



RELATÓRIO OUVIDORIA

2021

Ouvidor: André Mambeli Lopes

Matrícula: 0000-3



Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha - INPREV

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. NÚMEROS DA OUVIDORIA.....	4
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO REGISTRADA.....	5
4. CONCLUSÃO.....	9



Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha - INPREV

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha – INPREV, com base nos registros de e-mail's recebidos no “faleconosco@inprev-varginha.com.br” através do “*Fale Conosco*” - Plataforma Integrada no site www.inprev-varginha.com.br. E, também pelo telefone de contato (35) 3221-2419, com atendimento disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 7:30h às 11:30h / 13:30h às 17:30h, além de pesquisa de satisfação realizada de forma presencial nas dependências do Instituto.

As atividades de gestão de ouvidoria foram desenvolvidas durante o ano de 2021, através do ouvidor André Mambeli Lopes, designado como ouvidor de acordo com a Portaria nº 1.163/2019 de 22/04/2019 e publicada na edição do Órgão Oficial nº 1.219 em 25/04/2019, seguindo o disposto de acordo com o Artigo 106 da Lei Municipal nº 4.965/2008.

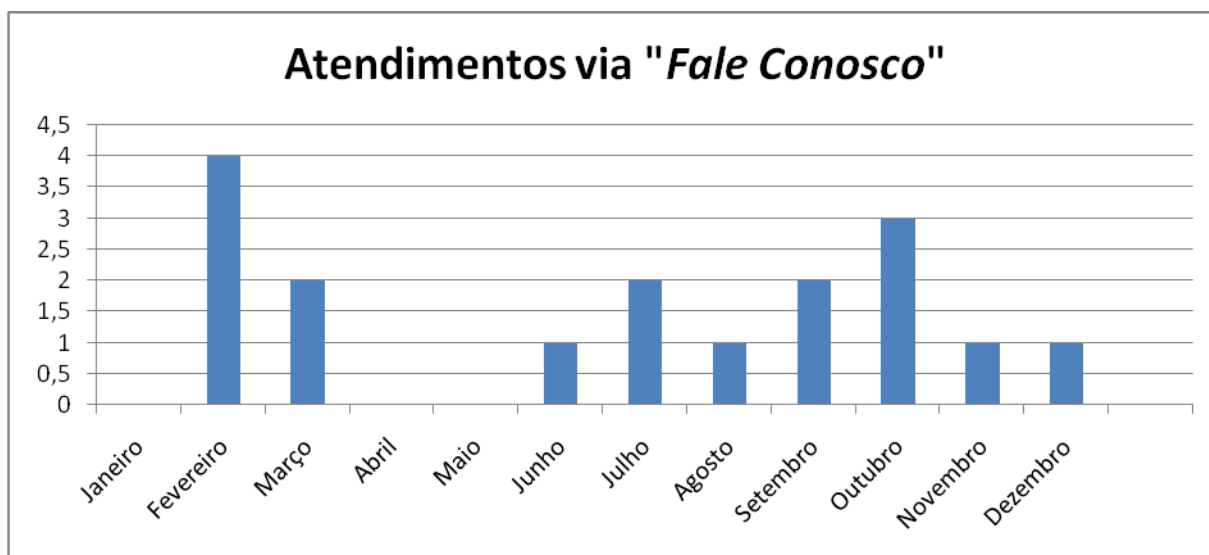
O ano de 2021 foi marcado pelos impactos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19. No entanto, o serviço prestado pela Ouvidoria foi executado predominantemente de maneira remota, e presencialmente seguindo os protocolos sanitários do Ministério da Saúde para enfrentamento da pandemia.

Compete à Ouvidoria do INPREV - Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha receber, denúncias, dúvidas, reclamações, elogios, notificações e solicitações, proporcionando uma via de comunicação permanente entre a instituição e os servidores ativos, inativos, munícipes, grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses.

2. NÚMEROS DA OUVIDORIA

Quantitativo de atendimentos realizados por meio do “*fale conosco*” do Instituto:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Informação		4	1			1	1			2		
Reclamação												
Notificação							1					
Solicitação			1					1	2	1	1	1
Sugestão												
Denúncia												
Total		4	2			1	2	1	2	3	1	1



Todos os emails recebidos através do “*fale conosco*” foram encaminhados para os setores correspondentes aos assuntos e foram prontamente resolvidos no mesmo mês da solicitação. Nos meses de janeiro, abril e maio não houve registros.



Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha - INPREV

3.PESQUISA DE SATISFAÇÃO REGISTRADA

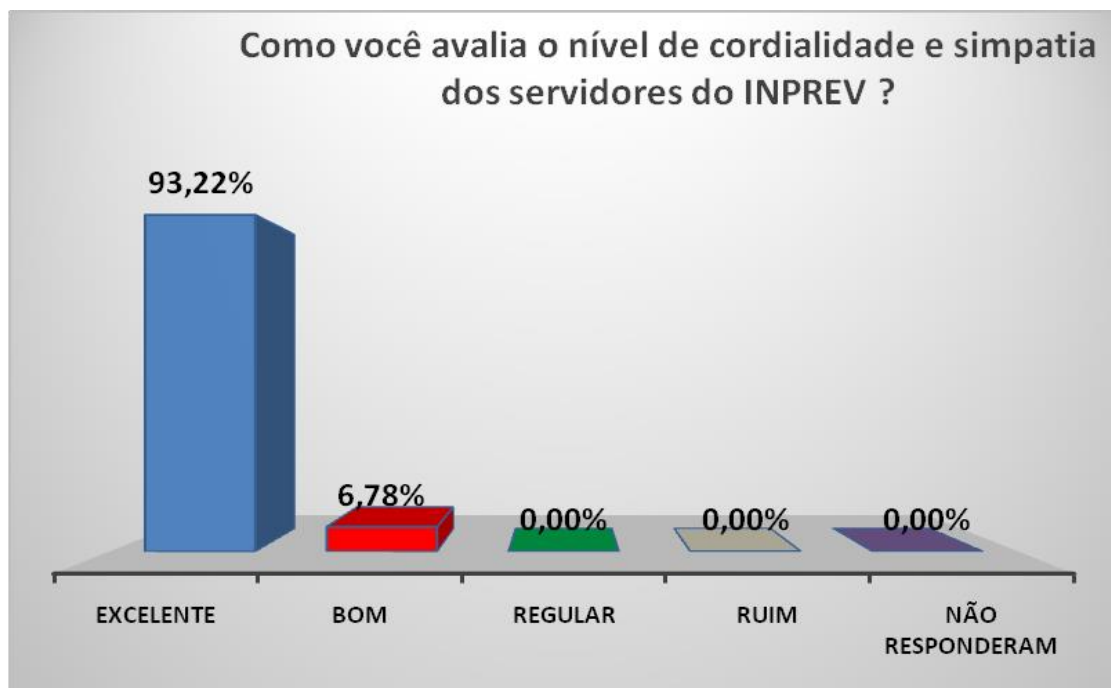
Realizada continuamente durante o ano de 2021, a pesquisa foi anônima e efetuada de forma presencial na própria autarquia. No hall de entrada, após o atendimento é oferecido ao servidor e/ou beneficiário um pequeno questionário contendo seis perguntas de múltipla escolha.

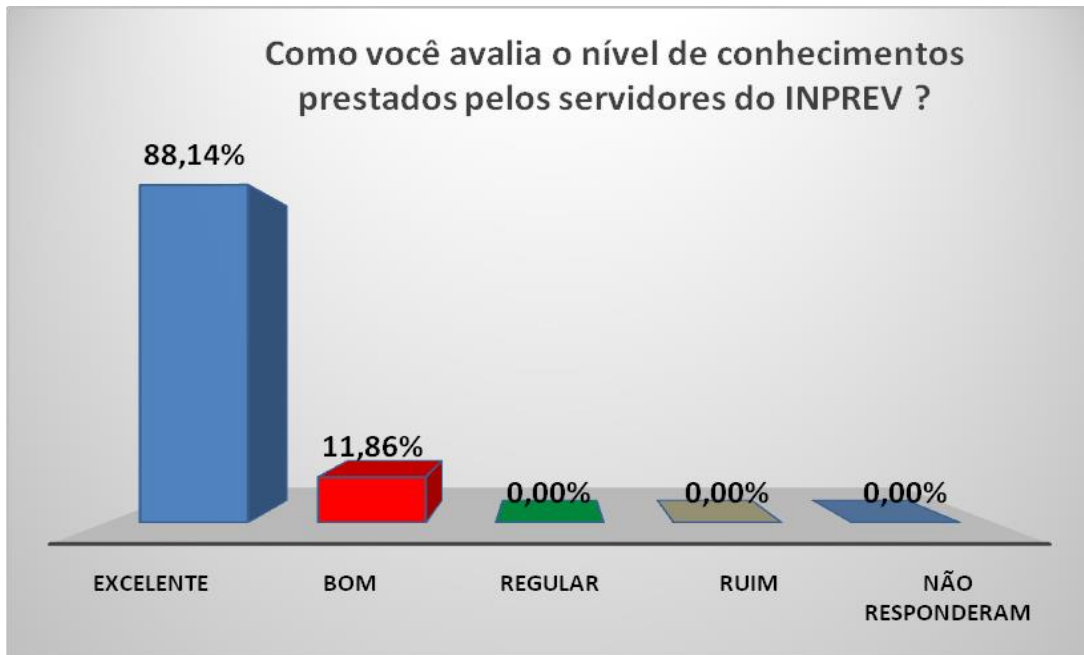
Os resultados foram obtidos mediante uma amostra da pesquisa de satisfação realizada com 708 servidores ativos e inativos.

