



RELATÓRIO OUVIDORIA

2023

Dezembro 2023



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



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

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-mails recebidos nos endereços “*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. 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.

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 “Ouvidoria” do Instituto:

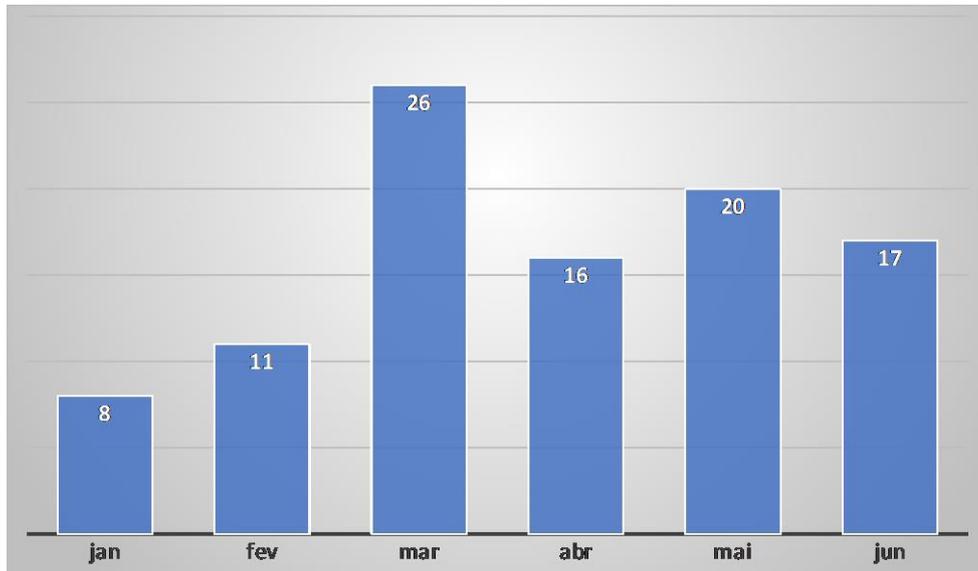
1º SEMESTRE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Informação		5	7	4	7	7
Reclamação			1			
Notificação	3	4	3	4	3	5
Solicitação	5	2	15	8	10	5
Sugestão						
Denúncia						
Total	8	11	26	16	20	17

2º SEMESTRE	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Informação	3	3		3	2	1
Reclamação		1				
Notificação	5	1	8	10		
Solicitação	5	8	5	7	2	8
Sugestão						
Denúncia						
Total	13	13	13	20	4	9

