



RELATÓRIO DE AUDITORIA

Unidade Auditada	OUIDORIA do Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste
Controladora Interna	Thiálita Ribeiro Justo
Gestora do Instituto	Valdineia Vaz Lara

1. APRESENTAÇÃO:

A presente auditoria foi conduzida com o objetivo de avaliar a eficácia e a conformidade da Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste em relação às normas e regulamentações vigentes, conforme o Plano Anual de Auditoria Interna.

A Ouvidoria Interna do IPRAM 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.

Mediante a Portaria nº 32/IPRAM/2019, foi designado servidor responsável pela Ouvidoria que 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.

A administração Pública no desempenho de suas funções deve submeter-se a controles diversos, incluindo os controles que deve exercer sobre os próprios atos, denominados controles internos. Com o objetivo de avaliar os controles de processos internos, apresentamos o seguinte relatório.





2. INFORMAÇÕES GERAIS:

TIPO DE RELATÓRIO	Final
TIPO DE AUDITORIA	Operacional
ÁREA/UNIDADE AUDITADA	OUVIDORIA
OBJETIVO	Verificar se os procedimentos adotados atendem aos requisitos estabelecidos no Manual da Ouvidoria deste Instituto.
AMOSTRA	Processo 07/2022
ESCOPO (CRITÉRIO)	Amostragem
PERÍODO DE EXECUÇÃO	dezembro/2024

3. CONSTATAÇÕES DOS TRABALHOS DE AUDITORIA:

O procedimento de auditoria aplicado sobre a amostra teve como escopo verificar em especial a conformidade com os procedimentos previstos no Manual da Ouvidoria.

Constatação: 1	Manifestação no canal da ouvidoria
Constatação	Manifestação registrada em outubro/2024: foi registrado uma solicitação de informação através do canal da ouvidoria do IPRAM (WhatsApp). A demanda foi encaminhada ao setor responsável para a resposta. Houve a abertura do processo 122/2024 para registro e formalização dos procedimentos adotados que após solucionado foi devidamente arquivado.
Achado	Não houve achados. Foram seguidos os procedimentos conforme Manual.
Recomendações Sobre Possíveis Melhorias	Promoção e divulgação constantes da conscientização sobre o funcionamento do canal de ouvidoria.





CONCLUSÃO:

Com base nos resultados da auditoria, conclui-se que o Canal de Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Espigão do Oeste, atende aos requisitos de eficiência e eficácia, estando em conformidade com as normativas estabelecidas. Os procedimentos adotados estão de acordo com os estabelecidos no Manual de Ouvidoria do IPRAM.

Por final, tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, encaminho o presente Relatório Final.

Espigão do Oeste, 12 de dezembro de 2024.

Assinado Digitalmente

Thiálita Ribeiro Justo
Controladora Interna
Mat. 3017350

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
Relatório de Auditoria	OUIDORIA	12/12/2024

ID: 969675	Processo	Documento
CRC: 769118D0		
Processo: 9-13/2024		
Usuário: THIALITA RIBEIRO JUSTO		
Criação: 12/12/2024 10:28:27	Finalização: 12/12/2024 10:30:32	

MD5: **F1EA3D11A7D54834195F1A088510E6E4**

SHA256: **E7CD501004575F16F483EA940751E14B801F8C6376237452E4211CE42C246170**

Súmula/Objeto:

Auditoria Ouvidoria

INTERESSADOS

IPRAM INST. DE PREV. MUN. DE ESPIGÃO DO OESTE	ESPIGÃO DO OESTE	RO	12/12/2024 10:28:27
---	------------------	----	---------------------

ASSUNTOS

PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA	12/12/2024 10:28:27
----------------------------------	---------------------

CIENTES

Valdineia Vaz Lara	13/12/2024 09:21:04
--------------------	---------------------

ASSINATURAS ELETRÔNICAS

 THIALITA RIBEIRO JUSTO	Controladora Interna	12/12/2024 10:30:41
---	----------------------	---------------------

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 969675 e o CRC 769118D0.