



# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2025**

**Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina**

**<https://www.iprev.sc.gov.br/>**

**Presidente**

**Mauro Luiz de Oliveira**

**Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria**

**Dagmar Diana Fava**

## SUMÁRIO

<b>1.0 APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2.0 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	<b>3</b>
2.1 COMPETÊNCIAS	3
2.2 PAPEL DA OUVIDORIA	3
2.3 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	4
2.4 FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA	4
2.5 GARANTIA DE RESPOSTA	5
<b>3. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE</b>	<b>6</b>
<b>4. ANÁLISE QUANTITATIVA</b>	<b>7</b>
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	7
4.1.1 OUVIDORIA	8
<b>5.0 PRAZO DE ATENDIMENTO</b>	<b>10</b>
<b>6.0 CONCLUSÃO</b>	<b>19</b>

## TABELAS

<b>TABELA 1: COMPOSIÇÃO DA EQUIPE .....</b>	<b>6</b>
<b>TABELA 2: TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES TOTAL 2025.....</b>	<b>9</b>
<b>TABELA 3: OUVIDORIA DO PRIMEIRO TRIMESTRE.....</b>	<b>14</b>
<b>TABELA 4: OUVIDORIA DO SEGUNDO TRIMESTRE.....</b>	<b>15</b>
<b>TABELA 5: OUVIDORIA DO TERCEIRO TRIMESTRE.....</b>	<b>16</b>
<b>TABELA 6: OUVIDORIA DO QUARTO TRIMESTRE.....</b>	<b>17</b>

<b>GRÁFICO 1: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>10</b>
<b>QUADRO 1: DEMANDAS.....</b>	<b>12</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório consolida as informações sobre as manifestações recebidas dos usuários de serviços públicos pelo IPREV durante o ano de 2025, além de detalhar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IPREV/SC. Essas manifestações abrangem denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de acesso à informação, que foram devidamente analisados, encaminhados e respondidos pelas unidades competentes.

A Ouvidoria e o Controle Interno do IPREV, vinculados administrativamente ao Gabinete da Presidência e subordinados à Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina (CGE), atuam como instâncias estratégicas de assessoramento e mediação.

Para a elaboração deste relatório, foram utilizados dados abertos disponibilizados pelo Governo do Estado de Santa Catarina (<https://dados.sc.gov.br/>) e informações de planilhas de controle interno.

## 2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

### 2.1 COMPETÊNCIAS

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, responsável por interagir com os usuários com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços e políticas públicas oferecidas, garantir o acesso à informação e promover a transparência de forma proativa e espontânea. Isso é feito em uma linguagem clara e de fácil entendimento, criando condições e mecanismos para o exercício do controle social.

### 2.2 PAPEL DA OUVIDORIA

Além de suas funções de controle, as ouvidorias desempenham um papel pedagógico, atuando numa perspectiva informativa. Elas fornecem aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e deveres, incrementando sua capacidade crítica e autonomia. Quanto mais o usuário participa, mais capacitado ele se torna para fazê-lo.

Através do canal de ouvidoria, os usuários dos serviços públicos do Poder Executivo Estadual podem expressar seus pontos de vista por meio do registro de manifestações.

## 2.3 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

O Controle Interno e a Ouvidoria trabalham juntos no recebimento, tratamento e direcionamento das manifestações registradas no canal de ouvidoria. Eles monitoram o tempo de resposta pelas diretorias e gerências, garantindo o devido retorno ao cidadão. A Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria atua como mediadora entre os cidadãos e o IPREV, adotando as salvaguardas necessárias para proteger a identidade dos denunciantes e evitar qualquer tipo de retaliação.

## 2.4 FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Os cidadãos podem se comunicar com a Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina por meio dos seguintes canais:

1. **Portal da Ouvidoria:** Portal da Ouvidoria do Estado de Santa Catarina
  - Através do portal, os usuários podem registrar suas manifestações de forma online e acompanhar o andamento das respostas.
2. **Telefone:**
  - Os cidadãos podem ligar para a ouvidoria pelo número 0800-644-8500 para registrar suas manifestações.
3. **E-mail:**
  - Os usuários podem enviar e-mails com suas manifestações para [ouvidoria@sc.gov.br](mailto:ouvidoria@sc.gov.br)
4. **Aplicativo de Ouvidoria:**
  - A Ouvidoria disponibiliza um aplicativo móvel, permitindo que os usuários registrem suas manifestações de qualquer lugar e acompanhem suas respostas em tempo real.

