

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO AMPEREPREVI

Ref. período de Julho/2023 a Dezembro/2023.

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: apesar de diversos atendimentos presenciais para esclarecimentos aos segurados, não foram efetuados registros.

5.2 – Atendimento telefônico: não houve registros.

5.3 – Ouvidoria através do site: não houve registros de pedidos através do site neste período acredito que pelo motivo do mesmo ainda não ter sido muito divulgado pois o site estava em atualização para atender a metodologia

do programa Pró-Gestão, voltando a funcionar em Agosto, não sendo possível registrar demandas através do mesmo.

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

Total de atendimentos: 51

Data de pagamento: 2

Solicitação de documento: 20

Solicitação de folha de pagamento: 12

Solicitação de serviço financeiro: 00

Simulação de aposentadoria: 06

Processo de aposentadoria: 03

Extrato para fins de imposto de renda: 00

Dúvidas sobre folha de pagamento: 08

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;

Ampère, 10 de Janeiro de 2024.

Saete O. Barbieri
Saete Oleias Barbieri
Auditora Designada
Portaria 08/2022