



CANOASPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021

DIRETORIA EXECUTIVA

Valter Nagelstein – Presidente
Clarice Lazzarin – Vice-Presidente
Delfino do Nascimento Neto – Diretor Financeiro
Adriana Trautmann – Diretor Administrativo

CONSELHO DELIBERATIVO

Titulares:

Denise Rodrigues Pinzon
José Hermeto Gadea Lagranha
Gerson Luiz de Antoni
Lucas Gomes da Silva
Jonathan Zotti da Silva
Veronica Pires de Lacerda
Leonardo Schmidt Machado

Suplentes:

André Afonso Heck
Nilce Bregalda Schneider
Henrique Lemos Medeiros
Marcia Janete Sander
Maria Helena Gomes de Andrade
Mercedes Lucia Carbonera

CONSELHO FISCAL

Titulares:

Andresa Medeiros Maciel
Paulo Ricardo Lopes de Souza
Thais Rodrigues da Cunha
Francisco Bauce
Vinicius Machado Pardal

Suplentes:

Juliana de Aguiar Maciel
Alessandro Gil
Krisly Viana da Silveira

OUVIDORIA

André Colombo - Ouvidor
Herida Kley – Suplente

Sumário

Apresentação	3
Tipos de Manifestações	3
Canais de Entrada	3
Manifestações Cadastradas	4
Manifestações Cadastradas por Espécie	5
Reclamações	6
Solicitações	7
Sugestões	8
Gestão da Ouvidoria	9
Assuntos que não competem à ouvidoria do CANOASPREV, porém são frequentemente cadastrados no sistema de ouvidoria:	9



Apresentação

Este relatório contém informações acerca das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços do Canoasprev durante o ano de 2021 e tem como objetivo garantir transparência dos dados e auxiliar os gestores do Instituto 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.

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.

Canais de Entrada

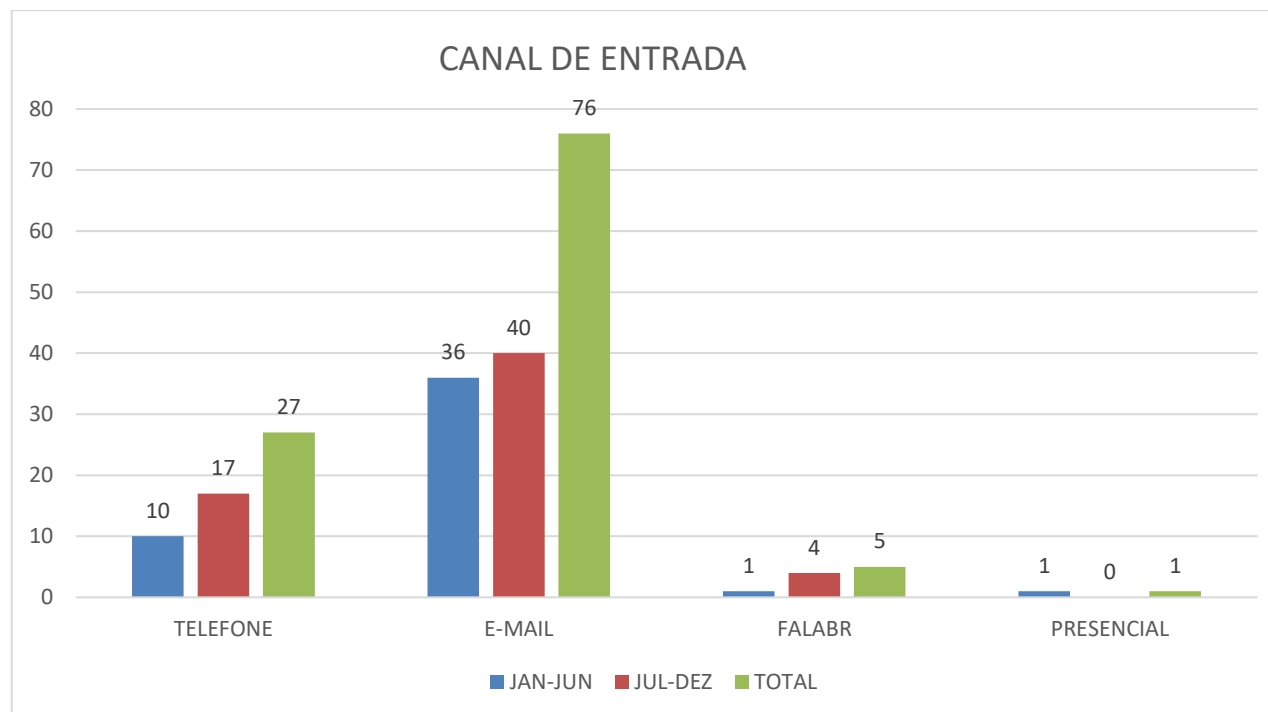
Estão disponíveis os seguintes canais para contato com a Ouvidoria:

