

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA

Manifestações recebidas no período de Julho à Dezembro de 2023 pelo canal da ouvidoria conforme tabela à seguir:

MÊS	MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Julho	RECLAMAÇÃO	01
Agosto	-	00
Setembro	-	00
Outubro	DENUNCIA/RECLAMAÇÃO	02
Novembro	-	00
Dezembro	-	00

ADELITA
SCHREIDER:07793508718

Assinado de forma digital por
ADELITA SCHREIDER:07793508718
Dados: 2024.07.11 15:35:32 -03'00'

Ouvidora Setorial-IPC



Prefeitura Municipal de Cariacica

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

Emitido em: 09/07/2024

SolicitaçãoWeb

Usu: 407

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 **01/07/2023 e 31/12/2023**;

PROTOCOLO DO PEDIDO - 029635.2023-51

INFORMAÇÕES DO PEDIDO						
Situação:	Respondido		Abertura:		Prazo Atendimento:	23/11/2023 14:50
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	25/10/2023 14:36	Tempo de Atendimento:	00 Dias e 23 Horas
ANDAMENTOS						
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido
24/10/2023 14:50	Cadastro do Pedido					00 Dias e 00 Horas
24/10/2023 15:03	Reclassificação	Secretaria Municipal de Governo e Recursos Humanos	Ingrid Pimentel			00 Dias e 00 Horas
24/10/2023 15:04	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo e Recursos Humanos	Ingrid Pimentel	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas
25/10/2023 14:29	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			00 Dias e 23 Horas
25/10/2023 14:36	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Habitação	Naira Anne Castilho Nobre Cerqueira		Resposta ao Cidadão	00 Dias e 00 Horas
25/10/2023 14:36	Alteração de Situação	Secretaria Municipal de Defesa Social		Secretaria Municipal de Defesa Social		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 - 028798.2023-49

INFORMAÇÕES DO PEDIDO						
Situação:	Respondido		Abertura:	Prazo Atendimento:		10/11/2023 14:29
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	20/10/2023 08:58	Tempo de Atendimento:	08 Dias e 18 Horas
ANDAMENTOS						
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido
11/10/2023 14:29	Cadastro do Pedido					00 Dias e 00 Horas
16/10/2023 08:41	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo e Recursos Humanos	Nilson Murari	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	04 Dias e 18 Horas
20/10/2023 08:25	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			03 Dias e 23 Horas
20/10/2023 08:58	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Habitação	Naira Anne Castilho Nobre Cerqueira	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 - 022140.2023-74

INFORMAÇÕES DO PEDIDO						
Situação:	Respondido		Abertura:		Prazo Atendimento:	21/08/2023 08:29
Último Órgão:	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Último Andamento do Pedido:	01/08/2023 09:48	Tempo de Atendimento:	12 Dias e 01 Horas
ANDAMENTOS						
Data	Tipo	De		Para		Tempo Com o Pedido
20/07/2023 08:44	Encaminhamento	Secretaria Municipal de Governo e Recursos Humanos	Izabelle Ludgero	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	00 Dias e 00 Horas
01/08/2023 09:08	Resposta Encaminhamento	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider			12 Dias e 00 Horas
01/08/2023 09:47	Resposta Cidadão Completa	Secretaria Municipal de Governo e Recursos Humanos	Ingrid Pimentel	Resposta ao Cidadão		00 Dias e 00 Horas
01/08/2023 09:48	Alteração de Situação	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica		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

Emitido em: 09/07/2024

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 **01/07/2023 e 31/12/2023**;

RELATÓRIO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO													
Pedido							Reclamação	Resposta do Pedido				Recurso 1ª Instância	Recurso 2ª Instância
Situação	Num. da Solicitação	Data do Pedido	Prazo de Resposta	Órgão	Forma de Recebimento Resposta	Anexo (Qtd)	Situação da Reclamação	Data da Resposta	Tipo	Prazo Recurso 1ª Instância	Anexo (Qtd)	Situação do Recurso	Situação do Recurso
Respondido	022140.2023-74	20/07/2023	21/08/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Telefone	0	Sem reclamação	01/08/2023	Acesso Concedido	11/08/2023	0	Sem Recurso	Sem Recurso
Respondido	028798.2023-49	11/10/2023	10/11/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Pelo Sistema (com aviso por e-mail)	1	Sem reclamação	20/10/2023	Acesso Concedido	30/10/2023	0	Sem Recurso	Sem Recurso
Respondido	029635.2023-51	24/10/2023	23/11/2023	IPC - Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Telefone	0	Sem reclamação	25/10/2023	Acesso Concedido	04/11/2023	0	Sem Recurso	Sem Recurso
Total de Pedidos no Relatório: 3													



