

RESOLUÇÃO 009/2022

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do IPMAT – Instituto de Previdência de Almirante Tamandaré

O CONSELHO DELIBERATIVO do IPMAT – Instituto de Previdência de Almirante Tamandaré, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

CONSIDERANDO o constante aperfeiçoamento desta Autarquia e a necessidade de adequar os assuntos internos relativos às atividades de Ouvidoria, e

CONSIDERANDO a deliberação do Conselho Deliberativo na reunião ordinária realizada no dia 30 de junho de 2022.

R E S O L V E:

Art. 1º. Fica aprovado o novo Regulamento da Ouvidoria do IPMAT, na forma do texto anexo, o qual fica fazendo parte integrante e inseparável desta Resolução.

Art. 2º. Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

Almirante Tamandaré, 04 de julho de 2022.

ERNESTO ANTÔNIO ROSSI

Presidente do Conselho Deliberativo

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DE
ALMIRANTE TAMANDARÉ

Capítulo I – Das normas relativas à Ouvidoria

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria do IPMAT, vinculada à Presidência do Instituto, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta autarquia e seus colaboradores.

Art. 2º. É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo IPMAT.

Art. 3º. A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico do IPMAT ipmat@tamandare.pr.gov.br ou ipmatadm@gmail.com, no site www.ipmatalmirante.com.br, na aba “Transparência”, ou, ainda, durante o expediente, na sede do IPMAT ou via telefone, nos números (41) 3657-6726 ou (41) 3699-5216.

Art. 4º. Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do quanto foi solicitado.

Art. 5º. São atribuições da Ouvidoria:

I – Exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II – Processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III – Disponibilizar as informações de interesse público;

IV – Facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;

V – Receber sugestões, denúncias, reclamações, elogios, informações ou solicitações sobre serviços prestados pelo IPMAT, com retorno ao cidadão, no prazo de 30 dias, prorrogável por igual período, com a prorrogação devidamente justificada;

VI – Divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

VII – Identificar problemas no atendimento ao usuário;

VIII – Processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527/2011;

IX – Registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

X – Atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuário dos serviços;

XI – Promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias de Regimes Próprios de Previdência Social;

XII – Exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XIII – Cumprir as determinações da Presidência do IPMAT;

XIV – Elaborar relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 6º. Compete ao Ouvidor:

I – Cumprir as atribuições previstas no art. 5º;

II – Zelar pela uniformização, eficiência, coerência e controle da qualidade das atividades desenvolvidas;

III – Propor a capacitação profissional para servidores de áreas que, pelas estatísticas de atendimento, apresentem maiores deficiências, assim como outras medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

IV – Impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua responsabilidade;

V – Dar conhecimento ao Diretor Presidente quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.

Capítulo II – Das Disposições Finais

Art. 7º. Este Regimento poderá ser alterado a qualquer tempo, com a aprovação do Conselho Deliberativo do IPMAT, e entrará em vigor na data de sua publicação.

Almirante Tamandaré, 04 de julho de 2022.

ERNESTO ANTÔNIO ROSSI

Presidente do Conselho Deliberativo