

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE TERESINA

MANUAL DA OUVIDORIA

Teresina – Piauí, 2026.

SUMÁRIO

1. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA.....	03
2. OBJETIVO DO MANUAL.....	03
3. SIGLAS UTILIZADAS.....	03
4. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	03
5. OBJETIVOS DA OUVIDORIA.....	04
6. ATRIBUIÇÕES.....	04
7. FORMAS DE ATENDIMENTO.....	04
8. PROCESSOS DE RESOLUÇÃO.....	04
9. ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO MENSAL.....	05
10. RESPOSTAS OU CONCLUSÃO.....	05
11. FLUXOGRAMA.....	06

1. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

- Regimento Interno do IPMT: <https://ipmt.pmt.pi.gov.br/wp-content/uploads/sites/30/2025/06/Regimento-Interno-IPMT..pdf>
- Lei nº 2.969/2001 - Dispõe sobre a Organização do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Município de Teresina, e dá outras providências: <https://ipmt.pmt.pi.gov.br/wp-content/uploads/sites/30/2025/11/LEI-N%C2%BA-2.969-Atualizada-at%C3%A9-10.11.2025.pdf>

2. OBJETIVO DO MANUAL

Informar sobre os procedimentos realizados pelo setor da Ouvidoria.

3. SIGLAS UTILIZADAS

- FAS - Fundo de Assistência à Saúde;
- IPMT - Instituto Previdência dos Servidores do Município de Teresina;
- SEI - Sistema Eletrônico de Informações.

4. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é definida como uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços públicos, prestados sob a forma descrita neste manual, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Reativada em Maio de 2022, apresentando atribuições essenciais como: atuar no pós-atendimento, avaliar a procedência das solicitações, dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada, mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição, propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário, dentre outros.

5. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Valorizar a participação do servidor público municipal e demais partes interessadas, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas apresentados do órgão, garantindo os seus direitos e os concretizando, dessa forma, buscando a resolutividade a princípio da eficiência, da ética e da transparência nas relações ou demandas apresentadas.

6. ATRIBUIÇÕES

- I. Ouvir e receber, com a devida atenção e cordialidade, as reclamações e denúncias dos servidores, empresas fornecedoras, clínicas e hospitais conveniados e demais usuários;
- II. Apurar a procedência das reclamações ou denúncias que lhes forem dirigidas e recomendar à direção do IPMT a apuração dos fatos;
- III. Responder às solicitações/reclamações, as providências tomadas pela direção do IPMT.
- IV. Elaborar e apresentar os relatórios ao Presidente.
- V. Desempenhar outras atividades correlatas e as que lhe forem determinadas pelo Presidente.

7. FORMAS DE ATENDIMENTO

- Telefone / WhatsApp : 86 9 9423-7156;
- E-mail: ouvidoriaipmt@gmail.com;
- Preenchimento de formulário encontrado no site oficial, na aba Ouvidoria, clicando no link a seguir: <https://ipmt.pmt.pi.gov.br/ouvidoria/>
- Presencial (por agendamento);
- Via processo SEI.

8. PROCESSOS DE RESOLUÇÃO

- **Demanda com processo formalizado, via SEI:**
 1. Receber a demanda através dos canais de comunicação;
 2. Abrir processo, via SEI, relatando a demanda;
 3. Encaminhar o processo ao setor responsável para andamento da solicitação desejada;
 - 3.1 Caso o responsável responda, seguir para o passo 4.
 - 3.2. Caso o responsável não responda, comunicar à Presidência do IPMT sobre a não resposta, para que sejam tomadas as devidas providências nos prazos estabelecidos;
 4. Fazer a devolutiva ao Servidor e/ou Usuário do IPMT da resolução da demanda;
 5. Aplicar pesquisa de satisfação (qualidade) do atendimento prestado pela ouvidoria;
 6. Finalizar processo.

- **Demanda que não necessita abrir processo/caso de urgência:**

1. Receber a demanda;
2. Encaminhar o processo ao setor responsável para andamento da solicitação desejada;
 - 2.1 Caso o responsável responda, seguir para o passo 3.
 - 2.2. Caso o responsável não responda, comunicar à Presidência do IPMT sobre a não resposta, para que sejam tomadas as devidas providências nos prazos estabelecidos;
3. Fazer a devolutiva ao Servidor e/ou Usuário do IPMT da resolução da demanda;
4. Aplicar pesquisa de satisfação (qualidade) do atendimento prestado pela ouvidoria;
5. Finalização.

9. ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

A Ouvidoria do IPMT elabora trimestralmente relatório de atividades. O objetivo do Relatório é dar transparência às ações da Ouvidoria e apresentar os principais resultados das demandas registradas pelos Servidores e/ou Usuários do IPMT à gestão do Instituto.

10. RESPOSTAS OU CONCLUSÃO

A resolatividade das demandas pela Ouvidoria é medida nos seguintes prazos.

- Imediata;
- Até 7 dias úteis;
- Após 7 dias úteis.

A Ouvidoria, ao receber do setor responsável a solução da demanda, faz a devolutiva aos Servidores e/ou Usuários do IPMT, sendo esta deferida ou indeferida.

11. FLUXOGRAMA

