



Relatório de Ouvidoria 2º Semestre de 2021

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	002
Agosto	003
Setembro	004
Outubro	005
Novembro	004
Dezembro	004
Total	022

Pesquisa de Satisfação:

Classificação da Pesquisa	Números da pesquisa
Ótimo / Bom	022
Regular / Ruim	000
Elogios	009
Sugestões	002
Reclamações	000
Denúncia	000

Análise dos elogios e sugestões:

Os atendimentos foram realizados em sua maioria no setor de concessão de benefícios. Os elogios são parabenizando os servidores prestativos e bem preparados para esclarecer as dúvidas referente a concessão da aposentadoria. A recepção também foi elogiada pelo atendimento atencioso. Houve uma sugestão para disponibilizar Wi-Fi para as pessoas que aguardam atendimento.

Cristiana Santana
Agente em Atividades Administrativas
Matrícula IPI nº 026
Instituto de Previdência de Itajaí

Cristiana Santana
Agente em Atividades Administrativas
Matrícula nº 026