



**CANOASPREV**

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2019 / 20

### **CONSELHO DELIBERATIVO 2021**

#### Titulares:

Lucas Gomes da Silva - Presidente  
José Hermeto Gadea Lagranha  
Fernanda Beatriz da Silva  
Gerson Luiz de Antoni  
Henrique Lemos Medeiros  
Paulo Roberto dos Santos  
Verônica Pires de Lacerda

#### Suplentes:

André Afonso Heck  
Denise Rodrigues Pinzon  
Flavio Jose Vargas Fialho  
Gilberto Fernando Kondach  
Lúcia Elisângela Velasque Alves  
Marcia Janete Sander

### **DIRETORIA EXECUTIVA 2021**

Valter Nagelstein – Presidente  
Clarice Lazzarin – Vice-Presidente  
Delfino do Nascimento Neto – Diretor Financeiro  
Adriana Trautmann – Diretora Administrativa  
Priscilla Koppe – Diretora de Assistência

### **CONSELHO FISCAL 2021**

#### Titulares:

Thais Rodrigues da Cunha – Presidente  
Andresa Medeiros Maciel  
Daniel Viana José  
Daniela dos Santos Viana da Cunha  
Tatiane Almeida da Rosa

#### Suplentes:

Vinícius Machado Pardal  
Juliana de Aguiar Maciel  
Krisly Viana da Silveira  
Alessandro Gil Pereira da Conceição Jochem

### **OUVIDORIA 2021**

André Colombo - Ouvidor  
Herida Kley – Suplente

## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	3
<b>Tipos de manifestações</b> .....	3
<b>Canais de entrada</b> .....	3
<b>Manifestações cadastradas</b> .....	4
<b>Manifestações cadastradas por espécie</b> .....	5
<b>Reclamações</b> .....	6
<b>Reclamações</b> .....	7
<b>Solicitações</b> .....	8
<b>Solicitações</b> .....	9
<b>Sugestões</b> .....	10
<b>Elogios</b> .....	11
<b>Gestão da Ouvidoria</b> .....	12
<b>Assuntos que não competem à ouvidoria do CANOASPREV, porém são frequentemente cadastrados no sistema de ouvidoria:</b> .....	12
<b>Observações da Ouvidoria atual (2021)</b> .....	13



## Apresentação

Este relatório contém informações acerca das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços do Canoasprev durante os anos de 2019, 2020 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

