RELATÓRIO DA OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO & GESTÃO DE ATENDIMENTO • TRIMESTRE AGOSTO - OUTUBRO DE 2026

Sumário Executivo

A Ouvidoria do Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município do Natal (NATALPREV) apresenta o relatório geral correspondente à análise consolidada da satisfação dos segurados e à gestão operacional do atendimento no **trimestre de agosto a outubro de 2026**. Esta pesquisa contínua envolveu uma amostra ativa de **64 respondentes espontâneos**, que avaliaram a qualidade dos serviços prestados por meio dos canais presenciais e digitais do Instituto.

NOTA DE ESCOPO TEMPORAL IMPORTANTÍSSIMA:
Salienta-se com absoluto destaque que todos os indicadores estatísticos, gráficos de desempenho, tabelas de distribuição e volumes de ocorrências consolidados neste relatório abrangem rigorosamente o período de gestão compreendido entre a nomeação da Ouvidora (**29 de maio de 2026**) e a presente data de consolidação do trimestre (**29 de outubro de 2026**). Esta delimitação assegura total transparência e alinhamento com as ações de modernização implementadas na presente gestão.

IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO

Ouvidora:	**Verônica Pinheiro da Silva Viana**
Vínculo Profissional:	Servidora Efetiva Municipal (cargo: Bibliotecária), especialista em Gestão Estratégica da Informação. Integrante do quadro funcional do NATALPREV desde 2013.
Nomeação Oficial:	Nomeada Ouvidora do Instituto em 29 de maio de 2026, conforme provimento estabelecido pela Portaria nº 2273/2026-A.P.

Natal/RN • Outubro de 2026

1. Perfil dos Respondentes e Canais de Acesso (Trimestre Ago-Out/2026)

A análise demográfica dos **64 respondentes** acolhidos no trimestre de agosto a outubro de 2026 demonstra a predominância de servidores municipais aposentados (**39,1%**) e servidores ativos (**35,9%**), totalizando um contingente de **75,0%** de vínculos diretamente funcionais com o município. Pensionistas constituem **14,1%** da amostra e a comunidade em geral representa **10,9%** dos atendimentos registrados.

Em relação às ferramentas de comunicação, o **WhatsApp consolidou-se como o principal canal de atendimento (68,8%)**, revelando a maciça adesão dos beneficiários às mensagens virtuais instantâneas. O **atendimento presencial (29,7%)** permanece com alta relevância estrutural na sede do Instituto, enquanto o canal telefônico representou **1,5%** da busca primária.

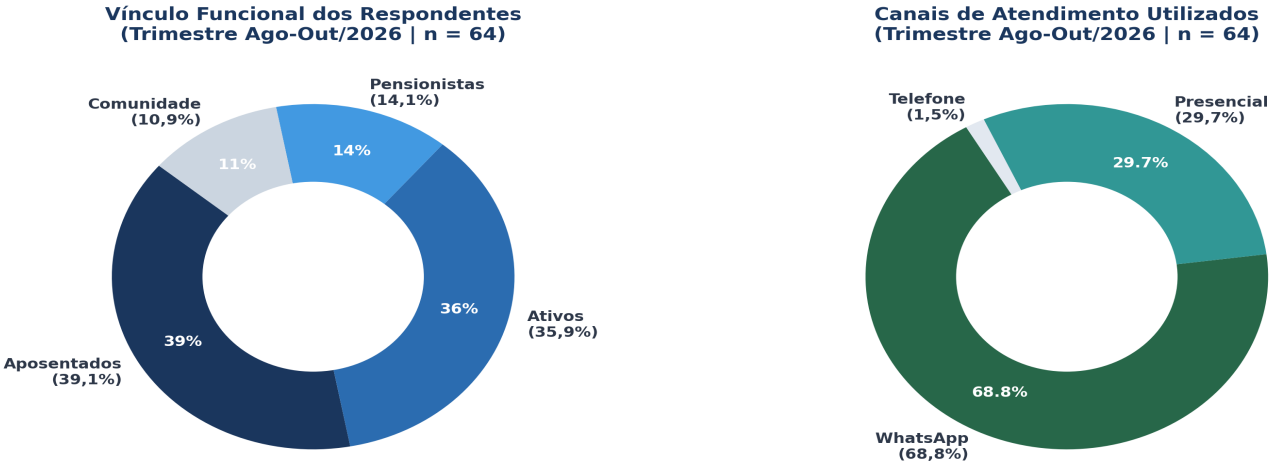


Figura 1: Distribuição de Vínculos de Usuários e Canais Utilizados no Trimestre Ago-Out/2026 (n = 64)

