

PORTARIA Nº 186/IPREJI/2026

***Dispõe sobre a criação e regulamentação
da Ouvidoria do Instituto de Previdência
dos Servidores Públicos de Ji-Paraná –
IPREJI e dá outras providências.***

O PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE JI-PARANÁ – IPREJI, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação vigente,

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência que regem a Administração Pública;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecer os mecanismos de participação dos usuários, transparência, controle e aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Ji-Paraná – IPREJI;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer procedimentos para o recebimento, registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços do IPREJI;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA CRIAÇÃO E DA FINALIDADE DA OUVIDORIA

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Ji-Paraná – IPREJI, vinculada à Presidência, como canal institucional de comunicação entre o Instituto e os usuários de seus serviços, destinada ao recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos usuários.

Parágrafo único. A Ouvidoria tem por finalidade contribuir para o aprimoramento da gestão, a melhoria da qualidade dos serviços prestados, o fortalecimento da transparência, da participação dos usuários e da proteção de seus direitos.



Art. 2º. A atuação da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, imparcialidade, razoabilidade, proporcionalidade, proteção de dados pessoais e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DAS ÁREAS COMPETENTES

Art. 3º. Para os fins desta Portaria, considera-se:

I – **áreas competentes:** a Presidência do IPREJI, a Diretoria Executiva ou as unidades administrativas responsáveis, conforme a natureza e o objeto da manifestação, pela análise, apuração, adoção de providências, resposta ou encaminhamento da demanda apresentada à Ouvidoria;

II – **Presidência do IPREJI:** unidade responsável pela direção superior do Instituto, a quem compete, nos termos da legislação vigente, exercer a representação institucional e adotar as providências de sua competência relacionadas às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;

III – **Diretoria Executiva:** unidade responsável pela gestão e execução das atividades administrativas e previdenciárias do IPREJI, competindo-lhe, no âmbito de suas atribuições, analisar e providenciar o atendimento das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;

IV – **unidades administrativas do IPREJI:** as unidades que integram a estrutura organizacional do Instituto e que, de acordo com a natureza da manifestação, poderão ser acionadas pela Ouvidoria para prestar informações, realizar análises, adotar providências ou apresentar respostas, compreendendo:

- a) Gabinete do Presidente;
- b) Recepção e Protocolo;
- c) Setor Previdenciário;
- d) Setor Administrativo e Financeiro;
- e) Setor de Contabilidade;
- f) Assessoria Jurídica;
- g) Recursos Humanos;
- h) Folha de Pagamento;
- i) Arrecadação; e



j) Manutenção e Serviços Diversos.

V – Responsáveis: os responsáveis para o atendimento das demandas serão designados pelo ouvidor, para a Diretoria Executiva, de acordo com as áreas administrativas do IPREJI.

§ 1º O encaminhamento das manifestações às áreas competentes observará a natureza, o conteúdo e a matéria objeto da demanda, cabendo à Ouvidoria realizar a classificação e o direcionamento adequado.

§ 2º As áreas competentes deverão prestar à Ouvidoria as informações e os esclarecimentos necessários ao tratamento das manifestações, observados os prazos legais e regulamentares aplicáveis.

§ 3º O encaminhamento de manifestação pela Ouvidoria não implica transferência de competência decisória, cabendo à unidade responsável pela matéria adotar as providências que estiverem dentro de suas atribuições legais e regulamentares.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES E DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 4º. Para os fins desta Portaria, consideram-se manifestações as comunicações apresentadas pelos usuários relacionadas aos serviços, atividades, procedimentos ou atendimentos realizados pelo IPREJI, compreendendo, entre outras:

- I – reclamação;
- II – denúncia;
- III – sugestão;
- IV – elogio;
- V – solicitação de providências; e
- VI – outras manifestações relacionadas à atuação do Instituto.

Art. 5º. As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes canais:

- I – site oficial do IPREJI: www.jipaprev.ro.gov.br;
- II – e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@jipaprev.ro.gov.br;



III – atendimento presencial nas dependências do IPREJI, situado na Rua Aluízio Ferreira, nº 119, Bairro Centro, Ji-Paraná/RO, CEP 76900-024 e;

IV – peticionamento eletrônico por meio do e-Proc, quando aplicável;

V – correspondência encaminhada ao endereço do Instituto, Rua Aluízio Ferreira, nº 119, Bairro Centro, Ji-Paraná/RO, CEP 76900-024 e;

VI – outros canais institucionais que venham a ser disponibilizados pelo IPREJI.

