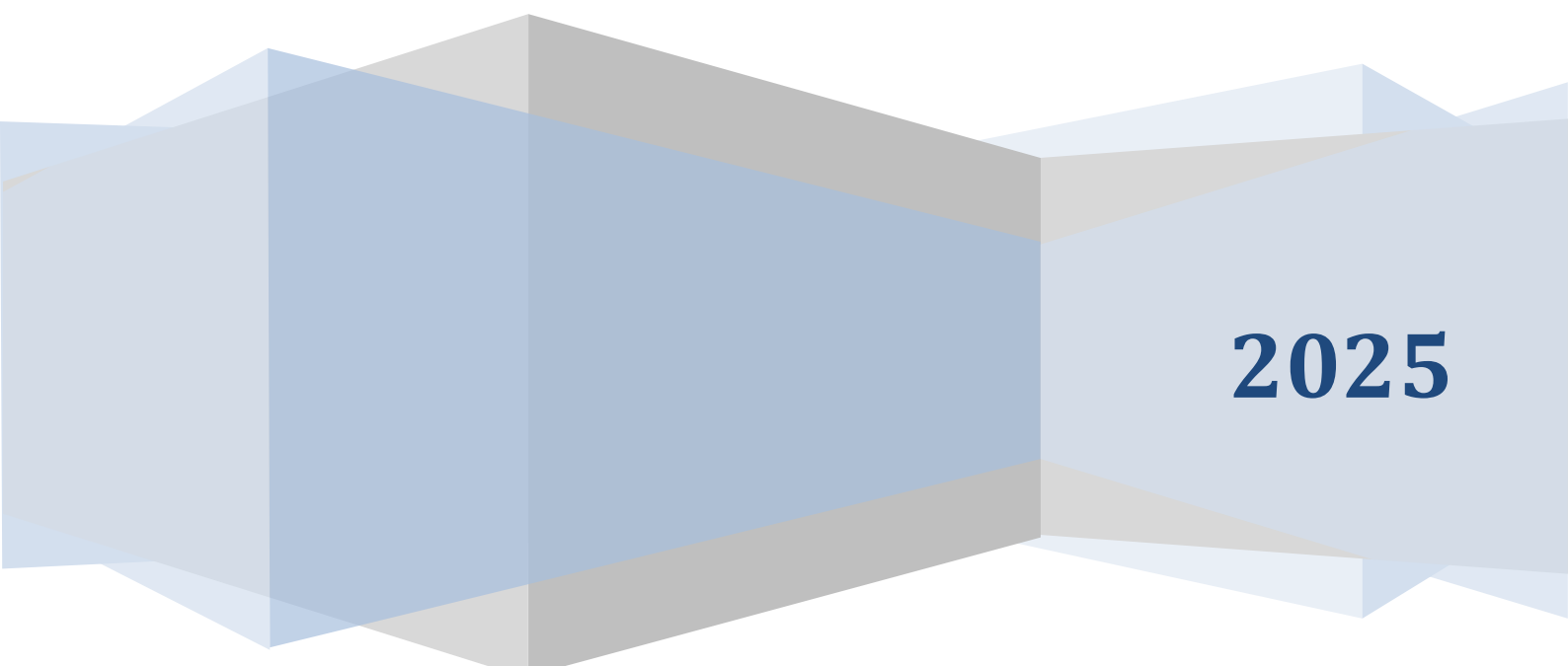


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO

PREV SÃO JOSÉ



2025

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

São José dos Pinhais, 2025.

Sumário

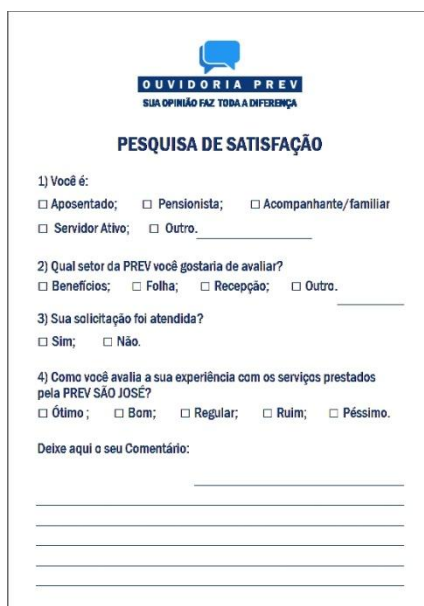
Sumário	3
1 Apresentação	4
2 Público	4
3 Período	4
4 Avaliação	5
5 Comentários	7
5.1 Elogios	7
5.2 Críticas	8
6 Conclusão	9

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 3.6.