## 2.5 GARANTIA DE RESPOSTA

Para garantir a eficácia no tratamento das manifestações, a Ouvidoria monitora rigorosamente o tempo de resposta e a qualidade das informações fornecidas pelas diretorias e gerências do IPREV. Isso assegura que os cidadãos recebam respostas adequadas e em tempo hábil.

Conclui-se que a Ouvidoria do Estado de Santa Catarina é um canal fundamental para fortalecer a participação cidadã, promovendo a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua dos serviços públicos.

### 3. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

A Ouvidoria do IPREV é coordenada pela Controladora Interna e Ouvidora, conforme o Regimento Interno aprovado através do Decreto Nº 1415 de 20 de dezembro de 2017. Atualmente, a composição da equipe é a seguinte:

**TABELA 1: COMPOSIÇÃO DA EQUIPE**

NORMA LEGAL	NOME DOS SERVIDORES/COLABORADORES	FORMAÇÃO
Decreto nº 144 de 12/06/2019	Dagmar Diana Fava – Efetiva SED à disposição	Pós-Graduada/Especialização em RPPS – Ouvidoria -ENA
DOE nº 22316 do dia 25/07/2025, ato nº 1087/2025	Luana Camila Pozza – Efetiva IPREV – Analista Técnica Administrativa II	Pós-Graduada/ Especialização em Direito Público – Damásio Educacional

O responsável e os colaboradores mencionados possuem senha e perfil adequado para acesso aos seguintes sistemas corporativos:

Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPe);  
Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH);  
Sistema Integrado de Ouvidorias (CIOUV) - Acesso exclusivo da Coordenadora Responsável;

TCE Virtual - Acesso exclusivo da Coordenadora Responsável;  
SIGAT - Acesso exclusivo da Coordenadora Responsável;  
Os instrumentos de comunicação adotados pelo Controle Interno e Ouvidoria são:

- Pareceres
- E-mails
- Interação pessoal junto às unidades administrativas
- Ofícios
- Despachos

## 4. ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 2017, as "manifestações" são definidas como reclamações, denúncias, sugestões e outros pronunciamentos de usuários que têm como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desses serviços.

O Decreto Estadual nº 1.933, de 2022, que regulamenta esta lei, subdivide as manifestações nas seguintes tipologias:

**Reclamações:** Comunicações de insatisfação relativa aos serviços públicos.

**Denúncias:** Informações sobre irregularidades ou ilegalidades praticadas por servidores ou órgãos públicos.

**Sugestões:** Ideias ou propostas para a melhoria dos serviços públicos.

**Elogios:** Reconhecimentos de serviços bem prestados.

**Solicitações de Providências:** Pedidos de intervenção em situações que exigem atenção.

**Pedidos de Acesso à Informação:** Solicitações de dados e informações públicas, conforme a Lei Federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

#### *Lei de Acesso à Informação (LAI)*

A Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regula o acesso a informações públicas previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Ela estabelece que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei.

#### **Principais Aspectos da LAI:**

##### **Transparência Ativa:**

Os órgãos e entidades públicas devem disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral de forma proativa, sem que seja necessário um pedido específico.

### **Transparência Passiva:**

Os cidadãos podem solicitar informações específicas aos órgãos públicos. Estes devem responder aos pedidos em um prazo máximo de 15 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa.

### **Procedimento de Solicitação:**

O pedido pode ser feito por qualquer pessoa física ou jurídica, sem necessidade de justificar o motivo da solicitação.

Os órgãos públicos devem fornecer orientações claras sobre como realizar o pedido e acompanhar o processo de resposta.

### **Gratuidade e Custos:**

O acesso à informação é gratuito, salvo em casos de reprodução de documentos, onde podem ser cobradas as despesas de reprodução.

### **Proteção de Informações Sensíveis:**

Informações pessoais e sigilosas são protegidas e só podem ser acessadas em conformidade com a legislação específica que regula o sigilo e a proteção de dados.

### **Mecanismos de Recursos:**

Se a resposta não for satisfatória ou o pedido for negado, o solicitante tem direito a apresentar recurso, que deve ser analisado por autoridade superior.

Com essas definições e regulamentações, a Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina assegura que todas as manifestações dos cidadãos sejam tratadas de maneira adequada e transparente, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da cidadania.

#### **4.1.1 OUVIDORIA**

A tabela a seguir apresenta a tipologia das manifestações recebidas pela ouvidoria do IPREV no período de 01 de janeiro de 2025 até 31 de dezembro de 2025.

