



# **Relatório de Ouvidoria**

## **2025 - 1º Semestre**



## Sumário

<i>Apresentação</i> .....	3
<i>Canais de Atendimentos</i> .....	4
<i>Estatísticas Diretoria de Benefícios</i> .....	4
<i>Estatísticas Departamento Administrativo e Folha de Pagamento</i> .....	6
<i>Analises / Apontamentos</i> .....	7
<i>Ações da Ouvidoria do Botuprev</i> .....	10
<i>Conclusão</i> .....	12



## *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 2025.

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.

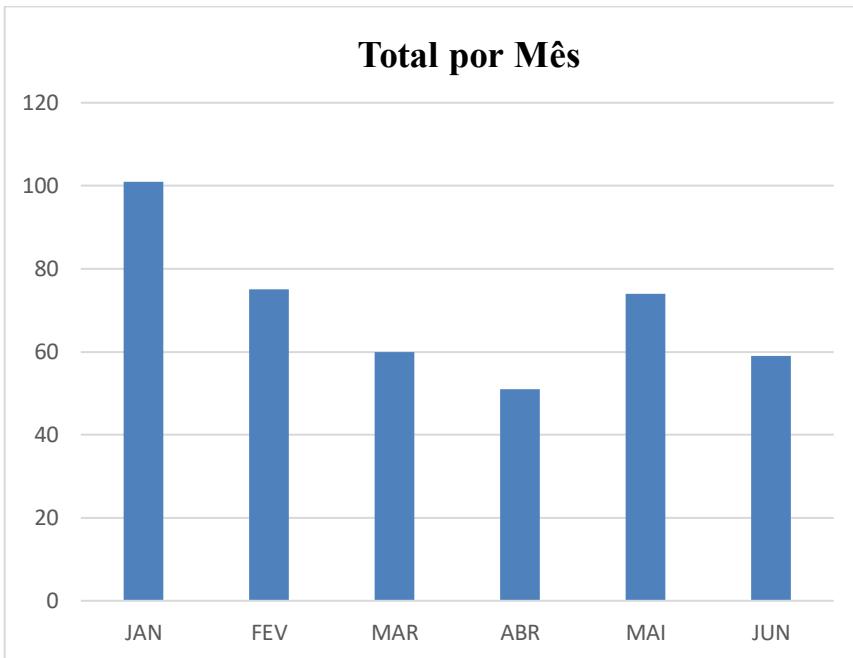
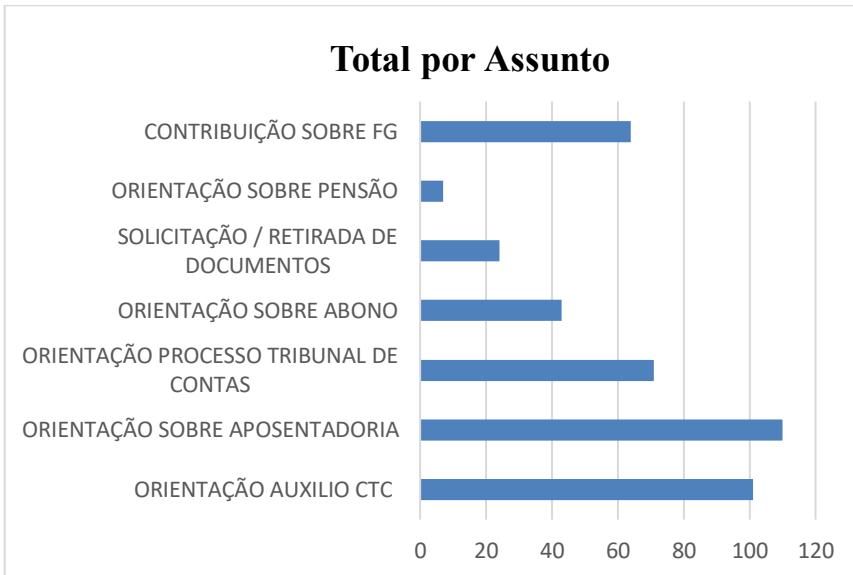
## *Canais de Atendimentos*

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](http://www.botuprev.sp.gov.br);
- Do e-mail institucional: [contato@botuprev.sp.gov.br](mailto:contato@botuprev.sp.gov.br);
- Ligação telefônica através do número: (14) 3882-0776;
- Atendimento presencial no Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu – Botuprev.

