



IPSJ

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

**RELATÓRIO DOS CANAIS DE
ATENDIMENTO
2022**

RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO - 2022

1. FALE CONOSCO

Em 2022, 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 582 solicitações no “Fale Conosco”. Os principais temas das solicitações são referentes a contracheque, prova de vida, consignações, dia do pagamento e retroativo dos professores. Além disso, foram recebidas 04 reclamações, 03 elogios/agradecimentos, 00 sugestões e 00 denúncias, conforme anexo.
- As reclamações foram referentes a Isenção de Imposto de Renda para aposentados por invalidez, Declaração de Renda com valores diferentes da Receita Federal e demora em um processo de aposentadoria.
- As reclamações foram resolvidas com exceção da demora do processo, pois o mesmo estava na Secretaria de Saúde para análise.
- Quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (80%).
- Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 03 dias úteis, levando em média 01 dia útil 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 - 2022

2. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE IPSJ

- Em 2022, o Setor de Atendimento no Prédio Sede prestou atendimento a 690 pessoas que demandaram a prestação de 774 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 140 contracheques.
- Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheque e entrada de processos de aposentadorias e pensões. Em se tratando de processos, foram formalizados 008 de pensão por morte e 062 de pedido de aposentadoria, 005 de revisão de benefício.
- Informo que esses dados foram a partir de 03 de janeiro de 2022 até 30 de dezembro de 2022.

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

Silva Jardim, 05 de janeiro de 2023.