O objetivo da Pesquisa é avaliar a experiência do público quanto ao atendimento presencial da Autarquia identificando pontos de melhoria na assistência ao público em geral e segurados por este motivo é direcionada aos setores da PREV que fazem atendimento ao público: Recepção, Benefícios e Folha de Pagamentos. A meta estabelecida para o controle foi de 85% de satisfação no trimestre.

A pesquisa é realizada através do preenchimento de um formulário (modelo abaixo) disponível nos setores relacionados acima e depositada na urna presente na recepção da PREV SÃO JOSÉ.

The form is titled "OUVIDORIA PREV" with a logo of a speech bubble. Below the title is the slogan "SUA OPINIÃO FAZ TODA A DIFERENÇA". The main heading is "PESQUISA DE SATISFAÇÃO". It contains four numbered questions with checkboxes for responses. Question 1 asks for the respondent's status (Aposentado, Pensionista, Acompanhante/familiar, Servidor Ativo, or Outro). Question 2 asks for the sector of the PREV (Benefícios, Folha, Recepção, or Outro). Question 3 asks if the request was attended (Sim or Não). Question 4 asks for an evaluation of the service experience (Ótimo, Bom, Regular, Ruim, or Péssimo). At the bottom, there is a section for a comment labeled "Deixe aqui o seu Comentário:" followed by five horizontal lines for text entry.

2 Público

A pesquisa é direcionada ao público em geral, segurados e usuários dos serviços prestados pela Autarquia e no primeiro trimestre de 2025 foi respondida por 26 pessoas.

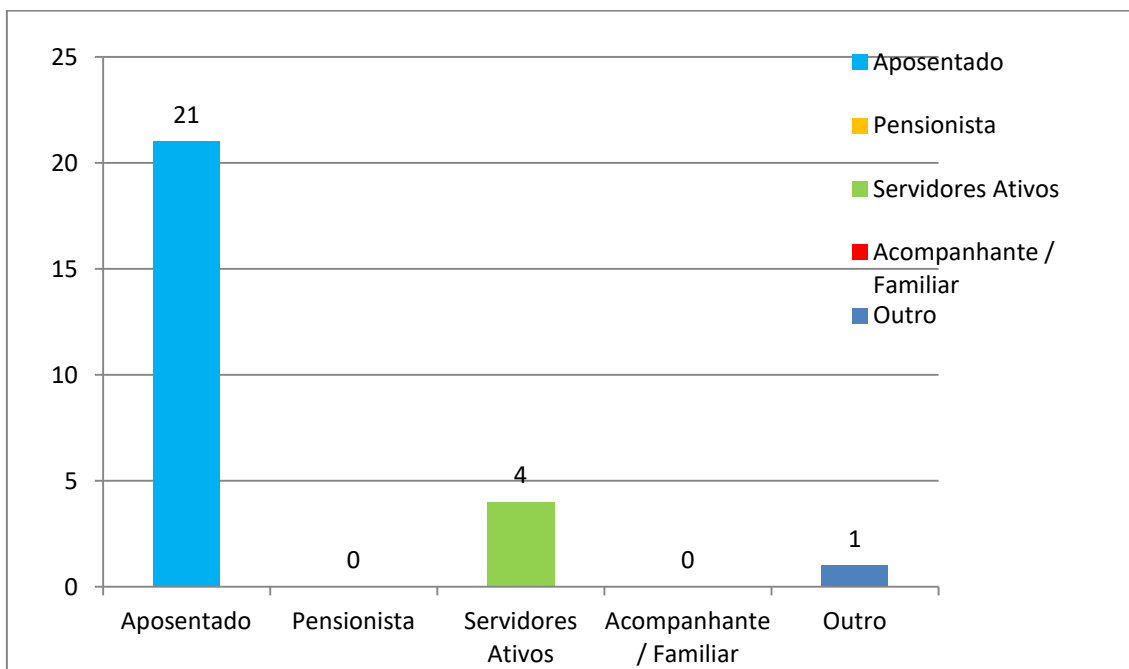
3 Período

Esta pesquisa foi realizada ao longo do primeiro trimestre de 2025.

