

TEMPOS DE RESPOSTA - E-OUVIDORIA IPC - 01/01/2023 A 30/06/2023

Número do pedido	Tipo	Data da entrada no sistema	Horário	Data de repasse para a Ouvidoria IPC	Tempo para chegar à Ouvidoria IPC	Data de resposta	Tempo de resposta da Ouvidoria IPC	Data de encaminhamento da PMC para o solicitante	Tempo total para o solicitante ter resposta	Dentro do prazo estabelecido pela PMC
005405.2023-93	Denuncia	10/02/2023	09:12	02/03/2023	20 dias	07/03/2023	5 dias	07/03/2023	25 dias	Sim
016042.2023-14	Serviço	11/05/2023	10:09	16/05/2023	5 dias	17/05/2023	1 dia	17/05/2023	6 dias	Sim
016056.2023-24	Denuncia	16/05/2023	08:43	16/05/2023	0 dias	19/05/2023	3 dias	19/05/2023	3 dias	Sim
016164.2023-18	Serviço	11/05/2023	15:34	16/05/2023	5 dias	17/05/2023	1 dia	17/05/2023	6 dias	Sim
018178.2023-57	Serviço	02/06/2023	15:19	02/06/2023	0 dias	07/06/2023	5 dias	07/06/2023	5 dias	Sim



Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Relatório Linha do tempo de e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 da Secretaria: **IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica**; com **todas as Situações de Trâmite**; em um Período entre **01/01/2023 e 30/06/2023**;

PROTOCOLO DO PEDIDO - 018178.2023-57

INFORMAÇÕES DO PEDIDO						
Situação:	Respondido		Abertura:	Prazo Atendimento:		03/07/2023 15:19
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	07/06/2023 15:37	Tempo de Atendimento:	05 Dias e 00 Horas
ANDAMENTOS						
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido
02/06/2023 15:19	Reclassificação	Secretaria Municipal de Finanças	Supervisor Tectrilha			00 Dias e 00 Horas
02/06/2023 16:06	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Ingrid Pimentel			00 Dias e 00 Horas
02/06/2023 16:06	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	Ingrid Pimentel	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas
07/06/2023 15:24	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			04 Dias e 23 Horas
07/06/2023 15:37	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Governo	Ingrid Pimentel	Resposta ao Cidadão		00 Dias e 00 Horas
					Total de Movimentações: 3	



Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

PROTOCOLO DO PEDIDO - 016164.2023-18

INFORMAÇÕES DO PEDIDO							
Situação:	Respondido		Abertura:	Prazo Atendimento:		12/06/2023 15:34	
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	17/05/2023 15:30		Tempo de Atendimento:	05 Dias e 23 Horas
ANDAMENTOS							
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido	
11/05/2023 15:34	Reclassificação	Secretaria Municipal de Finanças	Supervisor Tectrilha			00 Dias e 00 Horas	
16/05/2023 14:03	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Vanda Hanthequeste			04 Dias e 22 Horas	
16/05/2023 14:04	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Vanda Hanthequeste			00 Dias e 00 Horas	
16/05/2023 14:06	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	Vanda Hanthequeste	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas	
17/05/2023 15:15	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			01 Dias e 01 Horas	
17/05/2023 15:30	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari	Resposta ao Cidadão		00 Dias e 00 Horas	

Total de Movimentações: 3



Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

PROTOCOLO DO PEDIDO - 016056.2023-24

INFORMAÇÕES DO PEDIDO							
Situação:	Respondido		Abertura:	Prazo Atendimento:		12/06/2023 10:33	
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	19/05/2023 16:23		Tempo de Atendimento:	08 Dias e 05 Horas
ANDAMENTOS							
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido	
16/05/2023 08:43	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari			04 Dias e 22 Horas	
16/05/2023 08:43	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas	
19/05/2023 16:06	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			03 Dias e 07 Horas	
19/05/2023 16:23	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari	Resposta ao Cidadão		00 Dias e 00 Horas	
19/05/2023 16:23	Alteração de Situação	Gabinete do Prefeito		Gabinete do Prefeito		00 Dias e 00 Horas	
					Total de Movimentações: 3		



Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

PROTOCOLO DO PEDIDO - 016042.2023-14

INFORMAÇÕES DO PEDIDO						
Situação:	Respondido		Abertura:		Prazo Atendimento:	12/06/2023 10:09
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	17/05/2023 15:29	Tempo de Atendimento:	06 Dias e 05 Horas
ANDAMENTOS						
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido
11/05/2023 10:09	Cadastro do Pedido					00 Dias e 00 Horas
11/05/2023 10:09	Reclassificação	Secretaria Municipal de Finanças	Supervisor Tectrilha			00 Dias e 00 Horas
16/05/2023 10:55	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Vanda Hanthequeste			05 Dias e 00 Horas
16/05/2023 10:56	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Vanda Hanthequeste			00 Dias e 00 Horas
16/05/2023 10:56	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	Vanda Hanthequeste	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas
17/05/2023 15:18	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			01 Dias e 04 Horas
17/05/2023 15:29	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari	Resposta ao Cidadão		00 Dias e 00 Horas
					Total de Movimentações: 3	



Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

PROTOCOLO DO PEDIDO - 005405.2023-93

INFORMAÇÕES DO PEDIDO

Situação:	Respondido	Abertura:		Prazo Atendimento:	13/03/2023 09:12
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Último Andamento do Pedido:	07/03/2023 15:42	Tempo de Atendimento:	25 Dias e 06 Horas

ANDAMENTOS

Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido
10/02/2023 09:12	Cadastro do Pedido					00 Dias e 00 Horas
10/02/2023 09:13	Acompanhamento	Secretaria Municipal de Governo	KENIEL DOS SANTOS DA SILVA			00 Dias e 00 Horas
10/02/2023 11:22	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	KENIEL DOS SANTOS DA SILVA	Secretaria Municipal de Educação	Wander Rodrigues Das Mercês	00 Dias e 02 Horas
10/02/2023 11:22	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	KENIEL DOS SANTOS DA SILVA	Secretaria Municipal de Educação	Izabela Gonçalves Pinto de Souza	00 Dias e 00 Horas
02/03/2023 09:05	Resposta Encaminhamento	Secretaria Municipal de Educação	Wander Rodrigues Das Mercês			19 Dias e 21 Horas
02/03/2023 09:28	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari			00 Dias e 00 Horas
02/03/2023 09:28	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas
07/03/2023 15:25	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			05 Dias e 05 Horas
07/03/2023 15:41	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Governo	Nilson Murari	Resposta ao Cidadão		00 Dias e 00 Horas
07/03/2023 15:42	Alteração de Situação	Secretaria Municipal de Educação		Secretaria Municipal de Educação		00 Dias e 00 Horas

Total de Movimentações: 6



Prefeitura Municipal de Cariacica

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Emitido em: 11/07/2023

SolicitaçãoWeb

Usu: 407

Relatório Pedidos Completo de e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 da Secretaria: **IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica**; com **todas as Situações de Trâmite**; em um Período entre **01/01/2023 e 30/06/2023**;

RELATÓRIO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO									
Pedido							Resposta do Pedido		
Situação	Num. da Solicitação	Data do Pedido	Prazo de Resposta	Órgão	Forma de Recebimento Resposta	Anexo (Qtd)	Data da Resposta	Tipo	Anexo (Qtd)
Respondido	005405.2023-93	10/02/2023	13/03/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Telefone	0	07/03/2023	Acesso Concedido	0
Respondido	016164.2023-18	11/05/2023	12/06/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Pelo Sistema (com aviso por e-mail)	2	17/05/2023	Acesso Concedido	0
Respondido	016056.2023-24	11/05/2023	12/06/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Sem Contato	0	19/05/2023	Acesso Concedido	0
Respondido	016042.2023-14	11/05/2023	12/06/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Pelo Sistema (com aviso por e-mail)	0	17/05/2023	Acesso Concedido	0
Respondido	018178.2023-57	02/06/2023	03/07/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Pelo Sistema (com aviso por e-mail)	0	07/06/2023	Acesso Concedido	0
Total de Pedidos no Relatório: 5									



Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitido em: 11/07/2023

SolicitaçãoWeb

Usu: 407

e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 - Canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública

Relatório Pedidos Resumidos de e-Ouvidoria - Disque Ouvidoria 162 da Secretaria: **IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica**; com **todas as Situações de Trâmite**; em um Período entre **01/01/2023 e 30/06/2023**;

RELATÓRIO RESUMIDO DE PEDIDOS

1 - QUANTIDADE DE PEDIDOS

Quantidade de Pedidos

5

Quantidade	% Pedidos
------------	-----------

Em Tramitação

0

0 %

Respondido

5

100 %

2 - EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE PEDIDOS

Mês

Quantidade	% Pedidos
------------	-----------

fevereiro, 2023

1

20 %

maio, 2023

3

60 %

junho, 2023

1

20 %

3 - SITUAÇÃO DOS PEDIDOS

Status dos Pedidos

Quantidade	% dos Pedidos
------------	---------------

Respondido

5

100 %

4 - CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS

Assunto

Quantidade	% dos Pedidos
------------	---------------

Outros

2

40 %

RH

2

40 %

Denúncia contra Órgão

1

20 %

5 - RESPOSTA AOS PEDIDOS

Média de Resposta de Pedido

9 Dias

Quantidade	% Pedidos
------------	-----------

Prorrogações

0

0 %

6 - MEIOS DE ENVIO DE RESPOSTA

Meio

Quantidade	% dos Pedidos
------------	---------------

Pelo Sistema (com aviso por e-mail)

3

60 %

Telefone

1

20 %

Sem Contato

1

20 %

7 - PERFIL DOS SOLICITANTES

Tipo de Solicitante

Quantidade	% Pedidos
------------	-----------

Física

4

80 %

Anônimo

1

20 %

Gênero	Quantidade	% Pedidos
Feminino	2	40 %
Masculino	2	40 %
Anônimo	1	20 %
Escolaridade	Quantidade	% dos Pedidos
Não Respondido	5	100 %

8 - SOLICITAÇÃO RECEBIDA POR ÓRGÃO

Sigla	Secretaria	Quantidade	% Pedidos
IPC	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	5	100 %
FMS	Fundo Municipal de Saúde	0	0 %
GP	Gabinete do Prefeito	0	0 %
PROGER	Procuradoria Geral	0	0 %
SEMAD	Secretaria Municipal de Administração	0	0 %
SEMAP	Secretaria Municipal de Agricultura e Pesca	0	0 %
SEMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social	0	0 %
SEMCOM	Secretaria Municipal de Comunicação	0	0 %
SEMCONT	Secretaria Municipal de Controle e Transparência	0	0 %
SEMCULT	Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	0	0 %
SEMDEFES	Secretaria Municipal de Defesa Social	0	0 %
SEMDEC	Secretaria Municipal de Desenvolvimento da Cidade e Meio Ambiente	0	0 %
SEMDEI	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação	0	0 %
SEME	Secretaria Municipal de Educação	0	0 %
SEMESP	Secretaria Municipal de Esporte e Lazer	0	0 %
SEMFI	Secretaria Municipal de Finanças	0	0 %
SEMGO	Secretaria Municipal de Governo	0	0 %
SEMHAB	Secretaria Municipal de Habitação	0	0 %
SEMOB	Secretaria Municipal de Obras	0	0 %
SEMUS	Secretaria Municipal de Saúde	0	0 %
SEMSERV	Secretaria Municipal de Serviços	0	0 %
	Pedidos sem Secretaria	0	0 %



RELATÓRIO DE RESPOSTAS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

07/06/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
018178.2023-57	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	02/06/2023	03/07/2023	Boa tarde Sra Solange, lamentamos muito a sua insatisfação. Informamos que o seu processo de aposentadoria protocolado no dia 20/07/2022, foi enviado para a Secretaria Municipal dia 21/07/2022, solicitando informações funcionais e retornou apenas em 15/12/2022. As informações foram analisadas pelo setor jurídico que necessitou retornar os autos duas vezes para atendimento de diligencias necessárias que seja possível a concessão do benefício e o futuro Registro pelo Tribunal de Contas, órgão regulador do IPC. Assim que a análise finalizar a servidora será convocada para tomar ciência do parecer jurídico e dos cálculos dos futuros proventos. Estamos à disposição.

