

Relatório Anual da ouvidoria – 2023

A Ouvidoria se constitui como um canal de comunicação entre as pessoas e a instituição no intuito de ofertar um espaço para manifestação e ou reclamação, cuja resposta se dá de forma diligente.

No que concerne as responsabilidades do Iprejun a normativa Nº 01/2018 dispõe:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidora do Iprejun, serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, propiciando uma via de comunicação permanente entre o instituto e a sociedade, bem como compilar dados para entender as reais demandas do público em questão.

Os canais disponibilizados para atendimento às demandas da Ouvidoria foram o sistema eletrônico no endereço: ouvidoria@iprejun.sp.gov.br.

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.

➤ **Manifestações recebidas no período de janeiro a março de 2023**

O mês de janeiro foi marcado por apenas uma solicitação de ouvidoria, no que tange a instruções sobre o acesso ao site. O fale conosco foi demandado cinco vezes, figurando dúvidas sobre aposentadoria, abono permanência, alteração de e-mail e acesso a holerite. Os contatos por WhatsApp as procuras se concentraram em informações sobre informe de rendimentos, recadastramento e holerites.

Fevereiro, foi marcado por aumento de acesso aos canais de comunicação ofertados pelo Instituto, no total de 02 manifestações por canal de ouvidoria, o primeiro referente a troca de senha por meio de site, e o segundo referente a dúvidas sobre a existência de algum percentual de aumento de proventos. Enquanto por meio de fale conosco, tivemos 12 contatos, sendo basicamente: por dificuldade de acesso ao site, construção de senha, de aposentadoria, procedimentos e cálculos de aposentadoria, informe de rendimento, possibilidade de adiantamento de 13º e agendamento de vacinas. outro meio muito demandado, o WhatsApp contou com acessos para prova de vida, informe de rendimento e acesso e solicitação de holerite (como no primeiro mês, em virtude principalmente de ainda estarmos no período de prazo, estipulado pela Receita federal do Brasil, para declaração de Imposto de renda).

No mês de março não há solicitação por meio de Ouvidoria, os contatos por fale conosco contaram com 18 solicitações, o maior número delas referente a declaração de imposto de renda, seguidos de holerite, dúvidas de aposentadoria, recadastramento, senha e descontos de rubrica IPREJUN no holerite. Também de forma atípica, foi solicitada alteração de endereço, informações sobre inscrição em aulas de violão, solicitação de informações de contato para dúvidas sobre COMPREV. O WhatsApp contou com procuras que se concentraram em prova de vida, holerites e recadastramento.

➤ **Manifestações recebidas no período de abril a junho de 2023**

O mês de abril possuiu uma demanda de ouvidoria, solicitação de informação de conteúdo de holerite de terceiros, por advogado representante, a orientação foi que tal solicitação seja feita a juiz competente que oficiará o Instituto para prestar as informações, afinal é informação sigilosa, de cunho pessoal. O Fale conosco contou com 12 solicitações, sendo elas, senha para acesso ao site (4), recadastramento (1), contribuição (1), concurso (1), aposentadorias (2), informe de rendimentos (2) e certidão (1). O acesso por meio de *WhatsApp*. contou com dúvidas referente ao percentual de aumento, holerite, Informe de Rendimentos e prova de vida.

Em maio, teve-se um acesso ao canal da Ouvidoria, com uma solicitação de informação acerca do acesso aos holerites. Foi respondida a solicitação enviando o link de acesso ao holerite <https://iprejun.sp.gov.br/N/holerite>, tal como prints e instrução de como acessar para retirada do holerite. O fale conosco contou com 10 acessos, estes relativos a: lista de aposentados, acesso ao holerite, aumento de proventos. aposentadoria (2), concurso, informe de rendimentos, Prova de Vida, Trabalho, e Imposto de Renda. Na comunicação via WhatsApp, as dúvidas se concentraram em: aumento de proventos, prova de vida e holerites.