2. Índice de Satisfação Geral e Desempenho por Dimensão

O nível de satisfação global com o NATALPREV no trimestre obteve uma marca extraordinária, alcançando a **média ponderada de 9,25 de 10,0 possíveis**. Um expressivo total de **76,6% (49 respondentes) atribuíram a nota máxima de satisfação (nota 10)**. As notas 8 e 9 somaram 12,5%, enquanto apenas 7,8% atribuíram notas inferiores a 7, comprovando elevado grau de confiança pública nas rotinas da entidade.

Nas dimensões específicas avaliadas na escala padrão de 1 a 5, o destaque absoluto coube à **Cordialidade da Equipe (média 4,81)**, com 90,6% de avaliações máximas. A **Clareza nas Informações Prestadas (média 4,72)** e a **Resolução do Problema (média 4,61)** reforçam a eficácia do corpo técnico. A dimensão de **Canais Digitais atingiu média 4,59**, e as dimensões de **Tempo de Espera (4,53)** e **Instalações Físicas (4,53)** registram excelentes médias com espaço para aprimoramento contínuo.

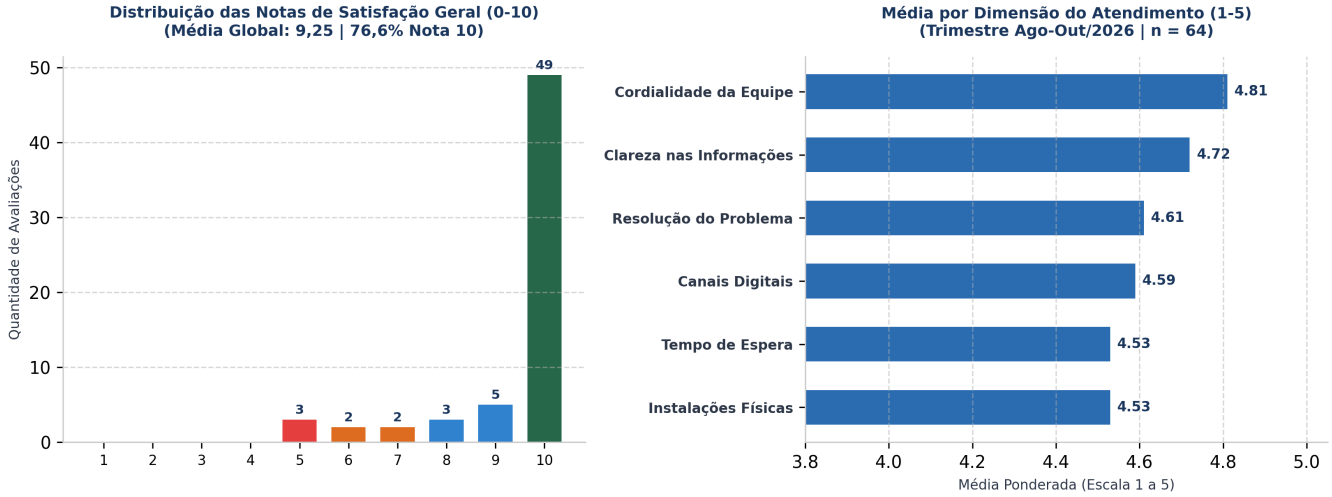


Figura 2: Distribuição de Notas Gerais (0-10) e Comparativo das Médias por Dimensão (1-5) • n = 64

3. Canais e Formas de Recebimento de Ocorrências

Com o propósito de assegurar transparência, acessibilidade universal e ampla receptividade das manifestações, a Ouvidoria do NATALPREV estruturou e gerencia o acolhimento de ocorrências por três vias oficiais distintas:

3.1 E-mail Institucional Oficial (ouvidoria.natalprev@natal.rn.gov.br)

Configurado como a via digital direta de comunicação escrita, registrou no trimestre de agosto a outubro de 2026 o recebimento e a **resposta de 29 e-mails formais**. Dentre esses contatos, **13 e-mails necessitaram do suporte e articulação direta de outros departamentos do NATALPREV** para a instrução técnica completa e solução da demanda. A Ouvidoria atuou diretamente na facilitação intersetorial para garantir resolutividade célere ao servidor.

