

## RESOLUÇÃO Nº 001 DE 04 DE JANEIRO DE 2024

A Diretoria Executiva (DIREX) do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará (IGEPSS), no uso de suas atribuições conferidas pela Lei nº 6.564, de 01 de agosto de 2003, e alterações posteriores, c/c o disposto no Decreto Estadual nº 1.751, de 30 de agosto de 2005.

### RESOLVE:

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará (IGEPSS), com fulcro na Lei Complementar nº 039, de 09 de janeiro de 2002 e alterações, jungido à Lei Federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação) c/c à Lei Federal nº 13.460, de 2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

**Art. 2º** A Ouvidoria do IGEPSS tem como atribuição o atendimento das reclamações formuladas pelos servidores, segurados ou não do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), cidadãos, de forma individual ou coletiva, por empresas ou entidades, relativamente aos serviços prestados pela Autarquia Estadual.

**Parágrafo único.** As reclamações poderão ser formuladas diretamente na sede do IGEPSS ou através do Portal Web canal Ouvidoria na **homepage** do Instituto, qual seja: **www.igepps.pa.gov.br**.

**Art. 3º** As atribuições de que trata o art. 2º desta Resolução recairá, dentre outras, sobre o Ouvidor com base na Lei Complementar nº 039, de 09 de janeiro de 2002 e alterações, bem como no art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, ficam 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 nesta Resolução;
- V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;
- 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, com o fito de cumprir os prazos de respostas e/ou evitar que o processo demore ou até fracasse por problemas burocráticos, 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.

**Art. 4º** Para fins do disposto nesta Resolução, consideram-se manifestações:

I – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização desse serviço;

II – denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido do IGEPPS;

IV – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo Instituto;

V – solicitação de informação: pedido de orientação, providência ou esclarecimento acerca da atuação ou funcionamento da autarquia.

**Art. 5º** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 6º** Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

**Art. 7º** As manifestações serão apresentadas:

- a) em meio eletrônico, por meio do Portal Web, canal Ouvidoria na **homepage do IGEPPS**;
- b) por escrito com envio de correspondência;
- c) via telefone;
- d) atendimento presencial, no horário de atendimento ao público.

**§1º** Na hipótese da manifestação ser recebida na forma das alíneas “b”, “c” e “d” do **caput**, a Ouvidoria do **IGEPPS**, promoverá a sua digitalização ou reduzirá a manifestação a termo, e realizará sua inserção imediata em seu sistema informatizado de Ouvidoria.

**§2º** Realizada a manifestação, será gerado um número de protocolo ao usuário, que servirá como chave para acompanhamento da movimentação e conclusão das manifestações.

**§3º** A anotação, guarda e acompanhamento do protocolo por parte do usuário é de responsabilidade exclusiva deste, visto que não haverá notificações sobre trâmites ou sobre a decisão administrativa.

**Art. 8º** Recebida a manifestação, a Ouvidoria do **IGEPPS**, procederá a análise prévia e encaminhará diretamente à chefia da Unidade Administrativa a que se refere o assunto, para adoção das providências necessárias.

**§1º** A Unidade Administrativa apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

**§2º** As manifestações deverão ser respondidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

**§3º** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, será solicitada a complementação de informações e a manifestação será encerrada.

**§4º** Na hipótese de ocorrer o descrito no §3º deste artigo, para a complementação de informações, o usuário deverá realizar novamente a manifestação, que irá gerar novo número de protocolo.

**Art. 9º** A resposta conclusiva às manifestações deve ser apresentada ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data do protocolo, prorrogável por mais 30 (trinta) dia, mediante justificativa expressa e comunicação ao manifestante daquela prorrogação de prazo com acesso a justificativa dada pela Unidade Administrativa ou entidade que efetuou o pedido.

**Art. 10.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

**Art. 11.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá preferencialmente informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 12.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

**Art. 13.** A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Estadual a chegar a tais elementos.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos/entidades apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto no caso de serem solicitados novos documentos.

**Art. 14.** Os servidores e/ou agentes públicos que atuarem junto ao Ouvidor do IGEPPS e nas Unidades Administrativas, assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 c/c Lei Federal nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**Parágrafo único.** A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público/servidor às penalidades legais pelo uso indevido das informações.

**Art. 15.** A escolha de servidor para exercer a função de Ouvidor, dentre servidores públicos de cargo efetivo de nível superior, poderá ser feita por eleição dos membros da Diretoria Executiva (DIREX) ou indicação do Presidente do Instituto por ato oficial para exercer as atribuições constantes do art. 3º desta Resolução.

**§1º** O Ouvidor poderá ser eleito pela DIREX para cumprir um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido, desde que o Presidente e a Diretoria Executiva (DIREX) aprove a prorrogação.

§2º Constituem, entre outras hipóteses, de vacância da função de Ouvidor, a renúncia, a destituição pela Diretoria Executiva (DIREX), o desligamento do Instituto, a aposentadoria ou a morte.

§3º Poderá ser destituído da função de Ouvidor e substituído pelo Presidente ou pela Diretoria Executiva (DIREX), o servidor que incorrer em falta de comprometimento no desempenho da função, a prática de atos que extrapolem suas competências, a conduta ética incompatível com a dignidade da função e dentre outras condutas ou práticas inapropriadas que mereçam análise e deliberação pela Diretoria Executiva (DIREX).

**Art. 16.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belém (PA), 04 de janeiro de 2024.

**ILTON GIUSSEPP STIVAL MENDES DA ROCHA LOPES DA SILVA**  
Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará –  
**IGEPPS**

**ANA RITA DOPAZO ANTONIO JOSÉ LOURENÇO**  
Procuradora-Chefe

**CAMILA BUSARELLO**  
Diretora de Previdência

**FRANKLIN JOSÉ NEVES CONTENTE**  
Diretor de Administração e Finanças

**CARLOS DÓRIA SANTOS**  
Diretor de Proteção Social dos Militares