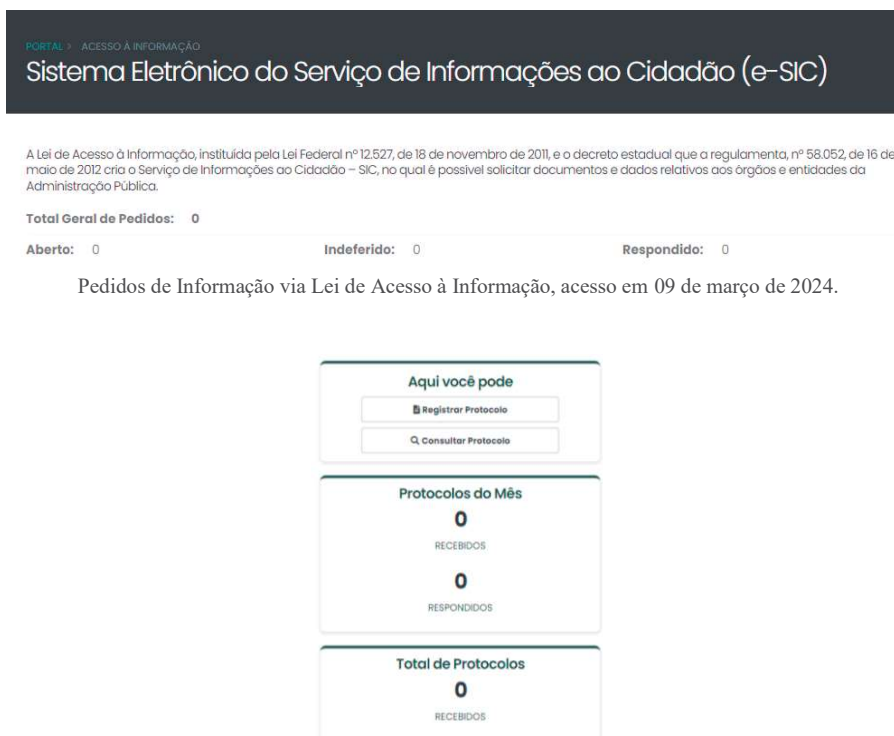


## RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

Abril e Maio de 2024

O presente relatório tem como finalidade dar ciência ao gestor das atividades mensais realizadas pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Cândido Mota/SP. A Ouvidoria foi criada no órgão através da Lei Complementar nº 3661/2023, de 19 de abril de 2023, sendo nomeada funcionária responsável através do Decreto nº 6849/2023, de 19 de julho de 2023.

Nos meses de referência, não houve manifestação registrada na Ouvidoria ou pedidos de acesso à informação em nosso site nem presencialmente.



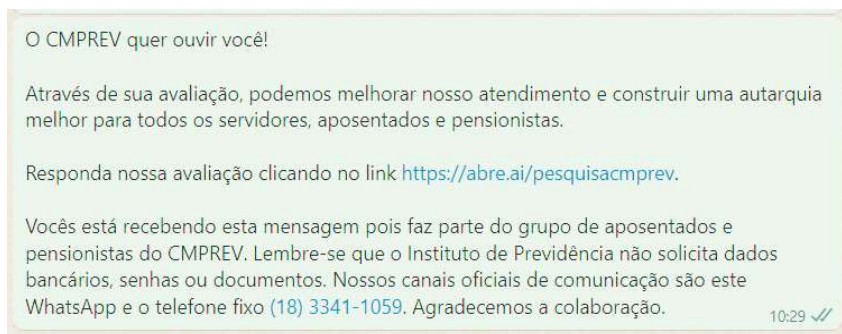
Manifestações da Ouvidoria, acesso em 09 de março de 2024.

Com a instituição da Ouvidoria no Instituto de Previdência dos Servidores Públicos de Cândido Mota, diversas medidas foram tomadas, como a adequação do site do órgão para receber manifestações dos usuários, afixação de diversos informativos em nosso órgão para receber críticas, sugestões e pedidos através do modelo abaixo, além de orientação aos colegas servidores de quais as manifestações que podem ser encaminhadas à ouvidoria, sua função e como pode ser uma ferramenta de transformação.

Com a pouca procura pela Ouvidoria, surgiu a proposta de desenvolver uma pesquisa de satisfação e divulgar para os nossos usuários e desta maneira colocar a disposição da gestão além de um diagnóstico do serviço que estamos prestando a possibilidade de aprimorar nossos serviços. Ficou definido que, em um primeiro

momento, a divulgação seria entre os aposentados e pensionistas, através de nosso grupo de Whatsapp institucional e, posteriormente, divulgaríamos entre os funcionários ativos, principalmente para aqueles que realizaram o recadastramento anual (a partir de janeiro de 2024, está sendo feito pela data de aniversário dos servidores, aposentados e pensionistas).

