

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2024



**Instituto de Previdência
do Município de Birigui –
BIRIGUIPREV**

**Relatório de Gestão da
Ouvidoria**

2º Semestre de 2024

Sumário

I – ORGANIZAÇÃO	3
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA	5
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	6
IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	8
V – CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

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 2º 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 Nº 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 OUVIDOR DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE BIRIGUI - BIRIGUIPREV

Baixar

RESOLUÇÃO Nº 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

A partir de 16/09/2024 foi implantado o sistema informatizado da Ouvidoria conforme previsão na Seção V, Art. 10, da Resolução nº 01, de 23 de janeiro de 2020.

BIRIGUIPREV - Instituto de Previdência do Município de Birigui
Central de Atendimento

Cadastrar

Entrar

Menu

Central de serviços

Por Categorias

Por Perfis

Por Órgãos Responsáveis

De A-Z

 Ouvidoria (4)

Alterar Categorias

Buscar

Perfil

Órgão Responsável

Ordenar por

Tipo de Atendimento

Digite para buscar

Todos

Todos

Ordem alfabética

☐ Digital

☐ Presencial

 Denúncia

Digital

 Elogio

Digital

 Reclamação

Digital

 Sugestão

Digital

[Início](#)

[Organograma](#)

Baixe o Aplicativo da
Central de Atendimento

Google Play

App Store

BIRIGUIPREV - Instituto de
Previdência do Município
de Birigui
Central de Atendimento

(18) 3644-6350 | (18) 3644-8444 | (18) 3644-4932

Rua dos Fundadores, nº 355 – Centro, Birigui – SP
– CEP: 16200-040

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 justificação 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;

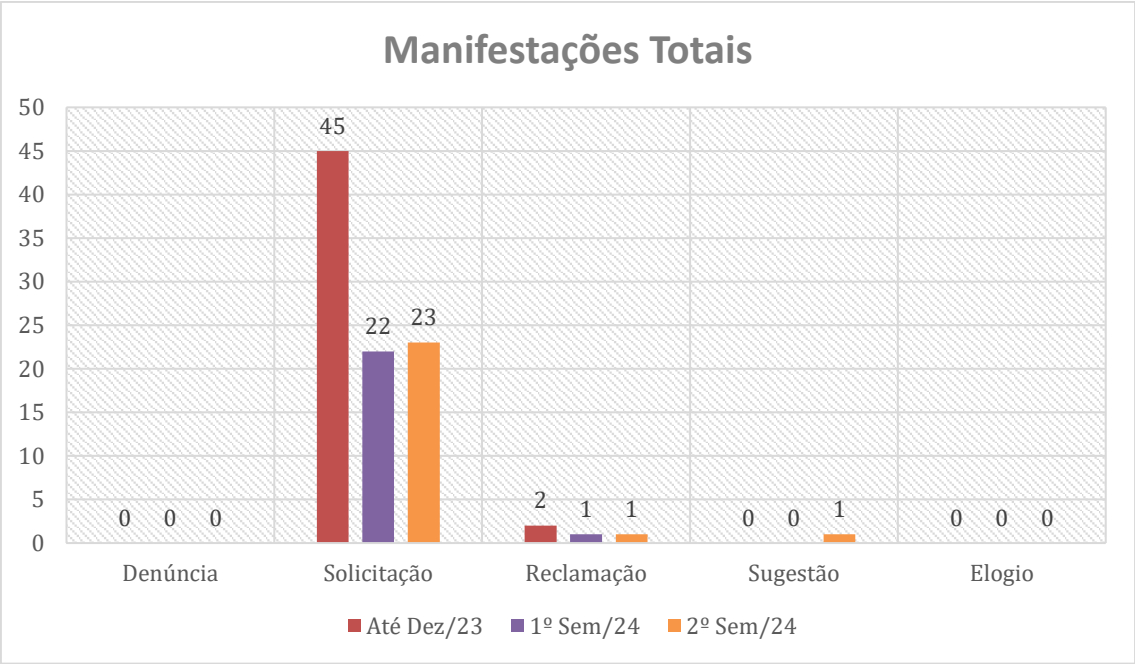
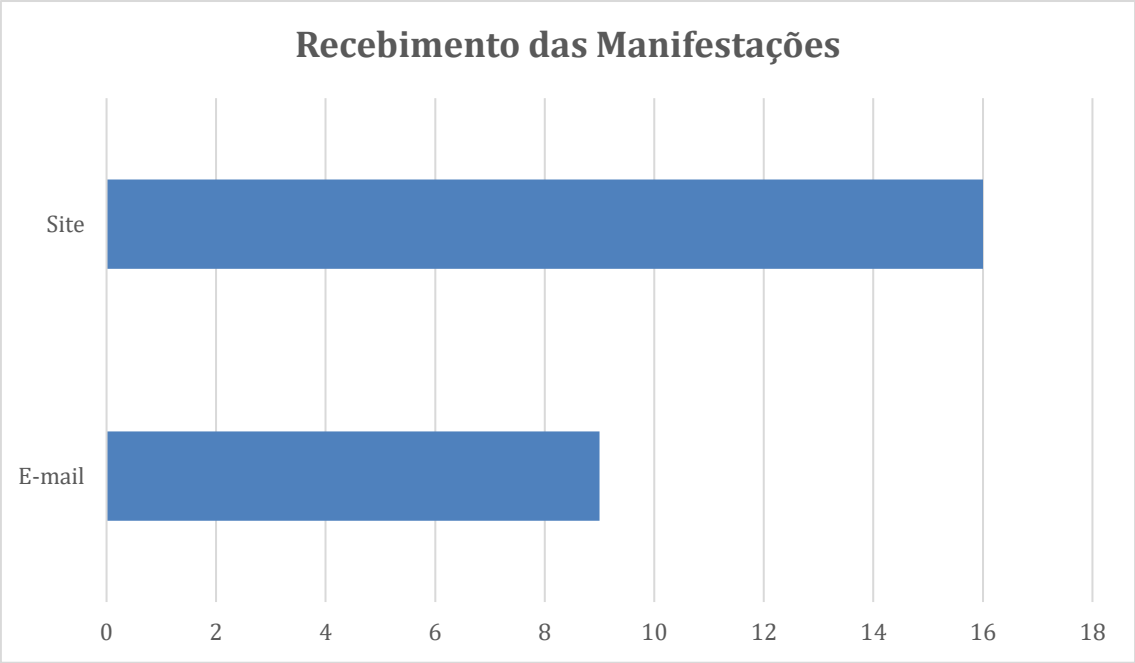
V - elaborar e encaminhar, semestralmente, ao Superintendente, ao Chefe do Executivo, à Câmara Municipal e ao Órgão de Controle Interno relatório de suas atividades.

