

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2026

Estabelece procedimentos de atendimento ao cidadão no âmbito do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Vila Velha.

A Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Vila Velha – IPVV, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo inciso III do art. 171, da Lei Complementar Municipal nº 22, de 27 de janeiro de 2012, e considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

RESOLVE,

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece os procedimentos de atendimento ao cidadão no âmbito do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Vila Velha (IPVV), com vistas a satisfazer as expectativas do público que demanda seus serviços.

Art. 2º O atendimento ao público no âmbito do IPVV se baseará nas seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e à segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de

firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância do código de ética do IPVV;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados do IPVV, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011;

IV - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento do IPVV;

b) serviços prestados pelo órgão, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) possibilidade de efetuar requerimentos e manifestações, relativamente a seus direitos;

d) a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado.

Art. 4º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços disponibilizados.

Art. 5º O IPVV fará publicar no seu site na internet Carta de Serviços que indicará o rol de serviços disponibilizados pelo órgão.

CAPÍTULO II

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 6º O Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Vila Velha disponibilizará atendimento presencial aos seus usuários em sua sede situada à Rua Henrique Moscoso, 1275, Centro, Vila Velha – ES, no período de 8H às 16H, de segunda a sexta-feira.

Art. 7º O usuário apresentará sua demanda diretamente ao atendente, que poderá resultar em:

I – solução de imediato, quando o pleito formulado for de fácil resolatividade, tais como: obtenção de cópia ou segunda via de documento, alteração cadastral, solicitação de informação que se encontre disponível para consulta, etc.

II - atendimento técnico especializado, que será realizado de imediato, caso haja pessoal técnico disponível para sua realização, ou agendado para data e horário futuro;

III – formalização de requerimento a ser encaminhado ao setor competente para sua análise, por meio do sistema de processos eletrônicos.

§1º No caso do inciso III, o atendente pode auxiliar o usuário na formalização do processo, no momento do atendimento, ou orientá-lo a como realizar sua formalização, em outro momento.

§2º Caso o usuário não tenha trazido seu requerimento formalizado em instrumento próprio, poderá fazê-lo em formulário disponibilizado pelo IPVV, conforme modelo estabelecido no Anexo I.

§3º O setor de atendimento do IPVV não se recusará a protocolizar qualquer documento que o usuário pretenda protocolizar.

Art. 8º No caso de atendimento a pessoa diversa do titular do direito a que se referir a demanda, será obrigatória a apresentação de documento de representação, com poderes específicos para o assunto a ser tratado, bem como a apresentação de documento de identificação do representante e de cópia de documentação de identificação do representado.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

Art. 9º O Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Vila Velha disponibilizará atendimento remoto por meio de seu site na internet, do aplicativo IPVV-Digital e do telefone (27)3229.7859.

§1º Os serviços disponíveis no atendimento remoto do IPVV são aqueles que, por suas características, não impliquem na possibilidade de, por alguma forma, minimizar a segurança e o sigilo dos dados, informações e direitos dos usuários envolvidos.

§2º A Carta de Serviços do IPVV indicará a modalidade de atendimento de cada tipo de serviço disponibilizado.

§3º O site do IPVV pode ser acessado no endereço eletrônico <<https://www.ipvv.es.gov.br>>.

§4º O aplicativo IPVV-Digital se encontra disponível para download para dispositivos IOS e android, em suas respectivas lojas virtuais.

§5º O sistema de processos eletrônicos do IPVV pode ser acessado no endereço eletrônico <<https://processos.vilavelha.es.gov.br/home>>.

Art. 10 O IPVV dispõe de serviço de Ouvidoria, que pode ser acessado no endereço eletrônico <ouvidoria@ipvv.es.gov.br>.

CAPÍTULO IV

DO FLUXO DO ATENDIMENTO

Art. 11 No caso dos atendimentos que resultarem na formalização de processos eletrônicos, na forma do inciso III do art. 7º, deverá ser observado o seguinte fluxo:

I – formalizado o requerimento no sistema de processos eletrônicos, este deverá ser encaminhado à Diretoria competente para solução da demanda formulada.

II – a Diretoria competente procederá à triagem prévia do conteúdo da demanda e distribuirá o processo administrativo ao servidor apto à sua análise.

III – o servidor procederá à instrução e análise do pleito formulado e encaminhará suas conclusões, na forma de despacho conclusivo, para apreciação do Diretor de sua área de atuação.

