

Relatório Trimestral – Ouvidoria

Manifestações referentes ao período de abril a junho de 2026 pelo canal da ouvidoria conforme tabela a seguir:

Abril

Manifestação	Quantidade	Assunto	Resolução
Reclamação	2	Informe de IR (automático e anual); e problemas na linha telefônica do instituto.	Sim
Sugestão	0	-	-
Elogio	0	-	-
Sol. de Informação	0	-	-
Denúncia	0	-	-

Reclamação 1: Trata o presente de manifestação de ouvidoria recebida por meio de atendimento telefônico conforme consta:

O irmão da segurada do Iprejun entrou em contato em 13/04/26 para solicitar o informe de rendimentos desta e questionou que não havia sido enviado o informe do ano de 2025, sendo que havia uma procuração assinada para tal procedimento, bem como apontou que o instituto não se adaptou para atender a pessoa idosa, considerando que a segurada possui 76 anos de idade.

Questionou que não ser orientado em 2025 da possibilidade de cadastrar a senha para retirar pelo site.

Resposta Ouvidoria: Contatado o reclamante por telefone, sendo prestada às seguintes informações e orientações:

No que se refere ao envio de informe de rendimentos para os segurados (aposentados e pensionistas) não é um procedimento comum, o envio anual pelo Regime Próprio de Previdência Social - RPPS e nem do Regime Geral de Previdência RGPS - (INSS), pois nem todos segurados possuem o e-mail cadastrado em nosso sistema e ou autorizaram o envio.

Dessa forma disponibilizamos o acesso ao holerite e ao informe de rendimentos no site do Iprejun com login e senha ou entrando em contato solicitando para ser enviado ao e-mail cadastrado.

Informado também que nossos atendentes estão treinados para realizar a prestar todas as informações necessárias aos segurados. Mas de qualquer forma reporte a diretoria o ocorrido no intuito de melhorarmos nosso atendimento prestando às informações de maneira completa e reforçar a orientação: “Sempre que os segurados vierem retirar o holerite, orientar e informar sobre a opção de cadastrar uma senha para acessar diretamente no site”.

Reclamação 2: Trata o presente de manifestação de ouvidoria recebida por meio de atendimento telefônico conforme consta:

A segurada entrou em contato 24/04/26 pelo fale conosco para saber informações se estava correto o seu censo previdenciário, nesta mesma data acionou a ouvidoria reclamando que estava tentando contato telefônico e não havia sido atendida na data supracitada.

Resposta da Ouvidoria: Verificamos que na mesma data a segurada foi respondida pelo setor de benefícios que o seu censo constava concluído.

Dessa forma foi realizado contato via e-mail para informar que verificamos com o setor de TI e que na citada data não houve nenhuma instabilidade em nossa linha telefônica.

Maio

Manifestação	Quantidade	Assunto	Resolução
Reclamação	1	Não recebeu as informações sobre a solicitação de isenção de imposto de renda.	Sim
Sugestão	0	-	-
Elogio	0	-	-
Sol. de Informação	0	-	-
Denúncia	0	-	-

Observação:

Reclamação: Informações sobre a solicitação de isenção de imposto de renda de servidoras portadoras de moléstia grave.

A advogada realizou reclamação alegando não obter retorno até a presente data referente a entrada que fez de 02 processos administrativos via e-mail para requerer isenção de imposto de renda de servidoras (suas clientes) portadoras de moléstia grave.

Resposta da ouvidoria:

Verificado com o setor de benefícios e folha de pagamentos e posteriormente informado via e-mail a reclamante o seguinte:

Os dois processos foram finalizados e às duas seguradas estão isentas isenção de IR a primeira desde 04/2026 e segunda desde 05/2026. Porém o pedido de restituição dos



valores retroativos, estão em análise pela Prefeitura e poderá ser consultado pelo número do Processo ... no Setor atual na Prefeitura: PROCURADORIA FISCAL.

Junho

Manifestação		Quantidade	Assunto	Resolução
Reclamação		0	-	-
Sugestão		0	-	-
Elogio		0	-	-
Sol. de Informação		0	-	-
Denúncia		0	-	-

Diariamente o WhatsApp e o Fale Conosco são conferidos e informações e orientações são prestadas referentes as competências do Iprejun.



Domingas Assunção Silva
Assistente Social
CRESS/SP 57.735