



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**

**3º Trimestre de 2024**

**DIRETORIA - EXECUTIVA**

**Ivan Ferreira de Melo**

Diretor Presidente

**Gisele Berton Rodrigues**

Diretor Administrativo

**Ivo Cetnarski**

Diretor de Benefícios

**Luiz Carlos Bonato**

Diretor Financeiro

**Giuliano Rodrigo Boscardin**

Diretor Jurídico

**Comissão Pró Gestão**

Ana Paula Santos de Carvalho Bortolan

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

Gisele Berton Rodrigues

Keylla Cristina Pestana de Moraes

**Ouvidora**

Anna Paula Feitosa Rodrigues Grokoski

**Outubro de 2024**

São José dos Pinhais

## Sumário

---

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
| 1 | Apresentação.....    | 4 |
| 2 | Público .....        | 5 |
| 3 | Período .....        | 5 |
| 4 | Avaliação.....       | 5 |
| 5 | Comentários .....    | 7 |
|   | 5.1 Elogios .....    | 7 |
|   | 5.2 Reclamação ..... | 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 terceiro trimestre de 2024 a pesquisa foi respondida por 15 pessoas que se identificaram como: 12 Aposentados; 0 Servidores Ativos, 0 Pensionista, 1 Acompanhante/familiar e 2 Outro.

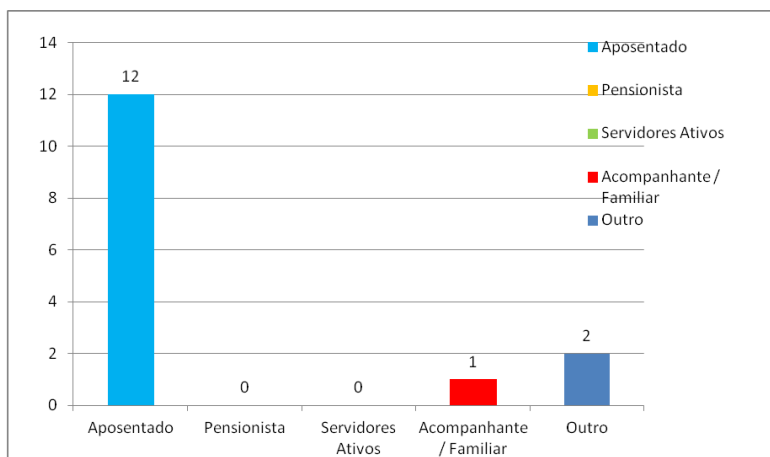
## 3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do terceiro trimestre de 2024, nos meses de julho, agosto e setembro.

## 4 Avaliação

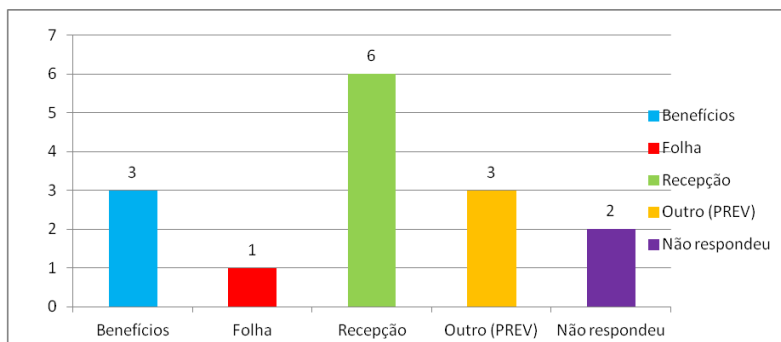
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 3º trimestre de 2024:

1) Você é:



Resultado: 12 Aposentados; 0 Servidores Ativos; 0 Pensionista; 1 Acompanhante / familiar e 2 Outros.

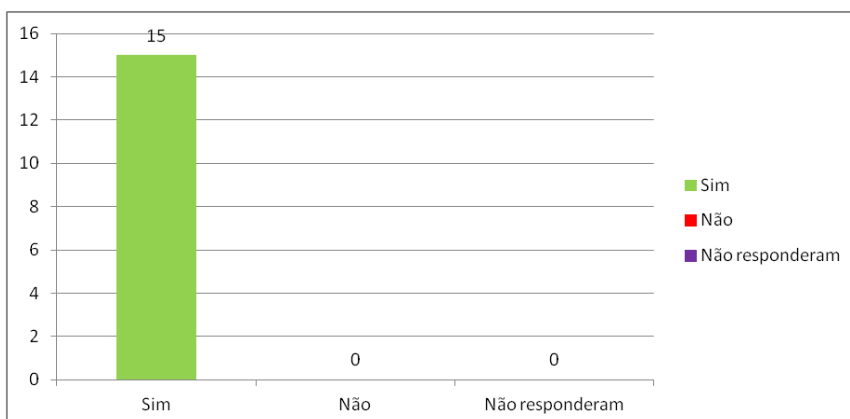
2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



**Resultado:**

6 avaliações referentes à Recepção; 1 avaliação do setor da Folha, 3 avaliações referentes ao Setor de Benefícios; 3 selecionaram todas as opções ou mais de uma opção e foram atribuídas a PREV SÃO JOSÉ e 2 não responderam.

