

PORTARIA Nº 098 DE 08 DE FEVEREIRO DE 2024

O Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará – IGEPPS, no uso das atribuições conferidas pelo Decreto Governamental de 29/06/2020, publicado no DOE nº 34.267, de 30/06/2020. CONSIDERANDO o que dispõe os arts. 145 a 149, da Lei nº. 5.810, de 24 de janeiro de 1994; e

CONSIDERANDO os termos do Processo Administrativo Eletrônico nº 2024/131082 (PAE), de 02/02/2024, que trata sobre autorização de deslocamento e concessão de diárias a servidor.

RESOLVE:

I – AUTORIZAR o servidor Marcos Paulo Sousa Monteiro, matrícula nº 5963007/2, ocupante da função de Analista de Investimento, lotado no Núcleo Gestor de Investimento, pelo deslocamento a cidade de Florianópolis/SC, no período de 05/03/2024 a 09/03/2024, a fim de Participar do 6º Congresso Brasileiro de Investimentos RPPS.

II – CONCEDER, de acordo com as bases legais vigentes, 04 e 1/2 (quatro e meia) diárias ao servidor citado acima, que se deslocou conforme item I. DÊ-SE CIÊNCIA, REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará, 08 de fevereiro de 2024.

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

Protocolo: 1040209**PORTARIA Nº 097 DE 08 DE FEVEREIRO DE 2024**

O Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará – IGEPPS, no uso das atribuições conferidas pelo Decreto Governamental de 29/06/2020, publicado no DOE nº 34.267, de 30/06/2020. CONSIDERANDO o que dispõe os arts. 145 a 149, da Lei nº. 5.810, de 24 de janeiro de 1994; e

CONSIDERANDO os termos do Processo Administrativo Eletrônico nº 2024/130830 (PAE), de 02/02/2024, que trata sobre autorização de deslocamento e concessão de diárias a servidor.

RESOLVE:

I – AUTORIZAR a servidora Elvira Carolina Scapin Martins, matrícula nº 5948311/1, ocupante do cargo de Analista de Investimento, lotada no Núcleo Gestor de Investimento, pelo deslocamento a cidade de Florianópolis/SC, no período de 05/03/2024 a 09/03/2024, a fim de Participar do 6º Congresso Brasileiro de Investimentos RPPS.

II – CONCEDER, de acordo com as bases legais vigentes, 04 e 1/2 (quatro e meia) diárias a servidora citada acima, que se deslocou conforme item I. DÊ-SE CIÊNCIA, REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará, 08 de fevereiro de 2024.

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

Protocolo: 1040203**PORTARIA Nº 099 DE 08 DE FEVEREIRO DE 2024**

O Presidente do Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará – IGEPPS, no uso das atribuições conferidas pelo Decreto Governamental de 29/06/2020, publicado no DOE nº 34.267, de 30/06/2020. CONSIDERANDO o que dispõe os arts. 145 a 149, da Lei nº. 5.810, de 24 de janeiro de 1994; e

CONSIDERANDO os termos do Processo Administrativo Eletrônico nº 2024/131026 (PAE), de 02/02/2024, que trata sobre autorização de deslocamento e concessão de diárias a servidor.

RESOLVE:

I – AUTORIZAR o servidor Henrique Pereira Mascarenhas, matrícula nº 5948304/1, ocupante do cargo de Analista de Investimento/Coordenador, lotado no Núcleo Gestor de Investimento, pelo deslocamento a cidade de Florianópolis/SC, no período de 05/03/2024 a 09/03/2024, a fim de Participar do 6º Congresso Brasileiro de Investimentos RPPS.

II – CONCEDER, de acordo com as bases legais vigentes, 04 e 1/2 (quatro e meia) diárias ao servidor citado acima, que se deslocou conforme item I. DÊ-SE CIÊNCIA, REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará, 08 de fevereiro de 2024.

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

Protocolo: 1040215**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 (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, junção 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.