

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2024



Instituto de Previdência
do Município de Birigui –
BIRIGUIPREV

Relatório de Gestão da
Ouvidoria

1º Semestre de 2024

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
I – ORGANIZAÇÃO.....	3
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	5
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	5
IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	8
V – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui – BiriguiPrev é um canal direto entre a população, segurados e a Autarquia.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui - BiriguiPrev, atendendo ao Art. 13 da Resolução nº 01, de 23 de janeiro de 2020.

A produção do presente relatório é do servidor Fernando Aparecido de Oliveira Tomazini, nomeado na função de Ouvidor através da Portaria nº 19/2024, de 29/02/2024; tendo concluído pela ENAP – Escola Nacional de Administração Pública a Trilha de aprendizagem em **Ouvidoria**, com carga horária de 210 horas em 14/06/2024.

A produção do presente relatório refere-se às demandas recebidas no 1º Semestre de 2024, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório. Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no mês e o acumulado dos meses antecedentes; o movimento das demandas recebidas por mês e acumulado, com o número de solicitações registradas; o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios; o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente através de e-mail, por telefone e carta; e os encaminhamentos adotados. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

I – ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui – BiriguiPrev, foi criada pela Resolução nº 01, de 23 de janeiro de 2020 - que “Disciplina a organização e o funcionamento da ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui - BIRIGUPREV”, com o intuito de prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático, alinhado ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017.

Nos termos do Art. 4º da Resolução 01/2020, os contatos do cidadão com a ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente ou pela internet, cabendo ao setor de Protocolo efetuar os registros por meio eletrônico ou manual. Pela internet, na página do BiriguiPrev é disponibilizado o link de acesso para encaminhar as manifestações dos usuários à ouvidoria conforme captura da tela.

RESOLUÇÃO N° 02/2020, de 16 de setembro de 2020

DISPÕE SOBRE REGULAMENTAÇÃO DA TRATATIVA DAS DEMANDAS NO CANAL "FALE CONOSCO" ATÁ A CRIAÇÃO E PREENCHIMENTO DA FUNÇÃO GRATIFICADA DE OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BIRIGUI - BIRIGUIPREV

Baixar

RESOLUÇÃO N° 01/2020, de 23 de janeiro de 2020

Disciplina a organização e o funcionamento da ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui - BIRIGUIPREV

Baixar

BiriguiPrev
Fale conosco via WhatsApp



Atendimento via WhatsApp

FALE CONOSCO

Envie uma mensagem para nós!

Digite seu nome

Digite seu e-mail

Assunto

Mensagem

Enviar mensagem



Endereço

Rua Dos Fundadores, 355 - Centro
CEP: 16200-040 | Birigui- SP



Ouvidoria

ouvidoria@biriguiprev.sp.gov.br

Telefone

Telefone: (18)3644-6350

Telefone: (18)3644-8444

Telefone: (18)3644-4932



Atendimento

Segunda-feira a Sexta-feira
(exceto feriados)
07h30min às 11h30min e
13h00min às 16h00min

Rua Dos Fundadores, 355 - Centro
CEP: 16200-040 | Birigui- SP
Telefone: (18)3644-6350
Telefone: (18)3644-8444
Telefone: (18)3644-4932

ATENDIMENTO

Segunda-feira a Sexta-feira
(exceto feriados)
07h30min às 11h30min e
13h00min às 16h00min

Desenvolvido por:

webpaes
desenvolvimento

ACESSO RÁPIDO

Aposentados e Pensionistas
Pesquisa Avançada de Leis
Regras para Benefícios
Aplicações e Investimentos
Holerite On-line
Fale Conosco
Política de Segurança da Informação

Agenda Reuniões | ATAS



Pesquisa de Satisfação



Calendário de Pagamento



Licitações



Concursos



Portal da Transparência



Cartilha Previdenciária



Em 10/07/2024 foi encaminhado o Memorando nº 11/2024, com a sugestão de adesão à plataforma Fala.Br.

