



RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2026

Julho 2026



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VARGINHA

Sumário

1.Introdução	3
2. Números da Ouvidoria.....	4
3. Pesquisa de Satisfação Registrada.....	5
4. Acompanhamento Das Demandas Recebidas	8
5. Conclusão.....	9

1.Introdução

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.

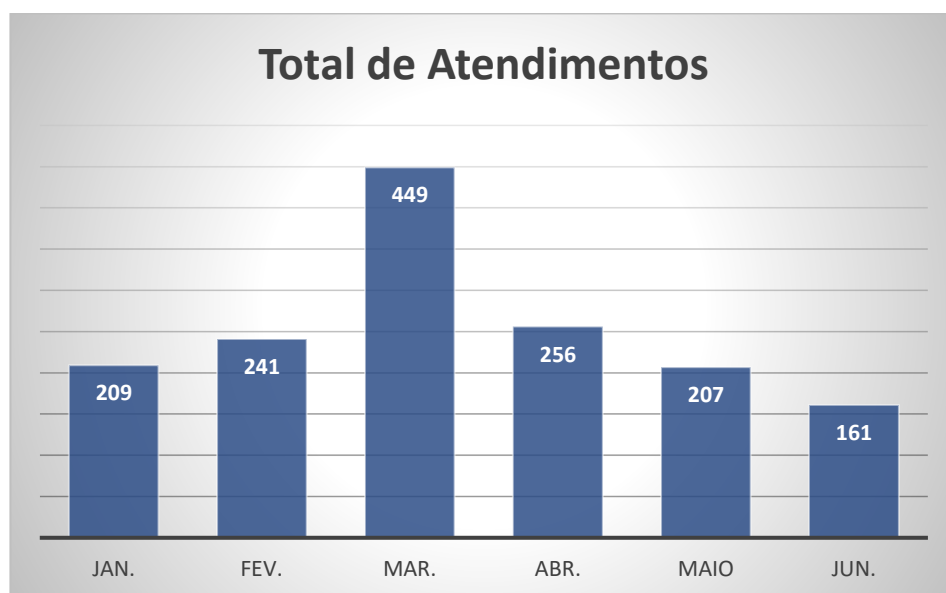
Desta forma, o presente relatório tem o objetivo de apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Varginha – INPREV, com base nos registros de e-mails recebidos nos endereços ouvidoria@inprev.varginha.mg.gov.br e inprev@inprev.varginha.mg.gov.br, através de Plataforma Integrada no site www.inprev.varginha.mg.gov.br, bem como pelos 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, e, por fim, pesquisa de satisfação realizada de forma presencial nas dependências do Instituto.

2. Números da Ouvidoria

Quantitativo de atendimentos realizados por meio da **Ouvidoria**:

1º SEMESTRE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Elogio		2	1			1
Denúncia						
Informação	71	60	97	64	59	37
Notificação						
Orientação						
Reclamação	1	2	2			
Solicitação	137	177	349	192	148	123
Sugestão						
Total	209	241	449	256	207	161

