

# Relatório de Gestão 2022

# Ouvidoria

Florianópolis, 02 de Janeiro de 2023.

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

[www.iprev.sc.gov.br](http://www.iprev.sc.gov.br)

**PRESIDENTE**  
**MARCELO PANOSSO MENDONÇA**

**OUVIDORES**  
**MARIA JANICE DE OLIVEIRA (01/01/2022 – 13/10/2022)**  
**DAGMAR DIANA FAVA (13/10/2022 – 31/12/2022)**

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

**MARIA JANICE DE OLIVEIRA**  
**DAGMAR DIANA FAVA**  
**WALLACE ALVES MACHADO**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>5</b>
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA .....</b>	<b>6</b>
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	6
<b>5 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>7</b>
<b>6 PRAZO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>8</b>
<b>7 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....</b>	<b>8</b>
<b>8 CONCLUSÃO.....</b>	<b>9</b>

## 1 - APRESENTAÇÃO

O IPREV, constituído sob a forma de autarquia pública previdenciária, regulado pela Lei Complementar Estadual Nº 412/2008, regulamentada pelo Decreto Nº 3.337/10, tem por objeto a concessão e revisão de benefícios previdenciários aos servidores públicos e seus respectivos dependentes, abrangendo nessa atividade a administração, o gerenciamento e a operacionalização do RPPS/SC, incluindo a arrecadação e gestão de recursos e fundos previdenciários, a concessão, o pagamento e a manutenção dos benefícios previdenciários.

Com a publicação da LCE Nº 662/2015, que altera a Nº 412/2008, se reverte à segregação de massas, criando um único fundo, o financeiro, de repartição simples, extinguindo a poupança previdenciária destinada ao pagamento de benefícios futuros, da massa de servidores ingressos no serviço público estadual a partir de junho de 2008. Sendo que todas as contribuições previdências doravante são canalizadas ao pagamento de benefícios presentes, ou seja, as receitas de contribuição são recolhidas e utilizadas dentro do mesmo período de competência.

As alterações sofridas pelos regimes de previdência foram adequações necessárias, mesmo que intempestivas, pois o passivo previdenciário já estava concretizado.

Em agosto de 2021 fora aprovada a LCE Nº 773 que altera a LCE Nº 412/2008 e traz atualização legislativa em consonância com a EC Nº 103/2019, permitindo ajustes em direção ao equilíbrio econômico-financeiro e atuarial do RPPS.

## 2 - APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Estado é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, bem como é responsável por garantir o direito de acesso à informação e promover a transparência de forma proativa e espontânea numa linguagem clara e de fácil entendimento, inclusive para leitura por máquinas, assim criando condições e mecanismos para o exercício do controle social.

Exerce as competências de órgão central do Sistema de Ouvidoria planejando, normatizando e coordenando tecnicamente as atividades de ouvidoria, transparência, promoção do controle social e acesso à informação no Poder Executivo Estadual.

A atividade de ouvidoria, em conjunto com as atividades de coordenação do acesso à informação, transparência ativa e promoção do controle social, tem como missão aproximar o cidadão da Administração Pública Estadual, zelando pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao contínuo aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

As atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria objetivam:

- I – articular as atividades de ouvidoria dos órgãos e das entidades;
- II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

- III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- IV – garantir a efetiva interlocução entre os usuários de serviços públicos e os órgãos e as entidades;
- V – racionalizar e melhorar os serviços públicos em geral quanto ao resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos;
- VI – mitigar erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Poder Executivo Estadual;
- VII – divulgar, incentivar e aprimorar as formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos em geral; e
- VIII – desenvolver, na Administração Pública Estadual, uma nova cultura de cidadania e de serviço às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade do Estado e da Administração Pública perante os cidadãos.