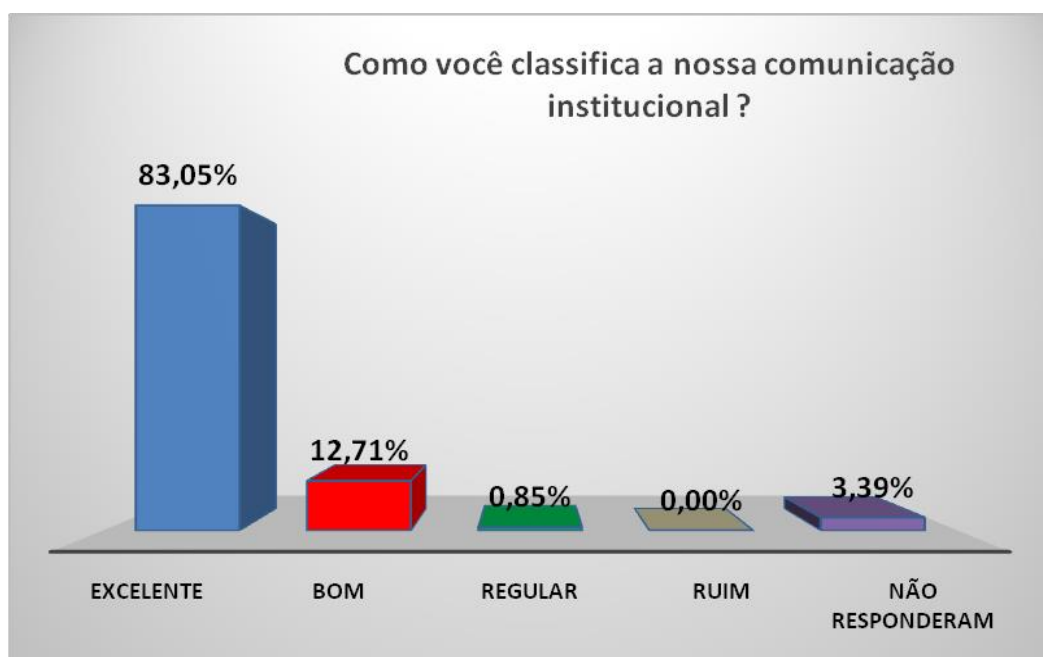
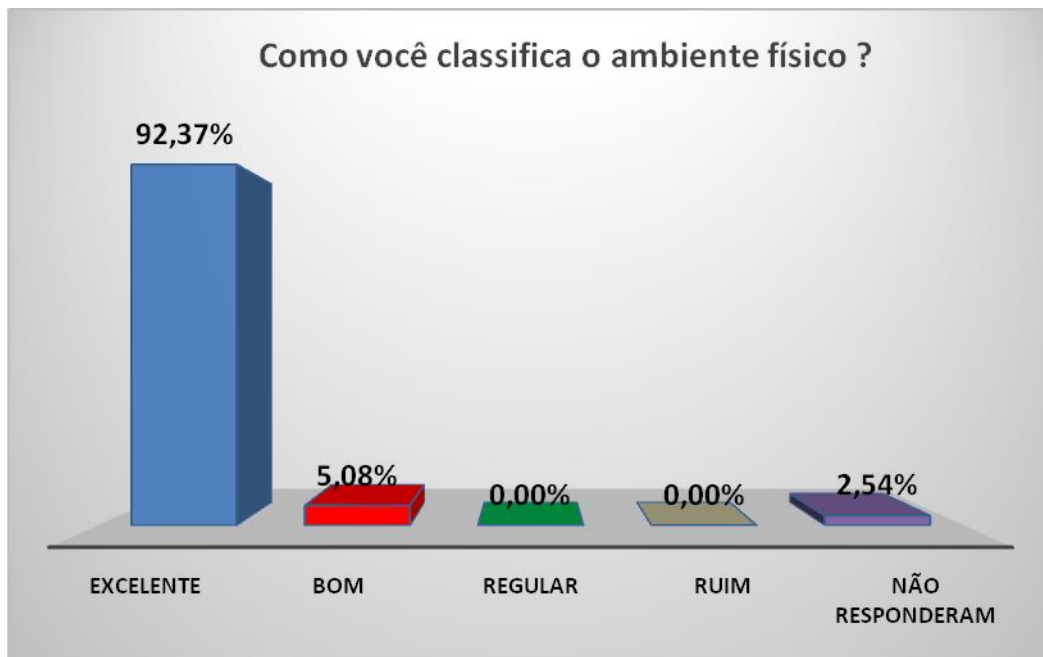
A pesquisa revelou os indicadores de satisfação sobre diversos aspectos do INPREV, tais como: atendimento, conhecimento, prazos, ambiente físico e o site.

