



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 1º 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



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 1º SEMESTRE / 2021

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. FALE CONOSCO

Neste 1º semestre/2021 registrou em média, 250(duzentas e cinquenta) manifestações pelo canal “Fale Conosco”, mantendo a tendência de crescimento no número de demandas recebidas, tendo em vista o recuo da Pandemia do COVID.

O tema mais frequente 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.

1.2. CALL CENTER

O serviço de Call Center do ANGRAPREV recebeu, no período de março a junho de 2021, um total de 265(duzentas e sessenta e cinco) ligações e, no mesmo período, foram realizados 40(quarenta) atendimentos via web chat, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no site da autarquia.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 1º SEMESTRE / 2021

1.3. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE

Antes da Pandemia, o atendimento mensal era em média de 130(cento e trinta), mas, no período supracitado, girou em de 50(cinquenta) mensal, uma redução significativa, tendo em vista a preocupação de nosso público alvo em se resguardar do contágio pelo vírus do COVID 19, assim, foram realizados 215(duzentos e quinze) atendimentos na sede do ANGRAPREV, no período de março a junho de 2021.

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 nos meses de março a junho de 2021 na sede foram: consulta de processos para contagem de tempo de contribuição, 2ª via de contracheque, abertura de processos para habilitação de pensão e aposentadoria.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO 1º SEMESTRE / 2021

1.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Realizada pelo Call Center, raramente ouvimos quaisquer reclamações, exceto o fato de que sentem falta dos eventos presenciais, os quais já faziam parte de suas rotinas, e, vez por outra, demonstram certa dificuldade de entendimento no atendimento via telefone, que no geral, se deve, às vezes, a algum problema físico na linha telefônica, porém, mesmo assim, o índice de satisfação tem se mantido no patamar de 100%, superando a meta proposta de 80%. Não houve manifestações registradas.

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

TOTAL		MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
5	Ótimo	18	21	28	36
4	Bom	2	1	2	3
3	Regular	2	1	2	0
2	Ruim	0	0	0	0
1	Péssimo	0	0	0	0
SATISFAÇÃO		81%	95%	87%	92%