Prefeitura Municipal de Cariacica

Emitido em: 09/07/2024

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 **01/07/2023 e 31/12/2023**;

RELATÓRIO RESUMIDO DE PEDIDOS

1 - QUANTIDADE DE PEDIDOS

Quantidade de Pedidos

3

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

Em Tramitação	0	0 %
---------------	---	-----

Respondido	3	100 %
------------	---	-------

2 - EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE PEDIDOS

Mês

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

julho, 2023	1	33 %
-------------	---	------

outubro, 2023	2	67 %
---------------	---	------

3 - SITUAÇÃO DOS PEDIDOS

Status dos Pedidos

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

Respondido	3	100 %
------------	---	-------

4 - CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS

Assunto

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

Atendimento	2	67 %
-------------	---	------

Denúncia contra Funcionário Terceirizado	1	33 %
--	---	------

5 - RESPOSTA AOS PEDIDOS

Média de Resposta de Pedido

6 Dias

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

Prorrogações	0	0 %
--------------	---	-----

Recursos de 1ª Instância	0	0 %
--------------------------	---	-----

Recursos de 2ª Instância	0	0 %
--------------------------	---	-----

6 - MEIOS DE ENVIO DE RESPOSTA

Meio

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

Telefone	2	67 %
----------	---	------

Pelo Sistema (com aviso por e-mail)	1	33 %
-------------------------------------	---	------

7 - PERFIL DOS SOLICITANTES

Tipo de Solicitante

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

Física	3	100 %
--------	---	-------

Gênero	Quantidade	% Pedidos
Feminino	2	67 %
Masculino	1	33 %

Escolaridade	Quantidade	% dos Pedidos
Não Respondido	3	100 %

8 - SOLICITAÇÃO RECEBIDA POR ÓRGÃO

Sigla	Secretaria	Quantidade	% Pedidos
IPC	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	3	100 %
GP	Gabinete do Prefeito	0	0 %
PROGER	Procuradoria Geral	0	0 %
SEMDH	Secretaria Municipal da Mulher e Direitos Humanos	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 e Recursos Humanos	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

25/10/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
029635.2023-51	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	24/10/2023	23/11/2023	O IPC lamenta o ocorrido, porém no dia em questão ocorreu um problema externo que interrompeu o fornecimento da Internet, o que inviabilizou o funcionamento deste Instituto, inclusive o recebimento de ligações telefônicas. Após a detecção do problema a empresa responsável estabeleceu um prazo para o retorno do serviço, que ultrapassou o expediente normal do IPC. Assim sendo, os servidores foram autorizados a executar suas atividades de casa, para cumprimento dos prazos legais. A situação foi amplamente divulgada nas redes sociais (Instagram, Facebook) e no Site (aviso tipo pow pape), conforme segue em anexo. Conforme solicitado, foi realizado contato com o Sr. Ueriton Luiz Rodrigues, através do telefone para detectar qual seria o tipo de atendimento. Mediante informações fornecidas por telefone, foi detectado que o documento solicitado trata-se de uma Certidão de Tempo de Contribuição. O reclamante recebeu a informação que a Certidão apenas poderá ser retirada pela interessada conforme estabelecido na Portaria MTP nº 1.467, de 02 junho de 2022, art. 189 e ainda, que não encontramos acostado aos autos da solicitação procuração concedendo poderes para a retirada da Certidão em nome do mesmo que afirmou ser cônjuge da interessada. O Sr. Ueriton Luiz Rodrigues, solicitou para fazer o registro de que "não ficou satisfeito" com a solução oferecida por este Instituto. Reiteramos que o atendimento ao público do IPC é das 8:00 as 15:00, todos os dias úteis.

20/10/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
028798.2023-49	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	11/10/2023	10/11/2023	Informamos que este tipo de serviço não está sendo oferecido pelo IPC no momento, portanto a servidora deverá procurar a Inovar ou a sua Secretaria para melhor orientação.

01/08/2023

Solicitação	Secretaria	Pessoa	Abertura	Vencimento	Resposta
022140.2023-74	Instituto de Previdência Dos Servidores do Município da Cariacica	Adelita Schreider	20/07/2023	21/08/2023	Bom dia Sra Lucia Helena. Lamentamos o transtorno. Aconteceu que durante esta semana, o IPC passou por diversos problemas técnicos por conta da substituição de poste feito pela EDP o que ocasionou falta de energia elétrica e internet, o que inviabilizou o funcionamento de nossos telefones. Hoje já está tudo normalizado.