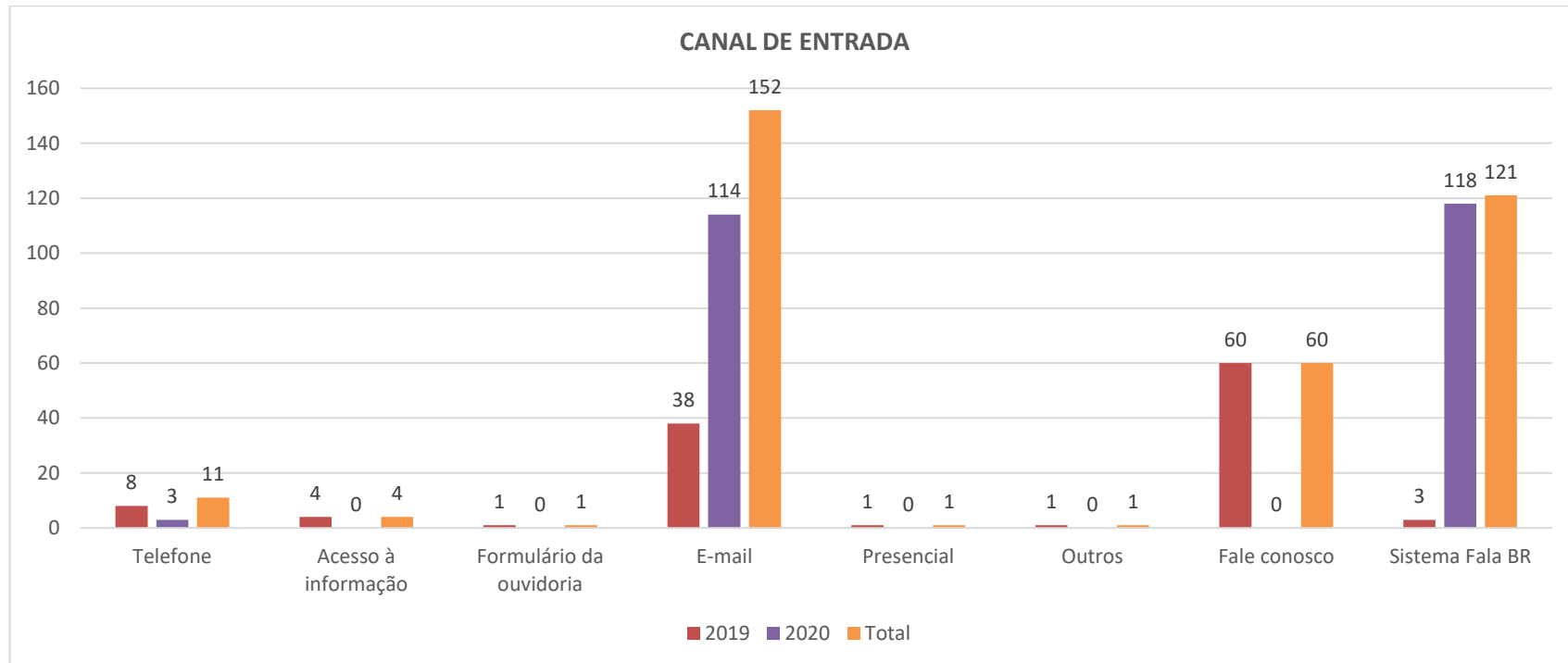
Estão disponíveis os seguintes canais para contato com a Ouvidoria:

Pela internet no link do sistema Fala.BR: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Canoas/manifestacao/RegistrarManifestacao>;

Por e-mail no endereço: [ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br](mailto: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 2019 a maioria dos contatos foram realizados pelo Canal Fale Conosco, no qual foram registradas 60 manifestações já em 2020 o sistema Fala.BR com 118 manifestações.

GRÁFICO 1 – CANAL DE ENTRADA





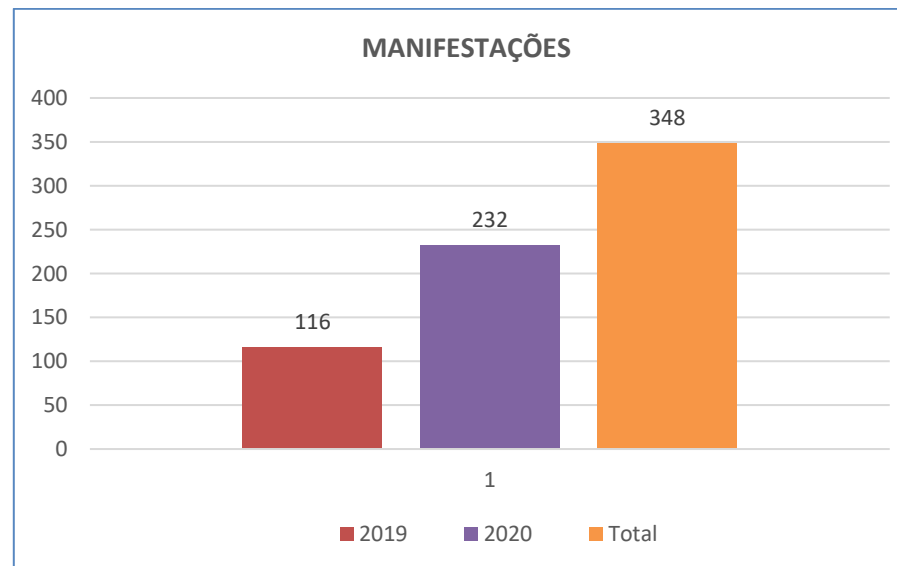
**CANOASPREV**  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

### Manifestações cadastradas

A Ouvidoria do Canoasprev assegurou durante o ano de 2019 e 2020 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 2019 somaram um total de 116. E em 2020, foram registradas 232 manifestações, no total dos anos de 348.

GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES



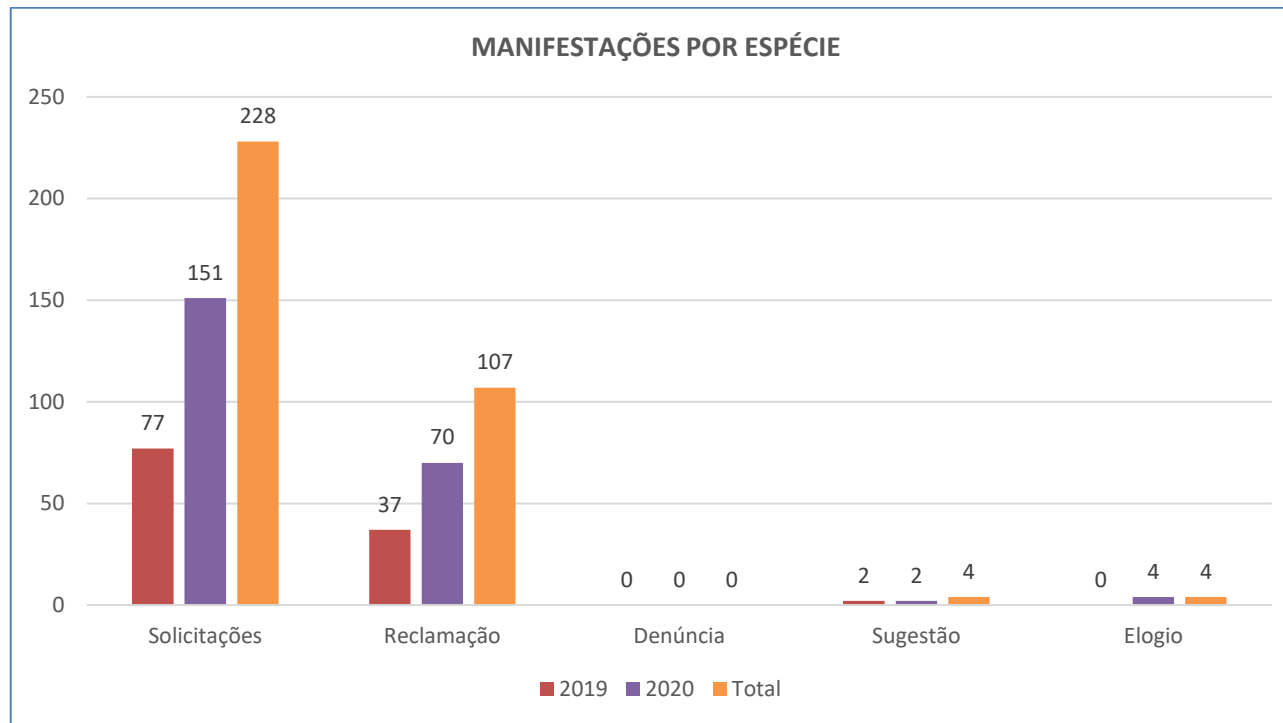


**CANOASPREV**  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

### Manifestações cadastradas por espécie

Conforme demonstra o gráfico a seguir foram cadastradas em 2019 e 2020, 228 solicitações, 107 reclamações, 2 sugestões e 4 elogios. Não houve registro de denúncia.