4 Avaliação

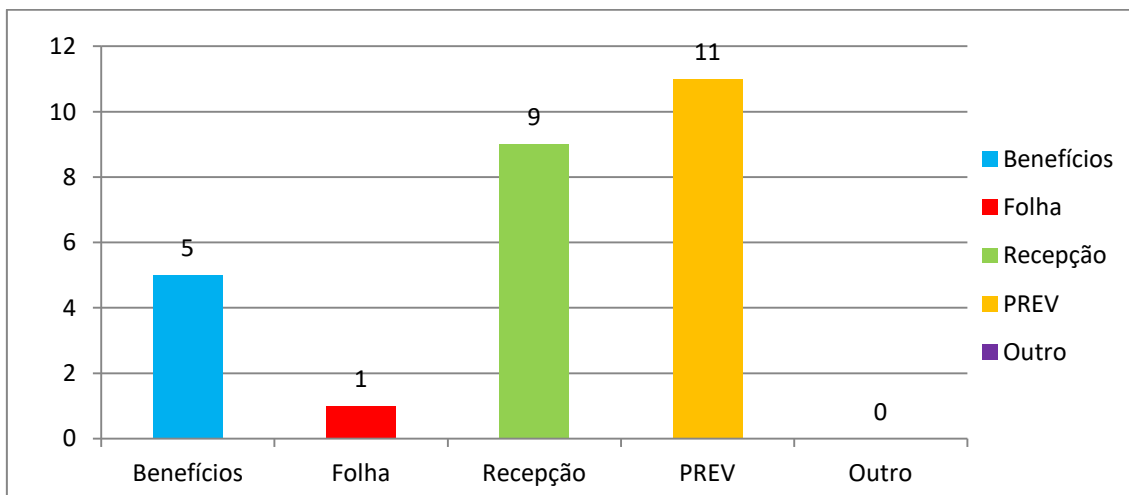
A seguir, demonstração gráfica da avaliação com tabelas ilustrando o resultado quantitativo de cada questão em relação ao primeiro trimestre de 2025:

1) Você é:



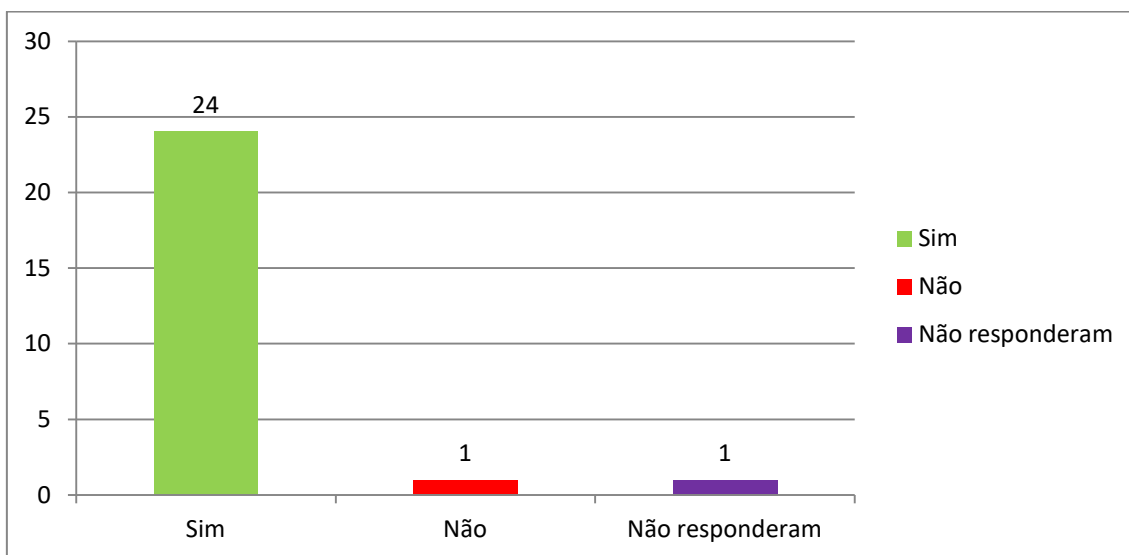
Resultado: 21 Aposentados; 4 Servidores Ativos; 0 Pensionista; 0 Acompanhante / familiar e 1 Outros-não especificado.