IV – caso o Diretor concorde com a análise realizada, determinará as providências dela decorrente aos setores competentes de lhes dar efetividade, inclusive encaminhando-o ao Diretor Presidente, no caso de ser sua a competência necessária à solução do pleito.

V – caso o Diretor não concorde com a análise realizada, procederá os ajustes que entender necessários ao decidido e determinará as providências deles decorrentes aos setores competentes de lhes dar efetividade, inclusive encaminhando-o ao Diretor Presidente, no caso de ser sua a competência necessária à solução do pleito.

VI – Após a completa tramitação do pleito, dar-se-á ciência do seu deferimento ou indeferimento ao requerente ou ao seu representante.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VILA VELHA
CNPJ N.º: 07.238.345/0001-27

CAPÍTULO V

DAS COMPETÊNCIAS E DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 Compete à Diretoria Administrativa promover a gestão do processo de trabalho de atendimento ao público no âmbito do IPVV, disponibilizando todos os recursos necessários para a excelência no atendimento ao cidadão.

Art. 13 Compete aos Diretores, no tocante ao atendimento ao público, no âmbito de suas competências:

I – munir os servidores responsáveis pelo atendimento de informações atualizadas acerca dos assuntos de sua Diretoria;

II – promover, pessoalmente, a assessoria no atendimento daqueles assuntos em que se fizer necessário sua participação;

III – acompanhar a qualidade do atendimento prestado nos assunto da competência de sua Diretoria.

IV – as atribuições previstas no art. 11 desta Instrução Normativa.

Art. 14 Compete a todos os servidores do IPVV envidar os esforços necessários para a prestação de serviços de excelência no atendimento ao seu público.

Art. 15 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Vila Velha (ES), 27 de abril de 2026.

