



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS  
DE SÃO GABRIEL DO OESTE – MS**

---

# **Relatório de Ouvidoria 1º Semestre – 2024**

---

Rua Rio Grande do Sul, 1409 – centro – São Gabriel do Oeste – MS  
Email : [sgoprev@saogabriel.ms.gov.br](mailto:sgoprev@saogabriel.ms.gov.br)

---



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS  
DE SÃO GABRIEL DO OESTE – MS**

---

## **Sumário**

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| <b>1. Apresentação.....</b>          | <b>3</b> |
| <b>2. Canais de Atendimento.....</b> | <b>4</b> |
| <b>3. Estatísticas.....</b>          | <b>4</b> |
| <b>4. Análise/Apontamentos.....</b>  | <b>4</b> |
| <b>5. Ações.....</b>                 | <b>4</b> |
| <b>6. Aprovação.....</b>             | <b>5</b> |

---

Rua Rio Grande do Sul, 1409 – centro – São Gabriel do Oeste – MS  
Email : [sgoprev@saogabriel.ms.gov.br](mailto:sgoprev@saogabriel.ms.gov.br)

---



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS  
DE SÃO GABRIEL DO OESTE – MS**

---

## **1 Apresentação:**

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais (SGOPREV) 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 recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no **1º Semestre de 2024**.

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 Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais (SGOPREV) informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais de São Gabriel do Oeste.

---

Rua Rio Grande do Sul, 1409 – centro – São Gabriel do Oeste – MS

Email : [sgoprev@saogabriel.ms.gov.br](mailto:sgoprev@saogabriel.ms.gov.br)

---



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS  
DE SÃO GABRIEL DO OESTE – MS**

---

## **2 Canais De Atendimento:**

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: <https://www.sgoprev.ms.gov.br/>
- Do e-mail institucional: [sgoprev@saogabriel.ms.gov.br](mailto:sgoprev@saogabriel.ms.gov.br)
- Ligação telefônica através dos números: (67) 32951707
- Atendimento presencial no SGOPREV.

## **3 Estatísticas:**

Não foram localizadas informações da utilização do canal neste semestre.

## **4 Análise/Apontamento**

No primeiro semestre de 2024, não foram identificadas demandas ou manifestações no canal de ouvidoria. Acreditamos que essa situação pode ser revertida com uma divulgação mais eficaz do site e dos canais disponíveis.

## **5 Ações**

A Ouvidoria do SGOPREV, 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.

## **6 Aprovação**

Andia M. Mamon.

Membros conselho curador

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]

---

Rua Rio Grande do Sul, 1409 – centro – São Gabriel do Oeste – MS

Email : [sgoprev@saogabriel.ms.gov.br](mailto:sgoprev@saogabriel.ms.gov.br)

---

ATA N. 007/2024

REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO CURADOR

Aos quatro dias do mês de outubro de dois mil e vinte e quatro, reuniram-se os membros do Conselho Curador, *online*, com a presença dos membros: **VÂNDIA MARIA MARCON, LISIANE GONÇALVES, CLEONOR FAÉ, IVANI TEREZINHA TOMASI PEREIRA, DANIELA CURTI, JEZEBEL GUIMARÃES GRANHA E PAMELA MARTA DALRI**. Para debaterem a respeito da seguinte **ordem do dia**: Apreciação do Relatório de Ouvidoria. A Presidente do Conselho Curador fez a leitura do relatório de ouvidoria e colocou que os atendimentos/demandas do instituto são realizados via telefone fixo, via grupos do whatsapp e principalmente atendimento presencial, não havendo nenhum atendimento da ouvidoria no canal. O relatório após analisado foi APROVADO pelos membros presentes. A Presidente solicitou a mim, Lisiane Gonçalves, que fosse lavrada a presente ata que depois de lida e achada conforme vai assinada por todos os presentes. A mesma foi apreciada e aprovada por todos.

