



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM

Manual Ouvidoria IPRAM





ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM

APRESENTAÇÃO

O presente manual tem por objetivo normatizar e padronizar os processos e rotinas da OUVIDORIA do Instituto de Previdência do Município de Espigão do Oeste (IPRAM).

Para tanto, os procedimentos aqui elencados obedecerão às legislações aplicadas e adaptadas à realidade conforme a estrutura organizacional local.

A normatização e padronização dos processos tem ainda como finalidade a otimização dos trâmites dos processos de trabalho, contribuindo assim para a consecução dos objetivos da organização, garantido com isso a agilidade dos processos administrativos.





SUMÁRIO

DEFINIÇÕES	3
INTRODUÇÃO	5
1 MANUAL DA OUVIDORIA.....	6
1.1 Regulamentação Utilizada:	6
1.2 Objetivo:	6
1.3 Formulários:	6
1.4 Siglas Utilizadas	6
1.5 Disposições Gerais:	6
1.6 Processo de Atuação:.....	7
1.6.1 A ouvidoria trabalhará com dois tipos de público	7
1.6.2 Os canais de comunicação se darão	7
1.6.3 Recebimento de manifestações do público.....	7
1.6.4 Recebimento de denúncias	8
1.7 Concluir Processo	9
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9
FLUXO	10





DEFINIÇÕES

OUIDORIA: Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

RESPOSTA INTERMEDIÁRIA: É aquela que informa ao cidadão acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, e lhe oferece uma previsão das etapas e dos prazos previstos para o encerramento do processamento da sua manifestação.





ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM

RESERVA DE IDENTIDADE: Hipótese em que o órgão público a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.





INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria Interna** foi regulamentada através da Resolução nº 03, de 02 de agosto de 2019, a qual estabeleceu o seguinte: *Regulamenta, no âmbito do Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.*

Por conseguinte, mediante a Portaria nº 32/IPRAM/2019, foi designado servidor responsável pela Ouvidoria.

A Ouvidoria está localizada na Sede do IPRAM, na rua Sete de Setembro, nº 2024, Centro, Espigão do Oeste-RO.

A Ouvidoria do IPRAM disponibiliza à comunidade interna e externa um correio eletrônico específico (ouvidoria@ipramespigao.ro.gov.br) para manifestação eletrônica, um telefone fixo – (69) 3481-1160 – e um ícone específico de serviço OUVIDORIA disponibilizado no endereço eletrônico www.ipramespigao.ro.gov.br.





1 Manual da Ouvidoria

Unidade Gestora/ Executora: Conselho Deliberativo.

Unidade Atendida: Conselho Deliberativo.

1.1 Regulamentação Utilizada:

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 em seu art.37 §3º inciso I, dispõe sobre a lei que disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.

Lei nº 12.527, de 18/11/2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art.5º, no inciso II do §3º do art.37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2.017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

1.2 Objetivo:

Regulamentar a atuação da ouvidoria no atendimento à manifestação do cidadão.

1.3 Formulários:

- [Formulário/Manifestação](#)

1.4 Siglas Utilizadas:

IPRAM- Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Espigão do Oeste.

RG- Registro Geral/ Carteira de Identidade

CEP- Código de Endereçamento Postal

1.5 Disposições Gerais:





ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM

A atuação da ouvidoria deve seguir os métodos descritos neste Manual.

O processo será feito pela área definida como responsável.

1.6 Processo de Atuação:

1.6.1 A ouvidoria trabalhará com dois tipos de público:

- a) Interno - são os servidores do IPRAM.
- b) Externo - são os segurados que demandam os serviços oferecidos pelo IPRAM.

1.6.2 Os canais de comunicação se darão:

- a) Acesso por meio do site do IPRAM.
- b) Por meio de e-mail destinado a este fim.
- c) Presencial.
- d) Por manifestação escrita protocolada junto ao IPRAM.
- e) Por telefone através do nº 69 3481-1160

1.6.3 Recebimento de manifestações do público

Todas as manifestações, independentemente do meio de comunicação utilizado, serão registradas em sistema informatizado e receberão um número de protocolo para que sejam acompanhadas, e possam gerar uma base de dados de manifestações, capaz de subsidiar o aprimoramento dos serviços prestados.

