

Perguntas Frequentes: Ouvidoria

Como a Ouvidoria pode ajudar você?

Orientando e buscando garantir seu direito de se manifestar e de receber resposta, fazendo prevalecer os interesses coletivos acima dos individuais, assegurando aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública.

Como a Ouvidoria atua?

A Ouvidoria funciona como uma ponte entre o usuário e a unidade técnica, intermediando o diálogo entre as duas partes. Uma vez registrada a demanda, a Ouvidoria fará um exame de admissibilidade (conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação e competência do órgão). Na sequência, encaminhará a mensagem à unidade técnica responsável pelo tema, que dentro do prazo regimental de atendimento, deverá apresentar resposta à Ouvidoria, que avaliará a avaliação da mesma e, caso esteja adequada, a transmitirá ao cidadão.

O que a Ouvidoria NÃO faz?

A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética. Além disso, não trabalha para resolver casos individualizados. **A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém.** É certo que manifestações recebidas por meio de nossos canais de atendimento podem dar início a sindicâncias, processos éticos ou disciplinares, os quais cabem, nesses casos, às unidades técnicas pertinentes.

O que o ouvidor faz?

Propõe ações para melhorar o desempenho dos procedimentos administrativos com base nas manifestações apresentadas à Ouvidoria. O ouvidor atua com autonomia, imparcialidade e justiça.

A quem está subordinada a Ouvidoria do BERTPREV?

É diretamente ligada ao Conselho Administrativo.

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar suas sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre assuntos relacionados ao BERTPREV.

O servidor do BERTPREV pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. O usuário desse serviço também pode ser o público interno da instituição, que auxiliará a gestão pública enviando suas demandas à Ouvidoria.

É possível registrar uma manifestação sem se identificar?

Não, já que a identificação é importante para que você receba uma resposta. Entretanto, você pode se identificar e solicitar que seus dados sejam mantidos em sigilo.

Existe prazo para resposta?

O prazo para respostas depende da tipologia e da complexidade da manifestação, de acordo com os seguintes prazos regimentais:

- 3 dias para solicitações diversas, elogios ou sugestões.
- 20 dias para reclamações e para denúncias. Essas, podendo ser prorrogadas por 10 dias.

Quais são as formas de atendimento da Ouvidoria?

Via sistemas informatizados de ouvidoria, presencialmente, por telefone, por whatsapp ou por correspondência.