



RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2025

Julho 2025

SUMÁRIO

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

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-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 (35) 3222-4699, com atendimento disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min, 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.

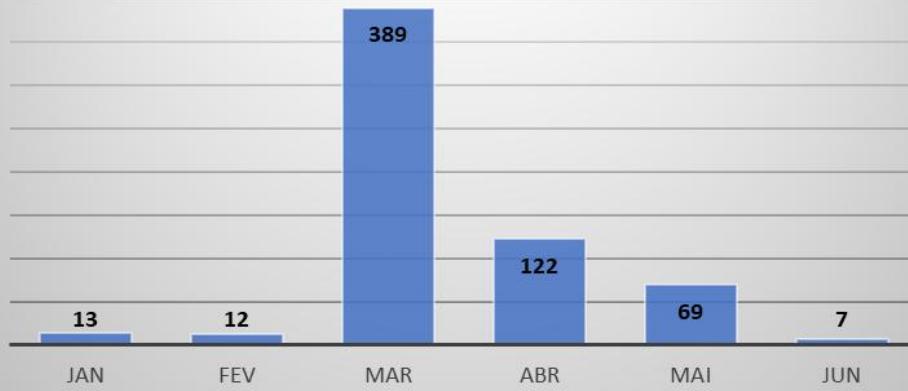
2. Números da Ouvidoria

Quantitativo de atendimentos realizados por meio do “Ouvidoria” do Instituto:

1º SEMESTRE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Elogio						
Denuncia						
Informação	06	04	05	06	04	05
Notificação						
Orientação						
Reclamação						
Solicitação	07	12	389	116	65	02
Sugestão						
Total	13	16	394	122	69	07

