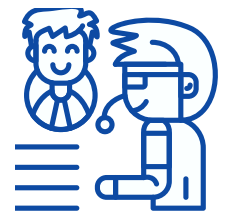




PREVIDÊNCIA

OUVIDORIA



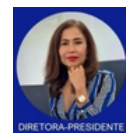
www.ipam.ro.gov.br



2025, Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho

Diretora Presidente

Claudinéia Araújo de Oliveira Bortolete



Coordenador Administrativo e Financeiro

Júlio Cesar de Souza Ferreira



Coordenador de Previdência

Orisvaldo Bezerra de Sales



Coordenadora de Assistência Médica

Priscilla Bezerra Giroto Farias Lima



Coordenadora Técnica

Odalice Pereira da Silveira Tinoco



Grupo de Trabalho Responsável pela Implementação e Acompanhamento do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão de Regimes Próprios de Previdência Social - Pró-Gestão (IPAM)

Marcelo Augusto Mendes Barbosa - Presidente

Maria Irisney Barbosa de Souza - Membro

Marivaldo Rosa da Silva - Membro

Ruanne Emely Borges Celestino - Membro

Diego Ferrucio Marqueti - Membro

Odilon José de Santana Júnior - Membro

Portaria 110/2026 IPAM-DRFP

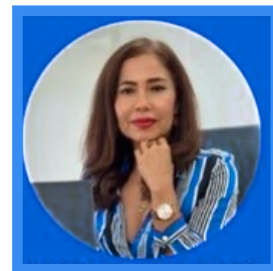
<https://transparencia-ipam.portovelho.ro.gov.br/storage/portarias/portarias-2026/fevereiro/portaria-n-110-de-24-de-fevereiro-de-2026-aprova-e-institui-manuais-politicas-e-instrumentos-normativos-institucionais-do-ipam.pdf>



Mensagem da Presidente

Prezados Segurados, Beneficiários e Cidadãos,

É com grande satisfação que apresento a Guia da Ouvidoria do IPAM, instrumento que consolida nosso compromisso com a transparência, participação cidadã e melhoria contínua dos serviços previdenciários prestados aos servidores municipais de Porto Velho.



A Ouvidoria do IPAM representa muito mais que um canal de comunicação. É um instrumento de democracia participativa que fortalece a relação entre nossa instituição e os mais de 15 mil segurados, aposentados, pensionistas e dependentes do regime próprio municipal. Através dela, vocês têm voz ativa na construção de uma previdência cada vez mais eficiente, transparente e próxima de suas necessidades.

Este Guia estabelece procedimentos claros e prazos definidos para o atendimento de suas manifestações, sejam sugestões, reclamações, denúncias, solicitações ou elogios. Nossa meta é responder a 95% das manifestações dentro do prazo legal, garantindo que cada demanda seja tratada com o devido cuidado e profissionalismo. Implementamos múltiplos canais de atendimento, com destaque para a plataforma Fala.BR, sistema integrado do Governo Federal que assegura protocolo único e acompanhamento transparente de suas solicitações. Mantemos também atendimento presencial, telefônico e por e-mail, garantindo acessibilidade a todos os públicos.

A Ouvidoria produzirá relatórios periódicos sobre suas atividades, apresentando dados estatísticos, principais demandas identificadas e medidas implementadas a partir de suas contribuições. Esta prestação de contas regular reforça nossa transparência e permite que acompanhem os resultados concretos de sua participação. Todas as manifestações serão tratadas com confidencialidade quando necessário e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando que sua privacidade seja preservada enquanto exercem o direito à participação cidadã.

Cada sugestão, cada reclamação e cada elogio contribuem para o aperfeiçoamento de nossos serviços. Através da Ouvidoria, identificamos oportunidades de melhoria, implementamos correções necessárias e modernizamos nossos processos, sempre com foco na qualidade do atendimento e na eficiência da gestão previdenciária.

Esta iniciativa integra nossa estratégia de modernização e alinha o IPAM às melhores práticas nacionais de gestão previdenciária, contribuindo para o alcance do Nível 2 de certificação do Programa Pró-Gestão do Ministério da Previdência Social.

