

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO  
MUNICÍPIO DE ITAPOÁ**

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA IPESI**

Ref. período de Julho à Dezembro/2021.

**1- APRESENTAÇÃO**

O relatório da Ouvidoria Ipesi, contempla demandas solicitadas/realizadas durante o segundo semestre de 2021, nos diversos canais de atendimento disponibilizados aos segurados.

**2- O PAPEL DA OUVIDORIA**

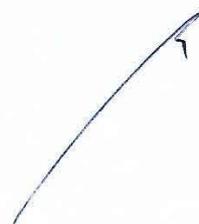
O papel da Ouvidoria é distinto, pois consiste em receber a solicitação, avaliar a mesma, tirar dúvidas e/ou repassar informações, além de encaminhar a demanda ao setor competente;

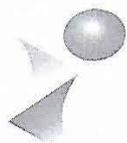
**3- A LEGISLAÇÃO**

Considerando a Lei Federal nº 12.527 – Lei de Acesso a Informação, que busca dar transparência e acesso aos atos públicos;

Considerando que o município de Itapoá possui implantado um serviço de Ouvidoria, amparado na Lei Municipal nº 947/2019 e, utiliza a plataforma Fala.BR do governo federal para encaminhamento das solicitações, passou a receber também demandas relacionadas ao Ipesi.

Considerando que além deste canal, o Ipesi disponibiliza outros canais de relacionamento como o contato telefônico, aplicativo de troca de mensagens whatsapp, o canal “fale conosco” localizado no





**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO  
MUNICÍPIO DE ITAPOÁ**  
próprio site do Ipesi, e o atendimento presencial aos segurados,  
sendo estes dados posteriormente repassados a Ouvidora;

#### 4- A EQUIPE

Considerando a implantação do programa Pró-Gestão, o qual preconiza a nomeação de um servidor capacitado para exercer a função de "Ouvidor", o Ipesi optou para a função pela nomeação através do Decreto municipal nº 4.862 da Ouvidora Municipal, que responde pela Ouvidoria do município e, desta forma, buscando ampliar a transparência no encaminhamento das demandas;

#### 5- DEMANDAS RECEPCIONADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

5.1 – Atendimento ao público: apesar da situação de pandemia mundial, e considerando o perfil de município pequeno, diversos atendimentos presenciais foram realizados, porém não foram efetuados registros.

5.2 – Atendimento telefônico: não houve registros.

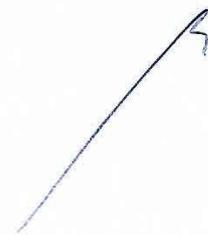
5.3 – Whatsapp (47 3443 6337): este canal, devido a sua facilidade possui uma demanda considerável:

5.3.1: Atendimentos ref. data do pagamento mensal: 35.

5.3.2: Atendimento ref. aposentadoria: 09.

5.4 – Registro para Ouvidoria através do site do Ipesi, canal "fale conosco": não foram registradas demandas;

5.5 – Registro para Ouvidoria através da Ouvidoria Municipal: não foram registradas demandas.





**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO  
MUNICÍPIO DE ITAPOÁ**

**6- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O serviço de Ouvidoria Municipal, que também atende ao Ipesi no programa Pró-Gestão, através da plataforma fala.Br e do canal Ipesi "fale conosco", cumpriu seu papel, na medida que possibilita ao público interno e externo, terem a suas demandas prontamente encaminhadas e/ou atendidas;

Itapoá/SC, 11 de fevereiro de 2022.

Ouvidora designada para o programa Pró-Gestão Ipesi  
Decreto 4862/2021

**Ouvidoria Municipal**  
Marcele de Almeida Rodrigues  
Matrícula 4.464