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

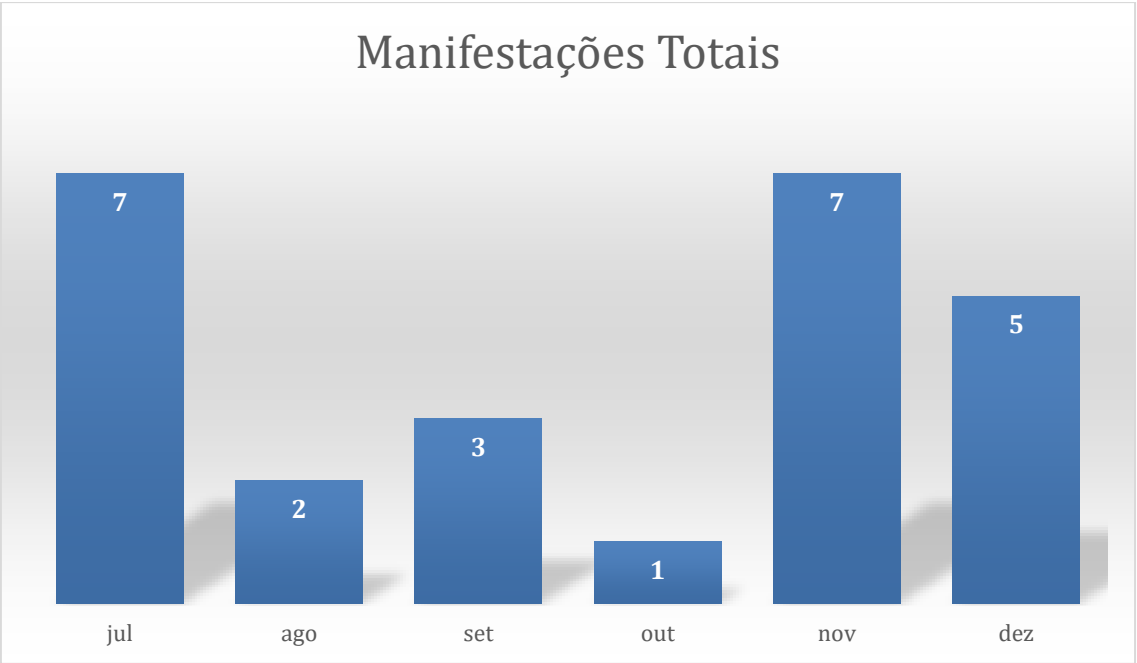
Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui - BiriguiPrev recebeu um total de 25 manifestações, sendo 23 solicitações, 01 sugestão e 01 reclamação, cujo meio de recebimento deu-se, 09 (nove) através do e-mail ouvidoria@biriguiprev.sp.gov.br e 16 (quinze) através do site do BiriguiPrev – **FALE CONOSCO**.