Total 1º semestre	621
--------------------------	------------

Total de Atendimentos



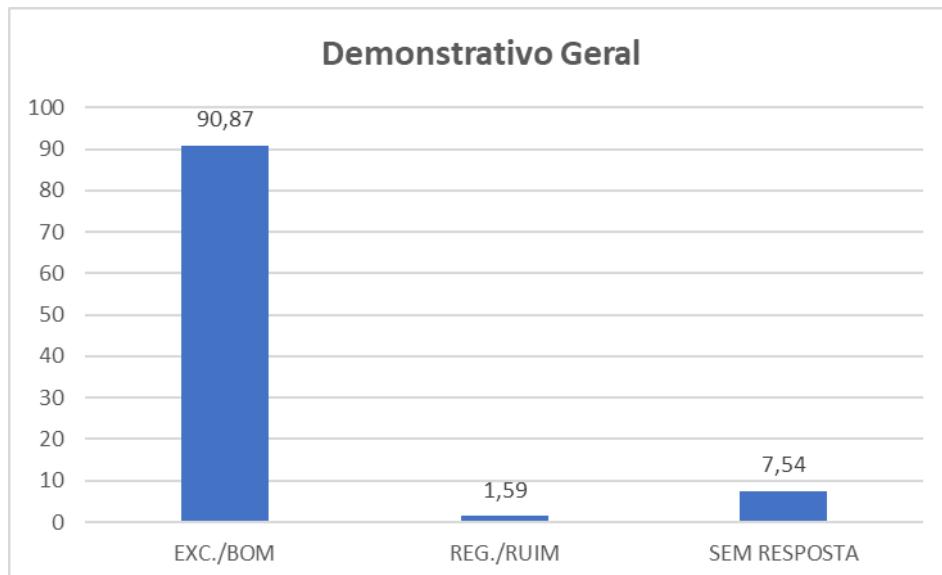
3. Pesquisa de Satisfação Registrada

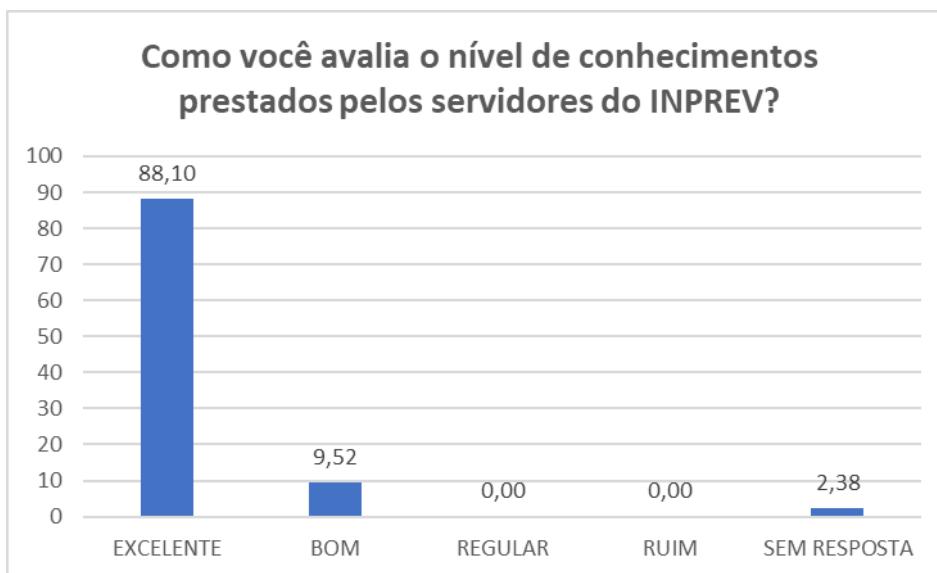
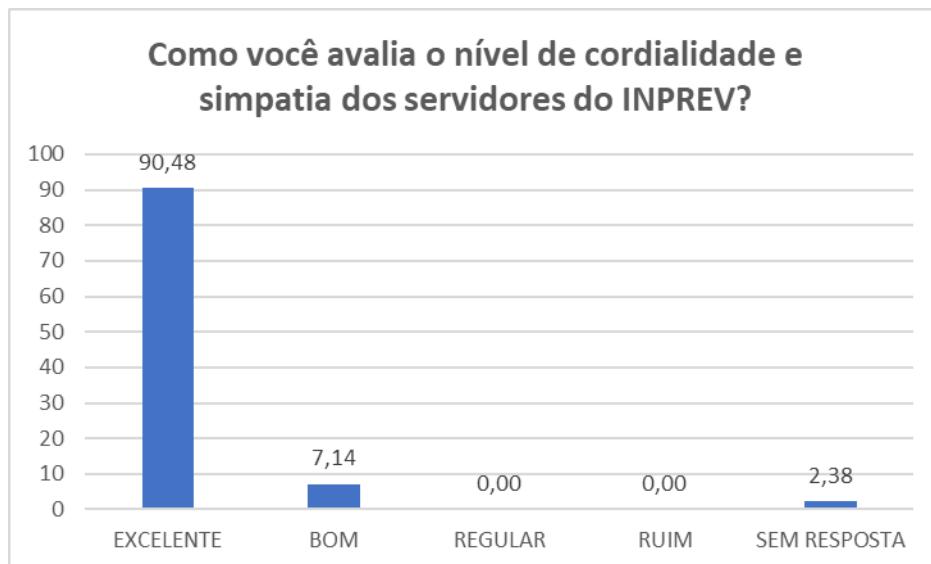
Realizada continuamente durante o 1º semestre do ano de 2025, a pesquisa foi anônima e efetuada de forma presencial na própria autarquia. No hall de entrada, após o atendimento é oferecido ao servidor e/ou beneficiário um pequeno questionário contendo seis perguntas de múltipla escolha.

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

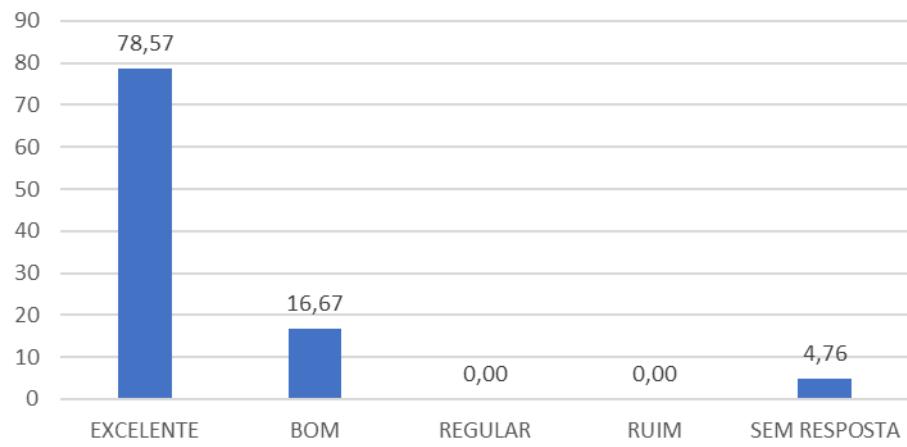
A pesquisa revelou os indicadores de satisfação sobre diversos aspectos do INPREV, tais como: atendimento, conhecimento, prazos, ambiente físico e o site.