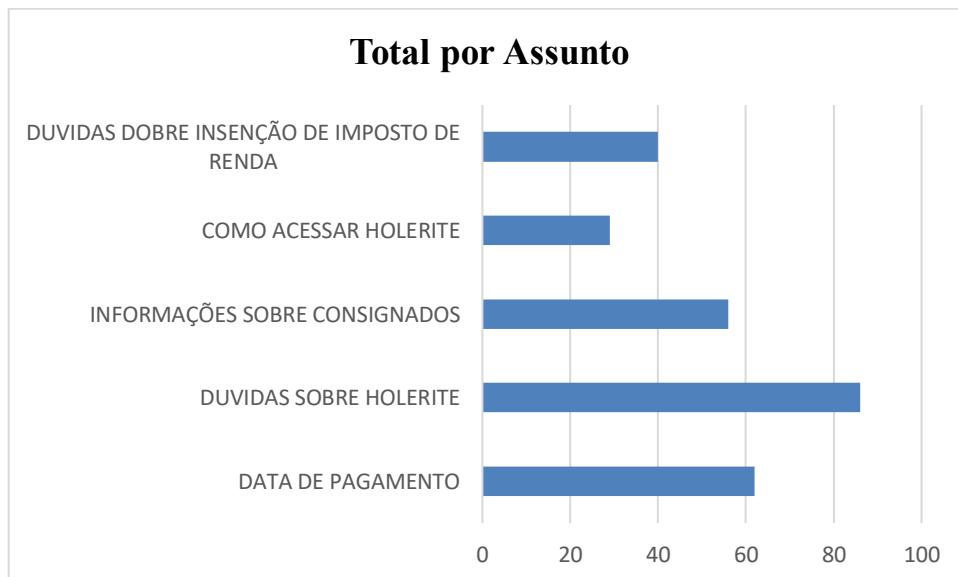
## *Estatísticas Diretoria de Benefícios*

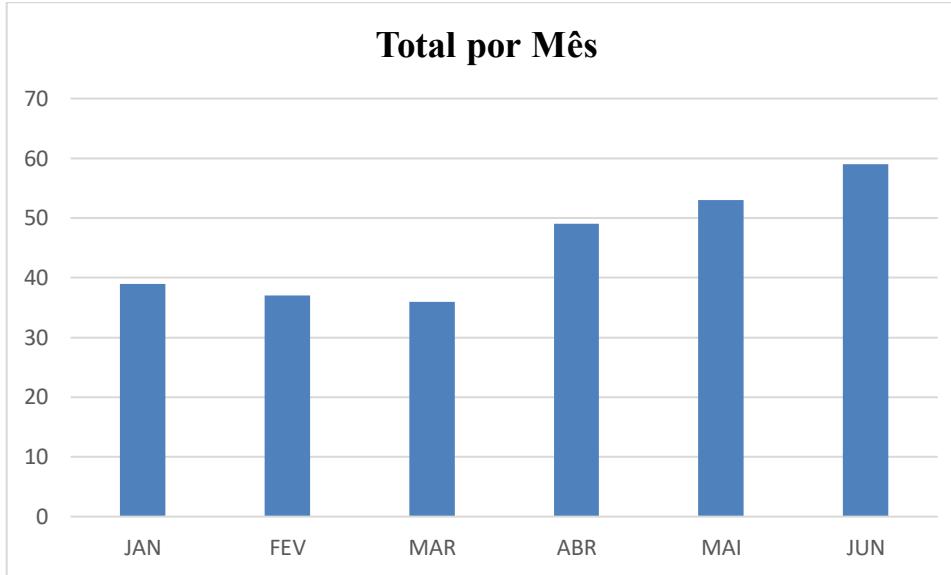
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total Semestre
ORIENTAÇÃO AUXILIO CTC	42	19	15	9	8	8	101
ORIENTAÇÃO SOBRE APOSENTADORIA	25	20	15	12	17	21	110
ORIENTAÇÃO PROCESSO TRIBUNAL DE CONTAS	15	8	5	12	15	16	71
ORIENTAÇÃO SOBRE ABONO	12	7	5	8	6	5	43
SOLICITAÇÃO / RETIRADA DE DOCUMENTOS	5	3	2	5	4	5	24
ORIENTAÇÃO SOBRE PENSÃO	0	0	1	3	1	2	7
CONTRIBUIÇÃO SOBRE FG	2	18	17	2	23	2	64
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>101</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>74</b>	<b>59</b>	<b>420</b>



