

## Ofício 075/2024

---

**De:** Sarah P. - PCP-PJ

**Para:** Alexandre Santana de Melo [Privado]

**Data:** 12/04/2024 às 12:47:10

**Setores envolvidos:**

PCP-PJ

### Assinatura digital

Assinatura digital do Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2023

—

**Sarah Celeste Gonçalves Pacífico**  
*Estagiária*

**Anexos:**

Relatorio\_de\_Ouvidoria\_2\_semestre\_2023.pdf



# Relatório da Ouvidoria

## 2º Semestre de 2023



## ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	3
NÚMEROS DA OUVIDORIA .....	3
PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	5
CONCLUSÃO.....	6



## 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, sendo uma unidade do CaraguaPrev responsável por acolher as demandas dos cidadãos ou segurados do regime próprio de previdência social do Município de Caraguatatuba, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos prestados pela autarquia.

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar suas solicitações, reclamações, sugestões para melhoria, elogios ou denunciar eventual falha sobre a prestação de serviços públicos, garantindo ao cidadão a livre manifestação e uma relação transparente e direta do usuário e os responsáveis pela gestão pública do órgão municipal.

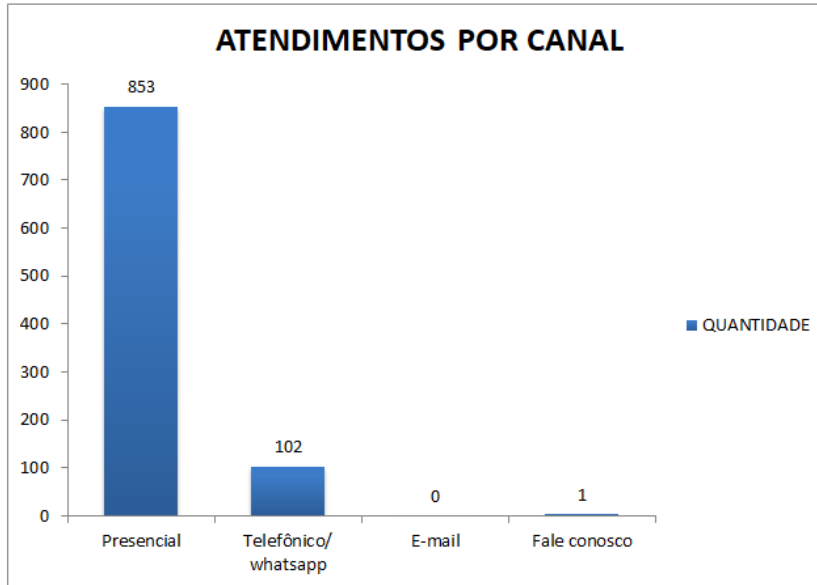
A ouvidoria está sob a responsabilidade de Alexandre Santana de Melo, nomeado pela Portaria nº 02/2023.

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CaraguaPrev referentes ao 2º semestre de 2023 (01/07/2023 a 31/12/2023).

## Números da Ouvidoria

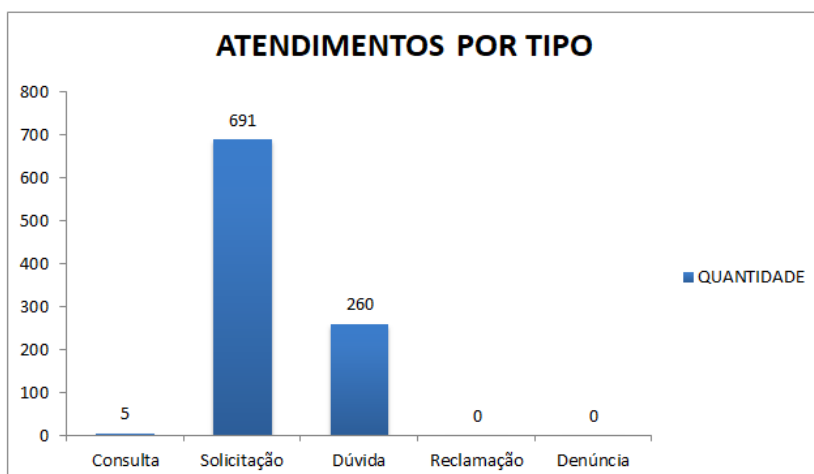
A Ouvidoria realizou 956 atendimentos no período acima citado, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
Presencial	853
Telefônico / whatsapp	102
E-mail	0
Fale conosco do site	1
<b>TOTAL</b>	<b>956</b>