A ouvidoria disponibilizará um formulário básico [Formulário/Manifestação](#) ao cidadão, para registro de sua manifestação, quer seja essa por meio eletrônico (originadas por meio virtual) ou físico (em papel ou presencial).

Neste formulário serão solicitadas informações como: nome, RG, endereço, telefone, e-mail, campo para solicitação de reserva de identidade (não serão campos obrigatórios), campo para assunto e campo para o relato da manifestação.

Registrada uma manifestação à ouvidoria fará a análise prévia do assunto:





- a) Sendo possível responder imediatamente, encaminhará a resposta conclusiva.
- b) Não sendo possível resposta imediata, encaminhará a manifestação à área competente, a qual deverá responder dentro de cinco dias úteis, caso este prazo não seja suficiente, a ouvidoria encaminhará resposta intermediária ao cidadão e aguardará por mais cinco dias a resposta conclusiva. Obtendo o retorno à ouvidoria encaminhará a resposta conclusiva ao cidadão.
- c) Sendo a manifestação física, será preenchido o formulário e o documento será escaneado e registrado no sistema da ouvidoria, para que gere o nº de protocolo e possa ser acompanhado.
- d) A ouvidoria consolidará a percepção do cidadão sobre o serviço prestado, e por meio de reflexão conjunta às áreas envolvidas, serão gerados diagnósticos e recomendações que subsidiarão a adoção de medidas de aprimoramento dos serviços prestados.
- e) A ouvidoria elaborará, trimestralmente e anualmente, relatório gerencial, que deverá consolidar as manifestações dos segurados e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na gestão.
- f) A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às áreas competentes as quais se vincular a demanda, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de cinco dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.
- g) A ouvidoria encaminhará o retorno final ao usuário, observado o prazo de dez dias, úteis prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

1.6.4 Recebimento de denúncias

A ouvidoria poderá receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.

O cidadão poderá optar por se identificar e pedir a reserva de identidade, caso em que será oculta a identificação do manifestante (garantida pela Lei de Acesso à Informação). No entanto, se após o devido processo de apuração, for comprovada má-fé ou





ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM

denunciação caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade, nesse caso, a nome poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

1.7 Concluir Processo

Depois de concluída todas as etapas do processo de atuação da ouvidoria, não havendo mais ações a serem tomadas por parte de nenhuma unidade, os processos estarão concluídos.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A unidade de Controle Interno promoverá a atualização do referido Manual de acordo com as necessidades pertinentes.

Responsável pela elaboração:

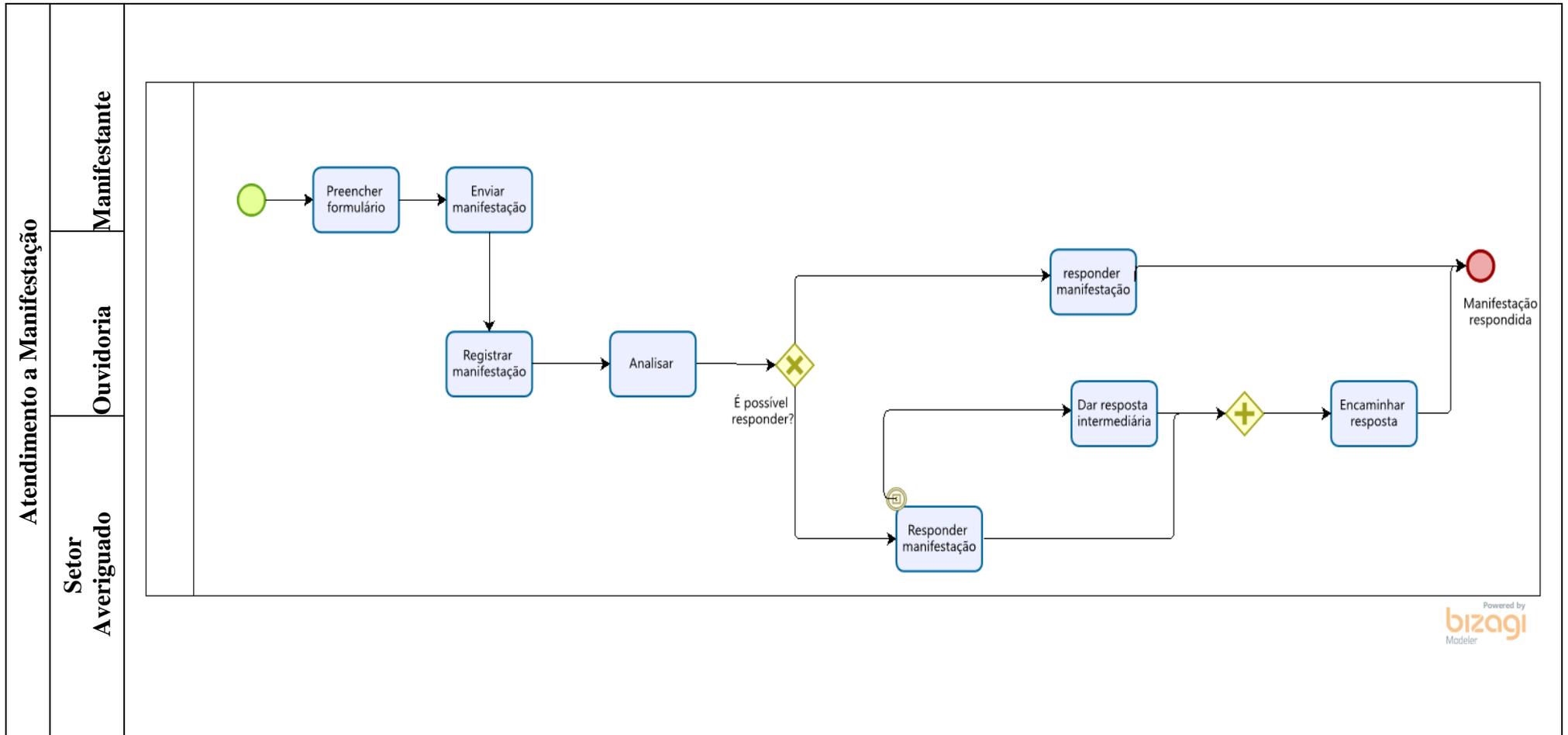
Cleanderson do Nascimento Lucas
Controlador Interno
Matrícula 301699-4





ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM

Fluxo





ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ESPIGÃO DO OESTE- IPRAM





Município de Espigão do Oeste

04.695.284/0001-39

Rua Rio Grande do Sul, 2800 - Vista Alegre

www.espigaodoeste.ro.gov.br

FICHA CADASTRAL DO DOCUMENTO ELETRÔNICO

Tipo do Documento	Identificação/Número	Data
Manual	Ouvidoria	13/08/2021

ID: **129495**

CRC: **BE9F8649**

Processo: **9-111/2021**

Usuário: **CLEANDERSON DO NASCIMENTO LUCAS**

Criação: **13/08/2021 08:04:30** Finalização: **13/08/2021 08:12:27**

Processo



Documento



MD5: **E4C377F277ECDA76D78025D8B12F6FB2**

SHA256: **F53634E55E2C5FD8A8E3704B505976F4266F791EC8CF2E65339F7DCA9FAA0B79**

Súmula/Objeto:

Trata-se de regulamentação de MANUAL DE OUVIDORIA.

INTERESSADOS

Controladoria Interna

13/08/2021 08:07:06

ASSUNTOS

APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS

13/08/2021 08:07:56

ASSINATURAS ELETRÔNICAS

Valdineia Vaz Lara

Presidente do Instituto de Previdência Municipal

26/08/2021 09:27:20

Assinado na forma do Decreto Municipal nº 4.474/2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site transparencia.espigaodoeste.ro.gov.br informando o ID 129495 e o CRC BE9F8649.