Total 1º semestre/26	1523
-----------------------------	-------------



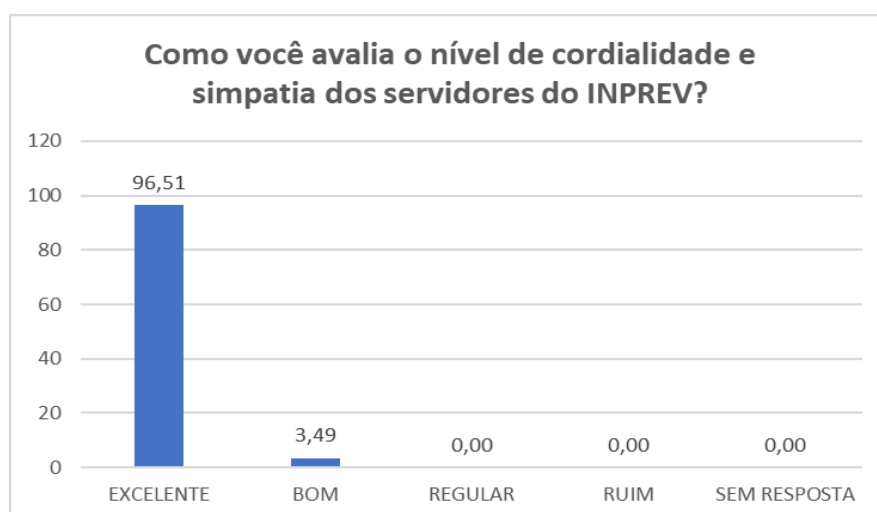
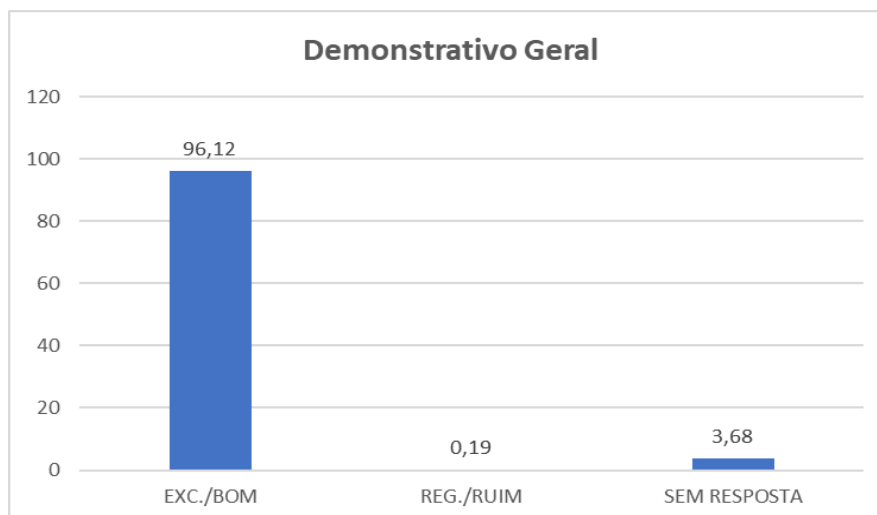
Relatório da Ouvidoria 2026

