

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025



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

**Relatório de Gestão da
Ouvidoria**

2º Semestre de 2025

Sumário

I – ORGANIZAÇÃO	3
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA	5
III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	6
IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	8
V – CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

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 Samuel Mussi Simão, nomeado na função de Ouvidor através da Portaria nº 07/2025, de 27/01/2025.

A produção do presente relatório refere-se às demandas recebidas no 2º Semestre de 2025, 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 OUVIDOR 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

BirigüiPrev
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](#)  

[Meu Inbox](#) [Transparência](#)  **BIRIGUIPREV - Instituto de Previdência do Município de Birigui**
Central de Atendimento

[Central de Serviços](#) [Verificar Assinatura](#) [☎ \(18\) 3644-6350](tel:(18)3644-6350) | [☎ \(18\) 3644-8444](tel:(18)3644-8444) | [☎ \(18\) 3644-4932](tel:(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 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.

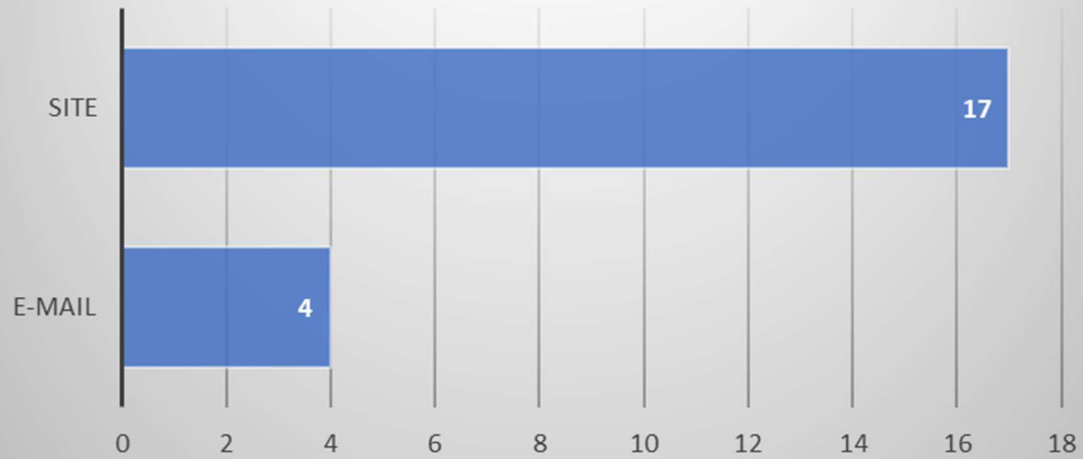
Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado.

III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

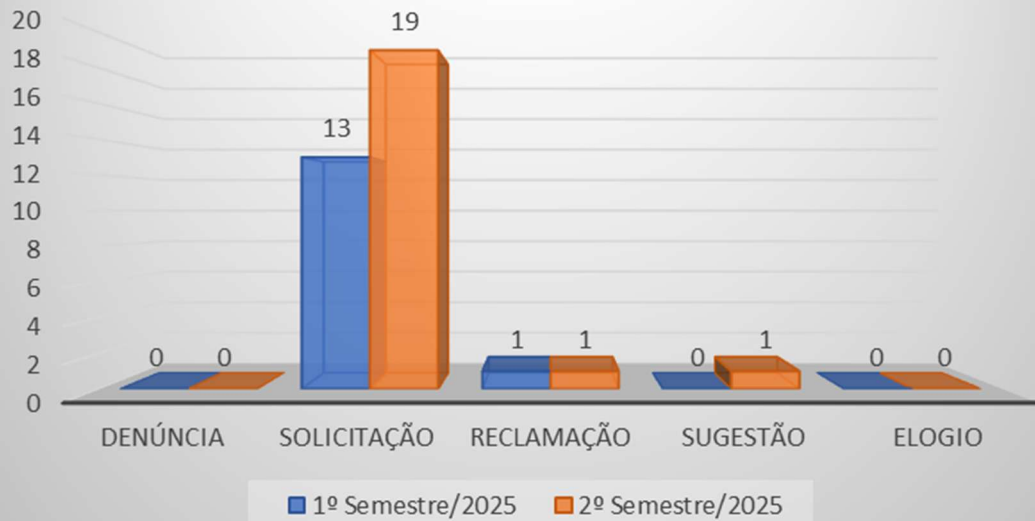
Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 1º de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Birigui - BiriguiPrev recebeu um total de 21 manifestações, sendo 19 solicitações, 01 reclamação e 01 sugestão, cujo meio de recebimento deu-se, 4 através do e-mail ouvidoria@biriguiprev.sp.gov.br e 17 através do site do BiriguiPrev – **FALE CONOSCO**.