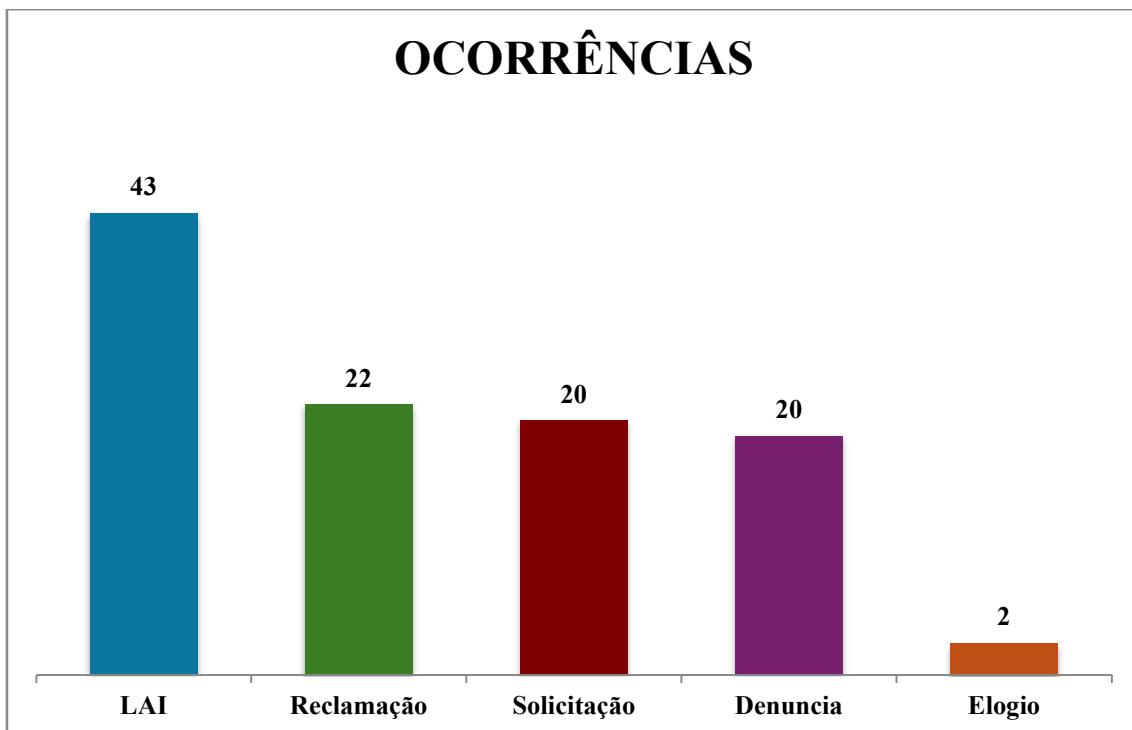
**TABELA 2: TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES TOTAL 2025**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>%</b>
LAI (Lei de Acesso à Informação)	43	40,19
Reclamação	22	20,56
Solicitação	20	18,69
Denúncia	20	18,69
Elogio	02	1,87
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria – CIOUV

A tabela acima demonstra a distribuição das diferentes tipologias de manifestações recebidas pela Ouvidoria, destacando que a maioria das ocorrências foi da tipologia de LAI (43), Reclamação (22), Solicitação (20), Denúncia (20), Elogio (02), Sugestão (0). Esse detalhamento permite uma análise precisa das áreas que necessitam de maior atenção e intervenção, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo IPREV.

**GRÁFICO 1 - TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES – 2025 (01/01/2025 A  
31/12/2025)**



## 5.0 PRAZO DE ATENDIMENTO

Nas imagens abaixo constam os indicadores de atendimento; o prazo médio de respostas em dias corridos; e o percentual de atendimentos concluídos (dentro do prazo e fora do prazo), separando aqueles que estão em andamento daqueles que já foram respondidos.

Por meio do canal de ouvidoria, os usuários dos serviços públicos do Poder Executivo Estadual podem expressar seus pontos de vista por meio do registro de manifestações.

### Indicadores de Atendimento

#### 1. Prazo Médio de Respostas:

- O prazo médio de respostas é um indicador importante que mede a eficiência da resposta às manifestações dos cidadãos. Ele é calculado em dias corridos desde o recebimento da manifestação até a resposta final.

