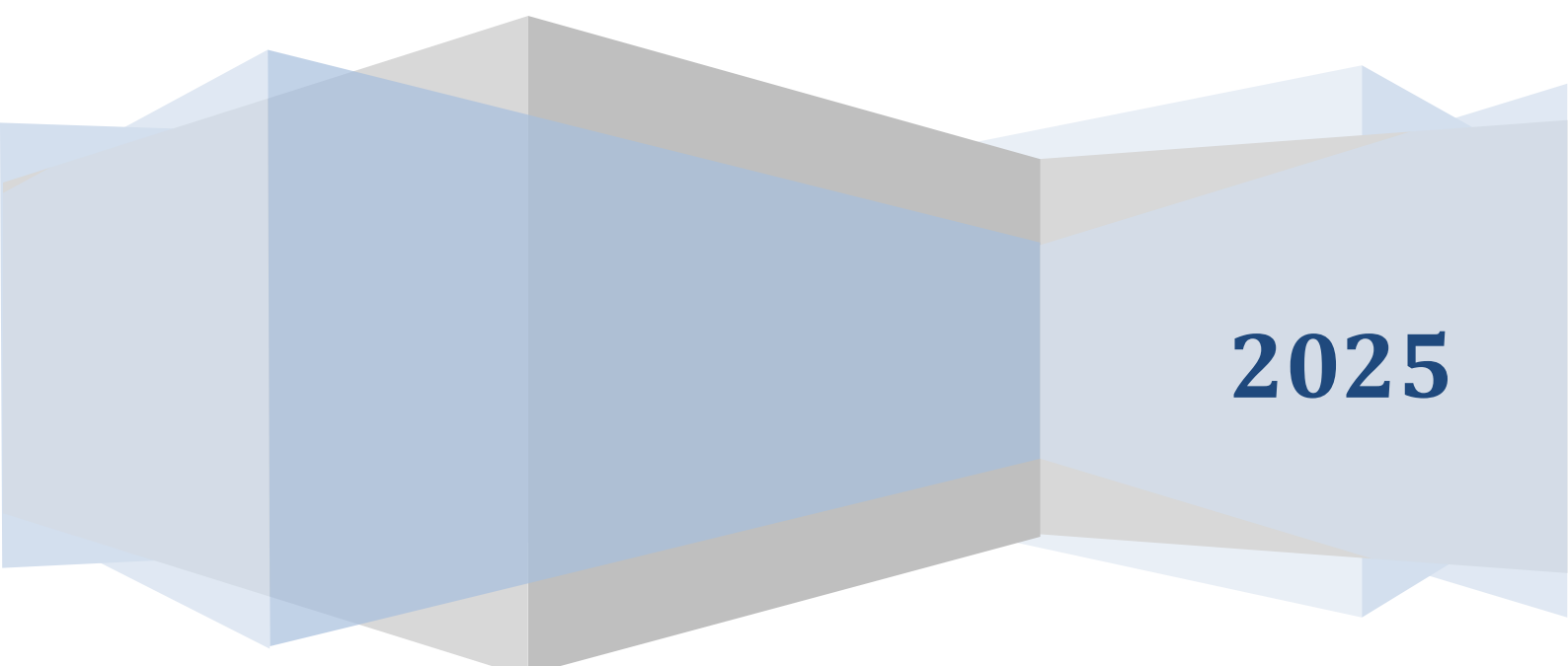


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

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	5
3 Período	5
4 Avaliação Pesquisa Formulário Impresso	5
4.1 Manifestações	7
4.1.1 Elogios	7
5 Avaliação Pesquisa Whatsapp	8
5.1 Manifestações	10
5.1.1 Elogios	10
5.1.2 Reclamação	13
6 Conclusão	14

1 Apresentação

A pesquisa de Satisfação é um dos requisitos que devem ser observados pela Ouvidoria e enviados periodicamente para avaliação do Conselho de Administração, 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 e online da Autarquia identificando pontos de melhoria na assistência ao público em geral e segurados e por este motivo é direcionada aos setores da PREV que fazem atendimento ao público: Benefícios e Administrativo (Folha de Pagamentos e Recepção). A meta estabelecida para o controle foi de 85% de satisfação no trimestre.

