



# **RELATÓRIO OUVIDORIA**

**2022**

**Ouvidor: André Mambeli Lopes**

**Matrícula: 0000-3**



**INPREV**

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.....	6
4. ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	10
5. CONCLUSÃO.....	10



# INPREV

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

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de 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 nos *emails* "*ouvidoria@inprev.varginha.mg.gov.br* e *inprev@inprev.varginha.mg.gov.br*", através de Plataforma Integrada no site [www.inprev.varginha.mg.gov.br](http://www.inprev.varginha.mg.gov.br). E, também pelo telefone de contato (35) 3221-2419 e 3222-4699, 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 2022, através do ouvidor André Mambeli Lopes, designado como ouvidor desta autarquia 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.

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.



# INPREV

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

## 2. NÚMEROS DA OUVIDORIA

Quantitativo de atendimentos realizados por meio do "Ouvidoria" do Instituto:

1º SEMESTRE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Informação	6	1	1	1	1	3
Reclamação						
Notificação						
Solicitação	2	1	4		3	3
Sugestão						
Denúncia						
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

2º SEMESTRE	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Informação	5	2	2	2	3	1
Reclamação						
Notificação						
Solicitação	2	3	2	5	10	4
Sugestão			1			
Denúncia						
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

**Total de 2022**

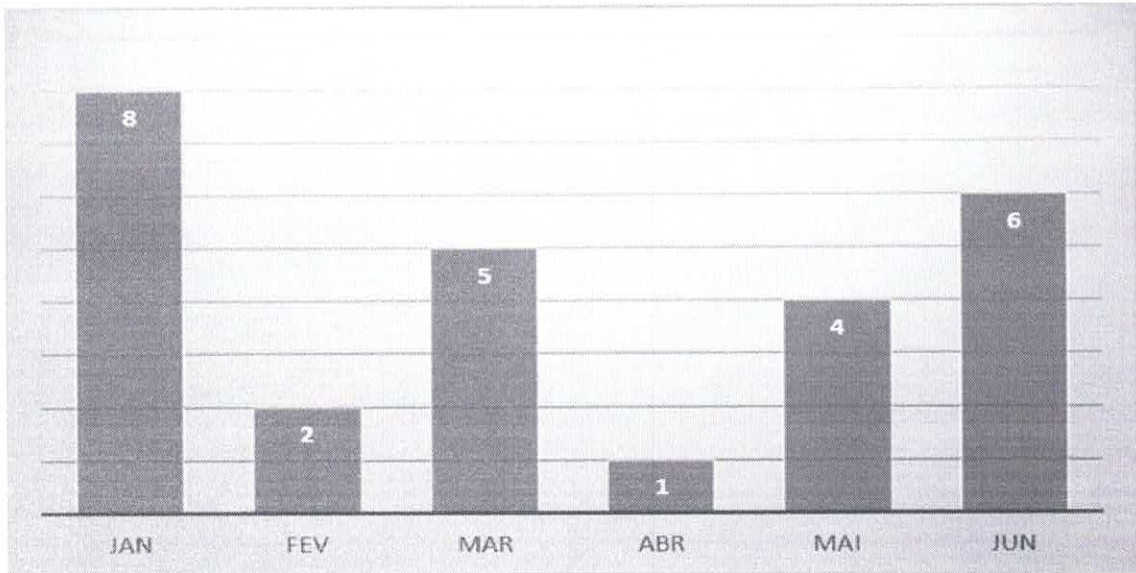
**68**



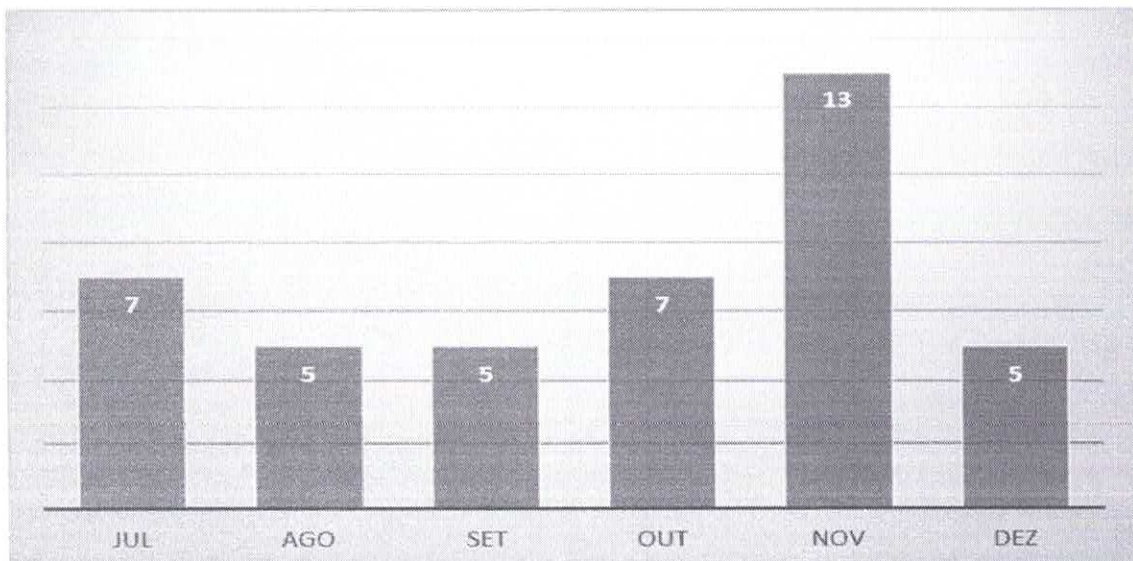
# INPREV

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

## 1º SEMESTRE



## 2º SEMESTRE





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

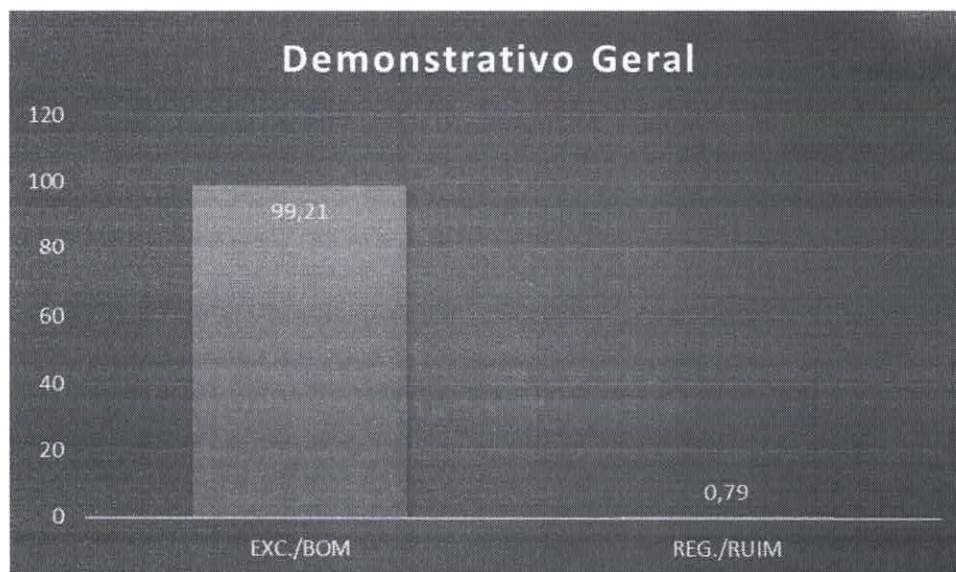
### 3.PESQUISA DE SATISFAÇÃO REGISTRADA

Realizada continuamente durante o ano de 2022, 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 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.

