

MANUAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

1. OBJETIVO DO MANUAL

Detalhar as atividades do processo de OUVIDORIA, para ser utilizado pelo Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente - IPRESV, a fim de atender a legislação vigente.

O objetivo do processo OUVIDORIA é definir, formalizar e informar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente - IPRESV. Visa, também, estabelecer as diretrizes e principais atribuições associadas à constituição e funcionamento da ouvidoria do IPRESV, observando as boas práticas e regulamentações aplicáveis.

1.1 MANUAL DE DESVIO DE CONDUTA

Anexo 1 deste Manual.

1.2 FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO

Anexo 2 deste Manual

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Valorizar a participação dos servidores ativos, inativos e pensionistas, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas apresentado do órgão, garantindo os seus direitos e os concretizando, dessa forma, buscando a resolutividade a princípio da eficiência, da ética e da transparência nas relações ou demandas apresentadas.

3. MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

3.1. OUVIDORIA

No site institucional está disponível o serviço de Ouvidoria que tem como objetivo receber e processar as manifestações dos servidores ativos, aposentados e pensionistas.

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

As Manifestações poderão ser realizadas através: <https://www.ipresv.sp.gov.br/ipresv>, presencialmente e por telefone.

3.1.1 Termos Utilizados

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado e atendimento recebido;

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de Órgão de Controle Interno ou Externo.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte do IPRESV;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviços prestados pelo IPRESV;

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo IPRESV;

Usuário: Servidor ativo e inativo que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços previdenciários;

Manifestações: Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

Reserva de Identidade: hipótese em que o órgão público a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante;

3.1.2 Canais de Atendimento

A Ouvidoria funciona nas dependências do IPRESV, situada na Rua José Gonçalves da Mota Junior, n.º 14, Vila Valença, São Vicente/SP.

O horário de atendimento é de segunda à sexta, das 09h às 17h.

As manifestações podem ser realizadas de forma presencial, por telefone e online, segue os canais de atendimento:

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

a) Endereço: Rua José Gonçalves da Mota Junior, n.º 14, Vila Valença, São Vicente/SP;

b) Telefones: (013) 3466-8213 (ramal 221) WhatsApp; (13) 99771-3645

c) Site: <https://www.ipresv.sp.gov.br/ipresv/>

3.1.3 Tipos de Manifestação

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: solicitação, denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

3.1.4 Dos Procedimentos

3.1.4.1 Manifestação Presencial

a) Receber o manifestante em sala reservada, de modo a preservar os dados e informações;

b) Receber a manifestação, reduz em formulário de manifestação da Ouvidoria, preenchido pelo próprio manifestante;

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

d) Registrada uma manifestação à Ouvidoria fará a análise prévia do assunto e filtra as informações recebidas e classifica conforme sua categoria;

e) Sendo possível responder imediatamente, encaminhará a resposta conclusiva.

f) Não sendo possível resposta imediata, encaminhará a manifestação ao setor interno competente;

g) A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às áreas competentes as quais se vincular a demanda, e as solicitações devem ser respondidas;

h) A Ouvidoria acompanha o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;

i) O setor interno responde a manifestação do usuário que encaminha para a Ouvidoria dar continuidade ao protocolo;

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

j) Obtendo o retorno, a Ouvidoria encaminhará a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando o prazo de vinte dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

3.1.4.2 Manifestação por telefone

- a) Atender o usuário e perguntar se a manifestação será de forma anônima ou se irá identificar-se;
- b) Colher todos os dados e informações do usuário, como: nome, RG, endereço, telefone, e-mail, e preenche o relato da manifestação;
- c) Se a manifestação for anônima, colhe as informações da manifestação e dar o devido tratamento;
- d) Escutar a manifestação do usuário e reduz em formulário específico da Ouvidoria;
- e) Filtrar as informações recebidas e classifica conforme sua categoria;
- f) A Ouvidoria encaminha a manifestação, imediatamente, para o setor interno responsável;
- g) Acompanhar o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- h) O setor interno responde a manifestação do usuário e devolve para a Ouvidoria;
- i) A Ouvidoria encaminha a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando sempre o prazo de vinte dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

