



**PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS
DE MARINGÁ**

**RELATÓRIO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

2020

Sumário

Relatório - Pesquisa de Satisfação 2020.....	3
Contexto do projeto.....	3
Análise dos resultados.....	4
Questão 1: Tipo de servidor	4
Questão 2: Como foi seu atendimento na Maringá Previdência?.....	5
Questão 3: Como foi seu atendimento no Setor de Benefícios?	6
Questão 4: Como você avalia o nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência?	7
Questão 5: SOBRE A NOSSA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO - Como você classificaria o nosso atendimento?	8
Questão 6: Como você classificaria o ambiente físico?	9
Questão 7: Como você classificaria a nossa comunicação institucional? (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telefone, Documento e E-mail)?	10
Questão 8: Como você classificaria o nosso site?	13
Questão 9: Como você classificaria o nosso tempo de espera e retorno do atendimento?.....	16
Questão 10: Numa escala de 0 a 10 como você avalia nosso atendimento?	17
Questão 11: Sugestão, comentário, reclamação ou elogio	18
Conclusão.....	20

Relatório - Pesquisa de Satisfação 2020

Contexto do projeto

A Maringá Previdência – Previdência dos Servidores Públicos do Município de Maringá prima pela excelência na gestão dos investimentos e benefícios previdenciários e no atendimento aos servidores ativos, aposentados e pensionistas. Com objetivo de avaliar os serviços prestados, identificar as falhas e oportunidades de melhorias no atendimento, realizou-se uma Pesquisa de Satisfação.

Com base nos dados de janeiro de 2020, nosso atendimento se destina aos 11.346 segurados ativos, 2.781 aposentados e 637 pensionistas. Desse modo, para execução do projeto definiu-se amostra mínima de 996 entrevistas, assumindo uma margem de erro amostral de 3% e margem de confiança de 95%. A consecução da pesquisa alcançou amostra com 1074 entrevistas, cumprindo o mínimo necessário. A pesquisa foi aplicada entre a segunda quinzena de janeiro até o final de fevereiro.

O questionário foi composto por 11 perguntas em que o segurado poderia avaliar o atendimento em geral, o atendimento no setor de benefícios, o tempo de espera e resposta, nosso ambiente físico, nossas redes sociais e nosso site, além de poder deixar uma sugestão ou reclamação. O formulário preservou ao entrevistado o direito ao anonimato.

Conforme o projeto da Pesquisa de Satisfação, para as perguntas 2 a 9, estabeleceu-se como meta que as respostas “excelente” e “bom”, somassem 85% da amostragem e para a pergunta 10, a meta de média em 8,5.

O presente relatório aborda os resultados compilados da amostra de dados levantada nessa Pesquisa de Satisfação e propõe as mudanças necessárias para melhoria no atendimento e consequentemente na satisfação dos segurados.

