



Relatório de Ouvidoria 2024 - 2º 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
<i>Conclusão;</i>	7



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 2º 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;

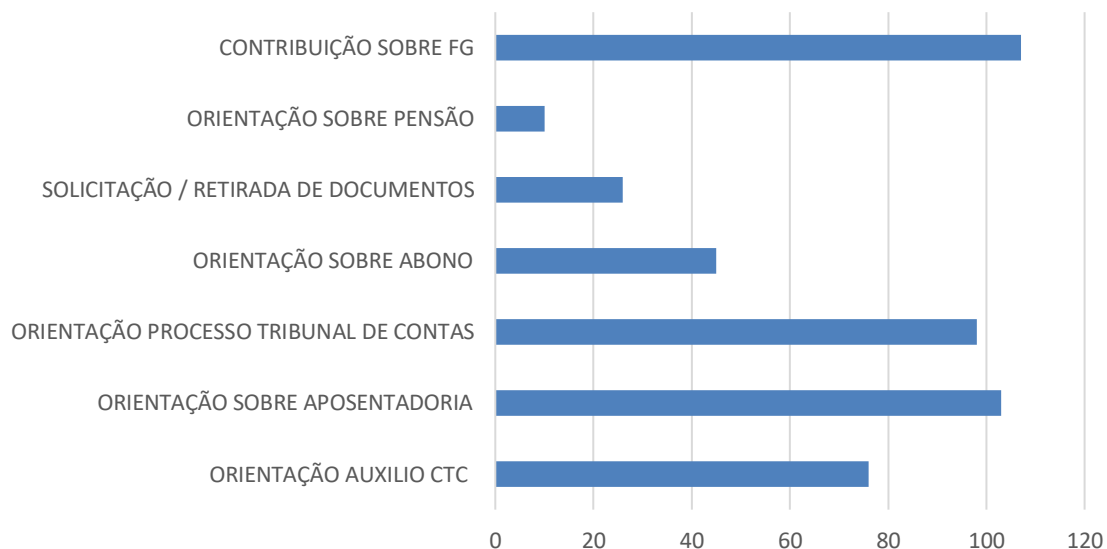
A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08h00min às 17h00min. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- 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.

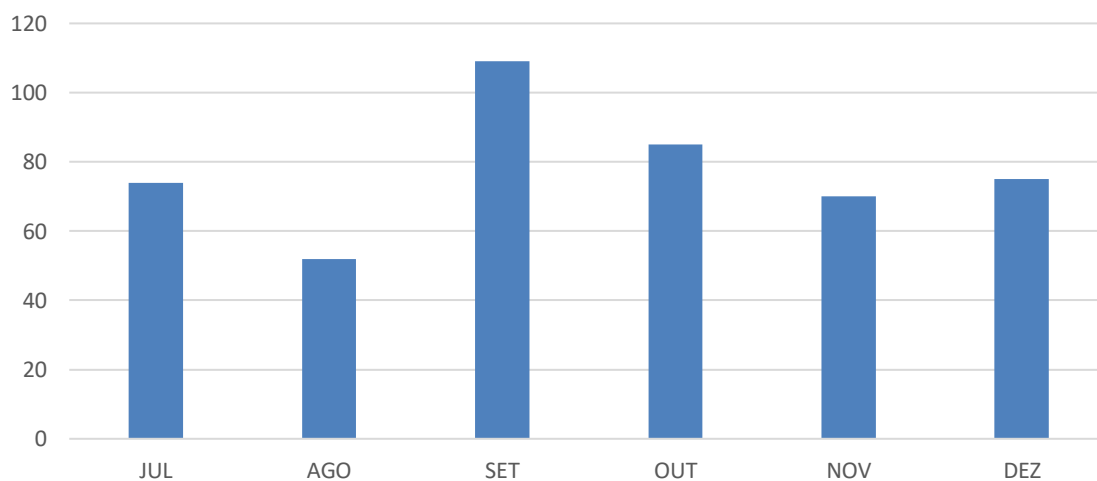
Estatísticas;

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Semestre
ORIENTAÇÃO AUXILIO CTC	18	12	10	9	12	15	76
ORIENTAÇÃO SOBRE APOSENTADORIA	23	17	14	16	15	18	103
ORIENTAÇÃO PROCESSO TRIBUNAL DE CONTAS	0	0	49	22	10	17	98
ORIENTAÇÃO SOBRE ABONO	10	4	6	7	10	8	45
SOLICITAÇÃO / RETIRADA DE DOCUMENTOS	8	5	3	2	3	5	26
ORIENTAÇÃO SOBRE PENSÃO	3	1	2	0	2	2	10
CONTRIBUIÇÃO SOBRE FG	12	13	25	29	18	10	107
TOTAL DE ATENDIMENTOS	74	52	109	85	70	75	465

Total por Assunto



Total por Mês





Analises / Apontamentos;

No 2º 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.



Conclusão;

O Botuprev executou no exercício de 2024, vários atendimentos buscando levar a informação verídica e necessária para os Beneficiários do Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu, segue dados consolidados.

Exercício de 2024	Total Ano
ORIENTAÇÃO AUXILIO CTC	215
ORIENTAÇÃO SOBRE APOSENTADORIA	208
ORIENTAÇÃO PROCESSO TRIBUNAL DE CONTAS	98
ORIENTAÇÃO SOBRE ABONO	63
SOLICITAÇÃO / RETIRADA DE DOCUMENTOS	59
ORIENTAÇÃO SOBRE PENSÃO	12
CONTRIBUIÇÃO SOBRE FG	123
TOTAL DE ATENDIMENTOS	778

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

Maria Claudia Gonzalez Ignacio
Controle Interno