



Relatório de Ouvidoria **1º Semestre de 2019**

Meios de atendimento:

A ouvidoria realiza atendimento pessoal ou indireto através dos seguintes meios:

- Email disponível no site do IPI e da Prefeitura Municipal de Itajaí;
- Telefone;
- Pessoalmente;
- Caixa de sugestões, reclamações e elogios.

As análises a seguir foram identificadas através da caixa de sugestões disponível na recepção do Instituto de Previdência de Itajaí, já que não houveram manifestações em outros meios de atendimento;

Relatório de Manifestações Recebidas:

Mês	Numero de manifestações
Janeiro	031
Fevereiro	033
Março	032
Abril	043
Maiο	023
Junho	022
Total	184

Pesquisa de Satisfação:

Classificação da Pesquisa	Números da pesquisa
Ótimo / Bom	182
Regular / Ruim	002
Elogios	038
Sugestões	001
Reclamações	003
Denuncia	000

Análise das reclamações e providências adotadas:

A reclamação apontada pelos usuários foi a dificuldade de encontrar vagas de estacionamento. A reclamação foi apresentada a Diretoria Administrativa que tomou as devidas providências: foram sinalizadas 3 vagas exclusivas para idosos e deficientes.



Análise dos elogios:

Os atendimentos foram realizados em sua maioria no setor de concessão de benefícios, recepção e RH. Os elogios são parabenizando a organização do Instituto, os servidores prestativos e bem preparados para esclarecer as dúvidas de maneira clara.

Cristiana Santana
Agente em Atividades Administrativas
Matrícula n.º 026