

RESOLUÇÃO Nº 001 DE 04 DE JANEIRO DE 2024
DOE Nº 35.712, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2024

A Diretoria Executiva (DIREX) do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará (IGEPPS), 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 (IGEPPS), 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 IGEPPS 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 IGEPPS 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

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 recepciona 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, 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;

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.