

Relatório de Ouvidoria



Ano 2025

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES
DO MUNICÍPIO DE CASIMIRO DE ABREU**
R. NILO PEÇANHA, 191 - CENTRO - CEP: 28860-000 - CASIMIRO DE ABREU-RJ
FONE: (22) 2778-2036

HISTÓRICO DE VALIDAÇÃO

Título	Autor	Período / Ano	Elaborado em	Aprovado por	Aprovado em	Instrumento de Aprovação
Relatório de Ouvidoria	Ouvidoria	ANO 2025	20/03/2026	Conselho de Administração	31/03/2026	Ata da NNN Reunião Ordinária do Conselho de Administração

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do IPREV-CA foi criada através da Portaria nº 010/2023, de 20 de março de 2023 e se caracteriza como um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, proporcionando assim, uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Seu funcionamento e atuação observa os seguintes conceitos:

- i) Proporcionar aos gestores do IPREV-CA, através dos relatórios por ela produzidos, o devido aprimoramento dos serviços e da administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.
- ii) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros.
- iii) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias.
- iv) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações.
- v) Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.
- vi) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

Este Relatório compreende o atendimento realizado no ano de 2025.

FALE CONOSCO / OUVIDORIA

A partir de 2025, os tipos de manifestação passaram por uma reclassificação, seguindo o modelo das Ouvidorias, o que resultou nos seguintes assuntos:

- i. Críticas
- ii. Denúncias
- iii. Direito do Consumidor
- iv. Dúvidas
- v. Elogios
- vi. Reclamações
- vii. Serviços
- viii. Sugestões
- ix. Urgências

No período que trata o relatório, foram registradas 14 manifestações.

Ao todo, foram registradas 14 manifestações através do Ouvidoria no site

O canal “Ouvidoria” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do IPREV-CA através do endereço <https://transparencia.iprevca.rj.gov.br/ouvidoria>

ATENDIMENTO PRESENCIAL

No período de janeiro a dezembro de 2025, o Setor de Atendimento no Prédio Sede prestou atendimento em média de 720 pessoas que demandaram a prestação em média 720 serviços. Isso se deve ao fato de que uma pessoa, ao se dirigir à sede do IPREV-CA buscando atendimento presencial, pode solicitar mais de um serviço. Nesse mesmo período, foram entregues em média de 960 contra-cheques.

Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contra-cheque, realização de recadastramento, entrega de comprovante de IRPF e solicitação de declarações. Em se tratando de processos, foram formalizados 20 a respeito de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição), 06 de pensão por morte e 36 de pedido de aposentadoria, 15 de revisão de benefício.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O serviço de telefonia do IPREV-CA recebeu, no ano de 2025, uma média de 720 ligações e, no mesmo período, foram realizados uma média de 1.200 atendimentos via web chat, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no site da autarquia. A maioria dessas ligações, cerca de 90% (noventa por cento) foram para tratar de data de pagamento, contra- cheques, consignados e prova de vida. Destaca-se ainda que o canal também possibilita a realização de chamadas de vídeo, recurso utilizado para a realização da prova de vida de forma remota, proporcionando mais comodidade, agilidade e segurança aos beneficiários. Com relação ao chat todas as demandas foram resolvidas durante o atendimento.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A partir de 2025, começou a ser aplicado o novo método de pesquisa de satisfação através do site. Como resultado, o índice de satisfação foi de 94%, superando a meta proposta de 80%.

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a sua experiência com os nossos serviços?

TOTAL		Ano de 2025
5	Ótimo	210
4	Bom	17
3	Regular	5
2	Ruim	1
1	Péssimo	3
SATISFAÇÃO		94%

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do IPREV-CA, na sua missão institucional, vem cumprindo rigorosamente com os conceitos e requisitos a ela atribuídos e previstos no ato normativo que a instituiu, atuando junto a todos os setores que compõem a estrutura organizacional do IPREV-CA e demandando respostas e soluções para as questões apresentadas pelos mais diversos interessados.

Importante registrar que temos alcançado a meta estabelecida de resolução das demandas identificadas, ou seja, no prazo máximo de sete dias. Nosso tempo médio tem sido de 3 (três) dias, para solução e retorno ao demandante.

Nome: Alice Silva Ribeiro

Matrícula:9198

Local: IPREV-CA

Data: 20 /03/2026