Análise dos resultados

Questão 1: Servidor

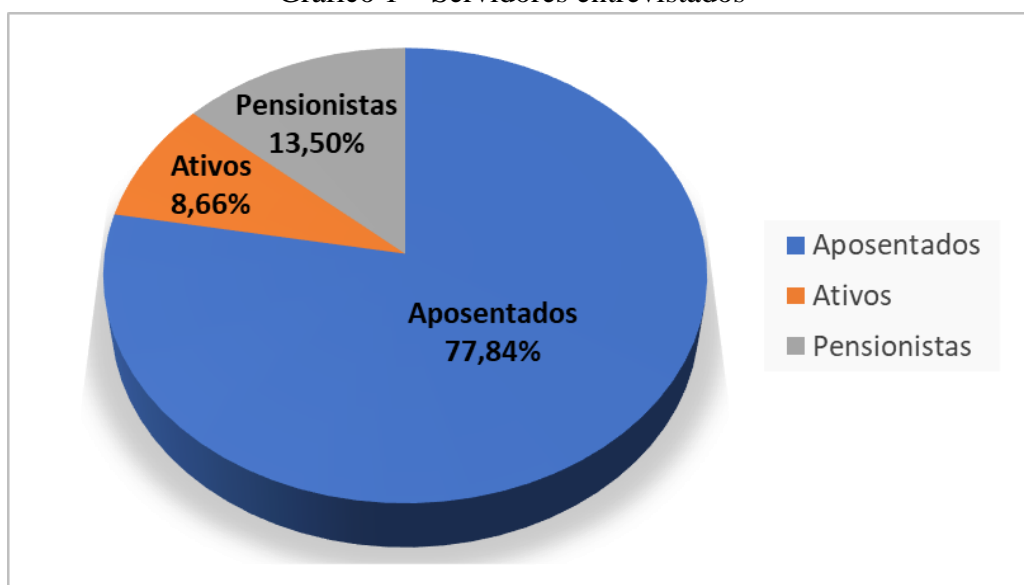
Foram entrevistados 1.074 segurados, sendo 556 por meio eletrônico e 518 pessoalmente na sede da Maringá Previdência. O quantitativo levantado é composto por 836 aposentados, 93 ativos e 145 pensionistas, conforme a Tabela 1 e o Gráfico 1.

Tabela 1 – Quantitativo de servidores entrevistados

Tipo de servidor	Quantidade	Percentual
Ativos	93	8,66%
Aposentados	836	77,84%
Pensionistas	145	13,50%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 1 – Servidores entrevistados



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 2: Como foi seu atendimento na Maringá Previdência?

Meta: 85% - Resultado: 98,41%

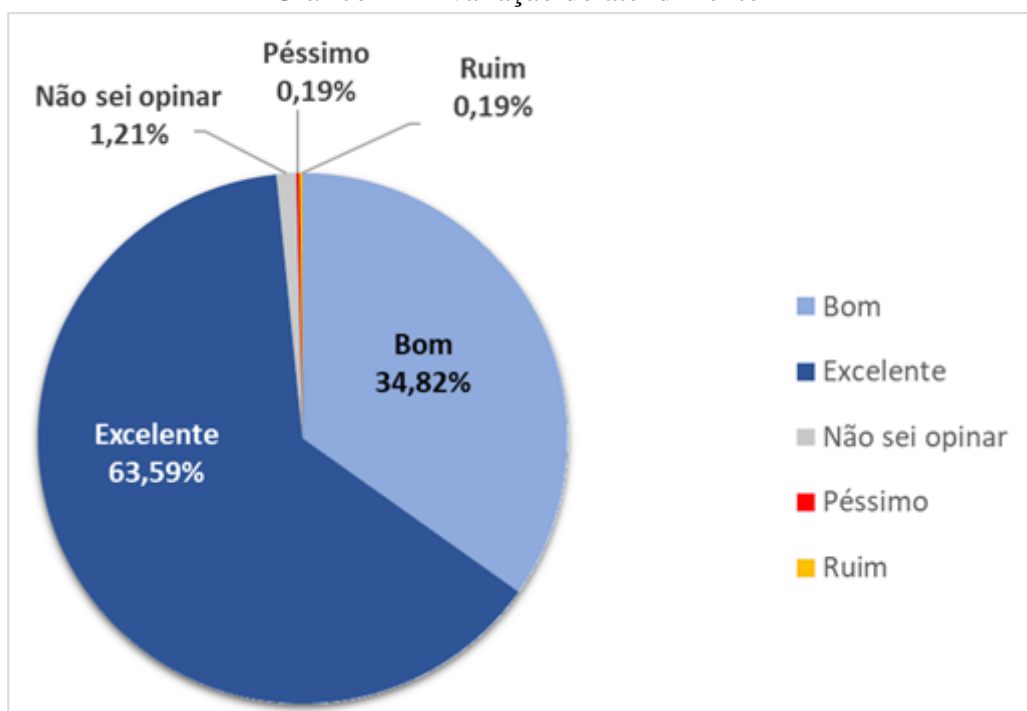
Na questão 2 o segurado poderia classificar o atendimento prestado na Maringá Previdência nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 98,41%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 2 e o Gráfico 2, elucidam os resultados.