Tipo	1º Semestre/2025	2º Semestre/2025	Total
Denúncia	0	0	0
Solicitação	13	19	32
Reclamação	1	1	2
Sugestão	0	1	1
Elogio	0	0	0
Total	14	21	35

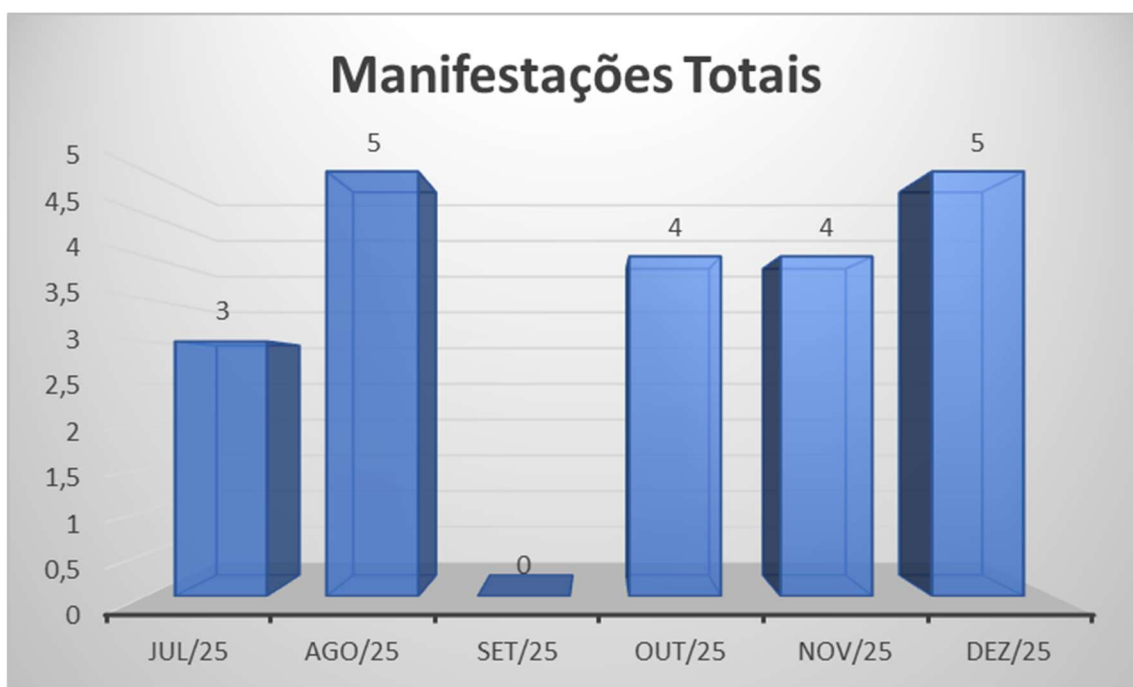
Manifestações Totais



Manifestações Totais



	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total
Jul/25	0	3	0	0	0	3
Ago/25	0	5	0	0	0	5
Set/25	0	0	0	0	0	0
Out/25	0	3	1	0	0	4
Nov/25	0	4	0	0	0	4
Dez/25	0	4	0	1	0	5
TOTAL	0	19	1	1	0	21



IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

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

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

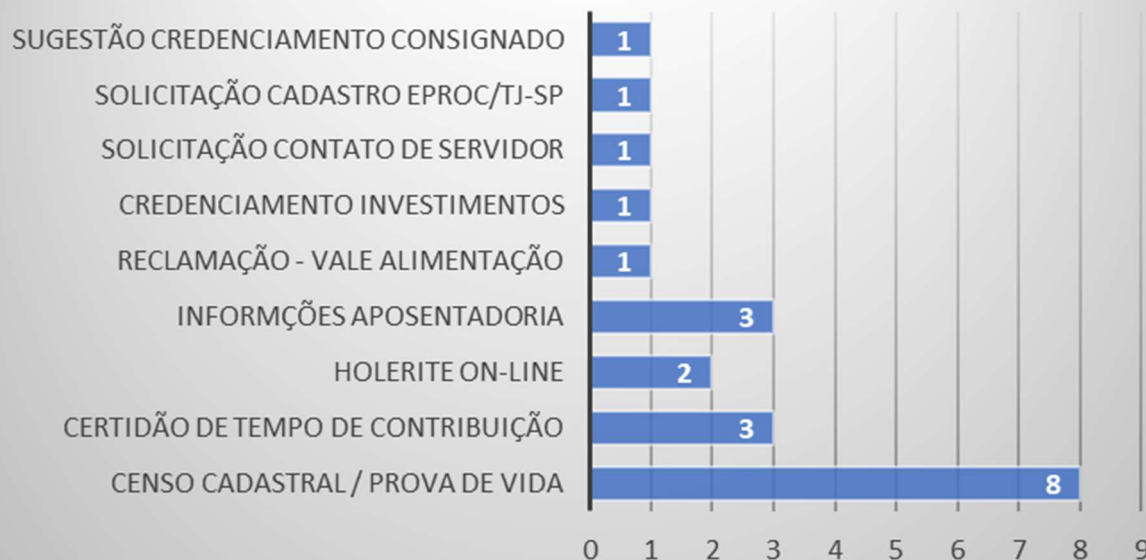
Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
015/2025-1DOC	21/07/2025	Solicitação de informações sobre a prova de vida	Foi encaminhada orientação de como realizar a prova de vida.	21/07/2025	1
016/2025-1DOC	28/07/2025	Solicitação de informações sobre o censo/recadastramento servidores ativos	Foi encaminhada orientação de como realizar o censo/recadastramento.	28/07/2025	1
017/2025-1DOC	29/07/2025	Solicitação de informações sobre o censo/recadastramento	Foi encaminhada orientação de como realizar o censo/recadastramento.	29/07/2025	1
018/2025-1DOC	07/08/2025	Solicitação de informações sobre revisão de Certidão de Tempo de Contribuição	Foi encaminhada orientação de como realizar o protocolo do pedido de revisão da Certidão de Tempo de Contribuição.	07/08/2025	1
019/2025-1DOC	13/08/2025	Solicitação de orientações para acesso ao holerite on-line	Foi encaminhada orientação para o procedimento de acesso ao holerite on-line.	13/08/2025	1
020/2025-1DOC	25/08/2025	Solicitação de informações sobre a prova de vida	Foi encaminhada orientação de como realizar a prova de vida.	26/08/2025	2
021/2025-1DOC	26/08/2025	Solicitação de protocolo de pedido de benefício de aposentadoria	Foi encaminhada orientação de como realizar o protocolo do pedido de aposentadoria	26/08/2025	1
022/2025-1DOC	29/08/2025	Solicitação de informações	Foi encaminhada orientação de	29/08/2025	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
		sobre a prova de vida	como realizar a prova de vida.		
023/2025-1DOC	15/10/2025	Solicitação de informações sobre o censo/recadastramento	Foi encaminhada orientação de como realizar o censo/recadastramento.	15/10/2025	1
024/2025-1DOC	28/10/2025	Solicitação de holerite	Foi encaminhada orientação para o procedimento de acesso ao holerite.	28/10/2025	1
025/2025-1DOC	29/10/2025	Solicitação de informações sobre o censo/recadastramento	Foi encaminhada orientação de como realizar o censo/recadastramento.	29/10/2025	1
026/2025 – 1DOC	30/10/2025	Reclamação e solicitação de informações e providências referente ao não pagamento do vale alimentação	Foi encaminhada a reclamação à Superintendência e enviada resposta com os esclarecimentos ao reclamante.	04/11/2025	6
027/2025-1DOC	04/11/2025	Solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição	Foi encaminhada orientação de como realizar o protocolo do pedido da Certidão de Tempo de Contribuição.	04/11/2025	1
028/2025 – 1DOC	10/11/2025	Solicitação de credenciamento de investimentos e informações	Foi encaminhada a solicitação à Diretoria Administrativa e enviada resposta ao solicitante	10/11/2025	1
029/2025-1DOC	13/11/2025	Solicitação do contato com	Foi encaminhada orientação com	13/11/2025	1

Nº Protocolo	Data Protocolo	Assunto	Resposta	Data Resposta	Dias para Resposta
		servidor do Biriguiprev	os possíveis contados do Biriguiprev		
030/2025-1DOC	27/11/2025	Solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição	Foi encaminhada a solicitação à Diretoria de Benefícios e enviada resposta à solicitante	27/11/2025	
031/2025-1DOC	05/12/2025	Solicitação de informações sobre início de pagamento de aposentadoria	Foi encaminhada resposta informando o início de pagamento solicitado.	05/12/2025	1
032/2025-1DOC	15/12/2025	Solicitação de cadastro Entidades no sistema EPROC/TJ-SP	Foi encaminhada a solicitação à Superintendência para providências.	15/12/2025	1
033/2025-1DOC	15/12/2025	Solicitação de informações sobre aposentadoria/simulação.	Foram encaminhadas informações e simulação ao segurado.	15/12/2025	1
034/2025-1DOC	16/12/2025	Solicitação de informações sobre o censo/recadastramento	Foi encaminhada orientação de como realizar o censo/recadastramento.	16/12/2025	1
035/2025-1DOC	19/12/2025	Sugestão acerca do procedimento de credenciamento para oferta de crédito consignado	Foi encaminhada resposta de não haver interesse, no momento, de novos convênios de crédito consignado, tendo em vista adequações sendo realizadas.	30/12/2025	12

2º SEMESTRE 2025



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, 20 de janeiro de 2026.

Samuel Mussi Simão

Ouvidor