## *Estatísticas Departamento Administrativo e Folha de Pagamento*

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total Semestre
DATA DE PAGAMENTO	7	9	12	12	13	9	62
DUVIDAS SOBRE HOLERITE	15	13	12	11	15	20	86
INFORMAÇÕES SOBRE CONSIGNADOS	7	8	5	13	12	11	56
COMO ACESSAR HOLERITE	5	4	5	3	2	10	29
DUVIDAS DOBRE INSENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	5	3	2	10	11	9	40
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>273</b>





## *Analises / Apontamentos*

### Análise da Ouvidoria

- **Recebimento de manifestações:** A ouvidoria é o canal para que o cidadão apresente reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre serviços públicos. Para uma análise eficaz, o cidadão deve descrever os fatos de forma clara, com datas, locais e documentação relevante;
- **Análise e categorização:** As manifestações são analisadas para identificar o problema subjacente e a área responsável. A análise pode envolver a identificação de padrões em reclamações recorrentes para sugerir mudanças sistêmicas;
- **Verificação e investigação:** Conforme o caso, a ouvidoria pode investigar a fundo a situação, sempre preservando a identidade do denunciante, quando necessário e permitido, para garantir a proteção e a imparcialidade;

- **Mediação e solução de conflitos:** A ouvidoria atua como mediadora de conflitos entre o cidadão e a instituição, buscando soluções pacíficas;
- **Acompanhamento:** A ouvidoria acompanha o encaminhamento das soluções e a resposta final ao usuário, garantindo que o processo seja concluído dentro dos prazos estabelecidos (geralmente 30 dias, com possibilidade de prorrogação).

## Apontamentos da Ouvidoria

- **Conclusões e recomendações:** Com base nas análises, a ouvidoria emite apontamentos. Isso inclui recomendações para resolver problemas pontuais e, em casos mais complexos, sugerir alterações nas leis ou procedimentos para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços;
- **Relatórios:** A ouvidoria elabora relatórios com os resultados de suas atividades. Esses relatórios são essenciais para demonstrar o impacto do seu trabalho, apresentar dados sobre o volume de manifestações e o nível de resolução dos problemas;
- **Controle social:** Os apontamentos e relatórios ajudam a fortalecer o controle social e a aumentar a transparência, permitindo que a sociedade fiscalize a administração pública;
- **Melhoria contínua:** A ouvidoria é uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua da prestação de serviços, já que os apontamentos informam aos gestores sobre pontos fracos e oportunidades de aperfeiçoamento.

Análise da ouvidoria do Botuprev no 1º Semestre de 2025: A ausência de manifestações de reclamação e sugestão pode ser interpretada como um reflexo positivo do atendimento proativo e da iniciativa da escola previdenciária. No entanto, a ouvidoria deve adaptar seu papel para um foco mais estratégico e preventivo.

## Reflexões sobre a ausência de demandas

A falta de registro na ouvidoria não deve ser vista como uma ausência total de problemas, mas sim um indicativo de que a organização está

no caminho certo. No entanto, é necessário cautela na interpretação, pois pode ter diferentes significados:

- **Sucesso:** O excelente atendimento e as ações informativas, como a escola previdenciária, podem estar resolvendo as dúvidas e insatisfações antes que se tornem manifestações formais na ouvidoria;
- **Desafio:** Pode haver falta de conhecimento sobre o papel da ouvidoria ou barreiras que inibem o cidadão de registrar suas manifestações. É crucial garantir que o canal seja acessível e confiável.

## **Apontamentos e próximas etapas**

Para a ouvidoria do Botuprev, o momento é ideal para evoluir sua atuação de um papel reativo (lidar com problemas) para um papel proativo e estratégico (prevenir problemas e gerar inteligência organizacional).

