

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS - CANOASPREV

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2019. Tem como objetivo garantir a transparência dos dados, além de auxiliar os gestores do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas nas tomadas de decisões a fim de melhorar os serviços prestados.

A Ouvidoria do CANOASPREV foi criada através da Resolução nº 2 de 21 de fevereiro de 2019, publicada no Diário Oficial do Município em 25 de fevereiro de 2019, e está vinculada ao Gabinete da Presidência, como órgão responsável prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços prestados no âmbito do instituto, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

As demandas registradas pela Ouvidoria são recebidas através do e-mail ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br, e pelo canal Fale Conosco, que pode ser acessado através da página do CANOASPREV na internet.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa ao serviço.

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação da presidência do Canoasprev.

Solicitação – requerimento de solicitação de providência por parte da administração.

Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Canoasprev.

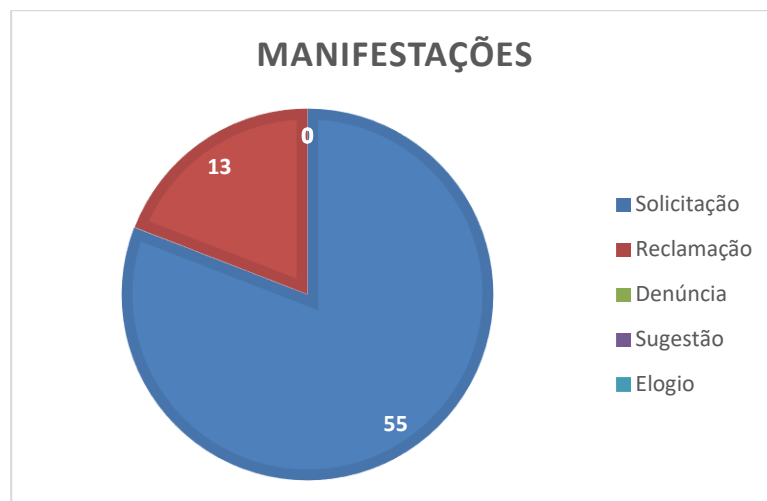
Elogio – demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NO PERÍODO DE 25/2/2019 A 30/6/2019

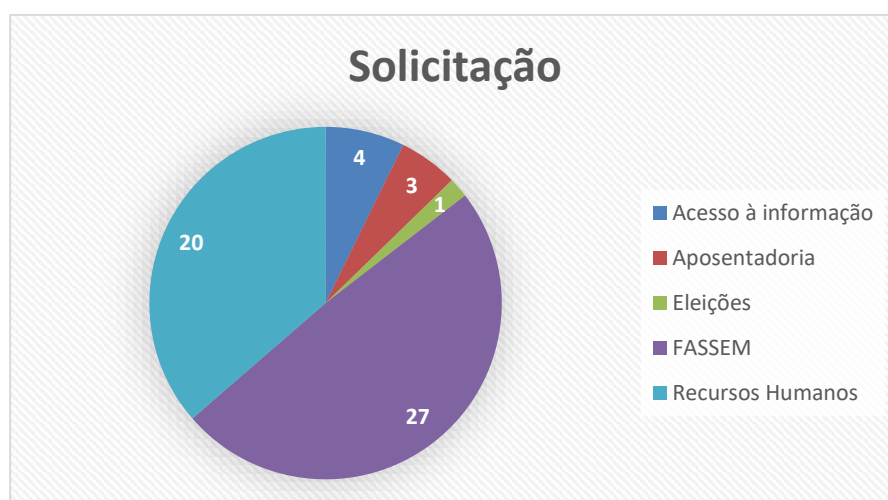
Desde 21 de fevereiro de 2019, data da criação da Ouvidoria do Canoasprev, até 30 de junho de 2019 foram cadastradas 68 manifestações.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR ESPÉCIE

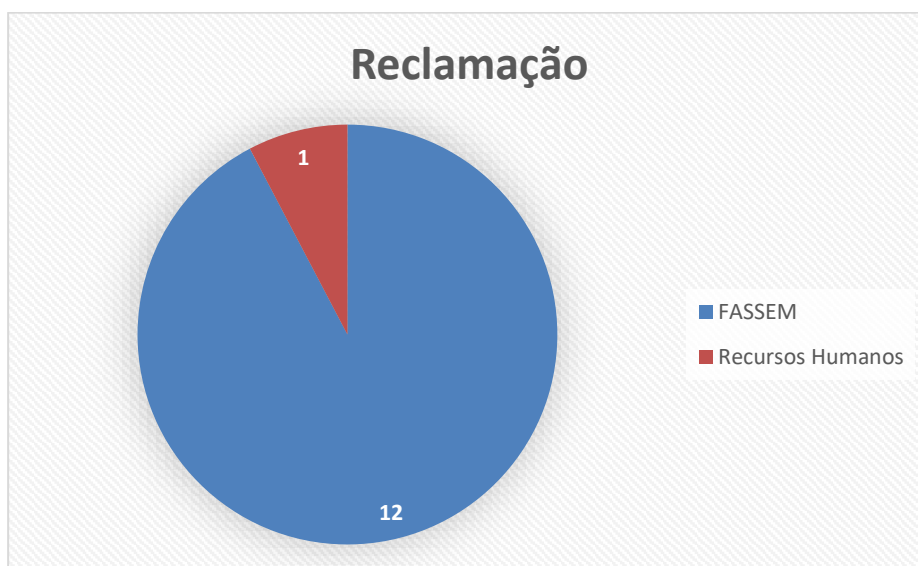
A espécie mais cadastrada no período foi solicitação, que atingiu 81% dos 68 registros, seguida de reclamação que alcançou 19% das manifestações. Denúncia, sugestão e elogio não tiveram registro.



Dentro da espécie solicitação, o tipo mais demandado foi relacionado ao Fundo de Assistência à Saúde dos servidores municipais - FASSEM, responsável por 57% das solicitações dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo Instituto, seguido por 26% referente a recursos humanos, 9% sobre acesso à informação, 6% sobre aposentadoria e 2% referente às eleições para os Conselhos.



Das reclamações registradas, o tipo mais demandado também corresponde ao FASSEM, com 92% dos registros dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo Instituto, seguido de 8% de reclamações relacionadas a Recursos Humanos.



GESTÃO DA OUVIDORIA

No período foram encaminhadas 8 manifestações via e-mail da Ouvidoria (ouvidora@canoasprev.rs.gov.br) e 60 foram cadastradas pelo canal Fale Conosco, no site do Canoasprev.

A partir do segundo semestre de 2019 aderimos à plataforma da Controladoria Geral da União e-Ouv, que permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria.

Com a adesão ao sistema, estamos aprimorando nossos atendimentos e a partir de agora as manifestações por telefone poderão ser registradas pela ouvidoria e todas atendidas dentro do prazo estabelecido na resolução.

ASSUNTOS QUE NÃO COMPETEM À OUVIDORIA DO CANOASPREV, PORÉM SÃO FREQUENTEMENTE CADASTRADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIA:

Solicitação/reclamação referente ao rancho básico mensal: compete ao Município de Canoas.

Solicitação referente a acesso à portal/sistemas: compete ao Município de Canoas.