



# IPREM

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE ILHA SOLTEIRA/SP

Entidade autárquica criada pela Lei Municipal nº 007, de 23/12/93 - CNPJ 59.761.494/0001-70

Passeio Salvador, 123/127 - Centro  
CEP 15385-000 - Ilha Solteira, SP  
Fone: (18)3742-4373 / 3742-4375

Site: <http://www.ipremisa.sp.gov.br>  
E-mail: [previdencia@ipremisa.sp.gov.br](mailto:previdencia@ipremisa.sp.gov.br)



## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2021

Este relatório apresenta o escopo de atuação da Ouvidoria do IPREMISA no decorrer do ano de 2021, atendendo a Lei nº13.460 de 26/06/2017 em seu art. 14º inciso II e art. 15º, e a Portaria nº 01/2021 do IPREMISA em seu art. 2º incisos VI e VII.

A Ouvidoria do IPREMISA foi instituída em setembro de 2021 nos termos da Portaria nº 01/2021.

A Ouvidoria atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios, solicitação e reclamação do cidadão, propiciando uma via de comunicação permanente entre o Instituto e a Sociedade.

O processo de atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo cidadão, por meio do site do IPREMISA ([www.ipremisa.sp.gov.br](http://www.ipremisa.sp.gov.br)), e-mail destinado a este fim ([ouvidoria@ipremisa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ipremisa.sp.gov.br)), manifestação escrita protocolada junto ao IPREMISA, por telefone (3742-4375) ou presencialmente. Todos os atendimentos deste ano se deram por meio do site.

No ano de 2021, tivemos 02 (duas) reclamações, que foram recebidas, analisadas e respondidas assegurando a qualidade e transparência no atendimento ao cidadão. As reclamações foram respondidas de imediato sem a necessidade de encaminhamentos, atendendo aos prazos estabelecidos.

Analisando as demandas, temos que 02 servidores da Prefeitura Municipal reclamaram quanto ao Recadastramento realizado pelo Instituto no transcorrer de 2021 (Censo Previdenciário), por não saberem se havia sido efetivada a atualização de seus dados cadastrais. As dúvidas foram esclarecidas de imediato.

Como a Ouvidoria do IPREMISA foi instituída nesse ano, somente a partir do próximo ano será possível fazer um comparativo das demandas recebidas.

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.

**Viviane Lucizano Garcia da Silva**  
Ouvidora- IPREMISA  
30/12/2021