



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

Relatório de Ouvidoria

3º 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 Disseminação da informação 4



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 **3º 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.ijui.rs.gov.br**
- Do e-mail institucional: **previjui@ijui.rs.gov.br**
- Ligação telefônica através dos números: **(55) 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	210
Telefônico	430
E-mail	80
Whatsap	680
Fale Conosco (site)	1
Total	1.401



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

Os tipos de atendimentos foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	40
Solicitação	1.331
Dúvida	30
Reclamação	0
Denúncia	0
Total	1.401

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).

A Ouvidoria pelo Site do PREVIJUI o atendimento ainda é baixo, praticamente nulo, pois as demandas dos beneficiários 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. Acredita-se, que os demais canais de atendimento estão suprimindo 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 – Disseminação da informação

Este relatório foi apresentado ao Presidente em: 10/10/2024

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em 16/10/2024.

Adriana Karlinski

Responsável pela Ouvidoria