

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

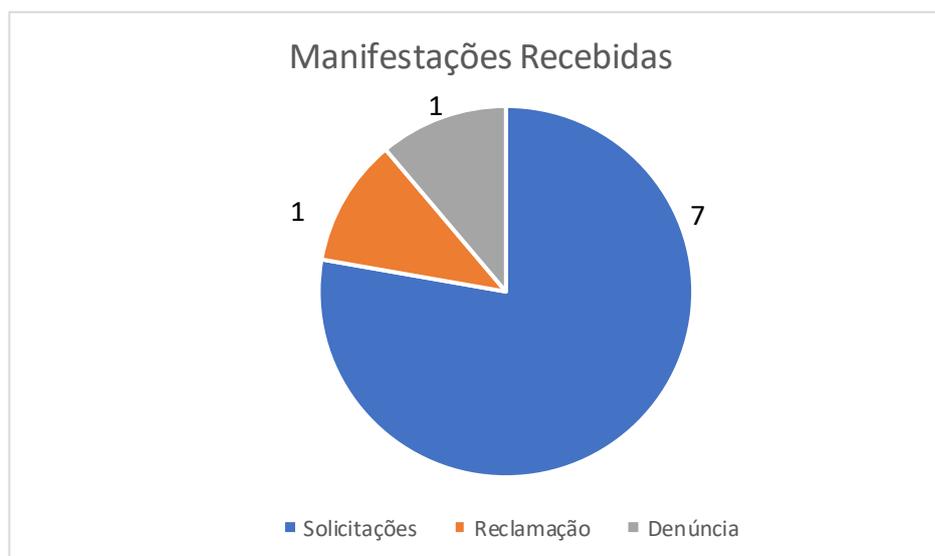
2021.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Jundiaí, atendendo ao disposto na Lei Federal nº13.460 de 26/06/2017 em seu art. 14º inciso II e art. 15º, atendendo também a Instrução Normativa nº01/2018 do IPREJUN em seu art.2º inciso X e art. 3º, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizados no exercício de 2.021

A Ouvidoria 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.

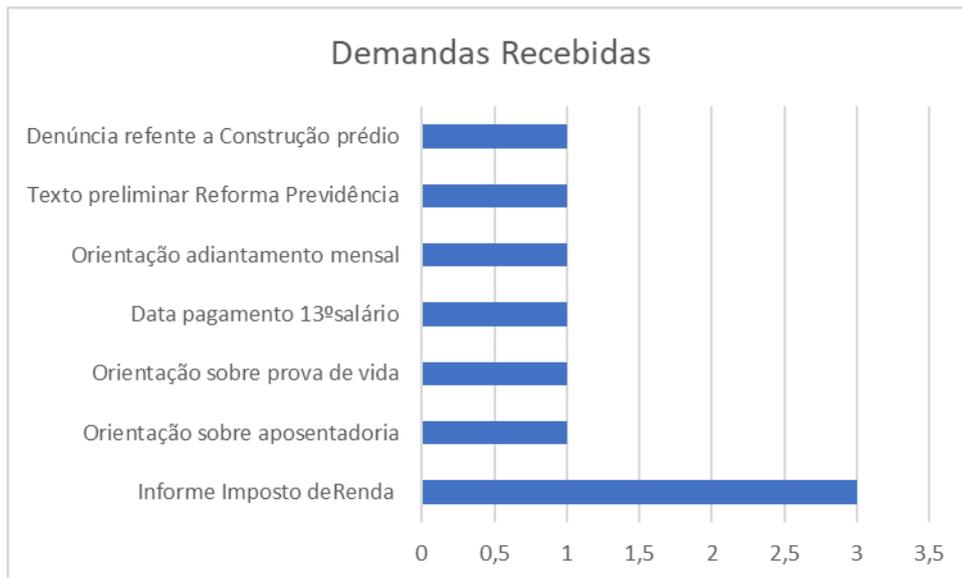
As demandas da Ouvidoria foram recebidas, por meio do sistema eletrônico no endereço: ouvidoria@iprejun.sp.gov.br .

No decorrer de 2.021 foram recebidas nove manifestações, destas:



Todas as manifestações recebidas, foram analisadas assegurando a qualidade e transparência no atendimento ao cidadão. A maioria das manifestações foram respondidas de imediato sem a necessidade de encaminhamentos, duas foram encaminhadas, uma delas respondida e finalizada e a outra respondida e segue aguardando documentação solicitada, ao manifestante, pelo Conselho Fiscal do IPREJUN.

