



CARAGUAPREV

Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba
Estado de São Paulo



CERTIFICADO
Pró-Gestão



Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 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.

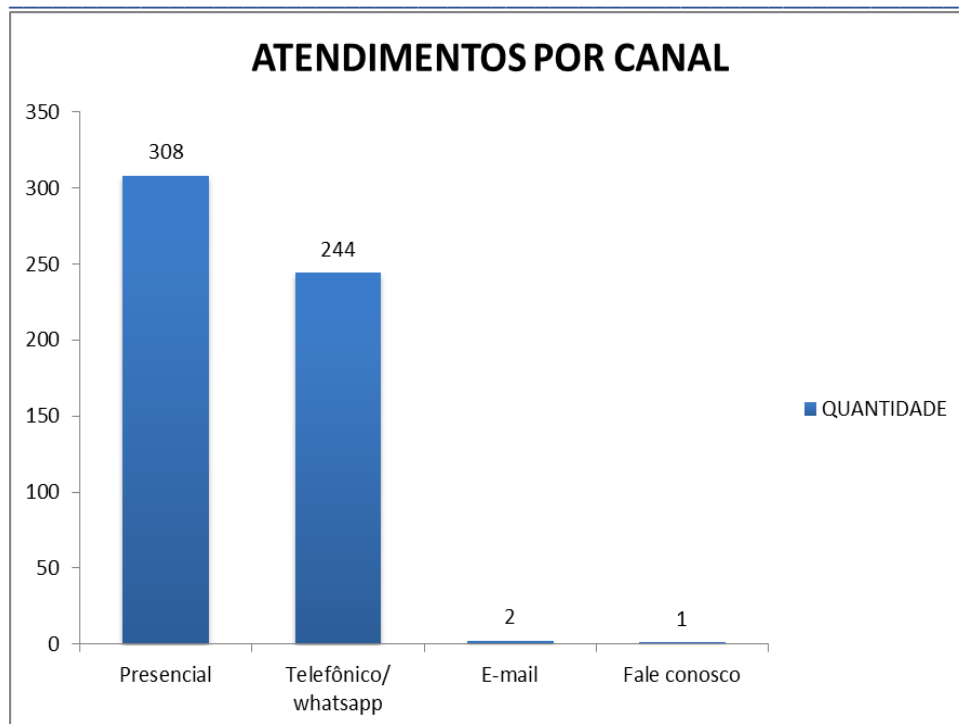
A ouvidoria está sob a responsabilidade de Alexandre Santana de Melo, nomeado pela Portaria nº 94/2019.

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CARAGUAPREV referentes ao 2º semestre de 2022 (01/07/2022 a 31/12/2022).

Números da Ouvidoria

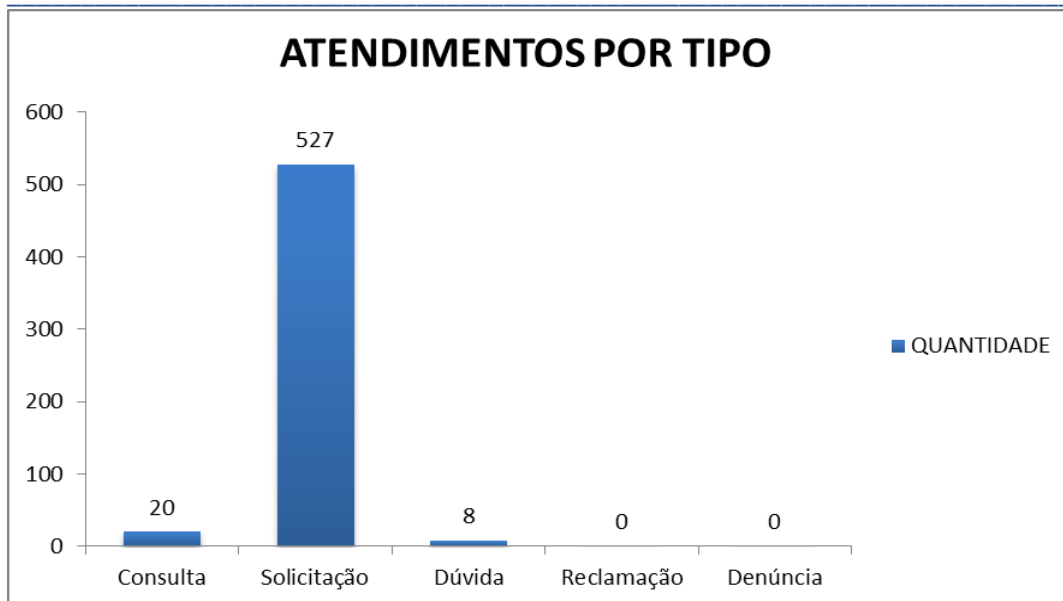
A Ouvidoria realizou 555 atendimentos no período, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
Presencial	308
Telefônico / whatsapp	244
E-mail	1
Fale conosco do site	2
TOTAL	555



Os tipos de atendimento foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	20
Solicitação	527
Dúvida	8
Reclamação	0
Denúncia	0
TOTAL	555



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 fora disponibilizado o relatório desta ouvidoria para que se proceda ao aprimoramento contínuo dos serviços.

Caraguatatuba, 27 de abril de 2023.

Alexandre Santana de Melo
Responsável pela Ouvidoria

Este relatório foi apresentado ao Presidente em: 19/04/2023

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 27/04/2023 ata nº 314