



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2020.

Este relatório apresenta o escopo de atuação da Ouvidoria do IPREJUN no decorrer do ano de 2020, atendendo a Lei nº13.460 de 26/06/2017 em seu art. 14º inciso II e art. 15º, atende também a Instrução Normativa nº01/2018 do IPREJUN em seu art.2º inciso X e art. 3º.

A Ouvidoria foi instituída em maio 2018 nos termos da Instrução Normativa nº 01/2018 e dos elementos constantes do Processo Administrativo nº14.936-9/2018.

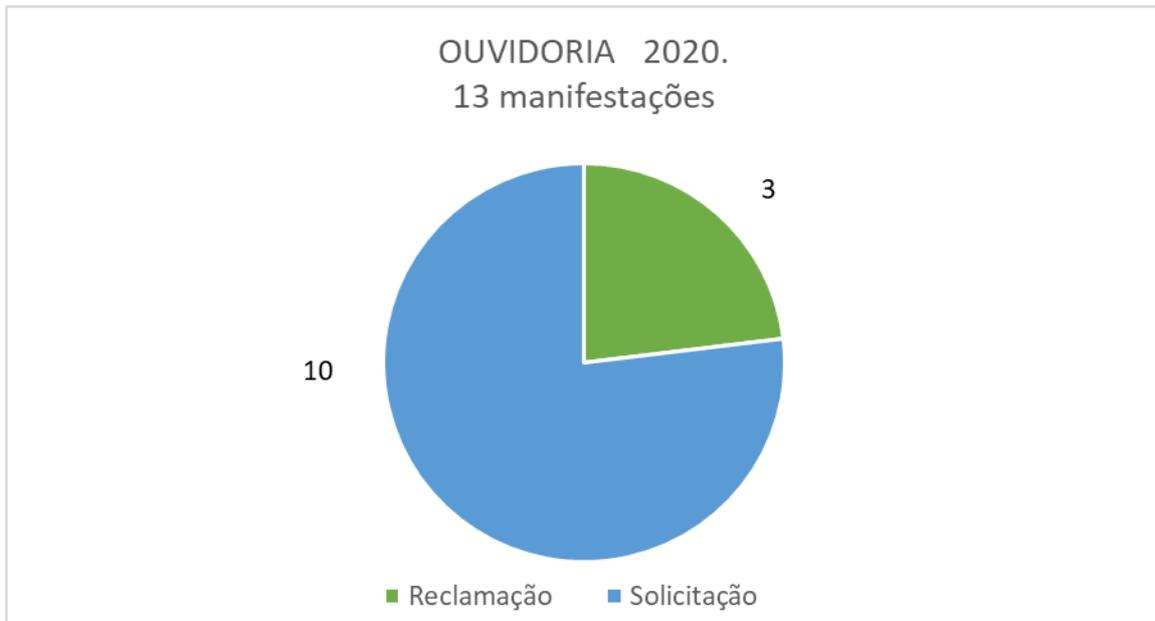
Atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios, solicitação e reclamação do cidadão, propiciando uma via de comunicação permanente entre o Instituto e a Sociedade.

O processo de atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo cidadão, por meio do: site do IPREJUN, e-mail destinado a este fim, manifestação escrita protocolada junto ao IPREJUN, por telefone ou presencialmente. Todos os atendimentos deste ano se deram por e-mail.

