

DIRETORIA EXECUTIVA

PRESIDENTE

Ilton Giussepp Stival Mendes da Rocha Lopes da Silva

PROCURADORA-CHEFE

Ana Rita Dopazo Antônio José Lourenço

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Franklin José Neves Contente

DIRETORA DE PREVIDÊNCIA

Camila Busarello

DIRETOR DE PROTEÇÃO SOCIAL DOS MILITARES

Carlos Dória Santos

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. APRESENTAÇÃO.....	3
2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA.....	5
2.2 HIERARQUIA.....	5
3 DEFINIÇÕES.....	5
a) Finalidade.....	5
b) Critérios de designação.....	6
c) Vacância do cargo.....	6
d) Duração do mandato de Ouvidor.....	6
e) Destituição do Ouvidor.....	7
f) Atribuições do Ouvidor.....	7
4 FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	9
5 TIPOS DE DEMANDA.....	9
6 PALAVRAS FINAIS.....	10

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria (“Política”) tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará.

Visa, também, estabelecer as diretrizes e principais atribuições associadas à constituição e funcionamento da ouvidoria do IGEPPS, observando as boas práticas e regulamentações governamentais aplicáveis.

2. APRESENTAÇÃO

A Política de Ouvidoria do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará é um importante canal de comunicação do Instituto com a sociedade e seus segurados, em conformidade com a Constituição de 1988, apresenta um conjunto de dispositivos voltados a assegurar as formas de participação do cidadão na administração pública, bem como dirigidos à proteção dos direitos e garantias fundamentais.

Jungido ao mandamento constitucional, parte desse conjunto de dispositivos constitucionais se encontra regulamentada por meio de normas como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

No âmbito do IGEPPS, a atividade da Ouvidoria está alinhada com a Constituição Federal de 1988 instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do regime democrático no Brasil, a exemplo, o princípio da participação popular na administração pública consagrado pelo artigo 37, § 3º, o qual garante ao lado de outros instrumentos normativos, a participação dos cidadãos na gestão pública, seja por meio de acesso destes à informação pública (com exceção dos casos previstos em lei), ou pela avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados, combinado com a Lei Complementar nº 039, de 09 de janeiro de 2002 e alterações que institui o Regime de Previdência do Estado do Pará e alterações posteriores.

A Ouvidoria do IGEPPS é um canal de interlocução do IGEPPS com os seus segurados, beneficiários e a sociedade, que recebe suas manifestações, o objetivo é dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços públicos prestados pela autarquia e fortalecendo a atuação institucional, no qual recebe sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias/notícias de irregularidades referentes aos serviços disponíveis no Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará.

O objetivo da ouvidoria é atender, de forma eficiente e participativa, a sociedade, aos beneficiários e segurados em particular, com objetivo de assegurar os direitos das pessoas que se beneficiam ou utilizam – efetiva ou potencialmente – dos serviços públicos de se manifestar e de ter sua demanda respondida. Além disso, a partir das informações trazidas pelos segurados e cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no IGEPPS.

A atuação da Ouvidoria deve observar os princípios constitucionais da legalidade moralidade, impessoalidade e eficiência, em especial, pautar-se pelos princípios de compromisso com o cidadão-demandante, ética, excelência no atendimento, acolhimento, disponibilidade e garantia de resposta.

Ver código de ética no site: www.igepps.pa.gov.br (área institucional – código de ética e políticas).

A ouvidoria deve dispor de ferramentas que possibilitem a efetiva participação na apuração de denúncias, além do dever de propor à Diretoria Executiva (DIREX) do IGEPPS, melhorias pautadas nas sugestões e reclamações dos usuários do serviço prestado pelo Instituto.

O Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará, por meio da sua Ouvidoria, implanta e utiliza modelos de comunicação com seus segurados, beneficiários e com a sociedade, usando o formulário eletrônico, que é o meio mais usual de atender e receber reclamações ou sugestões.

No qual o Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará, assim que o cidadão cadastra sua manifestação, ele já recebe seu número

de protocolo e já irá ter acesso à área de acompanhamento do andamento da manifestação.