Tabela 2 – Como foi seu atendimento na Maringá Previdência

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	683	63,59%
Bom	374	34,82%
Ruim	2	0,19%
Péssimo	2	0,19%
Não sei opinar	13	1,21%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 2 – Avaliação do atendimento



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 3: Como foi seu atendimento no Setor de Benefícios?

Meta: 85% - Resultado: 91,63%

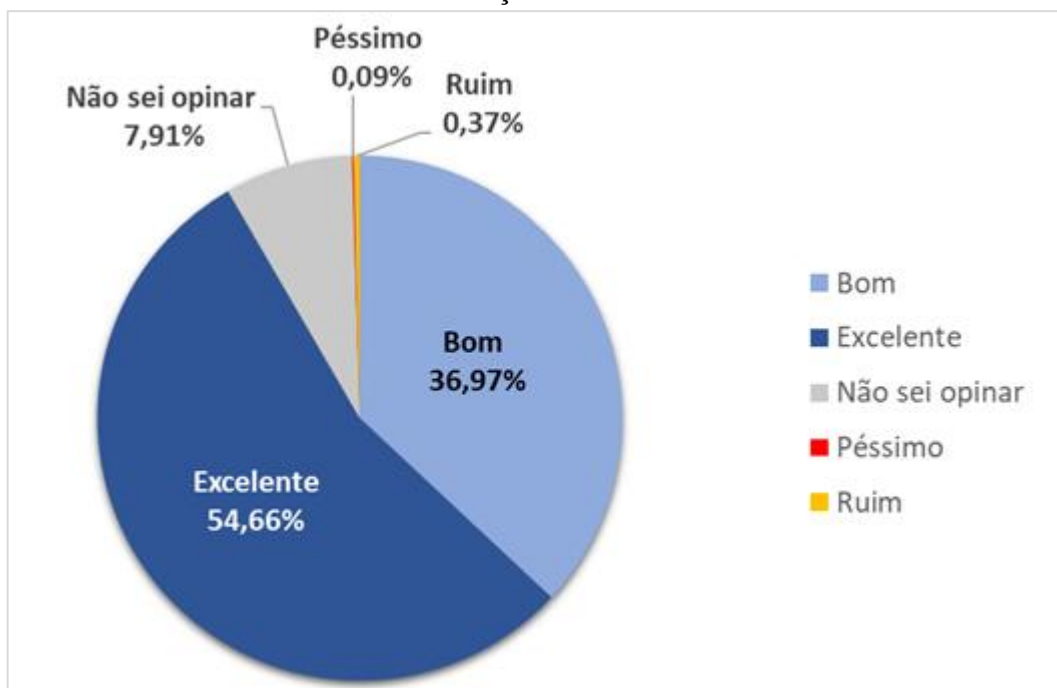
Na questão 3 o segurado poderia classificar o atendimento recebido no setor de benefícios, nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 91,63%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 3 e o Gráfico 3, mostram os resultados.

Tabela 3 – Como foi o atendimento no Setor de Benefícios

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	587	54,66%
Bom	397	36,97%
Ruim	4	0,37%
Péssimo	1	0,09%
Não sei opinar	85	7,91%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 3 – Avaliação - Setor de Benefícios



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 4: Como você avalia o nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência?