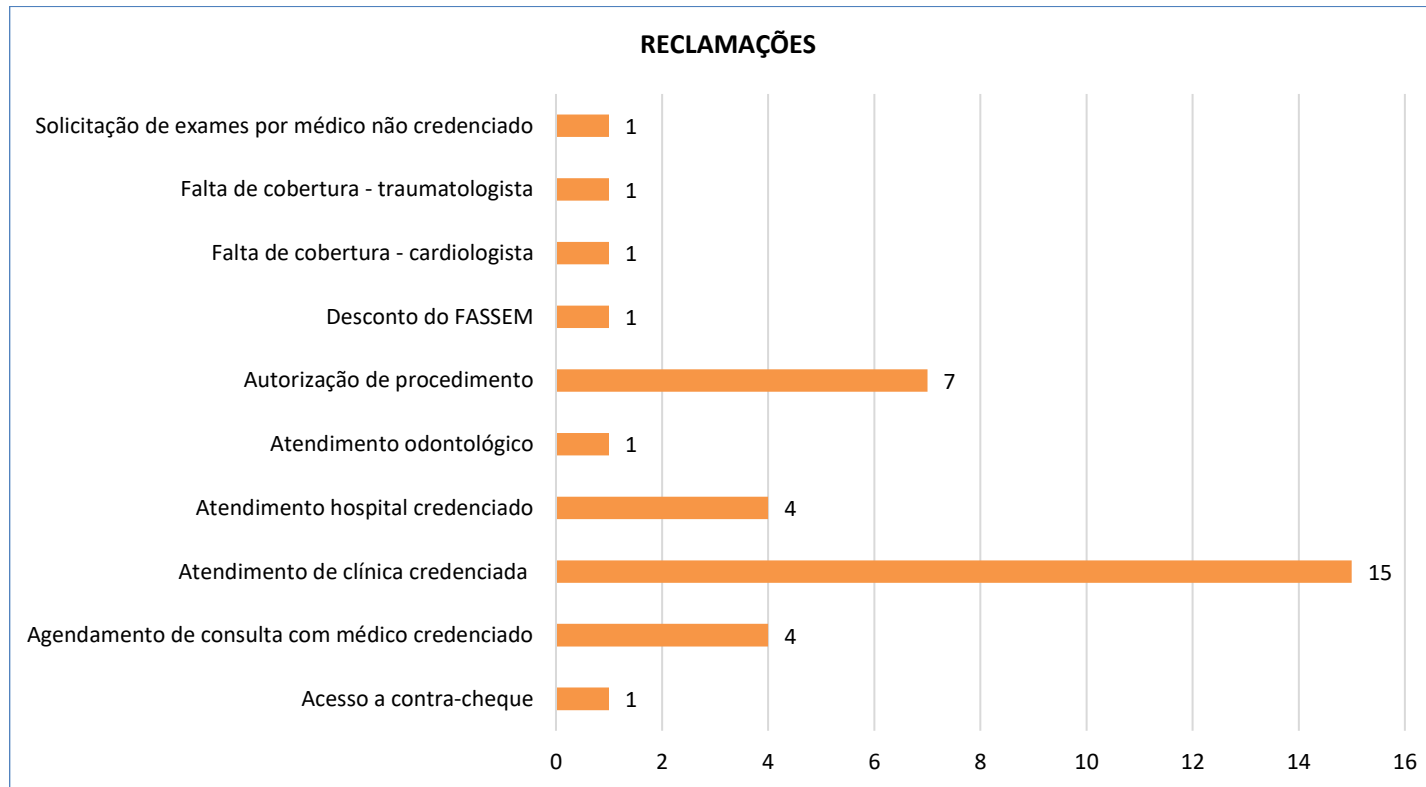
GRÁFICO 3 – MANIFESTAÇÕES POR ESPÉCIE



## Reclamações

Conforme demonstra o Gráfico a seguir, foram registradas 36 reclamações em 2019.

