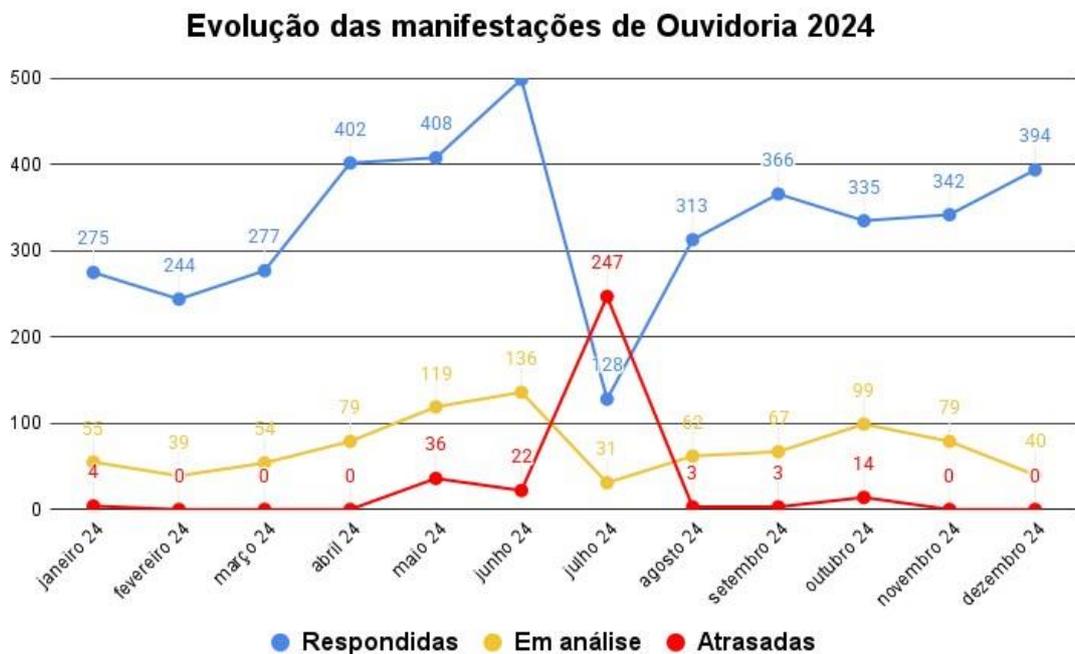


## Relatório Anual de Ouvidoria 2024

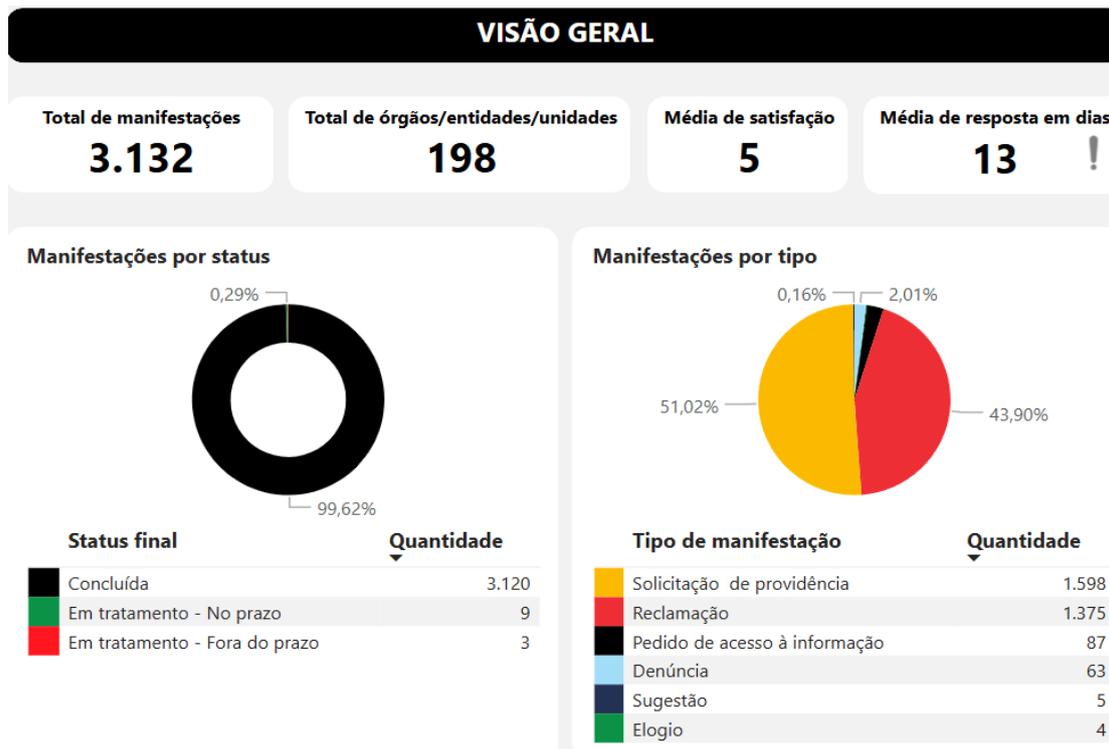
Considerações sobre os resultados:

