
DECRETO N° 092/2026

Regulamenta a Ouvidoria do CONDE PREVIDÊNCIA – CONDEPREV, instituída pela Lei Complementar Municipal nº 014, de 10 de agosto de 2026, e dá outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE CONDE, Estado da Paraíba, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a organização, as competências, o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria do CONDE PREVIDÊNCIA – CONDEPREV, nos termos dos arts. 18 a 25 da Lei Complementar Municipal nº 014, de 10 de agosto de 2026.

Art. 2º A Ouvidoria do CONDEPREV constitui órgão integrante da estrutura organizacional da unidade gestora única do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS do Município de Conde, dotada de autonomia técnica no exercício de suas atribuições finalísticas.

Art. 3º A atuação da Ouvidoria observará os princípios da:

- I – legalidade;
- II – impessoalidade;
- III – moralidade;
- IV – publicidade;
- V – eficiência;
- VI – transparência;
- VII – razoabilidade e proporcionalidade;
- VIII – proteção dos dados pessoais;
- IX – dignidade da pessoa humana;

X – participação e controle social.

Art. 4º A Ouvidoria do CONDEPREV tem por finalidade assegurar a participação, a defesa e a representação dos direitos dos segurados ativos, aposentados, pensionistas, e demais cidadãos, funcionando como canal de comunicação direta, mediação e controle social da gestão previdenciária.

Parágrafo único. A atuação da Ouvidoria deverá contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços, processos e políticas previdenciárias do CONDEPREV, a partir da análise das manifestações recebidas.

CAPÍTULO II

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º Para os fins deste Decreto, considera-se manifestação toda comunicação apresentada à Ouvidoria relacionada a atos, omissões, procedimentos, serviços ou atividades desenvolvidas pelo CONDEPREV.

Art. 6º As manifestações classificam-se em:

I – **reclamação:** manifestação que demonstra insatisfação relativa à prestação de serviço, atendimento, procedimento ou atuação administrativa do CONDEPREV;

II – **denúncia:** manifestação que comunica fato que possa indicar irregularidade, ilegalidade, abuso, desvio de finalidade ou conduta incompatível com o interesse público;

III – **sugestão:** proposição de ideia ou medida destinada ao aprimoramento de serviços, processos ou políticas previdenciárias;

IV – **elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto ao atendimento, serviço ou atuação de agente ou unidade do CONDEPREV;

V – **solicitação:** requerimento de adoção de providência ou de atuação administrativa por parte do CONDEPREV;

VI – **pedido de informação:** solicitação de informação relacionada às atividades, serviços, procedimentos ou funcionamento do CONDEPREV, observada, quando aplicável, a legislação específica de acesso à informação;

VII – **representação:** comunicação dirigida à Ouvidoria para conhecimento ou providências quanto a ato, fato ou conduta relacionada à atuação administrativa do CONDEPREV.

Art. 7º A classificação inicial da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria quando, após sua análise, for constatado que a natureza da demanda é diversa daquela indicada pelo manifestante.

Parágrafo único. A alteração de classificação não prejudicará o processamento da manifestação nem os direitos do manifestante.

CAPÍTULO III

DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 8º Poderão apresentar manifestações à Ouvidoria:

- I – segurados ativos do RPPS;
- II – aposentados;
- III – pensionistas;
- IV – dependentes e beneficiários;
- V – servidores públicos municipais;
- VI – procuradores e representantes legalmente constituídos;
- VII – demais cidadãos interessados nos serviços ou na gestão do CONDEPREV.

Art. 9º É assegurado ao manifestante:

- I – apresentar manifestação de forma gratuita;
- II – receber tratamento adequado, respeitoso e imparcial;
- III – acompanhar o andamento de sua manifestação, quando identificada;
- IV – receber resposta clara, objetiva e compreensível;
- V – ter sua identidade protegida, quando solicitado ou quando necessária a proteção de seus direitos;
- VI – ter seus dados pessoais tratados nos termos da legislação aplicável;
- VII – apresentar complementação de informações quando necessária à análise da manifestação.

CAPÍTULO IV

DA ORGANIZAÇÃO E DA AUTONOMIA DA OUVIDORIA

Art. 10. A Ouvidoria do CONDEPREV será coordenada pelo **Ouvidor-Geral**, ocupante do cargo de provimento em comissão previsto na Lei Complementar nº 014/2026.