GRÁFICO 4 – RECLAMAÇÕES 2019





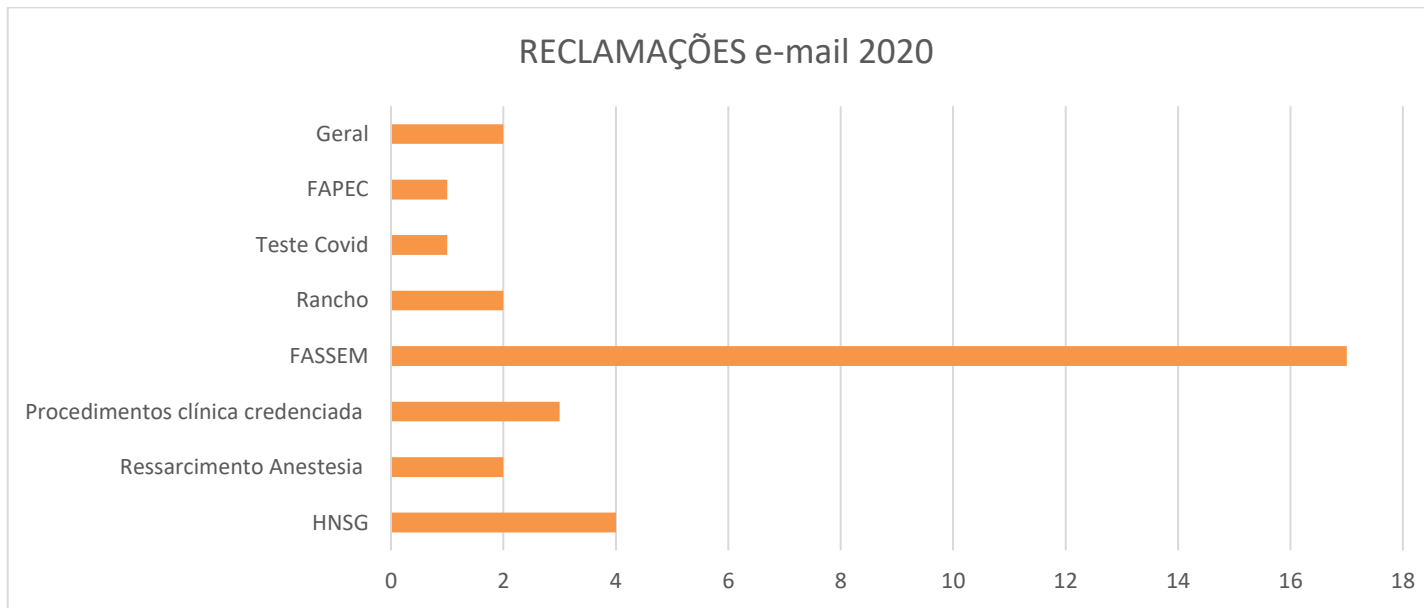


**CANOASPREV**  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

## Reclamações

Conforme demonstra o Gráfico a seguir, foram registradas 32 reclamações em 2020, neste caso, apenas por e-mail, pois não foi feito o relatório final de 2020 pela administração anterior.

GRÁFICO 5 – RECLAMAÇÕES via e-mail.

