

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO AMPEREPREVI

Ref. período de Janeiro a Junho/2023.

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses.

1- APRESENTAÇÃO

O presente 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 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 solicitou ao Ente Federativo uma servidora para o exercício desta função, sendo efetuada a nomeação da servidora Salete Oleias Barbieri, através da Portaria 08/2022.

4- DEMANDAS RECEPCIONADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

4.1 – Atendimento telefônico: não houve registros.

4.2 – Ouvidoria através do site – canal faleconosco: tendo em vista a atualização do site para atender a metodologia do programa Pró-Gestão, o site esteve fora do ar nos últimos meses, não sendo possível registrar demandas através do mesmo.

Salete Barbieri

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Instituto encontra-se localizado em uma cidade pequena onde, na grande maioria das vezes o servidor dirige-se ao AmpèrePrevi pessoalmente para dirimir qualquer situação de seu interesse.

A utilização do serviço de Ouvidoria no Instituto ainda é novidade, porém, o serviço busca cumprir seu papel, na medida que auxilia ao público interno e externo, terem a suas solicitações/demandas atendidas o mais breve possível;

Ampère, 28 de Julho de 2023.

Saete Barbieri
Saete Oleias Barbieri

Auditora Designada

Portaria 08/2022