



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE SÃO ROQUE
SÃO ROQUE PREV**

– São Roque – a Terra do Vinho e Bonita por Natureza –

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Ouvidoria – Órgão interno que recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

O processo de atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo cidadão, por meio do: Site do São Roque Prev, e-mail, telefone ou presencialmente.

Manifestações recebidas em 2025.

1 - Manifestações recebidas pelo site (Fale Conosco), telefone e presencial: Durante o exercício de 2025, foram recebidos pedidos de informação diversos relacionados a aposentadorias e pensões, caracterizando-se como demandas de rotina da Autarquia.

Considerando o caráter recorrente e informativo dessas solicitações, não houve detalhamento individualizado neste relatório. Ressalta-se que todas as demandas foram devidamente analisadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

2 - Manifestações recebidas por e-mail:

1 - 06/03/2025 – Pedido de informação referente às eleições dos conselheiros. Respondido em 06/03/2025.

2 – 31/03/2025 – Pedido de informações sobre concurso público. Respondido em 08/04/2025.

3 – 02/10/2025 – Denúncia anônima. Respondida em 03/11/2025.

4 - 19/11/2025 – Pedido de informação referente à aplicação junto ao Banco Master. Respondido em 19/11/2025.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas, analisadas e respondidas, observando-se os princípios da legalidade, transparência e eficiência.

Considerações finais

A atuação da Ouvidoria do São Roque Prev no exercício de 2025 reafirma o compromisso da Autarquia com a transparência, o acesso à informação e o atendimento adequado aos cidadãos, segurados e demais interessados.

Por meio do adequado tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento contínuo da gestão e para o fortalecimento da relação entre a Autarquia e a sociedade.