3.2 Ouvidoria Geral do Município (OGM / SIIGPMN - Período: 01/08/2026 a 29/10/2026)

O município disponibiliza o canal integrado pelo link *https://www.natal.rn.gov.br/ouvidoria*. De acordo com o relatório oficial extraído do **Sistema Integrado de Informações Gerenciais da PMN (SIIGPMN)** para o período de **01/08/2026 a 29/10/2026**, foram registradas **6 ocorrências no sistema** (correspondentes a 5 demandas cadastradas), conforme detalhado no quadro a seguir:

Assunto / Problema	Região / Bairro	Status no Sistema	Qtd.
PENSÃO E PENSÃO PREVIDENCIÁRIA	Região Leste / Petrópolis	Concluída	2
OUTROS (Assuntos Gerais)	Região Leste / Alecrim	Concluída	1
OUTROS (Assuntos Gerais)	Região Sul / Pitimbu	Concluída Fora do Prazo	1
OUTROS (Assuntos Gerais)	Região Sul / Pitimbu	Fora do Prazo	1
BENEFÍCIOS DIVERSOS	Região Norte / Potengi	Fora do Prazo	1
CONSOLIDADO DE DEMANDAS OGM	**Município de Natal / RN**	**Registros no Sistema**	**6**

Fonte: Relatório de Demandas por Período - Sistema Integrado de Informações Gerenciais (SIIGPMN / PMN - 01/08/2026 a 29/10/2026).

3.3 Canal Presencial e Formulário Padrão de Atendimento

Para assegurar a acessibilidade de todo o público atendido na sede, a Ouvidoria instituiu um **Formulário Padrão físico de Manifestação**. Este instrumento permite formalizar ocorrências categorizadas como Sugestão, Reclamação, Elogio ou Outros, garantindo o sigilo com opção de identificação confidencial (Nome, CPF, Telefone e E-mail) ou manifestação estritamente anônima.

4. Matriz Quantitativa de Indicadores da Pesquisa (n = 64)

A tabela abaixo consolida a apuração das notas da pesquisa de satisfação por indicador no trimestre de agosto a outubro de 2026:

Dimensão de Atendimento	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Média
Tempo de Espera	1 (1,6%)	1 (1,6%)	3 (4,7%)	15 (23,4%)	44 (68,8%)	**4,53**
Cordialidade da Equipe	1 (1,6%)	0 (0,0%)	1 (1,6%)	4 (6,3%)	58 (90,6%)	**4,81**
Clareza nas Informações	1 (1,6%)	0 (0,0%)	1 (1,6%)	10 (15,6%)	52 (81,3%)	**4,72**
Resolução do Problema	0 (0,0%)	1 (1,6%)	4 (6,3%)	9 (14,1%)	50 (78,1%)	**4,61**
Instalações Físicas	1 (1,6%)	1 (1,6%)	4 (6,3%)	15 (23,4%)	43 (67,2%)	**4,53**
Canais Digitais	1 (1,6%)	0 (0,0%)	3 (4,7%)	10 (15,6%)	50 (78,1%)	**4,59**

5. Diretrizes Estratégicas e Oportunidades

Sob a gestão técnica da Ouvidora, amparada por sua especialização em Gestão Estratégica da Informação, o NATALPREV estabelece três eixos fundamentais de ação para a manutenção e expansão da excelência operacional:

• **Otimização do Conforto Físico (Nota 4,53):** Projeto de adequação do leiaute do atendimento presencial, com melhorias na climatização e assentos prioritários direcionados a idosos e pensionistas.

• **Gestão do Atendimento Digital no WhatsApp (Nota 4,59):** Aprimoramento da triagem dinâmica de entrada no WhatsApp para agilizar respostas a consultas recorrentes de contracheque e margem consignável.

• **Central de Gestão do Conhecimento e Respostas Unificadas:** Desenvolvimento de uma base interna centralizada de perguntas frequentes (FAQs), facilitando o suporte intersetorial imediato e a padronização das respostas.

_____

Verônica Pinheiro da Silva Viana

Ouvidora do NATALPREV

Portaria nº 2273/2026-A.P.