

Relatório de Canais de Atendimento



2022

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARRE-SAI – RJ

Rua José Tupini, nº 13, Centro – Varre-Sai / RJ – CEP: 28.375-000

Telefone: (22) 3843-3445

E-mail: contato@varresaiprev.rj.gov.br

Cristóvão Benigno de Oliveira Fabre
Presidente

Rômulo José Oliveira de Souza
Diretor do Tesouro

HISTÓRICO DE VERSIONAMENTO

Título Relatório de Canais de Atendimento	Autor Presidência	Elaborado em 13/01/2023	Homologado por Diretoria Executiva	Homologado em 31/01/2023	Instrumento Homologação Ata da 108ª Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo
Aprorador Conselho de Administração	Data da Aprovação 31/01/2023	Instrumento de Aprovação Ata da 108ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração		Versão 1.0	Data da Próxima Revisão 19/12/2023

FALE CONOSCO

Em 2022, os tipos de manifestação passaram por uma reclassificação, seguindo o modelo padrão das Ouvidorias, o que resultou nos seguintes assuntos:

- i. Solicitações: para tirar dúvidas, solicitar serviços e pedidos de acesso à informação;
- ii. Reclamações: para insatisfações e críticas;
- iii. Sugestões: para ideias de melhoria;
- iv. Denúncias: para apontamento de irregularidades;
- v. Elogio/Agradecimento: para exposição de satisfação.

Não foram registrados manifestações no “Fale Conosco”.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do VARRE-SAIPrev através do link <http://varresaiprev.gov.br/fale-conosco>.

ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE VARRE-SAIPrev /WHATSAPP E E-MAIL

Em 2022, através do Setor de Atendimento no Prédio Sede do VARRE-SAIPrev, do Whatsapp (22) 98128-2088 e dos E-Mails institucionais (contato@varresaiprev.rj.gov.br e cxprevidencia.vsai@hotmail.com) prestamos atendimento a aproximadamente 900 (novecentas) pessoas. Isso se deve ao fato de que uma pessoa, ao se dirigir à sede do Varre-SaiPrev buscando atendimento presencial, por whatsapp ou e-mail, podem solicitar mais de um serviço. Nesse mesmo período, foram entregues, aproximadamente, 1.200 contracheques.

Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheques, Informativo de Rendimentos para IR, realização de cadastramento, solicitação de antecipação de 13º salário, solicitação de declarações ou certidões, cálculo de projeção de data para aposentadoria, esclarecimentos sobre aposentadoria e pensão, protocolo de requerimentos, margem para empréstimo consignado e outras. Em se tratando de processos, 06 de pensão por morte e 27 de pedido de aposentadoria, 01 de revisão de benefício.

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE VARRE-SAI – RJ**

Rua José Tupini, nº 13, Centro – Varre-Sai / RJ – CEP: 28.375-000
Telefone: (22) 3843-3445

E-mail: contato@varresaiprev.rj.gov.br