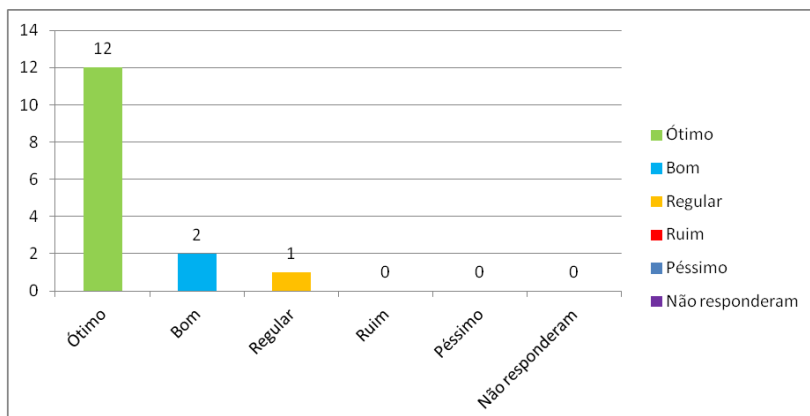
**3) Sua solicitação foi atendida?**



**Resultado:**

15 pessoas responderam que sim.

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



Resultado:

12 Avaliações “Ótimo”; 2 Avaliações “Bom” e 1 avaliação Regular.

## 5 Comentários

### 5.1 Elogios

| Categoria               | Setor      | Avaliação | Manifestação                                                                                        |
|-------------------------|------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aposentado              | Benefícios | Ótimo     | Bom todas às vezes precisei foi muito bem atendida. Não tenho o que reclamar são todos prestativos. |
| Aposentado              | PREV*      | Bom       | Diretoria bem atenciosa.                                                                            |
| Aposentado              | Benefícios | Ótimo     | Agradeço a todos os funcionários. Atendimento nota 10. Maria de Lourdes Teles.                      |
| Aposentado              | PREV*      | Ótimo     | Sempre muito atenciosos e prestativos.                                                              |
| Aposentado              | PREV*      | Ótimo     | Excelente trabalho. Parabéns                                                                        |
| Outro (ex servidor)     | Recepção   | Ótimo     | São prestativos e cortez.                                                                           |
| Aposentado              | Recepção   | Ótimo     | Todos muito educados. O que é raro hoje em dia.                                                     |
| Aposentado              | PREV*      | Ótimo     | Sempre fui bem atendido.                                                                            |
| Acompanhante / Familiar | Benefícios | Ótimo     | Atendimento muito bom e também com esclarecimento onde podemos tirar as duvidas vigentes.           |
| Aposentado              | Folha      | Ótimo     | Continue sempre assim. Ótimo.                                                                       |

## 5.2 Reclamação

| Categoria  | Setor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Avaliação | Manifestação                                                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aposentado | PREV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Regular   | Precisa de mais pessoas para atender. Só teve uma pessoa para o recadastramento é muito tempo de espera. |
| Ação:      | No período de 01/08/2024 a 30/09/2024 o Setor de Benefícios realizou aproximadamente 2.500 provas de vida/recadastramentos dos beneficiários da PREV SÃO JOSÉ, lembrando que no período não houve paralisação ou suspensão dos demais serviços prestados pelo Setor, sendo que o Setor conta com a colaboração de 3 servidores. Há uma busca contínua para aprimorar os procedimentos e ferramentas para a realização da prova de vida/recadastramento, tanto que o tempo de espera para o recadastramento assim como o intervalo para o recadastramento de 100% dos beneficiários vem diminuindo ano a ano, mesmo com o número crescente de benefícios. Acreditamos que a situação comentada deve se referir a um caso isolado, e que precisaríamos de mais informações para melhor atender ou aprimorar as ferramentas de forma a melhor corrigir a situação. Agradecemos a participação do beneficiário junto à pesquisa, o que fará com que tenhamos mais atenção nos próximos atendimentos para prova de vida/recadastramento. |           |                                                                                                          |

\*As avaliações e os comentários foram atribuídos ao atendimento geral da PREV SÃO JOSÉ quando selecionados mais de um setor.

## 6 Conclusão

Visto que 80% dos atendimentos foram avaliados como Ótimos e 13% como Bons, podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ ficou em 93%. No entanto, considerando que o terceiro trimestre do ano compreende ao período de maior movimentação na PREV SÃO JOSÉ, devido ao Recadastramento anual dos segurados, a quantidade de pesquisas respondidas ficou muito aquém do esperado. É necessário solicitar aos setores de Benefícios e Folha de Pagamentos que se atentem a distribuição dos formulários de pesquisa após os atendimentos para que os mesmos sejam avaliados periodicamente.