3.1.4.3 Manifestação pelo Portal da Ouvidoria

- a) O usuário acessa no site do IPRESV (<https://www.ipresv.sp.gov.br/>) e clica no campo Ouvidoria;
- b) Após clicar no campo da Ouvidoria será direcionado ao espaço da Ouvidoria com todas as informações de como realizar sua manifestação;
- c) Preencher formulário de Manifestação inserindo todos os dados necessários, com opção de escolha para identificar-se ou não;
- d) Após preencher todas as informações do Formulário, anexar documentos, se for o caso, clica em enviar;

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

- e) Após o envio, a Ouvidoria recebe automaticamente a manifestação;
- f) Filtrar a manifestação recebida e classificar conforme sua categoria;
- g) Encaminhar a manifestação para o setor interno responsável;
- h) Acompanhar o tratamento da manifestação, a fim de garantir sua efetividade;
- i) O setor interno responde a manifestação do usuário e devolve para a Ouvidoria;
- j) A Ouvidoria encaminhará a resposta recebida do setor interno para o usuário com a efetiva conclusão, observando o prazo de vinte dias úteis, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

3.1.4.4 Recebimento de Denúncias

A ouvidoria do IPRESV poderá receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. O usuário poderá optar por se identificar e pedir a reserva de identidade, caso em que será oculta a identificação do manifestante, garantido conforme a Lei de Acesso à Informação. Porém, se após o devido processo de apuração, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade, nesse caso, a nome poderá ser informado para que ele seja responsabilizado.

3.1.5 Prazos

Estando a informação disponível, o órgão deverá conceder acesso imediato. Caso isso não seja possível, deverá, em prazo não superior a 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificado para requerente).

O Ouvidor deverá fornecer resposta conclusiva ao interessado, em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Os setores do IPRESV deverão prestar, quando solicitados e dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias, apoio, esclarecimentos e informações à Ouvidoria.

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

3.1.6 Relatório de Gestão

A Ouvidoria elaborará, trimestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações de acordo com os registros das manifestações, apontar pontos de falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.

O que constará no Relatório de Gestão:

- a) O número de manifestações recebidas;
- b) Os motivos das manifestações;
- c) A análise dos pontos recorrentes;
- d) As providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas.

4. Conclusão dos Processos

A manifestação será encerrada após cumprida todas as etapas do processo de atuação da Ouvidoria.

OBSERVAÇÃO:

Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução ou informando as providências adotadas ou, se for o caso, a impossibilidade de seu prosseguimento.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria oferecerá resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para a finalização do processamento da manifestação.

A manifestação será respondida diretamente pela Ouvidoria.

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

ANEXO 1

Manual Interno de Gestão de Investigação de Desvios de Conduta

1. Objetivo

O presente manual tem por finalidade estabelecer as diretrizes, responsabilidades e procedimentos para o recebimento, avaliação, investigação e tratativa das manifestações relacionadas a desvios de conduta no âmbito da organização. Busca-se assegurar um processo efetivo, ético, imparcial e sigiloso, em conformidade com os princípios da boa governança corporativa e com a legislação vigente.

2. Abrangência

Este manual aplica-se a todas as unidades organizacionais e colaboradores da empresa, incluindo terceiros e prestadores de serviço, quando atuando em nome ou no interesse da organização. Todas as manifestações consideradas pertinentes serão tratadas conforme os procedimentos aqui estabelecidos.

3. Diretrizes Gerais

Todas as manifestações serão tratadas com sigilo, respeito à confidencialidade e proteção contra retaliação.

A apuração dos fatos deverá ocorrer de forma isenta, garantindo o contraditório e a ampla defesa aos envolvidos.

O processo de investigação seguirá padrões formais de documentação, controle e registro.