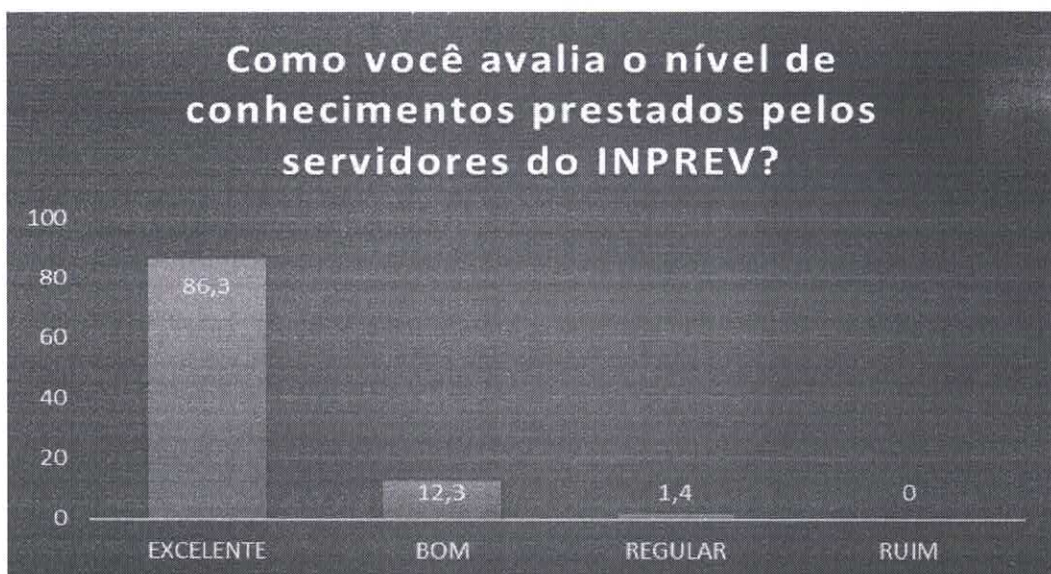
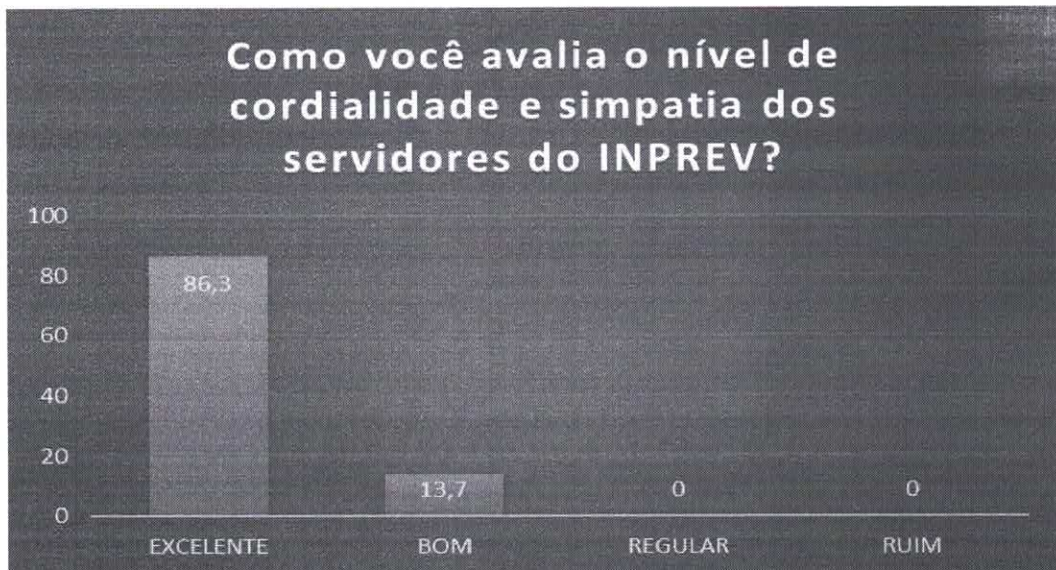
Segue representação gráfica com os percentuais gerais de satisfação, insatisfação e outros:





# INPREV

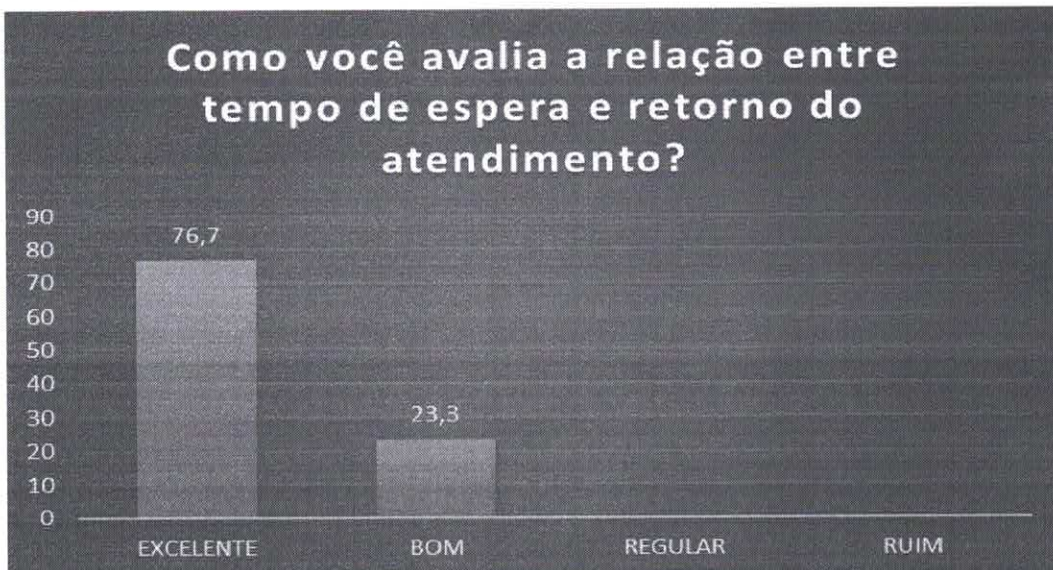
Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha - INPREV