1. Foram recebidas 4834 manifestações no intervalo pesquisado. Conforme nosso acompanhamento semanal, ainda temos 65 manifestações no aguardo de respostas pelas áreas responsáveis;
2. No ano de 2024, período em que ocorreu sua implantação, foram recebidas no FALA.SP um total de 3132 manifestações. No antigo sistema de Ouvidoria foram abertas 1702 manifestações;
3. A principal demanda da Ouvidoria é a Isenção de Imposto de renda para Aposentados Civis, seguido pelos pedidos de vistas ao processo e apresentação de requerimentos diversos à Autarquia (gráfico 4).



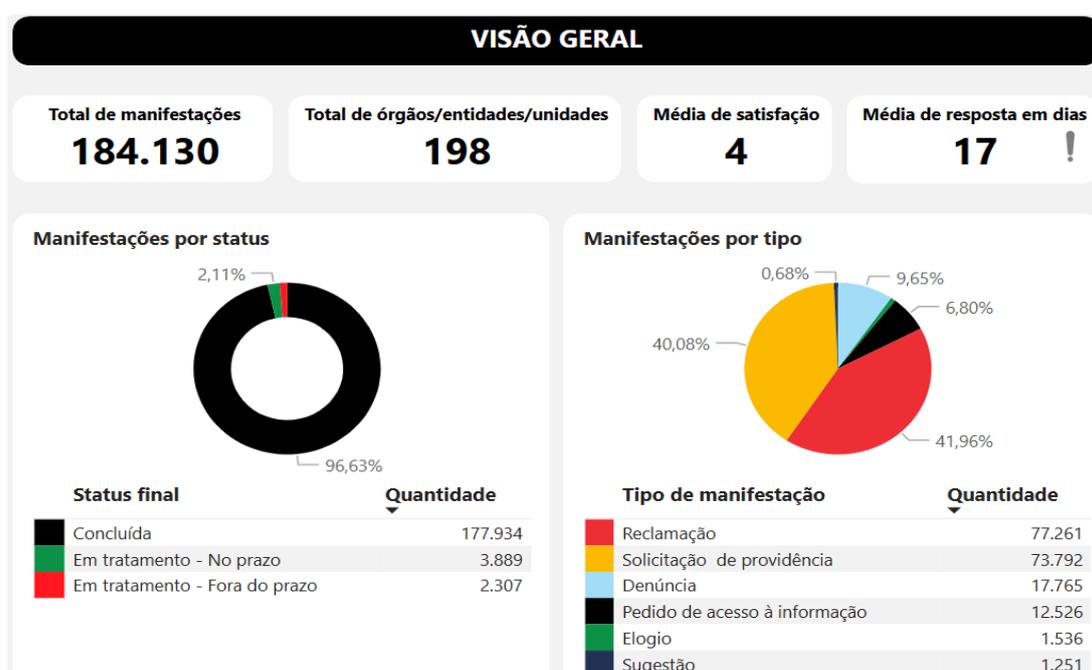
**Gráfico 1.** Evolução dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2024. Fonte: Sistema de Ouvidoria e Fala.SP. Tabulação: Ouvidoria São Paulo Previdência.

