



RELATÓRIO OUVIDORIA

2025

Janeiro 2026



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” ou através de Plataforma Integrada no site www.inprev.varginha.mg.gov.br.

Ainda, são contabilizados os registros dos telefones de contato (35) 3221-2419 e (35) 3222-4699 (WhatsApp), com atendimento disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

Por fim, é contabilizada 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 2025	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Elogio						
Denúncia						
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

2º SEMESTRE 2025	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Elogio						
Denúncia						
Informação	05	05	04	07	05	02
Notificação	01					
Orientação						
Reclamação						
Solicitação	04	05	05	06	05	
Sugestão						
Total	10	10	09	13	10	02

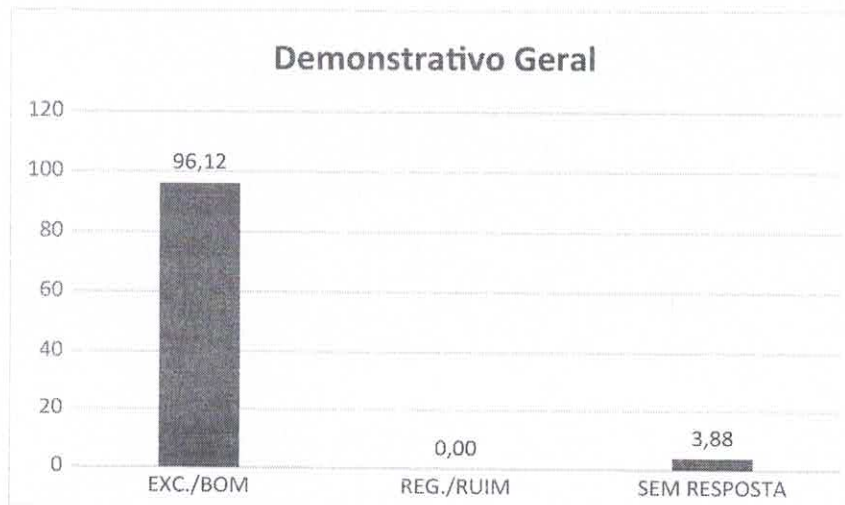
Total de Atendimentos	675
------------------------------	------------



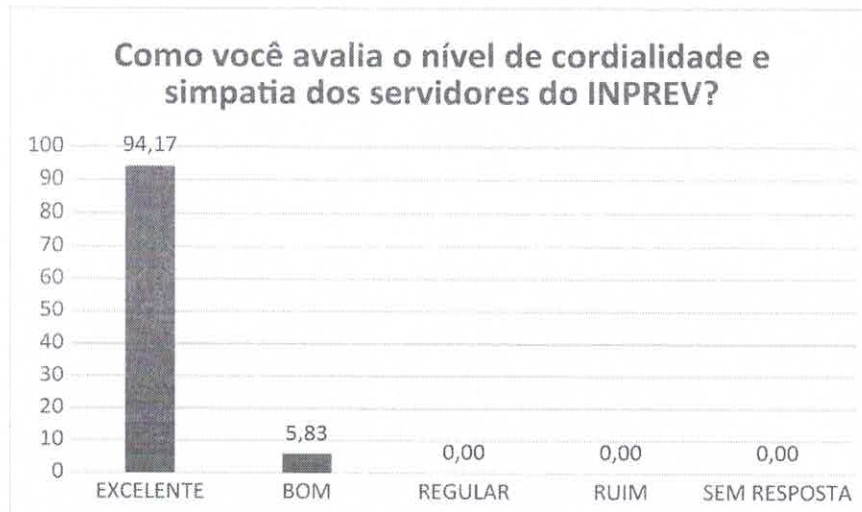
3. Pesquisa de Satisfação Registrada

Realizada continuamente durante o 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:



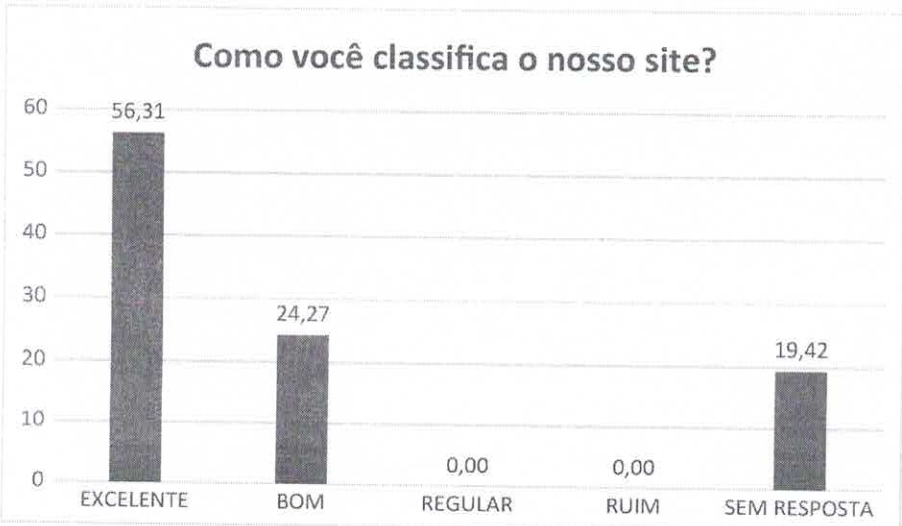
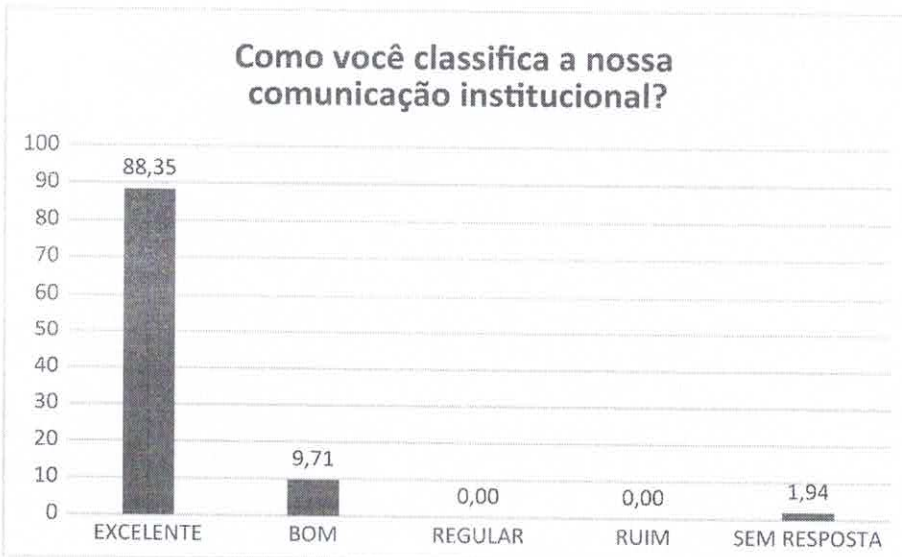
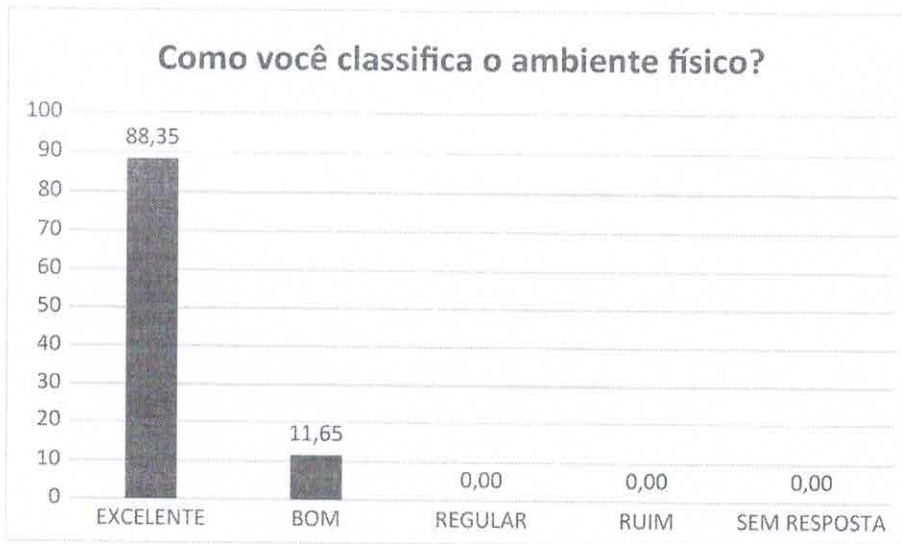
Relatório da Ouvidoria 2025





INPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA



Relatório da Ouvidoria 2025

4. Acompanhamento Das Demandas Recebidas

Durante o ano de 2025, foram recebidas 675 solicitações pela Ouvidoria e encaminhadas para os setores correspondentes aos assuntos para o devido atendimento.

A evolução das demandas foi acompanhada e nenhuma foi destinada 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, sendo comum que os beneficiários o solicite pelo WhatsApp do INPREV.

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% no 1º Semestre de 2025 e 94,17% no 2º Semestre de 2025 na avaliação excelente/bom dos indicadores, totalizando 95,90% de aprovação


Através da pesquisa de satisfação é possível avaliar também os pontos frágeis da instituição. Neste quesito, verifica-se que, apesar de uma melhor significativa, ainda é necessária maior divulgação do site do Instituto, tendo em vista que, no 1º Semestre de 2025, 30,95% não responderam o questionamento a respeito do site, enquanto que, no 1º Semestre de 2025, a referida porcentagem caiu para 19,42%.

No campo para sugestões, comentários, reclamações e elogios, destaca-se a satisfação com o atendimento recebido, bem como sugestões em relação ao prédio do Instituto.

As demandas recebidas por e-mail através da Ouvidoria durante o ano de 2025 foram respondidas prontamente 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, regularidade, eficiência, clareza e objetividade, sempre com cortesia e obedecendo aos prazos para cumprimento de acordo com a legislação vigente.


Estefânia Mesquita da Silva Rodrigues
Diretora-Presidente Interina

Varginha, 13 de janeiro de 2026.

Raony de Moura Domingues
Analista Previdenciário/Ouvidor