

## 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**

Giovanna Martins Valladao Soares

### **Diretora Administrativa**

Edenilze Alves Ferreira Dias

### **Diretor de Benefício**

Thiago de Siqueira Sousa

### **Diretor de Recursos Humanos**

Mayara do Nascimento Rosa

### **Diretor Financeiro de Tesouraria**

Jediael Souza Estoduto

### **Diretor de Tecnologia da Informação**

Paulo Henrique da Silva Bulé

## OUVIDOR

### **Ouvidor**

Eliel Ferreira da Conceição

## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

## **1.1. FALE CONOSCO**

No período de Julho a dezembro /2024 foram registradas 218 (duzentas e dezoito) manifestações pelo canal “Fale Conosco”, mantendo a tendência de crescimento no número de demandas recebidas.

O tema mais frequente foi pedido de informações, seguido de oferta de cursos e convite para congressos.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 02 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://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 Dúvidas, oferecimento de cursos, convite para congressos 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 2024, em média 710 (setecentas e dez) ligações e, no mesmo período, foram realizados 140 (cento e quarenta) 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 2024 foram realizados, uma média de 1.500(Um mil e quinhentos) 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 92%(Noventa e dois 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	46	48	35	133	51	25
4	Bom	8	6	4	15	12	5
3	Regular	3	2	3	4	0	0
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>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>