Meta: 85% - Resultado: 96,56%

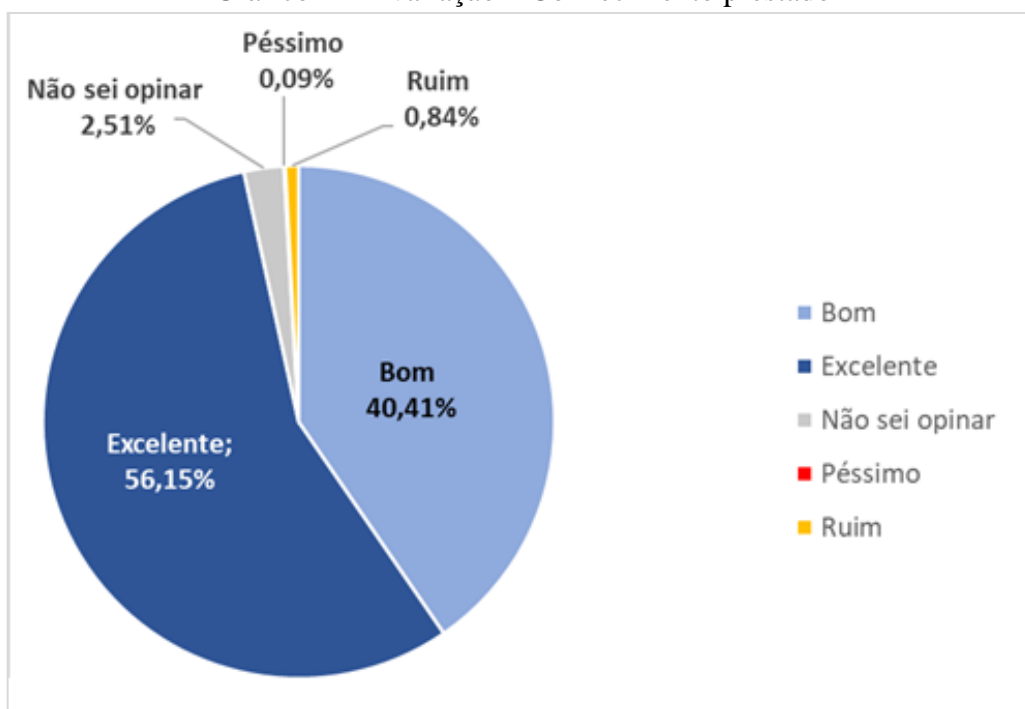
Ao buscar atendimento na autarquia, os segurados geralmente apresentam dúvidas pertinentes aos interesses relativos aos benefícios pleiteados ou assuntos relacionados. Para mensurar o nível de esclarecimento prestado pelos servidores da Autarquia, a questão 4 solicitava que o segurado avaliasse o nível de conhecimento prestado nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 96,56%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 4 e o Gráfico 4, demonstram os resultados alcançados.

Tabela 4 – Nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	603	56,15%
Bom	434	40,41%
Ruim	9	0,84%
Péssimo	1	0,09%
Não sei opinar	27	2,51%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 4 – Avaliação – Conhecimento prestado



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 5: SOBRE A NOSSA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO - Como você classificaria o nosso atendimento?

Meta: 85% - Resultado: 97,39%

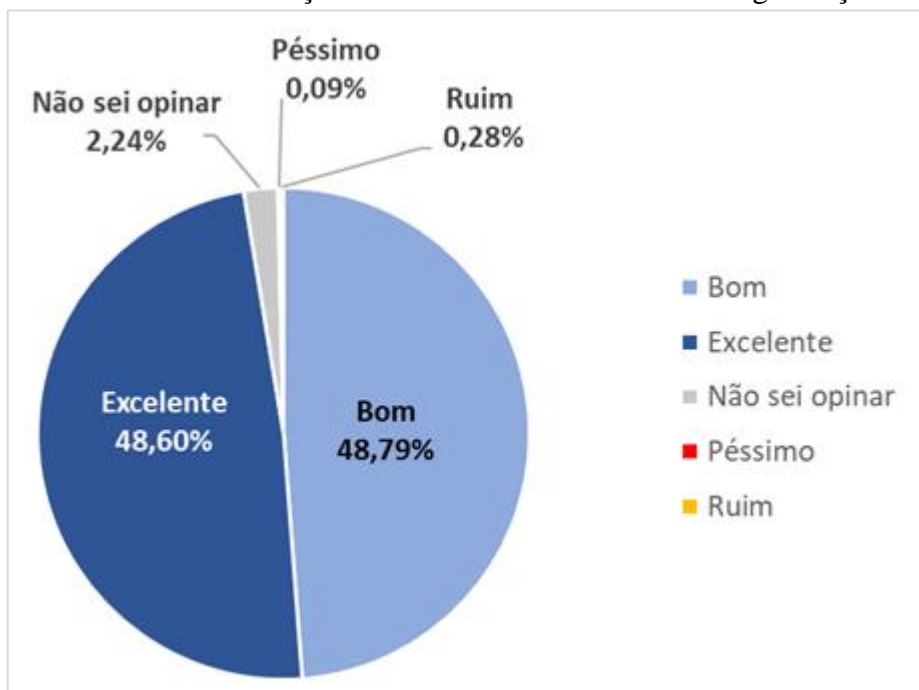
Na questão 5, foi questionado ao segurado como ele avalia nosso atendimento em termos de estrutura e organização. Os critérios ainda foram classificados entre: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 97,39%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 5 e Gráfico 5, a seguir.