II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O Art. 2º da Resolução nº 01/2020, do Conselho Deliberativo do BiriguiPrev, estabelece que são competências da Ouvidoria:

I - Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Instituto de Previdência do Município de Birigui;

II - encaminhar às unidades envolvidas as solicitações que possam:

a) no caso de denúncias e reclamações: checar a veracidade dos fatos e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para corrigi-los;

b) no caso de sugestões: encaminhá-las às autoridades competentes para estudo ou justificção da impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados;

III - orientar e esclarecer os interessados sobre seus direitos no que se refere ao Instituto de Previdência do Município de Birigui;

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

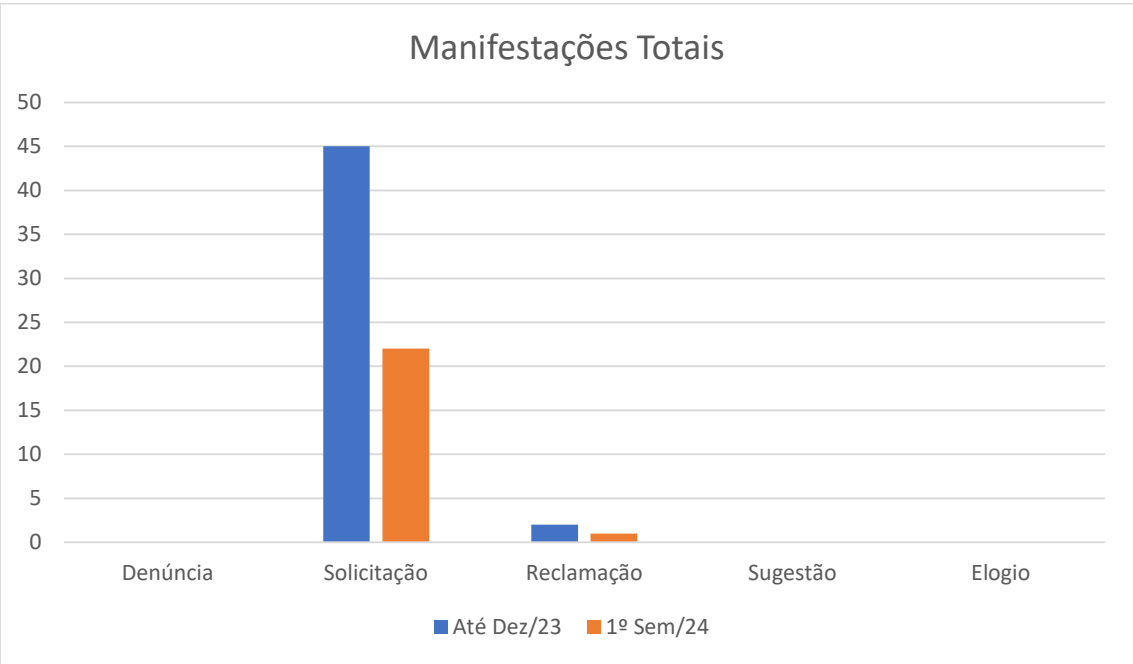
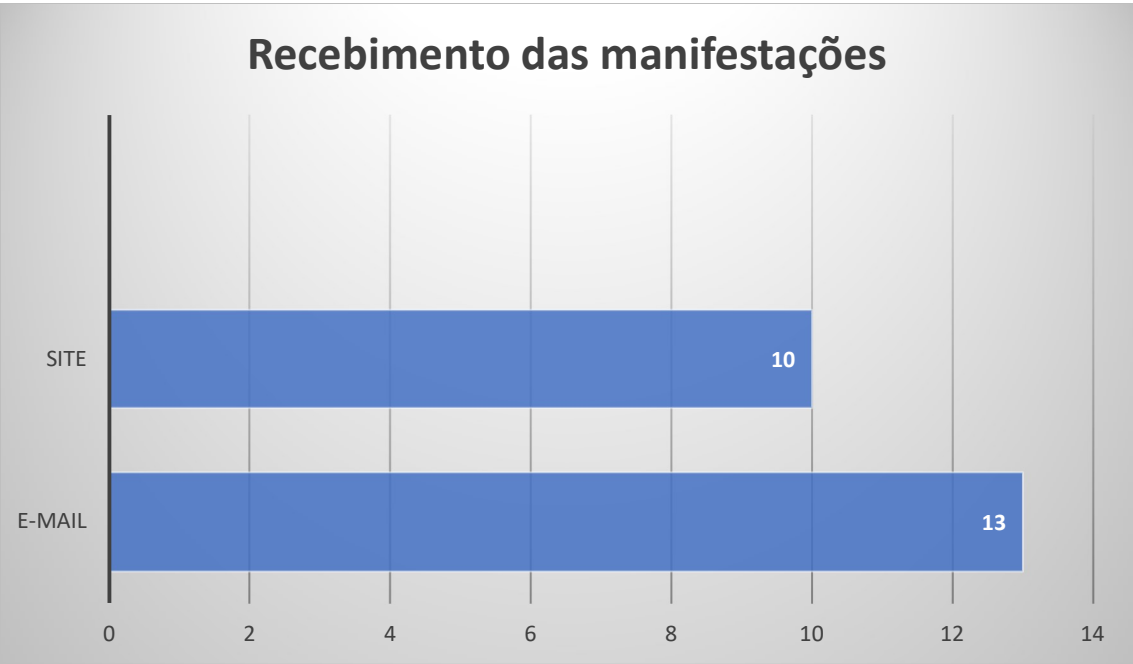
V - elaborar e encaminhar, semestralmente, ao Superintendente, ao Chefe do Executivo, à Câmara Municipal e ao Órgão de Controle Interno relatório de suas atividades.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

