



RELATÓRIO SEMESTRAL ref. período Dezembro/2022 à Maio/2023.

Ouvidoria do IPMM – 05 de 06

Programa Pró-Gestão – nível I

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 através da mesma.

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 Fernando Petters para exercer tal função.



5- DEMANDAS RECEPCIONADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

5- DEMANDAS RECEPCIONADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

Para facilitar a coleta de dados referentes aos atendimentos, o IPMM colocou na recepção do Instituto um Livro de assinatura para registro das ocorrências por tipo de canal (Presencial, Telefone, E-mail e Whatsapp).

5.1 – Atendimento ao público: apesar de diversos atendimentos presenciais com pedidos de esclarecimentos, não houve registros de solicitações direcionadas para a Ouvidoria.

5.2 – Atendimento telefônico: não houve registros.

5.3 – Ouvidoria através do site: não foram registradas demandas conforme relatório da plataforma virtual.

5.4 – Plataforma Fala BR

Não houve registros de solicitações direcionadas para a Ouvidoria do IPMM.

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

Total de atendimentos: 36

Data de pagamento: 02

Solicitação de documento: 03

Solicitação de folha de pagamento: 01

Solicitação de serviço financeiro: 01

Simulação de aposentadoria: 03

Processo de aposentadoria: 5

Processo de pensão: 02

Processo judicial: 00

Recadastramento: 19



6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Fernando Petters

Ouvidor do IPMM