Pela internet no link do sistema Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Por e-mail no endereço: ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br; e presencialmente de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30 às 17h30, na sede do Canoasprev ou pelo número (51) 3462.8822.

Em 2021 a maioria dos contatos foram realizados pelo e-mail, no qual foram registradas 76 manifestações.

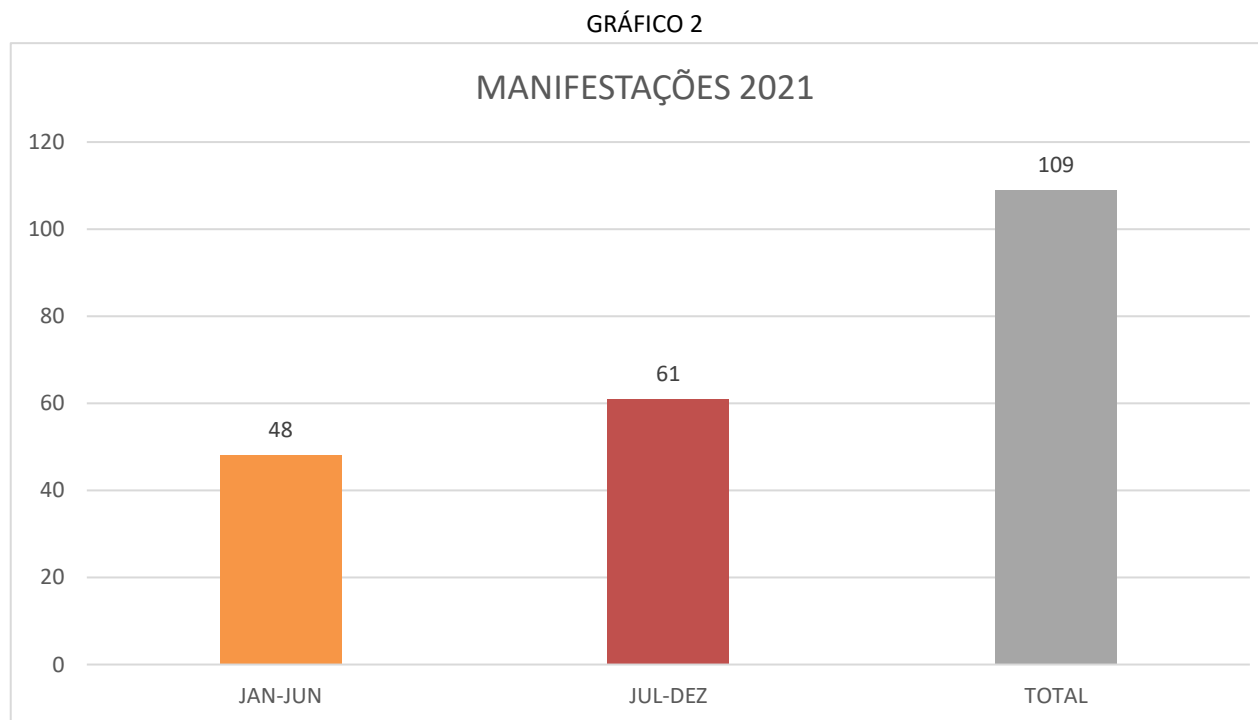
GRÁFICO 1



Manifestações Cadastradas

A Ouvidoria do Canoasprev assegurou durante o ano de 2021 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos usuários.