## 2. Percentual de Atendimentos Concluídos:

- Dentro do Prazo: Representa o percentual de manifestações que foram respondidas dentro do prazo estabelecido.
- Fora do Prazo: Representa o percentual de manifestações que foram respondidas fora do prazo estabelecido.
- Em Andamento: Representa o percentual de manifestações que ainda estão sendo processadas e aguardam resposta final.

### Benefícios do Monitoramento dos Prazos de Atendimento

- **Eficiência:** Monitorar os prazos de atendimento ajuda a melhorar a eficiência dos processos internos, garantindo respostas rápidas e dentro do prazo aos cidadãos.
- **Transparência:** Proporciona maior transparência na prestação de serviços públicos, demonstrando o compromisso com a qualidade e a celeridade no atendimento.
- **Satisfação do Usuário:** Responder dentro do prazo aumenta a satisfação dos usuários, reforçando a confiança nas instituições públicas.
- **Identificação de Gargalos:** Permite identificar áreas ou processos que necessitam de melhorias, contribuindo para a otimização das operações internas.

## QUADRO 1: DEMANDAS

### TOTAL DE DEMANDAS

107

### TOTAL DE DEMANDAS RESPONDIDAS

107

### TOTAL DE DEMANDAS EM ANDAMENTO

0

#### DENTRO DO PRAZO

100%

#### FORA DO PRAZO

0%

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS 5,88 DIAS

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Para a apuração do tempo médio de resposta, foi utilizada ferramenta disponibilizada pelo Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado de Santa Catarina, a qual permite a extração e consolidação dos dados pertinentes ao acompanhamento dos atendimentos.

De acordo com os dados apresentados, 100% das manifestações ao IPREV foram respondidas dentro dos prazos legais, demonstrando um alto índice de eficiência no atendimento.

## Avaliação de Atendimento

A partir de 2024, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) implementou um novo mecanismo de avaliação de atendimento e resposta do órgão ao cidadão. Esta ferramenta permite aos cidadãos acessar e avaliar a qualidade do atendimento recebido, promovendo maior transparência e melhorando a prestação de serviços públicos.

### Benefícios do Novo Mecanismo de Avaliação

- **Transparência:** Proporciona maior visibilidade sobre a eficiência e a qualidade do atendimento prestado pelo IPREV.
- **Engajamento Cidadão:** Permite que os cidadãos participem ativamente na avaliação dos serviços públicos, contribuindo com feedback valioso.
- **Melhoria Contínua:** Os dados coletados através da avaliação serão utilizados para identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas, visando aprimorar continuamente os serviços oferecidos.
- **Acesso Fácil:** A ferramenta de avaliação estará disponível para todos os cidadãos, facilitando o acesso e a participação no processo de avaliação.

A análise detalhada dos prazos de atendimento e a implementação de mecanismos de avaliação são essenciais para garantir a eficiência, transparência e qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria e demais unidades do IPREV.

**TABELA 3: OUVIDORIA DO PRIMEIRO TRIMESTRE JAN - MAR**

<b>Tipo de manifestações</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>LAI</b>	Informação para pesquisa de pós-graduação	1	3,45%
<b>LAI</b>	Informação processo pensão morte	1	3,45%
<b>LAI</b>	Solicitação de CTC INSS	2	6,90%
<b>LAI</b>	Acesso ao processo resarcimento descontos isenção	1	3,45%
<b>LAI</b>	Acesso ao processo de denúncia	1	3,45%
<b>LAI</b>	Acesso ao processo	2	6,90%
<b>Reclamação</b>	Portaria não assinada	1	3,45%
<b>Reclamação</b>	Informação sobre salário	1	3,45%
<b>Reclamação</b>	Demora no processo de pensão	2	6,90%
<b>Reclamação</b>	Informação sobre processo	2	6,90%
<b>Reclamação</b>	Aguardando perícia	1	3,45%
<b>Solicitação</b>	Denúncia pensão	3	10,34%
<b>Solicitação</b>	Visita da Assistente Social	2	6,90%
<b>Solicitação</b>	Solicitação CTC	1	3,45%
<b>Solicitação</b>	Análise de retificação e acesso ao processo	1	3,45%
<b>Solicitação</b>	Solicita publicação da aposentadoria	1	3,45%
<b>Denúncia</b>	Denúncia CP	3	10,34%
<b>Denúncia</b>	Denúncia assédio	1	3,45%
<b>Denúncia</b>	Denúncia dispensa de licitação	1	3,45%
<b>Denúncia</b>	Denúncia fraude previdenciária	1	3,45%
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>100,00%</b>