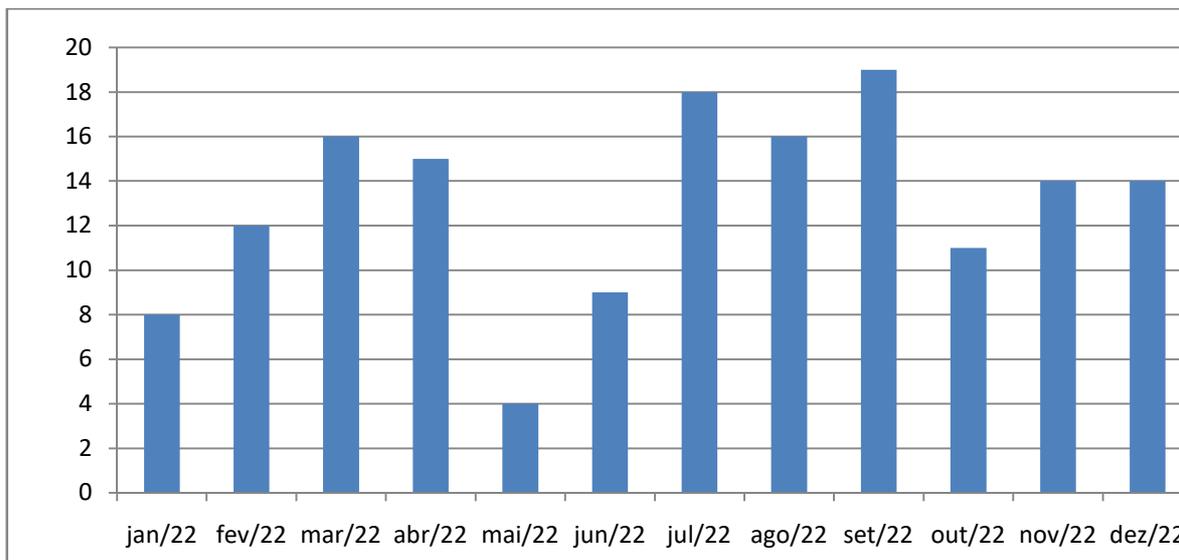
A estrutura do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, no que tange à função ouvidoria, compreende os seguintes órgãos:

- I – a Controladoria-Geral do Estado (CGE), como órgão central;
- II – a Ouvidoria-Geral do Estado, como núcleo técnico;
- III – as ouvidorias setoriais e seccionais dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual; e
- IV – as unidades de ouvidoria, representadas por setores definidos pelos órgãos e pelas entidades, vinculadas às ouvidorias setoriais e seccionais.

A Ouvidoria Estadual é um serviço disponibilizado pelo Governo do Estado de Santa Catarina como um canal de comunicação e participação popular e tem por finalidade receber, encaminhar, acompanhar e responder ao cidadão suas manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões que podem ser efetuadas pelo cidadão através do endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>, atendimento presencial das 13h às 19h, nos dias úteis, na Ouvidoria Geral do Estado, localizada no Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, Rodovia SC-401 - km 5 - 4.600 - Saco Grande II Florianópolis - Santa Catarina - CEP: 88032-000 Telefone: 0800-6448500.

### 3 - DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o ano, até a presente data, foram realizados 156 (cento e cinquenta e seis) atendimentos/encaminhamentos, distribuídos conforme o gráfico a seguir:

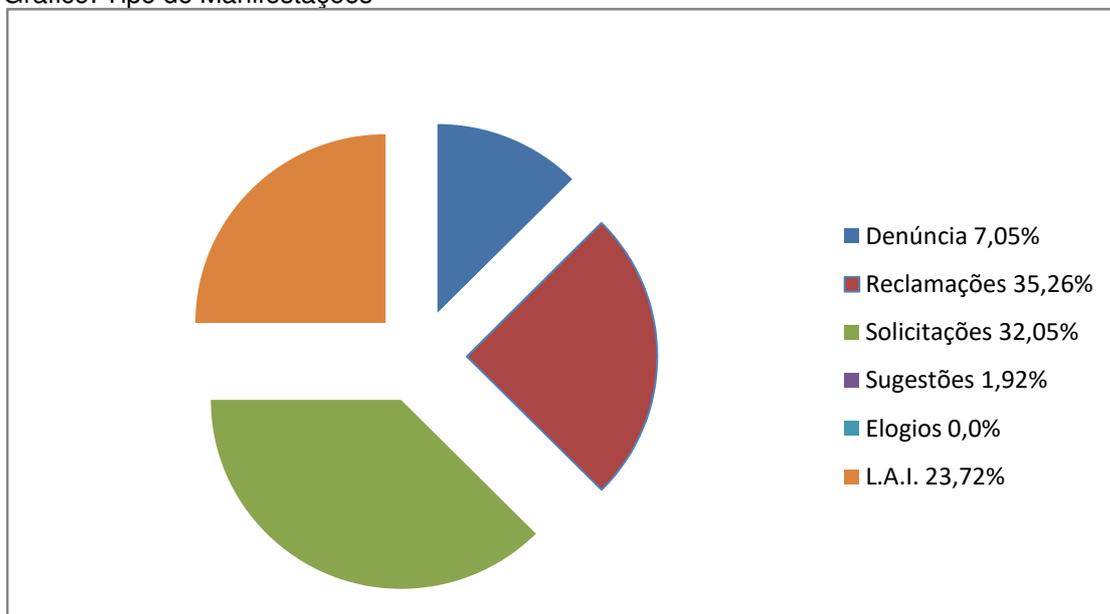


## 4 - ANÁLISE QUANTITATIVA

### TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria refere-se às reclamações (35,26%), seguido pelas solicitações (32,05%), Lei de Acesso à Informação - L.A.I.(23,72%), denúncias (7,05%) e sugestões (1,92%). Não houveram elogios até a presente data para este ano.

Gráfico: Tipo de Manifestações



## 5 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Considerando os tipos de manifestações atendidas por esta Ouvidoria (reclamações, solicitações, Lei de Acesso à Informação - L.A.I., denúncias e sugestões) destacamos:

- As **reclamações** por demora nos processos de requerimento de pensão previdenciária, lideram o quantitativo das manifestações, sendo responsáveis por 35,26% das demandas;
- As **solicitações** de revisão de proventos de aposentadoria e pensão previdenciária estão em segundo lugar no quantitativo das manifestações, originando 32,05% das demandas;
- A solicitação de acesso aos Autos por procuradores desconhecidos nas petições iniciais é o que comanda os 23,72% das manifestações referentes à **Lei de Acesso à Informação - L.A.I.**,
- Referente às **denúncias**, responsáveis por 7,05% das manifestações, estas em sua maioria tratam do matrimônio de pensionista. Esta Ouvidoria, além de responder no Sistema Integrado de Ouvidorias, também instruiu processos no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos e encaminhou-os ao Presidente deste Instituto, com o sigilo que a matéria exige, para que as providências cabíveis fossem adotadas, apurando fatos e emitindo pareceres sobre as demandas.
- Quanto às **sugestões**, totalizando 1,92% das manifestações, estas na sua maioria estão relacionadas ao aprimoramento do atendimento visando uma maior celeridade nos processos que tratam de requerimentos de pensões.
- Não há registro de elogios encaminhados através Sistema Integrado de Ouvidorias no período em questão.

## 6 PRAZO DE ATENDIMENTO

**156**

Total de Manifestações

### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

**10,4 dias**

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral

## 7 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Esta Ouvidoria articulou-se com o órgão central do Sistema Administrativo de Ouvidoria com vistas ao cumprimento das diretrizes, instruções e atos normativos operacionais, planejando, controlando e executando, no âmbito do IPREV, as atividades relacionadas ao Sistema Administrativo de Ouvidoria, recebendo reclamações, denúncias, queixas, informações, sugestões e elogios da sociedade e encaminhou-os ao setores competentes do IPREV para as providências cabíveis, repassando o posicionamento ao Presidente e ao órgão normativo do Sistema Administrativo de Ouvidoria.

Acompanhou os procedimentos adotados pelos setores consultados, buscando o pronto atendimento das reivindicações das questões suscitadas, estimulou o beneficiário do IPREV a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sempre prestando informações e buscando soluções administrativas para o pronto atendimento das reivindicações do beneficiário do IPREV.

Elaborou relatório gerencial mensal e anual das atividades desenvolvidas, incluindo taxa de sucesso nas respostas às reclamações, reivindicações e elogios, e encaminhou à Ouvidoria Geral do Estado às respostas definitivas às demandas que dependam de processos específicos de avaliação, apuração, investigação, estudos e outros, sempre, preliminarmente, informando qual o procedimento para suprir às demandas.

## 8 CONCLUSÃO

Considerando as atividades desempenhadas, bem como as demandas supramencionadas, verificamos que diante das manifestações recebidas e providenciadas com um tempo médio de respostas ao cidadão de dez dias, compreendidos desde o envio da manifestação ao órgão central de Ouvidoria e a conclusão satisfatória da mesma através da resposta final ao cidadão, quantificadas e tipificadas em reclamações (35,26%), seguido pelas solicitações (32,05%), Lei de Acesso à Informação - L.A.I.(23,72%), denúncias (7,05%) e sugestões (1,92%), concluímos que esta Ouvidoria cumpriu com sua missão, principalmente no que refere-se ao serviço de excelência, transparência e eficiência nas informações prestadas aos cidadãos, com afinco e ética, dentro da legalidade e dos interesses públicos que sua atividade exige.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

