

§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

## 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 instituiu 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 recepçiona 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](http://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, contribuído para a elevação dos padrões de transparência e presteza dos serviços desta autarquia, dando credibilidade ao IGEPPS na feitura 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;