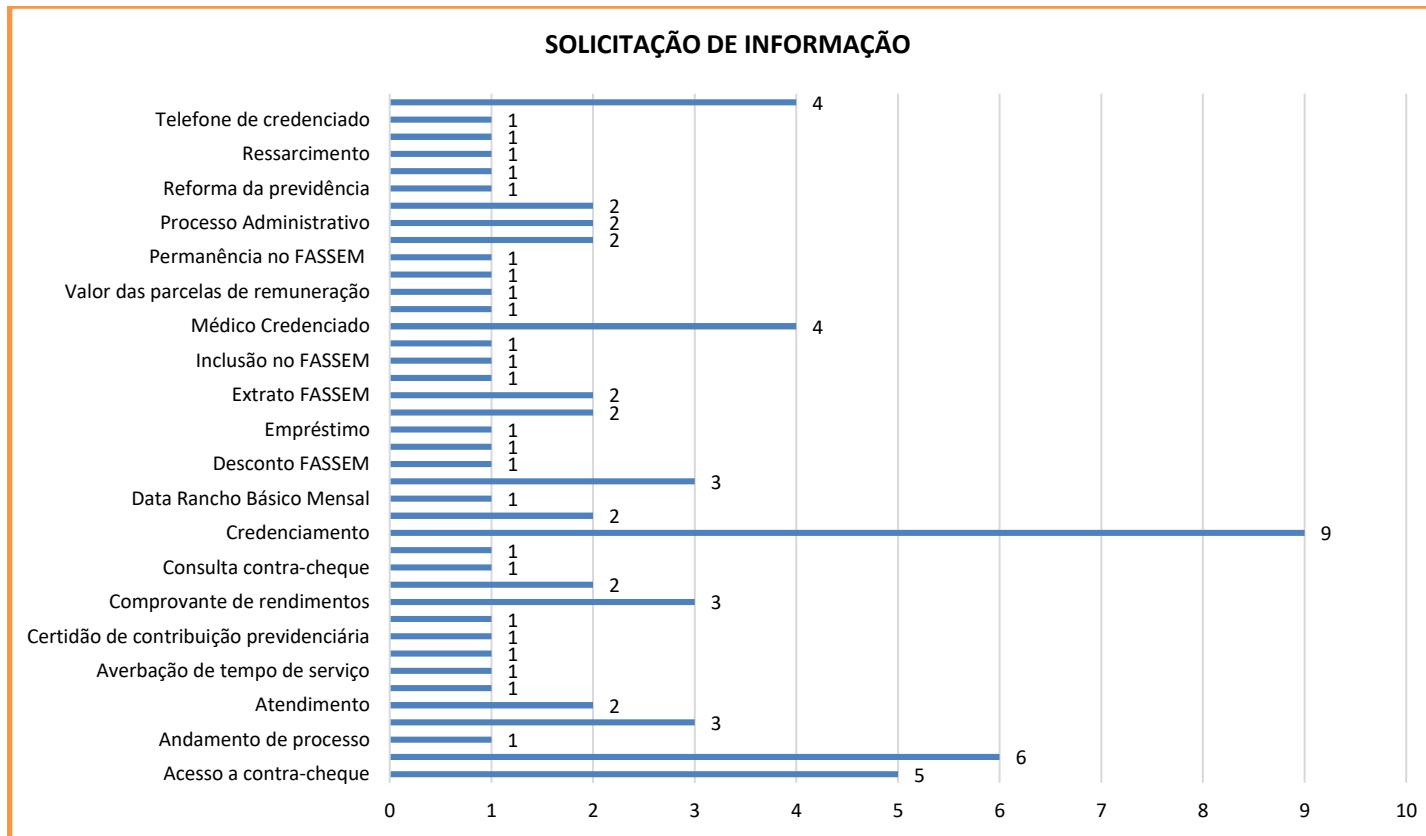




## Solicitações

Durante o período registramos 77 solicitações de informação em 2019, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