Na PREV SÃO JOSÉ são realizadas dois tipos de pesquisas. Uma pesquisa através de um formulário impresso e disponível nos setores relacionados acima e depositada na urna presente na recepção da Autarquia e uma pesquisa realizada através de um formulário digital, encaminhado para os contatos realizados através do Whatsapp. Esta última opção foi sugerida pelo Conselho de Administração na Reunião de fevereiro e os primeiros resultados serão apresentados neste relatório. Em face desta nova opção de pesquisa o formulário impresso foi alterado, ver figura 2, e a partir do próximo trimestre os resultados poderão ser apresentados de forma conjunta.

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:

Figura 1 Formulário Original

OUVIDORIA PREV
SUA OPINIÃO FAZ TODA A DIFERENÇA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1) Você é:

☐ Aposentado; ☐ Pensionista; ☐ Acompanhante/familiar;

☐ Servidor Ativo; ☐ Outro.

2) Qual o motivo do seu atendimento? Marque 1 opção por pesquisa.

☐ Calendário de Pagamentos; ☐ Aumento de Margem;

☐ Informe de Rendimentos; ☐ Holerite;

☐ Isenção do IR; ☐ Atualização de Dados;

☐ Certidão de Tempo de Contribuição; ☐ Recadastramento (Prova de vida);

☐ Informação Abono de Permanência; ☐ Cálculo e simulação aposentadoria;

☐ Concessão de aposentadoria e pensão; ☐ Inclusão de dependentes;

☐ Empréstimo Consignado; ☐ Informação;

☐ Sugestão; ☐ Crítica/Reclamação;

☐ Denúncia; ☐ Elogio;

☐ Outro.

3) Sua solicitação foi atendida? ☐ Sim; ☐ Não.

4) Como você avalia a sua experiência com atendimento prestado pela PREV SÃO JOSÉ? ☐ Ótimo; ☐ Bom; ☐ Regular; ☐ Ruim; ☐ Péssimo.

Deixe aqui o seu Comentário: _____

Figura 2 - Novo formulário

2 Público

A pesquisa é direcionada ao público em geral, segurados e usuários dos serviços prestados pela Autarquia e foi respondida por 80 pessoas.

Tipo de pesquisa	Quantidade
Formulário impresso*	11
Formulário Digital	69
Total	80

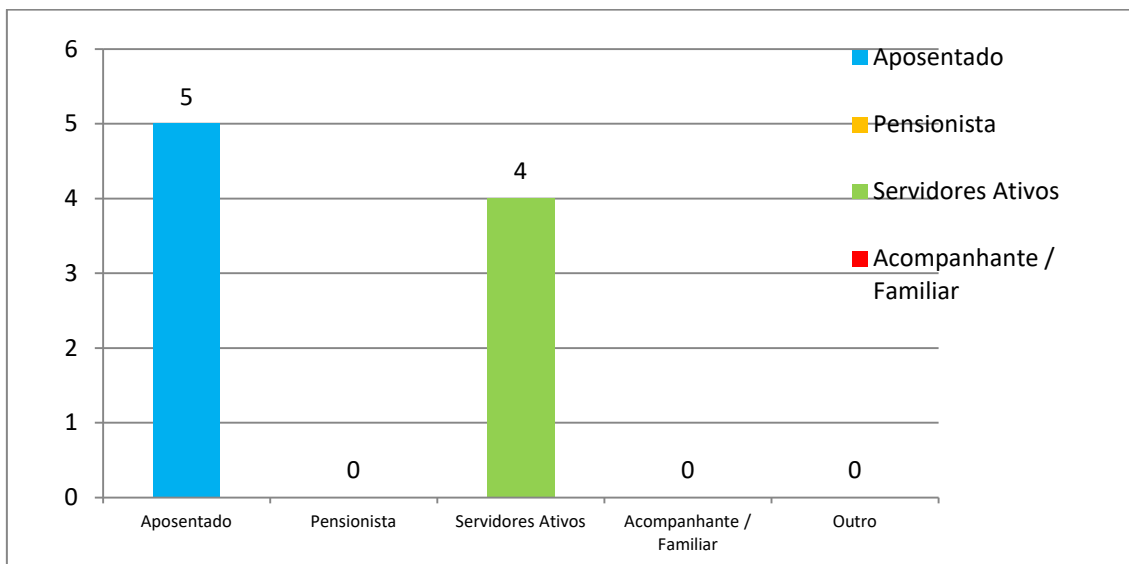
*4 fichas do modelo original foram utilizadas no período por este motivo neste trimestre o resultados da questão 2 ainda será apresentada conforme o formulário original.

