



**IPSJ**

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

**RELATÓRIO DOS CANAIS DE  
ATENDIMENTO  
2024**

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 2024

### 1. FALE CONOSCO

Em 2024, tivemos os seguintes tipos de manifestação, 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 1023 solicitações no “Fale Conosco”. Os principais temas das solicitações são referentes a contracheque, prova de vida, reajuste, consignações, dia do pagamento, retroativo dos professores e dúvidas sobre pensão por morte e aposentadoria. Além disso, foram recebidas mais ou menos 10 reclamações, em torno de 15 elogios/agradecimentos, 00 sugestões e 00 denúncias, conforme anexo.
- As reclamações foram referentes a Isenção de Imposto de Renda para aposentados por invalidez, distancia da sede do instituto, sobre a prova de vida ser presencial e anual, não poder enviar o contracheque por whatsapp e demora na finalização de processo de aposentadoria.
- Sobre a reclamação da distancia da sede, foi explicado que a sede é própria e quando foi comprada não tinha imóvel disponível no centro da cidade. Quanto a prova de vida, informamos que seguimos a portaria 014/2022. E referente ao contracheque, nós alertamos que por motivos de segurança, só liberado presencial ou pelo site.
- As reclamações foram ouvidas, contudo sobre a demora do processo foi repassado para o RH da prefeitura onde os mesmos ficaram de providenciar soluções.
- Quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (60%), ativos (25%) e pensionistas (15%).
- Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 03 dias úteis, levando em média 01 dia útil para serem respondidas.

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 2024

- 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> ou por nosso telefone celular (22) 99814-9292.

### 2. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE IPSJ

- Em 2024, o Setor de Atendimento no Prédio Sede prestou atendimento a 400 pessoas que demandaram a prestação de 450 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 200 contracheques.
- Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheque e entrada de processos de aposentadorias e pensões. Em se tratando de processos, foram formalizados 11 de pensão por morte e 40 de pedido de aposentadoria, 007 de revisão de benefício.
- Informo que esses dados foram a partir de 02 de janeiro de 2024 até 23 de dezembro de 2024.

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

Silva Jardim, 08 de janeiro de 2025.