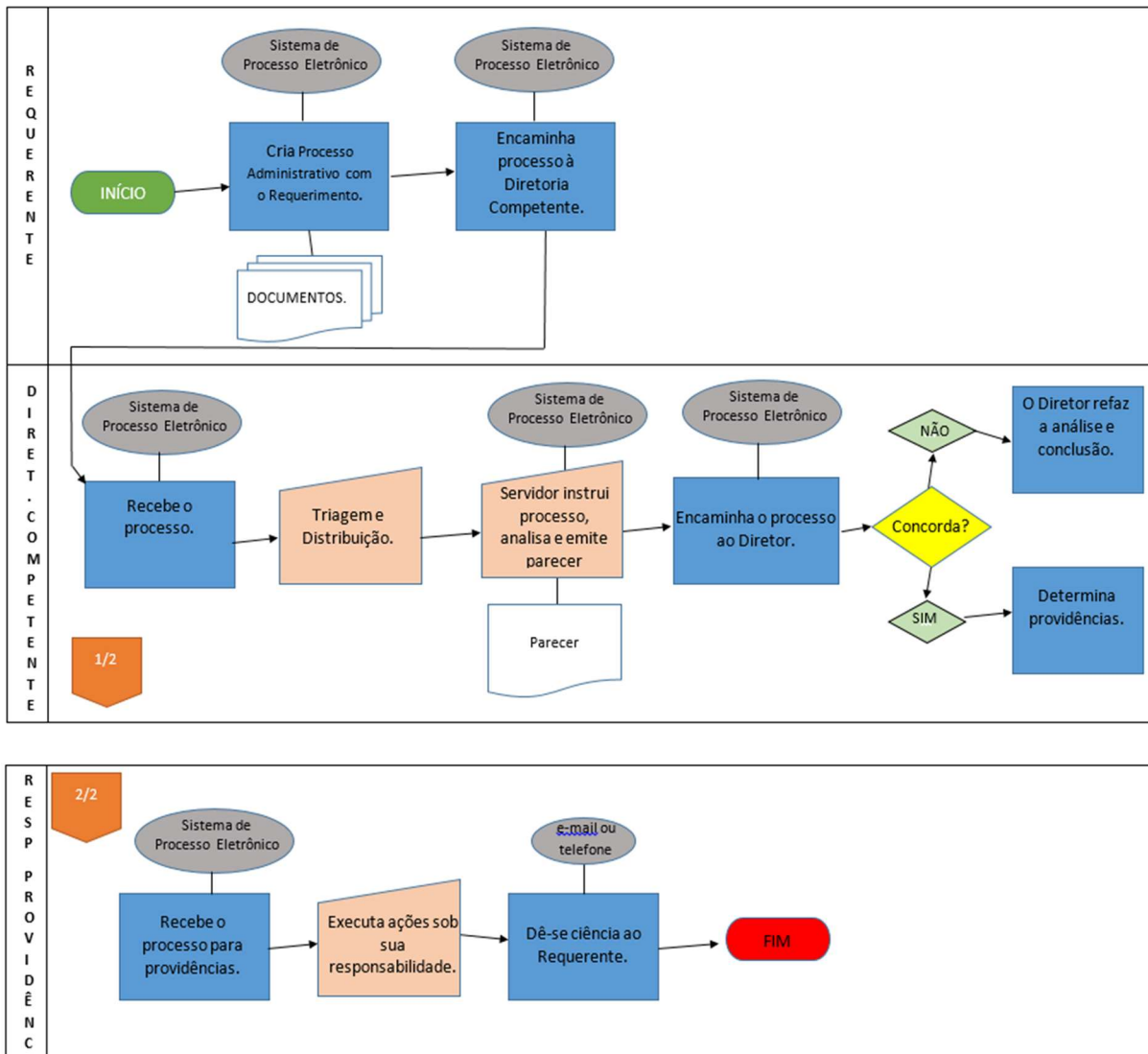
Caio Marcos Candido
Diretor Presidente

Maria Margarete Martins
Diretora de Benefícios

Patrícia Siqueira Nunes
Diretora Administrativa

Reynaldo Luiz Fassarella
Diretor Financeiro

FLUXOGRAMAS



ANEXO I – Formulário de Requerimento de Atendimento



IPVV
Instituto de Previdência Social
dos Servidores Públicos
do Município de Vila Velha

FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO

Utilize este formulário para solicitar serviços e benefícios junto ao IPVV.
Preencha todos os campos corretamente.

1. DADOS DO REQUERENTE			
Nome completo: <input style="width: 100%;" type="text"/>			
CPF: <input style="width: 25%;" type="text"/>	Matrícula: <input style="width: 25%;" type="text"/>	Data de nascimento: <input style="width: 20%;" type="text"/> / <input style="width: 20%;" type="text"/> / <input style="width: 20%;" type="text"/>	
E-mail: <input style="width: 60%;" type="text"/>	Telefone: (<input style="width: 10%;" type="text"/>) <input style="width: 20%;" type="text"/> - <input style="width: 20%;" type="text"/>		
Endereço: <input style="width: 100%;" type="text"/>			
Cargo: <input style="width: 40%;" type="text"/>	Órgão de lotação: <input style="width: 40%;" type="text"/>	UF: <input style="width: 10%;" type="text"/>	CEP: <input style="width: 10%;" type="text"/> - <input style="width: 10%;" type="text"/>

2. TIPO DE REQUERIMENTO <input type="checkbox"/> Aposentadoria <input type="checkbox"/> Pensão por morte <input type="checkbox"/> Revisão de benefício <input type="checkbox"/> Simulação de aposentadoria <input type="checkbox"/> Cópia de processo <input type="checkbox"/> Certidão de tempo de contribuição (CTC) <input type="checkbox"/> Recadastramento <input type="checkbox"/> Outros: _____	3. DESCRIÇÃO DO PEDIDO Descreva de forma clara e objetiva o que está sendo solicitado: _____ _____ _____
---	---

4. DOCUMENTOS ANEXADOS	
<input type="checkbox"/> Documento de identificação (RG ou CNH) <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Comprovante de residência	<input type="checkbox"/> Contracheque recente <input type="checkbox"/> Documentos específicos (conforme o caso) <input type="checkbox"/> Outros: _____
<small>A apresentação dos documentos pode variar conforme o tipo de requerimento. Consulte nossa lista completa no site: www.ipvv.es.gov.br</small>	

5. DECLARAÇÃO <small>Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima prestadas são verdadeiras e que estou ciente de que a falsidade das informações pode implicar sanções legais.</small>	
_____ Local e data	_____ Assinatura do requerente

ATENÇÃO Após o preenchimento, protocole este formulário na sede do IPVV ou protocolize o processo no site http://processos.vilavelha.es.gov.br .	PROTOCOLO Data: ____ / ____ / ____ Recebido por: _____
---	---

Rua Henrique Moscoso, 1275
Centro, Vila Velha - ES
CEP: 29100-021

(27) 3229-7859 ou
(27) 3239-3708

ipvv@vilavelha.es.gov.br

www.ipvv.es.gov.br

IPVV: Cuidando hoje do seu amanhã.