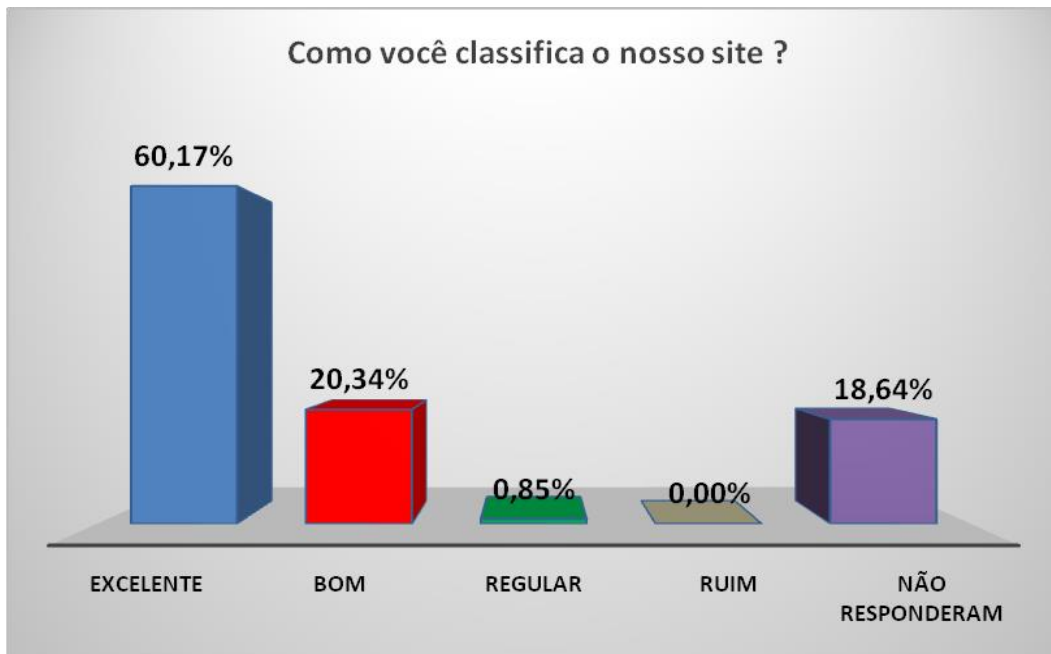
Segue representação gráfica com os percentuais gerais de satisfação, insatisfação e outros:

Satisfatório	Insatisfatório	Não Responderam
675	4	29











Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha - INPREV

5. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Instituto foi durante o ano de 2021 um canal de acesso e atuante na mediação entre o público e a Administração. A cada ano o usuário do serviço tem compreendido a importância de sua participação, que se dá através do registro das manifestações recebidas à Ouvidoria.

A prova da relevância deste tema pode ser percebida através da publicação de duas novas legislações no ano de 2017, que são: 1. Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. 2. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O trabalho realizado na Ouvidoria é desafiador, pois precisa buscar o reconhecimento da importância de sua atuação na Administração. O INPREV colaborou com a Ouvidoria, primando por responder ao usuário dentro do próprio mês da solicitação, com clareza e objetividade, obedecendo os prazos para cumprimento de acordo com a legislação vigente, acompanhando as providências tomadas.

Destaca-se a expressividade do trabalho realizado, vez que as pesquisas foram aplicadas para 708 usuários que procuraram o Instituto. Um percentual considerável de usuários responderam a pesquisa e os resultados são majoritariamente satisfatório, conforme consta neste relatório.

Considerando as respostas “excelente e bom” como manifestações de SATISFAÇÃO, e as respostas “regular e ruim” como manifestações de INSATISFAÇÃO, foi obtido o percentual médio de 95,5% de SATISFAÇÃO no geral, um aumento de 2,5% em relação ao ano de 2020.

Entretanto, devemos destacar um grau de satisfação melhor em relação ao site, comparado ao ano anterior, porém alguns dos comentários ainda são de que nunca acessaram ou que não o conhecem, o que deve potencializar a decisão do Instituto pela modernização do site que está em desenvolvimento.

Varginha, 03 de fevereiro de 2022.

André Mambeli Lopes
Ouvidor

Este relatório foi apresentado à Diretoria em: **08/02/2022**

Este relatório foi apresentado ao Conselho de Administração em: **22/02/2022**