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.

PORTARIA Nº 006/2024-CONSELHO GESTOR/FADEP, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2024.

Os membros do Conselho Gestor da Fundação de Apoio para o Desenvolvimento da Educação Paraense - FADEP, no uso das atribuições previstas no Art. 6º da Lei Estadual nº 9.902, de 3 de maio de 2023; no Art. 8º, II, "c", do do Estatuto Social da FADEP, homologado pelo Decreto n.º 3.226 de 26 de julho de 2023; e considerando os empregos de confiança previstos na Resolução n.º 01/2023 do Conselho Gestor/FADEP, homologada pelo Decreto n.º 3.412 de 18 de outubro de 2023,

RESOLVEM:

Art 1º Nomear CLAUDIA TATIANA SADALA DOS SANTOS ARAGÃO para exercer o cargo de DIRETORA DE GESTÃO E FINANÇAS na Fundação de Apoio para o Desenvolvimento da Educação Paraense.

Art 2º Esta Portaria entra em vigor na data da publicação.

ROSSIELI SOARES DA SILVA

Secretário de Estado da Educação e Presidente do Conselho Gestor da FADEP

LUIZIEL HENDERSON GUEDES DE OLIVEIRA

Chefe da Casa Civil da Governadoria do Estado

JOSÉ ALEXANDRE BUCHACRA ARAÚJO

Presidente da Fundação de Apoio para o Desenvolvimento da Educação Paraense

RENÉ DE OLIVEIRA E SOUSA JÚNIOR

Secretário de Estado da Fazenda

ELIETH DE FÁTIMA DA SILVA BRAGA

Secretária de Estado de Planejamento e Administração

CARLOS EDILSON DE ALMEIDA MANESCHY

Presidente Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará

EDILZA JOANA OLIVEIRA FONTES

Secretária Adjunta de Igualdade Racial e Direitos Humanos

ELISÂNGELA MARA DA SILVA JORGE

Gerente Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda

ALESSANDRA SILVA DA SILVA

Casa Civil da Governadoria do Estado

PORTARIA Nº 007/2024-CONSELHO GESTOR/FADEP, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2024.

Os membros do Conselho Gestor da Fundação de Apoio para o Desenvolvimento da Educação Paraense - FADEP, no uso das atribuições previstas no Art. 6º da Lei Estadual nº 9.902, de 3 de maio de 2023; no Art. 8º, II, "c", do do Estatuto Social da FADEP, homologado pelo Decreto n.º 3.226 de 26 de julho de 2023; e considerando os empregos de confiança previstos na Resolução n.º 01/2023 do Conselho Gestor/FADEP, homologada pelo Decreto n.º 3.412 de 18 de outubro de 2023,

RESOLVEM:

Art 1º Nomear MARCELO THIAGO FRANÇA ROQUE RIBEIRO para exercer o cargo de DIRETOR DE PROJETOS EDUCACIONAIS na Fundação de Apoio para o Desenvolvimento da Educação Paraense.

Art 2º Esta Portaria entra em vigor na data da publicação.

ROSSIELI SOARES DA SILVA

Secretário de Estado da Educação e Presidente do Conselho Gestor da FADEP

LUIZIEL HENDERSON GUEDES DE OLIVEIRA

Chefe da Casa Civil da Governadoria do Estado

JOSÉ ALEXANDRE BUCHACRA ARAÚJO

Presidente da Fundação de Apoio para o Desenvolvimento da Educação Paraense

RENÉ DE OLIVEIRA E SOUSA JÚNIOR