➤ **Manifestações recebidas no período de julho a setembro de 2023**

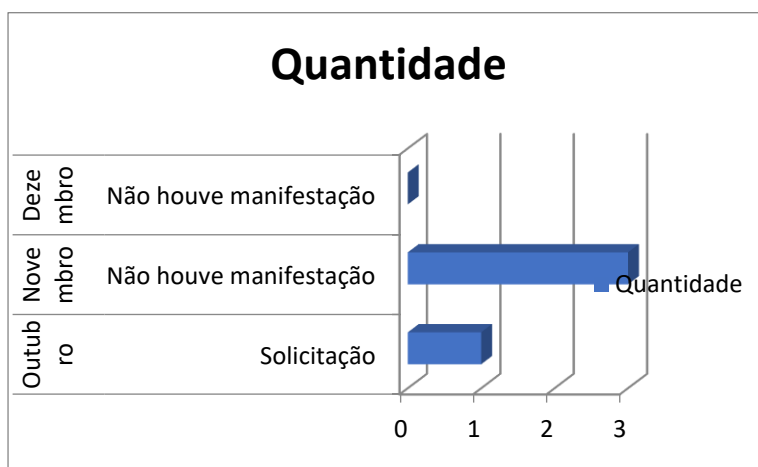
No período de 01/07 a 31/07 não tivemos solicitações na Ouvidoria. Já no “Fale Conosco” tivemos 06 (seis) contatos que foram prontamente atendidos

No período de 01 a 31/08 tivemos 01 (um) processo aberto na Ouvidoria, que foi prontamente respondido. No “Fale Conosco” não tivemos manifestações

No período de 01 a 30/09 não tivemos processos abertos na Ouvidoria, assim como não houveram manifestações no “Fale Conosco”.

O processo de ouvidoria aberto foi referente à concessão de diárias

➤ **Manifestações recebidas no período de outubro a dezembro de 2023**



No período de 01 a 31/10 tivemos 01 (um) processo aberto na Ouvidoria, que foi respondido. No “Fale Conosco” não tivemos manifestações. O assunto do processo aberto foi relacionado à emissão de cartão de estacionamento para idoso. No período de 01 a 30/11 não tivemos processos abertos na Ouvidoria. No “Fale Conosco” tivemos 3 (três) manifestações referentes a aposentadoria sem contribuição, isenção de IPVA, Bilhete do idoso respondidas a contento. No período de 01 a 31/12 não tivemos processos abertos na Ouvidoria. Não tivemos manifestações no “Fale Conosco”. Já a comunicação via WhatsApp segue ativa, sendo verificada com constância diariamente.

O gráfico a seguir mostra a evolução das manifestões até o ano de 2023.

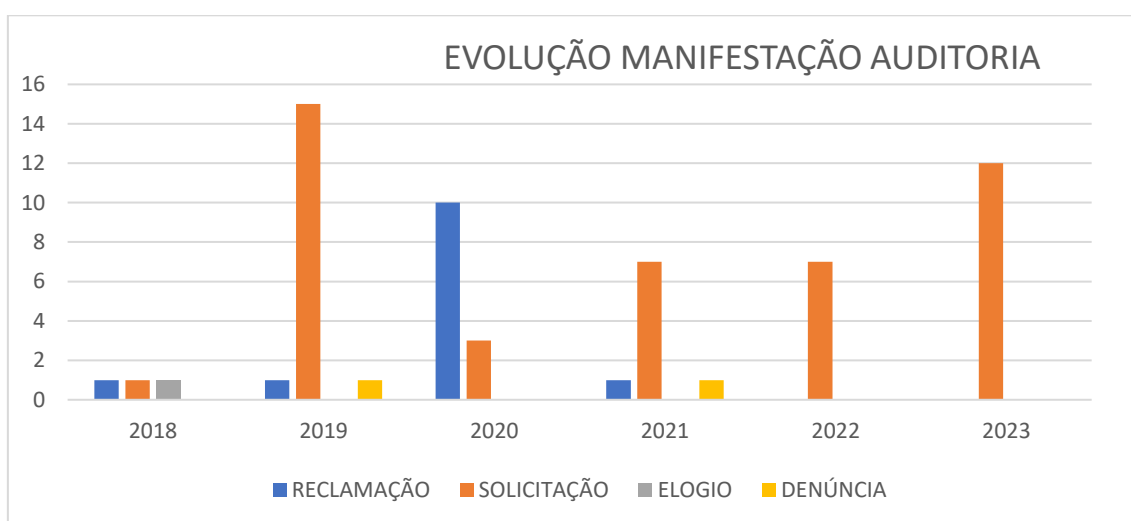


Gráfico - Evolução Manifestação de Auditoria

Ressaltamos que o IPREJUN também disponibiliza o e-mail e o WhatsApp para manter os aposentados, pensionistas e também servidores na ativa atualizados, o que permite uma comunicação mais rápida e mais próxima dos segurados.

O relatório apresenta as demandas e o atendimento prestados na perspectiva de viabilizar o controle social.

Domingas Assunção

Assistente Social

CRESS/SP 57.735