



Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos
do Município de São José dos Pinhais - Paraná

Relatório da Pesquisa de Satisfação PREV SÃO JOSÉ

Anexo Relatório de Ouvidoria

2º Trimestre de 2024

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Luiz Carlos Bonato

Diretor Administrativo e Financeiro

Ivo Cetnarski

Diretor de Benefícios

Comissão Pró Gestão

Gisele Berton Rodrigues

Keylla Cristina Pestana de Moraes

Rodrigo Taborda Cordeiro

Ouvidora

Gisele Berton Rodrigues - Suplente

Versão 1.0

São José dos Pinhais

2024

Sumário

1	Apresentação	4
2	Público	5
3	Período.....	5
4	Avaliação.....	5
5	Comentários.....	7
	5.1 Sugestões	7
	5.2 Elogios.....	8
6	Conclusão.....	8

1 Apresentação

A pesquisa de Satisfação é um dos requisitos que devem ser observados pela Ouvidoria e enviados periodicamente para avaliação do Conselho Deliberativo de acordo com o Manual do Pró-Gestão RPPS, versão 3.5.

O objetivo da Pesquisa é avaliar a experiência do público quanto ao atendimento da Autarquia e é realizada através do preenchimento de um formulário (modelo abaixo) disponível na Recepção, no setor de Benefícios e na Folha de Pagamentos, setores da PREV que fazem atendimento ao público. É composto por 4 questões com alternativas de resposta e um espaço para comentário. A meta estabelecida para o controle foi de 85% de satisfação no trimestre.


OUVIDORIA PREV
SUA OPINIÃO FAZ TODA A DIFERENÇA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1) Você é:

☐ Aposentado; ☐ Pensionista; ☐ Acompanhante/familiar

☐ Servidor Ativo; ☐ Outro. _____

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?

☐ Benefícios; ☐ Folha; ☐ Recepção; ☐ Outro. _____

3) Sua solicitação foi atendida?

☐ Sim; ☐ Não.

4) Como você avalia a sua experiência com os serviços prestados pela PREV SÃO JOSÉ?

☐ Ótimo ; ☐ Bom; ☐ Regular; ☐ Ruim; ☐ Péssimo.

Deixe aqui o seu Comentário: _____

2 Público

A pesquisa é direcionada ao público em geral, usuários dos serviços prestados pela Autarquia.

No 2º trimestre de 2024, a pesquisa foi respondida por 09 pessoas, que se identificaram como: 07 Aposentados; 01 Servidor Ativo e 1 Pensionista.

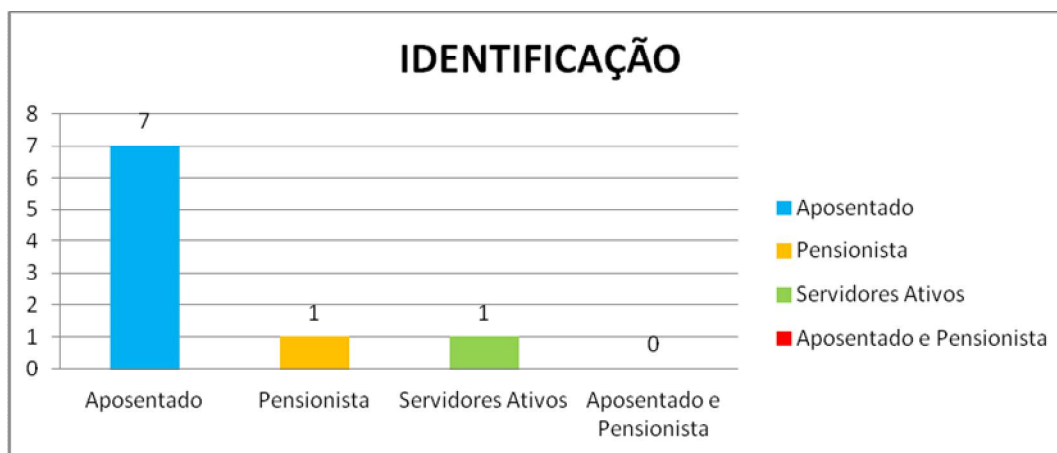
3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do 2º trimestre de 2024, nos meses de abril, maio e junho.

4 Avaliação

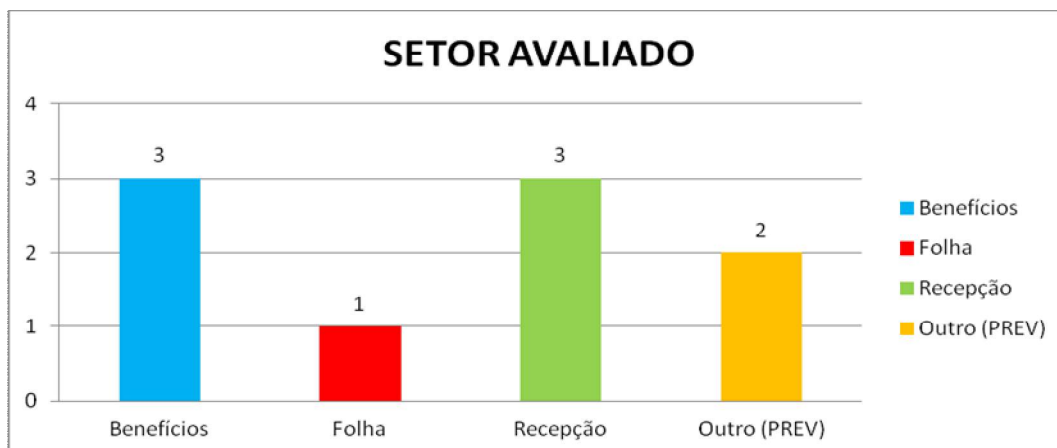
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 2º trimestre de 2024:

1) Você é:



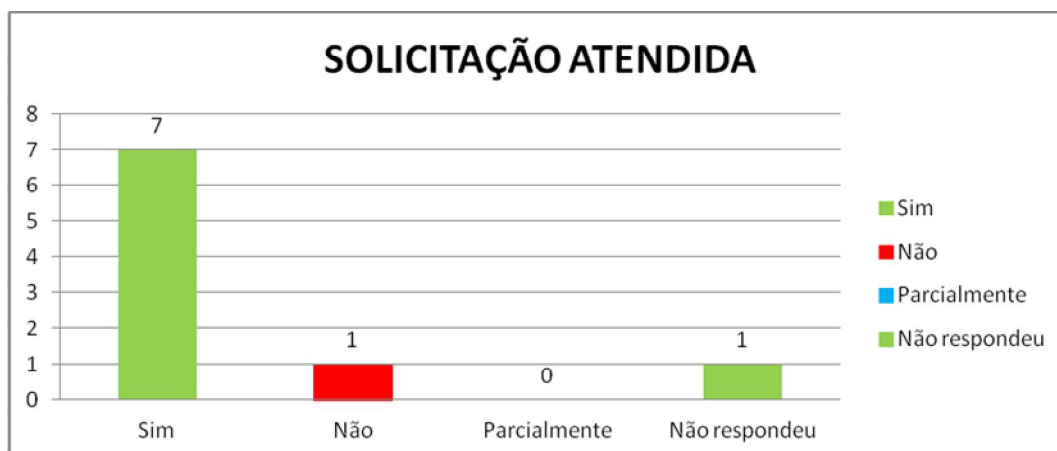
Resultado: 07 Aposentados; 01 Servidor Ativo; 01 Pensionista.

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



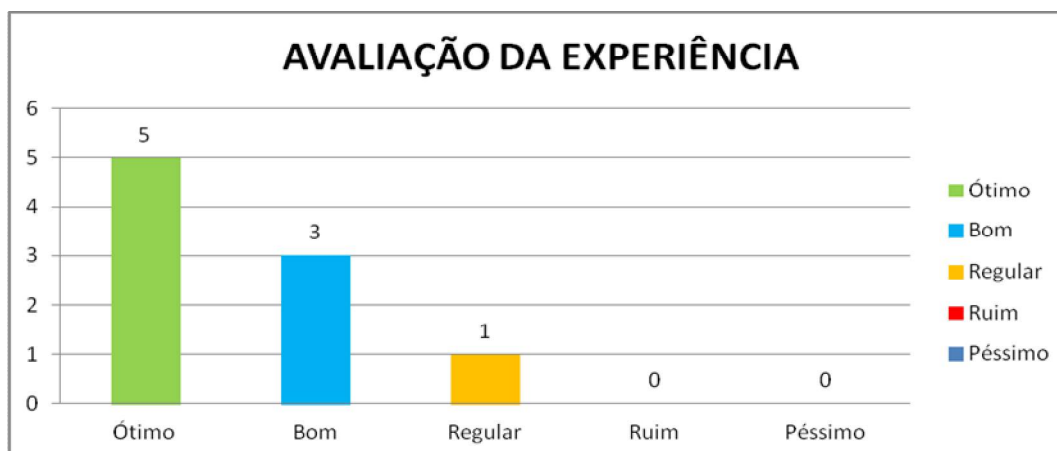
Resultado: 03 avaliações referentes à Recepção; 03 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 01 avaliação referente ao Setor de Folha de Pagamentos e 02 avaliações foram atribuídas à PREV SÃO JOSÉ, pois não indicaram o setor, ou selecionaram todas as opções ou mais de uma opção.

3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado: 07 pessoas responderam que tiveram sua solicitação atendida, 01 respondeu que não e 01 não respondeu.

4) Como você avalia a sua experiência com os serviços prestados pela PREV SÃO JOSÉ?



Resultado: 05 Avaliações “Ótimo”, 03 Avaliações “Bom” e 01 Avaliação “Regular”.

* Não é possível elaborar um plano de ação corretiva para tratar a atribuição do conceito “Regular”, tendo-se em vista a manifestação vaga na ficha de pesquisa de satisfação.

5 Comentários

5.1 Sugestões

Categoria	Sector	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Benefícios	Bom	“Precisamos repensar nos aposentados por invalidez, pela dificuldade de ter seus rendimentos menores. Servidor não tem nenhum benefício agregado. Poderiam a comissão e a equipe Presidência, porque ninguém quer passar por essa situação. Pensem se fosse vocês!”
Ação:	Não é possível elaborar um plano de ação corretiva tendo-se em vista a manifestação vaga na ficha de pesquisa de satisfação. O Manual dos Processos de Concessão de Benefícios, item 3.2., orienta sobre a concessão de aposentadoria por invalidez.		

5.2 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Recepção	Ótimo	"Sempre fui bem atendida. Sônia R. Cichocki."
Aposentado	Recepção	Bom	"Muito bom ser atendida com gentileza. Obrigada."
Servidor Ativo	Todos	Ótimo	"Pessoas maravilhosas todas. Fui bem atendida com atenção de todos. Ótimo atendimento."

6 Conclusão

Considerando que 56% dos atendimentos foram avaliados como "Ótimo" e 33% como "Bom", podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 89%, acima do objetivo definido de 85%.

