



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO IPVV

Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025

1. APRESENTAÇÃO

O Instituto de Previdência de Vila Velha – IPVV, em cumprimento aos princípios da transparência, participação social, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos, apresenta o Relatório da Ouvidoria referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

A Ouvidoria constitui importante canal de comunicação entre o Instituto e seus segurados, beneficiários, servidores e demais cidadãos, possibilitando o recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações relacionadas aos serviços prestados pelo IPVV.

O presente relatório tem por finalidade apresentar os dados relativos às manifestações recebidas no período, bem como os principais assuntos demandados, os setores envolvidos, os prazos de atendimento e as providências adotadas.

Além de cumprir sua função de transparência, o levantamento das manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento dos processos internos e da qualidade do atendimento prestado aos segurados e à sociedade.

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

São objetivos da Ouvidoria do IPVV:

- ✓ Disponibilizar canal institucional de comunicação com os usuários dos serviços públicos;
- ✓ Receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações;
- ✓ Promover o acesso à informação e a transparência institucional;
- ✓ Contribuir para a melhoria dos serviços prestados;
- ✓ Identificar demandas recorrentes e pontos de atenção;
- ✓ Encaminhar aos setores competentes as demandas que dependam de providências administrativas;
- ✓ Acompanhar o tratamento das manifestações;
- ✓ Subsidiar a gestão na tomada de decisões;
- ✓ Fortalecer a participação social e o controle social sobre a atuação do instituto.

3. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria está fundamentada, entre outros, nos seguintes instrumentos:

- Constituição Federal, especialmente os princípios da Administração Pública;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI;
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

- Diretrizes e requisitos do Programa Pró-Gestão RPPS.

4. METODOLOGIA

Para elaboração deste relatório foram consideradas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IPVV no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

As manifestações foram classificadas, conforme sua natureza, em categorias como:

Tipo de manifestação	Quantidade
Solicitação	3
Reclamação	4
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0
Pedido de informação/LAI	20
Demandas de Outros Órgãos	25
Total	52

5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas foram classificadas de acordo com seu objeto e natureza.

5.1 Solicitações

As solicitações correspondem às demandas apresentadas pelos usuários que necessitam de orientação, providência ou encaminhamento por parte do Instituto.

Principais assuntos:

- Benefícios previdenciários;
- Aposentadoria;
- Pensão por morte;
- Folha de pagamento;
- Contracheques;
- Recadastramento;
- Prova de vida;
- Informe de Rendimentos;
- Andamento de processos;
- Informações gerais.

5.2 Reclamações

As reclamações são manifestações relacionadas à insatisfação do usuário quanto aos serviços, atendimento, procedimentos ou prazos.

Os registros são analisados de forma individualizada, buscando identificar as causas e, quando necessário, promover medidas corretivas.

5.3 Elogios

Os elogios recebidos constituem importante indicador de percepção positiva dos usuários quanto à qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelo IPVV.

5.4 Sugestões

As sugestões representam contribuições dos usuários para melhoria dos processos, canais de atendimento e serviços disponibilizados pelo Instituto.

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

A análise das manifestações permite organizar as demandas pelos seguintes assunto:

Assunto	Quantidade	%
Aposentadoria	9	17%
Pensão	0	0%
Folha de pagamento	0	0%
Atendimento	15	29%
Recadastramento/Prova de Vida	0	0%
Processos administrativos	0	0%
Emissão de documentos	0	0%
Outros	28	54%
Total	52	100%

7. ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

As manifestações que demandaram providências foram encaminhadas aos setores competentes do IPVV.

Setor	Quantidade de manifestações
Diretoria de Benefícios	9
Diretoria Administrativa	15
Setor de Folha de Pagamento	0
Atendimento	0
Investimentos	0

Setor	Quantidade de manifestações
Presidência	3
Outros	25

8. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No período analisado temos a seguinte situação das manifestações registradas na ouvidoria do IPVV:

Situação	Quantidade
Respondidas	52
Em análise	0
Encaminhadas	0
Pendentes	0
Arquivadas	0
Total	52

9. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise das manifestações recebidas no período demonstra que a Ouvidoria exerce papel estratégico no relacionamento do IPVV com seus segurados, beneficiários e cidadãos.

As demandas registradas permitem identificar dúvidas recorrentes, dificuldades de acesso às informações, necessidades de melhoria nos fluxos administrativos e oportunidades de aperfeiçoamento dos canais de atendimento.

A consolidação dessas informações deve ser utilizada não apenas para responder individualmente aos usuários, mas também como instrumento de gestão, permitindo que o IPVV identifique problemas recorrentes e implemente medidas preventivas e corretivas.

10. PROVIDÊNCIAS E MELHORIAS RECOMENDADAS

A partir da análise das manifestações, recomenda-se:

- ✓ Ampliar a divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria;
- ✓ Aprimorar as informações disponíveis no site institucional;
- ✓ Atualizar e simplificar os conteúdos destinados aos aposentados e pensionistas;
- ✓ Revisar os fluxos internos relacionados às demandas mais recorrentes;
- ✓ Acompanhar sistematicamente os prazos de resposta;
- ✓ Promover integração entre Ouvidoria e setores responsáveis pelas demandas;

- ✓ Utilizar as manifestações como subsídio para melhoria dos serviços;
- ✓ Produzir indicadores periódicos para acompanhamento pela gestão;
- ✓ Fortalecer ações de transparência ativa;
- ✓ Identificar demandas recorrentes que possam ser solucionadas por meio de novos manuais, orientações ou perguntas frequentes.

11. OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO

A Ouvidoria deve ser compreendida como instrumento de gestão e melhoria institucional, e não apenas como canal de recebimento de reclamações.

Nesse sentido, a análise sistemática das manifestações possibilita ao IPVV:

- Conhecer a percepção dos usuários;
- Identificar falhas nos processos;
- Prevenir a repetição de problemas;
- Melhorar os canais de comunicação;
- Aperfeiçoar o atendimento;
- Aumentar a transparência;
- Fortalecer a confiança dos segurados;
- Subsidiar o planejamento estratégico.

A utilização dos dados da Ouvidoria está diretamente relacionada à busca de uma gestão previdenciária mais eficiente, transparente e orientada às necessidades dos usuários.

12. CONCLUSÃO

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria do IPVV manteve-se como importante instrumento de comunicação entre o Instituto e seus usuários.

O acompanhamento das manifestações possibilitou identificar demandas, encaminhar providências e produzir informações relevantes para o aperfeiçoamento dos serviços públicos previdenciários.

Os dados apresentados neste relatório devem ser considerados pela gestão do IPVV como subsídio para o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, especialmente quanto à qualidade do atendimento, transparência, comunicação institucional e eficiência na prestação dos serviços.

MARIANA PAIVA
MAGNAGO
LOPES:0750059
0792

Assinado de forma
digital por MARIANA
PAIVA MAGNAGO
LOPES:07500590792

Mariana Paiva Magnago Lopes
Ouvidora

PATRICIA
SIQUEIRA
NUNES:0791
8425766

Assinado de
forma digital por
PATRICIA
SIQUEIRA
NUNES:07918425
766

Patrícia Siqueira Nunes
Ouvidora