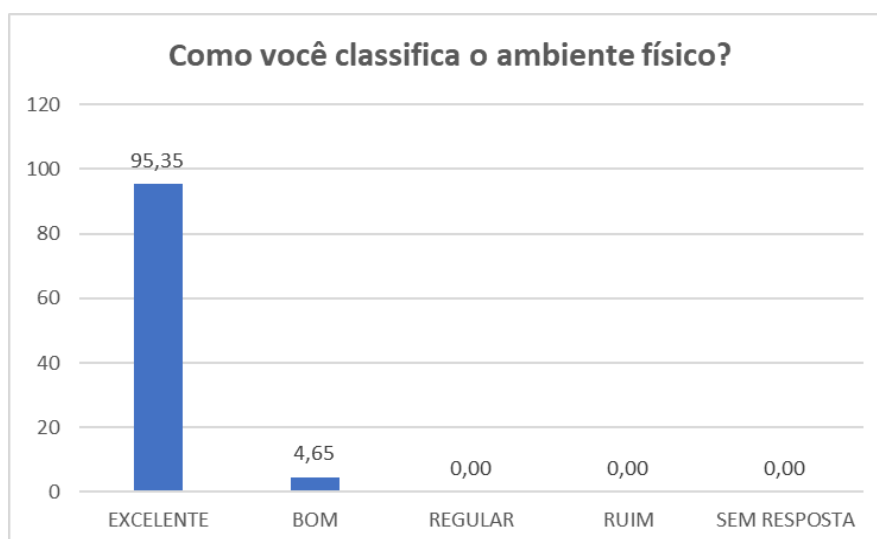
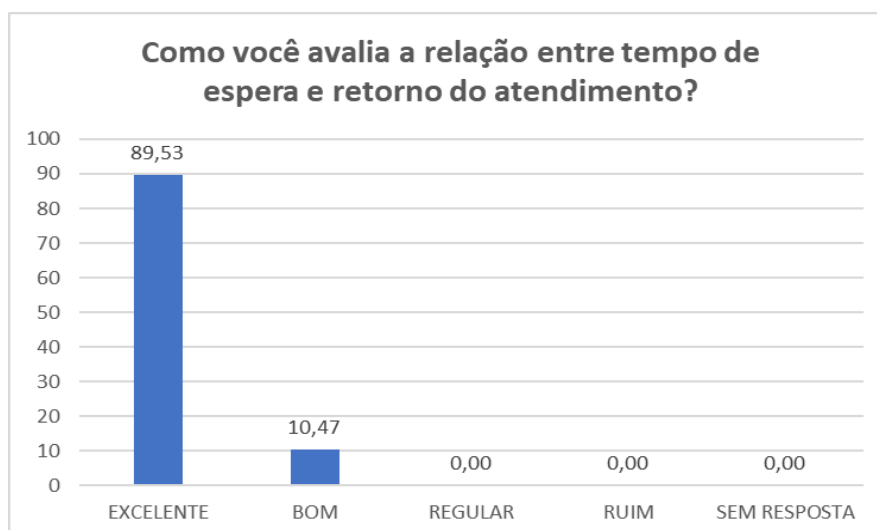
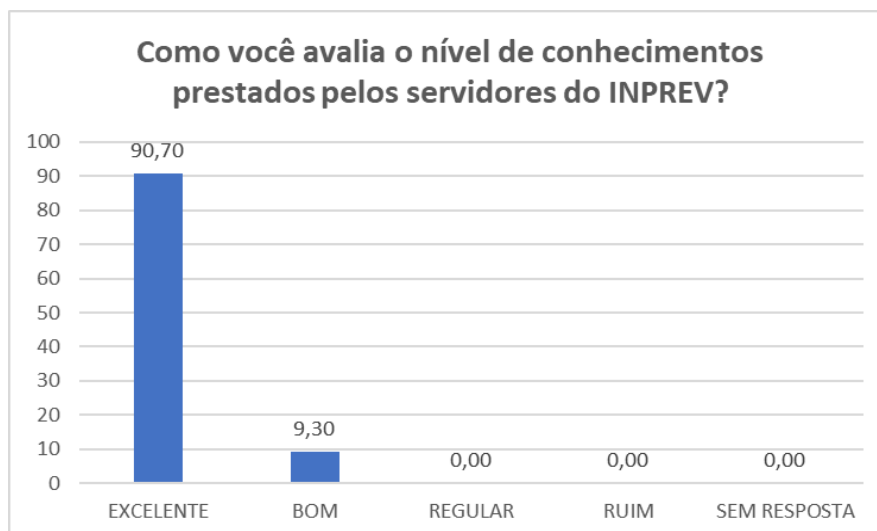
3. Pesquisa de Satisfação Registrada

