

## 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**

Aline Garcia

**Diretor Administrativo**

Paulo Henrique da Silva Bulé

**Diretor de Benefício**

Thiago de Siqueira Sousa

**Diretor de Recursos Humanos**

Milton Tomaz Filho

**Diretor Financeiro de Tesouraria**

Jediael Souza Estoduto

## OUVIDOR

**Ouvidor**

Ivete Maria Lyra Soares

## **1. CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **1.1. FALE CONOSCO**

No período de Julho a Dezembro/2022 foi registrado 880 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, tendo sido neste período, bastante procurado, também, informações sobre a realização do Concurso Público, que ocorreu em Dezembro/2022, mas, como de costume, essas questões são sempre encaminhadas às áreas responsáveis.

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 da áreas da PMAR.

### **1.2. CALL CENTER**

O serviço de Call Center do ANGRAPREV recebeu, no período de Julho a Dezembro de 2022, em média 880(oitocentas e oitenta) ligações e, no mesmo período, foram realizados 125(cento e vinte e cinco) atendimentos via web chat, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no site da autarquia.

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

Nesse período de Julho a Dezembro de 2022 foram realizados, uma média de 1068(mil e sessenta e oito) 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. Tendo sido uma excepcionalidade, o fato de neste exercício ter ocorrido o primeiro concurso público deste Instituto Previdenciário, assunto este que foi bastante tratado no período de Outubro a Dezembro.

### **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).

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	42	43	39	45	50	45
4	Bom	6	7	8	8	7	6
3	Regular	3	2	2	2	3	3
2	Ruim	0	0	0	0	0	0
1	Péssimo	0	0	0	0	0	0
<b>SATISFAÇÃO</b>		<b>89%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>