



PREVIJUÍ - Instituto de Previdência dos Servidores
Públicos do Município de Ijuí

Relatório de Ouvidoria

1º Trimestre – 2024



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

Sumário

1 Apresentação:3

2 Canais De Atendimento:3

3 Estatísticas:3

4 Análise/Apontamento4

5 Ações4

6 Aprovação4



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 **1º Trimestre de 2024**.

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 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.iju.rs.gov.br**
- Do e-mail institucional: **previjui@iju.rs.gov.br**
- Ligação telefônica através dos números: **(55) 3332-9908 e 3333-4326**
- Whatsapp: **(55) 9 9702-4138**
- Atendimento presencial no **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí – PREVIJUI**.

3 Estatísticas:

Canal	Quantidade
Presencial	295
Telefônico	490
E-mail	120
Whatsapp	400
Fale Conosco (site)	0
Total	1.305



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

Os tipos de atendimentos foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	90
Solicitação	1.205
Dúvida	10
Reclamação	0
Denúncia	0
Total	1.305

4 Análise/Apontamento

Como trata-se de um RPPS os atendimentos, na sua maioria, são à pessoas idosas que ainda dão preferência pelo atendimento presencial ou por telefone, embora já exista uma boa demanda no que se trata de rede social whatsapp.

Na questão da Ouvidoria no Site o atendimento ainda é baixo, praticamente nulo, pois os atendimentos se resumem basicamente entrega/envio de documentos como contra-cheques e comprovante de declaração de renda; informações sobre data do pagamento da folha, reajuste salarial e sobre processo de aposentadorias/pensões; recepção aos novos servidores aposentados/pensionistas onde os demais canais, acredita-se, que estão suprindo as necessidades dos interessados

Convém salientar que os números apresentados são estimativos, considerando uma média diária de atendimentos.

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: 11/04/2024

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 17/04/2024.

Adriana Karlinski

Responsável pela Ouvidoria