Tabela 5 – Estrutura e organização - Como foi o atendimento

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	522	48,60%
Bom	524	48,79%
Ruim	3	0,28%
Péssimo	1	0,09%
Não sei opinar	24	2,24%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 5 – Avaliação do atendimento - Estrutura e organização



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 6: Como você classificaria o ambiente físico?

Meta: 85% - Resultado: 89,39%

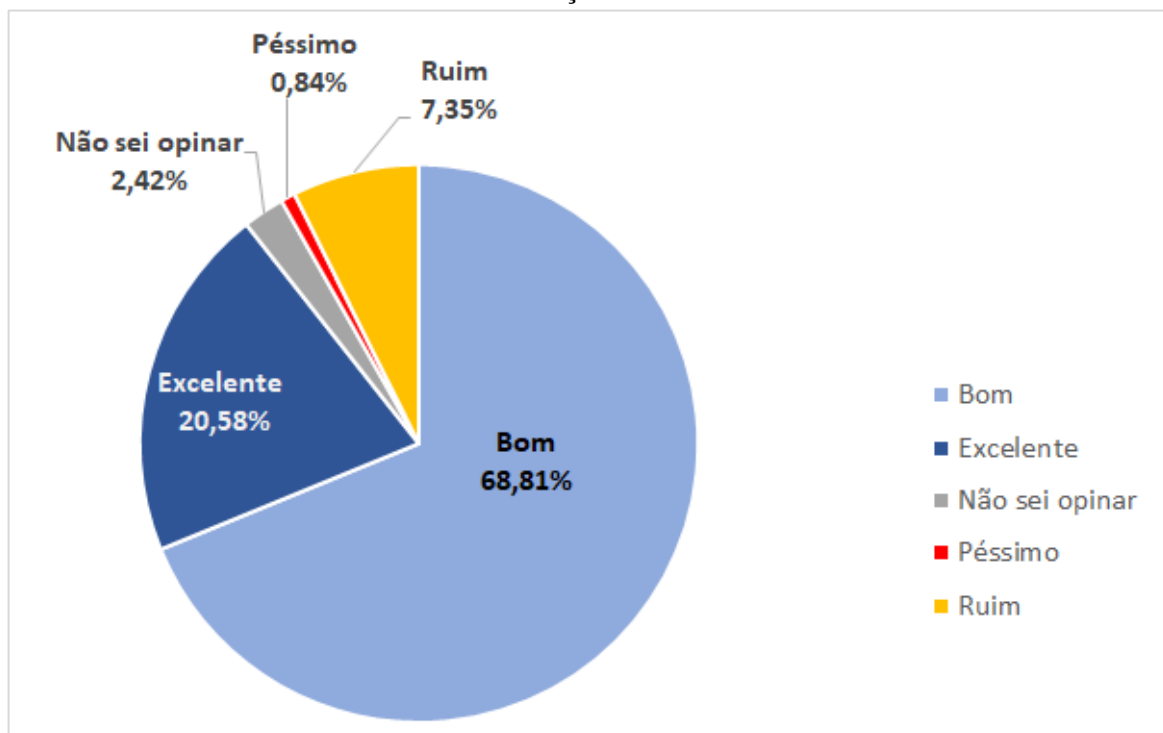
Perguntamos aos segurados como classificam nossas instalações físicas. Como prestamos atendimento local, consideramos importante que o ambiente atenda apropriadamente às necessidades de cada segurado. Os critérios foram: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 89,39%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 6 e Gráfico 6, a seguir.