4. Etapas do Processo de Investigação

4.1. Recebimento da Manifestação

As manifestações podem ser encaminhadas por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, incluindo:

Canal de Ouvidoria institucional (telefone, e-mail ou sistema online);

Formulários físicos ou eletrônicos;

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

Atendimento presencial.

Todas as manifestações recebidas deverão ser devidamente registradas, contendo os seguintes dados:

- a) Data e hora do recebimento;
- b) Meio de comunicação utilizado;
- c) Tipo de manifestação;
- d) Descrição detalhada do relato;
- e) Dados do denunciante, quando identificado (garantindo o anonimato, se solicitado);
- f) Classificação preliminar conforme a natureza e gravidade da situação relatada.

4.2. Análise de Pertinência

A análise de pertinência consiste na avaliação inicial da manifestação quanto à sua relevância, consistência e viabilidade de apuração. Serão considerados os seguintes aspectos:

- a) Verossimilhança das informações apresentadas;
- b) Existência de elementos mínimos para investigação (ex: local, data, envolvidos);
- c) Possível impacto institucional.

A manifestação poderá ser:

- a) Arquivada, com fundamentação documentada da decisão; ou
- b) Encaminhada para investigação preliminar.

4.3. Designação da Equipe de Apuração

Caso seja identificada a necessidade de apuração, será designada uma equipe de investigação, composta por colaboradores com perfil técnico, conduta ética e independência em relação aos fatos analisados.

Todos os integrantes da equipe deverão firmar Termo de Confidencialidade e Isenção de Conflito de Interesses.

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

4.4. Investigação Preliminar

A investigação tem por objetivo confirmar ou refutar os fatos relatados. As atividades incluem:

- a) Levantamento de documentos e registros;
- b) Realização de entrevistas e coleta de depoimentos;
- c) Análise de evidências diretas e indiretas.

Durante a apuração, será assegurado aos envolvidos o direito de apresentar sua versão, bem como fornecer elementos que julguem pertinentes.

O prazo para conclusão da investigação preliminar será de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa formal.

4.5. Elaboração do Relatório Final

Ao término da investigação, a equipe responsável deverá elaborar um relatório conclusivo contendo:

- a) Descrição objetiva dos fatos apurados;
- b) Análise técnica das evidências coletadas;
- c) Conclusão quanto à procedência ou não da manifestação;
- d) Sugestão de medidas a serem adotadas (disciplinares, administrativas ou preventivas).

4.6. Encaminhamento e Deliberação

O relatório final será submetido à instância competente, conforme a estrutura de governança da organização, para decisão quanto à adoção das providências cabíveis.

4.7. Comunicação dos Resultados

O manifestante será comunicado sobre o encerramento da manifestação, nos limites legais e respeitando o sigilo do processo. A comunicação será registrada no sistema com controle de acesso restrito.

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

4.8. Monitoramento e Acompanhamento

A Ouvidoria deverá monitorar a implementação das medidas recomendadas e acompanhar eventuais desdobramentos, prevenindo a reincidência e promovendo o aperfeiçoamento dos controles internos.

4.9. Melhoria Contínua

Será realizada análise periódica dos indicadores relacionados à gestão de manifestações, como:

- a) Tempo médio de apuração;
- b) Volume de manifestações por tipo;
- c) Índice de reincidência.

As informações subsidiarão revisões nos procedimentos e programas de integridade.

5. Disposições Finais

O presente manual deverá ser revisado anualmente ou sempre que identificada a necessidade de adequação normativa, regulamentar ou procedimental. Eventuais alterações deverão ser aprovadas pela instância competente e amplamente divulgadas aos públicos de interesse.

Documento de uso interno. Reprodução proibida sem autorização da Ouvidoria.

JOSIVALDO JUNIOR NERY SENA SANTOS
OUVIDOR



Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de São Vicente

Verso da Folha – uso exclusivo do IRESV

Providências: _____

Conclusão: _____

Ouvidoria: _____

