

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia - IPERON

RESOLUÇÃO N. 03/2024/IPERON-DIREX

Aprova a Atualização do Manual e Mapeamento de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia - Iperon.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso de suas atribuições que lhe confere o Decreto de 05 de janeiro de 2023, publicado no DOE nº 4, de 06 de janeiro de 2023;

CONSIDERANDO o objetivo de garantir agilidade nos trâmites dos processos, otimização e necessidade de redução do período de duração dos processos, bem como facilitar o acesso e aprimorar a governança;

CONSIDERANDO as diretrizes traçadas pelo Ministério da Previdência Social no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados e Municípios - Pró-Gestão, criado pela Portaria MPS nº 185/2015 e alterada pela Portaria MF nº 577/2017;

CONSIDERANDO a Decisão Normativa nº 002/2016/TCE-RO, que estabelece as diretrizes gerais sobre a Implementação e Operacionalização do Sistema de Controle Interno;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 58/2017/TCE-RO;

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 1/2020/IPERON-GAB, que institui o Sistema de Controle Interno no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia - Iperon;

CONSIDERANDO a apresentação das ações de implementação da gestão de riscos, avaliação dos Sistemas de Controle Interno e mapeamento das linhas de defesa, em consonância com o Decreto 23.277/2018 e Decisão Normativa do TCERO nº 2/2016;

CONSIDERANDO o disposto no art. 93, inciso III, da Lei Complementar nº 1.100, de 18 de outubro de 2021;

CONSIDERANDO a deliberação contida na 7ª Reunião Extraordinária da Diretoria Executiva do Iperon de 4/7/2024 (0050934710);

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo único desta Resolução, a atualização do regulamento de processos e rotinas de trabalho aplicáveis às solicitações à Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia - Iperon.

Art. 2º Fica revogada a Resolução nº 12/2022/IPERON-GAB.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

TIAGO CORDEIRO NOGUEIRA

Presidente do Iperon

ANEXO ÚNICO

EXECUTORES DO PROCESSO

| Departamentos | Descrição |
|---------------|---|
| Coplag | Responsável pela Gestão e Planejamento Estratégico do Instituto |
| OUV | Responsável pelo canal de comunicação do Iperon com o objetivo de receber consultas, dúvidas, solicitações e denúncias, como também canal para receber reclamações e elogios. |

APRESENTAÇÃO

O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia – Iperon, criado pela Lei nº 20, de 13 de abril de 1984, é uma autarquia previdenciária estadual, com personalidade jurídica de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira, inscrita no CNPJ sob o nº 15.849.540/0001-11, localizado na Av. 7 de Setembro, 2557, CEP 76.804-141, bairro Nossa Senhora das Graças, Porto Velho – RO.

O planejamento, a execução e a coordenação do Sistema de Previdência do Estado de Rondônia são atribuições do Iperon, que tem como missão "Gerir o Regime Previdenciário dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia, buscando assegurar o Equilíbrio Financeiro e Atuarial".

Com o atual processo de modernização do sistema de controles internos do executivo estadual, influenciado pela disseminação de boas práticas, sobretudo da Controladoria Geral do Estado de Rondônia (CGE-RO), e com intuito de institucionalização e implantação do Sistema de Controle Interno que, além de ser uma exigência constitucional, o Iperon cumpre exigências e princípios da boa governança e gestão aplicáveis à Administração Pública, destacando-se a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, economicidade e o dever de prestação de contas, contribuindo para a melhoria da qualidade da gestão pública, em especial a segurança institucional.

Desta forma, no âmbito do Iperon, a manualização dos processos de Ouvidoria tem por finalidade direcionar e padronizar os procedimentos relativos ao cumprimento do dever constitucional insculpido no parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal de 1988, que assim determina: "Prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assumo obrigações de natureza pecuniária".

Tais deveres objetivam promover melhoria no funcionamento da entidade, buscando sempre a melhoria contínua das ações da Instituição, garantindo maior satisfação dos segurados.

A manualização dos processos de atendimento aos segurados, via Ouvidoria, tem por finalidade direcionar e padronizar as atividades relativas às demandas dos segurados junto ao Iperon, promovendo a qualidade da comunicação, e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando promover melhoria no funcionamento da entidade, garantindo maior satisfação dos segurados e o alcance dos objetivos institucionais.