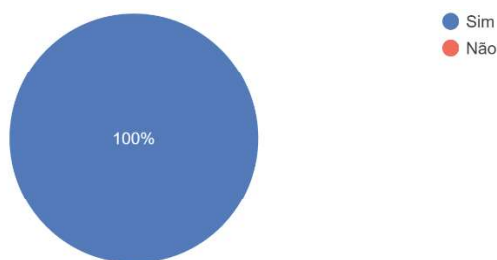
No dia 15 de abril de 2024, foi enviada a seguinte mensagem ao grupo dos aposentados:



Em 09 de maio de 2024 totalizamos 34 respostas e as avaliações, número que nos surpreendeu positivamente. Embora tenhamos um número ainda pouco representativo, destacamos a boa avaliação obtida até agora abaixo. Segue detalhamento das perguntas e respostas:

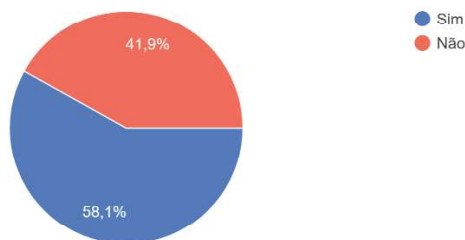
As informações contidas em nosso site foram úteis?

31 respostas



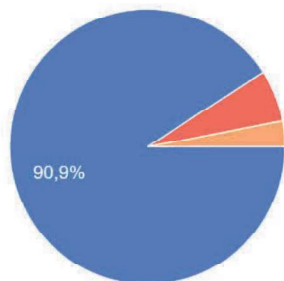
Você conhece as atribuições e a estrutura de servidores do CMPREV?

31 respostas



Você sabe onde fica nossa sede?

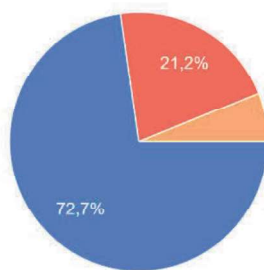
33 respostas



- Sim, já fui pelo menos uma vez
- Sim, mas ainda não fui
- Não

Em qual categoria você se enquadra?

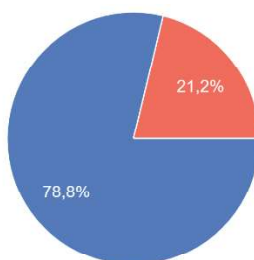
33 respostas



- Aposentado
- Pensionista
- Servidor Ativo

Você procurou atendimento do CMPREV nos últimos três meses?

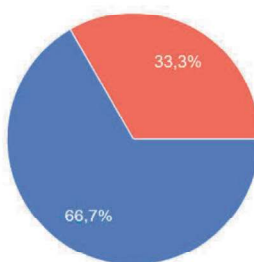
33 respostas



- Sim
- Não

De que maneira foi atendido/a?

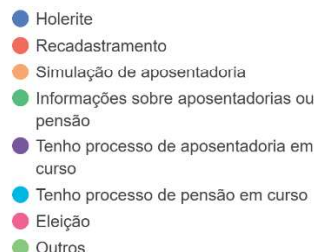
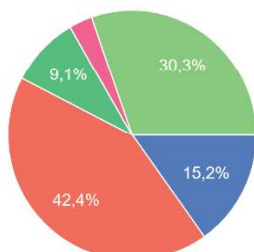
30 respostas



- Presencialmente
- WhatsApp
- Ligação telefônica

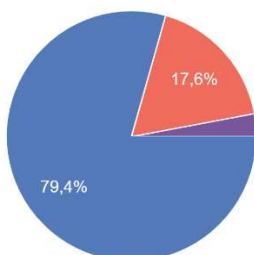
Qual o motivo que o fez procurar o CMPREV?

33 respostas



Como você avalia o atendimento prestado?

34 respostas



Diante do pedido de desligamento da ouvidora responsável, a ser realizado em 10 de maio de 2024 fica a critério da gestão a indicação de servidor para a continuidade dos trabalhos. Como ouvidora, busquei demonstrar que a ouvidoria pode ser ferramenta útil para melhorar cada vez mais o atendimento aos servidores e tornar o atendimento prestado através das servidoras efetivas e diretoria do órgão cada vez mais profissional, impessoal e eficiente. Sem mais para o momento, colocamo-nos a disposição para quaisquer esclarecimentos e informações complementares.

Cândido Mota/SP, 09 de maio de 2024.



Documento assinado digitalmente  
RAFAELA FERNANDES NARCISO  
Data: 08/05/2024 12:33:06-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Rafaela Fernandes Narciso**  
Ouvidora CMPREV