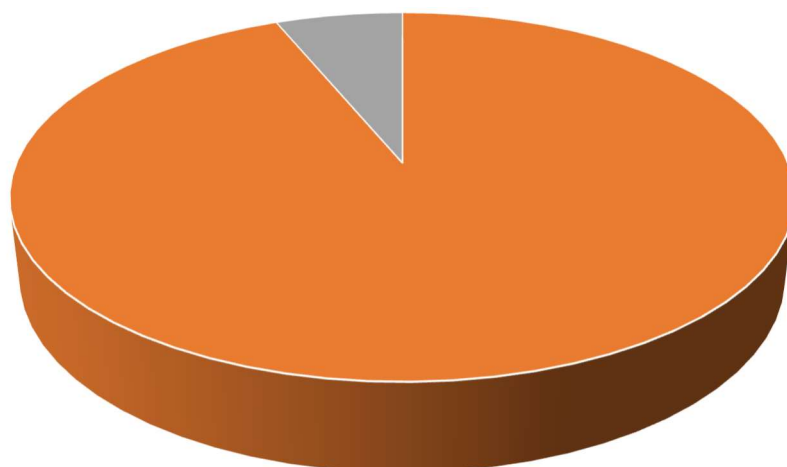
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024, a Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui - BiriguiPrev recebeu um total de 23 manifestações, sendo 22 solicitações e 01 reclamação, cujo meio de recebimento deu-se, 13 (treze) através do e-mail ouvidoria@biriguiprev.sp.gov.br e 10 (nove) através do site do BiriguiPrev – **FALE CONOSCO**.

