



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

# **Relatório de Ouvidoria**

## **1º Trimestre – 2025**



# 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 1º Trimestre de 2025.

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](http://www.previjui.ijui.rs.gov.br)**
- Do e-mail institucional: **[previjui@ijui.rs.gov.br](mailto: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	398
Telefônico	361
E-mail	44
Whatsap	572
Fale Conosco (site)	0
<b>Total</b>	<b>1.375</b>



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

Os tipos de atendimentos foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	20
Solicitação	1.308
Dúvida	42
Reclamação	05
Denúncia	0
Total	1.375

## 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 PREVIJUÍ 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 – PREVIJUÍ**, 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: 10/04/2025

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em 16/04/2025.

---

**Adriana Karlinski**

Responsável pela Ouvidoria