

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO AMPEREPREVI

Ref. período de Janeiro/2024 a Junho/2024.

1- APRESENTAÇÃO

Este é o relatório do sistema de Ouvidoria do Ampereprevi, que contempla as atividades desempenhadas ao longo do semestre, nos diversos canais de atendimento disponibilizados aos segurados.

2- O PAPEL DA OUVIDORIA

O papel principal da Ouvidoria é conectar as demandas que chegam ao Ampereprevi como tirar dúvidas, receber e repassar informações, efetuar o direcionando das mesmas a área adequada;

3- A LEGISLAÇÃO

Considerando a Lei Federal nº 12.527 – Lei de Acesso a Informação, que busca dar transparência e acesso aos atos públicos;

4- A OUVIDORA

Considerando a implantação do programa Pró-Gestão, o qual preconiza a nomeação de um servidor capacitado para exercer a função de “Ouvidor”, o Ampereprevi nomeou a servidora Salete Oleias Barbieri para o exercício desta função.

5- DEMANDAS RECEPCIONADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

5.1 – Atendimento ao público: o atendimento ao público foi efetuado em loco no instituto pelo servidores do Ampereprevi.

5.2 – Atendimento telefônico: não houve registros de atendimento de solicitação de SERVIDORES neste primeiro semestre.

5.3 – Ouvidoria através do site: O site do Ampereprevi já esta funcionando para receber também demandas dos servidores mais neste primeiro semestre ainda não tinha sido computada nenhuma demanda pelo site.

Salete

5.4 – Watsapp: Dentro das tecnologias, o Ampereprevi adotou um canal de atendimento via Watsapp, pelo imediato retorno ao segurado que este canal pode apresentar. Atendimentos registrados:

Total de atendimentos: 108

Data de pagamento:00

Solicitação de documento: 37

Solicitação de folha de pagamento: 9

Solicitação de serviço financeiro: 08

Simulação de aposentadoria: 10

Processo de aposentadoria: 11

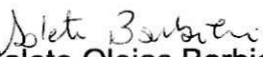
Extrato para fins de imposto de renda: 22

Dúvidas sobre folha de pagamento: 11

6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço de Ouvidoria do Instituto tem cumprido seu papel, na medida que possibilita ao público interno e externo, terem a suas solicitações/demandas atendidas o mais breve possível;

Ampere, 03 de Julho de 2024.


Salete Oleias Barbieri
Auditora Designada
Portaria 08/2022