



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 002/2011

Cria a Ouvidoria no âmbito do IPAMV e estabelece outras competências.

A Presidente do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas pela Lei n° 4.399 de 07/02/97, em seu Artigo 47, Inciso VII,

RESOLVE:

Art. 1º Criar a Ouvidoria, no âmbito do IPAMV, como órgão de Apoio Estratégico, sob a supervisão do Departamento Administrativo e Financeiro, para proteger e garantir ao segurado e à sociedade em geral o direito a informação e a defesa de seus interesses.

Art. 2º A Ouvidoria será constituída por servidor(es) efetivo(s) e/ou comissionado(s) indicado(s) pelo(a) Presidente do IPAMV, para exercer(em) atividades de Ouvidor(es)

Art. 3º Compete ao Ouvidor:

I - receber reclamações ou denúncias, sugestões, consultas, elogios e demais contribuições que lhe forem dirigidas e encaminhá-las para os setores competentes para que possam no caso de:

- a) reclamações ou denúncias: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- b) sugestões: estudá-las, adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) informações ou consultas: responder às questões dos solicitantes;
- d) elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

II - transmitir aos demandatários, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, as posições do(s) setor(es) envolvido(s);

III – garantir a todos os demandatários um caráter de discrição e de fidelidade ao que lhe for transmitido;

IV – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

V - divulgar, bimestralmente, relatório com os resultados do trabalho realizado contendo os totais de ocorrências registradas, atendidas e pendentes,



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

discriminando-as pelos respectivos setores do IPAMV, bem como outras informações que julgar pertinentes;

VI - garantir o sigilo e o caráter confidencial das denúncias e reclamações recebidas;

VII - manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VIII – desenvolver outras atividades correlatas.

Art. 4º O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao responsável pelo setor no exercício de suas funções a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Parágrafo Único Todos os setores demandados deverão responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito pelo ouvidor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, à Ouvidoria.

Art. 5º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência, visando garantir os direitos dos segurados e usuários dos serviços da Autarquia Previdenciária.

Art. 6º Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica, cujo registro deve constar na ficha de atendimento, demonstrada no Anexo A.

Art. 7º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Vitória, Capital do Espírito Santo, em 31 de agosto de 2011.

Marta Gagno Intra
Presidente do IPAMV



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória

**Anexo A
FICHA DE ATENDIMENTO**

Data:	Nome do Ouvidor:	Nº Ocorrência:
DADOS DO DEMANDATÁRIO		
Nome:		
Endereço completo:		
Telefones:	Email	
DADOS DO ATENDIMENTO		
Contato: <input type="checkbox"/> Telefone <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> email <input type="checkbox"/> Pessoal Demandatário: <input type="checkbox"/> Servidor ativo <input type="checkbox"/> Aposentado/pensionista <input type="checkbox"/> Sociedade em geral Demanda: <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia <input type="checkbox"/> Orientação <input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Outros Setor(es) envolvido(s): <input type="checkbox"/> DAF <input type="checkbox"/> CCO <input type="checkbox"/> CMP <input type="checkbox"/> CGP <input type="checkbox"/> CMP <input type="checkbox"/> DBP <input type="checkbox"/> CBP-A <input type="checkbox"/> CBP-P <input type="checkbox"/> CSA <input type="checkbox"/> CCP <input type="checkbox"/> GAB <input type="checkbox"/> AJ <input type="checkbox"/> AT <input type="checkbox"/> GTI <input type="checkbox"/> CAS		
OCORRÊNCIA		
RESPOSTA		
Data retorno ao demandatário:		