Tipo	Até Dez/23	1º Semestre/2024	Total
Denúncia	0	0	0
Solicitação	42	22	64
Reclamação	2	1	3
Sugestão	0	0	0
Elogio	0	0	0



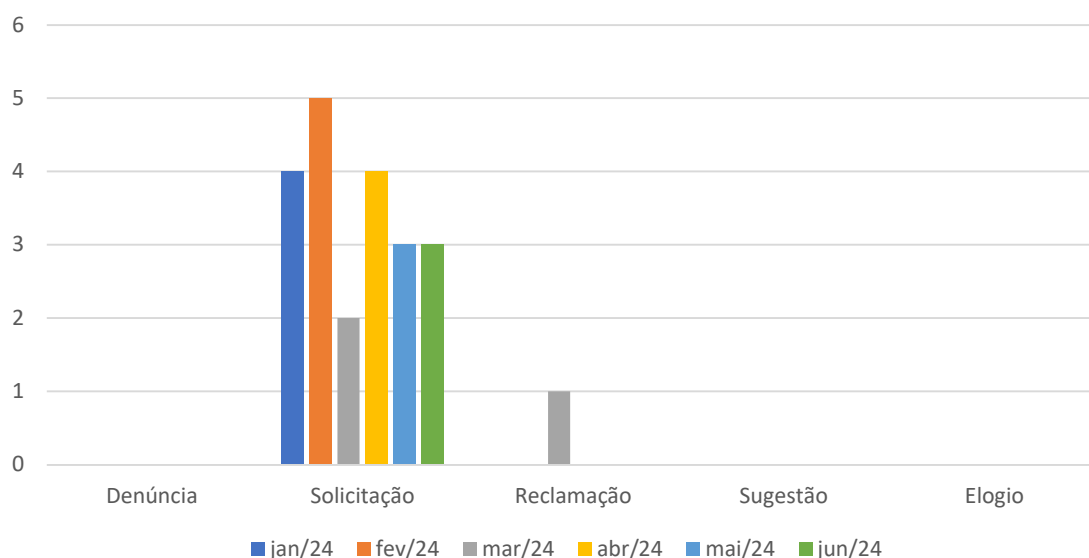
Manifestações - 1º Semestre 2024



■ Denúncia ■ Solicitação ■ Reclamação ■ Sugestão ■ Elogio

	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Jan/24	0	4	0	0	0	4
Fev/24	0	5	0	0	0	5
Mar/24	0	2	1	0	0	3
Abr/24	0	4	0	0	0	4
Mai/24	0	3	0	0	0	3
Jun/24	0	4	0	0	0	4
TOTAL	0	22	1	0	0	23

Manifestações 1º Semestre 2024



IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já visto, são cinco os tipos de manifestações na Ouvidoria do BiriguiPrev: Denúncia, Solicitação, Sugestão, Comunicação, Reclamação e Elogio.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
520/2023	04/01/24	Revisão de Aposentadoria e Certidão	Foi encaminhado pelo Dir. de Benefícios o Ofício nº 19/2024, de 16/01/2024 com anexo a Certidão nº 01/2024	16/01/24	13
08/2024	10/01/24	Ofício SGP 3.2.1 nº 01/2024	Foi encaminhado pelo Diretor de Benefícios o Ofício nº 13/2024, de 10/01/2024	10/01/24	1
28/2024	24/01/24	Revisão de Aposentadoria e Certidão	Foi respondido à segurada informando que seu Requerimento foi protocolado sob nº 28/2024, em 24/01/24, e encaminhado à Superintendência para providências	25/01/24	2
36/2024	29/01/24	Requer esclarecimentos referentes às respostas de requerimento anterior – Certidão nº 01/2024	Foi respondido à segurada informando que seu Requerimento foi protocolado sob nº 28/2024, em 24/01/24, e encaminhado à Superintendência para providências	30/01/24	2

