Relatório de Ouvidoria 2° Trimestre – 2025

Sumário

1 Apresentação:.....3
2 Canais De Atendimento:.....4
3 Estatísticas:.....4
4 Análise/Apontamento.....5
5 Ações.....5
6 Aprovação.....5

1 Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto de Previdência Municipal de Mirandópolis - IPEM com o objetivo de dar efetividade aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal n° 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no 2° **Trimestre de 2025.**

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às **dúvidas** recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas. Com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à presidência e controle Interno do IPEM, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais.

2 Canais De Atendimento:

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08h00min às 17h00min. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: www.mirandopolisprev.sp.gov.br
- Do e-mail institucional: ipem@mirandopolisprev.sp.gov.br
- Ligação telefônica através dos números: (18)3701-1555
- Atendimento presencial no IPEM

3 Estatísticas:

Até a presente data o IPEM não recebeu manifestações por meio de seus canais.

4 Análise/Apontamento

No 2º trimestre de 2025 não identificamos uma boa procura e manifestação. Entendemos que essa baixa procura se deve à qualidade dos serviços prestados.

5 Ações

A Ouvidoria do IPEM, não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

6 Aprovação

Mirandópolis, 07 de julho de 2025.

_____	_____
ANA LÚCIA BEZERRA	EDILENE DA COSTA DA SILVA
Ouvidor	Diretor Presidente