Tipo	2023	Até 1º Semestre/2024	2º Semestre/2024	Total
Denúncia	0	0	0	0
Solicitação	45	22	23	90
Reclamação	2	1	1	4
Sugestão	0	0	1	1
Elogio	0	0	0	0
Total	47	23	25	95



	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Jul/24	0	6	0	1	0	7
Ago/24	0	2	0	0	0	2
Set/24	0	3	0	0	0	3
Out/24	0	1	0	0	0	1
Nov/24	0	7	0	0	0	7

Dez/24	0	4	1	0	0	5
TOTAL	0	23	1	1	0	25



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
259/2024	03/07/24	Alvará	Foi encaminhado para o setor competente para pagamento	03/07/24	1
260/2024	03/07/24	Decisão Judicial	Foi informado no sentido de aguardar o	11/07/24	9

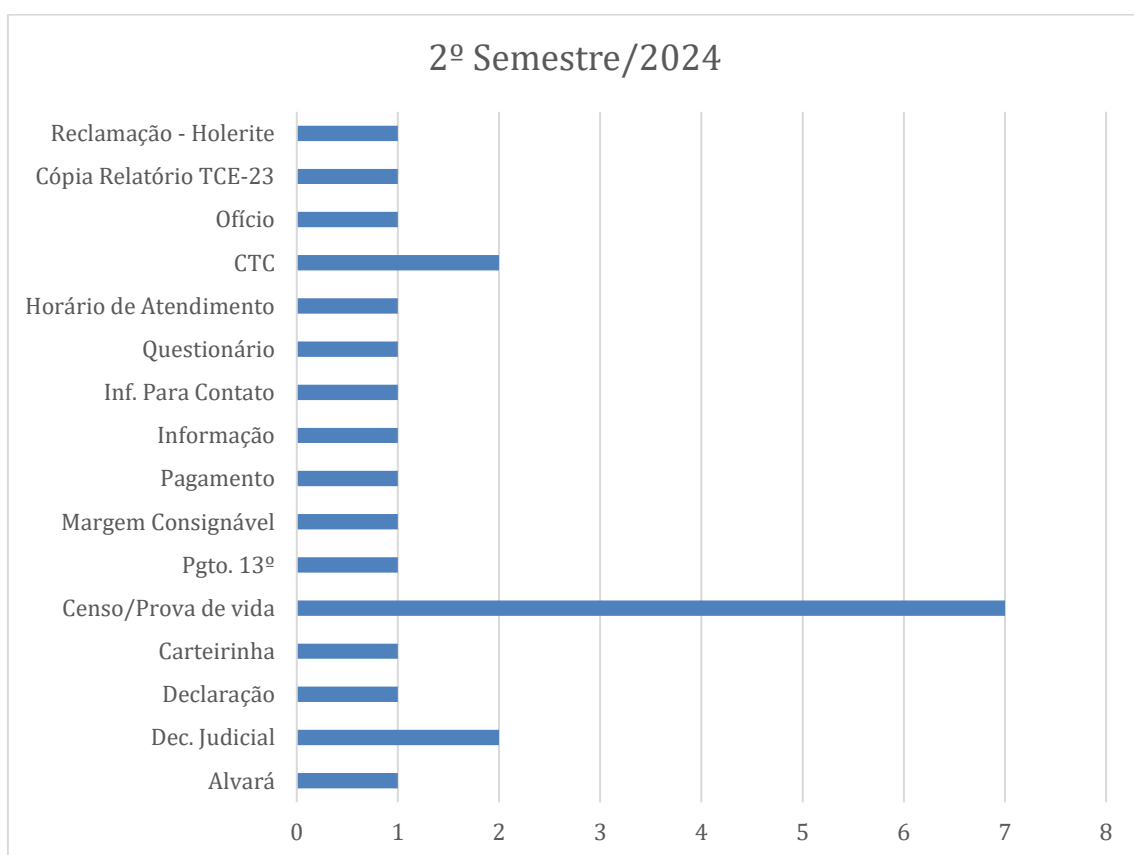
Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			trâmite regular do processo após passar pelas instâncias internas do BiriguiPrev		
263/2024	04/07/24	Declaração sobre períodos utilizados na concessão de aposentadoria e cópia do processo de aposentadoria	Encaminhada a Declaração nº 31/2024, de 04/07/2024	04/07/2024	1
266/2024	10/07/24	Informação se o BiriguiPrev emite carteirinha de aposentado	Informado que o BiriguiPrev não emite carteirinha. Informado como emitir a Carteira do Beneficiário caso seja aposentado do INSS. Informado como emitir a Carteira do Idoso. Encaminhado como Sugestão à Superintendência	12/07/24	3
268/2024	11/07/24	Documentos necessário para o Censo	Encaminhada resposta informando os documentos necessários	11/07/24	1
271/2024	12/07/24	Pagamento de 13º Salário sobre gratificação de função	Encaminhado ao Diretor Adm. e Financeiro. Resposta dada pelo Diretor através do Memorando nº	16/07/24	5