3 Período

A pesquisa é realizada diariamente de forma voluntária. Esse relatório diz respeito à consolidação das informações do 2º trimestre de 2025.

4 Avaliação Pesquisa Formulário Impresso

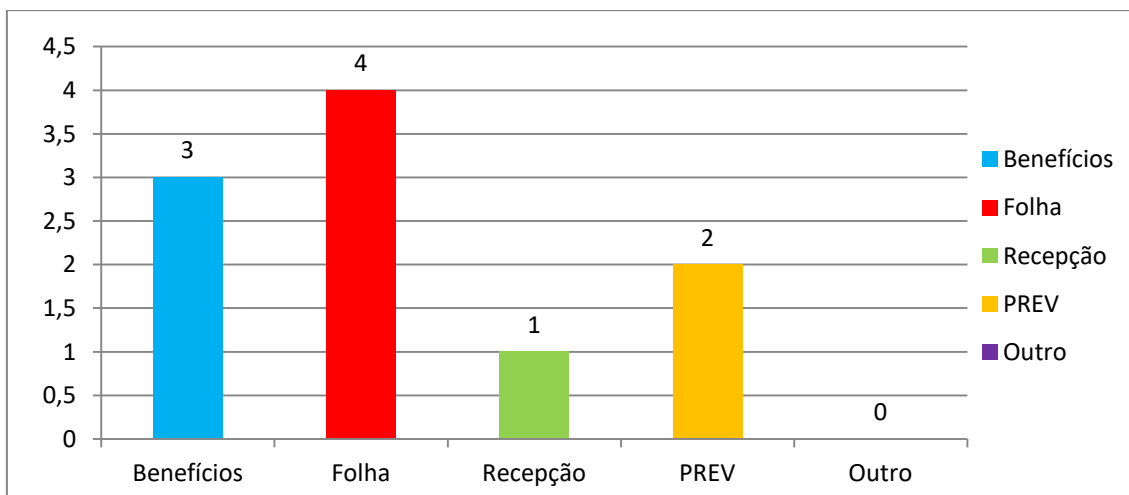
A seguir, o resultado quantitativo de cada questão.



1) Você é:

