

Relatório Anual da ouvidoria – 2024

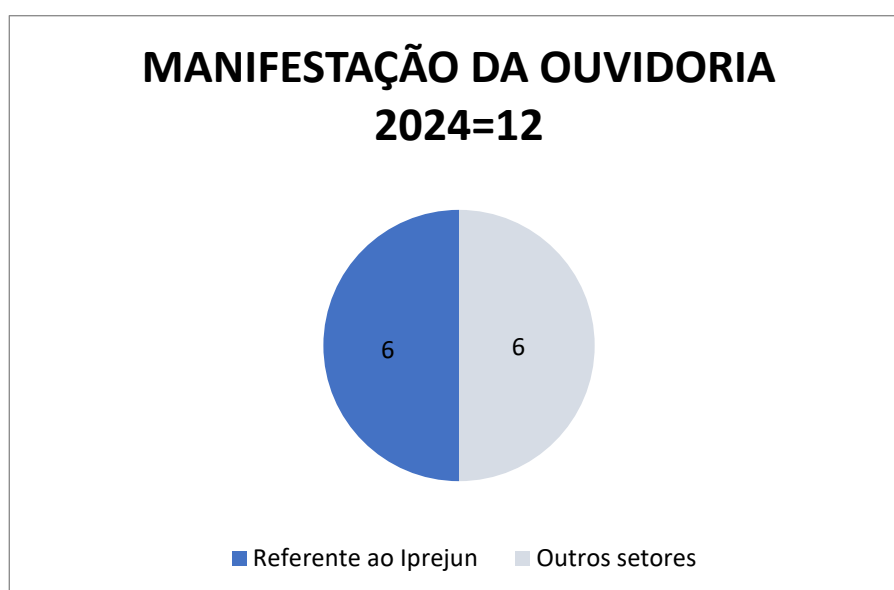
A Ouvidoria se constitui como um canal de comunicação entre as pessoas e a instituição no intuito de ofertar um espaço para manifestação e ou reclamação, cuja resposta se dá de forma diligente.

No que concerne as reponsabilidades do Iprejun a normativa N° 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.

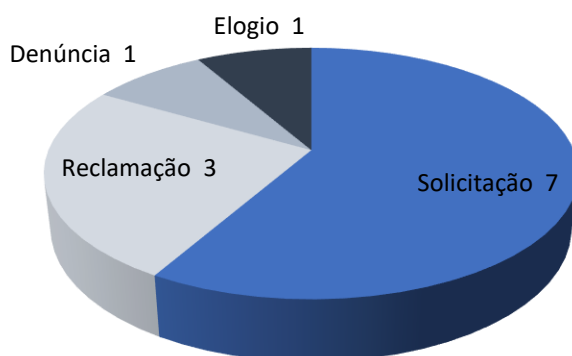
Os canais disponibilizados para atendimento às demandas da Ouvidoria foram o sistema eletrônico no endereço: ouvidoria@iprejun.sp.gov.br.

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.



As manifestações da ouvidoria foram diversas, dentre reclamação, denúncia, solicitação e um elogio direcionado ao atendimento de uma servidora do Iprejun da diretoria de benefícios.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Demandas recebidas referentes ao Iprejun:

Assuntos	Resolução
Indeferimento de isenção de imposto de renda	Sim
Alteração de Senha	Sim
Informe de IR	Sim
Concurso Público do Iprejun – Convocações	Sim
Elogio ao atendimento para a aposentadoria – setor de benefícios	Sim
Prova de Vida	Sim

Demandas recebidas referentes a outros setores:

Assuntos	Resolução
Uso indevido do benefício do INSS por terceiros	Orientada
Dificuldades de agendamento no INSS	Orientada
Plano de saúde coletivo para servidores	Orientada
Atualização de telefone e e-mail	Orientada
Gratuidade no transporte público	Orientada
Multa erosão e terraplanagem/ 2 via do auto da infração	Orientada

Ressaltamos ainda que a comunicação via WhatsApp segue ativa, sendo verificada com constância diariamente.

No corrente ano observou-se um número significativo de solicitações referentes a outros setores como demonstra o gráfico abaixo

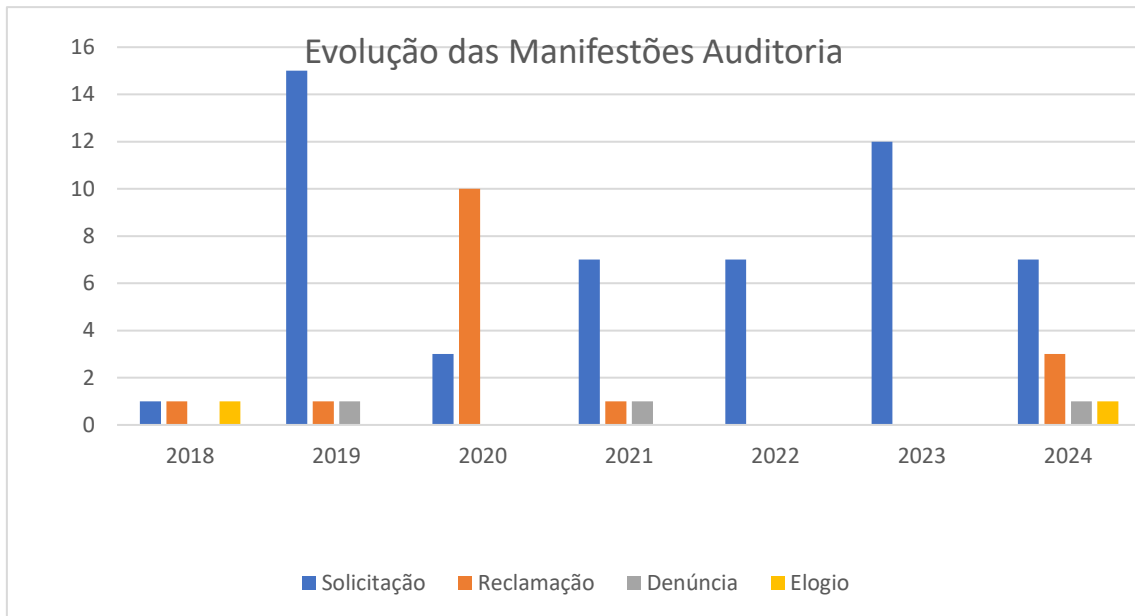


Gráfico - Evolução Manifestação de Auditoria

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

A ouvidoria presta um atendimento às demandas apresentadas pelos segurados na perspectiva de viabilizar o controle social.

Domingas Assunção

Assistente Social

CRESS/SP 57.735