



SERTPREV

Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 - Centro - CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781
e-mail: sertprev@sertprev.com.br

Relatório da Ouvidoria Encerramento do exercício de 2022

Janeiro de 2023

Waldemar
1



SERTPREV

Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 - Centro - CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781
e-mail: sertprev@sertprev.com.br

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem, por finalidade, examinar as manifestações referentes aos procedimentos e ações dos gestores e dos diversos setores do SERTPREV de acordo com o organograma, no intuito de ser um agente de mudanças, mediante a indicação de modificações, adaptações e aperfeiçoamento de serviços, das normas, dos planos de ação e da inserção social do Instituto.

Está regulamentada pela RESOLUÇÃO Nº 004/2020, de 16 de setembro de 2020.

O ouvidor foi designado pelo Superintendente do SERTPREV, conforme Portaria DGP nº 017/2022.

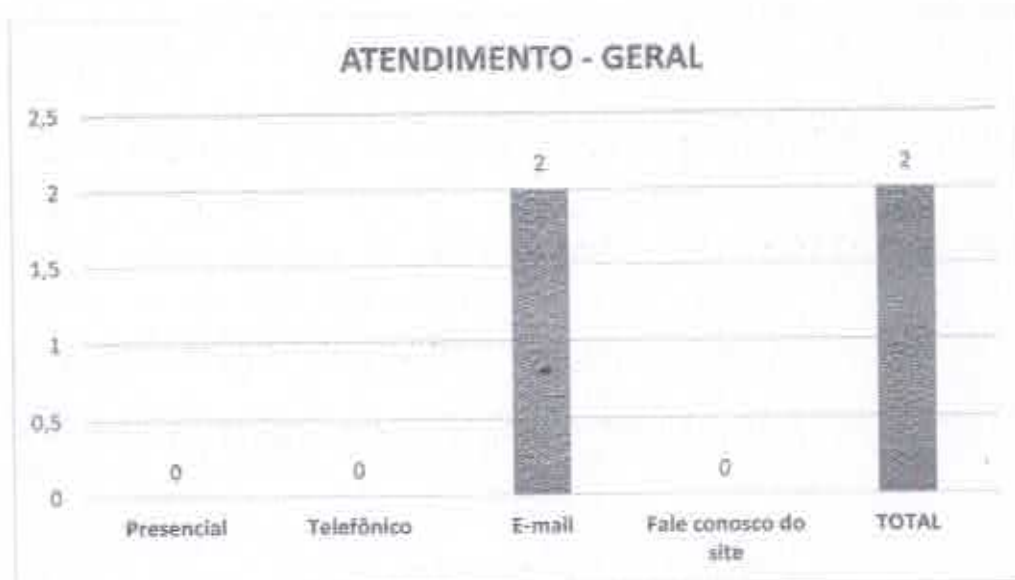
Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do RPPS no exercício 2.022.

2. NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria **realizou atendimento** no exercício de 2.022, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Atendimento Geral

Canal	Quantidade
Presencial	0
Telefônico	0
E-mail	2
Fale conosco do site	0
TOTAL	2



Handwritten signature

Handwritten signature and date



SERTPREV

Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 - Centro - CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781

e-mail: sertprev@sertprev.com.br

Os tipos de atendimento foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	0
Solicitação	2
Dúvida	0
Reclamação	0
Denúncia	0
TOTAL	2



3. CONCLUSÃO

Parecer do Ouvidor encerramento do exercício de 2022, houve apenas 02(dois) atendimento por e-mail, sendo que um usuário solicitou o informe de rendimentos/2022 o qual foi prontamente atendido, foi também enviado o folder de divulgação do aplicativo e o outro usuário reclamou de um desconto a maior referente ao cartão VALECON em seu benefício, o gestor de recursos humanos contactou o Sindicato dos Servidores Públicos Municipais e a VALECONCARD, foi nos repassado que a servidora tinha um débito no cartão, pois na transição entre o desligamento da Prefeitura e o recebimento do primeiro benefício junto ao SERTPREV, não houve o desconto daquele mês, demos um devolutiva através de e-mail a servidora.

Esse relatório está sendo apresentado ao Superintendente.

Após será enviado para o Conselho Administrativo

Sertãozinho/SP, 30 de janeiro 2.023.


Celina Oliveira Souza

Ouvidor