Tabela 6 – Classificação do ambiente físico

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	221	20,58%
Bom	739	68,81%
Ruim	79	7,35%
Péssimo	9	0,84%
Não sei opinar	26	2,42%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 6 – Avaliação do ambiente físico



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

**Questão 7: Como você classificaria a nossa comunicação institucional?
(WhatsApp, Facebook, Instagram, Telefone, Documento e E-mail)?**

Meta: 85% - Resultado ativos: 63,44%

Resultado aposentados e pensionistas: 67,99%

Atualmente, utilizamos redes sociais como WhatsApp, Facebook, Instagram, e-mail, tramitação de documentos e telefone para comunicar informações importantes, divulgar nossos eventos, transmitir notícias relevantes, atender dúvidas e algumas solicitações. A pergunta número 7 objetivou avaliar como nossos segurados consideram a efetividade de nossa comunicação por esses meios. Os critérios de avaliação foram: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar.

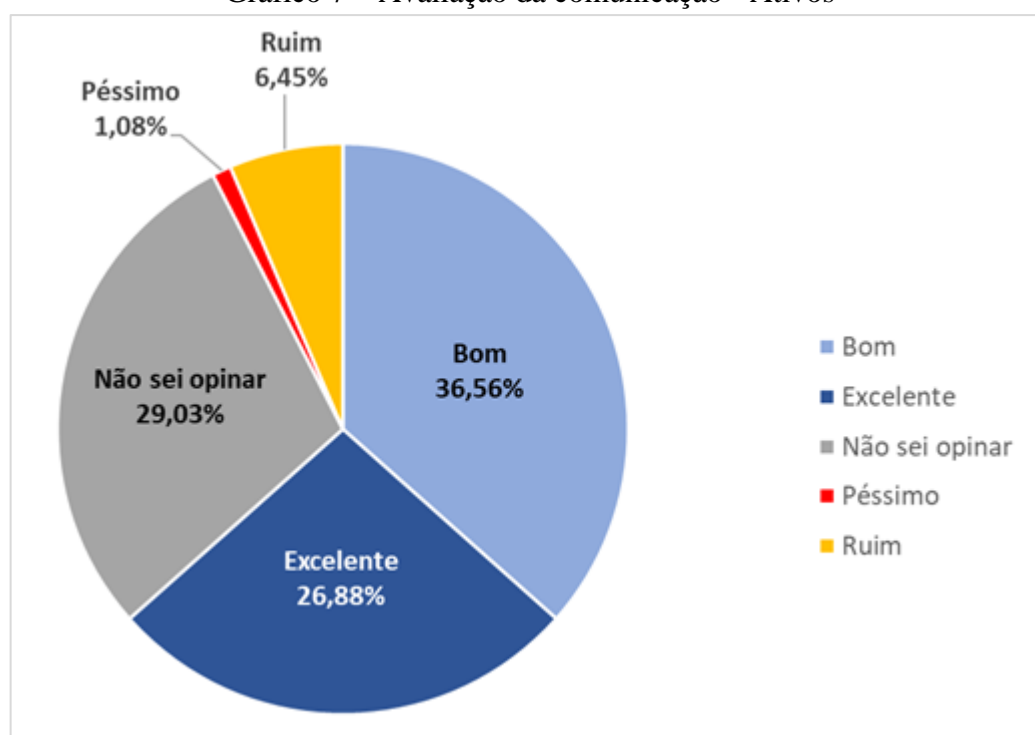
Como a maioria de nossos informativos se destinam aos aposentados e pensionistas, sendo apenas uma parcela específica divulgada aos ativos, faz-se apropriado separar os resultados das avaliações em dois grupos, sendo um de aposentados e pensionistas e outro de ativos. Na classificação dos ativos, os resultados “bom” e “excelente” somaram 63,44%, ficando abaixo da meta estabelecida. E na classificação dos aposentados e pensionistas, os resultados “bom” e “excelente” somaram 67,99%, também abaixo da meta estabelecida. Os resultados estão dispostos nas Tabela 7 e 8 e Gráficos 7 e 8.