# INPREV

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

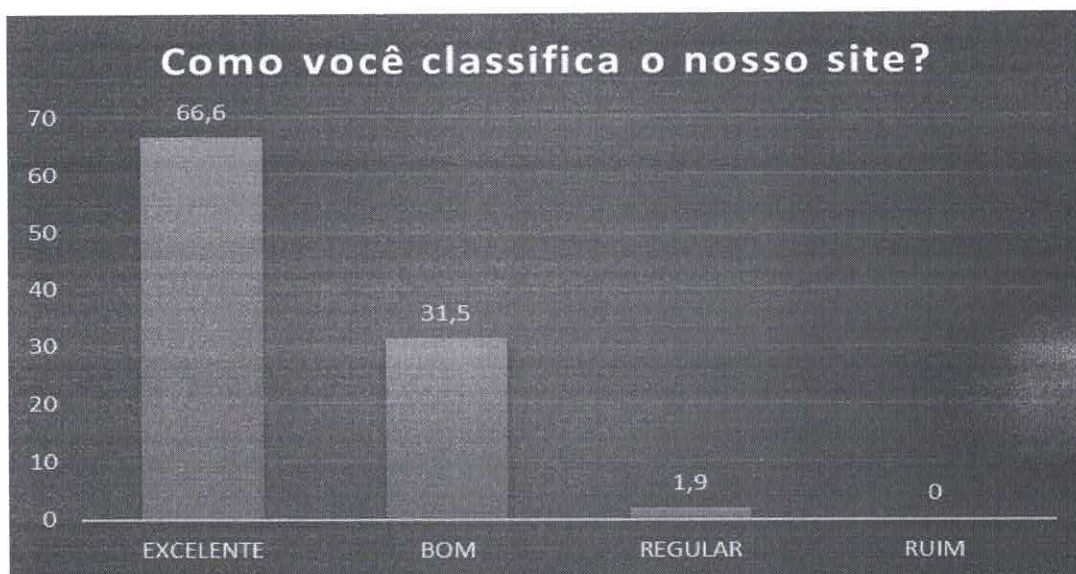
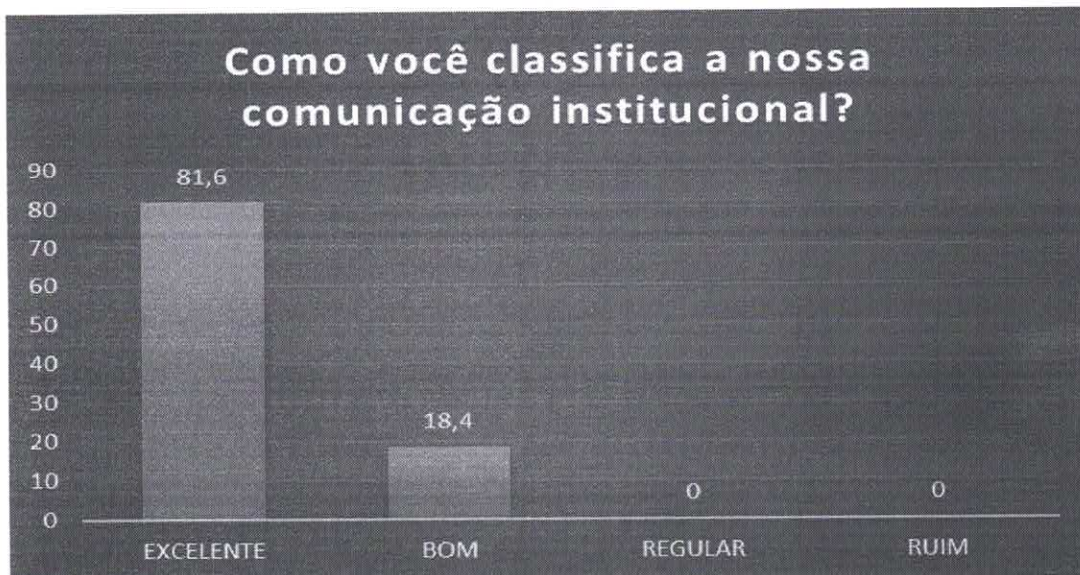






# INPREV

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





**INPREV**

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

## **4. ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

Foram realizados ao todo 68 atendimentos e não houve demanda que venha a ser recebida pela Ouvidoria e que seja submetida à deliberação superior (Conselho Deliberativo e/ou Diretoria). O Ouvidor registra seu acompanhamento quanto à evolução das demandas, da qual todos os emails recebidos através da “Ouvidoria” foram encaminhados para os setores correspondentes aos assuntos e foram prontamente atendidos e resolvidos no prazo máximo de 5 dias úteis. Não houve reclamações sobre os serviços prestados.

## **5. CONCLUSÃO**

A Ouvidoria do Instituto foi desde sua criação 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 com prioridade, eficiência, clareza e objetividade, obedecendo os prazos para cumprimento de acordo com a legislação vigente, acompanhando as providências tomadas.

Varginha, 30 de Dezembro de 2022.

André Mambeli Lopes  
Ouvidor

Este relatório foi apresentado à Diretoria em: 04 / 01 / 2023  
Este relatório foi apresentado ao Conselho de Administração em: 13 / 01 / 2023