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

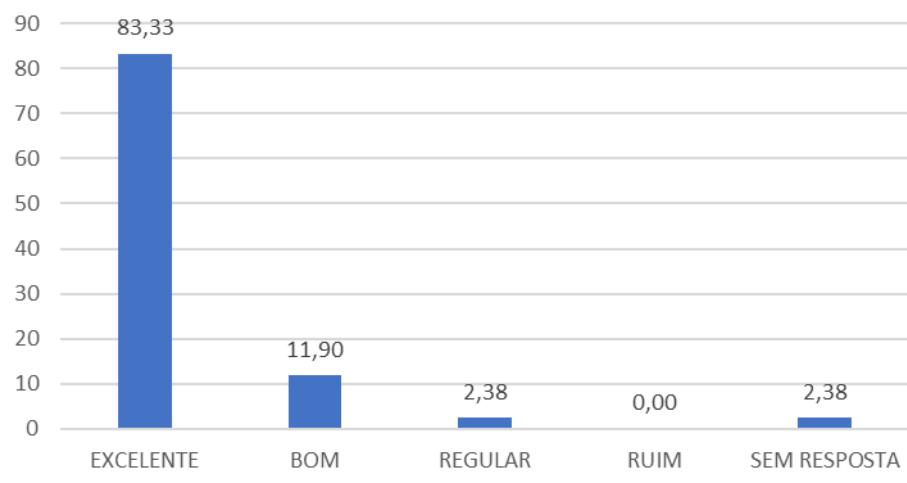




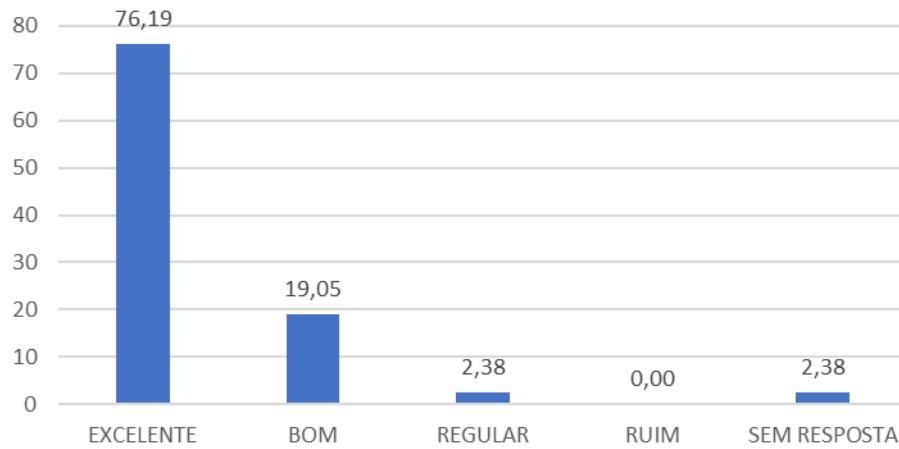
Como você avalia a relação entre tempo de espera e retorno do atendimento?



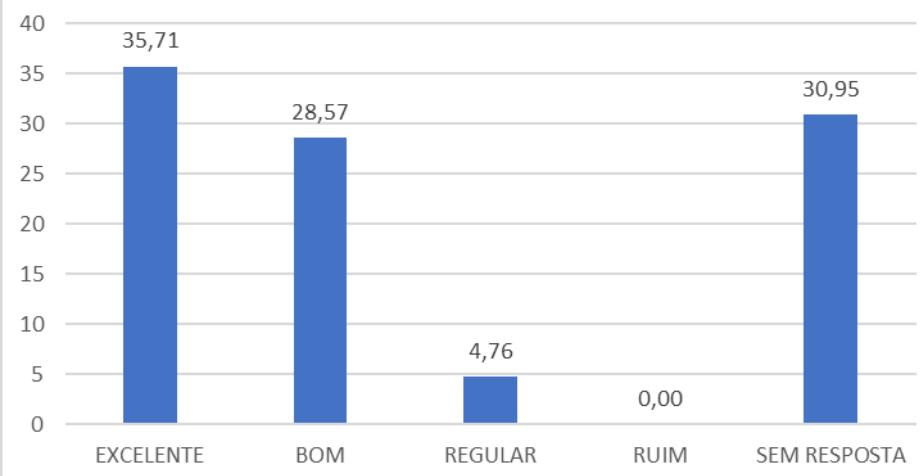
Como você classifica o ambiente físico?



Como você classifica a nossa comunicação institucional?



Como você classifica o nosso site?



4. Acompanhamento Das Demandas Recebidas

Durante o 1º semestre do ano, foram recebidas 621 solicitações 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).

O aumento da demanda nos meses de março a maio, se deu pela procura do Informe de Rendimentos para realização Declaração de Imposto sobre a Renda da Pessoa Física, que por problemas relacionados ao sistema não foi possível disponibilizar online.

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 97,62% 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 do site do Instituto, tendo em vista que 30,95% não responderam o questionamento a respeito do mesmo.

No campo para sugestões, comentários, reclamações e elogios, destacam-se a satisfação com o atendimento recebido e a sugestão de ser disponibilizado maiores informações aos segurados no whatsapp institucional.

As demandas recebidas por e-mail através da Ouvidoria no 1º semestre do ano de 2025 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, 11 de julho de 2025.

Estefânia Mesquita da Silva Rodrigues
Diretora-Presidente Interina

Relatório da Ouvidoria 2024