Convido todos os segurados, beneficiários e cidadãos a utilizarem ativamente nossa Ouvidoria. Sua participação é fundamental para construirmos juntos um IPAM mais moderno, eficiente e alinhado às suas expectativas. Manifestem suas opiniões, apresentem sugestões, relatem problemas e reconheçam bons serviços. A força de nossa previdência está na união entre gestão técnica competente e participação cidadã ativa. Juntos, consolidaremos o IPAM como referência nacional em gestão de regimes próprios de previdência social.



1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Sobre o IPAM

Denominação: Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho – IPAM

CNPJ: 34.481.804/0001-71

Endereço: Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão, CEP: 76.804.086, Porto Velho - RO

Contatos:

- E-mail Institucional: ipam@ipam.ro.gov.br
- Página eletrônica: www.ipam.ro.gov.br
- Portal da Transparência: <http://sisprevweb.ipam.ro.gov.br/portaltransparencia/>
- Telefone: (69) 2181-1342

Natureza Jurídica: Autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

2. CONTEXTO HISTÓRICO E LEGAL

O Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho – IPAM foi criado pela Lei Complementar nº 001, de 23 de julho de 1990, sendo instituído como órgão gestor único do Regime Próprio de Previdência Social de Porto Velho.

Base Legal Consolidada:

Decreto nº 4.123 de 18 de outubro de 1990

Lei Complementar nº 271 de 22 de dezembro de 2006

Lei Complementar nº 146 de 21 de agosto de 2002

Lei Complementar nº 147 de 21 de agosto de 2002

Lei Complementar nº 706 de 28 de dezembro de 2017

Lei Complementar nº 886 de 11 de março de 2022

Lei Complementar nº 898 de 28 de abril de 2022

Lei Complementar nº 943 de 12 de julho de 2023

Lei Complementar nº 940 de 14 junho de 2023

Lei Complementar nº 952 de 12 de setembro de 2023

Base Legal Específica para a Política de Gestão de Pessoas IPAM

Lei Complementar nº 866 de 12 de Novembro de 2021

Lei Complementar nº 385 de 01 de Julho de 2010

Decreto nº 11.824 de 18 de outubro de 2010

3. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

3.1 MISSÃO ORGANIZACIONAL

Conceder e gerir com qualidade e responsabilidade aos segurados e seus dependentes, Benefícios Previdenciários e Serviços de Assistência à Saúde, fornecendo informações e soluções adequadas trabalhando com transparência, zelando pelo princípio da administração pública no que diz respeito à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência no Regime Próprio de Previdência Social do Município de Porto Velho.



3.2 VISÃO ORGANIZACIONAL

Ser um Instituto modelo na gestão de Regimes Próprios de Previdência Social no Estado de Rondônia. Nossa meta é ser um referencial no equilíbrio financeiro e atuarial previdenciário, ser um marco em gestão transparente, humana e participativa, com tecnologia atualizada para dar melhores condições e informações aos nossos segurados, dependentes e servidores do IPAM. Além de oferecer condições que proporcionem a valorização dos mesmos e seus beneficiários.

3.3 VALORES INSTITUCIONAIS



Respeito ao cidadão e compromisso com os segurados e seus dependentes



Manter espírito de colaboração mútua em equipe



Elevado sentido ético de serviço público



Transparência e eficiência nos atos administrativos



Honestidade, integridade e justiça



Capacidade institucional de gestão e inovação



Desempenhar as atividades orientadas pelos resultados



Qualidade, excelência, competência e ética profissional



4. INTRODUÇÃO

4.1 APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DO GUIA

O presente Guia da Ouvidoria do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho (IPAM) estabelece diretrizes, procedimentos e metodologias para o funcionamento eficiente do canal de comunicação direta entre os segurados, beneficiários, servidores e a sociedade com a gestão previdenciária municipal.

Este instrumento atende às exigências da dimensão 3.6 - Governança Corporativa do Manual do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social dos Servidores Públicos Federais (Pró-Gestão), contribuindo para o alcance do Nível II de certificação.

4.2 . FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA OUVIDORIA

4.2.1 Base Normativa

- Constituição Federal de 1988;
- Decreto nº 14.565 de 23 de junho de 2017 - Acesso à Informação;
- Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos;
- Decreto nº 9.492/2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460/2017;
- Decreto Municipal nº 15.538/2018 - Regulamenta a Ouvidoria Geral do Município;
- Lei Complementar nº 886/2022 - Reorganização do IPAM;
- Instruções Normativas CGU sobre ouvidorias públicas;
- Lei nº 13.709/2018 e suas alterações - LGPD.

