



Relatório de Ouvidoria 2024 - 1º Semestre



Sumário

<i>Apresentação;</i>	3
<i>Canais de Atendimento;</i>	4
<i>Estatísticas;</i>	4
<i>Análises / Apontamentos;</i>	6
<i>Ações;</i>	6



Apresentação;

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu - Botuprev com o objetivo de dar efetividade aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

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 um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no 1º Semestre do Exercício de 2024.

Os dados estatísticos aqui apresentados 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 Superintendencia e Controle Interno do Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu - Botuprev, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais de Botucatu.



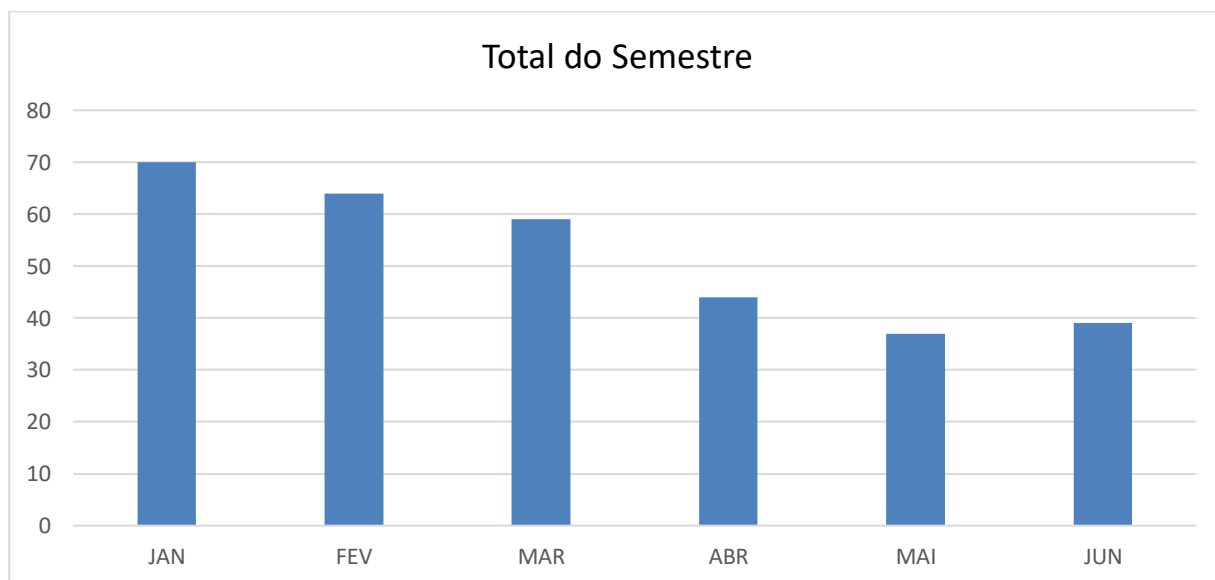
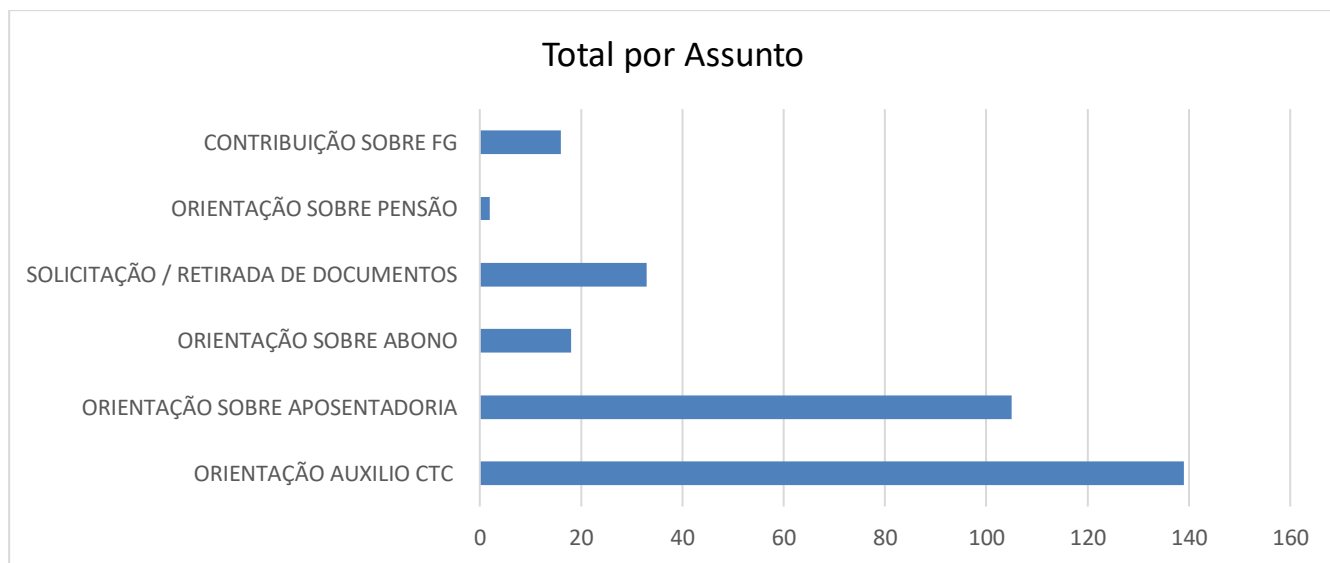
Canais de Atendimento;

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08h00min às 17h00min. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: www.botuprev.sp.gov.br;
- Do e-mail institucional: contato@botuprev.sp.gov.br;
- Ligação telefônica através dos números: (14) 3882-0776;
- Atendimento presencial no Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu – Botuprev.

Estatísticas;

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total Semestre
ORIENTAÇÃO AUXILIO CTC	37	22	30	20	14	16	139
ORIENTAÇÃO SOBRE APOSENTADORIA	26	24	13	14	15	13	105
ORIENTAÇÃO SOBRE ABONO	1	10	2	2	0	3	18
SOLICITAÇÃO / RETIRADA DE DOCUMENTOS	5	8	13	4	1	2	33
ORIENTAÇÃO SOBRE PENSÃO	1	0	0	0	0	1	2
CONTRIBUIÇÃO SOBRE FG	0	0	1	4	7	4	16
TOTAL DE ATENDIMENTOS	70	64	59	44	37	39	313





Analises / Apontamentos;

No 1º Semestre do Exercício de 2024 identificamos que devido ao excelente atendimento presencial e via e-mail institucional, as dúvidas e questionamentos se resolveram de maneira transparente e eficaz, fato esse que não houve demanda na ouvidoria de forma de reclamação ou sugestão.

Outro fator que está sendo estabelecido no Botuprev é a escola previdenciária o qual fortalece as informações verdadeiras deixando o beneficiário mais tranquilos as informações.

Ações;

A Ouvidoria do Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu - Botuprev, não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pela Autarquia para seus Beneficiários e demais interessados.

Walner Clayton Rodrigues
Superintendente do Instituto de Previdência do Social dos Servidores
Municipais de Botucatu – Botuprev

Maria Claudia Gonzalez Ignacio
Controle Interno