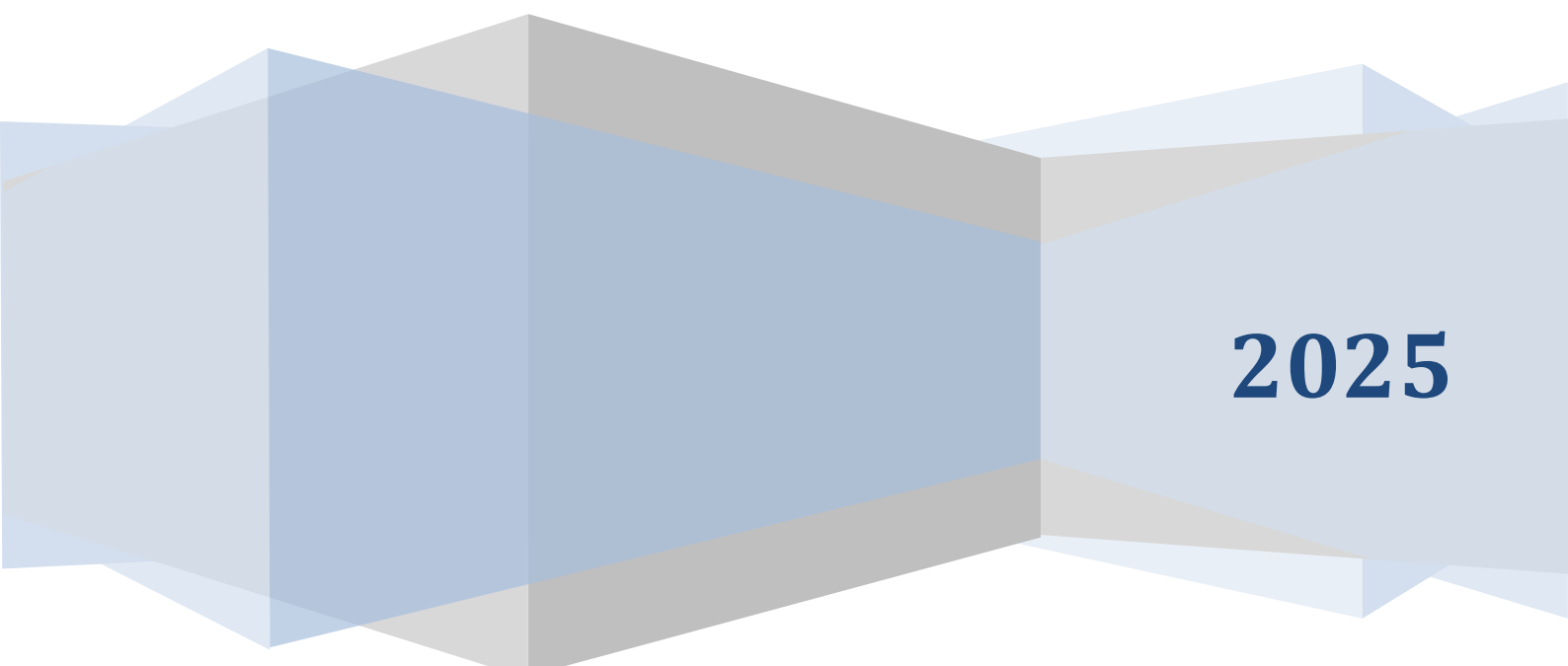


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

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 Pesquisa	4
4.1 Manifestações	6
5 Plano de Ação – Manifestações sobre atendimento na Recepção	7
6 Taxa de Satisfação	7

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: formulário impresso e disponível nos setores Benefícios e Administrativo (Folha de Pagamentos e Recepção) recolhido na urna presente na recepção da Autarquia e formulário digital, encaminhado para os contatos realizados através do Whatsapp no final dos atendimentos.

2 Público

A pesquisa é direcionada ao público em geral, segurados e usuários dos serviços prestados pela Autarquia e foi respondida por 17 pessoas no 4º trimestre de 2025.