Os tipos de atendimento foram:

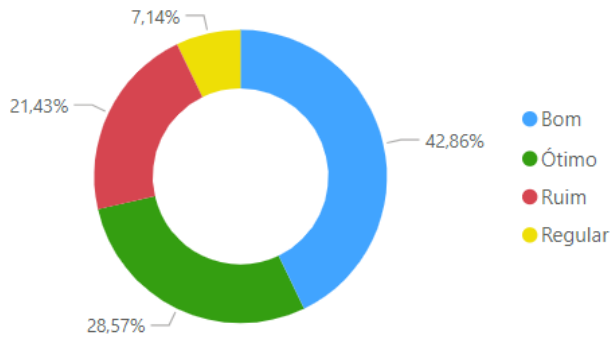
Tipo	Quantidade
Consulta	5
Solicitação	691
Dúvida	260
Reclamação	0
Denúncia	0
<b>TOTAL</b>	<b>956</b>



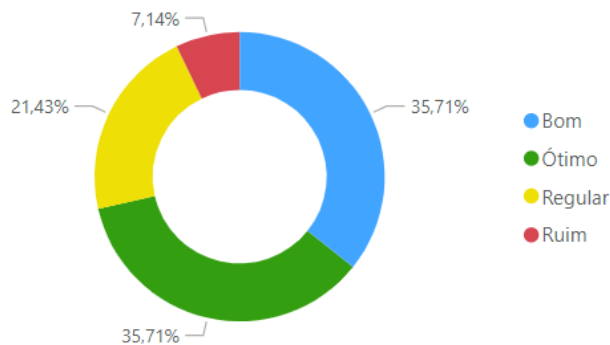


## Pesquisa de Satisfação

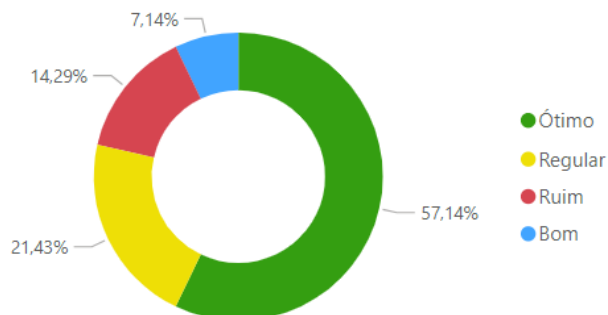
### Avaliação da agilidade no atendimento



### Avaliação da clareza nas informações prestadas



### Avaliação do site institucional





## 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 cidadão/segurado quanto à mesma solicitação, entendemos como plenamente atendida a demanda submetida na Ouvidoria do CaraguaPrev, não restando por parte deste ouvidor manifestações pendentes de resposta no período.

Os gestores do órgão, quais sejam, o Presidente do CaraguaPrev, Diretora de Benefícios, Diretora Financeira e Diretor Administrativo mantiveram os prazos de resposta dentro do citado.

Aos gestores e ao Conselho Deliberativo fora disponibilizado o relatório desta ouvidoria para que se proceda ao aprimoramento contínuo dos serviços.

Caraguatatuba, 01 de Abril de 2024.

Alexandre Santana de Melo  
Responsável pela Ouvidoria

Este relatório foi apresentado ao Presidente do CaraguaPrev em: 28/03/2024.

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 28/03/2024 ata nº 328.

## Ofício 1- 075/2024

---

**De:** Alexandre Santana de Melo

**Para:** -

**Data:** 12/04/2024 às 12:52:16

**Setores envolvidos:**

PCP-PJ

**Assinatura digital**

Assinado por 1 pessoa: ALEXANDRE SANTANA DE MELO  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caraguaprev.1doc.com.br/verificacao/EAC4-673F-04FD-B291> e informe o código EAC4-673F-04FD-B291





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: EAC4-673F-04FD-B291

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ALEXANDRE SANTANA DE MELO (CPF 190.XXX.XXX-14) em 12/04/2024 12:53:59 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caraguaprev.1doc.com.br/verificacao/EAC4-673F-04FD-B291>