

Relatório Anual da Ouvidoria – 2025

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.

Os gráficos 1 e 2 representam a quantidade e os tipos de manifestações do corrente ano.

Gráfico 1:

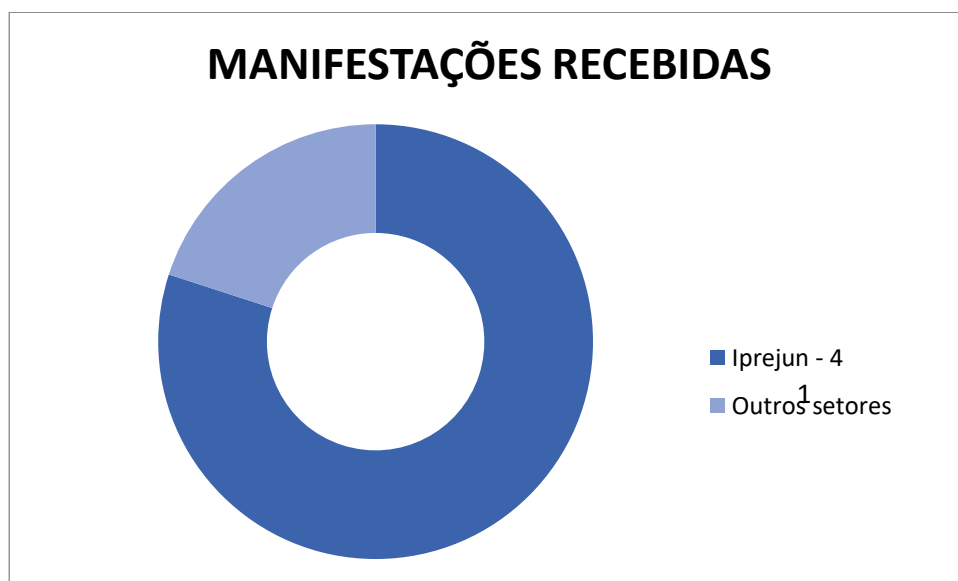


Gráfico 2:



Demandas recebidas referentes ao Iprejun:

Assuntos	Resolução
Certidão de Serviço Público	Orientado a solicitar via e-mail ou WhatsApp do Iprejun
Solicita CTC do Iprejun para simulação no INSS	Foi emitido para a solicitante o extrato de contribuições previdenciárias; porém a CTC só na exoneração
Se o Iprejun realiza diligências presenciais nas instituições financeiras gestoras dos recursos previdenciários	IPREJUN realiza diligências presenciais junto às instituições financeiras gestoras dos recursos previdenciários, conforme previsto em nossa Política de Investimentos.
Alteração do nome que não foi realizada, fez o censo em julho/25	Alteração só constará em sistema após a conclusão do censo previdenciário prevista para o primeiro semestre de 2026

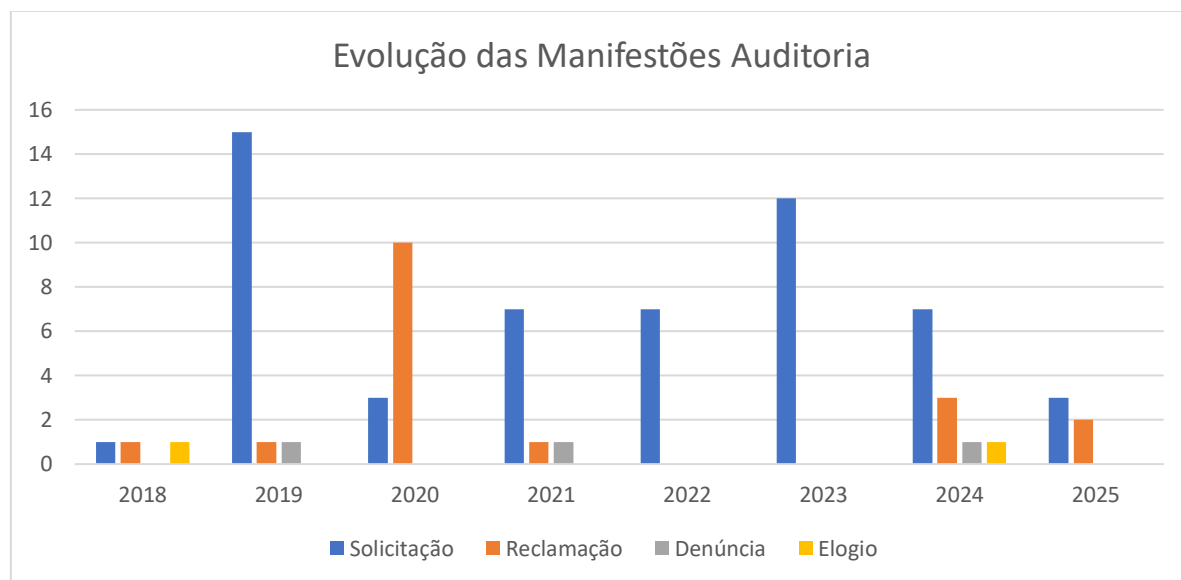
Demandas recebidas referentes a outros setores:

Assuntos	Resolução
Benefício bloqueado	Solicitante não é segurada do instituto orientada a entrar em contato com o INSS pelo 135

Ressaltamos ainda que a comunicação via WhatsApp segue ativa, sendo verificada com constância diariamente, bem como o Fale Conosco.

Neste ano não houve 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.

ASSINADO DIGITALMENTE
DOMINGAS ASSUNCAO SILVA
CPF
01897049501
DATA
15/01/2026
Data obtida de um servidor de tempo.
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
<http://serpro.gov.br/assinador-digital>
SERPRO

Domingas Assunção

Assistente Social

CRESS/SP 57.735