

MANUAL

PROCESSO OUVIDORIA

SUMÁRIO

Processo: OUVIDORIA	2
OBJETIVO DO MANUAL	2
OBJETIVOS DA OUVIDORIA.....	2
VISÃO GERAL DO PROCESSO – FLUXOGRAMA	3
FASES DO PROCESSO.....	3
Fase 1: Recebimento da Manifestação.....	4
Fase 2: Análise da Manifestação	5
Fase 3: Encaminhamento da Manifestação	6
Fase 4: Resposta à Manifestação	8
SIGLAS.....	9
FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA	9
REGISTRO DE REVISÕES	9

Processo: OUVIDORIA

OBJETIVO DO MANUAL

Detalhar as atividades do processo de OUVIDORIA, para ser utilizado pelo Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará (IGEPPS), a fim de atender a legislação vigente.

O objetivo do processo OUVIDORIA é definir, formalizar e informar 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.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

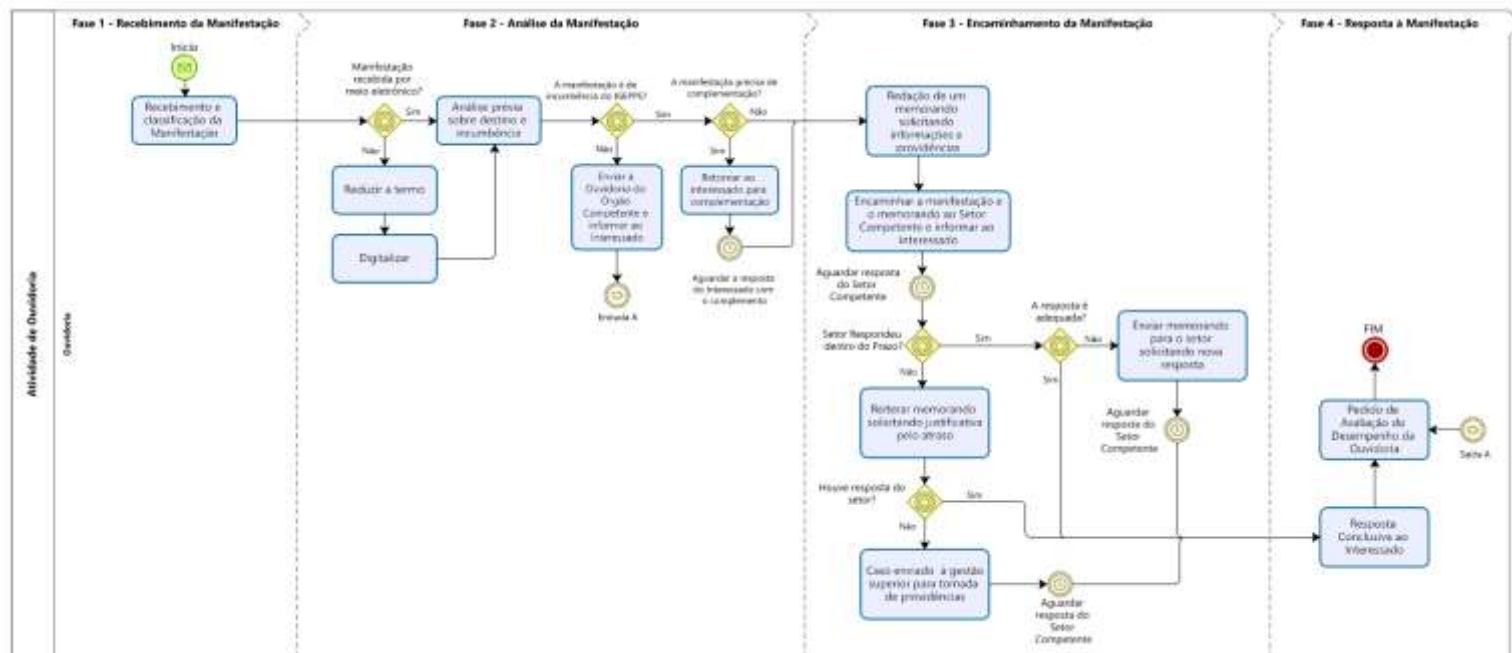
Valorizar a participação do cidadão servidor público estadual, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas apresentado do órgão, garantindo os seus direitos e os concretizando, dessa forma, buscando a resolutividade a princípio da eficiência, da ética e da transparência nas relações ou demandas apresentadas.

