

Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2021

2022

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
NÚMEROS DA OUVIDORIA	3
CONCLUSÃO.....	5

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.

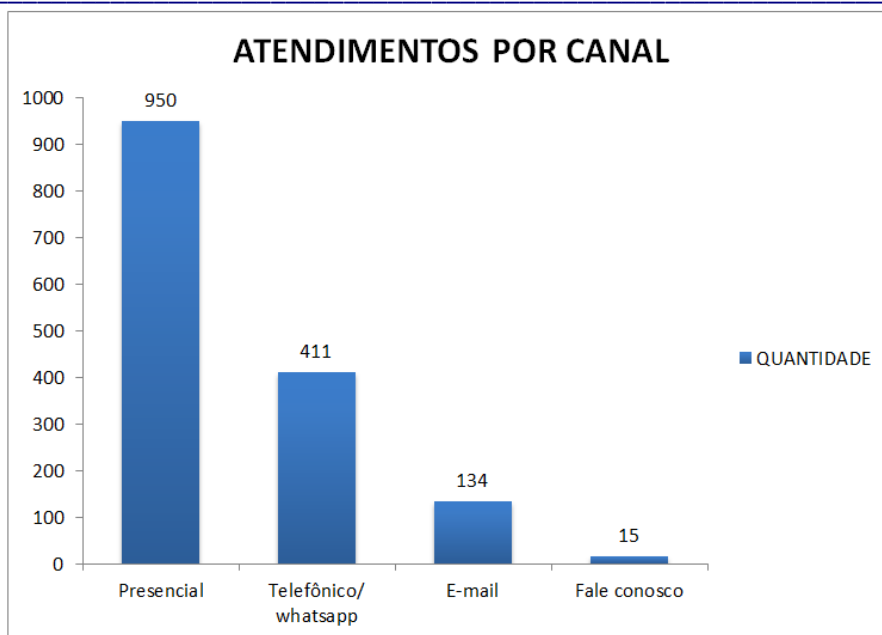
A ouvidoria está sob a responsabilidade de Alexandre Santana de Melo, nomeado pela Portaria nº 94/2019.

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CARAGUAPREV referentes ao 2º semestre de 2021 (01/07/2021 a 31/12/2021).

Números da Ouvidoria

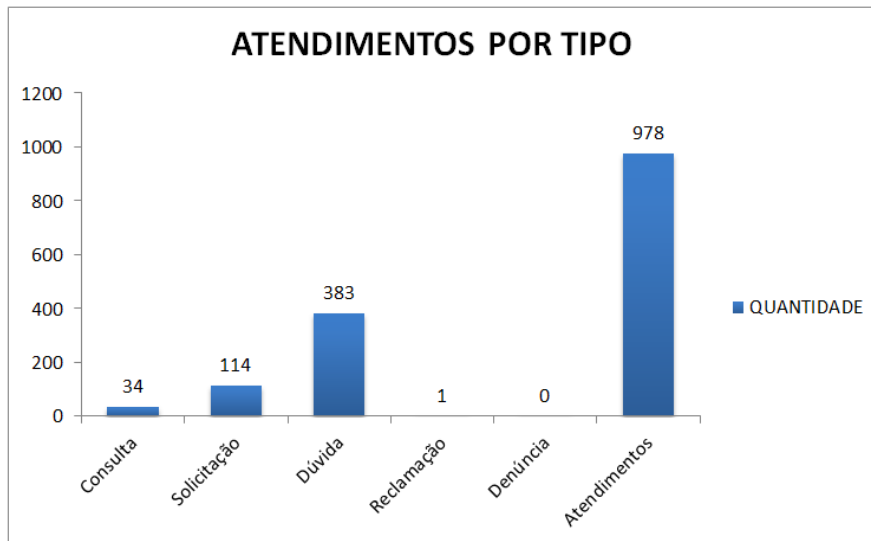
A Ouvidoria realizou 1.510 atendimentos no período, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
Presencial	950
Telefônico / whatsapp	411
E-mail	134
Fale conosco do site	15
TOTAL	1.510



Os tipos de atendimento foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	34
Solicitação	114
Dúvida	383
Reclamação	1
Denúncia	0
Atendimentos	978
TOTAL	1.510



Conclusão

Os registros dos atendimentos são mantidos com confidencialidade e sigilo.

Nota-se um aumento no número de atendimentos, o que se justifica devido à realização do censo previdenciário e funcional.

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, 31 de março de 2022.

Alexandre Santana de Melo
Responsável pela Ouvidoria

Este relatório foi apresentado ao Presidente em: 22/03/2022

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 30/03/2022 ata nº 299