Art. 11. Compete ao Ouvidor-Geral:

- I – coordenar as atividades da Ouvidoria;
- II – receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações;
- III – acompanhar o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- IV – solicitar informações e documentos às unidades administrativas do CONDEPREV;
- V – analisar a adequação e suficiência das informações prestadas pelas unidades;
- VI – elaborar e encaminhar as respostas aos manifestantes;
- VII – promover a mediação de conflitos, quando cabível;
- VIII – propor medidas de aprimoramento dos serviços;
- IX – elaborar os relatórios semestrais de desempenho e estatísticas;
- X – representar a Ouvidoria perante órgãos internos e externos;
- XI – manter os registros das manifestações e respectivas respostas;
- XII – zelar pela proteção da identidade e dos dados pessoais dos manifestantes;
- XIII – exercer outras atribuições previstas na legislação.

Art. 12. A Ouvidoria vincula-se administrativamente à Diretoria Executiva do CONDEPREV, sem subordinação hierárquica quanto ao exercício de suas atribuições finalísticas.

Art. 13. É vedada qualquer ingerência hierárquica ou funcional sobre:

- I – o conteúdo das manifestações;
- II – a análise realizada pela Ouvidoria;
- III – as providências adotadas;
- IV – as apurações realizadas;
- V – as respostas encaminhadas aos manifestantes.

Parágrafo único. A autonomia técnica da Ouvidoria não afasta a competência dos órgãos administrativos e colegiados do CONDEPREV para decidir sobre matérias de sua competência legal.

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 14. As manifestações poderão ser apresentadas à Ouvidoria por meio de:

- I – atendimento presencial;
- II – telefone institucional;
- III – correio eletrônico institucional;
- IV – formulário eletrônico disponível no sítio oficial do CONDEPREV;
- V – sistema eletrônico de Ouvidoria eventualmente disponibilizado;
- VI – correspondência física;
- VII – outros canais oficiais que venham a ser instituídos.

§ 1º A Diretoria Executiva deverá assegurar os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários ao funcionamento adequado da Ouvidoria.

CAPÍTULO VI

DO RECEBIMENTO E REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 15. Toda manifestação recebida pela Ouvidoria deverá ser registrada em sistema ou meio próprio, contendo, sempre que possível:

- I – número de protocolo;
- II – data do recebimento;
- III – identificação do manifestante, quando fornecida;
- IV – meio de contato;
- V – classificação da manifestação;
- VI – descrição dos fatos;
- VII – unidade administrativa relacionada;
- VIII – providências adotadas;
- IX – resposta encaminhada;
- X – data de encerramento.

Art. 16. Quando a manifestação for apresentada presencialmente, o servidor responsável pelo atendimento deverá auxiliar o manifestante, especialmente quando este apresentar dificuldade de acesso aos meios digitais ou de formalização da demanda.

Art. 17. Caso a manifestação não contenha informações suficientes para sua análise, a Ouvidoria poderá solicitar ao manifestante a complementação dos dados necessários.

§ 1º A solicitação de complementação deverá indicar de forma clara as informações necessárias.

§ 2º Quando não for possível obter os elementos necessários à análise, a manifestação poderá ser arquivada, mediante registro da justificativa.

Art. 18. As manifestações deverão ser tratadas de forma imparcial, objetiva e independente, vedada qualquer discriminação em razão da condição pessoal, funcional ou previdenciária do manifestante.

CAPÍTULO VII

DO ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Art. 19. Quando a manifestação depender de informações, documentos ou providências de unidade administrativa do CONDEPREV, a Ouvidoria encaminhará a demanda à unidade responsável.

Art. 20. As unidades administrativas do CONDEPREV ficam obrigadas a prestar as informações e fornecer os documentos solicitados pela Ouvidoria no prazo **improrrogável de 15 (quinze) dias úteis**, observado o disposto no art. 23 da Lei Complementar nº 014/2026.

§ 1º A unidade responsável deverá fornecer informações completas, objetivas, fundamentadas e suficientes para subsidiar a resposta ao manifestante.

§ 2º Quando a unidade não possuir os elementos necessários à resposta, deverá informar expressamente essa circunstância e indicar as providências adotadas para obtenção das informações.

§ 3º O descumprimento injustificado do prazo poderá ensejar a apuração da responsabilidade administrativa do agente ou dirigente responsável, na forma da legislação aplicável.

CAPÍTULO VIII

DOS PRAZOS DE RESPOSTA

Art. 21. A Ouvidoria deverá responder ao manifestante no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, contado do recebimento da manifestação.

§ 1º O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 2º A prorrogação deverá ser comunicada ao manifestante antes do término do prazo inicial, sempre que possível.

§ 3º A resposta deverá ser apresentada em linguagem clara, objetiva, acessível e compatível com a natureza da manifestação.