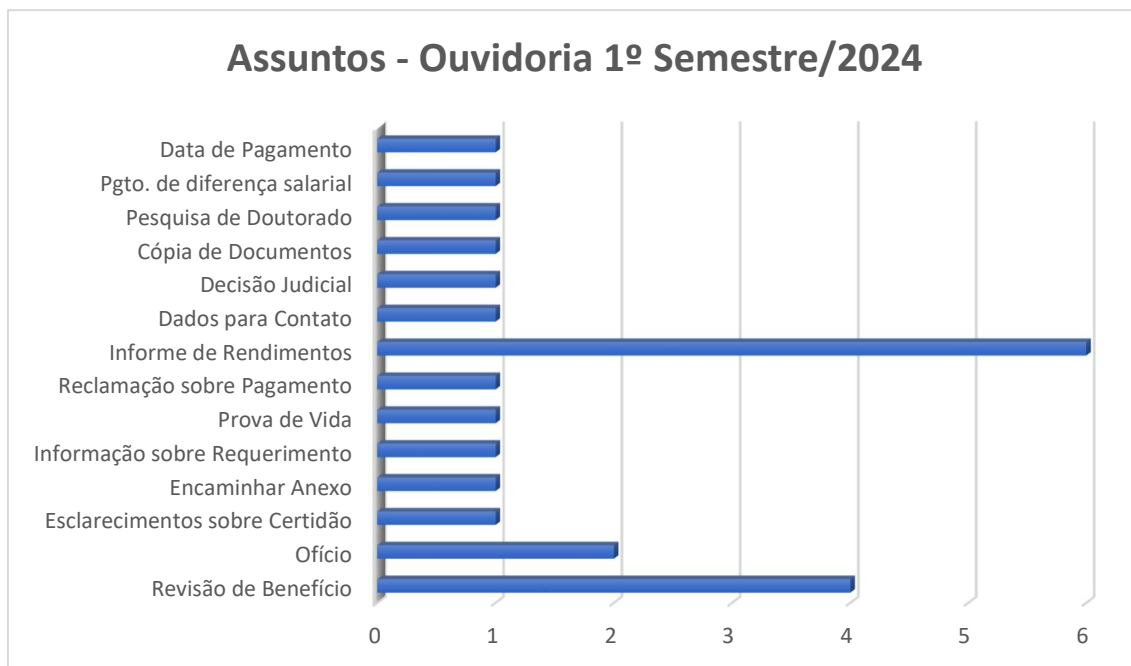
Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
55/2024	06/02/24	Ofício Processo nº 0010672-50.2011.8.26.0077	Informa do cumprimento de decisão; encaminha Portaria nº 146/2023, de 27/11/23, publicação em 28/11/23e Ofício nº 653/2023, de 27/11/23	06/02/24	1
S/Nº	20/02/24	Revisão de Aposentadoria	Foi informado que o canal da ouvidoria não é o meio adequado para revisão de aposentadoria, conforme Resolução 01/2020; sendo orientada a encaminhar no e-mail institucional da Autarquia e que foi encaminhado a solicitação à Superintendência para as providências que julgar cabíveis.	22/02/24	3
S/Nº	20/02/24	Encaminhar Anexo para ouvidoria	Informado que a resposta foi encaminhada no e-mail do dia 22/02/24	22/02/24	3
S/Nº	22/02/24	Revisão de Aposentadoria e solicitação para desconsiderar e-mail enviado dia 20/02/24	Foi informado que o canal da ouvidoria não é o meio adequado para revisão de aposentadoria, conforme Resolução 01/2020; sendo orientada a encaminhar no e-mail institucional da Autarquia e	22/02/24	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			que foi encaminhado a solicitação à Superintendência para as providências que julgar cabíveis.		
S/Nº	27/02/24	Informação se o requerimento de revisão foi entregue aos responsáveis pela revisão de aposentadoria	Foi informado que conforme resposta encaminhada no dia 22/02/24 a solicitação foi encaminhada à Superintendência para conhecimento e providências que entender cabíveis	29/02/24	3
89/2024	01/03/24	Informações sobre realização de prova de vida	Foi encaminhado link para aumentar o nível da conta gov.br; encaminhado print de telas onde é possível alterar o celular dentro da conta gov.br e encaminhada Declaração de Prova de Vida com informações para preenchimento e encaminhamento	01/03/24	1
90/2024	04/03/24	Reclamação sobre pagamento de benefício	Encaminhado para a Diretoria Adm. e Financeira para apuração dos fatos	04/03/24	1
104/2024	12/03/24	Requer Informe de Rendimentos	Foi encaminhada resposta orientando a segurada qual o e-mail correto para o pedido e quais	12/03/24	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			informações deveriam constar no e-mail, bem como banner disponível no site com as informações		
131/2024	08/04/24	Requer Informe de Rendimentos	Foi encaminhada resposta orientando o segurado qual o e-mail correto para o pedido, bem como banner disponível no site com as informações. Foi encaminhado o informe por conter as informações necessárias	08/04/24	1
134/2024	11/04/24	Requer Informe de Rendimentos	Foi encaminhada resposta orientando o segurado qual o e-mail correto para o pedido e quais informações deveriam constar no e-mail, bem como banner disponível no site com as informações	11/04/24	1
140/2024	18/04/24	Requer contato de membro do Depto. Financeiro para convite de participação de calls mensais sobre o cenário atual e o mercado	Foi encaminhado o contato do Diretor Adm. e Financeiro com o e-mail institucional e telefone e ramal.	18/04/24	1
S/N	29/04/24	Requer Informe de Rendimentos	Foi encaminhada resposta orientando o segurado qual o	02/05/24	4