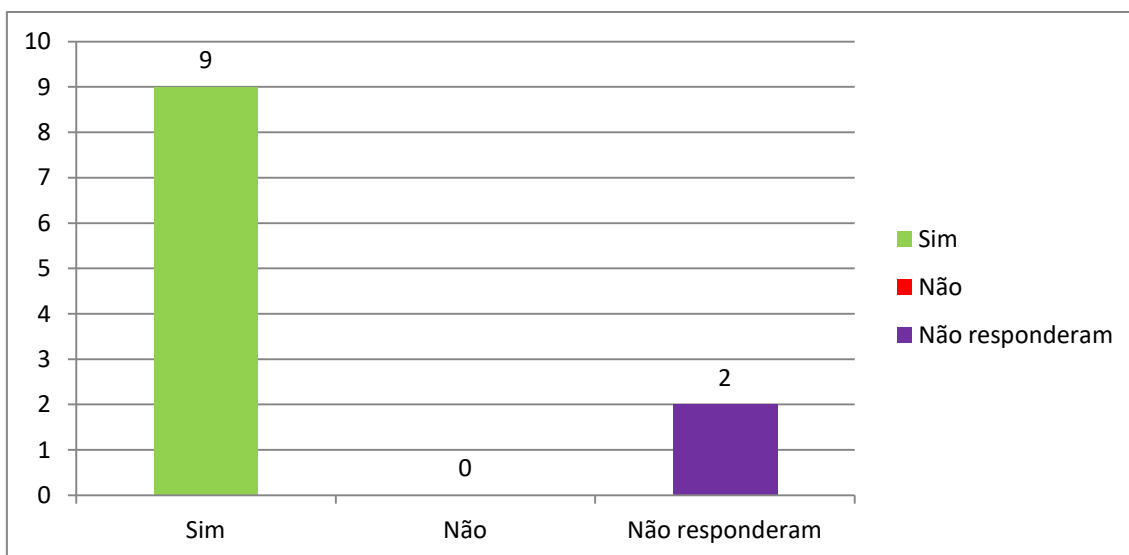
Resultado: 5 Aposentados; 4 Servidores Ativos; 0 Pensionista; 0 Acompanhante / familiar e 0 Outros.

2) Qual setor da PREV você gostaria de avaliar?



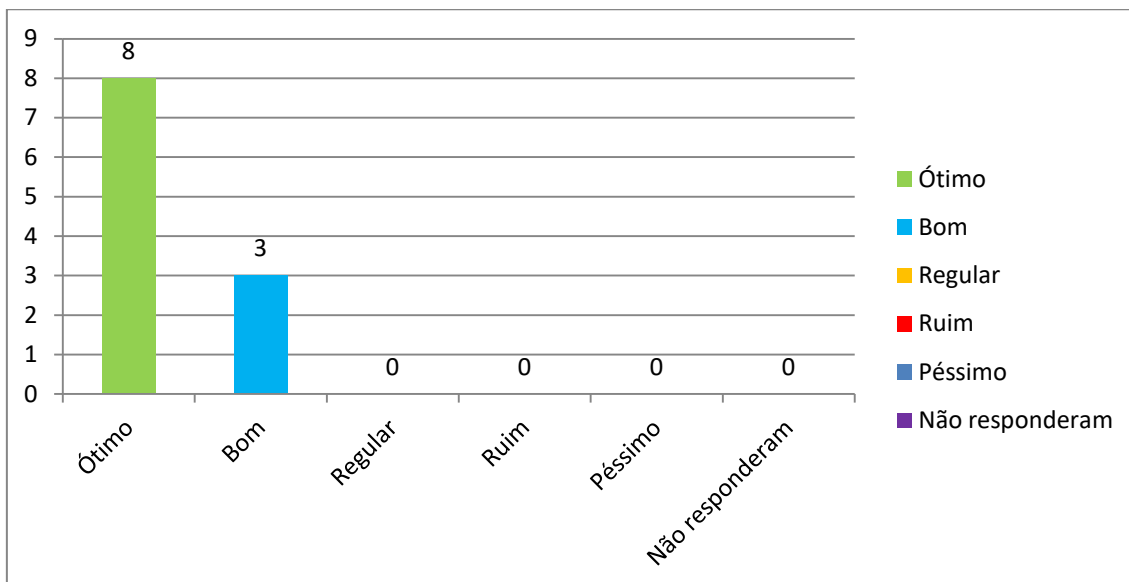
Resultado: 3 avaliações do setor de benefícios, 4 avaliação do setor da Folha, 1 avaliação referente à Recepção; 2 avaliações atribuídas a PREV (quando o entrevistado marca mais de uma opção ou todas as opções), 0 para outros.

