



Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2024



Sumário

1 Apresentação:.....	3
2 Canais De Atendimento:	5
3 Estatísticas:	5
4 Análise/Apontamento	7
5 Ações	7
6 Aprovação.....	8

1 Apresentação

A Ouvidoria é o canal de comunicação onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo IBIPREV – Instituto de Previdência de Ibioporã com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

De acordo com o inciso I do artigo 23 da Lei Municipal nº 3.234 de 25 de janeiro de 2023, compete a Ouvidoria Geral do Município:

“Art. 23 A Ouvidoria Geral do Município é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública, competindo-lhe: I - estabelecer um canal de comunicação direta entre os cidadãos e o poder público municipal, para receber e processar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas físicas ou jurídicas, que exerçam funções para estatais, mantidas com recursos públicos;”

Atualmente o servidor nomeado para ocupação do cargo de ouvidor é o Sr. Vanderson Pereira Marques, que atua como intermediador entre o cidadão e os órgãos do município, buscando soluções para as demandas apresentadas. Além disso, trabalha para aprimorar os serviços oferecidos, com base nas sugestões e reclamações recebidas.

A figura do ouvidor do Ibiprev é a mesma pessoa do ouvidor que representa a Administração Pública Municipal, cujo atendimento



presencial se encontra atualmente no prédio provisório na Avenida dos Estudantes, nº 535 – Centro, face reforma da sede da prefeitura.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos informações a respeito das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no 2º Semestre de 2024.

As informações estatísticas aqui apresentadas referem-se às **dúvidas** recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à presidência e Controle Interno do Instituto de Previdência, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais.

2 Canais De Atendimento

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 8:00min às 15h00min. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: <https://ibipora.eloweb.net/protocolo/ouvidoria>
- Endereço: Avenida dos Estudantes, nº 535 - Centro
- Do e-mail institucional: ouvidoria@ibipora.pr.gov.br
- Ligação telefônica através dos números: (43) 3178-8600
- Atendimento presencial: Vanderson Pereira Marques

3 Estatísticas

No semestre analisado, a Ouvidoria não registrou atendimentos protocolados formalmente, sendo todas as demandas recebidas e tratadas de forma verbal. Isso indica que as manifestações ocorreram predominantemente por meio de contatos diretos, como atendimentos presenciais, telefônicos ou informais, sem a necessidade de abertura de protocolos oficiais.

As demandas de modo geral na Ouvidoria que correspondem a informações do Ibiprev se resumem a servidores e ex-servidores que tem interesse no benefício da aposentadoria, quer seja no próprio RPPS ou que tenham o intuito de aproveitar o tempo de contribuição do município de origem para o órgão instituidor.

Desta feita, o direcionamento correto do atendimento é realizado pela Ouvidoria do município que entra em contato com o Ibiprev e encaminha de maneira adequada para as devidas providências.

A ausência de registros formais pode sugerir que as demandas foram resolvidas de maneira imediata, sem a necessidade de um acompanhamento prolongado ou formalização documental. No



entanto, ressalta-se a importância do monitoramento contínuo dos atendimentos, garantido que todas as manifestações sejam devidamente registradas para análise futura e aprimoramento dos serviços prestados.

Diante do exposto, a Ouvidoria tem adotado novos procedimentos para que a formalização seja efetivamente realizada, a fim de que, haja dados assertivos para quantificar as atividades do setor, bem como mensurar a importância que a Ouvidoria tem na administração pública e expressando os anseios dos cidadãos.

4 Análise/Apontamento

No 2º semestre de 2024 identificamos a continuidade de uma boa procura e manifestação dos cidadãos. E, entendemos que essa procura se deve à melhora gradativa na divulgação da Ouvidoria no site.

Identificamos a necessidade de que haja avaliação de possíveis mecanismos para incentivar o registro formal de manifestações, assegurando maior transparência, rastreabilidade e a possibilidade de extração de dados mais detalhados para análises estatísticas e tomada de decisão.

5 Ações

A Ouvidoria representada atualmente pelo Sr. Vanderson Pereira Marques, não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

Contudo, atua com o compromisso com a transparência e a participação do cidadão, garantindo que todas as manifestações sejam analisadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos garantindo à população voz ativa na gestão municipal.

Conforme diagnosticado no item apontamento, a Ouvidoria requer uma maior atenção quanto a formalização das informações, a fim de mensurar cada um dos atendimentos e o efetivo saneamento daquilo que o cidadão buscou ao entrar em contato com este canal de comunicação. Para tanto o ouvidor do município tem estudado ações neste sentido, atuando em contato mais direto com cada um dos setores e conhecendo as atividades desenvolvidas por cada um destes locais, pois tem pleno conhecimento de que quanto mais entender cada



uma das atribuições dos ambientes de trabalho que compõe todo o âmbito da administração pública municipal estará atendendo de forma satisfatória os anseios dos cidadãos que buscam a Ouvidoria.

6 Aprovação

Vanderson Pereira Marques
Ouvidor

Flavia Cristina Masuda Ruiz
Diretor Presidente do IBIPREV