



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

Relatório de Ouvidoria

1º Trimestre – 2023



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

Sumário

1 Apresentação:	3
2 Canais De Atendimento:	4
3 Estatísticas:	4
4 Análise/Apontamento:	5
5 Ações:	5
6 Aprovação:	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 **1º 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 08h00min às 17h00min. 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) 3332-9908 e 3333-4326**
- Atendimento presencial no **Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Ijuí – PREVIJUI**.

3 Estatísticas:

Canal	Quantidade
Presencial	360
Telefônico	500
E-mail	80
Fale Conosco (site)	2



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

Total	942
-------	-----

Os tipos de atendimentos foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	80
Solicitação	850
Dúvida	11
Reclamação	0
Denúncia	1
Total	942

4 Análise/Apontamento

No 1º 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: 09/05/2023.

Adriana Karlinski

Responsável pela Ouvidoria