### **1. Fortalecimento da comunicação estratégica:**

- **Divulgação do sucesso:** A ouvidoria pode elaborar um relatório semestral destacando a ausência de reclamações, mas também ressaltando os motivos para isso (excelência no atendimento, impacto da escola previdenciária). Isso reforça a credibilidade e a transparência;
- **Campanhas informativas:** Divulgar o papel da ouvidoria não apenas como um canal para reclamações, mas também como uma ferramenta para sugestões e elogios. Isso pode ser feito nas sessões da escola previdenciária e por meio de outros canais institucionais.

### **2. Análise proativa e preventiva:**

- **Monitoramento da "voz do beneficiário":** A ouvidoria pode monitorar outros canais de comunicação, como redes sociais, para identificar dúvidas e temas que geram preocupação entre os beneficiários. Essa análise qualitativa pode servir de base para aprimorar os conteúdos da escola previdenciária ou o atendimento;
- **Pesquisas de satisfação:** Implementar pesquisas periódicas com os beneficiários para avaliar a satisfação com os serviços, mesmo na



ausência de reclamações. Isso fornece dados valiosos para a melhoria contínua.

### **3. Gerenciamento do conhecimento:**

- **Sistematização de elogios e sugestões:** Embora não tenham sido registradas formalmente na ouvidoria, é importante coletar e analisar os elogios e as sugestões recebidas pelo atendimento presencial e e-mail. Isso ajuda a identificar as boas práticas que devem ser mantidas e fortalecidas;
- **Biblioteca de conhecimento:** A ouvidoria pode atuar na organização e disseminação do conhecimento gerado pela escola previdenciária e pelo atendimento. Criar um "perguntas e respostas" pode reduzir ainda mais a necessidade de contato individual.

### **4. Valorização da escola previdenciária:**

- **Avaliação do impacto:** A ouvidoria pode colaborar com a escola previdenciária para avaliar a eficácia dos conteúdos oferecidos. Feedback dos participantes pode ajudar a identificar áreas que precisam de mais esclarecimento;
- **Canal direto:** A ouvidoria pode criar um canal específico para receber sugestões de temas para a escola previdenciária, tornando os beneficiários parceiros na construção do conhecimento.

## ***Ações da Ouvidoria do Botuprev***

### **Ações de atendimento;**

- **Receber e registrar:** Acolher todas as manifestações dos cidadãos e beneficiários, como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios;

- **Analisar e encaminhar:** Analisar as manifestações recebidas e encaminhá-las para o setor ou unidade correspondente para que as ações sejam tomadas;
- **Acompanhar e dar resposta:** Monitorar o andamento do processo e garantir que o cidadão receba uma resposta de qualidade, clara e no prazo estabelecido.

### **Ações de aprimoramento e controle;**

- **Promover a participação dos beneficiários:** Informar a população sobre seus direitos, os serviços prestados e os órgãos que devem ser acionados;
- **Gerar relatórios e diagnósticos:** Elaborar relatórios de gestão e diagnóstico dos serviços com base nas manifestações recebidas;
- **Sugerir melhorias:** Propor medidas para aperfeiçoar a prestação de serviços e o atendimento;
- **Apoiar a transparência:** Contribuir para a transparência da administração pública, consolidando e disponibilizando informações sobre a ouvidoria e seus resultados.

### **Ações de gestão interna;**

- **Qualificar a equipe:** Realizar capacitações para aprimorar as competências dos profissionais da ouvidoria;
- **Padronizar processos:** Documentar e padronizar a atuação da unidade para garantir a eficiência dos processos;
- **Planejar e divulgar:** Desenvolver planos anuais de ação e divulgar os canais de atendimento para torná-los mais visíveis ao público.



## *Conclusão*

O Botuprev executou no 1º Semestre do Exercício de 2025, vários atendimentos buscando levar a informação verídica e necessária para os Beneficiários do Instituto de Previdência Social dos Servidores de Botucatu.

A ausência de demandas na ouvidoria do Botuprev é um sinal de que as ações proativas estão gerando resultados positivos. O desafio agora é não cair na complacência. A ouvidoria pode evoluir e se consolidar como um motor de melhoria contínua, usando a análise estratégica para antecipar necessidades e fortalecer ainda mais a relação de confiança com os beneficiários.

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

Maria Claudia Gonzalez Ignacio  
Controle Interno