A Ouvidoria é, pois, a principal porta de entrada dos usuários de serviços do IGEPPS e sociedade, contribuindo para a elevação dos padrões de transparência e presteza dos serviços desta autarquia, dando credibilidade ao IGEPPS na feita de seu papel constitucional e institucional.

2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA

O sistema que dará suporte tecnológico à Ouvidoria terá as seguintes funcionalidades:

- Informações centralizadas, para que as respostas ao demandante possam ser rápidas e confiáveis.
- Coleta de dados mais ágil, com o suporte de um banco de dados bem estruturado, a fim de permitir celeridade nas interações com os segurados. É importante também para que o IGEPPS possa manter um histórico de atendimentos.
- Comunicação mais eficiente, com base em fluxos que possam ser monitorados pela direção.
- Relatórios completos, com informações confiáveis, para servirem à administração e à melhoria contínua dos seus processos.

2.2 HIERARQUIA

A Ouvidoria está diretamente subordinada à Presidência e à Diretoria Executiva (DIREX), no Organograma do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará.

3 DEFINIÇÕES

A presente política define, entre outros aspectos:

a) Finalidade

Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários dos produtos e dos serviços oferecidos pelo

Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará e de atuar como canal de comunicação entre o Instituto e seus segurados.

b) Critérios de designação

A escolha do servidor para exercer a função de Ouvidor, dentre os servidores públicos de cargo efetivos de nível superior do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará – IGEPPS, ocupantes de cargo efetivo de nível superior, poderá ser feita por eleição dos membros da Diretoria Executiva (DIREX) ou indicação do Presidente do Instituto.

O Ouvidor deve ser nomeado oficialmente para tal cargo, via publicação no Diário Oficial do Estado – DOE e observará aos procedimentos de atuação devidamente definidos em ato específico a ser editado pela Diretoria Executiva (DIREX).

O Ouvidor não poderá ser um funcionário terceirizado, nem cedido de outra entidade ou órgão público e deve ter certificação de Ouvidor, segundo exigência do Pró-Gestão Nível 4, constantes do Manual Pró-Gestão RPPS – versão 3.4.

c) Vacância do cargo

Constituem, entre outras hipóteses de vacância de função de ouvidor:

- I. renúncia;
- II. destituição, pela Diretoria Executiva (DIREX), por inabilidade, incompetência ou qualquer conduta incompatível com o Código de Ética do IGEPPS ou contrário às suas atribuições;
- III. desligamento do Instituto;
- IV. aposentadoria.
- V. morte.

d) Duração do mandato de Ouvidor

A duração do mandato do Ouvidor deverá ser de 02 (dois) anos, podendo ser renovado por mais 02 (dois), desde que o presidente e a Diretoria Executiva (DIREX) aprove a prorrogação. Caso não haja concordância, outro servidor deverá ser oficialmente nomeado para a função.

e) **Destituição do Ouvidor**

O Ouvidor poderá ser destituído, substituído, pela Diretoria Executiva (DIREX) nas seguintes condições:

- I. falta de comprometimento no desempenho das funções;
- II. prática de atos que extrapolem suas competências;
- III. conduta ética incompatível com a dignidade da função; e
- IV. dentre outras condutas ou práticas inapropriadas que mereçam análise e deliberação da Diretoria Executiva (DIREX).

f) **Atribuições do Ouvidor**

Com fulcro na Lei Federal nº 13.460, de 2017, preconiza em seu art. 13, que as ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico, ao ouvidor são atribuídas as seguintes responsabilidades:

- I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações na Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- VI. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- VIII. receber, registrar, instruir, analisar e responder, dando tratamento formal e adequado às reclamações, consultas, manifestações dos segurados e usuários de serviços públicos;

IX. prestar os esclarecimentos das providências adotadas e dar ciência das manifestações recebidas pelo IGEPPS, sempre que demandada pelos usuários de serviços públicos acerca de seu protocolo;

X. cobrar internamente e encaminhar a resposta conclusiva ao solicitante no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de registro das ocorrências;

XI. elaborar, mensalmente, Relatório Gerencial e Estratégico, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos VIII, IX, e X e encaminhar à Presidência, ao Núcleo de Controle Interno – NCI e à Diretoria Executiva (DIREX), contendo dados quantitativos e qualitativos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

XII. o relatório de que trata o inciso XI deve indicar o número de manifestações recebidas, o motivo das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pelo IGEPPS nas soluções apresentadas.