Convém ressaltar que a Ouvidoria é um canal de atendimento de última instância. Portanto, manifestações sem um atendimento registrado nas instâncias anteriores ou que ainda estão dentro do prazo são encaminhadas aos perfis de atendimento ou, no caso de a demanda não pertencer ao órgão, encaminhada a outra Ouvidoria.

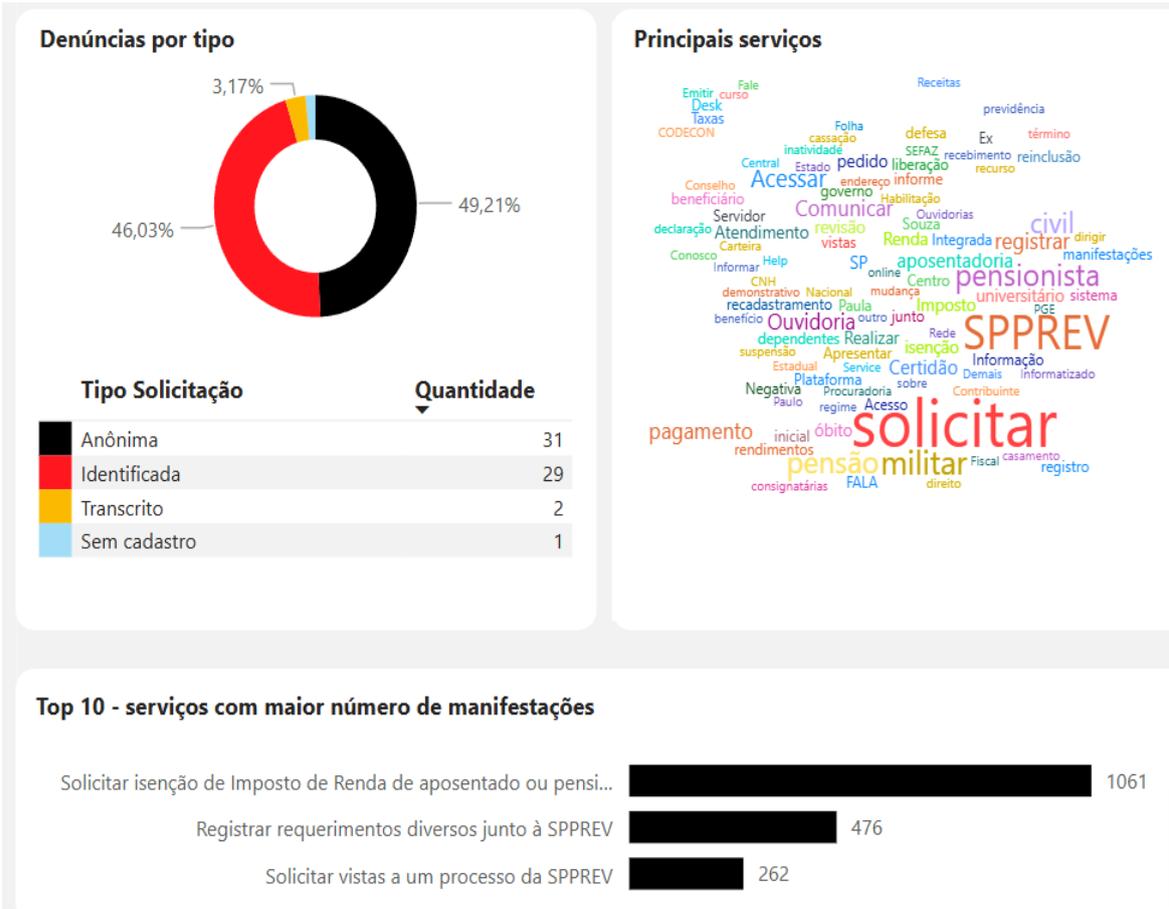


**Gráfico 2.** Visão geral das manifestações no sistema FALA.SP no ano de 2024 para a São Paulo Previdência. Fonte: Observatório FALA.SP.