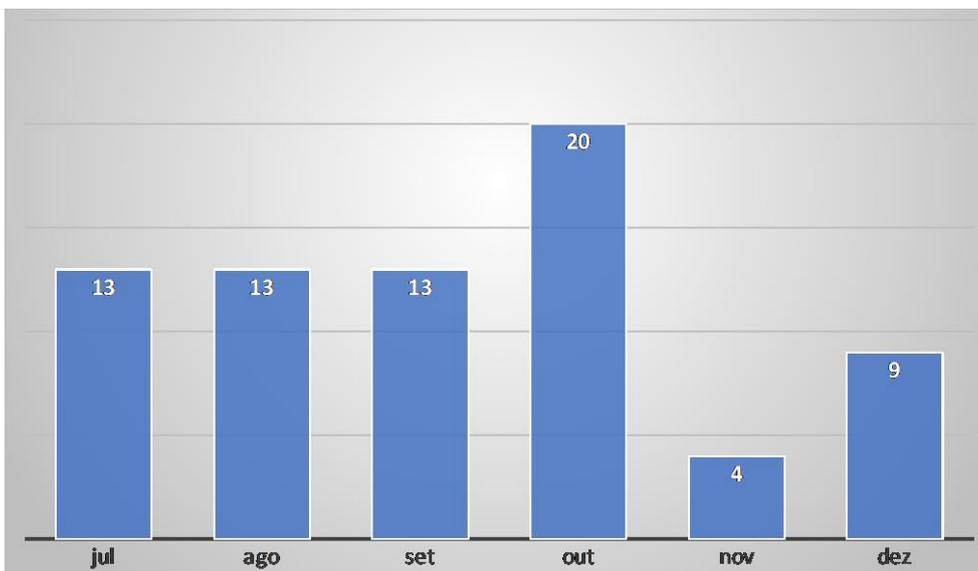
Total de 2023

170

1º SEMESTRE



2º SEMESTRE





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

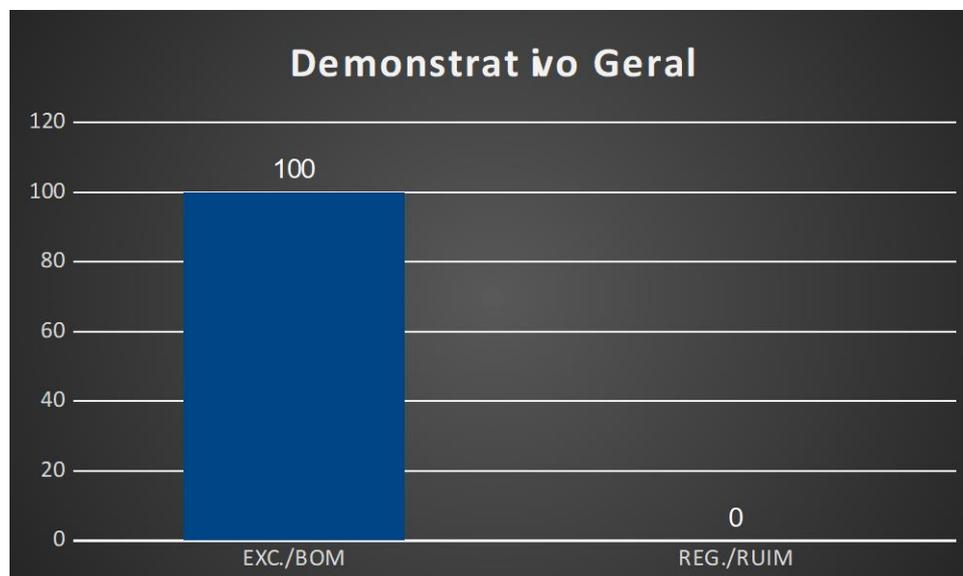
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO REGISTRADA

Realizada continuamente durante o ano de 2023, 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.

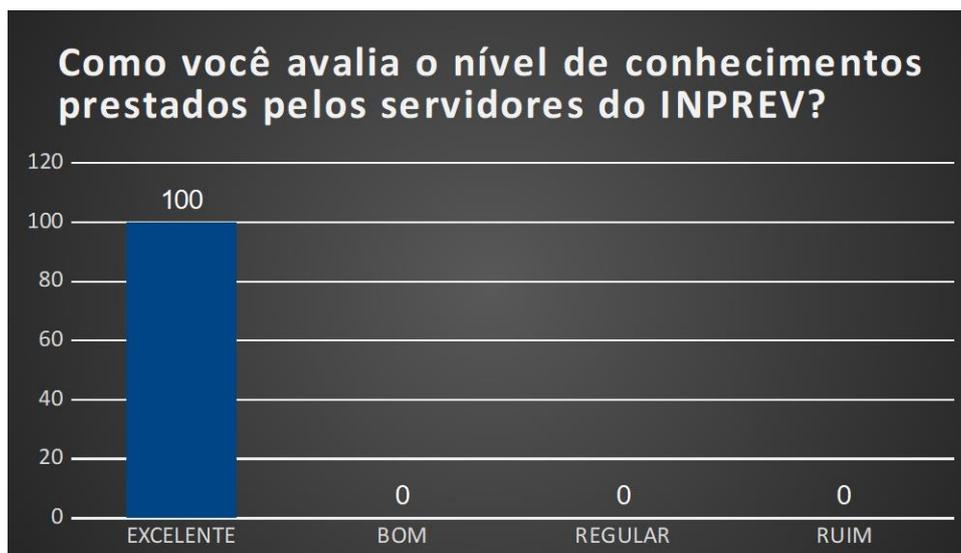
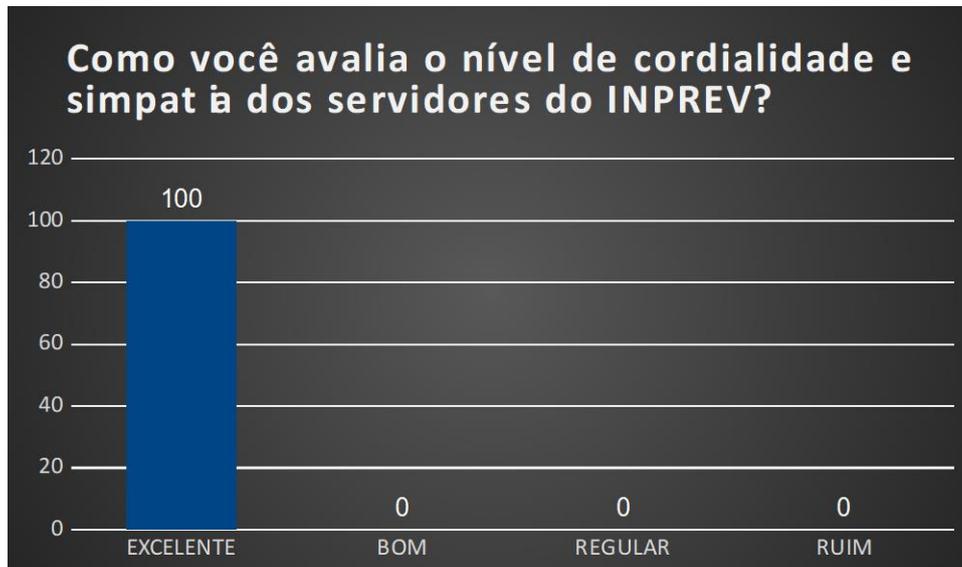
A pesquisa revelou os indicadores de satisfação sobre diversos aspectos do INPREV, tais como: atendimento, conhecimento, prazos, ambiente físico e o site.