Tipo de pesquisa	Quantidade
Formulário impresso	06
Formulário Digital	11
Total	17

3 Período

A pesquisa é realizada diariamente de forma voluntária. Esse relatório diz respeito à consolidação das informações dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025.

4 Avaliação Pesquisa

A seguir, o resultado quantitativo de cada questão.

1) Você é:	Quantidade	Porcentagem
Aposentado	16	94%
Pensionista	0	0%
Servidor Ativo	0	0%
Acompanhante / Familiar	0	0%
Não respondeu	1	6%
Outro	0	0%
TOTAL	17	100%

2) Qual o motivo do seu atendimento?	Quantidade	Porcentagem
Atualização de Dados	0	0%
Aumento de Margem	1	6%
Cálculo de tempo e simulação	0	0%
Concessão de aposentadoria e pensão	0	0%
Calendário de pagamentos / Holerite	3	18%
Certidão de Tempo de serviço	0	0%
Crítica/Reclamação	0	0%
Denúncia	0	0%
Elogio	0	0%
Empréstimo Consignado	0	0%
Holerite	8	47%
Inclusão de dependentes	0	0%
Informação Abono de Permanência	0	0%
Informação	1	6%
Informe de Rendimentos;	1	6%
Isenção do IR	2	12%
Outros	1	6%
Perícia	0	0%
Recadastramento (Prova de vida)	0	0%
Sugestão	0	0%
Não respondeu	0	0%
TOTAL	17	100%

3) Sua solicitação foi atendida?	Quantidade	Porcentagem
Sim	17	100%
Não	0	0%
Não respondeu	0	0%

TOTAL	17	100%
-------	----	------

4) Como você avalia a sua experiência com o atendimento prestado pela PREV?	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	16	94%
Bom	1	6%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Não respondeu	0	0%
TOTAL	17	100%

4.1 Manifestações

	Categoria	Motivo atendimento	Avaliação	Manifestação
1.	Aposentado	Holerite	Bom	-
2.	Aposentado	Holerite	Ótimo	Continue assim.
3.	Aposentado	Holerite	Ótimo	Muito agradecida.
4.	Aposentado	Holerite	Ótimo	-
5.	Aposentado	Informe de rendimentos	Ótimo	-
6.	Não respondeu	Outros	Ótimo	Ótimo. Obrigada.
7.	Aposentado	Holerite	Ótimo	-
8.	Aposentado	Isonção do IR	Ótimo	Ótimo atendimento e profissionais só tenho que agradecer!!!!
9.	Aposentado	Isonção do IR	Ótimo	Ótimo atendimento e profissionais só tenho que agradecer!!!!
10.	Aposentado	Informação	Ótimo	Pedi informações sobre a pensão alimentícia de minha filha e fui prontamente atendido
11.	Aposentado	Holerite	Ótimo	Ótimo atendimento e rápido.
12.	Aposentado	Holerite	Ótimo	Excelente trabalho.
13.	Aposentado	Holerite	Ótimo	Muito bem atendida. Obrigado.
14.	Aposentado	Calendário de Pagamentos	Ótimo	-
15.	Aposentado	Aumento de Margem	Ótimo	Sempre prestativos!!!
16.	Aposentado	Calendário de Pagamentos	Ótimo	Excelente atendimento!

17.	Aposentado	Calendário de Pagamentos	Ótimo	-
-----	------------	--------------------------	-------	---

5 Plano de Ação – Manifestações sobre atendimento na Recepção 3º trimestre

Tendo em vista o Plano de Ação apresentado no relatório do 3º trimestre em relação ao atendimento da recepção a Diretoria Administrativa cabe informar que o setor permanece sem estagiários em virtude do encerramento do convênio com o CIEE. As ações corretivas e preventivas estão em fase de adequação e serão aplicadas integralmente quando houver novas contratações.

6 Taxa de Satisfação

No quarto trimestre de 2025 o atendimento teve uma taxa de 100% de satisfação.

