

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2022.

Atualmente em razão da necessidade de melhor prestação de serviço à sociedade, tornou-se o principal foco da administração pública a prestação de serviço com melhoria contínua, e a busca pela satisfação do cidadão frente ao necessitado ao Estado.

Em virtude da visão holística da prestação dos serviços e a satisfação dos *stakeholders*, a qualidade constante passou a ser perseguida, para isso tem-se como instrumento de melhoria a Ouvidoria, um canal de comunicação que busca dirimir, auxiliar o cidadão quanto as dúvidas, e demandas vinculadas ao objeto deste Instituto.

O Instituto de Previdência do Município de Jundiaí- IPREJUN, em posse dessa busca, e em consonância com o dispositivo legal em vigência, a Lei 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, instituiu por meio da Instrução Normativa nº 01/2018 a Ouvidoria na autarquia.

O recebimento de denúncias, sugestões, elogios, solicitações e reclamações dos cidadãos, é elemento fundamental para compreender as necessidades dos interessados, tal como identificar oportunidades para melhoria, fazendo da ouvidoria um canal importante de captação de informações à administração e comunicação com a sociedade.

As demandas da ouvidoria foram recebidas por meio do acesso ao site <https://iprejun.sp.gov.br/N/ouvidoria>.

No exercício de 2022, o IPREJUN recebeu um total de 09 manifestações, sendo duas duplicadas, de forma que totalizam 07 manifestações no período, evidenciado por gráfico1.



Gráfico1: Manifestação Ouvidoria 2022

Todas foram recebidas, analisadas e enviadas devolutivas, garantindo transparência e qualidade ao cidadão. As informações solicitadas foram encaminhadas ao setor responsável, e *a posteriori* repassadas aos interessados, sendo divididas em 5 tipos conforme evidenciamos de forma gráfica as manifestações no gráfico 2:

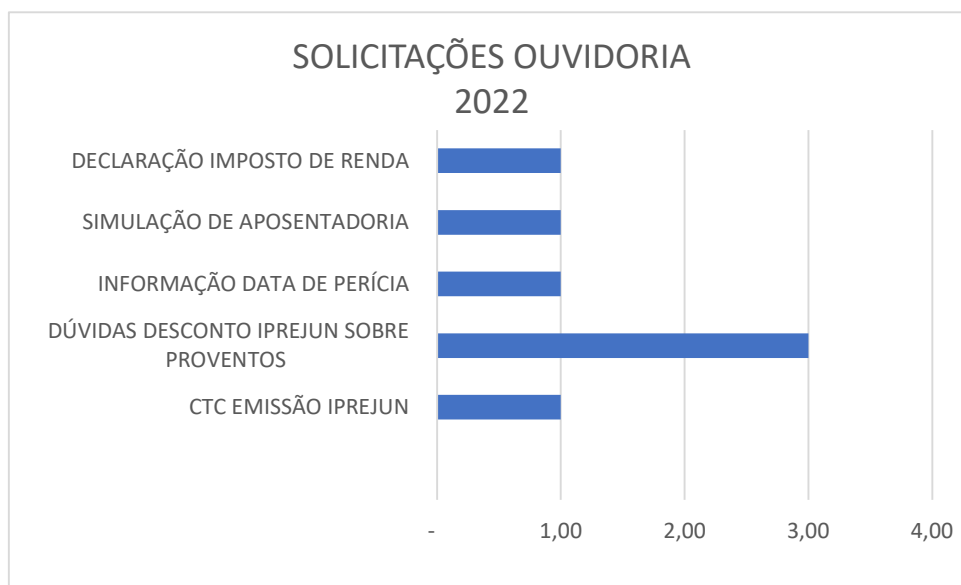


Gráfico 2: Solicitações Ouvidoria

Ao analisarmos o requerido, percebemos que duas manifestações foram dúvidas sobre os descontos do IPREJUN em seus vencimentos, os mesmos foram orientados segundo a nova Lei do IPREJUN, sendo explicados os pontos questionados, enviando aos mesmos também por e-mail o link de acesso a norma, para facilitar a leitura da Lei na íntegra.

As demais se concentraram em: data de perícia, porém não era cabido tal procedimento, informamos ao solicitante tal situação, pois a aposentadoria que a originou já está convertida em permanente; também informe de imposto de renda, o mesmo foi enviado ao segurado; Orientações de como solicitar e itens necessários para simular uma aposentadoria, foram informados os passos para uma simulação fidedigna; e emissão de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição) pelo Instituto, quanto a servidores que se desligaram do quadro municipal. Todas as solicitações foram atendidas.

Considerando as necessidades de comparação com exercícios anteriores destacou-se por ilustração em gráfico 3 a evolução histórica da Ouvidoria desde sua criação,

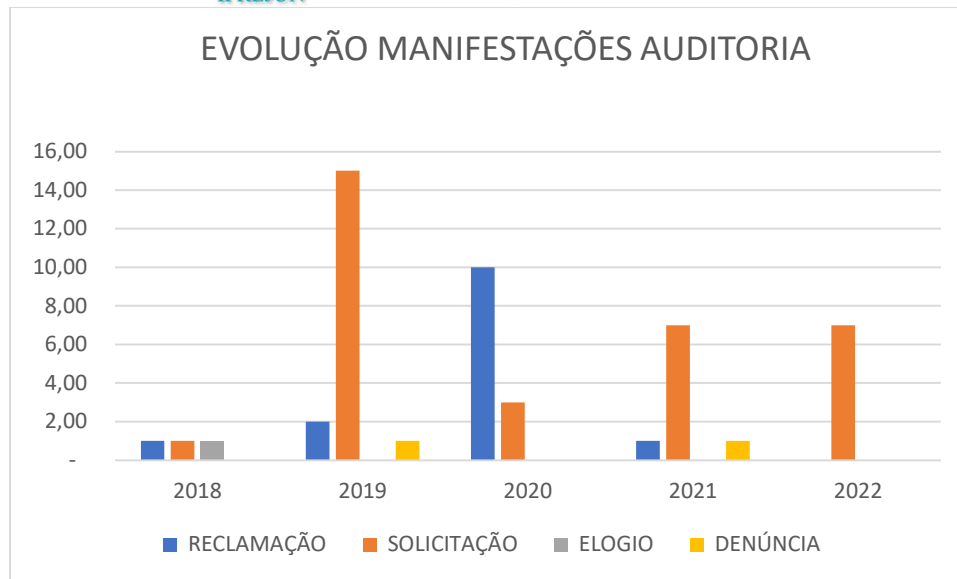


Gráfico 3: Evolução Manifestação Auditoria

Verificamos que em relação ao período de 2021, houve diminuição de utilização do canal de ouvidoria, o que indica diminuição de dúvidas não resolvidas em atendimento por WhatsApp, e-mail, ou pessoalmente, tal como a inexistência de reclamações e denúncias, o que evidencia a melhora dos serviços prestados, a transparência dos atos e a melhoria contínua das atividades.

Torna-se importante ressaltar que grande parte do acesso ao instituto atualmente é concentrado em atendimento por WhatsApp, seguidos pelo telefone, por meio presencial e fale conosco.

Faz-se necessário informar também, que a recomendação de 2021 de serviço para disparo em massa de mensagens está em fase de estudos de viabilidade.

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.

Áquila Vieira dos Santos

Ouidora- IPREJUN

29/03/2023