1 - ACOMPANHAMENTO E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

1.1 - Regulamentação

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;
- Lei Complementar nº 1.100, de 18 de outubro de 2021;
- Instrução Normativa - MPAS nº 77 de 21 de janeiro de 2015;
- Portaria nº 8 de 06 de janeiro de 2022 – IPERON.

1.2 - Objetivo

Manualizar os procedimentos de acompanhamento das demandas da Ouvidoria, além de articular as respostas aos servidores ativos, inativos, aposentados e pensionistas, órgãos e poderes, sobre dúvidas dos beneficiários e servidores do Estado em assuntos relacionados à Previdência e seus relatórios.

1.3 - Termos utilizados

- **Usuário:** pessoa física ou jurídica, que apresenta sua manifestação à Ouvidoria;
- **Segurados:** os servidores públicos civis do Estado, titulares de cargos públicos efetivos, mesmo que licenciados, do estado de Rondônia, de suas Autarquias, inclusive as de regime especial, de Fundações Públicas, os aposentados e os pensionistas;
- **Beneficiários:** segurados e dependentes;
- **Aposentadorias:** Em todas as suas condições em conformidade com a legislação em vigor;
- **Pensões:** De conformidade com a legislação em vigor e suas especificidades;
- **Acesso à Informação:** Solicitação de acesso a informações públicas, produzidas ou custodiadas pela Administração Pública;
- **Denúncia:** Comunicação de um ato ilícito praticado ou uma irregularidade praticada contra a Administração Pública. Exigência de possibilidade de dano;
- **Elogio:** Expressão de estar satisfeito com um atendimento público recebido e o desejo de comunicação ao Gestor Público;
- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação com um serviço público. Poderão ser críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão na prestação um serviço público;
- **Simplifique:** Sugestão de alguma ideia para desburocratizar o serviço público;
- **Solicitação:** Pedido de um atendimento ou uma prestação de serviço que haja por ineficiente ao usuário. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica que inicialmente não fora atendida pelo setor competente;
- **Sugestão:** Envio de uma ideia ou proposta e melhoria dos serviços públicos, e deseja compartilhar com a Administração Pública sua possibilidade;
- **Resposta Intermediária:** É aquela que informa o cidadão acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, e lhe oferece uma previsão das etapas e dos prazos previstos para o encerramento do processamento da sua manifestação.

1.4 - Siglas utilizadas

- **IPERON** - Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia;
- **COMPREV** - Coordenadoria De Compensação Previdenciária;
- **CTC** - Certidão Por Tempo De Contribuição;
- **DIOF** - Diário Oficial do Estado;
- **DIPREV** - Diretoria De Previdência;
- **EQCAD** - Equipe de Cadastro;
- **FISCAP** - Sistema Informatizado De Fiscalização De Atos De Pessoal;
- **GECAD** - Gerência de Cadastro;
- **GADEB** - Gerência De Acompanhamento De Benefício;
- **GEPREV** - Gerência de Previdência;
- **EQFPAP** - Equipe De Folha De Pagamento De Aposentados E Pensionistas;
- **EQBEN** - Equipe de Benefícios;
- **EQCAL** - Equipe de Cálculo;
- **PROTO** - Setor de Protocolo;
- **GOVERNA** – Sistema de Recursos Humanos do Governo do Estado de Rondônia;

- **GESTÃO GERAL** - Sistema De Recursos Humanos Do Governo Do Estado De Rondônia;
- **IPERONPREV** - Sistema De Gestão Previdenciária;
- **PGE-IPERON** - Procuradoria do Estado atuando junto ao Iperon;
- **RGPS** - Regime Geral De Previdência Social;
- **RPPS** - Regime Próprio De Previdência Social
- **TCE** - Tribunal De Contas Do Estado;
- **SEI** - Sistema Eletrônico De Informações, disponível em: <https://www.sei.ro.gov.br/>;
- **FALA.BR** - Plataforma Integrada De Ouvidoria E Acesso À Informação (Sistemas De Ouvidorias Federais), disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>;
- **E-SIC** - Sistema Eletrônico Do Serviço De Informações Ao Cidadão, disponível em: <https://esic.cge.ro.gov.br/>;
- **PAINEL RESOLVEU?** - Da Controladoria Geral Da União, disponível no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm/>.

2 - PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um serviço institucional implementado na estrutura do Iperon com o objetivo receber consultas, dúvidas, solicitações e denúncias, atuando de forma a impulsionar o seguimento administrativo, quando o setor competente deixa de atuar no limite razoável de resposta aos usuários além de ser um canal para receber reclamações e elogios. Esse canal de comunicação proporciona a interação das pessoas que dela participam, investem ou se relacionam entre si.

