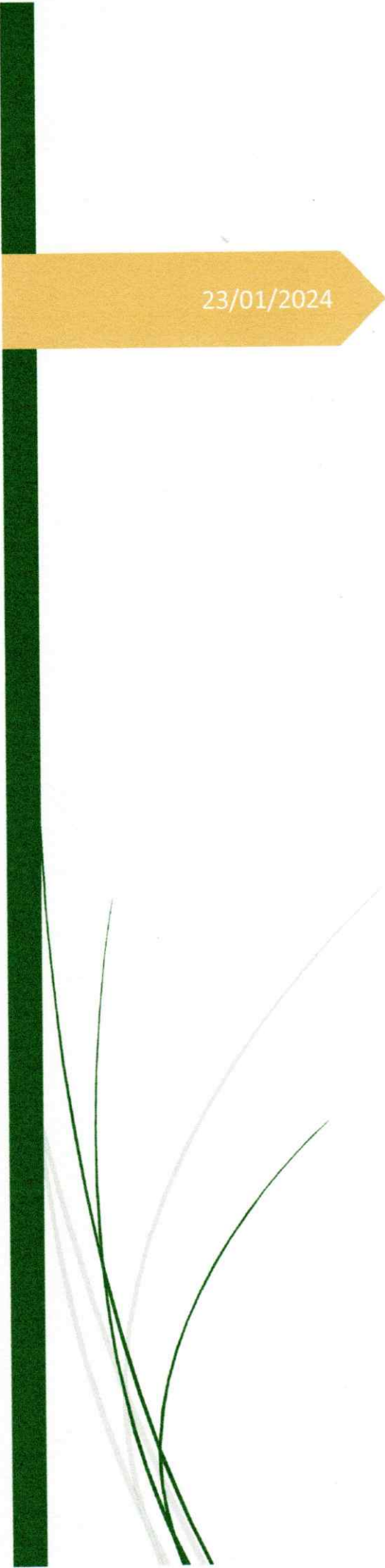


23/01/2024

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO CACHOEIRINHAPREV

Instituto de Previdência dos  
Servidores Municipais de  
Cachoeirinha - CACHOEIRINHAPREV



## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria representa um serviço institucional destinado a atender consultas, esclarecer dúvidas, registrar reclamações, receber denúncias, acolher elogios e processar solicitações. Essa estrutura visa estabelecer uma comunicação constante entre a instituição e os indivíduos ou grupos vinculados a ela, sendo uma unidade integral do CACHOEIRINHAPREV com a função específica de receber e gerenciar as demandas dos cidadãos e segurados do regime próprio de previdência social do Município de Cachoeirinha.

Ouvidoria, no âmbito do CACHOEIRINHAPREV, desempenha um papel fundamental ao zelar pela qualidade dos serviços públicos oferecidos pela autarquia. Ela representa o canal por meio do qual os cidadãos podem expressar suas solicitações, registrar reclamações, oferecer sugestões para aprimoramento, elogiar serviços satisfatórios ou denunciar possíveis falhas na prestação de serviços públicos. Isso garante ao cidadão o direito à livre manifestação e estabelece uma relação transparente e direta entre os usuários e os responsáveis pela gestão pública do órgão municipal.

Atualmente a condução da Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretor Presidente do CACHOEIRINHAPREV. Destaco que a partir de 2024, será designado servidor lotado no instituto de previdência para conduzir as demandas da ouvidoria. Essa designação assegura a eficácia e imparcialidade na gestão das demandas apresentadas, reforçando o compromisso com a transparência e a excelência na prestação de serviços públicos.

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CACHOEIRINHAPREV referentes ao 2º semestre de 2023 (01/07 a 31/12/2023).

## NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria realizou 48 atendimentos no período acima citado, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

CANAL	QUANTIDADE
Presencial	36
Telefônico/whatsapp	12
e-mail	0
Fale Conosco do site	0
<b>Total</b>	<b>48</b>



Os tipos de atendimento foram:

TIPO	QUANTIDADE
Consulta	33
Solicitação de benefícios	04
Dúvida	11
Reclamação	0
Denúncia	0
<b>Total</b>	<b>48</b>



### CONCLUSÃO


Os registros dos atendimentos são mantidos com absoluto respeito à confidencialidade e sigilo. Todas as demandas recebidas foram prontamente atendidas ou encaminhadas aos setores responsáveis, demonstrando o compromisso da Ouvidoria do CACHOEIRINHAPREV em proporcionar soluções eficazes.

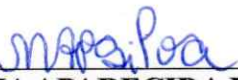
Destaca-se que o tempo médio de resposta aos demandantes, referente às suas solicitações, foi de 10 (dez) dias, evidenciando a agilidade e a dedicação da equipe em proporcionar um retorno célere aos cidadãos e segurados. Importante salientar que, até o momento, não foram identificadas reincidências por parte do cidadão ou segurado em relação à mesma solicitação.

Diante disso, compreendemos que a demanda submetida à Ouvidoria do CACHOEIRINHAPREV foi plenamente atendida, visto que não há manifestações pendentes de resposta por parte deste órgão ouvidor no período em questão. Isso reforça o comprometimento em promover uma gestão transparente e eficiente, garantindo a satisfação e confiança dos usuários em relação aos serviços prestados pela instituição.

Ao Conselho Deliberativo foi disponibilizado o relatório desta ouvidoria para que se proceda ao aprimoramento contínuo dos serviços.

Cachoeirinha, 23 de janeiro de 2024.

  
\_\_\_\_\_  
**ADRIANO GOMES DE ARAÚJO**  
Diretor Presidente

  
\_\_\_\_\_  
**MARIA APARECIDA DA SILVA**  
Presidente do Conselho Deliberativo