



CARAGUAPREV

Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba
Estado de São Paulo



CERTIFICADO
Pró-Gestão



Relatório da Ouvidoria

1º Semestre de 2024



CARAGUAPREV

Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba
Estado de São Paulo



CERTIFICADO
Pró-Gestão



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.

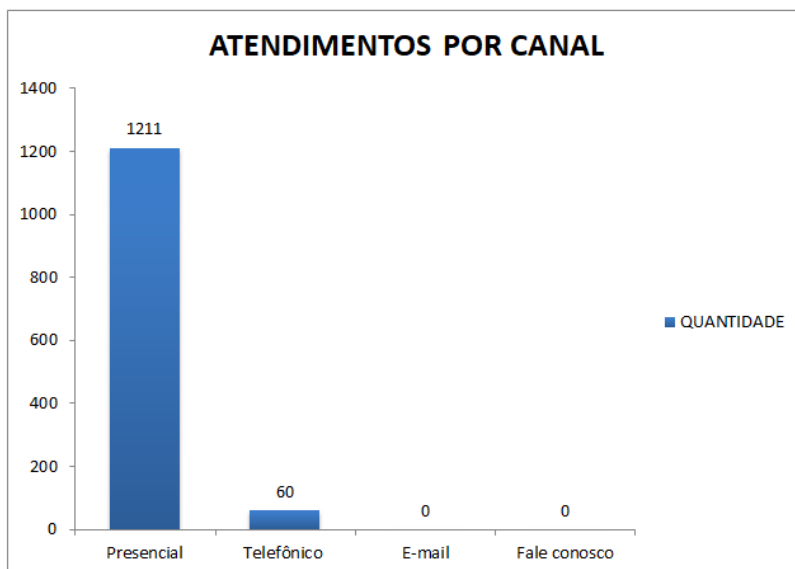
A ouvidoria está sob a responsabilidade de Alexandre Santana de Melo, nomeado pela Portaria nº 02/2023.

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CaraguaPrev referentes ao 1º semestre de 2024 (02/01/2024 a 30/06/2024).

Números da Ouvidoria

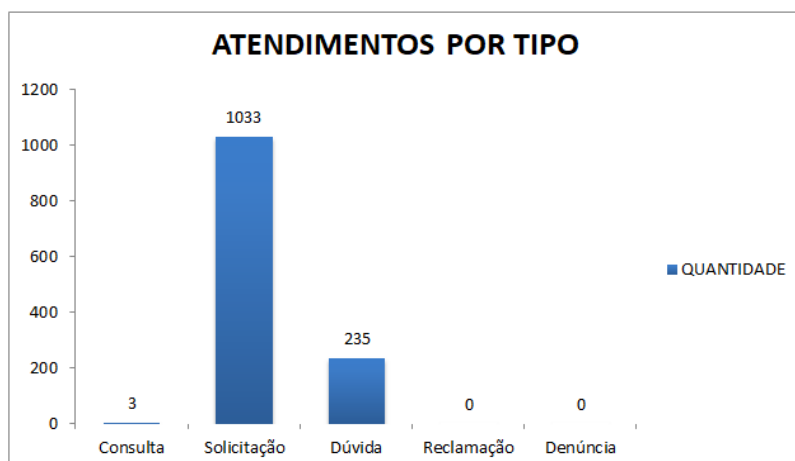
A Ouvidoria realizou 1.271 atendimentos no período acima citado, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

| Canal | Quantidade |
|----------------------|--------------|
| Presencial | 1.211 |
| Telefônico | 60 |
| E-mail | 0 |
| Fale conosco do site | 0 |
| TOTAL | 1.271 |



Os tipos de atendimento foram:

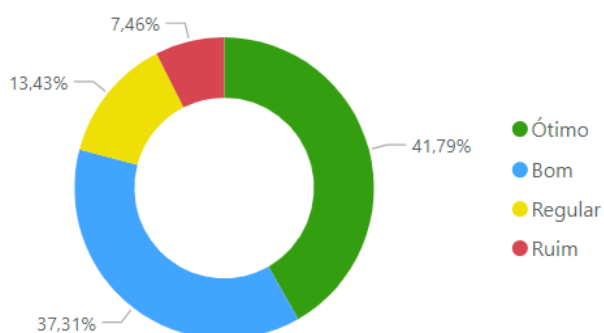
| Tipo | Quantidade |
|--------------|--------------|
| Consulta | 3 |
| Solicitação | 1.033 |
| Dúvida | 235 |
| Reclamação | 0 |
| Denúncia | 0 |
| TOTAL | 1.271 |



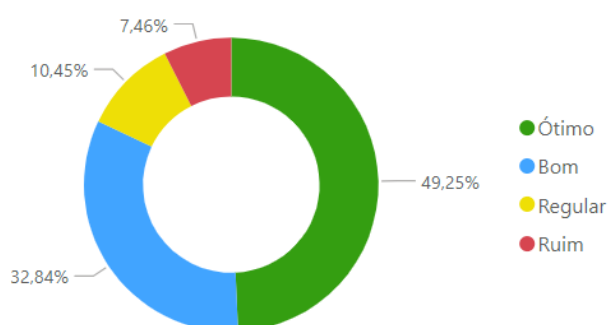


Pesquisa de Satisfação

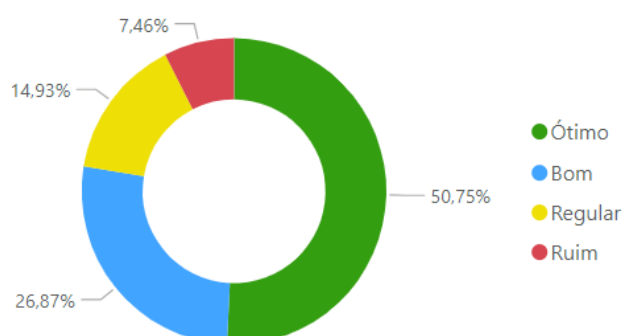
Avaliação da agilidade no atendimento



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, Diretor Financeiro 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, 12 de Agosto de 2024.

Alexandre Santana de Melo
Responsável pela Ouvidoria

Este relatório foi apresentado ao Presidente do CaraguaPrev em: 13/08/2024.

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 29/08/2024 ata nº 333.