

**CONSELHO DELIBERATIVO DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO
MUNICÍPIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM**

RESOLUÇÃO Nº 002/2025

O Conselho Deliberativo do Instituto de Previdência do Município de Cachoeiro de Itapemirim, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Municipal nº 7852/2020, em decisão contida na Ata de reunião ordinária nº 21 realizada no dia 07 de outubro de 2025;

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar por Unanimidade o Relatório de Ouvidoria referente exercício 2024 do Instituto de Previdência do Município de Cachoeiro de Itapemirim, encaminhado através do processo 68155/2025, conforme anexo único a esta Resolução, exigido nos termos do item 3.2.11 do MANUAL DO PRÓ-GESTÃO - Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Cachoeiro de Itapemirim, 07 de outubro de 2025

Documento assinado digitalmente
gov.br VALQUIRIA SALVADOR BERNABÉ
Data: 09/10/2025 13:05:31-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Valquiria Salvador Bernabé
Presidente do Conselho Deliberativo



SUGESTÃO

ELOGIO

RECLAMAÇÃO

COMENTÁRIOS

?

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2024



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DA APRESENTAÇÃO

A Lei 7354/2015, que dispõe sobre a criação e regulamentação da unidade de controle Interno deste Instituto, estabeleceu em seu art. 6º, XXIII, a responsabilidade de exercer a ouvidoria institucional desta Autarquia.

Neste sentido, o IPACI vem utilizando o canal de Ouvidoria disponibilizado no site do Instituto <https://www.ipaci.es.gov.br/ouvidoria/> para registro de suas demandas, atendendo plenamente o disposto no item 3.2.11 do MANUAL DO PRÓ-GESTÃO - Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015, que requer para o nível II os seguintes requisitos:

- 1 - “Disponibilização no site do ente federativo ou do RPPS de um canal de comunicação no modelo “fale conosco”.
- 2 - “no mínimo 1 (um) servidor exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS”

Dessa forma, o presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Cachoeiro de Itapemirim, relativas ao exercício de 2024, nos termos do Manual do Pró-Gestão e legislação específica.



DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Seu funcionamento deverá observar os requisitos abaixo, **cabendo ao Conselho Deliberativo avaliar periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação:**

- a) Os gestores deverão utilizar os relatórios por ela produzidos para aprimorar os serviços e a administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes;
- b) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros;
- c) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias;
- d) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações;
- e) Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento;
- f) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

Os serviços que podem ser registrados pelos segurados ou cidadão são elencados abaixo:

SOLICITAÇÃO: solicitar um serviço ao IPACI;

DENÚNCIA: comunicar uma irregularidade ocorrida no IPACI ou atos ilegais praticados por agentes públicos, cidadãos ou empresas;

RECLAMAÇÃO: relatar uma insatisfação relativa ao serviço prestado pelo IPACI;

SUGESTÃO: propor melhorias no serviço prestado pelo IPACI;

ELOGIO: registrar um elogio quanto a qualidade de um serviço ou servidor do IPACI;

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: solicitar acesso a informações públicas do IPACI, com base na Lei nº 12.527/2011;

Neste contexto, com base nos requisitos para atuação da Ouvidoria, descritos neste tópico, temos a informar:



“Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros”;

A Ouvidoria atuou dentro das regras que asseguram o sigilo das informações, tendo as demandas tramitando no âmbito dos setores responsáveis pela manifestação dos mesmos, através de processo eletrônico quando aplicável.

“Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias”;

Como pode ser observado em cada demanda registrada na tabela do próximo tópico, nos casos aplicáveis, assim entendido “denúncia”, foram autuados os referidos processos 2424/2024 e 20972/2024, cuja cópia seguem em anexo. Nos casos simples de “solicitação de informação”, não houve autuação de processo, tendo em vista ter sido classificado como simples informação, o que foi respondido pelo setor responsável.

“Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações”

Em todos os casos, como pode ser observado nas cópias anexo, as respostas foram encaminhadas aos referidos demandantes.

“ Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento”

Não constatamos registro de avaliação relacionada ao grau de satisfação dos atendimentos das demandas referente exercício 2024.

“Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento”

Em relação a este item, esta Ouvidoria atua no acompanhamento da resolução das demandas. Referente às demandas registradas em 2024, apenas uma encontra-se em andamento o processo 20972/2024 (denúncia sobre golpe de precatórios), tendo o registro das providências internas descritas no referido processo. No entanto, o registro efetuado pelo IPACI junto à 7ª Delegacia Regional – Cachoeiro de Itapemirim encontra-se aguardando retorno da Polícia Civil. O qual seguiremos acompanhando.

Por fim, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.



DAS MANIFESTAÇÕES

No período de 2024 a participação dos servidores por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria contabilizou 02 registros de manifestações formalizados no Canal de Atendimento no Site do IPACI e 01 registro de reclamação realizada por telefone.

Abaixo os registros por tipo de manifestação:

Manifestação			Assunto	Registro	Resposta	Ação	Status
01	Denúncia	–	Denúncia carro do IPACI	12/02/24	12/02/24	1) Realizada apuração interna com documentos comprobatórios demonstrando a finalidade do deslocamento	Atendido no prazo
02	Denúncia	–	Golpe em Precatórios	21/03/24	22/03/24	1) Divulgação aos segurados sobre o risco de golpe com alertas via Whatsapp e site; 2) Alerta de informação sobre segurança do banco de dados via empresa contratada de software (Agenda Assessoria); 3) Registro de ocorrência sob nº 54744522 na 7ª Delegacia Regional – Cachoeiro de Itapemirim	Atendido no prazo
03	Solicitação	de	Dúvida	04/04/24	30/04/24	1) Respondido	



	Informação (e-mail ouvidoria)	Aposentadoria Compulsória			através do próprio e-mail	Atendido no prazo
04	Solicitação de Informação (e-mail ouvidoria)	Análise de Aposentadoria	04/04/24	03/07/24	1) Respondido através do próprio e-mail	Atendido no prazo

Insta frisar, que os registros de demandas da Ouvidoria constante nos itens 01 a 04 foram encaminhadas concomitantemente pelos demandantes também aos respectivos setores responsáveis pelo serviço, assim todos foram respondidos diretamente ao usuário no prazo inferior a 30 dias, estipulado pela Lei.

DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO

O canal de Ouvidoria disponibilizado no site do IPACI, atende ao disposto no Manual Pró Gestão. No entanto, objetivando aprimorar o processo de Gestão de Ouvidoria do Instituto, encontra-se em fase final de implantação pelo Instituto em parceria com Coordenadoria de Tecnologia de Informação (CTI) o Sistema de Gestão de Ouvidoria utilizado pelo Município, conforme consta no processo 33105/2022, fl. 58, foi entregue em 03/07/2023, o qual não trará ônus para esta Autarquia. Ressalta-se que o processo está pendente da análise e manifestação quanto a execução das funcionalidades do Termo de Referência constante nos autos, conforme solicitação fl. 63.

DA CONCLUSÃO

Conforme já apontado na tabela acima, o Instituto de Previdência registrou durante o ano de 2024, quatro demandas pela ouvidoria, sendo: duas (02) duas denúncias, uma (02) pedidos de Informação. Todas as demandas foram resolvidas dentro do prazo legal.



Nos termos do art. 15 da Portaria 21/2021 o relatório de Ouvidoria será encaminhado ao Conselho Deliberativo para apreciação até 30 de junho do ano subsequente para deliberação sobre o resultado dos serviços aqui discriminados e aprovação.

Cachoeiro de Itapemirim, 30 de junho de 2024.

Nina Lúcia Rangel Hosken
Coordenadoria Executiva de Controle Interno
Ouvidoria

