



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



NORMA DE PROCEDIMENTO – IPAJM 03.01

Tema:	Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IPAJM – Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia e Pedido de Informação				
Emitente:	Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do ES – IPAJM				
Sistema:	N/A			Código:	N/A
Versão:	1	Aprovação:	Portaria nº 03-R	Vigência:	26/01/2026

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer orientações e padronizar os procedimentos adotados pela Ouvidoria do IPAJM no atendimento às manifestações dos cidadãos, conforme o disposto no Decreto Estadual nº 5.898/2024.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Espírito Santo – IPAJM

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Decreto Estadual nº 5.898/2024 – que dispõe sobre a atuação das ouvidorias públicas do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo
- 3.2 Lei Federal nº 13.460/2017 – que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos
- 3.3 Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- 3.4 Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 Reclamação: demonstração de insatisfação em relação a serviços, atendimentos ou procedimentos administrativos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



4.2 Elogio: reconhecimento ou satisfação com o atendimento recebido ou com o serviço prestado.

4.3 Sugestão: proposição de melhoria nos processos, serviços ou atendimentos do Instituto.

4.3 Denúncia: comunicação de irregularidade, ato ilícito ou descumprimento de normas legais por agente público ou setor da Administração

4.4 Pedido de Acesso à Informação: solicitação de dados ou documentos públicos, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

4.5 E-Docs – Sistema corporativo de gestão de documentos arquivísticos digitais, que engloba a autuação, tramitação, classificação, temporalidade e destinação final

4.6 E-Ouv – Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual

5 UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Gabinete do Presidente Executivo (GPE)
- 5.2 Ouvidoria (OUV)
- 5.3 Diretoria de Proteção Social (DPS)
- 5.4 Diretoria de Perícia Médica e Social (DPMS)
- 5.5 Diretoria Administrativa e Financeira (DAF)
- 5.5 Diretoria de Investimentos (DIN)
- 5.6 Diretoria de Previdência (DIP)

6 PROCEDIMENTOS

Para apresentação do fluxo de procedimentos, os tipos de manifestação serão apresentados conforme as seguintes **situações (S)**: **S1: Reclamação, Sugestão e Elogio; S2: Denúncia e S3: Pedido de Informação.**

TAREFA	ATIVIDADE	SETOR RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
T1	Receber e registrar a manifestação no sistema	Ouvidoria	As manifestações S1, S2 e S3 são recebidas por telefone, presencialmente, e-mail ou pelo Sistema E-Ouv.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



	eletrônico da Ouvidoria		
T2	Classificar a manifestação, conforme o tipo	Ouvidoria	As manifestações S1 recebidas deverão ser classificadas, conforme o tipo.
T3	Analisar admissibilidade	Ouvidoria	Verifica-se as manifestações S1 . Contém informações suficientes e é de competência do IPAJM? Sim, Segue T6 em diante; Não, Segue T4, aguarda complementação das informações e retorna a T3 e vai a T6 em diante Não é de competência do IPAJM? Segue T5 e fim
T4	Solicitar complementação de informação (diligência que pode ocorrer em S1, S2 e S3)	Ouvidoria	É realizada diligência junto ao manifestante via sistema E-Ouv. Prazo para resposta da diligência: 10 dias. Se não responder dentro do prazo, a manifestação é arquivada automaticamente. Caso responda, vá para a T6.
T5	Devolver manifestação à Ouvidoria geral	Ouvidoria	Caso a manifestação não seja de competência do IPAJM.
T6	Encaminhar as manifestações às áreas técnicas responsáveis	Ouvidoria	As manifestações S1 são encaminhadas às áreas por e-mail. As áreas têm o prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 para responder.
T7	Acompanhar o andamento das manifestações	Ouvidoria	Monitorar o cumprimento dos prazos pelas áreas responsáveis e registrar atualizações no sistema.
T8	Receber e analisar resposta	Ouvidoria	Verificar se a resposta é clara, adequada e conclusiva, adaptando-a a uma linguagem acessível ao manifestante.
T9	Enviar resposta ao cidadão	Ouvidoria	Encaminhar a resposta final ao manifestante, via E-Ouv.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



T10	Arquivar manifestação e aguardar possível interpelação	Ouvidoria	Houve interpelação? Não, Encerrar o registro no sistema, mantendo o histórico completo e os prazos cumpridos; Sim, Segue T11, T12, T7, T8, T9 e em T10 se encerra
T11	Reabrir manifestação	Ouvidoria	As manifestações serão reabertas em caso de interpelação pelo manifestante.
T12	Encaminhar a interpelação à área correspondente	Ouvidoria	Nas interpelações, as áreas têm 10 dias para resposta. Seguir para T7 até T10.
T13	Registrar manifestação S2	Ouvidoria	Há informações suficientes? SIM, segue para T14 até T18; NÃO, segue para T4 com prazo de 10 dias, Houve resposta? SIM, segue para T14; NÃO se encerra o processo. É de competência do IPAJM? Sim, Segue T14 em diante; Não, vai a T5 e encerra.
T14	Autuar processo de denúncia no Edocs	Ouvidoria	As denúncias deverão ser autuadas no Sistema E-Docs de forma sigilosa.
T15	Encaminhar processo exclusivamente ao Gabinete do Presidente	Ouvidoria	Todas as denúncias deverão ser encaminhadas ao Gabinete do Presidente. Prazo para resposta 30 dias, prorrogáveis por mais 30.
T16	Encaminhar processo de denúncia às áreas envolvidas	GPE	Processo é encaminhado às áreas para apuração.
T17	Receber e analisar resposta	GPE	A apuração é analisada e acolhida pelo Presidente Executivo.
T18	Retornar processo para Ouvidoria	GPE	O processo é encaminhado à Ouvidoria para resposta ao



