



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO – 2025





SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO:.....	3
2 CANAIS DE ATENDIMENTO	4
3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	5
4 CANAIS DE ACESSO	7
5 MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE OUVIDORIA	8
6 APROVAÇÃO	9



1 APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Guanhanes - GUANHÃES PREV com o objetivo de dar efetividade aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no Exercício de 2025.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às dúvidas recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas. Com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à presidência e controle Interno do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Guanhanes - GUANHÃES PREV informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais de Guanhanes – MG



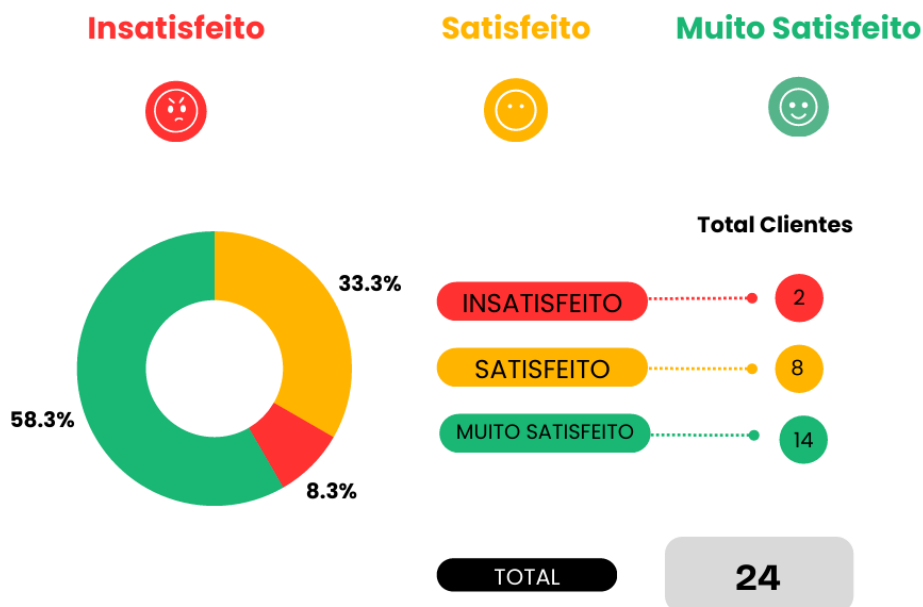
2 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08:00 às 16:00. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site:
<https://guanhaesprev.mg.gov.br/faleConosco/>
- Do e-mail institucional: atendimento@guanhaesprev.mg.gov.br
- Ligação telefônica através dos números: (33) 3421-5576 / (33) 3421-5309
- Atendimento presencial no Guanhanes Prev: Rua Monsenhor Pinheiro, nº101, Centro - CEP: 39740-000 - Guanhanes - MG



3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO



No segundo semestre de 2025, não foram registradas manifestações no canal de Ouvidoria do GUANHÃES PREV. A ausência de registros indica que, durante o período, não houve demandas, reclamações, denúncias ou solicitações formais encaminhadas por segurados, servidores ou demais cidadãos.

Em julho, o Instituto deu início à pesquisa de satisfação com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados. Participaram da pesquisa vinte e quatro clientes, dos quais quatorze se declararam muito satisfeitos, oito satisfeitos e dois insatisfeitos, correspondendo respectivamente a 58,3%, 33,3% e 8,3% do total.

Os resultados demonstram um elevado índice de satisfação, com 91,6% dos participantes expressando avaliação positiva. A baixa taxa de insatisfação reforça a boa aceitação e a confiança dos usuários em relação ao atendimento e à gestão do Instituto.

A inexistência de manifestações na Ouvidoria, aliada ao alto nível de satisfação identificado na pesquisa, evidencia um cenário de estabilidade e eficiência nas ações desenvolvidas pelo GUANHÃES PREV, recomendando-se a continuidade das práticas adotadas e o acompanhamento periódico da satisfação dos segurados para garantir a manutenção da qualidade dos serviços.



Não foram localizadas informações da utilização dos canais de ouvidoria no Exercício de 2025.



4 CANAIS DE ACESSO



A coleta de dados das principais procuras do GUANHÃES PREV teve início em julho de 2025, abrangendo atendimentos realizados de forma presencial, por telefone e por e-mail. No segundo semestre de 2025, observou-se maior concentração de demandas relacionadas à emissão de contracheque, margem consignável e prova de vida.

Em setembro foram registradas 61 solicitações, sendo 23 referentes a contracheque, 7 a margem consignável e 31 a prova de vida. Em outubro houve leve aumento, totalizando 63 atendimentos, dos quais 30 foram para contracheque, 4 para margem consignável e 29 para prova de vida. Em novembro verificou-se uma redução significativa, com 31 registros, sendo 21 de contracheque, 3 de margem consignável e 6 de prova de vida. Já em dezembro ocorreu o maior volume de atendimentos do semestre, com 70 solicitações, das quais 39 foram para contracheque, 4 para margem consignável e 25 para prova de vida.

De modo geral, o levantamento demonstra que o serviço de emissão de contracheque foi o mais procurado ao longo do período, seguido pela prova de vida, enquanto as solicitações de margem consignável apresentaram menor frequência. Esses dados refletem o comportamento dos segurados e servidores quanto às principais necessidades de atendimento junto ao Instituto, evidenciando a importância da manutenção dos canais de comunicação e do acompanhamento contínuo das demandas.

5 MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE OUVIDORIA

Durante o exercício analisado, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Guanhões - GUANHÃES PREV não registrou reclamações nem elogios por meio de seus canais oficiais.

6 CONCLUSÃO:

A análise das atividades da Ouvidoria do GUANHÃES PREV referente ao exercício de 2025 revela um cenário de expressiva estabilidade institucional e elevada eficiência no atendimento aos servidores e segurados do município.

A total ausência de manifestações formais — como reclamações, denúncias ou críticas — nos canais oficiais de comunicação, quando alinhada aos dados da Pesquisa de Satisfação realizada a partir de julho, corrobora a qualidade dos serviços prestados. O índice de 91,6% de aprovação positiva reflete a sólida confiança do público na gestão e no acolhimento do Instituto.

Por outro lado, o mapeamento dos canais de acesso evidenciou que a maior concentração de demandas operacionais em ambientes presenciais e remotos concentrou-se na emissão de contracheques e na realização de provas de vida, com picos de atendimento identificados nos meses de setembro e dezembro. Essas métricas são fundamentais para direcionar o planejamento estratégico do próximo exercício.

Diante do exposto, recomenda-se:

- **Manutenção das práticas atuais** de atendimento que resultaram no alto índice de satisfação dos usuários.
- **Aprimoramento do fluxo de serviços** sazonais mais procurados (como a emissão de contracheques e prova de vida), visando otimizar o tempo de resposta.
- **Continuidade do monitoramento periódico** e das pesquisas de satisfação para assegurar a melhoria contínua e a transparência institucional pactuada com o Controle Interno e a Presidência.

Claudia Aparecida Monteiro dos Santos
Ouvidora