Art. 22. A resposta deverá informar, conforme o caso:

- I – as providências adotadas;
- II – os encaminhamentos realizados;
- III – os resultados obtidos;
- IV – os fundamentos da decisão administrativa;
- V – os prazos para eventual providência posterior;
- VI – a impossibilidade de atendimento, quando for o caso, acompanhada da respectiva justificativa.

CAPÍTULO IX

DAS RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

Art. 23. Recebida reclamação ou solicitação, a Ouvidoria deverá identificar a unidade competente e encaminhar a demanda para manifestação e providências.

Art. 24. Nas manifestações que contenham sugestão, a Ouvidoria poderá encaminhá-la à Diretoria Executiva ou à unidade competente para avaliação.

Parágrafo único. A resposta deverá informar ao manifestante as providências adotadas, os encaminhamentos realizados ou, quando for o caso, os motivos que impossibilitem a implementação da sugestão.

Art. 25. Os elogios recebidos serão registrados e poderão ser encaminhados à unidade ou ao agente público mencionado, para ciência.

Parágrafo único. O elogio poderá ser utilizado como indicador de qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelo CONDEPREV.

CAPÍTULO X

DAS DENÚNCIAS E REPRESENTAÇÕES

Art. 26. As denúncias e representações deverão conter, sempre que possível, elementos mínimos que permitam a compreensão e eventual apuração dos fatos, tais como:

- I – descrição objetiva dos fatos;
- II – indicação do local e período em que ocorreram;
- III – identificação dos envolvidos, quando conhecida;
- IV – documentos, registros ou outros elementos disponíveis;
- V – indicação de testemunhas, quando houver.

Art. 27. A Ouvidoria realizará análise preliminar da denúncia, podendo solicitar informações complementares ao manifestante ou à unidade competente.

Art. 28. Quando houver elementos suficientes que indiquem possível irregularidade, a Ouvidoria encaminhará a denúncia à autoridade ou unidade competente para adoção das providências cabíveis.

Art. 29. A Ouvidoria poderá encerrar a manifestação quando:

- I – não houver elementos mínimos que permitam sua análise;
- II – ficar demonstrada a inexistência de fundamento mínimo para prosseguimento;
- III – os fatos narrados forem manifestamente inverídicos, contraditórios ou apresentados de forma abusiva ou de má-fé;
- IV – houver duplicidade de manifestação sobre o mesmo fato, sem apresentação de elemento novo;
- V – a matéria estiver fora da competência do CONDEPREV e tiver sido devidamente encaminhada ao órgão competente, quando possível.

Parágrafo único. O encerramento deverá ser devidamente registrado e fundamentado.

CAPÍTULO XI

DA MEDIAÇÃO E DA SOLUÇÃO CONSENSUAL

Art. 30. A Ouvidoria poderá atuar na mediação de conflitos entre segurados, beneficiários e usuários e a Administração do CONDEPREV, buscando soluções consensuais e administrativas.

Art. 31. A atuação da Ouvidoria como mediadora não implicará substituição da autoridade competente para decidir sobre a matéria.

Parágrafo único. A mediação deverá observar os princípios da imparcialidade, voluntariedade, boa-fé, confidencialidade e respeito aos direitos das partes.

CAPÍTULO XII

DO SIGILO, DA PROTEÇÃO DA IDENTIDADE E DOS DADOS PESSOAIS

Art. 32. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade do manifestante, sempre que solicitada ou quando necessária à preservação de seus direitos.

Art. 33. O tratamento das informações e dos dados pessoais recebidos pela Ouvidoria observará a legislação aplicável, especialmente a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Art. 34. O acesso às informações pessoais constantes dos registros da Ouvidoria ficará restrito aos agentes que necessitem delas para o desempenho de suas atribuições, observadas as hipóteses legais de acesso.

Art. 35. A identidade do manifestante não deverá constar da resposta encaminhada à unidade responsável quando sua divulgação não for necessária à apuração ou ao atendimento da demanda.

CAPÍTULO XIII

DA RELAÇÃO COM OS ÓRGÃOS E UNIDADES DO CONDEPREV

Art. 36. Todas as unidades administrativas do CONDEPREV deverão colaborar com a Ouvidoria, fornecendo informações, documentos e esclarecimentos necessários ao exercício de suas atribuições.

Art. 37. A Ouvidoria poderá solicitar informações diretamente às unidades administrativas, aos departamentos e aos órgãos da estrutura do CONDEPREV, observado o prazo estabelecido no art. 20 deste Decreto.

