



Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2024



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.

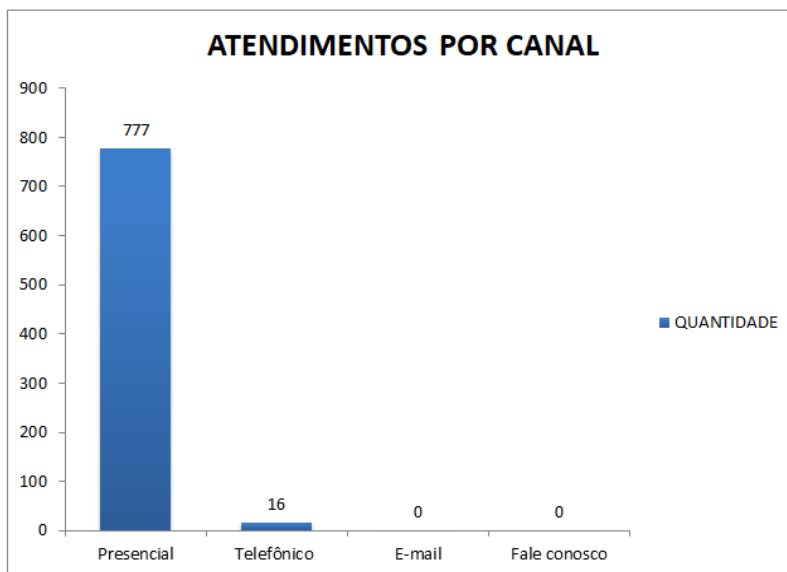
É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar suas solicitações, reclamações, sugestões para melhoria, elogios ou denunciar eventual falha sobre a prestação de serviços públicos, garantindo ao cidadão a livre manifestação e uma relação transparente e direta do usuário e os responsáveis pela gestão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

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CaraguaPrev referentes ao 2º semestre de 2024 (01/07/2024 a 31/12/2024).

Números da Ouvidoria

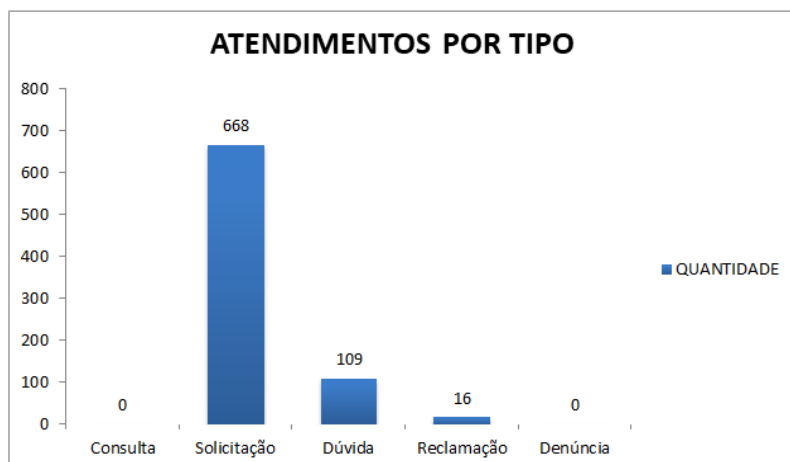
A Ouvidoria realizou 793 atendimentos no período acima citado, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
Presencial	777
Telefônico	16
E-mail	0
Fale conosco do site	0
TOTAL	793



Os tipos de atendimento foram:

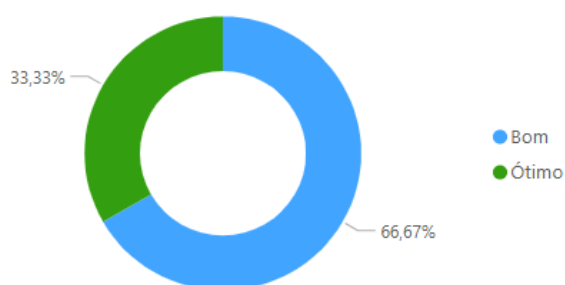
Tipo	Quantidade
Consulta	0
Solicitação	668
Dúvida	109
Reclamação	16
Denúncia	0
TOTAL	793



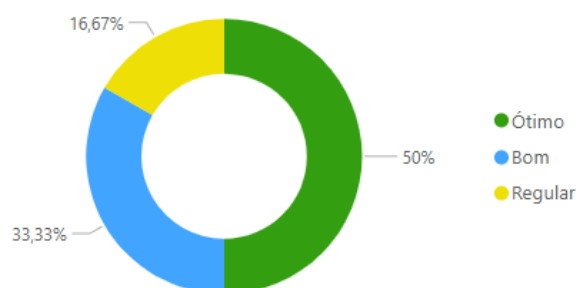


Pesquisa de Satisfação

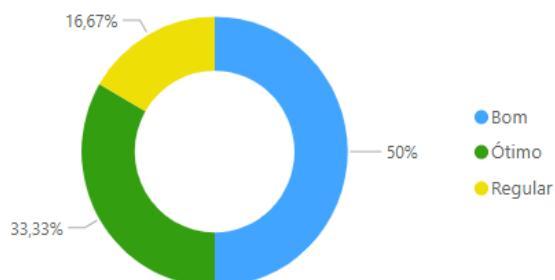
Avaliação da agilidade no atendimento



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 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, 18 de Março de 2025.

Pedro Ivo de Sousa Tau
Presidente do CaraguaPrev
Certificado ANBIMA CPA-10



Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 27/03/2025 ata nº 342.