



# IPASPEC

Instituto de Previdência Social  
do Município de Pedro Canário



## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE PEDRO CANÁRIO – IPASPEC

### 1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta um panorama das atividades da Ouvidoria do Instituto de Previdência Social do Município de Pedro Canário – IPASPEC, durante o 1º semestre de 2025, que conta com a servidora Telma Josefa da Fonseca, designada através da Portaria nº 034/2023, como responsável pela gestão do e-OUV, Sistema de Ouvidoria e canal integrado para o encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) do Instituto.

No período em análise, **não houve registro de manifestações** reais por parte dos usuários. O único chamado registrado no sistema e-OUV referiu-se a um teste de funcionalidade, realizado com o objetivo de aferição técnica para fins de manutenção de padrões de controle e qualidade do Pró-Gestão RPPS.

### 2. DADOS DOS CHAMADOS NO PERÍODO

**Quantidade total de manifestações:** 1

**Tipo:** Reclamação (Teste para Pró-Gestão)

**Data:** 26/02/2025

**Situação:** Aberta

**Tempo decorrido:** 127 dias e 1 hora (informação em 03/07/2025)

**Origem:** Sistema e-OUV

**Identificação:** Manifestação identificada

**Resposta ao cidadão:** Não aplicável (manifestação de teste)

### 3. IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial de escuta qualificada da sociedade e de promoção da cidadania, representando um canal direto entre os segurados e o Instituto. Ela contribui para o fortalecimento da transparência pública, valorização do controle social e a ampliação da qualidade na prestação dos serviços previdenciários.

Podem ser registradas na Ouvidoria manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

Todas as manifestações são tratadas por meio do Sistema e-OUV, canal oficial e integrado para gestão das demandas dos cidadãos.





# IPASPEC

Instituto de Previdência Social  
do Município de Pedro Canário



## 4. COMPROMISSO COM A GESTÃO TRANSPARENTE

O Instituto de Previdência Social do Município de Pedro Canário – IPASPEC reafirma seu compromisso com os princípios da boa governança, transparência, eficiência e participação cidadã.

Mesmo diante da ausência de manifestações no período, os canais de ouvidoria permanecem ativos e acessíveis à população, reforçando o empenho do IPASPEC em manter dados públicos confiáveis, respostas qualificadas e atendimento humanizado.

Pedro Canário/ES, 04 de julho de 2025.


Assinado por TELMA JOSEFA DA FONSECA 078.\*\*\*.\*\*\*.\*\*\*  
INSTITUTO DE PREVIDENCIA SOCIAL DO MUNICIPIO DE PEDRO  
CANARIO  
04/07/2025 13:48:20

**TELMA JOSEFA DA FONSECA**  
**Diretora Administrativa**  
Matrícula nº 010324  
**Responsável pela Gestão do e-OUV**  
Portaria nº 034/2023





IPASPEC - Instituto de Previdência Social do Município de Pedro Canário

 e-OUV » Estatísticas com base nas solicitações realizadas (01/01/2025 - 30/06/2025)

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%		Quantitativo	%
Reclamação	1	100.00%	Outras Reclamações	1	100.00%

RESULTADO DAS DEMANDAS		Quantitativo	%
Denúncia	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Sugestão	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Reclamação	Aberto	1	100.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	0	0.00%
Solicitação	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Elogio	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%

MÉDIA DAS DEMANDAS



Média diária de solicitações	0.00 solicitação(ões) por dia
Média mensal de solicitações	0.02 solicitação(ões) por mês

INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE		Quantitativo	%
Sexo	Não informado	1	100.00%
UF do Solicitante	Não informado	1	100.00%

ORIGEM	Quantitativo	%
e-OUV	1	100.00%

DEMANDAS IDENTIFICADAS / ANÔNIMAS	Quantitativo	%
Chamados identificados	1	100.00%

CIDADE DO SOLICITANTE	Quantitativo	%
Não Informado	1	100.00%

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	1	100.00%
Até 15 dias	0	0.00%
Até 20 dias	0	0.00%
Até 30 dias	0	0.00%
Acima de 30 dias	0	0.00%









# IPASPEC

Instituto de Previdência Social  
do Município de Pedro Canário

## e-OUV » RELATÓRIO GERENCIAL

Período: 01/01/2025 a 03/07/2025

Data do relatório: 03/07/2025 17:19:46

DATA DO CHAMADO	NOME	DADOS DO CHAMADO	ASSUNTO	RESPOSTA AO CIDADÃO	TEMPO TOTAL DA RESPOSTA
26/02/2025		Testa para Pró-Gestão	Outras Reclamações	<div>Aberto</div>	127 dia(s) e 04 hora(s)