A Ouvidoria trabalhará atendendo as solicitações de servidores ativos e inativos, pensionistas, órgãos, poderes e a sociedade em geral por intermédio dos seguintes canais:

- a) sistema eletrônico/Internet, Fala.BR;
- b) faleconosco@iperon.ro.gov.br;
- c) atendimento presencial;
- d) manifestação escrita protocolada (protocolo@iperon.ro.gov.br);
- e) telefone (3212-9349) VOIP;
- f) e-mail: ouvidoria@iperon.ro.gov.br; e
- g) sistema e-SIC.

As solicitações de acesso à informação registradas no e-SIC são objetos constantes em relatório da Ouvidoria;

- **Resultado no tratamento das manifestações registradas:** resolvidas, tratamento e arquivadas;
- **Análise dos pontos recorrentes** (pontos mais recorrentes com base no assunto da manifestação);
- **Sugestões para uma gestão de qualidade** (sugestões para melhorias do Iperon).

Os relatórios da Ouvidoria deverão contemplar os seguintes itens:

- **Tipos de manifestação:** denúncia, elogio, reclamação, solicitação;
- **Canais de atendimento:** telefone, VOIP, e-mail, presencial, Fala.BR, Fale Conosco, e-SIC e outros.

Poderá acompanhar o Relatório de Ouvidoria para apresentação ao Gestor, sempre que solicitado, a impressão da página de internet do "**PAINEL RESOLVEU?**" da Controladoria Geral da União, disponível no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, ferramenta oficial para acompanhamento da avaliação dos usuários aos serviços públicos, em especial, as manifestações registradas para o Iperon no sistema Fala.BR, bem como as situações de manifestações, também no falabr.cgu.gov.br - Relatórios/Situações.

Os prazos para apresentação conclusiva das respostas aos usuários são os estabelecidos na Lei de Acesso à Informação - LAI nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

2.1 - PROCEDIMENTOS PARA INTERAÇÃO DO USUÁRIO COM O IPERON

- 2.1.1 O Servidor da Ouvidoria ao receber a manifestação do usuário efetuará seu registro no sistema eletrônico Fala.BR, após análise prévia, sendo o caso, efetuará o competente registro;
- 2.1.2 Realiza triagem das manifestações que serão tratadas e respondidas aos usuários;
- 2.1.3 Após a triagem, é realizado o estudo para dar o encaminhamento à manifestação do usuário ao setor competente que irá fornecer as devidas informações conforme solicitadas, sendo o caso será aberto o procedimento administrativo eletrônico no SEI-RO;
- 2.1.4 Se a manifestação não contiver os elementos necessários para prosseguimento, será solicitado ao usuário, informações complementares que demandou o documento a exceção do E-SIC;
- 2.1.5 Havendo condições de atendimento e complementação, o próprio setor (Ouvidoria) realizará o presente feito dando seguimento ao setor competente para a informação solicitada;
- 2.1.6 O documento é encaminhado, via SEI- RO (abertura de manifestação pela Ouvidoria) para atender a demanda impetrada e posterior resposta ao usuário, com o segmento de informação e termo de encerramento do processo eletrônico SEI-RO;
- 2.1.7 Caso a demanda esteja vinculada às atribuições da Procuradoria do Estado junto ao Iperon o prazo de resposta será de 20 (vinte) dias. Para os demais setores o prazo será de no máximo 10 (dez) dias para que as demandas possam ser respondidas no prazo legal de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, devidamente justificado, devendo ser considerado, ainda, o prazo de 10 (dez) dias quando da interposição de recurso pelo usuário;
- 2.1.8 Após o encaminhamento da demanda a Ouvidoria realizará o monitoramento quanto ao prazo estabelecido até o encerramento da demanda com a resposta do setor competente;
- 2.1.9 Caberá às setoriais do Iperon, no prazo definido no encaminhamento da manifestação, apresentar resposta à Ouvidoria, que será encaminhada

