

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

Carlos Renato Pereira Goncalves

Controle Interno

Giovanna Martins Valladao Soares

Diretora Administrativa

Edenilze Alves Ferreira Dias

Diretor de Benefício

Pedro Causa da Cunha Miguel Souza

Diretor de Recursos Humanos

Mayara do Nascimento Rosa

Diretor Financeiro de Tesouraria

Victor Hugo Pereira de Abreu

OUVIDOR

Ouvidor

Eliel Ferreira da Conceição

1. RELATÓRIO SEMESTRAL

1.1 FALE CONOSCO

O fale conosco é composto pelos canais de atendimento via telefone, presencial na

sede do instituto e pelo Email ouvidoria@anraprev.rj.gov.br. Não foi resgistrado nenhum atendimento seja por telefone ou presencial no período em questão. Através do Email, recebemos 166 (cento e sessenta e seis) contatos. Destes, a grande maioria foi voltada para convites e aferecimento de serviços e cursos. Apenas recebemos 11 pedidos de informações, os quais foram respondidos dentro do prazo de 24 horas, portanto, dentro do prazo estipulado como meta para a respostas da ouvidoria.

1.2 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 95%(Noventa e cinco por cento).

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

TOTAL		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
5	Ótimo	5	13	13	8	28	6
4	Bom	1	1	1	0	3	1
3	Regular	0	1	0	0	0	0
2	Ruim	0	0	0	0	0	0
1	Péssimo	0	0	0	0	0	0
SATISFAÇÃO		100%	95%	100%	100%	100%	100%