XIII. o relatório de que trata o inciso XI será disponibilizado integralmente na **homepage** do **IGEPPS**.

XIV. no início de cada exercício financeiro, o Ouvidor deve apresentar à Presidência e à Diretoria Executiva (DIREX) Plano Anual de Ação da Ouvidoria, no qual será proposta ação de trabalho que visem aperfeiçoar os mecanismos de comunicação e interação com os segurados, os beneficiários e a sociedade;

XV. sugerir no Plano Anual de Ação da Ouvidoria ações de melhoria a serem implementadas, dentre outras, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e processos, em decorrência da análise das reclamações e sugestões com base nas demandas recebidas; e

XVI. no final de cada exercício financeiro, o Ouvidor deve apresentar à Presidência e à Diretoria Executiva (DIREX) resultados do Plano Anual de Ação da Ouvidoria, dentre outros, os indicadores de desempenho da Ouvidoria do IGEPPS, grau de eficiência a ser aferido pelos índices de cumprimento de prazo de atendimentos de demandas e índice de resolutividade de demandas recebidas; grau de eficácia pelo índice de satisfação dos usuários e grau de efetividade a ser medido pelo grau de satisfação com a resposta recebida do

IGEPPS, tendo por objetivo propor mudanças considerando as manifestações da sociedade.

XVII. O Ouvidor será responsável por toda a gestão das informações recebidas, tratadas e encerradas no âmbito do IGEPPS.

4 FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará – IGEPPS permite que os segurados, beneficiários ou cidadãos em geral registrem suas demandas, queixas, solicitações ou sugestões por meio do Portal Web do Instituto 24 horas por dia, 7 dias por semana.

No Portal Web existirá o canal OUVIDORIA onde os usuários terão acesso ao formulário para registro de elogio, reclamações, sugestões e/ou denúncias. Todos os registros serão encaminhados automaticamente ao ouvidor do IGEPPS que deve dar prosseguimento à solicitação enviando-a para o gestor da unidade competente para tratar a demanda e fornecer a resposta ao ouvidor e este por sua vez, responder ao demandante por meio do e-mail informado no registro.

Ademais, as manifestações poderão ser apresentadas por escrito com envio de correspondência, via telefone e/ou atendimento presencial, sempre no horário de atendimento ao público.

5 TIPOS DE DEMANDA

Os tipos de demanda que podem ser registradas no Canal OUVIDORIA são:

- I. Sugestão: proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento das atividades do IGEPPS, contribuindo, de forma individual ou coletiva, para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado;
- II. Elogio: demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face do serviço prestado pela autarquia ou pela atuação de um servidor no exercício de suas funções;

- III. Solicitação de informação: pedido de orientação, providência ou esclarecimento acerca da atuação ou funcionamento da autarquia;
- IV. Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto em face de um serviço prestado, ação ou omissão da autarquia ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido. A reclamação pode ainda incluir também críticas a atos do instituto ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis;
- V. Denúncia: comunicação de irregularidades envolvendo infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos ocorridos nesta autarquia.

6 PALAVRAS FINAIS

A Política de Ouvidoria do IGEPPS é um instrumento de aprimoramento da Gestão e suas principais finalidades são nortear, orientar e estreitar a comunicação com os seus segurados, beneficiários e a sociedade contribuindo para a participação desses atores na gestão e no controle da Administração pública, por meio do IGEPPS.

Dessa forma, a atuação administrativa com transparência e responsabilidade deve ser fortalecida cada vez mais, a fim de que o gestor possa oferecer resoluções concretas as solicitações de seus segurados, beneficiários e sociedade paraense.

Os casos não previstos nesta política devem ser tratados pela Diretoria Executiva (DIREX) que, após análise e deliberação, deve dar prosseguimento à demanda e, se necessário, encaminhar ao Conselho Estadual de Previdência para ciência e deliberação final.

O Canal OUVIDORIA do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará – IGEPPS está disponível a atender às demandas de seus servidores, segurados ou não do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e cidadãos a sanar eventuais dúvidas sobre a nobre prestação de serviços realizados nesta honrosa autarquia.