§ 1º As orientações e dúvidas relacionadas aos serviços prestados pelo IPREJI poderão ser encaminhadas também por meio do WhatsApp institucional, pelo número (69) 99202-4378.

§ 2º O canal de WhatsApp poderá ser utilizado para orientações, informações e encaminhamentos, observadas as regras estabelecidas pela Ouvidoria para o registro formal das manifestações.

§ 3º A Ouvidoria orientará o usuário quanto ao canal adequado para apresentação de sua manifestação e, quando necessário, quanto às informações e documentos necessários à adequada análise da demanda.

Art. 6º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão ser registradas de forma a possibilitar seu controle, acompanhamento, encaminhamento e resposta, observadas as hipóteses legais de sigilo e as restrições de acesso às informações.

§ 1º Quando as informações apresentadas forem insuficientes para o adequado tratamento da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar ao usuário sua complementação.

§ 2º A solicitação de complementação deverá indicar, de forma clara, as informações necessárias ao prosseguimento da análise da manifestação.

§ 3º A ausência de complementação das informações solicitadas poderá ensejar o arquivamento da manifestação, quando não for possível seu adequado tratamento com os elementos disponíveis.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 7º. Compete à Ouvidoria:

I – promover a participação dos usuários na Administração Pública, no âmbito das competências do IPREJI;

II – acompanhar a prestação dos serviços, buscando contribuir para sua efetividade e qualidade;



-
- III – receber, registrar, analisar, classificar e encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes;
- IV – acompanhar o tratamento das manifestações e a efetiva conclusão das demandas;
- V – propor medidas destinadas ao aperfeiçoamento dos serviços, procedimentos e atividades do Instituto;
- VI – auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios que regem a Administração Pública;
- VII – propor medidas destinadas à proteção e defesa dos direitos dos usuários;
- VIII – orientar os usuários quanto aos canais de atendimento e aos procedimentos para apresentação e acompanhamento das manifestações;
- IX – solicitar às unidades administrativas do IPREJI as informações e os esclarecimentos necessários ao tratamento das manifestações;
- X – acompanhar os prazos para resposta das unidades administrativas;
- XI – comunicar ao usuário, quando cabível, as providências adotadas em relação à manifestação apresentada;
- XII – promover pesquisas e avaliações do grau de satisfação dos segurados e demais usuários quanto ao atendimento e aos serviços prestados pelo IPREJI;
- XIII – produzir e analisar dados e informações decorrentes das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas;
- XIV – identificar demandas recorrentes e situações que possam indicar necessidade de aperfeiçoamento dos serviços;
- XV – apresentar à Presidência recomendações destinadas à melhoria dos serviços, procedimentos e processos administrativos;
- XVI – elaborar relatórios sobre as atividades da Ouvidoria;
- XVII – preservar o sigilo das informações e a proteção da identidade dos manifestantes, quando legalmente assegurados; e
- XVIII – exercer outras atribuições compatíveis com a natureza da Ouvidoria e previstas na legislação aplicável.



CAPÍTULO V

DO OUVIDOR

Art. 8º. A função de Ouvidor será exercida por servidor efetivo ou ocupante de cargo em comissão, designado por ato do Presidente do IPREJI, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

§ 1º O exercício da função de Ouvidor dar-se-á sem prejuízo das atribuições inerentes ao cargo efetivo ou comissionado eventualmente ocupado pelo servidor, salvo disposição legal em contrário.

§ 2º As atividades da Ouvidoria serão desempenhadas durante o horário regular de expediente do IPREJI, devendo ser organizadas de modo a compatibilizar o exercício da função com as atribuições próprias do cargo ocupado pelo servidor.

§ 3º O exercício da função de Ouvidor não implicará, por si só, o pagamento de gratificação, adicional, vantagem ou qualquer outro acréscimo remuneratório, ressalvada a existência de previsão legal específica.