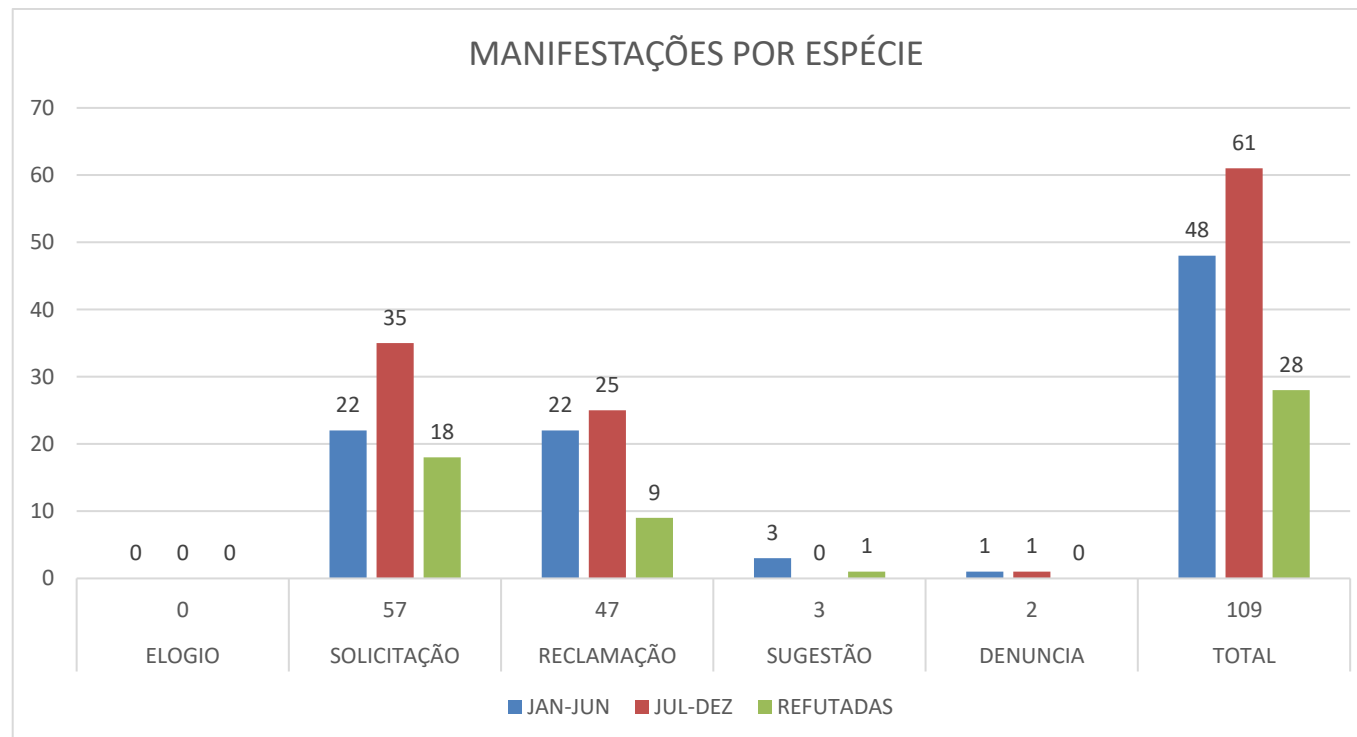
Conforme demonstra o Gráfico 2, as manifestações relacionadas à Ouvidoria em 2021 somaram um total de 109. No 1º semestre de 2021, foram registradas 48 manifestações e no 2º semestre de 2021, foram registradas 61 manifestações.



Manifestações Cadastradas por Espécie

Conforme demonstra o gráfico a seguir foram cadastradas em 2021, 57 Solicitações, 47 Reclamações, 3 Sugestões, 2 Denúncias e 28 Refutadas (Não pertinentes ao CANOASPREV). Não houve registro de Elogio.

GRÁFICO 3



Reclamações

Conforme demonstra o Gráfico a seguir, foram registradas 47 reclamações.