4.2.2 Alinhamento Estratégico

A Ouvidoria do IPAM integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, funcionando em conformidade com as diretrizes da Ouvidoria Geral do Município e alinhada aos objetivos institucionais de transparência, accountability e melhoria contínua dos serviços previdenciários.

4.3 CONCEITUAÇÃO E OBJETIVOS

4.3.1 Definição

A Ouvidoria do IPAM constitui canal de comunicação direta entre os segurados, beneficiários, servidores e a sociedade com o Instituto, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 1º do Decreto nº 15.538/2018:

"A Ouvidoria Geral do Município será o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Executivo, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos."



4.4 MISSÃO

Atuar como instrumento de participação cidadã, controle social e aprimoramento da gestão previdenciária, assegurando canal acessível, transparente e eficaz para o recebimento, análise e encaminhamento de manifestações relacionadas aos serviços do IPAM.

4.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

I-TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY

- Garantir transparência nas ações e decisões do IPAM
- Promover a prestação de contas à sociedade
- Facilitar o acesso às informações previdenciárias

II-MELHORIA CONTÍNUA

- Identificar oportunidades de aprimoramento dos serviços
- Propor medidas corretivas e preventivas
- Contribuir para a modernização dos processos

III-CONTROLE SOCIAL

- Estimular a participação cidadã na gestão previdenciária
- Fortalecer o controle social sobre o RPPS municipal
- Ampliar a confiança dos usuários no sistema

IV-PROTEÇÃO DE DIREITOS

- Assegurar o respeito aos direitos dos segurados e beneficiários
- Mediar conflitos entre usuários e instituição
- Orientar sobre direitos e deveres previdenciários

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

5.1 CLASSIFICAÇÃO LEGAL

Conforme artigo 7º do Decreto nº 15.538/2018, as manifestações são classificadas em:

SUGESTÕES

- Conceito: Proposições de ideias ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços previdenciários
- Exemplos: Melhoria no atendimento, novos canais digitais, otimização de processos



RECLAMAÇÕES

- Conceito: Demonstração de insatisfação relativa a serviços públicos previdenciários
- Exemplos: Demora no atendimento, problemas na concessão de benefícios, falhas nos sistemas

DENÚNCIAS

- Conceito: Comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade vinculada à prestação de serviço público previdenciário
- Exemplos: Condutas inadequadas de servidores, irregularidades em processos, má gestão de recursos

SOLICITAÇÕES

- Conceito: Requerimento de adoção de providência por parte da administração do IPAM
- Exemplos: Informações sobre benefícios, esclarecimentos sobre processos, revisão de decisões

ELOGIOS

- Conceito: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre serviço ou atendimento prestado
- Exemplos: Qualidade do atendimento, eficiência na concessão de benefícios, cordialidade dos servidores

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

6.1 PLATAFORMA FALA.BR (CANAL PRINCIPAL)

Sistema: Plataforma integrada do Governo Federal

- Acesso: <https://falabr.cgu.gov.br>

Características:

- Identificação obrigatória via login gov.br
- Protocolo único para acompanhamento
- Interface padronizada e acessível
- Integração com sistema e-Ouv e e-SIC

Procedimento do Usuário:

- Acessar a plataforma Fala.BR
 - Identificar-se com login gov.br (ou criar conta)
 - Selecionar tipo de manifestação
 - Escolher IPAM como órgão destinatário
 - Descrever manifestação de forma clara e objetiva
 - Acompanhar andamento em "Minhas Manifestações"



6.2 E-MAIL INSTITUCIONAL

- Endereço: ouvidoria@ipam.ro.gov.br

Características:

- Canal complementar à plataforma Fala.BR
- Identificação obrigatória do manifestante
- Resposta no mesmo canal ou redirecionamento para Fala.BR