As manifestações recebidas foram referentes a:

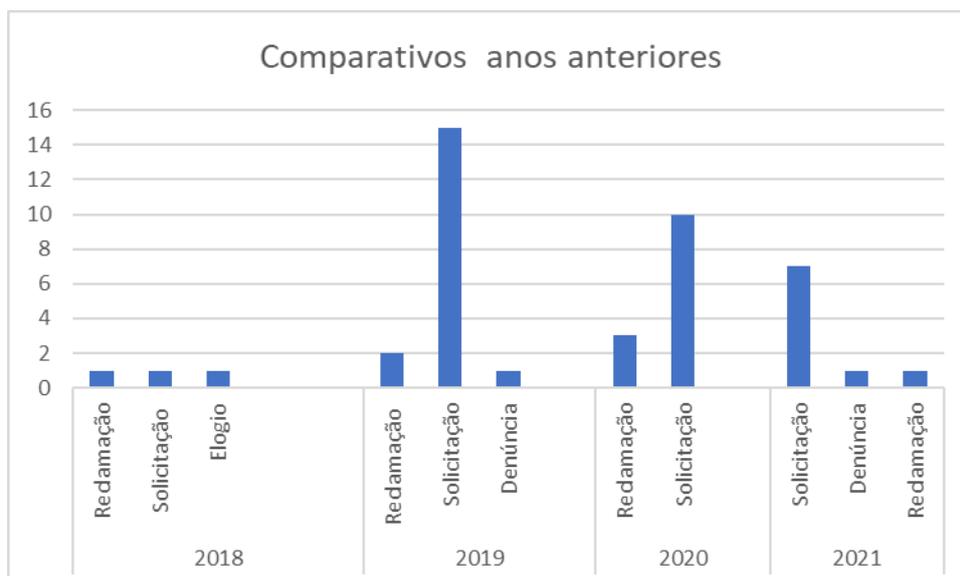


Como pode ser observado a demanda de maior incidência foi a solicitação do informe de rendimentos para fins de declaração de imposto de renda, nestes casos os segurados tentaram obter o referido documento, via site do IPREJUN, mas tiveram problemas com a senha.

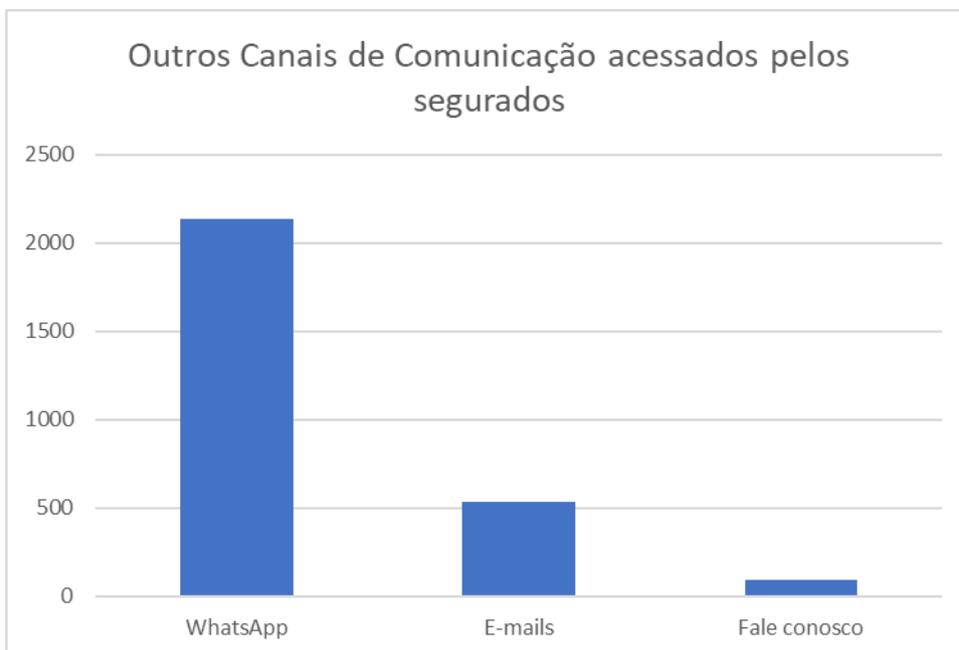
Para solucionarmos as dificuldades de acesso ao site em função de: senha cadastrada, expirada, esquecimento de senha etc, reforçamos a recomendação de desenvolvimento no site do IPREJUN, de um campo para o servidor informar “esqueci minha senha” e poder criar uma nova, e também um campo para cadastrar senha onde o segurado que não a possuem poderia obtê-la.

As demais manifestações referiam-se a situações pontuais.

No gráfico abaixo verificamos que houve uma diminuição no número de manifestações através da Ouvidoria,



porém, identificamos que os segurados tem feito uso frequente de outros canais de comunicação que o Instituto disponibiliza.



O whatsapp e o email tem sido muito utilizado pelo IPREJUN para manter os aposentados, pensionistas e também servidores na ativa atualizados, desta forma torna-se usual também a eles a utilização destes canais de comunicação. Por conseguinte, podemos entender que estes canais estão atendendo satisfatoriamente as demandas.

Uma recomendação para tornar mais ágil a comunicação via whatsapp seria a contratação de um serviço para disparo em massa de mensagens. Trata-se de uma extensão para o Google Chrome de disparos ilimitados, porém, com custo. Exemplo: Social Hub. No entanto, a contratação do serviço exige uma análise técnica sobre a segurança dessa extensão.

Finalizando, entendemos que 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
09/02/2022