\* **Fonte:** Unidade de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV

**TABELA 4: OUVIDORIA DO SEGUNDO TRIMESTRE – ABR - JUN**

<b>Tipo de manifestações</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>LAI</b>	Verificação andamento de denúncia	1	3,84%
<b>LAI</b>	Acesso a processo	8	30,76%
<b>LAI</b>	Solicitação Certidão Negativa Pensão Especial do Estado	1	3,84%
<b>Reclamação</b>	Períodos averbados incorretamente	1	3,84%
<b>Reclamação</b>	Lapso temporal grande de análise	1	3,84%
<b>Reclamação</b>	Reajuste salarial das pensionistas	1	3,84%
<b>Reclamação</b>	Atraso na emissão de CTC	1	3,84%
<b>Reclamação</b>	Atendimento ao público	1	3,84%
<b>Solicitação</b>	Revisão desconto de pensão	1	3,84%
<b>Solicitação</b>	Acesso a processo	1	3,84%
<b>Solicitação</b>	Desconto indevido e atraso na análise	2	7,69%
<b>Elogio</b>	Bom atendimento	2	7,69%
<b>Denúncia</b>	Denúncia solicitação esclarecimentos	1	3,84%
<b>Denúncia</b>	Denúncia fraude previdenciária	4	15,38%
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100,00%</b>

\* **Fonte:** Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV

**TABELA 5: OUVIDORIA DO TERCEIRO TRIMESTRE - JUL -SET**

<b>Tipo de manifestações</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>LAI</b>	Solicitação ato de aposentadoria de Emília reforma/reserva	1	3,13%
<b>LAI</b>	Solicitação acesso processo	10	31,25%
<b>LAI</b>	Solicitação de documento oficial de cancelamento de pensão por óbito	1	3,13%
<b>LAI</b>	Solicitação de CTC INSS Processo SED	1	3,13%
<b>LAI</b>	Relação nominal dos pensionistas períodos 2003 a 2022	1	3,13%
<b>LAI</b>	Regularização pensão aposentadoria Portal Transparência	1	3,13%
<b>LAI</b>	Informação valor sobre teto máximo migrar para SC PREV	1	3,13%
<b>Solicitação</b>	Comprovante de rendimentos - justificativa apresentar para a Receita Federal	1	3,13%
<b>Solicitação</b>	Solicitação tratada como denúncia possível fraude previdenciária IPREV 7676/2025	1	3,13%
<b>Solicitação</b>	Manifestação acerca da cobrança de ressarcimento de valores indevidos	1	3,13%
<b>Reclamação</b>	Comprovante de rendimentos - justificativa apresentar para a Receita Federal	1	3,13%
<b>Reclamação</b>	Acesso processo informação	1	3,13%
<b>Reclamação</b>	E-mails com pedido de preenchimento dados idosos	1	3,13%
<b>Reclamação</b>	Verificação de desconto folha pagamento	1	3,13%
<b>Reclamação</b>	Reclamação pedido protocolo digital isenção imposto de renda	1	3,13%
<b>Reclamação</b>	Reclamação recusa dos documentos digitais - não houve necessidade	1	3,13%
<b>Denúncia</b>	Possível fraude previdenciária	5	15,63%
<b>Denúncia</b>	Conduta servidor	2	6,25
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>100,00%</b>

\* **Fonte:** Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV

**TABELA 6: OUVIDORIA DO QUARTO TRIMESTRE - OUT - DEZ**

<b>Tipo de manifestações</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>LAI</b>	Solicitação acesso processo	3	15%
<b>LAI</b>	Informação ausência pagamento	1	5%
<b>LAI</b>	Informação solicitação CTC	1	5%
<b>LAI</b>	Senha processo interessado	1	5%
<b>LAI</b>	Informações sobre o comitê investimento Conselho Fiscal e Conselho Administrativo	1	5%
<b>LAI</b>	Informação sobre Denúncia pensão	1	5%
<b>LAI</b>	Extrato dos recolhimentos para o Iprev SC	1	5%
<b>Solicitação</b>	Informação de pensão	1	5%
<b>Solicitação</b>	Solicitação CTC	3	15%
<b>Solicitação</b>	Informação desconto pensão	1	5%
<b>Solicitação</b>	Celeridade análise requerimento	1	5%
<b>Solicitação</b>	Informação suspensão pagamento retroativo	1	5%
<b>Reclamação</b>	Reclamação ausência atendimento	2	10%
<b>Denúncia</b>	Possível fraude previdenciária	1	5%
<b>Denúncia</b>	Conduta servidor	1	5%
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100,00%</b>