19/05/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
016056.2023-24	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	11/05/2023	12/06/2023	Informamos que o contrato com a terceirizada finalizou no ultimo dia 07/05/2023, sem possibilidade legal de aditamento. A nova licitação para empresa que forneça o serviço já foi realizada. Estamos aguardando os prazos legais para a finalização da contratação e regularização da situação. Enquanto isto, contamos com a colaboração voluntária dos servidores para manter seu ambiente de trabalho em condições adequadas. Até o momento não recebemos reclamações presenciais do público externo através da pesquisa de satisfação ou verbalmente.

17/05/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
016042.2023-14	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	11/05/2023	12/06/2023	Boa tarde. A Certidão de Tempo de Contribuição apenas é emitida através de Processo Administrativo que deve ser aberto no protocolo do IPC, situado à Avenida Edgar Gonçalves, S/N, Q 11, L 6, Residencial Alto Dona Augusta, Cariacica, ES, onde o requerente deverá preencher o requerimento específico e apresentar documento de identificação com foto e comprovante de residencia. Maiores informações através do telefone 3396-7544. Estamos a disposição.
016164.2023-18	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	11/05/2023	12/06/2023	Boa tarde. A Certidão de Tempo de Contribuição apenas é emitida através de Processo Administrativo que deve ser aberto no protocolo do IPC, situado à Avenida Edgar Gonçalves, S/N, Q 11, L 6, Residencial Alto Dona Augusta, Cariacica, ES, onde o requerente deverá preencher o requerimento específico e apresentar documento de identificação com foto e comprovante de residencia. Maiores informações através do telefone 3396-7544. Estamos a disposição.

07/03/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
005405.2023-93	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	10/02/2023	13/03/2023	Informo que em nosso sistema existe um processo em nome da Sra. ANA LOUDES DINIZ BERNARDO, de nº 93/2023, cujo assunto está descrito desta forma: "A DIFERENCIA DE DÉCIMO TERCEIRO REFERENTE AO ANO DE 2022." O mesmo aberto pelo Setor Protocolo pelo servidor Eduardo em 09/02/2023 e encaminhado no mesmo dia para o Setor Procuradoria Jurídica, onde se localiza desde então aguardando a análise e parecer jurídico. Os Servidores do Setor Protocolo do IPC são orientados a sempre abrir o processo quando solicitado, desde que seja apresentado a documentação mínima necessária para identificar o requerente e fundamentar a solicitação. Durante o atendimento oferecido por qualquer servidor do IPC poderá ser passadas informações gerais sobre diversos assuntos, como exemplo, regras de aposentadorias, data do pagamento, informações sobre como acessar o setor de perícia médica, dentre diversos outros assuntos, contudo, sempre é aberto processo se o requerente assim desejar. Informamos ainda que sentimos muito pelo descontentamento da Sra. Ana Lourdes, porém por se tratar de um Instituto de Previdência, a grande maioria dos nossos processos abertos são dos nossos aposentados, na maioria acima de 60 anos, portanto não é possível dar preferência a nenhum processo. Explicamos sempre isto para todos de forma cordial e educada. Os processos são demandados de acordo com a demanda de cada setor. Assim que tivermos uma resposta a requerente será chamada para tomar ciência. Estamos à inteira disposição.

02/03/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
005405.2023-93	Secretaria Municipal de Educação	Wander Rodrigues Das Mercês	10/02/2023	13/03/2023	Em resposta à Denúncia de Nº 005405.2023-93, Informamos que essa demanda deve ser encaminhada para IPC, Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Municipiuo de Cariacica.