



# RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO 2025

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 2025

### 1. FALE CONOSCO

Em 2025, 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(EDITAR) solicitações no “Fale Conosco”. Os principais temas das solicitações são referentes a contracheque, censo previdenciário (que substituiu a prova de vida a partir do mês de Março), 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 30 elogios/agradecimentos, 00 sugestões e 00 denúncias, conforme anexo.
  - As reclamações foram referentes a Isenção de Imposto de Renda para aposentados por invalidez, distância da sede do instituto, sobre a prova de vida ser presencial e anual, dificuldades ao realizar o censo previdenciário e até mesmo ter que ir a Sede do Sindicato, não poder enviar o contracheque por whatsapp, e demora na finalização de processo de aposentadoria e na liberação de consignado.
  - Sobre a reclamação da distância 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. Mas somente neste ano foi substituída pelo Censo Previdenciário segundo a portaria de nº 37 de 09 de Junho de 2025. 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.

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 2025

- A única denúncia que tivemos, foi sobre um processo de pensão em que os filhos do falecido servidor entraram com queixas e prints contra a atual pensionista dele, que se provou companheira.
- Quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (35%), ativos (50%) e pensionistas (15%).
- 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://ipsjri.gov.br/fale-conosco> ou por nosso telefone celular (22) 99814-9292.

### 2. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE IPSJ

- Em 2025, o Setor de Atendimento no Prédio Sede prestou atendimento a 500 pessoas que demandaram a prestação de 550 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 300 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(EDITAR) de pensão por morte e 40(EDITAR) de pedido de aposentadoria, 007(EDITAR) de revisão de benefício.
- Informo que esses dados foram a partir de 02 de janeiro de 2025 até 23 de dezembro de 2025.

## RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 2025

Maria Eduarda Silva Campos

Ouvidor (Portaria 005/2025)

Mat. 005

Silva Jardim, 08 de janeiro de 2025.