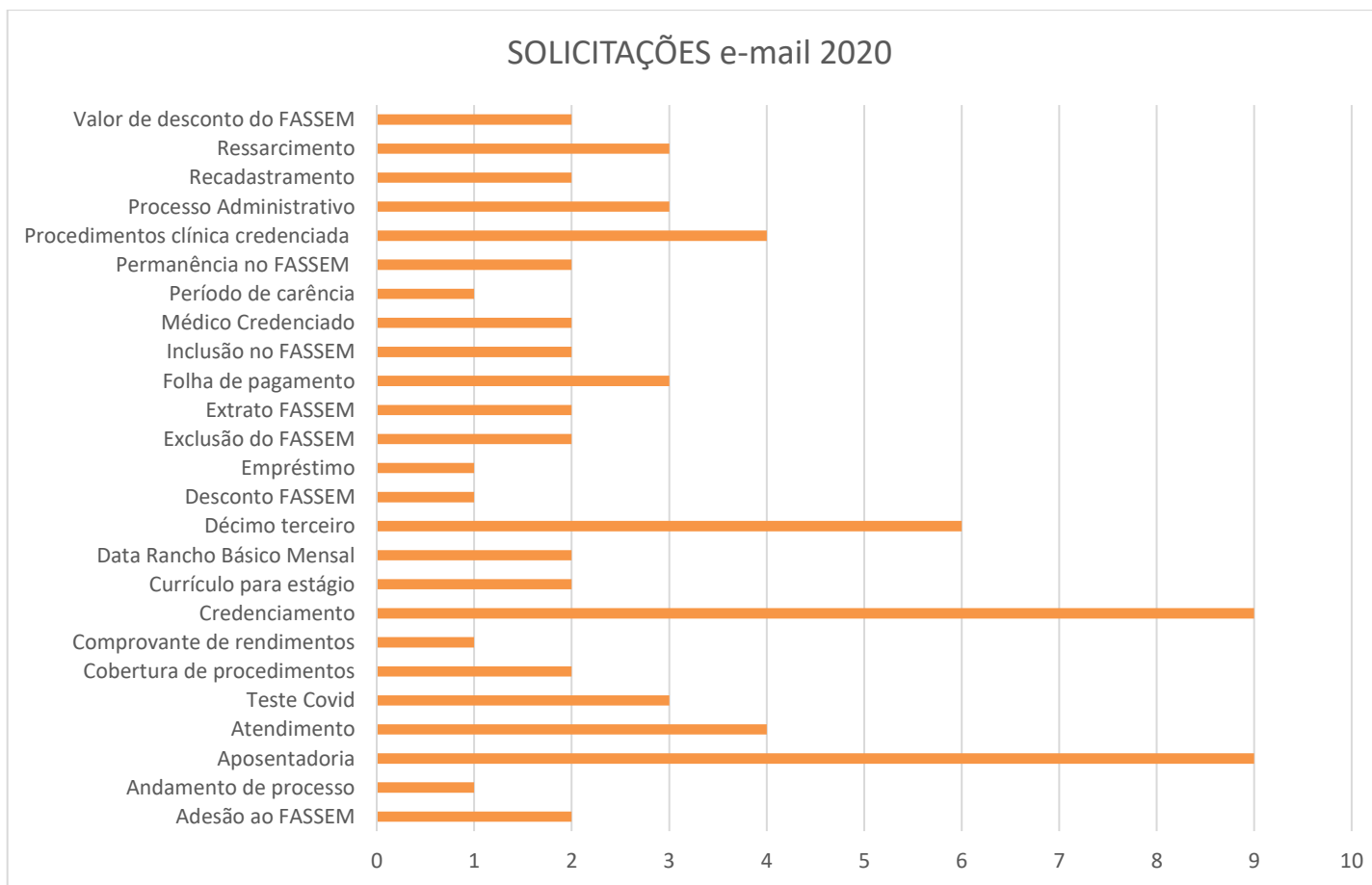
GRÁFICO 6 – SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO 2019



## Solicitações

Durante o período registramos 71 solicitações de informação em 2020 apenas por e-mail, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

GRÁFICO 7 – SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO via e-mail 2020