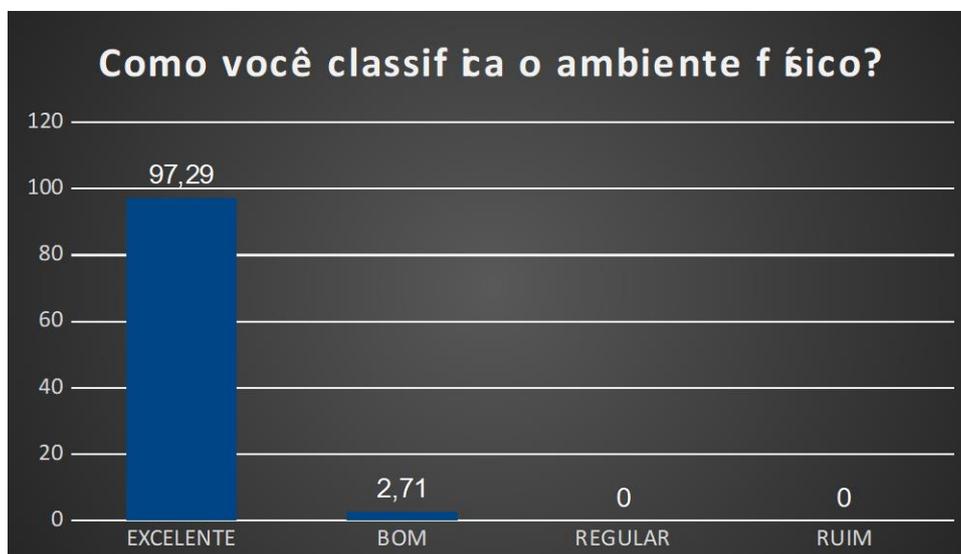
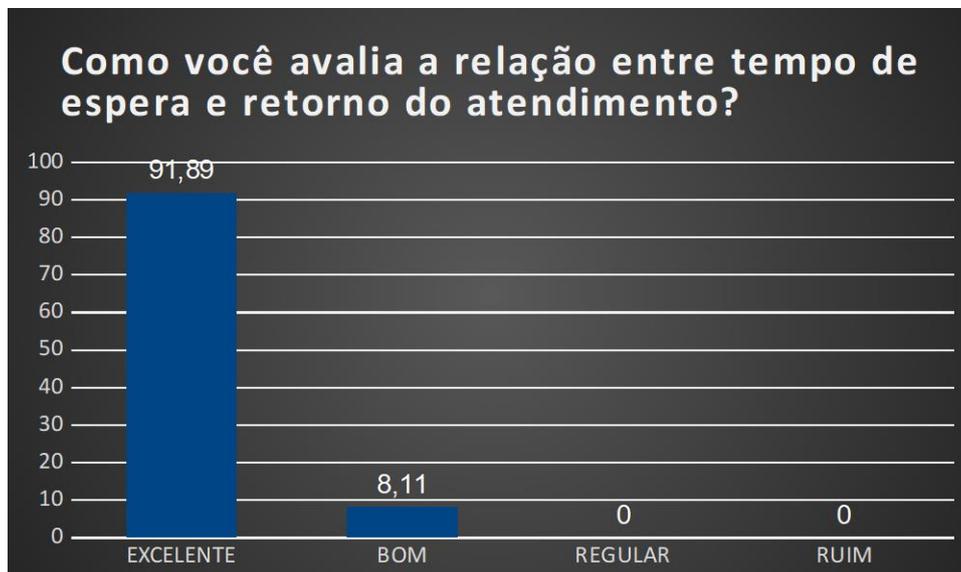
Segue representação gráfica com os percentuais gerais de satisfação, insatisfação e outros:

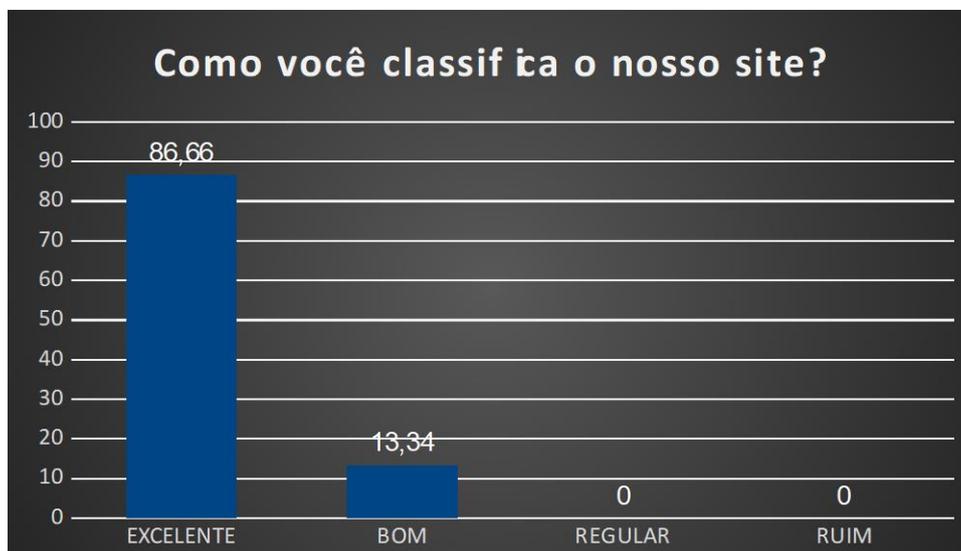
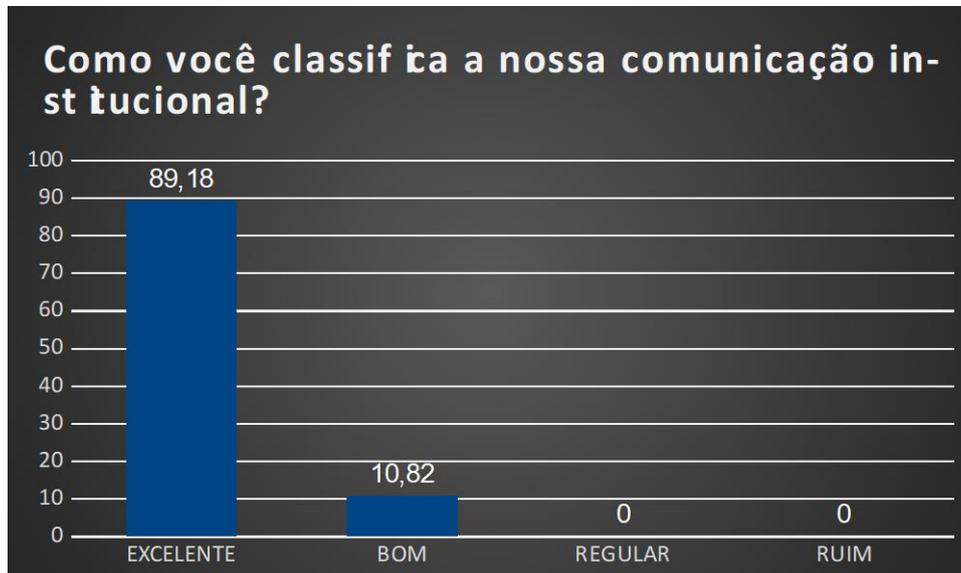




Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha - INPREV









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

4. ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Durante o ano, foram recebidos 170 e-mails pela “Ouvidoria” e encaminhados para os setores correspondentes aos assuntos para o devido atendimento. A evolução das demandas foi acompanhada e, nenhuma foi à deliberação superior (Conselho Deliberativo).

Vale ressaltar que a reclamação registrada em março/2023 foi solucionada pelo departamento administrativo/folha de pagamento, vez que tratava de dificuldades do beneficiário em acessar o contracheque on-line.

Para o atendimento da demanda (reclamação) apontada no mês de agosto/2023 instaurou-se o processo administrativo 147/2023 que se encontra em tramitação e refere-se à revisão de aposentadoria.

5. CONCLUSÃO

Conclui-se com o resultado da pesquisa de satisfação que o INPREV tem um alto índice de aprovação dos serviços prestados aos usuários, vez que atingiu 100% na avaliação excelente/bom dos indicadores.

Através da pesquisa de satisfação é possível avaliar os pontos frágeis da instituição. E, verifica-se a necessidade de maior divulgação e/ou utilização do site do instituto.

As demandas recebidas por e-mail através da Ouvidoria no ano de 2023 foram respondidas aos usuários, o que contribuiu para a agilidade e presteza do atendimento e acompanhamento das providências tomadas.

O INPREV através de sua Ouvidoria prima por responder ao usuário com prioridade, eficiência, clareza e objetividade, obedecendo os prazos para cumprimento de acordo com a legislação vigente.

Varginha, 29 de Dezembro de 2023.

Ana Paula de Oliveira Amorim
Diretora-Presidente