

## **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](mailto:ipmat@tamandare.pr.gov.br) ou [ipmatadm@gmail.com](mailto:ipmatadm@gmail.com), no site [www.ipmatalmirante.com.br](http://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**