6.3 CANAIS PRESENCIAIS

- Endereço principal da Ouvidoria do IPAM: Av. Carlos Gomes, 1645 - São Cristóvão, Porto Velho - RO, 78900-030;
- Ponto de Atendimento da Prefeitura Municipal: Prédio do Relógio - Av. Sete de Setembro, esquina com Av. Farquar - Centro, Porto Velho-RO, 76801-020
- Horário: 8h às 14h (segunda a sexta-feira)

6.4 TELEFÔNICO

- Número: (69) 2181-0703
- Finalidade: Orientações iniciais, acompanhamento e direcionamento para canais formais.
- Observação: Manifestações formais devem ser registradas via Plataforma Fala.BR

6.5 CANAL "FALE CONOSCO" MUNICIPAL

- Sistema: Portal de Comunicação Integrado do Município de Porto Velho (Ouvidoria e e-SIC)
- Acesso: <https://ouvidoria.portovelho.ro.gov.br/>
- Finalidade: Centraliza a comunicação e o acesso do cidadão aos serviços públicos do município, incluindo a Ouvidoria do IPAM

7. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

7.1 RECEBIMENTO E REGISTRO

Cidadão: Registro de manifestação na Plataforma Fala.BR

Responsável pelo recebimento: Servidor designado para a Ouvidoria

Classificação: Conforme tipologia estabelecida no registro

7.2 ANÁLISE PRELIMINAR

Competência do IPAM:

- Manifestações relacionadas aos serviços previdenciários municipais
- Questões sobre benefícios, contribuições e investimentos
- Atendimento e processos administrativos internos

Manifestações Externas:

- Encaminhamento aos órgãos competentes conforme § 2º do art. 10 do Decreto nº 15.538/2018
- Comunicação da providência ao cidadão

7.3 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS

- Obrigatoriedade de Resposta: Conforme art. 8º, § 1º do Decreto nº 15.538/2018: "Apenas manifestações identificadas serão respondidas"

Encaminhamento Interno:

- Coordenadoria competente: Conforme matéria objeto da manifestação
- Controladoria: Para denúncias de irregularidades
- Diretoria de Presidência: Para questões estratégicas

7.4 TRATAMENTO DE DENÚNCIAS ANÔNIMAS

Conforme art. 8º, § 3º e art. 10, § 1º do Decreto nº 15.538/2018:

Procedimento:

- Encaminhamento a Diretoria de Presidência, Controladoria Geral ou órgão competente
- Não há obrigatoriedade de resposta conclusiva
- Possibilidade de arquivamento

Critérios de Análise:

- Existência de elementos mínimos descritivos
- Indícios que permitam identificação de irregularidades
- Relevância para a gestão previdenciária

8. PRAZOS E TRAMITAÇÃO

8.1 PRAZOS LEGAIS

Conforme artigo 13 do Decreto nº 15.538/2018:

Tramitação Interna: 30 (trinta) dias úteis

- Prorrogável uma única vez por igual período
- Prorrogação deve ser justificada

Resposta da Área Técnica: 20 (vinte) dias úteis

- Prorrogável uma única vez por mais 20 dias úteis
- Área responsável deve informar decisão administrativa à Ouvidoria

8.2 FLUXO DE TRAMITAÇÃO

RECEBIMENTO → ANÁLISE PRELIMINAR → ENCAMINHAMENTO →
ACOMPANHAMENTO → RESPOSTA → ARQUIVO
↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

Imediato 48h úteis 48h úteis Contínuo Prazo Legal 30 dias úteis

8.3 CONTROLE DE PRAZOS

- **Responsabilidade:** Servidor designado para Ouvidoria
- **Instrumento:** Sistema de controle informatizado

9. IDENTIFICAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

9.1 OBRIGATORIEDADE DE IDENTIFICAÇÃO

- **Regra Geral:** Conforme art. 8º do Decreto nº 15.538/2018: "A identificação pessoal do manifestante é obrigatória"
- **Dados Obrigatórios:**
 - Nome completo
 - CPF
 - Endereço
 - Telefone e/ou e-mail para contato
 - Meio preferencial de resposta

9.2 PROTEÇÃO DE DADOS

- **Conformidade:** Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- **Acesso Restrito:** Apenas servidores autorizados
- **Confidencialidade:** Proteção da identidade quando necessário
- **Segurança:** Armazenamento em sistemas seguros