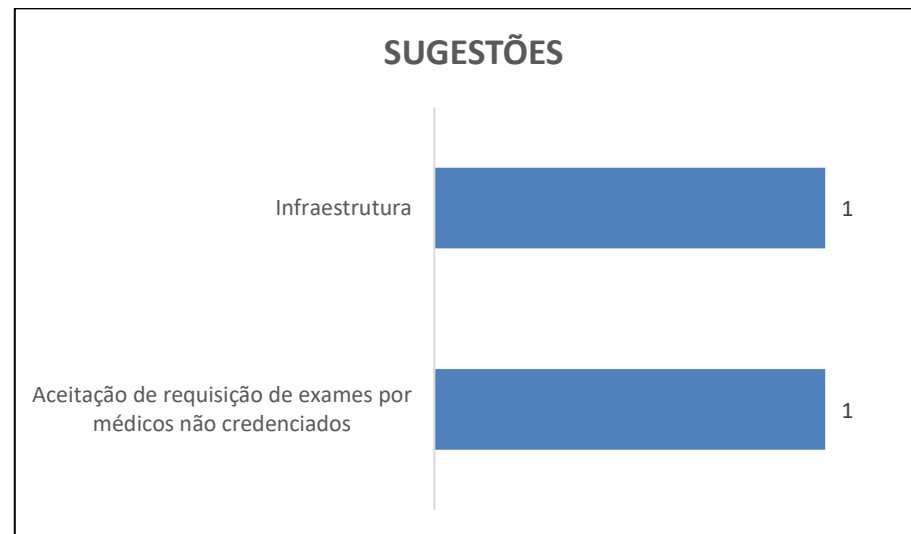


**CANOASPREV**  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

## Sugestões

A Ouvidoria através de seus canais de entrada de manifestações também registra sugestões dos aposentados, pensionistas e beneficiários.

GRÁFICO 8 - SUGESTÕES



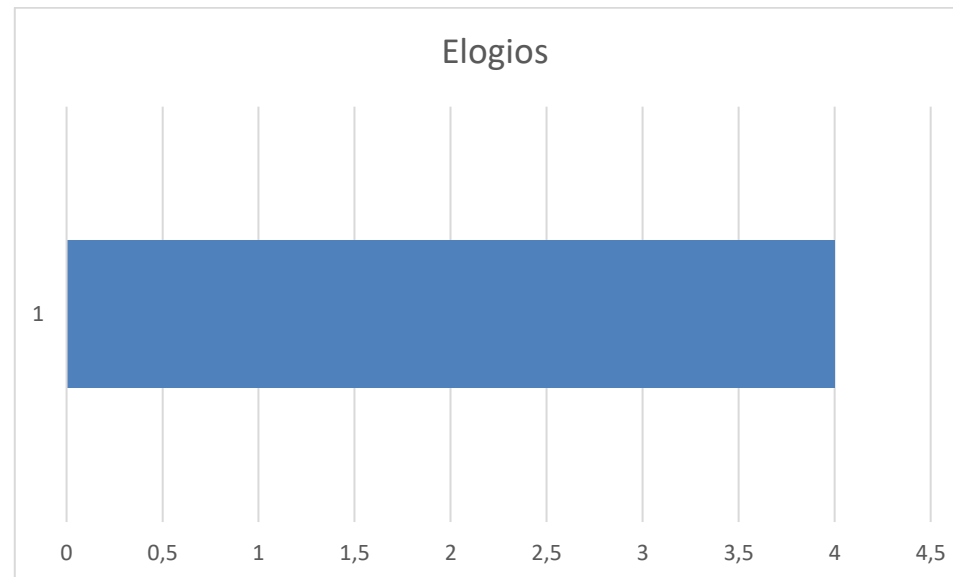


**CANOASPREV**  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

## Elogios

A Ouvidoria através de seus canais de entrada de manifestações também registra elogios dos aposentados, pensionistas e beneficiários.

GRÁFICO 9 – ELOGIOS





**CANOASPREV**

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

### 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.

Anualmente 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.

### Observações da Ouvidoria atual (2021)

No ano de 2020 não foi feito o relatório final da ouvidoria, por este motivo não foi computado assuntos relacionados as demandas recebidas pelo Fala.BR, Fale Conosco, Telefone e Portal da Informação.

Apesar de não ter estes dados de 2020 dos portais citados, foi computado nos valores de 2020 dos gráficos 1, 2 e 3 (pag. 4,5,6), os números referentes ao Fala.BR de forma individual quanto ao motivo, (solicitação, Reclamação, Sugestão e Elogio).

São estes:

- Reclamações 34
- Solicitações 80
- Sugestões 2
- Elogios 2