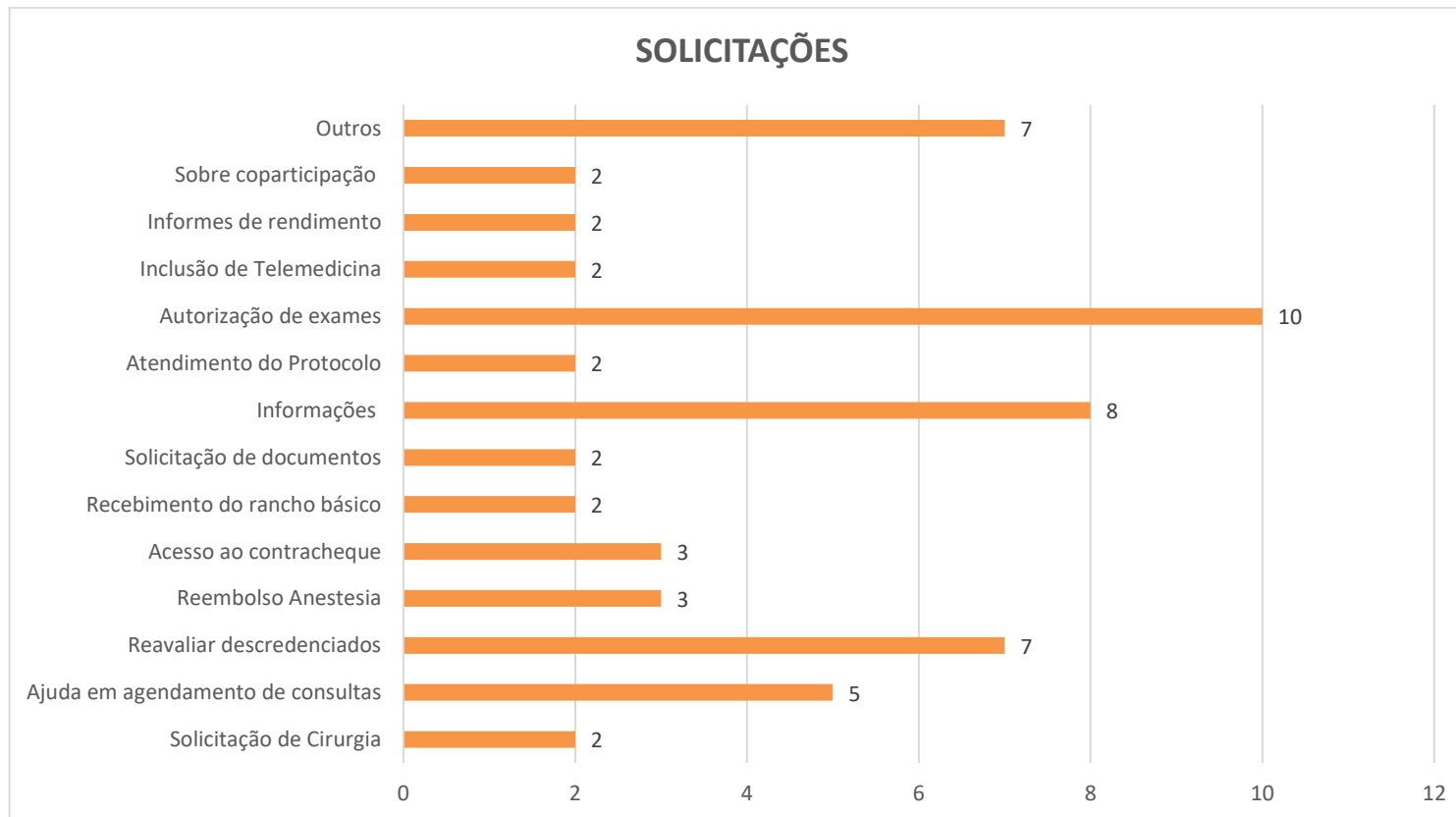
GRÁFICO 4



Solicitações

Durante o período registramos 57 solicitações de informação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