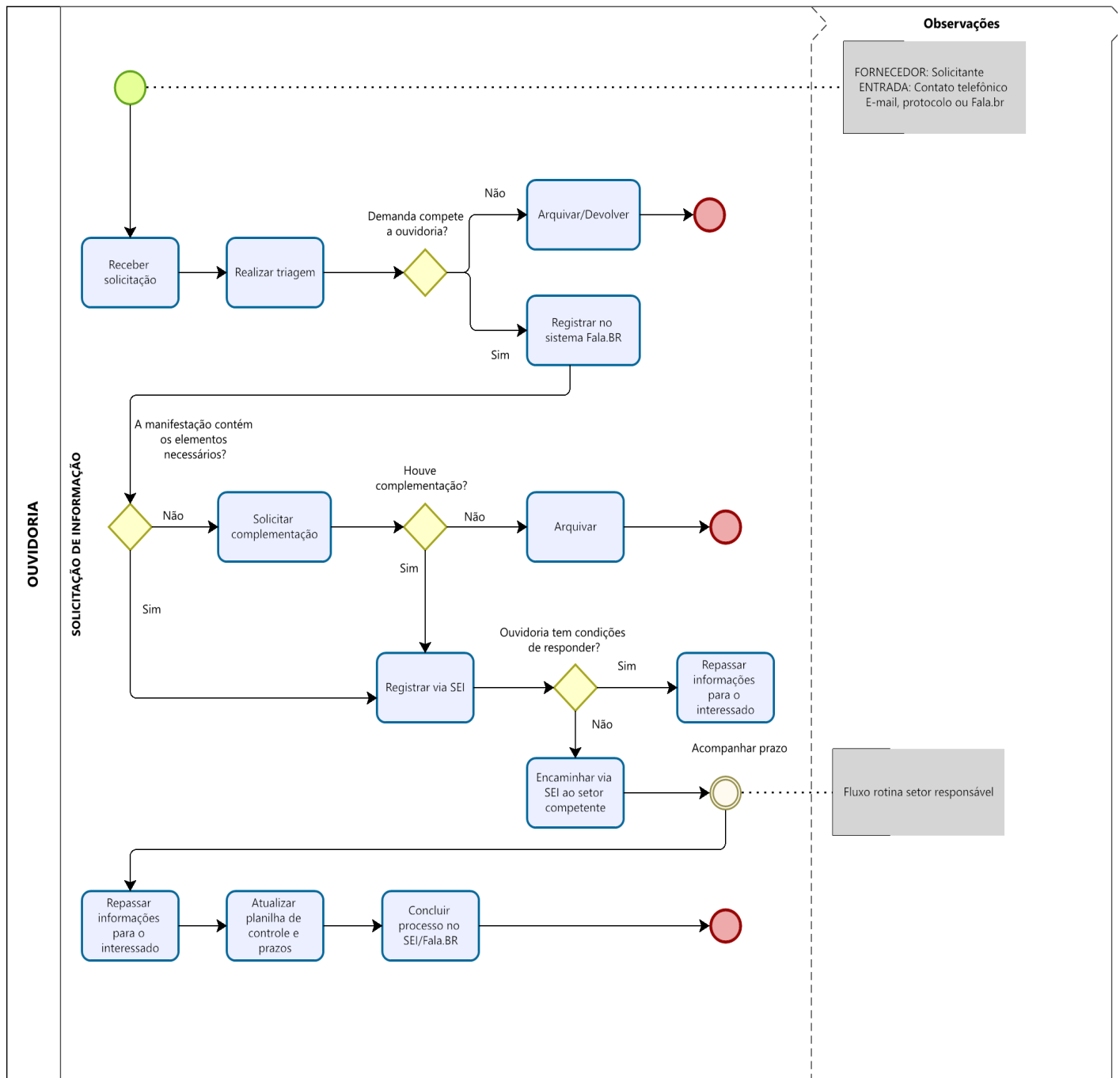
aos usuários, nos prazos definidos, ou solicitar prorrogação de prazo, devidamente justificada;

2.1.10 Ato contínuo, a Ouvidoria encaminhará a resposta ao usuário através do falabr.cgu.gov.br e e-mail do usuário, encerrando a manifestação na Ouvidoria e promovendo o arquivamento do processo aberto para instrução do quanto solicitado;

2.1.11 Todos os documentos recebidos ou enviados aos usuários, deverão estar em consonância com os os princípios e determinações da Lei Geral de Proteção de Dados concomitantemente aos demais regramentos que compõem a respectiva matéria.

3 - MAPEAMENTO

3.1 - Mapeamento Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Cordeiro Nogueira**, **Presidente**, em 17/09/2024, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0052452393** e o código CRC **26C80D57**.