



Relatório de Ouvidoria **2º 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
Julho	023
Agosto	017
Setembro	008
Outubro	024
Novembro	010
Dezembro	007
Total	089

Pesquisa de Satisfação:

Classificação da Pesquisa	Números da pesquisa
Ótimo / Bom	089
Regular / Ruim	000
Elogios	032
Sugestões	000
Reclamações	000
Denuncia	000

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, as vagas separadas para os idosos e pessoas com deficiência, os servidores prestativos e bem preparados para esclarecer as dúvidas.

Cristiana Santana
Agente em Atividades Administrativas
Matrícula n° 026