

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO IPMM
Ref. período de Junho a Novembro/2020.

1- APRESENTAÇÃO

Este é o relatório do sistema de Ouvidoria do IPMM, que contempla as atividades desempenhadas ao longo do ano, nos diversos canais de atendimento disponibilizados aos segurados.

2- O PAPEL DA OUVIDORIA

O papel principal da Ouvidoria é conectar as demandas externas do IPMM como tirar dúvidas, receber e repassar informações, efetuar o direcionamento das mesmas ao setor competente;

3- A LEGISLAÇÃO

Considerando a Lei Federal nº 12.527 – Lei de Acesso a Informação, que busca dar transparência e acesso aos atos públicos;

Considerando que o município de Mafra possui acesso a plataforma Fala.BR do governo federal, a qual foi implantada no município e o IPMM recebe demandas também por meio dessa ferramenta.

4- A EQUIPE

Considerando a implantação do programa Pró-Gestão, o qual preconiza a nomeação de um servidor capacitado para exercer a função de “Ouvidor”, o IPMM nomeou o servidor Francisco Dantas para exercer tal função.

5- DEMANDAS RECEPCIONADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

5.1 – Atendimento ao público: apesar de diversos atendimentos presenciais para esclarecimentos, não foram efetuados registros.

5.2 – Atendimento telefônico: não houve registros.

5.3 – Ouvidoria por meio do site: foram registradas 03 demandas conforme relatório da plataforma, porém, nenhuma fazia referências a atividades desenvolvidas pelo IPMM. Os solicitantes, então, foram orientados a buscar atendimento nos locais corretos.

5.4 – WhatsApp: Dentro das novas tecnologias, o IPMM adotou um canal de atendimento via WhatsApp, pelo imediato retorno ao segurado que este canal pode apresentar. Atendimentos registrados:

Total de atendimentos: 25

Data de pagamento: 08

Solicitação de documento: 02

Solicitação de folha de pagamento: 05

Solicitação de serviço financeiro: 01

Simulação de aposentadoria: 04

Processo de aposentadoria: 01

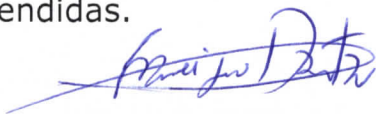
Processo de pensão: 01

Processo judicial: 01

Dúvidas sobre folha de pagamento: 02

6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço de Ouvidoria do Instituto tem cumprido seu papel, na medida que possibilita aos públicos interno e externo terem a suas solicitações/demandas atendidas.



Francisco Dantas

Ouvidor do IPMM

Francisco J. G. Dantas
Auxiliar Administrativo
Matrícula: 40110067