3) Sua solicitação foi atendida?



Resultado: 9 pessoas responderam que sim, 2 pessoas não responderam.

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



Resultado: 8 Avaliações “Ótimo”, 3 bom, 0 regular, 0 ruim, 0 péssimo

4.1 Manifestações

4.1.1 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Servidor Ativo	PREV	Ótimo	Atendimento maravilhoso e bem esclarecedor por parte do Diego e o Nicolas na recepção também muito atencioso. Sandra Mol.
Servidor Ativo	Benefícios	Ótimo	Gostaria de ressaltar o que foi o atendimento excepcional do servidor Diego. Grata pela atenção pela dedicação e competência.
-	Folha	Ótimo	Sempre fui bem atendido.
Aposentado	PREV	Bom	Estou satisfeita com atendimento.
Aposentado	Holerite	Ótimo	O atendente foi bem educado atendeu o que eu precisava! Obrigada!

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

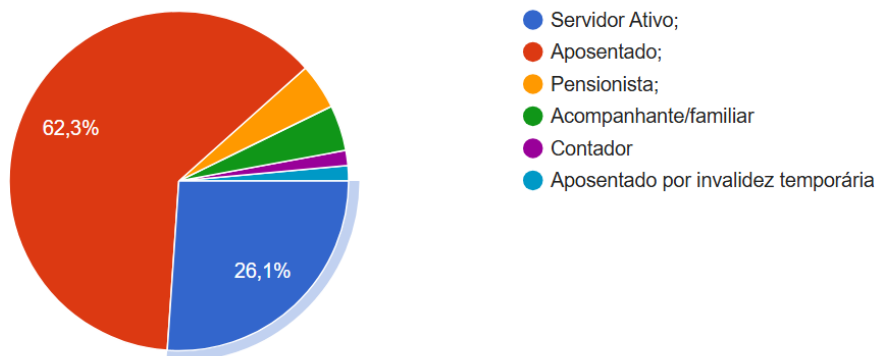
5 Avaliação Pesquisa Whatsapp

Em fevereiro, durante a 231ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração foi sugerido que fossem enviados formulários digitais para os aposentados e pensionistas da PREV. Foi esclarecido que a pesquisa de atendimento é para todos os atendimentos e ficou definido que seriam enviados formulários digitais para todos os atendimentos realizados pelo whatsapp.

Você é:

69 respostas

 Copiar gráfico



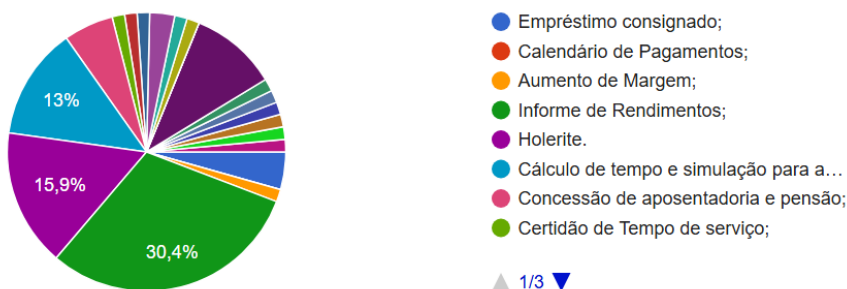
Você é?	Porcentagem	Quantidade
Servidor Ativo	26,1%	18
Aposentado	62,3%	43
Pensionista	4,3%	3
Acompanhante/familiar	4,3%	3
Outros	2,8%	2
Total	-	69

Qual o motivo do seu contato?

Somente 1 opção por pesquisa.

