

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	
Revisão: 02	Data: 10/07/2025
Nome do Processo	Solicitações ao Setor de Ouvidoria
Parte atendida	Público em Geral
Unidade Gestora/Executora	Instituto de Previdência do Município de João Pessoa (IPMJP)

1. FUNDAMENTO LEGAL

Art. 5º, inciso XXXIII da CF/88; art. 37, caput, da CF/88 (princípio da publicidade), Lei de Acesso à Informação: Lei nº 12527/2011 (LAI), Lei nº 13460/2017 (Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração) e Lei nº 12151/2011 (Lei da Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa), Decreto nº 9.492/2018: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e estabelece normas gerais para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), importante para o tratamento de dados pessoais nas ouvidorias.

2. OBJETIVO

Atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Município e a sociedade. É um espaço para manifestar insatisfações e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, além de fortalecer o controle social e a participação cidadã.

3. LISTA DE TERMOS

Elogios: Reconhecimento e satisfação com um serviço ou atendimento recebido.

Sugestões: Proposta de melhoria para serviços públicos ou processos.

Reclamações: Manifestação de insatisfação com um serviço ou atendimento, incluindo críticas a atos da administração ou de servidores.

Denúncias: Comunicação de irregularidades, atos ilícitos ou exercício negligente de cargos públicos.

Solicitação: Pedido de providências por parte da administração pública.

Informação: Pedido de informações sobre serviços e procedimentos da administração pública.

4. LISTA DE SIGLAS

PMJP – Prefeitura Municipal de João Pessoa

IPM/JP – Instituto de Previdência do Município de João Pessoa

LAI – Lei de Acesso à Informação

1DOC – Sistema de entrada e Tramitação de Processos da PMJP

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

5. ABRANGÊNCIA

Toda a Administração Pública Direta e Indireta do Município de João Pessoa. A ouvidoria atende a todos os usuários dos serviços do instituto, incluindo servidores públicos municipais, aposentados, pensionistas e demais cidadãos que interagem com o sistema previdenciário municipal.

6. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE

1 – **Em caso de e-mail não válido:** Tenta-se entrar em contato por outros canais, como exemplo, telefone.

7. PERIODICIDADE DO PROCESSO

Pode ocorrer de 4 em 4 dias, de 15 em 15 dias, de 30 em 30 dias.

8. PROCEDIMENTOS

1 – SETOR DE OUVIDORIA (SET-OUV)

- 1.1 – Aguardar via meios de comunicação como e-mail, telefone, sistema 1Doc, WhatsApp e verbalmente o envio das demandas de reclamações, sugestões, denúncias, solicitações de informações e elogios;
- 1.1 – de posse dessas, fazer a filtragem para encaminhar ao Setor competente ou responder se tiver conhecimento do assunto;
- 1.3 – recebendo a resposta do devido setor, encaminhar ao demandante;
- 1.4 – Por fim, aguardar o feedback do demandante.

9. CUIDADOS ESPECIAIS E OUTRAS OBSERVAÇÕES

- 1 – Atentar-se aos prazos que constam na Lei nº 12.527/2011, em seu art. 11, caput, § 1º e § 2º (informação imediata, com 20 dias ou prorrogado por mais 10 dias com justificativa expressa).