as diligências necessárias;

VI – Encerramento: a manifestação somente será encerrada mediante uma resposta satisfatória ao demandante, o que não implica obrigatoriamente no deferimento da solicitação, mas sim no fornecimento de uma resposta esclarecedora e completa, acompanhada de recomendações aos setores competentes e emissão de Relatório à Presidência do FUNPREV para a melhoria da gestão, quando for o caso.

Art. 9º - Sem prejuízo do disposto no inciso VI do parágrafo único do Art. 8º, o servidor responsável pela Ouvidoria deverá apresentar à Presidência do FUNPREV, semestralmente, um relatório estatístico das manifestações recebidas e concluídas,

bem como daquelas que se encontram em tramitação, contendo o seguinte detalhamento:

I – Quantidade de acessos à Ouvidoria e de manifestações, separadas por espécie;

II – Proporções verificadas quanto aos assuntos demandados e aos setores da autarquia previdenciária acionados;

III – Percentuais de atendimento com o fornecimento de respostas conclusivas. Parágrafo Único: Os relatórios de que trata este artigo serão encaminhados semestralmente pela Presidência para a apreciação do Conselho Municipal de Previdência e do Conselho Fiscal do FUNPREV, em reuniões ordinárias.

Art. 10 - Para os efeitos desta Portaria, considera-se resposta conclusiva:

I – Nos casos de elogio e denúncia, aquela que informa ao cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente, encerrando assim a atuação da Ouvidoria em relação ao recebimento e triagem da matéria;

II – Nas reclamações e solicitações, aquela que informa ao cidadão sobre a análise e avaliação da questão levantada, bem como as medidas e providências adotadas pelo FUNPREV.

Art. 11 - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

ANTONIO RAFAEL DE SOUZA

Presidente FUNPREV

Portaria 016/2025

Publicado por:

Michel Régis de Souza Melo

Código Identificador:7CCFF51D

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 09/03/2026. Edição 3745

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>