69 respostas

 Copiar gráfico

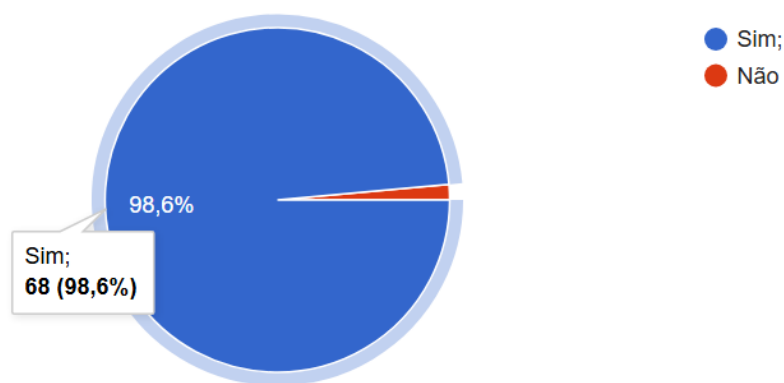


▲ 1/3 ▼

Qual o Motivo do seu contato?	Porcentagem	Quantidade
Atualização de Dados	2,9%	2
Aumento de Margem	1,4%	1
Cálculo de tempo e simulação	13%	9
Concessão de aposentadoria e pensão	5,8	4
Calendário de Pagamentos	-	0
Certidão de Tempo de serviço	1,4%	1
Crítica/Reclamação	-	0
Denúncia	-	0
Elogio	1,4%	1
Empréstimo Consignado	4,3%	3
Holerite	15,9%	11
Inclusão de dependentes	1,4%	1
Informação Abono de Permanência	1,4%	1
Informação	10,1%	7
Informe de Rendimentos;	30,4%	21
Isenção do IR	1,4%	1
Outros	5,8%	4
Perícia	1,4%	1
Recadastramento (Prova de vida)	1,4%	1
Sugestão	-	0
Total		69

Sua solicitação foi atendida?

69 respostas

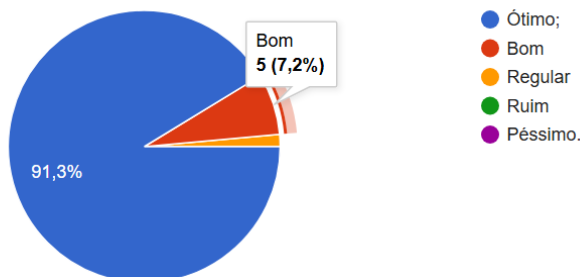


Sua Solicitação foi atendida?	Porcentagem	Quantidade
Sim	98,6%	68
Não	1,4%	1
Total	-	69

Como você avalia o atendimento prestado pela PREV SÃO JOSÉ?

 Copiar gráfico

69 respostas



Como você avalia o atendimento prestado pela PREV SÃO JOSÉ?	Porcentagem	Quantidade
Ótimo	91,3%	63
Bom	7,2%	5
Regular	1,4%	1
Ruim	-	-
Péssimo	-	-
Total	-	69

5.1 Manifestações

5.1.1 Elogios

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Servidor Ativo;	Informação;	Ótimo;	Ótimo atendimento.
Aposentado;	Holerite.	Ótimo;	Sou sempre muito bem atendida...
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Excelente atendimento
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Atendimento excelente... atenciosos e prestativos.
Pensionista;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Obrigado pela prontidão em nós auxiliar
Aposentado;	Empréstimo consignado;	Ótimo;	Minha solicitação não foi atendida, pasmem os senhores, pelo fato de ter 75 anos, a entidade não me concedeu consignado. De certo, estão me achando