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			55/2024 – DAF. Encaminhada resposta citando a informação prestada pelo Diretor		
S/Nº	18/07/24	Resposta adequada referente ao protocolo nº 271/2024	Encaminhado o Memorando nº 55/2024 – DAF	19/07/24	2
S/Nº	09/08/24	Margem Consignável	Informado que a margem consignável é fornecida somente presencialmente e informado o horário de atendimento	12/08/24	4
S/Nº	23/08/24	Prova de Vida	Informado os documentos, necessários, horário de atendimento e local para realização da Prova de Vida	26/08/24	4
323/2024	04/09/24	Informação sobre data de pagamento	Informado o dia do pagamento do mês de agosto/24	05/09/24	2
324/2024	06/09/24	Censo	Informado os documentos, necessários, horário de atendimento e local para realização do Censo	06/09/24	1
001/2024	17/09/24	Prova de Vida	Informado como realizar a prova	17/09/24	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
- 1DOC			de vida através da conta gov.br e através do preenchimento de Declaração de Prova de Vida com as instruções para preenchimento		
002/2024 - 1DOC	29/10/24	Informação sobre como fazer Denúncia	Informado como realizar a Denúncia junto à prefeitura e indicado a legislação no que tange ao sigilo do denunciante.	30/10/24	2
004/2024 - 1DOC	07/11/24	Solicitação para servidora entrar em contato com a Diretoria de Ensino – Região de Penápolis	Encaminhado Ofício à segurada informando os canais de contato com a Diretoria de Ensino	12/11/2024	6
005/2024 - 1DOC	14/11/24	Solicitação para responder questionário sobre RPPS, para levantamento de dados estatísticos	Encaminhado à Superintendência a para providências.	18/11/2024	5
006/2024 - 1DOC	21/11/24	Solicita informação sobre horário de atendimento se está igual ao da Prefeitura.	Informado que o horário de atendimento é SIM o mesmo da Prefeitura.	21/11/2024	1
007/2024 - 1DOC	25/11/24	Solicitação de Informações sobre prova de vida	Informado que a prova de vida é realizado no mês de aniversário e quais os modos (presencial e	25/11/2024	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
			online) para fazer		
008/2024 - 1DOC	27/11/24	Solicita e-mail para encaminhar Ofício Judicial	Informado que foi emitido o documento solicitado no Ofício Judicial e informado junto ao processo. Encaminhado o documento solicitado.	29/11/2024	3
009/2024 - 1DOC	27/11/24	Solicita informações para requerer 2ª via de CTC extraviada.	Informado os procedimentos e documentos necessários para emissão da 2ª via da CTC.	29/11/2024	3
10/2024 - 1DOC	29/11/24	Solicita autenticidade de CTC.	Informado que foi verificada a autenticidade da CTC.	02/12/2024	4
11/2024 - 1DOC	03/12/24	Encaminha Ofício nº 1.121/2024-1ª PJ	Resposta encaminhada através do Ofício nº 01/2024/OUV/B GIPREV	06/12/2024	4
13/2024 - 1DOC	04/12/24	Censo de servidores ativos	Informado como fazer o 1º acesso na plataforma online.	04/12/2024	1
14/2024 - 1DOC	05/12/24	Solicita cópia do relatório do TCE-SP referente ao ano de 2023.	Informado que o solicitante foi notificado - evento 22. Encaminhado documentos.	05/12/2024	1
15/2024 - 1DOC	06/12/24	Reclamação de que não consegue acessar	Informado os procedimentos para retirar	06/12/2024	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
		holerite online	holerite online		
18/2024 – 1DOC	23/12/24	Não consegue acessar o censo online	Foi indicado o link para acesso ao censo online e a forma de acesso de usuário e senha	27/12/2024	5
MÉDIA EM DIAS PARA RESPOSTA					2,84



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.

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, 2 de janeiro de 2025.

Fernando Aparecido de Oliveira Tomazini
Ouvidor