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			e-mail correto para o pedido ou através do WhatsApp da Autarquia		
174/2024	09/05/24	Encaminha Decisão referente a processo judicial	Foi acusado o recebimento da Decisão e encaminhado ao setor competente para cumprimento. Após, foi encaminhada comunicado de cumprimento de Decisão Judicial prestado pela Diretoria Adm. e Financeira	14/05/24	6
S/N	20/05/24	Requer Informe de Rendimentos	Foi encaminhada resposta orientando o segurado qual o e-mail correto para o pedido ou através do WhatsApp da Autarquia	22/05/24	3
200/2024	28/05/24	Requer Informe de Rendimentos	Foi encaminhada resposta orientando o segurado qual o e-mail correto para o pedido ou através do WhatsApp da Autarquia	28/05/24	1
209/2024	04/06/24	Requer Cópia de Documentos	Solicitação foi encaminhada para a Superintendência para providências; sendo encaminhado os documentos solicitados pelo Dir. Adm.	19/06/2024	16

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			Financeiro ao e-mail informado no Requerimento		
210/2024	05/06/24	Data de Pagamento	Foi encaminhada resposta informando sobre a data de pagamento e informação sobre como se inscrever no grupo de WhatsApp destinado a essa e outras informações	05/06/24	1
222/2024	11/06/24	Pesquisa de Doutorado acerca de aterros sanitários, biogás	Foi encaminhada resposta informando a Secretaria responsável pelo aterro sanitário do município e e-mail para contato	11/06/24	1
240/2024	24/06/24	Esclarecimentos e fundamentações sobre pagamentos de diferença salarial e como é feita a comunicação interna, se foram e onde são publicados os deferimentos e pagamentos.	Foi solicitado informações junto à Diretoria Adm. e Financeira e encaminhada resposta informando como é realizado o pagamento das verbas de diferenças salariais.	10/07/2024	17
MÉDIA EM DIAS PARA RESPOSTA					3,65



Em relação às manifestações que geraram a estatística acima, afirma-se que todas as providências foram tomadas e devidamente respondidas.

V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do BiriguiPrev segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao segurado, seus dependentes e ao público em geral. Para melhoria do atendimento e melhor gerenciamento dos atendimentos de ouvidoria, sugerimos a adesão à Plataforma Fala.BR, por ser uma plataforma gratuita, sistema que funciona em ambiente online, sem custos para aquisição ou manutenção do sistema.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público. Que, em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal.

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.

Birigui, 11 de julho de 2024.

Fernando Aparecido de Oliveira Tomazini

Ouvidor