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
			idoso demais para que não honre meus compromissos !!! Paraná Banco, quem diria !!! Consignado não é também para aposentados do PrevSãoJosé ???.
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Parabéns ótimo atendimento
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Nota 1000
Aposentado por invalidez temporária	Perícia	Ótimo;	Ana Paula foi super atenciosa!!! Obrigado!!!
Acompanhante/familiar	Informe de Rendimentos;	Regular	A equipe em si é muito boa, porém o sistema não estava ajudando. Espero ter resolvido meu caso. Fazem dois anos que passo pelo mesmo problema, vamos ver se resolveu daqui por diante.
Servidor Ativo;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Parabenizo toda equipe pela agilidade e presteza, quanto ao retorno de minha solicitação.
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Respondeu imediatamente e esclareceu prontamente para as dificuldades encontradas.
Aposentado;	Concessão de aposentadoria e pensão;	Ótimo;	Sempre fui muito bem atendida na Prev e tudo que pedi fizeram sempre com excelência! Obrigada
Aposentado;	Recadastramento (Prova de vida);	Ótimo;	Ótimo atendimento
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Foi atendida logo que mandei a mensagem, e com o link que me mandaram consegui ver meus rendimentos para a declaração.
Servidor Ativo;	Informação;	Ótimo;	Os atendentes são bem atenciosos
Servidor Ativo;	Cálculo de tempo e simulação para	Ótimo;	Atende muito prestativa e atenciosa

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
	aposentadoria;		
Aposentado;	Aumento de Margem;	Ótimo;	Estão de parabéns
Servidor Ativo;	Cálculo de tempo e simulação para aposentadoria;	Ótimo;	Ótimo atendimento
Servidor Ativo;	Cálculo de tempo e simulação para aposentadoria;	Ótimo;	Esclareceu muito bem minhas dúvidas!
Servidor Ativo;	Cálculo de tempo e simulação para aposentadoria;	Ótimo;	Rápido e eficiente
Aposentado;	Holerite.	Ótimo;	Sempre fui bem atendida
Aposentado;	Informação;	Ótimo;	Sempre fui muito bem atendida
Aposentado;	Obrigada, fui atendida prontamente.	Ótimo;	Obrigada, fui atendida prontamente.
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Sempre prestativo para comigo.
Servidor Ativo;	Cálculo de tempo e simulação para aposentadoria;	Ótimo;	Eficiência
Aposentado;	Atualização de Dados;	Ótimo;	Atendimento muito bom !!!.
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Atendimento rápido , o atendente foi pró ativo
Aposentado;	Informação;	Ótimo;	Gostaria de elogiar a Dayane, sempre me atendeu com carinho e acolhimento, desde o momento que a conheci. Muito obrigada por tudo!
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Obrigada pela presteza e rapidez no atendimento.
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Gratidão
Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Ótimo atendimento

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Pensionista;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Agilidade incrível no atendimento pelo whatsapp, presencialmente também sempre fui super bem atendido. Parabéns e continuem assim.
Servidor Ativo;	Elogio;	Ótimo;	Atendimento sem demora.
Aposentado;	Inclusão de dependentes;	Ótimo;	Só tenho a agradecer a Prev pq todas as vezes que solicitei fui muito bem atendida.
Servidor Ativo;	Concessão de aposentadoria e pensão;	Ótimo;	Agradeço a Daiane que resolveu todas as minhas dúvidas e a todos os funcionários
Aposentado;	Holerite.	Ótimo;	Parabéns ao Preve estamos bem assessorados com essa entidade muitíssimo obrigado pelo atendimento nota 1000
Aposentado;	Atualização de Dados;	Ótimo;	Eficiência e agilidade
Aposentado;	Empréstimo consignado;	Ótimo;	Foi muito atencioso
Aposentado;	Holerite.	Ótimo;	Parabéns ao Preve por estar informatizando todas as informações através do WhatsApp nota 10

5.1.2 Reclamação

Categoria	Setor	Avaliação	Manifestação
Acompanhante/familiar	Informe de Rendimentos;	Regular	A equipe em si é muito boa, porém o sistema não estava ajudando. Espero ter resolvido meu caso. Fazem dois anos que passo pelo mesmo problema, vamos ver se resolveu daqui por diante.

6 Conclusão

A Taxa de satisfação com os atendimentos da PREV no segundo trimestre ficou em 99%.