\* **Fonte:** Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV

### ***1 - Pedidos de Acesso à Informação (LAI)***

- **Total de Pedidos: 43**
- **Percentual: 40,18%**

### ***2 - Reclamações***

- **Total de Reclamações: 22**
- **Percentual: 20,56%**

### **3 – *Solicitações***

- **Total de Solicitações: 20**
- **Percentual: 18,69 %**

### **4 - *Denúncias***

- **Total de Denúncias: 20**
- **Percentual: 18,69%**

### **5 - *Elogios***

- **Total de Elogios: 02**
- **Percentual: 1,86 %**

### **6 - *Sugestões***

- **Total de Sugestões: 0**
- **Percentual: 0 %**

## **6. ANÁLISE SINTÉTICA E TÉCNICA DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA**

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria evidencia a predominância de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) e a solicitações administrativas, especialmente aquelas vinculadas ao acesso a processos, emissão de CTC/INSS, pensões e aposentadorias.

Observa-se, ainda, a ocorrência recorrente de reclamações relacionadas à morosidade na análise processual, notadamente em pensões e CTC, bem como falhas de comunicação institucional e dificuldades no atendimento ao público.

As denúncias, embora em menor volume, concentram-se em supostas fraudes previdenciárias e condutas de servidores, o que sinaliza risco institucional relevante e demanda atenção quanto ao fortalecimento de mecanismos de controle e apuração.

No que se refere aos gargalos identificados, destaca-se a morosidade processual, com atrasos reiterados na análise de pedidos de pensão, aposentadoria, CTC e revisões.

Verifica-se, também, comunicação fragmentada, caracterizada por respostas pouco padronizadas, exigências documentais por vezes controversas e ausência de orientação objetiva ao usuário.

Quanto à gestão de denúncias, a recorrência de relatos envolvendo possível fraude previdenciária pode indicar fragilidades em controles preventivos e na estrutura de investigação.

Ademais, as manifestações relativas ao atendimento ao público apontam insatisfação quanto à ausência de servidores, demora nas respostas e baixa resolutividade dos canais disponíveis.

Diante desse cenário, sugerem-se medidas de aprimoramento voltadas à padronização e digitalização dos fluxos, com a adoção de checklists documentais e a disponibilização de conteúdos orientativos, como FAQs (Perguntas Frequentes) específicos para CTC, pensão e aposentadoria.

Recomenda-se, ainda, o fortalecimento da gestão de prazos, com definição clara, monitoramento contínuo e comunicação transparente ao usuário. No eixo da transparência ativa, é indicada a ampliação das informações disponíveis no Portal da Transparência e a facilitação do acesso automático ao andamento processual.

Quanto à capacitação e compliance, destaca-se a importância de treinamentos contínuos dos servidores e do reforço dos controles internos, especialmente no enfrentamento a fraudes.

Por fim, sugere-se a integração dos canais de atendimento, de modo a centralizar o histórico do cidadão e reduzir retrabalho, bem como a adoção de análises preventivas, utilizando indicadores de recorrência para atuar sobre as causas estruturais das demandas, em especial aquelas relacionadas a CTC e pensões.

## 7. CONCLUSÃO

O ano de 2025 representou um período de avanços relevantes para a Ouvidoria do IPREV, com fortalecimento de suas competências institucionais e aprimoramento dos fluxos de atendimento.

A análise das manifestações evidenciou a predominância de pedidos de acesso à informação e solicitações administrativas, indicando a necessidade de contínuo

aperfeiçoamento dos processos internos, especialmente quanto à transparência, comunicação e gestão de prazos.

Nesse contexto, recomenda-se a adoção de medidas voltadas à padronização e digitalização de procedimentos, à gestão de prazos, ao fortalecimento da transparência ativa, à capacitação contínua e compliance, à integração dos canais de atendimento e à atuação preventiva, mediante o uso de indicadores de recorrência, especialmente em demandas relacionadas a CTC e pensões.

A implementação dessas ações contribuirá para a consolidação de uma gestão mais eficiente, transparente e orientada ao cidadão, promovendo melhorias contínuas na prestação dos serviços públicos pelo IPREV.

Florianópolis, 29 de janeiro de 2026.

**Luana Camila Pozza**  
Analista Técnico Administrativo II  
(assinado digitalmente)

**Dagmar Diana Fava**  
Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria  
(assinado digitalmente)