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



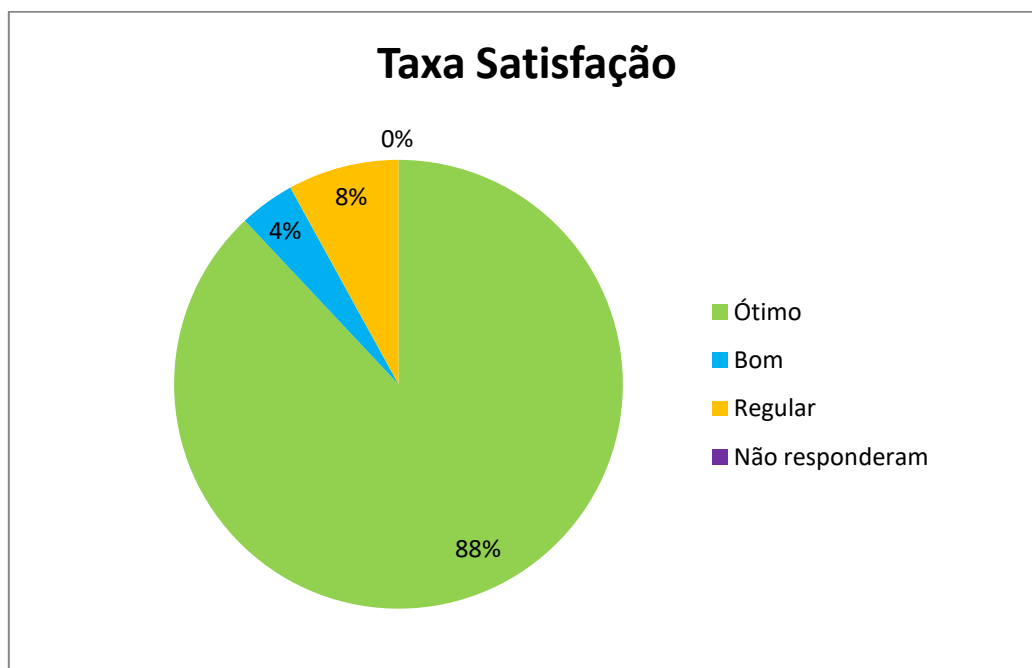
Resultado: 5 avaliações do setor de benefícios, 1 avaliação do setor da Folha, 9 avaliação referente à Recepção; 11 avaliações atribuídas a PREV (quando o entrevistado marca mais de uma opção ou todas as opções), 0 para outros.

3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado: 24 pessoas responderam que sim, 1 pessoa respondeu não e 1 pessoa não marcou nenhuma das opções.

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



Resultado: 23 Avaliações "Ótimo", 1 bom, 2 regular, 0 ruim, 0 péssimo

5 Comentários

5.1 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	PREV	Ótimo	Exelente atendimento desde a recepção até o atendimento dos funcionários que trabalham internamente. Gabrieli, ótimo atendimento, Elizangela, atenciosa e procurou atender todos os pedidos. Pessoal do de benefícios Diego e Ana também. Quero parabenizar a equipe de funcionários que trabalha em perfeita engrenagem. Simone S. das Neves.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Sempre fui muito bem atendida sanando todas as dúvidas.
Aposentado	Outro – não especificado	Ótimo	Sempre fui muito bem atendida por todos os colaboradores da PREV e hoje na reunião de recepção ao aposentado (25/02/2025) não foi diferente. Meu sentimento de gratidão a toda essa equipe que fez desse processo, que foi demorado devido as suas particularidades, um momento acolhedor e tranquilo dado seu profissionalismo, paciência e sobretudo dominio do assunto. Parabéns equipe PREV!
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Continuem assim, atenciosos.
Outro – não especificado	PREV*	Ótimo	Pessoas simpáticas e atenciosas.
Aposentado	Recepção	Ótimo	Sempre sou bem atendida em todos os sentidos.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Muito bem recepcionada pelos funcionários Rodrigo e Gabriele.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Estou satisfeita
Aposentado	Recepção	Ótimo	Fui muito bem atendido
Aposentado	PREV*	Ótimo	Sempre muito bem atendida
Aposentado	Folha	Ótimo	Sempre que venho até a PREV sou muito bem atendida.
Servidor ativo	Recepção	Ótimo	Encontrei no atendimento acolhimento, eficiência e eficácia.

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Aposentado	PREV*	Ótimo	Fui muito bem atendida e minha solicitação também. As funcionárias são muito profissionais e gentis.
Aposentado	Benefícios	Ótimo	Tanto funcionários, quanto a diretora Gisele muito atenciosos. Parabéns.
Aposentado	PREV*	Ótimo	Parabéns
Aposentado	Recepção	Ótimo	M. Karpinski

5.2 Críticas

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação	Resposta Setor
Aposentado	Recepção	Regular	O atendente poderia ser mais simpático. Pois parece um robô. Obrigada!	Considerando os resultados das demais avaliações que apontaram satisfação no atendimento da recepção da PREV, e considerando que esta manifestação foi isolada, iremos manter o cronograma de feedback com os estagiários, enfatizando a importância de um bom atendimento ao público da PREV.
Servidor ativo	Recepção	Bom	Poderia ser on-line. Não precisa verificar aqui.	Não ficou claro para esta Ouvidoria o que deveria ser online, se a pesquisa ou o serviço que foi prestado ao servidor.

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

6 Conclusão

Visto que 96% dos atendimentos foram avaliados como “Ótimos” ou “Bons” podemos afirmar que o índice de satisfação com o atendimento da PREV SÃO JOSÉ superou a meta estabelecida.

A quantidade de pesquisas respondidas aumentou após o reforço junto a recepção e aos setores de Benefícios e Folha de Pagamentos que se atentassem a distribuição dos formulários de pesquisa após os atendimentos.