



**PREVIJUI** - Instituto de Previdência dos Servidores  
Públicos do Município de Ijuí

# **Relatório de Ouvidoria**

## **2º Trimestre – 2023**



# PREVIJUI - Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí

## Sumário

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>1 Apresentação:</b> .....          | 3 |
| <b>2 Canais De Atendimento:</b> ..... | 4 |
| <b>3 Estatísticas:</b> .....          | 4 |
| <b>4 Análise/Apontamento:</b> .....   | 5 |
| <b>5 Ações:</b> .....                 | 5 |
| <b>6 Aprovação:</b> .....             | 5 |



# PREVIJUI - Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí

## 1 Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí – PREVIJUI**, com o objetivo de dar efetividade aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no **2º Trimestre de 2023**.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às **dúvidas** recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas. Com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à presidência e controle Interno do **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí – PREVIJUI**, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais de Ijuí/RS.

## 2 Canais De Atendimento:

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08:30 às 11:30 min, das 13:30 às 17:00 horas. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: **[www.previjui.ijuí.rs.gov.br](http://www.previjui.ijuí.rs.gov.br)**
- Do e-mail institucional: **[previjui@ijuí.rs.gov.br](mailto:previjui@ijuí.rs.gov.br)**
- Ligação telefônica através dos números: **(55) 3332-9908 e 3333-4326**
- Atendimento presencial no **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí – PREVIJUI**.

## 3 Estatísticas:

| Canal               | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Presencial          | 310        |
| Telefônico          | 420        |
| E-mail              | 90         |
| Fale Conosco (site) | 0          |
| <b>Total</b>        | <b>820</b> |



# PREVIJUI - Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí

Os tipos de atendimentos foram:

| Tipo        | Quantidade |
|-------------|------------|
| Consulta    | 120        |
| Solicitação | 680        |
| Dúvida      | 20         |
| Reclamação  | 0          |
| Denúncia    | 0          |
| Total       | 820        |

## 4 Análise/Apontamento

No 2º trimestre de 2023 identificamos uma boa procura e manifestação, entendemos que essa procura se deve à melhora na divulgação da Ouvidoria no site.

Outro fator que deve ser considerado é a questão da pandemia de Covid-19, onde os munícipes recorreram à Ouvidoria para esclarecimentos pontuais de resolução à distância.

## 5 Ações

A Ouvidoria do **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí – PREVIJUI**, não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

## 6 Aprovação

Este relatório foi apresentado ao Presidente em: 23/08/2023.

---

**Adriana Karlinski**

Responsável pela Ouvidoria