Art. 38. Quando a manifestação envolver matéria de competência específica dos Conselhos Deliberativo ou Fiscal ou do Comitê de Investimentos, a Ouvidoria poderá encaminhá-la ao respectivo órgão para conhecimento ou providências, conforme a natureza da demanda.

Parágrafo único. O encaminhamento previsto no caput não afasta a responsabilidade da Ouvidoria pelo acompanhamento da manifestação e pela comunicação de seu resultado ao manifestante, quando cabível.

CAPÍTULO XIV

DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA DECISÓRIA

Art. 39. A Ouvidoria não substituirá as instâncias administrativas responsáveis pela decisão sobre concessão, revisão, manutenção ou cessação de benefícios previdenciários.

Art. 40. As manifestações de Ouvidoria não substituem os recursos administrativos previstos na legislação previdenciária municipal.

§ 1º Quando a manifestação apresentada à Ouvidoria possuir natureza de recurso administrativo, o manifestante será orientado quanto à necessidade de observância do procedimento e do prazo próprios.

§ 2º A atuação da Ouvidoria não suspende nem interrompe prazos recursais, salvo quando houver previsão legal expressa em sentido contrário.

CAPÍTULO XV

DOS RELATÓRIOS E INDICADORES

Art. 41. A Ouvidoria elaborará **relatório semestral** contendo, no mínimo:

- I – quantidade de manifestações recebidas;
- II – manifestações por tipo;
- III – manifestações por unidade administrativa;
- IV – quantidade de manifestações respondidas;
- V – quantidade de manifestações pendentes;
- VI – tempo médio de resposta;
- VII – quantidade de manifestações prorrogadas;
- VIII – principais assuntos e demandas;
- IX – reclamações recorrentes;
- X – sugestões de melhoria;
- XI – providências adotadas;
- XII – indicadores de qualidade do atendimento;
- XIII – recomendações para aprimoramento da gestão previdenciária.

Art. 42. O relatório semestral será encaminhado:

- I – ao Diretor-Presidente;
- II – ao Conselho Deliberativo;
- III – ao Conselho Fiscal.

§ 1º O relatório deverá ser publicado no Portal da Transparência do CONDEPREV, observadas as restrições relativas à proteção de dados pessoais e informações protegidas por sigilo legal.

§ 2º A publicação deverá utilizar dados preferencialmente consolidados e anonimizados.

CAPÍTULO XVI

DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DO APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 43. A Ouvidoria poderá realizar pesquisas de satisfação destinadas a avaliar:

- I – qualidade do atendimento;

- II – clareza das informações;
- III – tempo de resposta;
- IV – resolutividade da demanda;
- V – acessibilidade dos canais;
- VI – satisfação geral do usuário.

Art. 44. Os resultados das manifestações e das pesquisas de satisfação poderão subsidiar propostas de:

- I – simplificação de procedimentos;
- II – modernização dos serviços;
- III – melhoria do atendimento;
- IV – capacitação dos servidores;
- V – aperfeiçoamento dos fluxos internos;
- VI – melhoria da comunicação com segurados e beneficiários;
- VII – adoção de medidas de governança e transparência.

CAPÍTULO XVII

DA INTEGRAÇÃO COM A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 45. Enquanto não estiverem integralmente implementados os canais e sistemas próprios da Ouvidoria do CONDEPREV, poderão ser utilizados os serviços, sistemas e estruturas da Ouvidoria Geral do Município de Conde.

Parágrafo único. A utilização prevista no caput observará as competências próprias do CONDEPREV e não prejudicará a autonomia técnica da Ouvidoria do CONDEPREV.

Essa disposição é especialmente importante porque o próprio art. 25, parágrafo único, da LC 014/2026 autorizou expressamente o CONDEPREV a utilizar os serviços da Ouvidoria Municipal até a regulamentação própria.

CAPÍTULO XVIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 46. O CONDEPREV deverá manter, em local de fácil acesso e em seus meios oficiais de comunicação, informações sobre:

- I – a existência e as atribuições da Ouvidoria;
- II – os canais de atendimento;
- III – os procedimentos para apresentação de manifestações;
- IV – os prazos de resposta;
- V – as formas de acompanhamento da manifestação;
- VI – os relatórios e indicadores da Ouvidoria.

Art. 47. O Ouvidor-Geral poderá expedir orientações internas, manuais, fluxos e procedimentos operacionais necessários ao cumprimento deste Decreto, desde que não contrariem a legislação vigente.

Art. 48. Os casos omissos serão solucionados pelo Diretor-Presidente do CONDEPREV, observada a legislação aplicável e preservada a autonomia técnica da Ouvidoria.

Conde, 01 de setembro de 2026.

KARLA PIMENTEL
Prefeita de Conde