RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Ref. período de Janeiro a Junho de 2024.

1- APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de prestar contas das atividades desenvolvidas no Instituto no que diz respeito as demandas ocorridas no canal de atendimento disponibilizado no endereço eletrônico: https://curitibanos.sc.gov.br/estrutura/pagina-6334/ouvidoria-ipesmuc/ .

2- DO PAPEL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre o IPESMUC e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses.

3- O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Para o nível certificado do programa, a meta é a disponibilização no site do ente federativo ou do RPPS de um canal de comunicação no modelo “fale conosco”;

4- SOBRE O ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo beneficiário/cidadão, com intuito de promover a interação sobre determinado assunto que, em sua visão, pode não ter sido encaminhado na forma adequada. Após o registro da manifestação, a Ouvidoria analisa o pedido e, de acordo com o resultado, encaminha ao setor correspondente para, se for o caso, adoção de medidas necessárias.

5- DEMANDA DO SEMESTRE

Tendo em vista a recente certificação do programa Pró-Gestão, o canal “fale conosco Ouvidoria do IPESMUC” no site é uma novidade para nossos

beneficiários, onde, no presente lapso temporal, não houve um único contato através do canal disponibilizado pelo Instituto.

Ressalto que há vários atendimentos diários a beneficiários/cidadão no IPESMUC, via telefone, e-mail, e/ou atendimento presencial, porém, tendo em vista que as demandas normalmente são resolvidas, não há necessidade de acionar o canal de Ouvidoria do IPESMUC.

Apesar de não ter sido acionado, o canal permanece a disposição dos beneficiários/cidadãos para auxiliar da melhor forma possível, nas demandas relacionadas ao IPESMUC.

Curitibanos, 31 de julho de 2024.

Simone Prates Figueira

Ouvidora

Portaria 890/2022