



# Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2025



# CARAGUAPREV

Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba  
Estado de São Paulo



CERTIFICADO  
Pró-Gestão

Nível IV



## ÍNDICE

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.

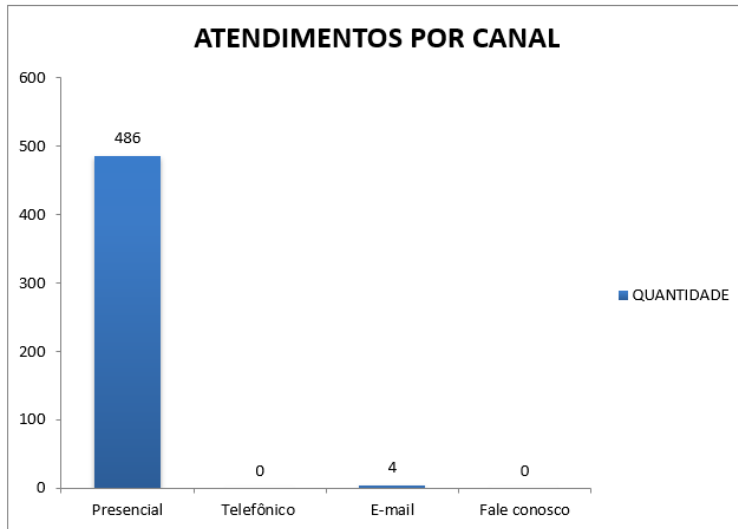
É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar suas solicitações, reclamações, sugestões para melhoria, elogios ou denunciar eventual falha sobre a prestação de serviços públicos, garantindo ao cidadão a livre manifestação e uma relação transparente e direta do usuário e os responsáveis pela gestão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

Este relatório apresenta os resultados da ouvidoria do CaraguaPrev referentes ao 2º semestre de 2025 (01/07/2025 a 31/12/2025).

## Números da Ouvidoria

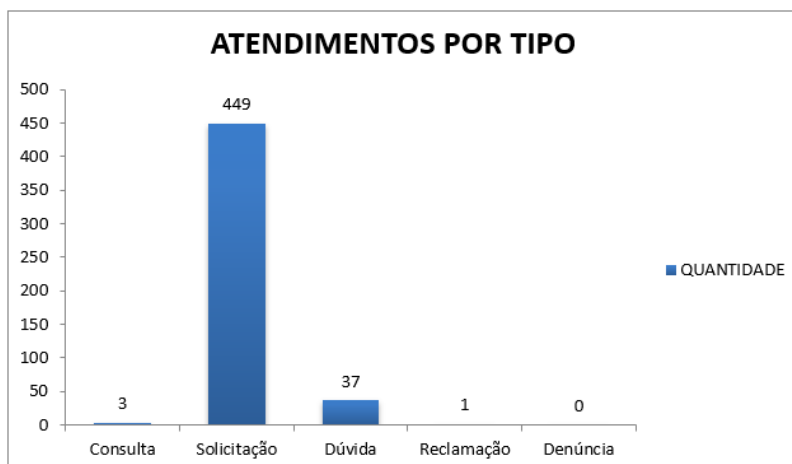
A Ouvidoria realizou 490 atendimentos no período acima citado, distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
Presencial	486
Telefônico	0
E-mail	4
Fale conosco do site	0
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>



Os tipos de atendimento foram:

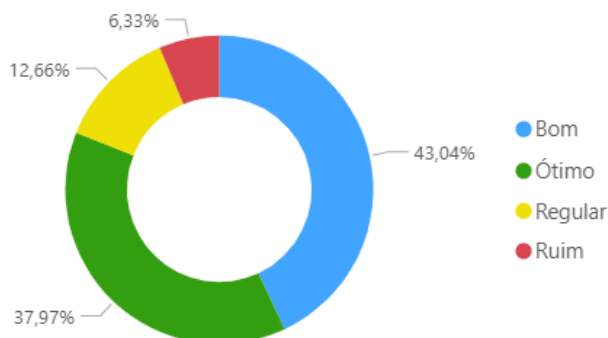
Tipo	Quantidade
Consulta	3
Solicitação	449
Dúvida	37
Reclamação	1
Denúncia	0
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>



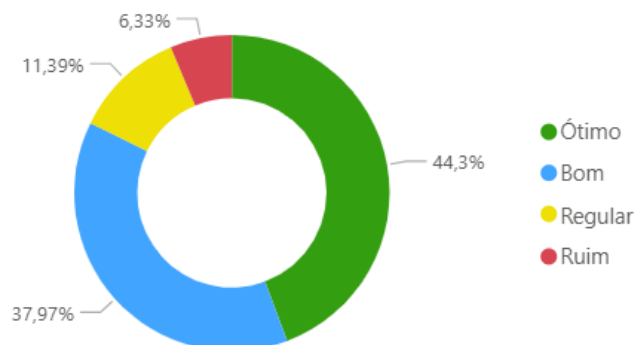


## Pesquisa de Satisfação

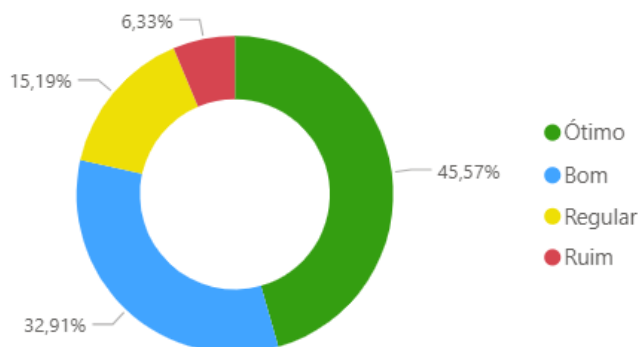
### Avaliação da agilidade no atendimento



### 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 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, 26 de fevereiro de 2026.

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



Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: 26/03/2026 ata nº 355.