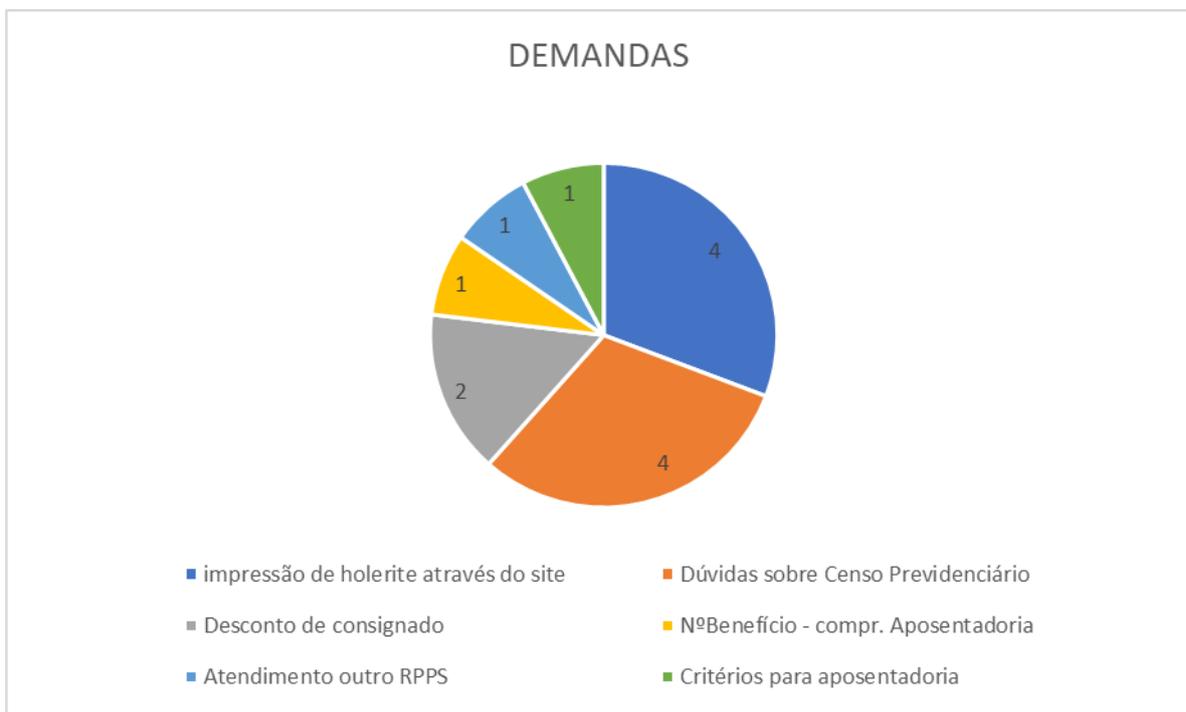
No ano de 2020 tivemos 13 manifestações, todas foram recebidas, analisadas e respondidas assegurando a qualidade e transparência no atendimento ao cidadão. A maioria das manifestações foram respondidas de imediato sem a necessidade de encaminhamentos, todas atenderam aos prazos estabelecidos.

Quanto as reclamações registradas, essas foram devidamente encaminhadas ao setor competente e após serem prestadas informações e orientações aos solicitantes, as demandas foram encerradas.

A seguir demonstramos o quantitativo das manifestações recebidas no decorrer deste ano:



Abaixo demonstramos as demandas das manifestações recebidas:



Analisando as demandas temos que 04 servidores esqueceram a senha de acesso ao seu holerite, através do site do IPREJUN, como estávamos com o atendimento restrito em função da pandemia, os holerites foram encaminhados via e-mail, ou WhatsApp (desde de que os mesmos estivessem registrados no cadastro do servidor junto ao Instituto) e foram orientados para na volta dos atendimentos presenciais, comparecerem ao IPREJUN para cadastrar nova senha.



Recomendamos desenvolvimento no acesso ao holerite, pelo site, de um campo para o servidor informar “esqueci minha senha” e poder criar uma nova, poderia ser criado também um campo para cadastrar senha onde o segurado que não a possuem poderia obtê-la.

Em igual quantidade tivemos questionamentos quanto a realização do Censo Previdenciário, o qual é realizado a cada 05 anos em atendimento a Lei Federal. Em função do isolamento social o Censo substituiu a prova de vida anual realizada pelos segurados inativos no Banco Bradesco. As dúvidas foram esclarecidas.

A demais manifestações referiam-se a situações pontuais.

Comparativo de atendimento com anos anteriores:



Podemos observar que neste ano houve uma diminuição no número de solicitações, entendemos que isso se deu devido a criação de um novo canal de comunicação, o WhatsApp, o qual neste período de isolamento social, foi bastante utilizado pelos nossos segurados, assim como os e-mails e o canal “fale conosco”.

Finalizando, este relatório apresentou informações objetivas para controle social, assim como recomendação para a melhoria na prestação dos serviços ofertados, buscando sempre a excelência no atendimento e o respeito ao cidadão.

Magali E. Figueiredo Serigatto
Ouvidora- IPREJUN
07/01/2020