Tabela 7 – Classificação da comunicação - Ativos

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	25	26,88%
Bom	34	36,56%
Ruim	6	6,45%
Péssimo	1	1,08%
Não sei opinar	27	29,03%
Total Geral	93	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 7 – Avaliação da comunicação - Ativos



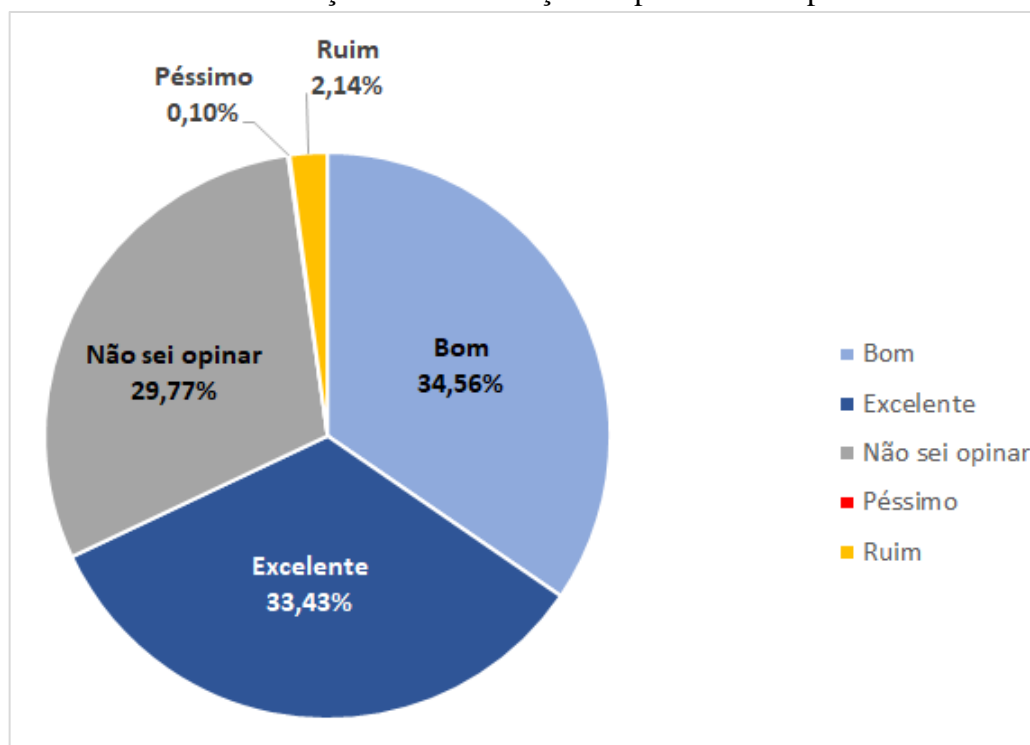
Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Tabela 8 – Classificação da comunicação - Aposentados e pensionistas

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	328	33,43%
Bom	339	34,56%
Ruim	21	2,14%
Péssimo	1	0,10%
Não sei opinar	292	29,77%
Total Geral	981	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 8 – Avaliação da comunicação - Aposentados e pensionistas



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 8: Como você classificaria o nosso site?