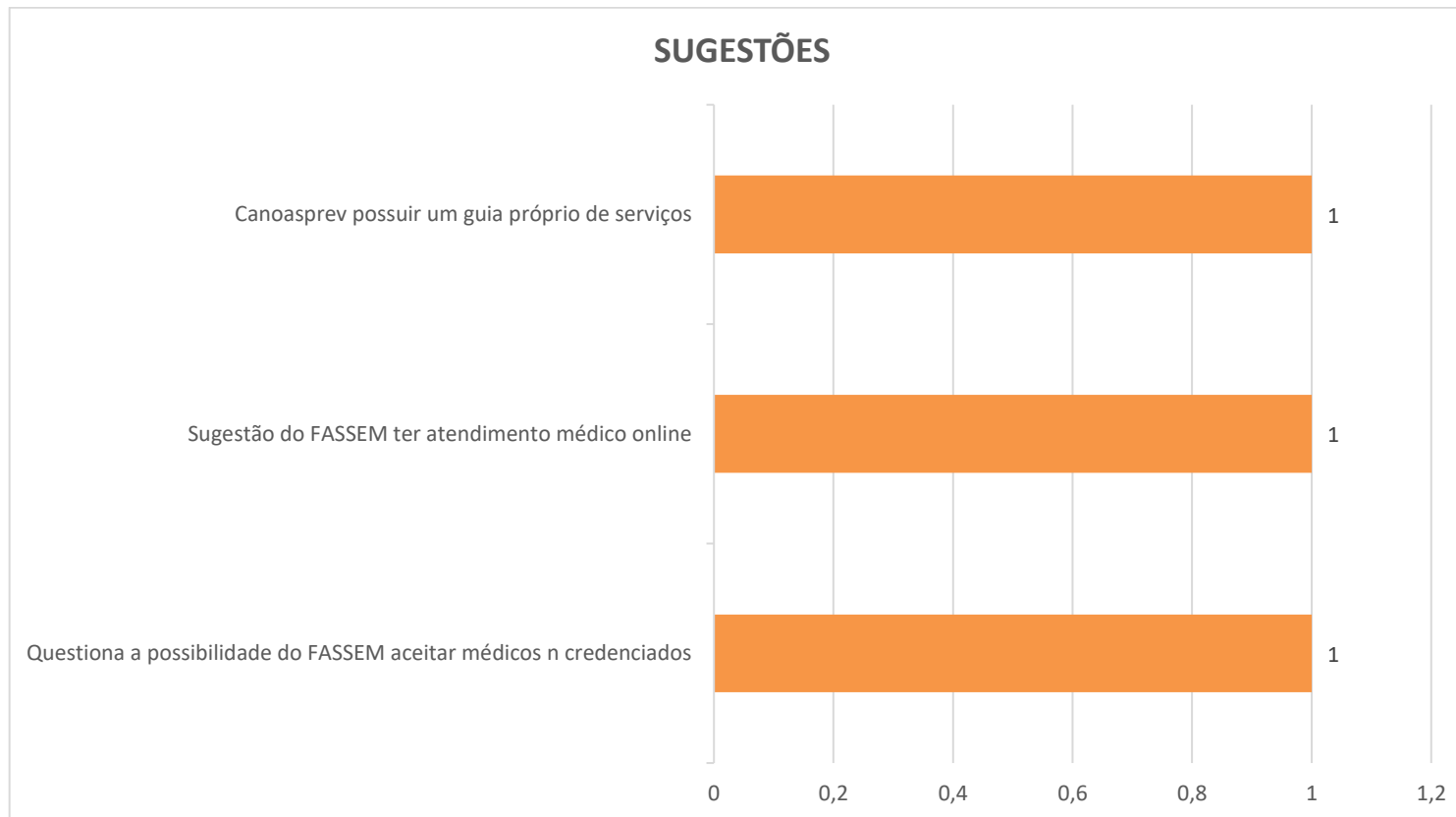
GRÁFICO 5



Sugestões

A Ouvidoria através de seus canais de entrada de manifestações também registra sugestões dos aposentados, pensionistas e beneficiários, durante o período registramos 3 sugestões.

GRÁFICO 6





Gestão da Ouvidoria

O atendimento prestado pela Ouvidoria do Canoasprev inicia com o recebimento da manifestação, e compreende na análise desta, sendo verificada a responsabilidade de resposta, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ou usuário.

Com a adesão à plataforma da Controladoria Geral da União o Fala.BR todas as demandas recebidas pelos canais disponíveis são cadastradas no sistema. Com isso nosso controle ficou mais eficiente e o usuário pode acompanhar o andamento de sua manifestação.

Semestralmente é elaborado relatório de atividades, que após apreciado pela Diretoria Executiva do Canoasprev é encaminhado para conhecimento do Conselho Deliberativo e posteriormente publicado no site do Canoasprev.

As demandas recebidas pela Ouvidoria auxiliam os gestores no processo de melhoria dos serviços e atendimentos prestados.

Assuntos que não competem à ouvidoria do CANOASPREV, porém são frequentemente cadastrados no sistema de ouvidoria:

- Assistência hospitalar e ambulatorial (SUS);
- Descarte irregular de lixo e entulho;
- Energia elétrica;
- Fiscalização;
- Infraestrutura urbana;
- Meio ambiente;
- Saúde pública.



Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas – CANOASPREV AV. Inconfidência, 817 - Centro | Cep: 92020-303
Canoas/RS - Brasil Fone: (51)3462.8800 | E-mail: canoasprev@canoasprev.rs.gov.br