Art. 9º. Compete ao Ouvidor:

- I – coordenar e executar as atividades da Ouvidoria;
- II – receber, registrar, analisar, classificar e encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes;
- III – assegurar o adequado tratamento das manifestações, observando os princípios e as normas aplicáveis;
- IV – solicitar informações, documentos e esclarecimentos às unidades administrativas do IPREJI necessários ao tratamento das manifestações;
- V – acompanhar o andamento das demandas e os respectivos prazos;
- VI – comunicar aos usuários, quando cabível, as providências adotadas em relação às manifestações apresentadas;
- VII – elaborar relatórios periódicos sobre as atividades da Ouvidoria;
- VIII – apresentar à Presidência sugestões e recomendações destinadas ao aperfeiçoamento dos serviços e procedimentos administrativos;
- IX – promover pesquisas de satisfação dos usuários;



X – preservar o sigilo das informações e a proteção da identidade dos manifestantes, quando legalmente assegurados; e

XI – exercer outras atribuições compatíveis com a natureza da função.

CAPÍTULO VI

DO ENCAMINHAMENTO E DAS RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Art. 10. As manifestações serão encaminhadas pela Ouvidoria à unidade administrativa competente, de acordo com a natureza da demanda, para análise e adoção das providências cabíveis.

Art. 11. Para os fins desta Portaria, consideram-se unidades administrativas competentes, conforme a natureza da manifestação:

- I) Gabinete do Presidente;
- II) Recepção e Protocolo;
- III) Setor Previdenciário;
- IV) Setor Administrativo e Financeiro;
- V) Setor de Contabilidade;
- VI) Assessoria Jurídica;
- VII) Recursos Humanos;
- VIII) Folha de Pagamento;
- IX) Arrecadação; e
- X) Manutenção e Serviços Diversos.

Parágrafo único. A relação constante deste artigo poderá ser atualizada sempre que houver alteração na estrutura administrativa do IPREJI.

Art. 12. As unidades administrativas deverão prestar à Ouvidoria as informações, documentos e esclarecimentos necessários ao tratamento das manifestações, observados os prazos estabelecidos nesta Portaria e na legislação aplicável.

§ 1º O responsável pela unidade administrativa destinatária da manifestação deverá adotar as providências necessárias à sua análise e encaminhar à Ouvidoria resposta clara, objetiva e fundamentada.



§ 2º Quando a manifestação depender de informações ou providências de mais de uma unidade administrativa, a Ouvidoria poderá encaminhá-la às unidades envolvidas, cabendo a estas atuar de forma integrada para o adequado atendimento da demanda.

§ 3º Caso a manifestação seja encaminhada a unidade que não detenha competência para analisá-la, esta deverá comunicar o fato à Ouvidoria, que providenciará o redirecionamento à unidade competente.

Art. 13. Para fins de organização interna, as unidades administrativas deverão atender às solicitações da Ouvidoria no prazo por ela estabelecido, de modo a possibilitar o cumprimento do prazo legal para resposta conclusiva ao usuário.

Parágrafo único. O prazo estabelecido pela Ouvidoria para manifestação interna deverá considerar a complexidade da demanda e o prazo legal aplicável à resposta ao usuário.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS E DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. A resposta conclusiva às manifestações será apresentada no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do seu recebimento, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos da legislação aplicável.

§ 1º A prorrogação deverá ser comunicada ao usuário antes do término do prazo inicial, com a indicação da justificativa correspondente.

§ 2º Os prazos previstos neste artigo não afastam a aplicação de prazos específicos estabelecidos em legislação própria para determinadas matérias.

Art. 15. O tratamento das manifestações deverá observar critérios de imparcialidade, objetividade, clareza, transparência, respeito ao usuário e proteção das informações pessoais.

§ 1º É vedada qualquer forma de discriminação ou retaliação em razão da manifestação apresentada pelo usuário.

§ 2º A Ouvidoria deverá adotar as medidas necessárias à proteção da identidade do manifestante, especialmente nas hipóteses previstas na legislação aplicável.

Art. 16. As manifestações que contenham denúncias ou relatos de irregularidades serão encaminhadas às unidades competentes para adoção das providências cabíveis, observadas as regras de sigilo, proteção da identidade do manifestante e demais disposições legais aplicáveis.



Art. 17. Os pedidos de acesso à informação submetidos ao IPREJI serão processados de acordo com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais normas aplicáveis, não se confundindo com as manifestações de Ouvidoria.

Parágrafo único. Os requerimentos relacionados ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais observarão a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e as normas internas aplicáveis.

CAPÍTULO VIII

DA PROTEÇÃO DE DADOS E DO SIGILO

Art. 18. O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da Ouvidoria deverá observar os princípios, fundamentos e regras estabelecidos na legislação de proteção de dados pessoais, especialmente na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 19. O acesso às informações pessoais e aos dados relacionados às manifestações será restrito aos agentes públicos que necessitem dessas informações para o desempenho de suas atribuições, observadas as hipóteses e condições previstas em lei.