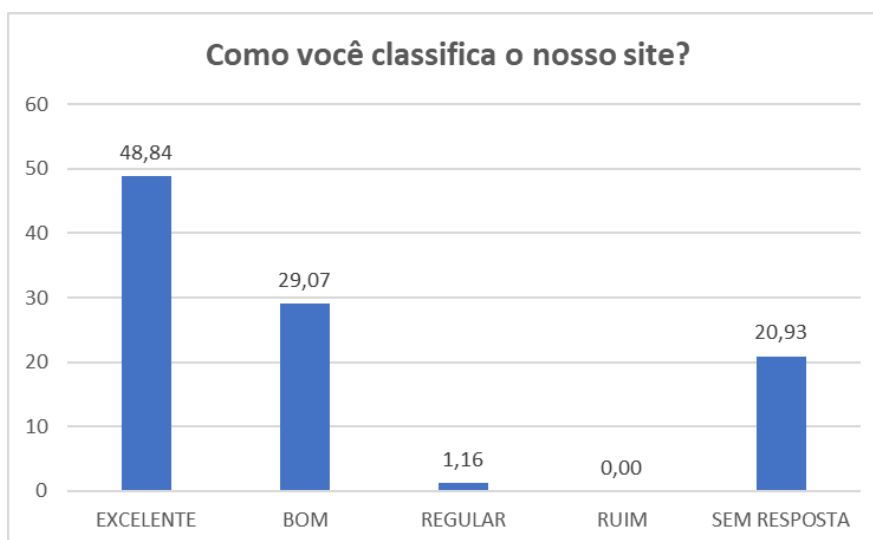
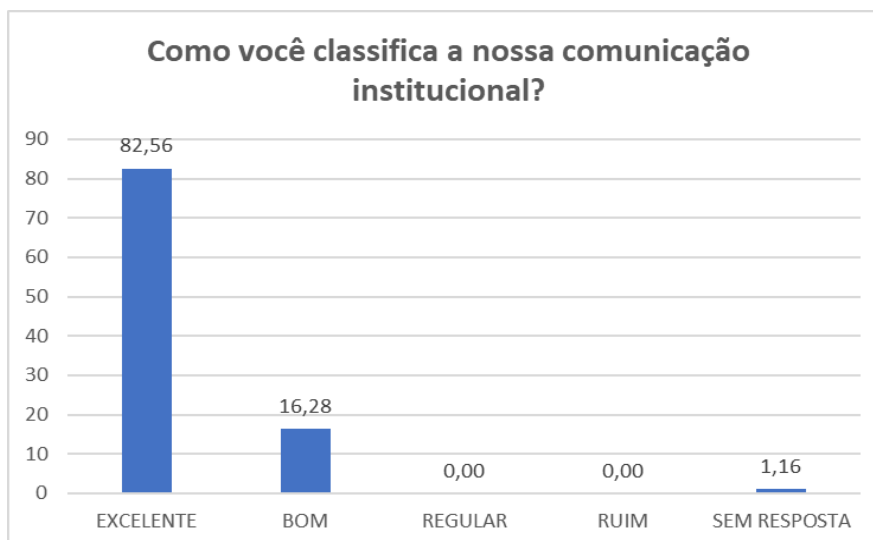
Realizada continuamente durante o 1º semestre do ano de 2026, a pesquisa foi anônima e efetuada de forma presencial na própria autarquia. No hall de entrada, após o atendimento é oferecido ao servidor e/ou beneficiário um pequeno questionário contendo seis perguntas de múltipla escolha.

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.

Seguem representações gráficas com os percentuais gerais de satisfação, insatisfação e outros:







4. Acompanhamento das Demandas Recebidas

Durante o 1º semestre do ano de 2026, foram recebidas 1523 solicitações pela Ouvidoria do Instituto e prontamente resolvidas ou, se fosse o caso, 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 no mês de março 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 da Betha, não foi possível disponibilizar online.

Foram recebidas 5 (cinco) reclamações ao total, todavia, trataram-se de reclamações indiretas, eis que, apesar de direcionadas ao Instituto, versaram todas sobre o serviço prestado por terceiros, quais sejam: FizPay, Betha e Santander.

Por fim, foram recebidos 4 (quatro) elogios, todos voltados à qualidade do no atendimento e à atuação em geral do Instituto.

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, uma vez que atingiu **96,12%** na avaliação excelente/bom dos indicadores e apenas **0,19%** na avaliação regular/ruim.

Através da pesquisa de satisfação é possível avaliar os pontos frágeis da instituição, dentre os quais se destaca a divulgação do site institucional, tendo em vista que 20,93% não responderam o questionamento a respeito deste, todavia, verifica-se uma expressiva melhora frente aos 30,95% identificados no 1º Semestre de 2025.

No campo para sugestões, comentários, reclamações e elogios, destacam-se a satisfação com o atendimento recebido e a sugestão de que os segurados sejam informados e instruídos sobre os seus próprios direitos.

As demandas recebidas por e-mail através da Ouvidoria no 1º semestre do ano de 2026 foram prontamente respondidas aos usuários na sua forma mais completa, 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, 08 de julho de 2026.

RAONY DE MOURA DOMINGUES
Analista Previdenciário