



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DA SERRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO IPS

### CAPÍTULO I Da Definição e Objetivos

**Art.1º** – A ouvidoria é um canal de comunicação direta entre os cidadãos, segurados ou não, individual ou coletivamente, por empresas ou entidades, com o objetivo de receber, examinar, encaminhar e responder as solicitações, informações, reclamações, manifestações e/ou representações com críticas, sugestões, solicitações, elogios, dúvidas ou denúncias relativos aos serviços prestados pelo IPS, com vistas ao aprimoramento e garantia da transparência em suas ações.

**Art.2º** – A ouvidoria regerá pelos seguintes objetivos:

I – receber, encaminhar e responder às solicitações, reclamações, manifestações e/ou representações dos interessados, relativos à prestação de serviços pelo Instituto de Previdência, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações;

II – registrar e apurar a procedência das solicitações, informações, reclamações, manifestações e/ou representações, encaminhadas pelos interessados relativos à prestação de serviços pelo Instituto de Previdência;

III – analisar as solicitações, informações, reclamações, manifestações e/ou representações recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativo competentes;

IV – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;

V – Orientar os interessados para encaminhamento aos órgãos competentes, quando as demandas apresentadas não forem da alçada da Ouvidoria;

VI – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito dos administrados em geral e do próprio IPS.

### CAPÍTULO II Da Estrutura

**Art.3º** – O ouvidor será designado pelo Diretor Presidente e terá plena autonomia funcional, resguardado o parágrafo único do artigo 88-k. da Lei nº 4996/2019.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DA SERRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### **CAPÍTULO III**

#### **Das Diretrizes, Atribuições e Deveres**

**Art.4º** – A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, direito ao contraditório na busca da solução pacífica dos conflitos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

**I** – agir com imparcialidade, autonomia, integridade, justiça e transparência;

**II** – não agir com assistencialismo na solução dos conflitos;

**III** – analisar as informações, solicitações, informações, dúvidas, elogios, sugestões, denúncias e reclamações e sugestões recebidas, promovendo as diligências necessárias, visando ao esclarecimento das questões em análise;

**IV** – encaminhar a questão apresentada ao setor competente definindo prazos para apreciação;

**V** – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo que a demanda será resolvida no prazo estabelecido e mantendo o solicitante informado do trâmite do processo;

**VI** – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas, caso seja necessário;

**VII** – atender com presteza, cortesia, respeito e descrição;

**VIII** – agilizar a remessa de informações aos interessados;

**IX** – justificar, por escrito, a necessidade de maior prazo na resposta às solicitações, informações, reclamações, manifestações e/ou representações;

**X** – elaborar e apresentar relatório mensal e anual de suas atividades para o Diretor Presidente;

**XI** – facilitar o acesso do usuário à Ouvidoria, simplificando procedimentos e resguardando sigilo das informações, exceto para o(s) reclamante(s);

**XII** – prestar informações e esclarecimentos ao Diretor Presidente, quando convocado para tal fim;

**XIII** – resguardar o sigilo das solicitações, informações, reclamações, manifestações e/ou representações;

**XIV** – responder no prazo máximo de **20 (vinte) dias** o que foi solicitado, prorrogáveis por mais **10 (dez)**, salvo nas situações excepcionais:



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DA SERRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- a) situação emergencial que requeira ação imediata;
- b) casos complexos que requeiram pesquisas, pareceres e outras ações que tornem o prazo previsto no inciso XIV insuficiente e desde que devidamente justificado pelo setor competente.

**XV** – monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;

**XVI** – as questões pendentes de decisão judicial não serão objeto de apreciação do ouvidor;

**XVI** – é vedada a participação do ouvidor em processos de sindicância e administrativos disciplinares.

#### **CAPÍTULO IV** **Das Manifestações**

**Art.5º**- A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem acessível, às seguintes manifestações:

- I- reclamações: demonstração de insatisfação relativa ao serviço do Instituto;
- II- sugestões: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Instituto;
- III- solicitações, dúvidas e informações: requerimento de adoção de providência por parte da administração do IPS;
- IV- elogios: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- V- denúncias: comunicação de prática de ato desrespeitoso em desobediência as normas do IPS, contrário a moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade do Instituto, ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**§ 1º** Todas as demandas serão oficializadas e documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deverá constar:

- I- nome do solicitante;
- II- data do recebimento da demanda;
- III- endereço, telefone e e-mail do requerente (quando o solicitante se identificar);
- IV- proveniência da demanda: servidor ativo, público externo ou beneficiário;
- V- tipo de demanda (reclamação; sugestão; solicitação; dúvida; informação elogio ou denúncia)
- VI- setor envolvido;
- VII- situação apresentada;
- VIII- forma de contato mantido: pessoal, e-mail, carta, telefone ou por meio de link no sítio do IPS;
- IX- resposta;
- X- data da resposta.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DA SERRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Art.6º** – As solicitações, informações, reclamações, manifestações e/ou representações poderão ser formuladas diretamente na sede do IPS, e-mail, carta ou telefone ou por meio de link no sítio desta Autarquia Previdenciária.

**Art.7º** – As respostas formuladas e encaminhadas pela Ouvidoria ao solicitante terão como base as respostas a consultas internas obtidas junto ao responsável e/ou setores competentes.

**Art.8º** – O Ouvidor poderá declarar improcedentes as demandas incoerentes com clara finalidade difamatória ou de prejudicar a honra de alguém.

### **CAPÍTULO V** **Da Identificação**

**Art.9º** – As manifestações poderão ser encaminhadas:

- I- com identificação e sem proteção dos dados, sendo autorizada pelo interessado a divulgação dos seus dados nos procedimentos da Ouvidoria;
- II- com identificação e proteção dos dados, não se autorizando a divulgação dos dados (identidade) nos procedimentos da Ouvidoria;
- III- anônima, sem identificação do interessado; as manifestações anônimas deverão se justificadas pelo autor e serão tratadas com zelo e ponderação, evitando que denúncias vazias e fantasiosas prossigam e que o IPS seja instado a dar explicações sobre especulações e não sobre fatos.

### **CAPÍTULO VI** **Da Resposta ao Cidadão**

**Art.10º** – Transmitir ao interessado, no prazo máximo de **20 dias úteis (prorrogável mediante justificativa por mais 10 dias)**, contados a partir do recebimento da demanda, a posição do servidor e/ou setor envolvido;

**§ 1º** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

**§ 2º** A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I- estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II- não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III- seu autor não proceder com urbanidade ou deixar de prestar os esclarecimentos necessários à apuração.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DA SERRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

§ 3º A Ouvidoria deverá informar ao Diretor Presidente a existência de denúncia praticada por servidor do Instituto.

**Art.11** – Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para finalização do processamento da manifestação.

**CAPÍTULO XI**  
**Das Disposições Gerais**

**Art.12** – Os Diretores, Procurador Geral, Chefes de Departamentos e servidores que compõem a estrutura organizacional do IPS, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário e possível, o seu acesso a serviços, informações.

**Art. 13** – Este Regimento entrará em vigor a partir da data de sua aprovação.

Serra/ES, 17 de julho de 2019.

EVILASIO DE ANGELO  
Diretor Presidente

lvs/geg