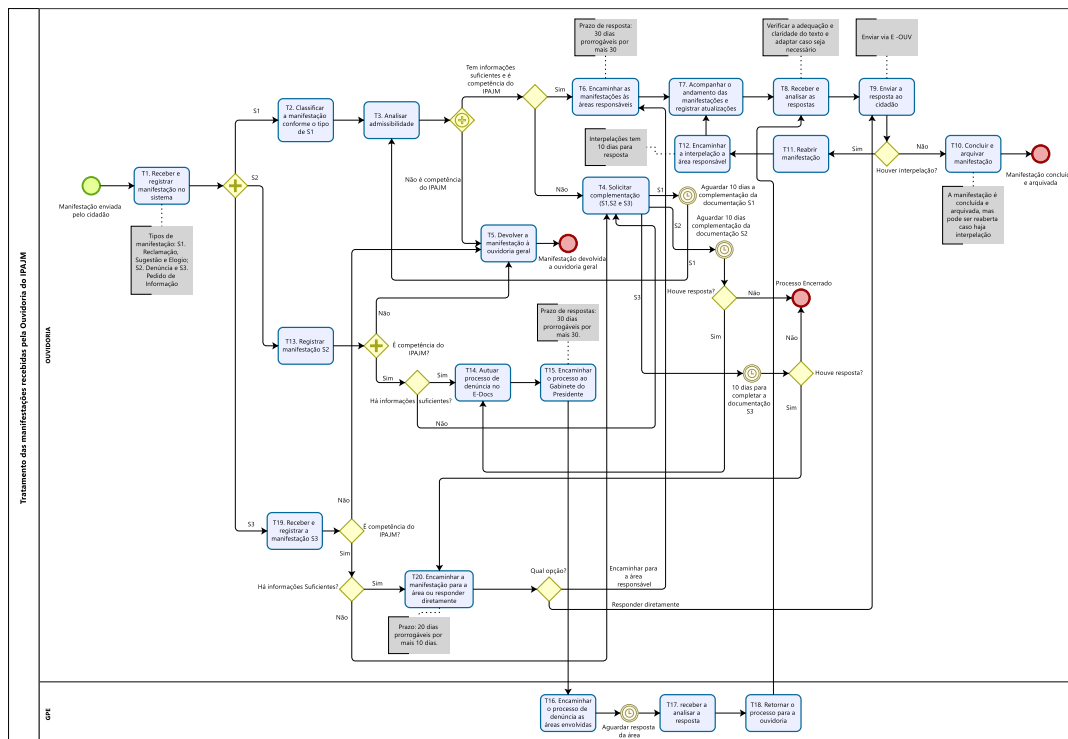
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



			manifestante. Seguir para T8 até T12 em diante.
T19	Receber e Registrar manifestação S3	Ouvidoria	Há informações suficientes? SIM, segue para T20; NÃO, segue para T4 com prazo de 10 dias, Houve resposta? SIM, segue para T20; NÃO, se encerra o processo. É de competência do IPAJM? Não, vá até T5 e encerra; Sim, segue T20 e se encerra
T20	Encaminhar a manifestação à área ou responder diretamente ao manifestante	Ouvidoria	O prazo para resposta é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10. Caso a Ouvidoria responda diretamente a manifestação, vá para T9 encerrando em T10 ou segue-se a T11 em diante em caso de interpelação. Caso seja necessário enviar para as áreas, seguir para T6 até T10 ou de T11 em diante em caso de interpelação.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



Modeler

7 INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Caso as manifestações sejam recebidas por telefone, e-mail ou presencialmente, após o registro, o servidor da Ouvidoria deverá informar o número de protocolo e o código de acesso ao cidadão, além de orientá-lo sobre a possibilidade de consulta do resultado da manifestação pelo site da Ouvidoria.

As diretorias participam do processo supervisionando o andamento das soluções relativas às manifestações enviadas para o setor de sua responsabilidade.

8 ANEXOS

N/A



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



9 ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Rosa Maria Nascimento Santos Ouvidora	Elaborado em: 18/11/2025
APROVAÇÃO:	
Rosa Maria Nascimento Santos Ouvidora	Aprovado em: 21/01/2026
José Elias do Nascimento Marçal Presidente Executivo	

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ROSA MARIA NASCIMENTO SANTOS

OUVIDOR

OUV - IPAJM - GOVES

assinado em 27/01/2026 15:20:27 -03:00

JOSÉ ELIAS DO NASCIMENTO MARÇAL

PRESIDENTE EXECUTIVO

IPAJM - IPAJM - GOVES

assinado em 28/01/2026 09:15:54 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 28/01/2026 09:15:54 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por ROSA MARIA NASCIMENTO SANTOS (OUVIDOR - OUV - IPAJM - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-B7VHW5>