



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

4º Trimestre de 2024

DIRETORIA - EXECUTIVA

Ivan Ferreira de Melo

Diretor Presidente

Gisele Berton Rodrigues

Diretora Administrativa

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

Janeiro de 2025

São José dos Pinhais

Sumário

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

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, segurados e usuários dos serviços prestados pela Autarquia.

No quarto trimestre de 2024 a pesquisa foi respondida por 5 pessoas que se identificaram como Aposentados.

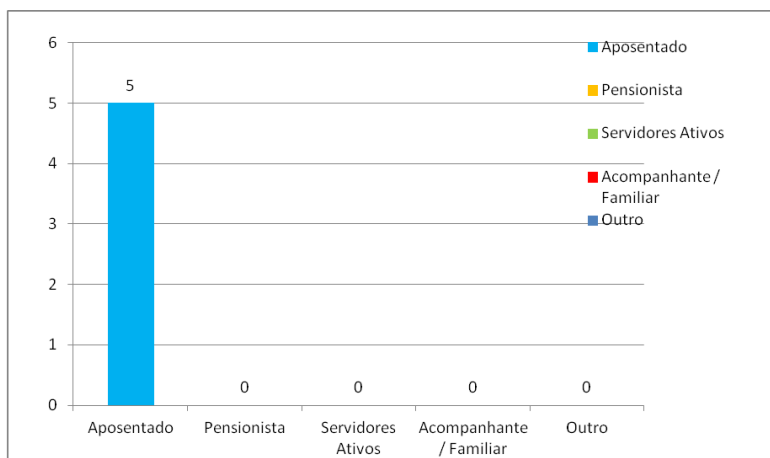
3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do quarto trimestre de 2024.

4 Avaliação

A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao 4º trimestre de 2024:

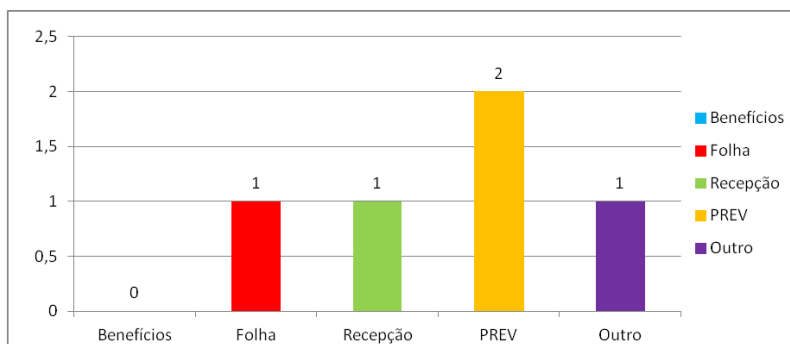
1) Você é:



Resultado:

5 Aposentados; 0 Servidores Ativos; 0 Pensionista; 0 Acompanhante / familiar e 0 Outros.

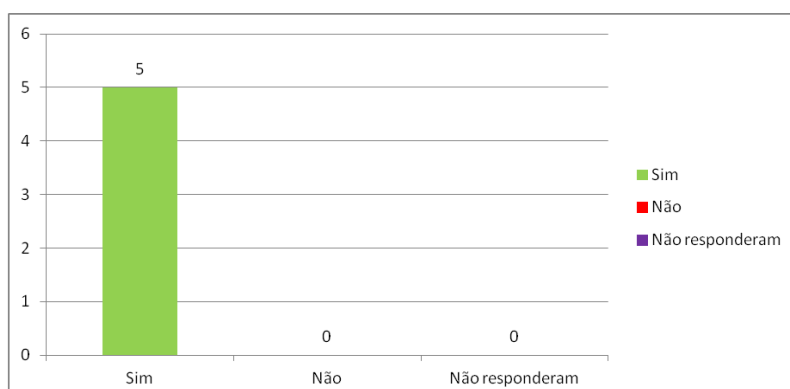
2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



Resultado:

1 avaliação do setor da Folha, 1 avaliação referente à Recepção; 2 avaliações atribuídas a PREV SÃO JOSÉ e 1 atribuída a “Outro” e não especificada.

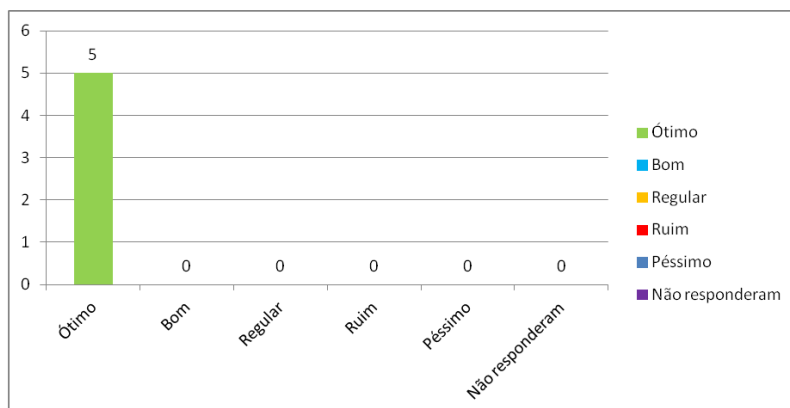
3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado:

5 pessoas responderam que sim.

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



Resultado:

5 Avaliações “Ótimo”.

5 Comentários

5.1 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	Folha	Ótimo	Obrigada por tudo.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Parabéns pelo atendimento.
Aposentado	Recepção	Ótimo	As meninas Sara e Gabi são muito prestativas.

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

6 Conclusão

Visto que 100% dos atendimentos foram avaliados como “Ótimos” podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ superou a meta estabelecida. **No entanto, novamente a quantidade de pesquisas respondidas ficou muito aquém do esperado visto que em 3 meses somente 5 pessoas participaram da pesquisa.** É necessário solicitar a recepção e 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.

