

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 Janeiro a Junho/2023 foi registrado uma média de 860 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, 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., 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 2023, em média 600(seiscentas) ligações e, no mesmo período, foram realizados 100(cem) 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 2023 foram realizados, uma média de 1350(mil e trezentos e cinquenta) 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 resídulos 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).

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	45	41	46	43	50	48
4	Bom	8	9	8	9	4	5
3	Regular	3	3	2	1	1	1
2	Ruim	0	0	0	0	0	0
1	Péssimo	0	0	0	0	0	0
SATISFAÇÃO		89%	90%	90%	80%	90%	85%