

RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO: OUVIDORIA AMPÉREPREVI

Período de Referência: Julho/2025 a Dezembro/2025

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta a consolidação das atividades e fluxos de atendimento da Unidade de Ouvidoria do Instituto de Previdência Municipal de Ampère (AmpèrePrevi). O documento visa mensurar a eficiência dos canais de comunicação e a aderência das demandas às competências regulamentares deste setor.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E GOVERNANÇA

A atuação da Ouvidoria fundamenta-se nos princípios da transparência e participação social, em estrita observância à:

- **Lei Federal nº 12.527/2011:** Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **Programa Pró-Gestão RPPS:** Atendimento aos requisitos de governança e profissionalização da gestão previdenciária.
- **Designação:** As atividades são conduzidas pela servidora Salete Oleias Barbieri, conforme Portaria nº 08/2022.

3. CANAIS E FLUXOS DE ATENDIMENTO

Durante o primeiro semestre de 2025, os canais de interlocução apresentaram o seguinte desempenho:

- **Atendimento Presencial:** Realizado na sede do Instituto, focado em orientações diretas.
- **Canais Digitais (Site e Telefone):** Plataformas operacionais, porém sem registros de demandas formais de natureza de Ouvidoria no período.
- **WhatsApp Institucional:** Consolidou-se como a principal via de acesso devido à celeridade e facilidade de interação para o segurado.

4. DIAGNÓSTICO DAS DEMANDAS (QUANTITATIVO E QUALITATIVO)

Foram registrados **151 atendimentos** via canal digital (WhatsApp). Abaixo, a distribuição por tipologia:

Natureza da Demanda	Volume	% Est.
Solicitação de Holerites / Documentos	30	34%
Informe de Rendimentos (IRRF)	0	0%
Simulações e Processos de Aposentadoria	50	57%
Consultas Financeiras e Dúvidas Gerais	8	9%
TOTAL	88	100%

5. ANÁLISE TÉCNICA DO OUVIDOR

Observa-se que **100% das demandas recepcionadas possuem natureza estritamente administrativa (atendimento de rotina)**. Tecnicamente, a Ouvidoria deveria atuar como instância de segundo nível (reclamações, denúncias ou sugestões não resolvidas pelo fluxo comum).

A alta concentração de pedidos de documentos e simulações indica que o segurado utiliza o canal de Ouvidoria como **Suporte Operacional Direto**. Embora isso demonstre a eficiência da comunicação, sugere a oportunidade de otimizar os canais de autoatendimento para que a Ouvidoria possa focar em sua função estratégica de controle e melhoria institucional.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do AmpèrePrevi cumpre seu papel social ao garantir o acesso à informação e a resolução célere dos pleitos dos segurados. Para o próximo semestre, recomenda-se a manutenção do fluxo de respostas rápidas e o monitoramento contínuo para garantir a conformidade com as metas do Pró-Gestão.

Ampère, 09 de Janeiro de 2026.

Salete Oleias Barbieri
Auditora Designada
Portaria 08/2022