RECURSOS UTILIZADOS

- Microcomputador com acesso à internet;
- **PAE**: Processo Administrativo Eletrônico.

Elaboração: Pedro Arthur Pereira Albuquerque (Consultor Técnico)	Análise Crítica:	Aprovação:
--	------------------	------------

VISÃO GERAL DO PROCESSO – FLUXOGRAMA

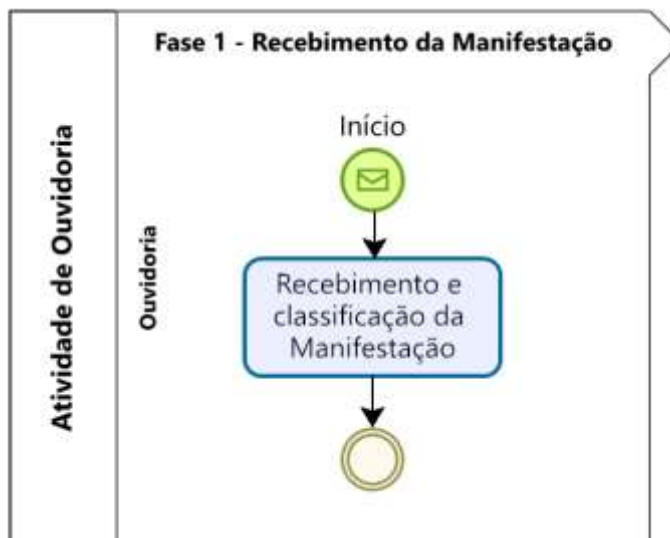


FASES DO PROCESSO



Fase 1: Recebimento da Manifestação

Responsável: Ouvidor(a)

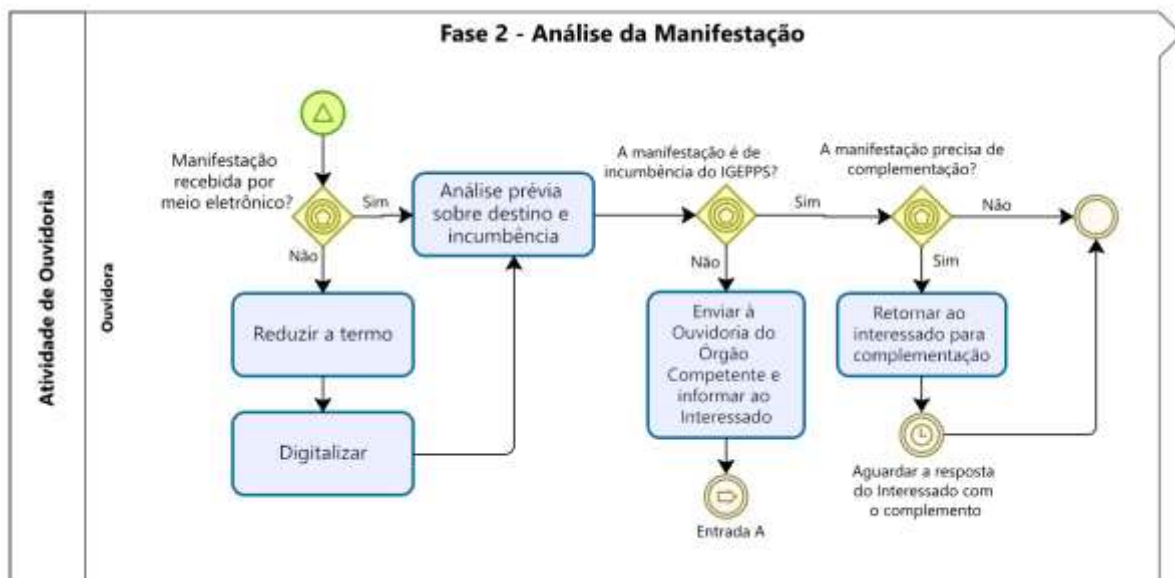


Atividades:

1. Ouvidor(a) recebe a manifestação, por meio digital (via e-mail ou site) ou não eletrônico (manifestações pessoais ou por carta);
2. Ouvidor(a) classifica as manifestações em categorias (elogio, reclamação, sugestão, ...);

Fase 2: Análise da Manifestação

Responsável: Ouvidor(a)



Atividades:

Caso a manifestação **NÃO TENHA** sido recebida por meio eletrônico:

1. Reduzir a termo;
2. Digitalizar;

Caso a manifestação **TENHA** sido recebida por meio eletrônico:

1. Realizar a análise prévia sobre o destino e a incumbência da manifestação;

Caso a manifestação **NÃO SEJA** de incumbência do IGEPPS:

1. Enviar à Ouvidoria do Órgão Competente e informar ao Interessado;
2. Seguir para a quarta fase;

Caso a manifestação **SEJA** de incumbência do IGEPPS:

Se a manifestação **NÃO PRECISAR** de complementação:

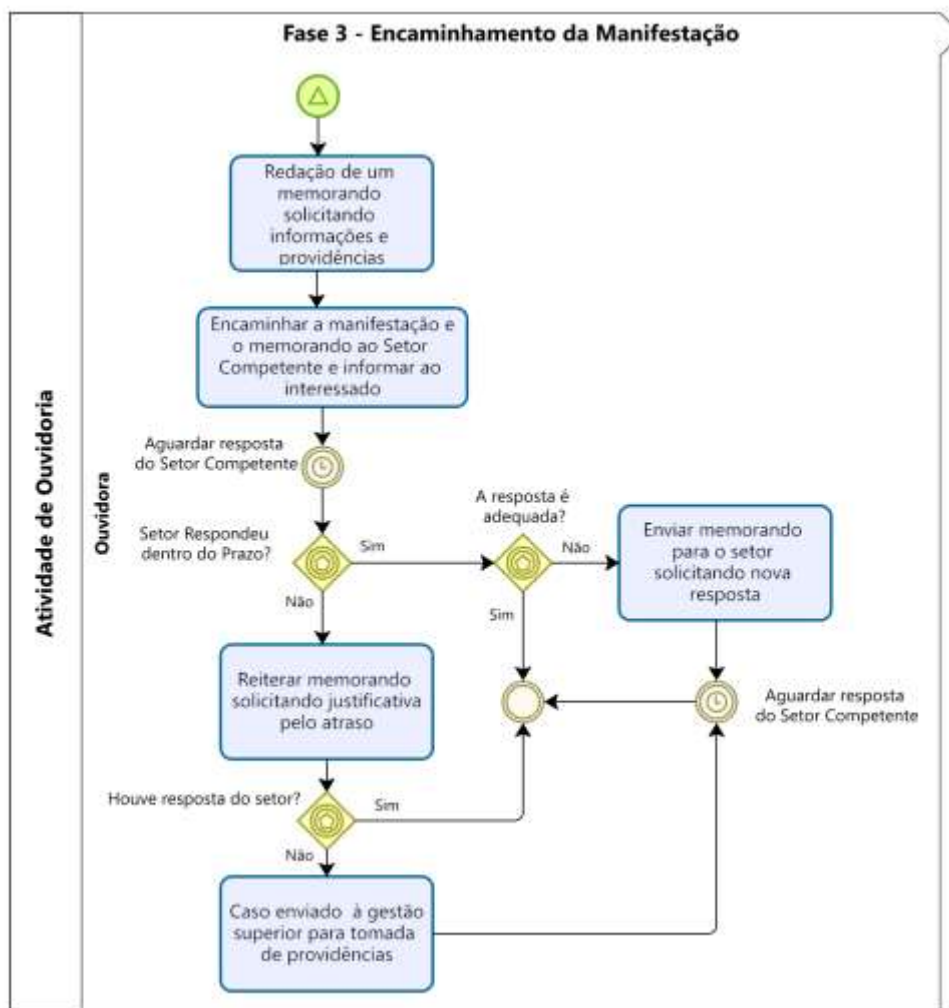
1. Seguir para a terceira fase;

Se a manifestação **PRECISAR** de complementação:

1. Retornar ao interessado para complementação;
2. Aguardar a resposta do interessado para complemento;
3. Seguir para a terceira fase;