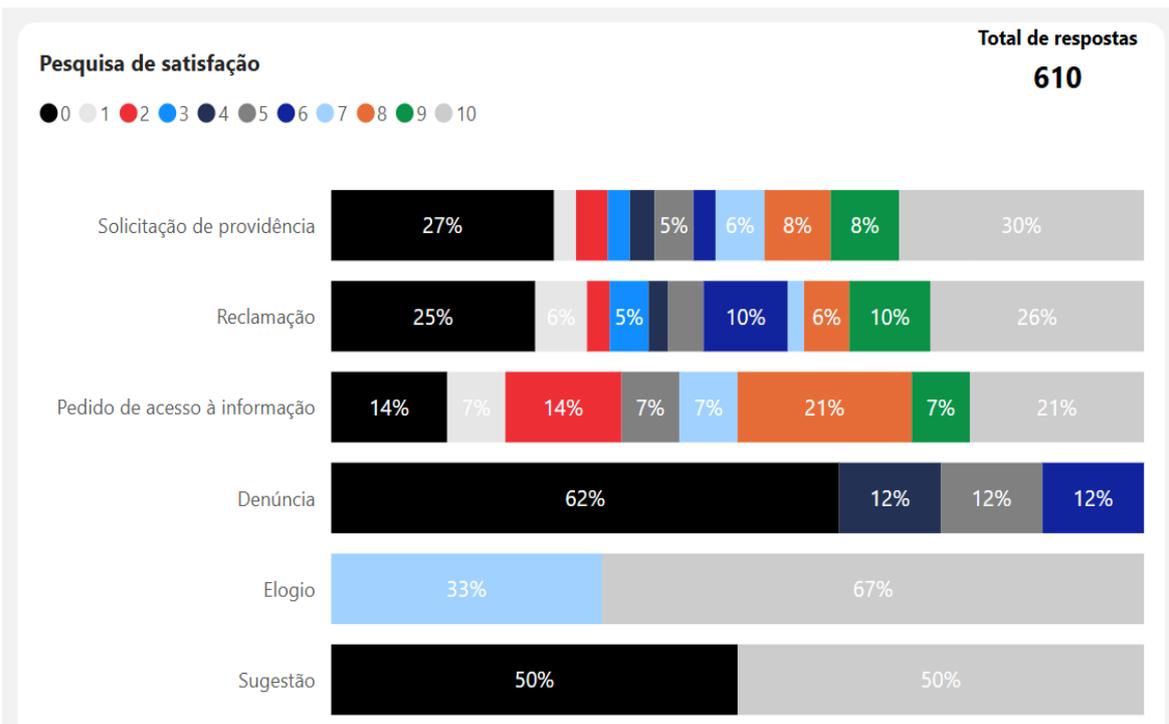
No desempenho comparado com o Estado de São Paulo, a São Paulo Previdência apresentou média de satisfação e tempo médio de resposta em dias superior ao verificado no Estado de São Paulo, conforme observado nos gráficos 2 e 3.



**Gráfico 3.** Visão geral das manifestações no sistema FALA.SP no ano de 2024 para o Estado de São Paulo. Fonte: Observatório FALA.SP.



**Gráfico 4.** Visão geral dos serviços buscados no portal FALA.SP para a São Paulo Previdência.  
Fonte: Observatório FALA.SP.



**Gráfico 5.** Pesquisa de Satisfação do Usuário. Fonte: Observatório Fala.SP.