



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
MUNICIPAIS DE NOVA ANDRADINA - MS**

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

## **1º Semestre – 2024**

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS  
SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVA  
ANDRADINA/MS – PREVINA**

**Nova Andradina/MS**

**RUA SENADOR AURO SOARES DE MOURA ANDRADE, 1159 - BAIRRO CAPILÉ - CEP: 79.750-000  
TELEFONES: (67) 3441-1187 / 3441-2186 – [previna993@gmail.com](mailto:previna993@gmail.com)**





**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
MUNICIPAIS DE NOVA ANDRADINA - MS**

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





## **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 PREVINA 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 o Controle interno do PREVINA, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais de Nova Andradina/MS

## **2. Canais de Atendimento:**

A Ouvidoria possui horário de atendimento presencial das 07h às 13h de Segunda-Feira a Sexta-Feira, no Paço Municipal.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: [FalaBr Nova Andradina](#) ou por protocolo pelo [1DocNA](#)
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)
- Ligação telefônica através dos números: (67) 3441-1250 - (Falar na Ouvidoria)
- Atendimento presencial no Paço Municipal: Avenida Antônio Joaquim de Moura Andrade, nº 541 Centro - Nova Andradina - MS | CEP: 79750-000





### **3. Estatísticas:**

No primeiro semestre de 2024, O Instituto não recebeu nenhum tipo de manifestação, em nenhum de nossos canais de atendimento.

### **4. Análise/Apontamentos**

Sem dados para análise.

### **5. Ações**

A Ouvidoria, 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.

Ressaltamos que no 1º semestre não houve manifestações ao PREVINA.

### **6. Aprovação**

Este relatório será apresentado ao Conselho Deliberativo, sendo APROVADO em:

**Conselho Deliberativo**, reunião do dia 04/12/2024, Parecer 08/2024

Nova Andradina/MS, 19 de novembro de 2024

**GRACIELE FERNANDES PEREIRA**

Ouvidora do Município





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: EA4A-2C95-4B78-4E60

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ GRACIELE FERNANDES PEREIRA (CPF 036.XXX.XXX-35) em 25/11/2024 13:58:18 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://previna.1doc.com.br/verificacao/EA4A-2C95-4B78-4E60>

**PARECER 080/2024**

**ASSUNTO: Relatório da Ouvidoria**

O Conselho Deliberativo do Previna-Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Nova Andradina-MS, analisou a CI/Memorando nº 045/2024, referente ao Relatório da Ouvidoria direcionado ao PREVINA, observa-se que a Ouvidoria possui vários canais de atendimento, porém o Instituto não recebeu nenhum tipo de manifestação, surge a dúvida se os canais estão sendo divulgados para conhecimento da população. Desta forma, aprovamos o Relatório com a ressalva de que sejam tomadas as medidas adequadas para garantir a divulgação ampla e efetiva dos canais de atendimento, permitindo que a população tenha pleno acesso a esse serviço.

Nova Andradina-MS, 04 de dezembro de 2024.

**Kelly Cristina de Souza Campos Borba**  
**Presidente do Conselho Deliberativo**

Certificação Codel - I



**Marcos Daniel Santi**

Vice-Presidente do Conselho Deliberativo

Certificação CPA-10 e Codel - I



**Suzana da Silva Souza**

Membro do Conselho Deliberativo

Certificação Codel - I



**Mara Ivane de Oliveira Costa**

Membro do Conselho Deliberativo

Certificação CPA-10 e Codel I



**Valéria dos Santos Pereira**

Membro do Conselho Deliberativo

Certificação Codel - I





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A7B7-7118-C8BD-2E5B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ KELLY CRISTINA DE SOUZA CAMPOS BORBA (CPF 465.XXX.XXX-20) em 04/12/2024 08:05:37 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ VALERIA DOS SANTOS PEREIRA (CPF 954.XXX.XXX-87) em 04/12/2024 08:06:21 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ SUZANA DA SILVA SOUZA (CPF 000.XXX.XXX-10) em 04/12/2024 08:07:45 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARCOS DANIEL SANTI (CPF 031.XXX.XXX-86) em 04/12/2024 08:29:39 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARA IVANE DE OLIVEIRA COSTA (CPF 790.XXX.XXX-00) em 04/12/2024 09:53:15 (GMT-04:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://previna.1doc.com.br/verificacao/A7B7-7118-C8BD-2E5B>