



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA – ABRIL A JUNHO / 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

**NATUREZA JURÍDICA:** Entidade Autárquica de Direito Público.

## I - DIRETORIA

### **Diretora Presidente**

Luciane Pereira Rabha

### **Diretora do Departamento de Controle Interno**

Edenilze Alves Ferreira Dias

### **Diretor do Departamento de Administração, Financeiro e Previdenciário**

Cláudia Fernanda Maia

### **Diretor do Departamento Financeiro e de Tesouraria**

Jediael Souza Estoduto

### **Diretora do Departamento de Benefícios e Segurados**

Luizélia Gomes

## OUVIDORIA

### **Ouvidor**

Ivete Maria Lyra Soares



## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

### 1.1. FALE CONOSCO

O segundo trimestre de 2021 (abril, maio e junho) registrou 35 (trinta e cinco) manifestações pelo canal “Fale Conosco”.

O tema mais frequente foi Consulta a Contracheque e Consulta a Processos. Essas demandas foram encaminhadas a Coordenadoria de Concessão de Benefícios, área responsável pelos assuntos pleiteados.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 01 dia útil para serem respondidas.

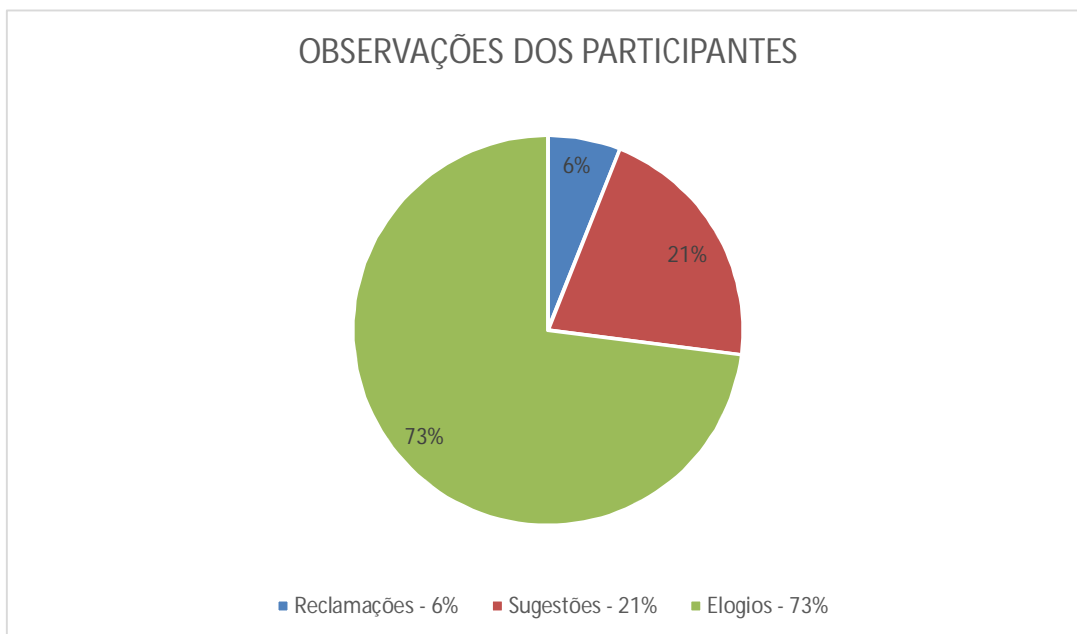
O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do ANGRAPREV através do link <http://anraprev.rj.gov.br/fale-conosco>, bem como dentro do Portal do Segurado. Também é possível entrar em contato enviando e-mail para [ouvidoria@anraprev.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@anraprev.rj.gov.br).

#### 1.1.1. RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES/ELOGIOS

Das 35 (trinta e cinco) manifestações registradas pelo “Fale Conosco”, 15 (quinze) foram relativas à Reclamações / Sugestões / Elogios. A seguir, demonstração gráfica em percentual das observações feitas pelos entrevistados, em relação ao segundo trimestre de 2021, e a respectiva tabela com os quantitativos:



## RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA – ABRIL A JUNHO / 2021



OBSERVAÇÕES	ABR a JUN
Reclamações	1
Sugestões	3
Elogios	11
<b>Total</b>	<b>15</b>

### 1.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE

No segundo trimestre de 2021 foram realizados 92 (noventa e dois) atendimentos na sede do ANGRAPREV.

Dentre os serviços prestados pelo ANGRAPREV temos:

- Consulta a Processo;
- Atualização de Endereço/Alteração Cadastral;



## RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA – ABRIL A JUNHO / 2021

- Habilitação à Pensão;
- Cota de Pensão em atraso;
- Revisão de Pensão;
- Revisão de Cotas de Pensão;
- 2ª via de Contracheque e Imposto de Renda;
- Declaração de Dependência;

Os serviços mais solicitados entre abril e junho de 2021 na sede foram: 2ª Via de Contracheque e Habilitação de Pensão e Aposentadoria.

### 1.3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A partir de Junho de 2021, começamos a aplicar o novo método de pesquisa de satisfação. Realizada pela Área de Atendimento do ANGRAPREV, dentre os 10 (dez) benefícios (aposentadorias e pensões) concedidos no mês de Junho, 09 beneficiários foram entrevistados. Como resultado, o índice de satisfação foi de 100%. Não houve manifestações registradas.

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

TOTAL		JUNHO/21
5	Ótimo	8
4	Bom	1
3	Regular	0
2	Ruim	0
1	Péssimo	0
<b>SATISFAÇÃO</b>		<b>100%</b>