



SERTPREV

Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 – Centro – CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781

e-mail: sertprev@sertprev.com.br

Relatório da Ouvidoria

Janeiro de 2.026

Janeiro de 2.026





SERTPREV

Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho-SP

Rua Cel. Francisco Schmidt, 1.582 – Centro – CEP 14160-710 - Fone: (16)3945-2781

e-mail: sertprev@sertprev.com.br

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem, por finalidade, examinar as manifestações referentes aos procedimentos e ações dos gestores e dos diversos setores do SERTPREV de acordo com o organograma, no intuito de ser um agente de mudanças, mediante a indicação de modificações, adaptações e aperfeiçoamento de serviços, das normas, dos planos de ação e da inserção social do Instituto.

Está regulamentada pela RESOLUÇÃO Nº 004/2020, de 16 de setembro de 2020.

O ouvidor foi designado pelo Superintendente do SERTPREV, conforme Portaria DGP nº 017/2.022 do dia 25/11/2.022.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do RPPS no mês de dezembro de 2.025.

2. NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria realizou atendimento no mês acima mencionado, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Atendimento Geral

Canal	Quantidade
Presencial	0
Telefônico	0
E-mail	1
Fale conosco do site	0
TOTAL	0

3. CONCLUSÃO

Parecer do Ouvidor do RPPS no mês de dezembro de 2.025, recebeu 01 (um) e-mail.

1 - O e-mail do dia 19/11/2025, a servidora solicita o pagamento do seu benefício do mês de dezembro de 2025, seja efetuado através de PIX, solicitação não foi atendida.

Esse relatório está sendo apresentado ao Superintendente.

Após será enviado para o Conselho Administrativo

Sertãozinho/SP, 21 de janeiro 2.026.

Celina Oliveira Souza

Ouvidor

Re: Resposta para Ouvidoria conceder à solicitante.



De <juridico@sertprev.com.br>
Para Ouvidoria <ouvidoria@sertprev.com.br>
Cópia Uindsor <diretoria@sertprev.com.br>, Vanderlei <superintendente@sertprev.com.br>
Data 28/11/2025 11:21

Bom dia a todos.

A servidora aposentada Cristiani Maria Massaro Carotta apresentou requerimento administrativo, por meio da ouvidoria, para que seu pagamento de dezembro seja feito por PIX.

O PIX é meio de pagamento possível juridicamente. Contudo, é sabido que a folha de pagamento do SERTPREV está vinculada à Caixa Econômica Federal, instituição financeira selecionada por meio de processo licitatório realizado pela Prefeitura Municipal, assegurando o direito dos servidores ativos, aposentados e pensionistas, a portabilidade para instituição financeira de sua escolha.

Assim, entendo que o pagamento da aposentadoria da requerente deva ser realizado de acordo com o contrato firmado entre o SERTPREV e a Caixa Econômica Federal.

Caso seja necessária a manifestação sobre eventuais consequências contratuais ou exceções, solicito o encaminhamento do instrumento contratual formalizado.

Em relação a pagamento de fornecedores e informações de bloqueios judiciais, entendo que a abordagem é desnecessária, na medida em que extrapola o pedido administrativo da requerente. No que tange a bloqueio de contas bancárias, o SERTPREV não possui competência pra fazê-lo diretamente, ou seja, se houve bloqueio por ordem judicial, a interessada deve buscar orientações com o seu advogado constituído nos autos e apresentar suas manifestações no bojo do processo judicial.

Assim, no intuito de subsidiar a resposta da ouvidoria, do ponto de vista jurídico, entendo que o pagamento da aposentadoria da requerente deve observar o contrato firmado com a Caixa Econômica Federal para fins de pagamento de benefícios previdenciários mantidos pelo SERTPREV, sendo permitida a portabilidade para instituição bancária de sua escolha.

Att.

Em 2025-11-24 08:57, diretoria@sertprev.com.br escreveu:

Bom dia a todos!

Retorno o expediente a esta Procuradoria-Sertprev para que seja formalizada a resposta a ser encaminhada à solicitante, por meio da Ouvidoria do Instituto, com o objetivo de esclarecer os procedimentos de pagamento, do ponto de vista legal, realizados pelo órgão relativos a aposentadorias, pensões e fornecedores, bem como fornecer todas as informações necessárias ao pleno entendimento acerca dos bloqueios judiciais e individualização do seu pagamento mencionados na solicitação da requerente.

Sem mais, agradeço.

Att.



UINDSOR APARECIDO DE SOUZA
Diretor Administrativo Financeiro

Rua Cel. Francisco Schmidt nº 1.582 – Centro
 Cep.: 14.160-710 – Sertãozinho/SP
 Fone: (16) 3942.9202 e (16) 981760433 - WhatsApp
 E-mail: diretoria@sertprev.com.br
 E-mail: uindsor2@gmail.com

De: juridico@sertprev.com.br <juridico@sertprev.com.br>

Enviada em: quarta-feira, 19 de novembro de 2025 14:04

Para: Vanderlei <superintendente@sertprev.com.br>; Uindsor <diretoria@sertprev.com.br>

Assunto: Fwd: [Contato] - Web Site Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho - SP

Boa tarde!

Encaminho o e-mail anexo para análise e providências.

Att.

----- Mensagem original -----

Assunto:[Contato] - Web Site Instituto Municipal de Previdência de Sertãozinho - SP

Data:2025-11-19 10:58

De:<site@aroeleven.com.br>

Para:juridico@sertprev.com.br

Nova mensagem de CONTATO enviada em 10:58:00 19/11/2025 do website:

Nome: cristiani maria massaro carotta

Telefone: (16) 99259-1264

E-mail: cristianecarotta@hotmail.com

Departamento: Jurídico

Mensagem:

Bom dia ! Estou pedindo que meu pagamento de Dezembro seja feito por pix. Estou com a conta salário bloqueada por vocês, mesmo ciente que é conta salário.

Página:

<https://www.sertprev.com.br/fale-conosco>

--

CARLOS EDUARDO ZAMONER

Procurador Jurídico

OAB/SP 269.608

Instituto Municipal de Previdência de

Sertãozinho - SERTPREV

(16)3945-2781

--

CARLOS EDUARDO ZAMONER

Procurador Jurídico

OAB/SP 269.608

Instituto Municipal de Previdência de

Sertãozinho - SERTPREV

(16)3945-2781