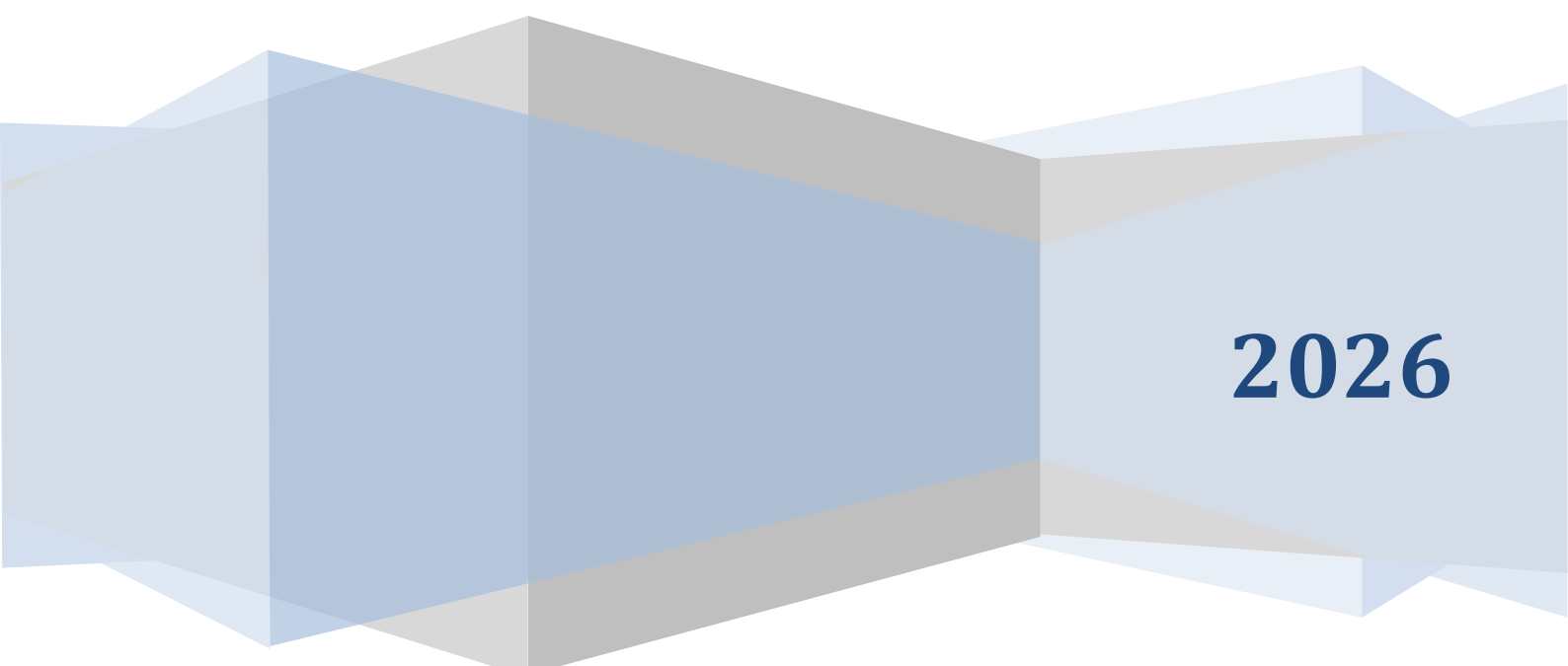


**Autarquia de Previdência Social dos Servidores Públicos do
Município de São José dos Pinhais - PR**

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO ATENDIMENTO

PREV SÃO JOSÉ



2026

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, 2026.

Sumário

Sumário	3
1 Apresentação	4
2 Público	4
3 Período	4
4 Avaliação Pesquisa	4
4.1 Manifestações	6
5 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.

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 29 pessoas no 1º trimestre de 2026.

Tipo de pesquisa	Quantidade
Formulário impresso	07
Formulário Digital	22
Total	29

3 Período

A pesquisa é realizada diariamente de forma voluntária. Esse relatório diz respeito à consolidação das informações dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2026.

4 Avaliação Pesquisa

A seguir, o resultado quantitativo de cada questão.

1) Você é:	Quantidade	Porcentagem
Aposentado	20	69%
Pensionista	3	10%
Servidor Ativo	4	14%
Acompanhante / Familiar	1	3%
Não respondeu	1	3%
Outro	0	0%
TOTAL	29	

2) Qual o motivo do seu atendimento?	Quantidade	Porcentagem
Atualização de Dados	0	0%
Aumento de Margem	0	0%
Cálculo de tempo e simulação	1	3%
Concessão de aposentadoria e pensão	0	0%
Calendário de pagamentos	3	10%
Certidão de Tempo de serviço	0	0%
Crítica/Reclamação	0	0%
Denúncia	0	0%
Elogio	0	0%
Empréstimo Consignado	1	3%
Holerite	4	14%
Inclusão de dependentes	0	0%
Informação Abono de Permanência	0	0%
Informação	2	7%
Informe de Rendimentos;	12	41%
Isenção do IR	0	0%
Outros	6	21%
Perícia	0	0%
Recadastramento (Prova de vida)	0	0%
Sugestão	0	0%
Não respondeu	0	0%
TOTAL	29	0%

3) Sua solicitação foi atendida?	Quantidade	Porcentagem
Sim	27	93%
Não	1	3%
Não respondeu	1	3%
TOTAL	29	100%

4) Como você avalia a sua experiência com o atendimento prestado pela PREV?	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	27	93%
Bom	2	7%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Não respondeu	0	0%
TOTAL	29	100%

4.1 Manifestações

	Categoria	Motivo atendimento	Avaliação	Manifestação
1.	Aposentado	Informe de rendimentos	Ótimo	Só tenho que agradecer. Muito obrigado.
2.	Aposentado	Holerite	Ótimo	São rápidos e muito eficientes. M ^a Helena S. R. Senegália
3.	Aposentado	Outros	Ótimo	Que tem sempre bom serviço
4.	Aposentado	Outros	Bom	Muito satisfeita com atendimento
5.	Aposentado;	Calendário de Pagamentos;	Ótimo;	Sempre que precisei fui atendido.
6.	Aposentado;	Calendário de Pagamentos;	Ótimo;	Sempre que precisei fui prontamente atendida
7.	Aposentado;	Holerite;	Ótimo;	Rápido e eficiente
8.	Aposentado;	Holerite;	Ótimo;	Grata pela atenção e a solicitação foi atendida
9.	Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Agilidade e segurança no atendimento, parabéns!
10.	Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Não tenho o que reclamar. Sempre que preciso fazer uma solicitação de serviço sou bem atendida.
11.	Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Sempre que necessitei da Prev, fui prontamente atendida. Acho o atendimento e a atenção dos funcionários, muito boa
12.	Aposentado;	Outro.	Ótimo;	Sempre sou bem atendida. Obrigada.
13.	Acompanhante/familiar;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Sempre que preciso estão sempre prontos a ajudar .
14.	Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Muita rapidez Excelente entendimento
15.	Servidor Ativo;	Informação;	Ótimo;	Diego rapaz que me atendeu, foi prestativo, educado e muito atencioso. Obrigada por tudo.
16.	Servidor Ativo;	Cálculo e simulação para aposentadoria;	Ótimo;	Gratidão!
17.	Aposentado;	Informe de Rendimentos;	Ótimo;	Ótimo atendimento. Sempre pronto a ajudar.

5 Taxa de Satisfação

No primeiro trimestre de 2026 o atendimento teve uma taxa de 100% de satisfação.

