



**IPSJ**

*Instituto de Previdência  
dos Servidores Públicos  
do Município de Silva Jardim*

**RELATÓRIO DOS CANAIS DE  
ATENDIMENTO  
2021**

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO - 2021

### 1. FALE CONOSCO

Em 2021, os tipos de manifestação passaram por uma reclassificação, seguindo o modelo padrão das Ouvidorias, o que resultou nos seguintes assuntos:

- a) Solicitações: para tirar dúvidas, solicitar serviços e pedidos de acesso à informação;
- b) Reclamações: para insatisfações e críticas;
- c) Sugestões: para ideias de melhoria;
- d) Denúncias: para apontamento de irregularidades;
- e) Elogio/Agradecimento: para exposição de satisfação.

Ao todo, foram registrados 30 solicitações no “Fale Conosco”. Os principais temas das solicitações são referentes a contracheque, recadastramento, consignações e dia do pagamento. Além disso, foram recebidas 00 reclamações, 00 elogios/agradecimentos, 00 sugestões e 00 denúncias, conforme anexo.

Quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (83,33%).

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 05 dias úteis, levando em média 02 dias úteis para serem respondidas.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do IPSJ através do link <http://ipsjrj.gov.br/fale-conosco>.

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO - 2021

### 2. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE IPSJ

Em 2021, o Setor de Atendimento no Prédio Sede prestou atendimento a 30 pessoas que demandaram a prestação de 30 serviços. Isso se deve ao fato de que uma pessoa, ao se dirigir à sede do IPSJ buscando atendimento presencial, pode solicitar mais de um serviço. Nesse mesmo período, foram entregues 25 contracheques.

Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheque e entrada de processos de aposentadorias e pensões. Em se tratando de processos, foram formalizados 002 de pensão por morte e 003 de pedido de aposentadoria, 000 de revisão de benefício. Informo que esses dados foram a partir de 25 de outubro de 2021, a partir da portaria da ouvidoria, até 31 de dezembro de 2021.

Roberta Bastos Oliveira  
Ouvidor (Portaria 058/2021)  
Mat. 003

Silva Jardim, 11 de janeiro de 2022.