



## 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 Financeiro de Tesouraria**

Jediael Souza Estoduto

## OUVIDOR

**Ouvidor**

Ivete Maria Lyra Soares



## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

### 1.1. FALE CONOSCO

No período de Janeiro a Junho/2022 foi registrado 295 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 Censo Previdenciário, se deu de dezembro/2021 a março/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 Janeiro a Junho de 2022, em média 300(trezentas) 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.



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

Nesse período de Janeiro a Junho de 2022 foram realizados, uma 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 1º SEMESTRE / 2022

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	30	28	36	32	27	34
4	Bom	1	1	1	2	2	2
3	Regular	1	1	0	0	0	2
2	Ruim	0	0	0	0	0	0
1	Péssimo	0	0	0	0	0	0
<b>SATISFAÇÃO</b>		<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>