Parágrafo único. As informações pessoais e os dados obtidos no exercício das atividades da Ouvidoria deverão ser utilizados exclusivamente para as finalidades institucionais relacionadas ao tratamento das manifestações, observadas as bases legais e os princípios previstos na legislação aplicável.

CAPÍTULO IX

DOS RELATÓRIOS E DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 20. A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos destinados à Presidência do IPREJI, contendo, no mínimo:

- I – o número e a natureza das manifestações recebidas;
- II – as unidades administrativas mais demandadas;
- III – os assuntos recorrentes identificados nas manifestações;
- IV – os prazos de atendimento das demandas;
- V – as providências adotadas pelas unidades responsáveis;
- VI – as recomendações de melhoria dos serviços e procedimentos administrativos;
- VII – os resultados das pesquisas de satisfação realizadas; e



VIII – outros dados relevantes para o aperfeiçoamento da gestão do Instituto.

Art. 21. A Ouvidoria promoverá periodicamente a avaliação do grau de satisfação dos segurados e demais usuários quanto ao atendimento prestado pelo IPREJI, observando, quando aplicável, aspectos relacionados à confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade.

Art. 22. Os resultados das manifestações e das pesquisas de satisfação poderão subsidiar a elaboração de recomendações, planos de melhoria e medidas destinadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo IPREJI.

Parágrafo único. Os relatórios e demais informações produzidas pela Ouvidoria deverão observar as restrições legais relativas ao sigilo, à proteção de dados pessoais e à preservação da identidade dos manifestantes.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. Os casos omissos nesta Portaria serão resolvidos pela Presidência do IPREJI, observada a legislação vigente.

Art. 24. As unidades administrativas do IPREJI deverão colaborar com a Ouvidoria para o adequado desempenho de suas atribuições, fornecendo, quando solicitado, informações e documentos necessários ao tratamento das manifestações.

Art. 25. A Presidência do IPREJI poderá expedir atos complementares necessários à regulamentação e ao adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 26. Esta Portaria não implica criação de cargo, função, gratificação ou aumento de despesa, ressalvada a existência de previsão legal específica.

Art. 27. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Ji-Paraná/RO, 21 de setembro de 2026.

[Assinado eletronicamente]

Edisio Gomes Barroso

Presidente do IPREJI

Decreto nº 1125/2025





Município de Ji-Paraná

04.092.672/0001-25

Av. 2 de Abril

www.ji-parana.ro.gov.br

FICHA CADASTRAL DO DOCUMENTO ELETRÔNICO

Tipo do Documento	Identificação/Número	Data
Portaria	PORTARIA Nº 186-IPREJI-2026 Dispõe	21/09/2026
ID: 3030009	Processo	Documento
CRC: 53730356		
Processo: 0-0/0		
Usuário: MARIA GLARETE MENSCH		
Criação: 21/09/2026 09:35:14	Finalização: 21/09/2026 09:41:29	
MD5: 9FA99F86ACAE330C7D56A1A12FD9521F		
SHA256: F5B5982168C3E4735903CED9892C9BBD88F49AF56575F50E981C7AE25C1F608E		

Súmula/Objeto:

PORTARIA Nº 186-IPREJI-2026 Dispõe sobre a criação e regularização da Ouvidora do IPREJI.

INTERESSADOS

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DE JI-PARANÁ - IPREJI	JI-PARANA	RO	21/09/2026 09:37:09
---	-----------	----	---------------------

ASSUNTOS

PORTARIA	21/09/2026 09:36:58
----------	---------------------

CIENTES

Marisa Aparecida de Queiroz Duarte Ferreira	21/09/2026 12:45:59
Kaylaine de Oliveira Tonette	21/09/2026 13:20:19
Adriana Pacheco Kagueyama	22/09/2026 07:26:17
Valeria Calixto Costa	22/09/2026 08:28:13

ASSINATURAS ELETRÔNICAS

 EDISIO GOMES BARROSO	PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDENCIA	21/09/2026 12:30:58
---	--	---------------------

Assinado na forma do Decreto Municipal nº 435/2023.

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site eproc.ji-parana.ro.gov.br informando o ID 3030009 e o CRC 53730356.