Fase 3: Encaminhamento da Manifestação

Responsável: Área demandada



Atividades:

1. Redação de um memorando solicitando informações e providências;
2. Encaminhar a manifestação e o memorando ao Setor Competente e informar ao interessado;
3. Aguardar resposta do Setor Competente;

O Setor Competente RESPONDEU dentro do prazo:

A resposta fornecida É adequada:

1. Seguir para a quarta fase;

A resposta fornecida NÃO É adequada:

1. Enviar memorando para o setor solicitando nova resposta;

	Manual do Processo Ouvidoria	Revisão: 001
		DATA: 18/12/2024

2. Aguardar a resposta adequada do Setor Competente;
3. Seguir para a quarta fase;

O Setor Competente NÃO RESPONDEU dentro do prazo:

1. Reiterar o memorando inicial e solicitar justificativa pelo atraso;

HOUVE resposta do Setor:

1. Seguir para a quarta fase;

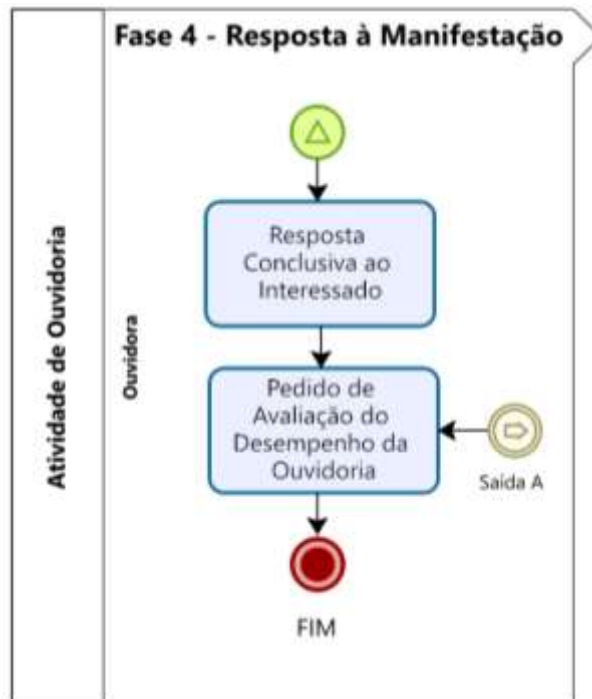
NÃO HOUVE resposta do Setor:

1. Enviar o caso à gestão superior para tomada de providências;
2. Aguardar a resposta do setor competente;
3. Seguir para a quarta fase.

Elaboração: Pedro Arthur Pereira Albuquerque (Consultor Técnico)	Análise Crítica:	Aprovação:
--	------------------	------------

Fase 4: Resposta à Manifestação

Responsável: Ouvidor(a)



Atividades:

1. Dar uma resposta conclusiva ao interessado;
2. Pedir a Avaliação do Desempenho da Ouvidoria;
3. Finalizar o processo.

SIGLAS

IGEPPS: Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do estado do Pará;

PAE: Processo Administrativo Eletrônico.

FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA

- Constituição da República Federativa do Brasil de 05/10/1988 e emendas;
- Emenda Constitucional nº 20/1998, que modifica o Sistema de Previdência Social, estabelece normas de transição e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 41/2003, modifica os arts. 37, 40, 42, 48, 96, 149 e 201 da Constituição Federal, revoga o inciso IX do § 3 do art. 142 da Constituição Federal e dispositivos da Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 47/2005, que altera os arts. 37, 40, 195 e 201 da Constituição Federal, para dispor sobre a Previdência Social, e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 103/2019, que altera o sistema de Previdência Social e estabelece regras de transição e disposições transitórias;
- Lei Federal nº 10.887 de 2004 que dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências.
- Resolução Nº001/2024 da Diretoria Executiva (DIREX), publicizada no Diário Oficial do Estado (DOE) no dia 14 de fevereiro de 2024, que estabelece a Ouvidoria do Instituto e suas atribuições.

REGISTRO DE REVISÕES

Revisão	Data	Responsável	Descrição
001	18/12/2024	Pedro Albuquerque	Elaboração inicial

Elaboração: Pedro Arthur Pereira Albuquerque (Consultor Técnico)	Análise Crítica:	Aprovação:
--	------------------	------------