9.3 PUBLICIDADE DAS RESPOSTAS

- **Regra:** Respostas individualizadas ao manifestante
- **Exceção:** Síntese estatística em relatórios (dados anonimizados)
- **Transparência:** Informações gerais sobre atuação da Ouvidoria

10. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

10.1 Competências da Ouvidoria

- Conforme art. 3º do Decreto nº 15.538/2018, adaptado ao IPAM:
 - **I - RECEBIMENTO E ENCAMINHAMENTO**
 - Receber manifestações sobre atividades do IPAM
 - Encaminhar às unidades organizacionais competentes
 - Manter o cidadão informado sobre providências adotadas

- **II - ARTICULAÇÃO INTERNA**
 - Promover interação com coordenadorias do IPAM
 - Contribuir para aperfeiçoamento dos serviços previdenciários
 - Facilitar resolução de demandas dos usuários

- **III - PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS**
 - Sugerir medidas administrativas de aprimoramento
 - Identificar pontos de melhoria nos processos
 - Contribuir para modernização da gestão

- **IV - RELATÓRIOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS**
 - Elaborar informativo quadrimestral
 - Produzir relatório anual de atividades
 - Apresentar dados estatísticos e indicadores

11. PRODUTOS E RELATÓRIOS

11.1 Informativo Quadrimestral

- **Periodicidade:** A cada 4 meses
- **Destinatários:** Diretoria de Presidência e Controladoria Geral do IPAM

Conteúdo:

- Quantitativo de manifestações por tipo
- Principais demandas identificadas
- Medidas implementadas
- Indicadores de satisfação

11.2 Relatório Anual

- Periodicidade: Até 31 de janeiro do ano subsequente
- Destinatários: Diretoria de Presidência e Controladoria Geral do IPAM

Conteúdo Mínimo:

- Estatísticas completas de atendimento
- Análise qualitativa das manifestações
- Propostas de melhorias implementadas
- Metas para o exercício seguinte

11.3 Relatórios Específicos

- **Demanda:** Situações que exijam atenção especial
- **Destinatários:** Conforme relevância e competência
- **Finalidade:** Subsidiar tomada de decisões estratégicas

12. INDICADORES DE DESEMPENHO

12.1 INDICADORES QUANTITATIVOS

Volume de Atendimento:

- Total de manifestações recebidas
- Distribuição por tipo de manifestação
- Evolução temporal das demandas

Eficiência Operacional:

- Percentual de cumprimento de prazos
- Tempo médio de resposta
- Taxa de resolubilidade

12.2 Indicadores Qualitativos

Impacto Institucional:

- Melhorias implementadas a partir das manifestações
- Redução de manifestações recorrentes
- Contribuição para modernização dos processos

13. INTERFACE COM ÓRGÃOS DE CONTROLE

13.1 Controladoria do IPAM

Encaminhamento Obrigatório:

- Denúncias de irregularidades administrativas
- Manifestações sobre controles internos
- Questões relacionadas à conformidade legal

13.2 Órgãos Externos

Tribunal de Contas (TCE-RO):

- Denúncias sobre gestão de recursos
- Irregularidades em licitações e contratos
- Questões sobre sustentabilidade atuarial

Ministério Público:

- Denúncias criminais
- Improbidade administrativa
- Lesão ao patrimônio público

Ouvidoria Geral do Município:

- Manifestações de competência municipal
- Alinhamento de procedimentos

14. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

14.1 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO

Capacitação Inicial:

- Legislação sobre ouvidorias públicas
- Técnicas de mediação e negociação
- Plataforma Fala.BR
- Legislação previdenciária básica

Capacitação Continuada:

- Atualização normativa semestral
- Participação em fóruns de ouvidores
- Intercâmbio com outras instituições
- Cursos de aperfeiçoamento em gestão pública

14.2 REDE DE CONHECIMENTO

- **Integração:** Rede de Ouvidorias do Setor Público
- **Participação:** Encontros e congressos especializados
- **Benchmarking:** Troca de experiências e boas práticas
- **Inovação:** Implementação de novas metodologias

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 Compromissos da Gestão

- **Transparência:** Divulgação ampla dos canais e resultados
- **Melhoria Contínua:** Implementação das propostas viáveis
- **Participação:** Estímulo ao controle social
- **Qualidade:** Excelência no atendimento ao cidadão