



*"Atuando no presente
para garantir o futuro"*

**FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDIRÁ - FUNPESPA**

CNPJ-04.752.073/0001-90

RUA MAURO CARDOSO DE OLIVEIRA, 190 – JARDIM VÉSPER – CENTRO – ANDIRÁ-PR

Relatório de Ouvidoria 4º Trimestre/2022



*"Atuando no presente
para garantir o futuro"*

**FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDIRÁ - FUNPESPA**

CNPJ-04.752.073/0001-90

RUA MAURO CARDOSO DE OLIVEIRA, 190 – JARDIM VÉSPER – CENTRO – ANDIRÁ-PR

Sumário

Sumário

1. Apresentação:	3
2. Canais De Atendimento:	3
3. Estatísticas:	4
4. Análise/Apontamento	4
5. Ações	4
6. Aprovação	5



FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDIRÁ - FUNPESPA

CNPJ-04.752.073/0001-90

*"Atuando no presente
para garantir o futuro"*

RUA MAURO CARDOSO DE OLIVEIRA, 190 – JARDIM VÉSPER – CENTRO – ANDIRÁ-PR

1. Apresentação:

A Ouvidoria é o lugar em que o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDIRÁ - FUNPESPA com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no **4º Trimestre de 2022**.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às **dúvidas** recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à presidência e controle Interno do FUNPESPA, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados aos servidores municipais de Andirá.

2. Canais De Atendimento:

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: www.andira.pr.gov.br
- Do e-mail institucional: funpespa@yahoo.com.br
- Ligação telefônica através do número: (43) 3538-8148
- *WhatsApp Business*: (43) 3538-8148
- Página do FUNPESPA no Facebook:
www.facebook.com/people/Funpespa/100064615395275/
- Atendimento presencial no FUNPESPA.



**FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDIRÁ - FUNPESPA**

CNPJ-04.752.073/0001-90

*"Atuando no presente
para garantir o futuro"*

RUA MAURO CARDOSO DE OLIVEIRA, 190 – JARDIM VÉSPER – CENTRO – ANDIRÁ-PR

3. Estatísticas:

Em todos os canais de comunicação, não foi recepcionada nenhuma demanda no período que corresponde ao 4º Trimestre de 2022, tais como denúncia, reclamação, sugestão e ideias. Recebemos somente os pedidos ligados à prestação de serviços, dos mais rotineiros como contagem de tempo de contribuição, declarações, certidões de tempo de contribuição, auxílio no pedido de documentos junto ao INSS, esclarecimento de direitos, solicitação de alguma informação como data de pagamento, envio de holerite, consignados, etc.

Percebemos uma maior procura dos servidores por informações devido ser o período em que sai o pagamento do 13º salário e também por estar próximo de iniciar o recadastramento dos aposentados e pensionistas.

4. Análise/Apontamento

A equipe do FUNPESPA preza pelo máximo de transparência possível e tem como um de seus objetivos aproximar o servidor cada vez mais do tema da previdência despertando o interesse por esta área tão sensível em nossas vidas, por isso mais recentemente foram criados os canais de atendimento disponíveis pela página no Facebook e também pelo WhatsApp.

Dessa forma, o servidor tem inúmeros meios de levar até o instituto a sua demanda de forma rápida e eficiente, tendo disponível também o contato pelas redes sociais, meio extremamente utilizado pelas pessoas. Todos os canais de atendimento são acessados, monitorados e acompanhados diariamente.

O acesso à informação é direito de todos e buscamos sempre facilitar este caminho da melhor maneira possível.

5. Ações



**FUNDO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDIRÁ - FUNPESPA**

CNPJ-04.752.073/0001-90

RUA MAURO CARDOSO DE OLIVEIRA, 190 – JARDIM VÉSPER – CENTRO – ANDIRÁ-PR

*“Atuando no presente
para garantir o futuro”*

A Ouvidoria do FUNPESPA não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela propor e sugerir a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Município.

Todos os canais de atendimento são acessados, monitorados e acompanhados diariamente.

6. Aprovação

Este relatório foi aprovado pelo Conselho de Administração do FUNPESPA, em reunião realizada no dia 25 de janeiro de 2023.

Andirá, 25 de janeiro de 2023.


André Henrique Dassié

Presidente do FUNPESPA