

## RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Ref. período de abril/2023 a setembro/2023.

### 1- APRESENTAÇÃO

Considerando a adesão do IPRECAL ao programa Pró-Gestão no ano corrente, tornou-se necessário instituir um canal de Ouvidoria do Instituto, desvinculado do canal utilizado/compartilhado com o Ente através da plataforma Fala.Br.

Desta forma, aproveitando a implementação do site do IPRECAL ([www.iprecal.com.br](http://www.iprecal.com.br)), surgiu a Ouvidoria do IPRECAL.

### 2- DO PAPEL DA OUVIDORIA

O papel prioritário da Ouvidoria do IPRECAL, será a responsabilidade pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da eficiência de sua gestão pública.

### 3- DO DESIGNADO E EFETIVAS RESPONSABILIDADES

Considerando a implantação do programa Pró-Gestão, o qual preconiza a nomeação de ao menos, um servidor capacitado para exercer a função de “Ouvidor”, o IPRECAL optou por nomear um servidor de carreira para a função, conforme Portaria nº 095/2021.

I. Receber, analisar/classificar, encaminhar para o setor responsável e solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o trâmite e a sua efetiva conclusão; e posteriormente responder, todas as manifestações recebidas (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações), pertinentes às políticas ou serviços públicos prestados ou a conduta de agentes públicos;

II. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários do serviço público;

III. Promover a participação do usuário na administração pública;





INSTITUTO DE PREVIDENCIA  
SOCIAL DOS SERVIDORES  
PUBLICOS DO MUNICIPIO DE  
CAMPO ALEGRE - **IPRECAL**

Avenida Cel. Bento Amorim, 506 – Centro -  
Campo Alegre–SC  
[adm@campoalegre.sc.gov.br](mailto:adm@campoalegre.sc.gov.br)  
(47) 3632-1574

IV. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

V. Atender o cidadão de forma adequada, com urbanidade e respeito, buscando sempre a resolução ou resposta dos assuntos manifestados, com eficiência e transparência.

#### 4- DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS PELOS CANAIS DA OUVIDORIA

I. Endereço eletrônico ( [adm@iprecal.sc.gov.br](mailto:adm@iprecal.sc.gov.br))

As demandas solicitadas por e-mail ocorridas ao longo do período:

**Total de atendimentos:** 67 (sessenta e sete) demandas, sendo imediatamente encaminhadas a área responsável pela resolução e/ou retorno ao solicitante.

II. Pelo Site, em “Fale Conosco” : [www.iprecal.sc.gov.br](http://www.iprecal.sc.gov.br) ;

Não houveram demandas solicitadas por este canal no período.

II. Correspondência convencional, destinada ao INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CAMPO ALEGRE – IPRECAL. Endereço: Avenida Cel. Bento Amorim, 506 – Centro - Campo Alegre–SC, CEP. 89.294-000);

Não houve registros de manifestações através deste canal, direcionadas a Ouvidoria.

III. Whatsapp: (47) 9 9111-5379;

Este canal registrou o atendimento a diversas solicitações:

**Total de atendimentos: 248**

Solicitação de documento: 39

Solicitação de folha de pagamento: 78

Solicitação de serviço financeiro: 28



INSTITUTO DE PREVIDENCIA  
SOCIAL DOS SERVIDORES  
PUBLICOS DO MUNICIPIO DE  
CAMPO ALEGRE - **IPRECAL**  
Avenida Cel. Bento Amorim, 506 – Centro -  
Campo Alegre-SC  
[adm@campoalegre.sc.gov.br](mailto:adm@campoalegre.sc.gov.br)  
(47) 3632-1574

Simulação de aposentadoria: 00  
Processo de aposentadoria: 06  
Processo de pensão: 02  
Processo judicial: 00  
Dúvidas sobre data ou folha de pagamento: 59  
Outros: 36

IV. Telefone: 47 3632-1574, onde a manifestação será, imediatamente, reduzida a termo.

Não houve registros de manifestações através deste canal, direcionadas a Ouvidoria.

V. Verbalmente na Sede do IPRECAL, onde a manifestação será, imediatamente, reduzida a termo.

Não houve registros de manifestações através deste canal, direcionadas a Ouvidoria.

#### 5- DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto tem cumprido seu papel, na medida em que possibilita a sociedade perceber suas solicitações/demandas encaminhadas e atendidas;

  
**RHOYTER ANDREY SCHAFACHECK**  
Ouvidor do IPRECAL  
Portaria 095/2021