

# Relatório da Ouvidoria

## 2º Semestre de 2020

2020

## ÍNDICE

|                            |   |
|----------------------------|---|
| INTRODUÇÃO .....           | 3 |
| NÚMEROS DA OUVIDORIA ..... | 3 |
| CONCLUSÃO.....             | 4 |

## Introdução

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses.

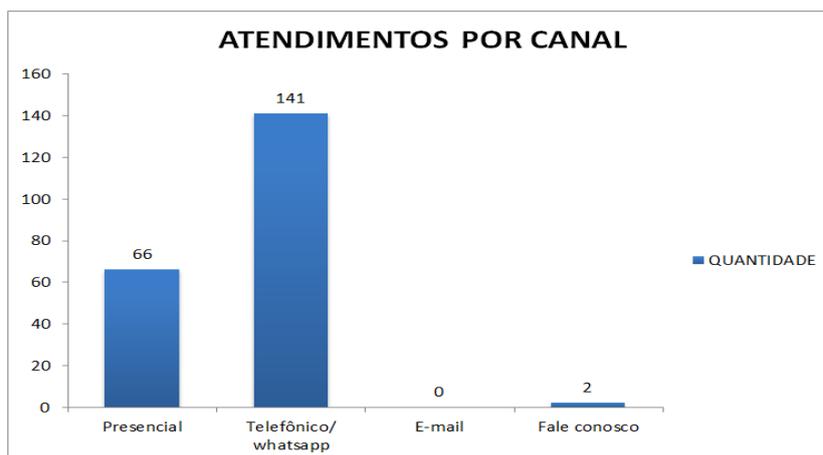
A ouvidoria está sob a responsabilidade de Alexandre Santana de Melo, nomeado pela Portaria nº 94/2019.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do CaraguaPrev do 2º semestre de 2020 (01/07/2020 a 31/12/2020).

## Números da Ouvidoria

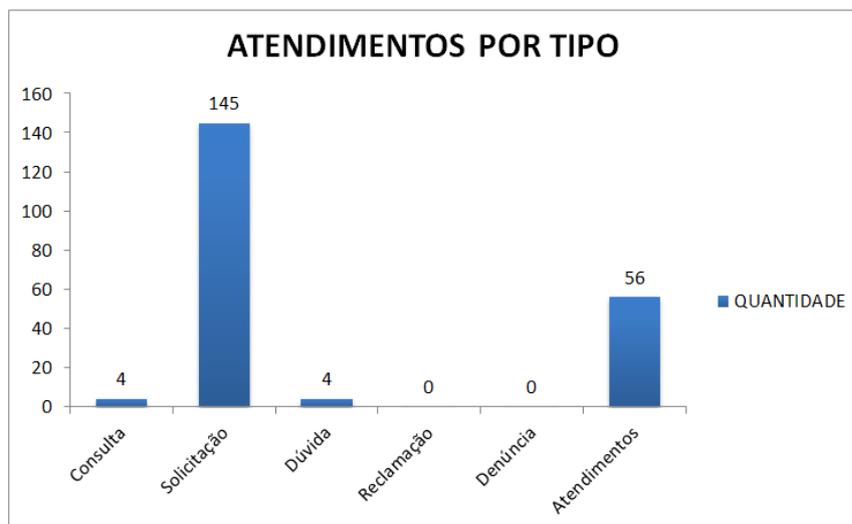
A Ouvidoria realizou 209 atendimentos no período, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

| Canal                 | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Presencial            | 66         |
| Telefônico / whatsapp | 141        |
| E-mail                | 0          |
| Fale conosco do site  | 2          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>209</b> |



Os tipos de atendimento foram:

| Tipo         | Quantidade |
|--------------|------------|
| Consulta     | 4          |
| Solicitação  | 145        |
| Dúvida       | 4          |
| Reclamação   | 0          |
| Denúncia     | 0          |
| Atendimentos | 56         |
| <b>TOTAL</b> | <b>209</b> |



## Conclusão

Os registros dos atendimentos são mantidos com confidencialidade e sigilo.

As demandas foram prontamente atendidas ou encaminhadas aos setores responsáveis.

O tempo médio de resposta aos demandantes acerca de suas solicitações foi de 02 (dois) dias.

Visto não haver reincidência do segurado quanto à mesma solicitação, entendemos como plenamente atendida.

---

Os gestores de área do Instituto mantiveram os prazos de resposta dentro do citado.

Aos gestores foram disponibilizados os registros dos atendimentos, bem como o relatório desta ouvidoria para que se proceda ao aprimoramento contínuo dos serviços.

Caraguatatuba, 25 de fevereiro de 2021.

Alexandre Santana de Melo  
Responsável pela Ouvidoria

Este relatório foi apresentado ao Presidente em: 01/03/2021

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 25/03/2021