



*RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 2º SEMESTRE / 2021*

## **IDENTIFICAÇÃO**

**RAZÃO SOCIAL: INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS**

**ENDEREÇO:** Rua Dr. Orlando Gonçalves, 231, Parque das Palmeiras

**CIDADE:** Angra dos Reis **ESTADO:** Rio de Janeiro **CEP:**23.906-540

**TELEFONE:**24 - 33655388

**CNPJ:** 10.5902.600/0001-00 **DATA DE CRIAÇÃO:**29/12/2008

## **DIRETORIA**

**Diretora Presidente**

Luciane Pereira Rabha

**Controle Interno**

Edenilze Alves Ferreira Dias

**Diretor Administrativo**

Claudia Fernanda Maia

**Diretor de Benefício**

Luizélia Gomes

**Diretor Financeiro de Tesouraria**

Jediael Souza Estoduto

## **OUVIDOR**

**Ouvidor**

Ivete Maria Lyra Soares



## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

### 1.1. FALE CONOSCO

Neste segundo semestre/2021 foi registrado 325(trezentas e vinte e cinco) manifestações pelo canal “Fale Conosco”, mantendo a tendência de crescimento no número de demandas recebidas.

O tema mais freqüente, permanece Consulta a Contracheque e Consulta a Processos, as quais são sempre encaminhadas ao Setor de Atendimento, área responsável pelos assuntos pleiteados.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 02 dias úteis para serem respondidas.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do ANGRAPREV através do link <http://angraprev.rj.gov.br/fale-conosco>, bem como dentro do Portal do Segurado. Também é possível entrar em contato enviando e-mail para [ouvidoria@angraprev.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@angraprev.rj.gov.br), o qual tem sido bastante usado para informes sobre processos licitatórios e solicitações diversas das áreas da PMAR.

### 1.2. CALL CENTER

O serviço de Call Center do ANGRAPREV recebeu, neste segundo semestre/2021, em média 305(trezentas e cinco) ligações e, no mesmo período, foram realizados 42(quarenta e dois) atendimentos via web chat, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no site da autarquia.



## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 2º SEMESTRE / 2021**

### **1.3. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE**

Nesse segundo semestre/2021 foram realizados, em média de 480(quatrocentos e oitenta) atendimentos na sede do ANGRAPREV.

Dentre os serviços prestados pelo ANGRAPREV temos:

- Consulta a processo;
- Atualização de endereço/Alteração Cadastral;
- Habilitação à pensão;
- Cota de pensão em atraso;
- Revisão de pensão;
- Revisão de cotas de pensão;
- 2ª via de contracheque e imposto de renda;
- Solicitação de resíduos existentes e extinção de pensão;
- Declaração de dependência;

Os serviços mais solicitados nesse período, não divergiram do atendimento rotineiro, o qual, basicamente se resume nos seguintes assuntos: consulta de processos para contagem de tempo de contribuição, 2ª via de contracheque, abertura de processos para habilitação de pensão e aposentadoria.

### **1.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A pesquisa de satisfação geralmente é feita no atendimento presencial, quando preenchem formulário próprio para tal, e também, nos atendimentos telefônicos quando são indagados quanto à pontuação de 0(zero) a 5(cinco), tendo sido uma constante, a pontuação acima de 4(quatro), estando portanto, acima da média de 80%(oitenta por cento)



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 2º SEMESTRE / 2021**

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a sua experiência com os nossos serviços?

TOTAL		JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
5	Ótimo	35	30	28	34	32	36
4	Bom	1	2	1	2	1	2
3	Regular	1	0	1	0	1	2
2	Ruim	0	0	0	0	0	0
1	Péssimo	0	0	0	0	0	0
<b>SATISFAÇÃO</b>		<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>