Meta: 85% - Resultado ativos: 61,29%

Resultado aposentados e pensionistas: 57,19%

Outro meio importante utilizado para transmitir nossas informações é o nosso site. Nele divulgamos notícias, matérias relacionadas aos direitos dos segurados, temáticas sociais de importância para os mesmos, além de dar acesso ao Portal do Segurado, onde aposentados e pensionistas podem fazer login pessoal e retirar comprovantes mensais de pagamento, comprovantes anuais de rendimento, dentre outros documentos. Também estão disponíveis legislações pertinentes, o código de ética da Maringá Previdência, portal da transparência e ouvidoria.

A questão 8 pretendeu obter a opinião dos usuários sobre o nosso site e os critérios utilizados foram: excelente, bom, ruim, péssimo ou não conheço.

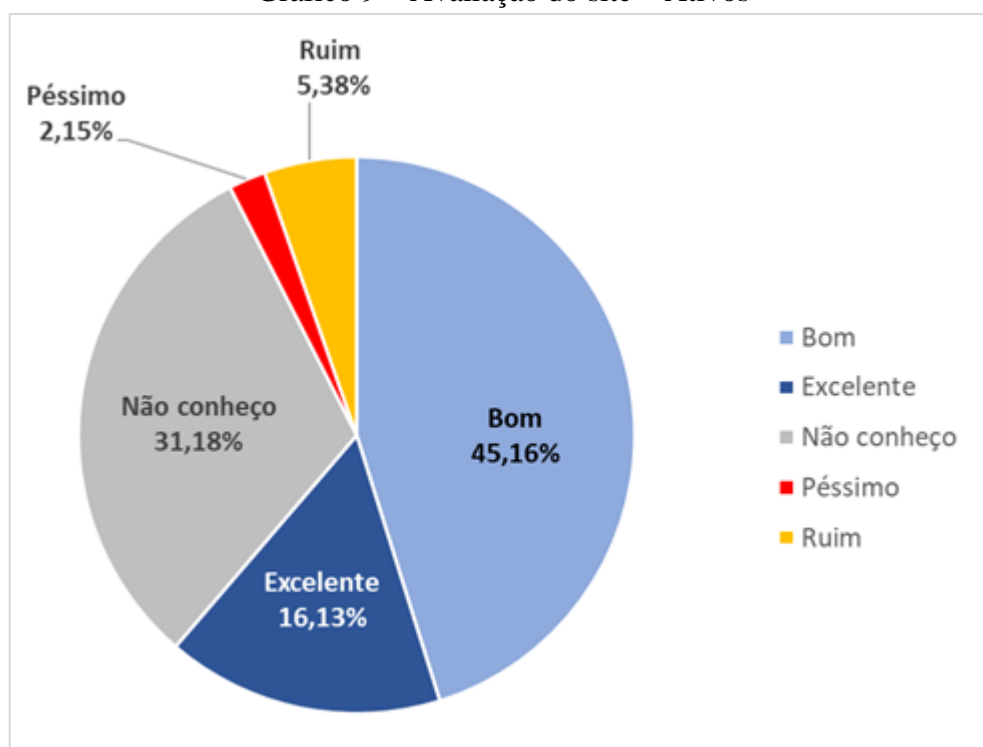
Como a maioria de nossos informativos se destinam aos aposentados e pensionistas, faz-se apropriado separar os resultados das avaliações em dois grupos, sendo um de aposentados e pensionistas e outro de ativos. Na classificação dos ativos, os resultados “bom” e “excelente” somaram 61,29%, ficando abaixo da meta estabelecida. E na classificação dos aposentados e pensionistas, os resultados “bom” e “excelente” somaram 57,19%, também abaixo da meta estabelecida. As Tabela 9 e 10 e Gráficos 9 e 10, demonstram o resultado.

Tabela 9 – Classificação do site - Ativos

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	15	16,13%
Bom	42	45,16%
Ruim	5	5,38%
Péssimo	2	2,15%
Não conheço	29	31,18%
Total Geral	93	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 9 – Avaliação do site – Ativos



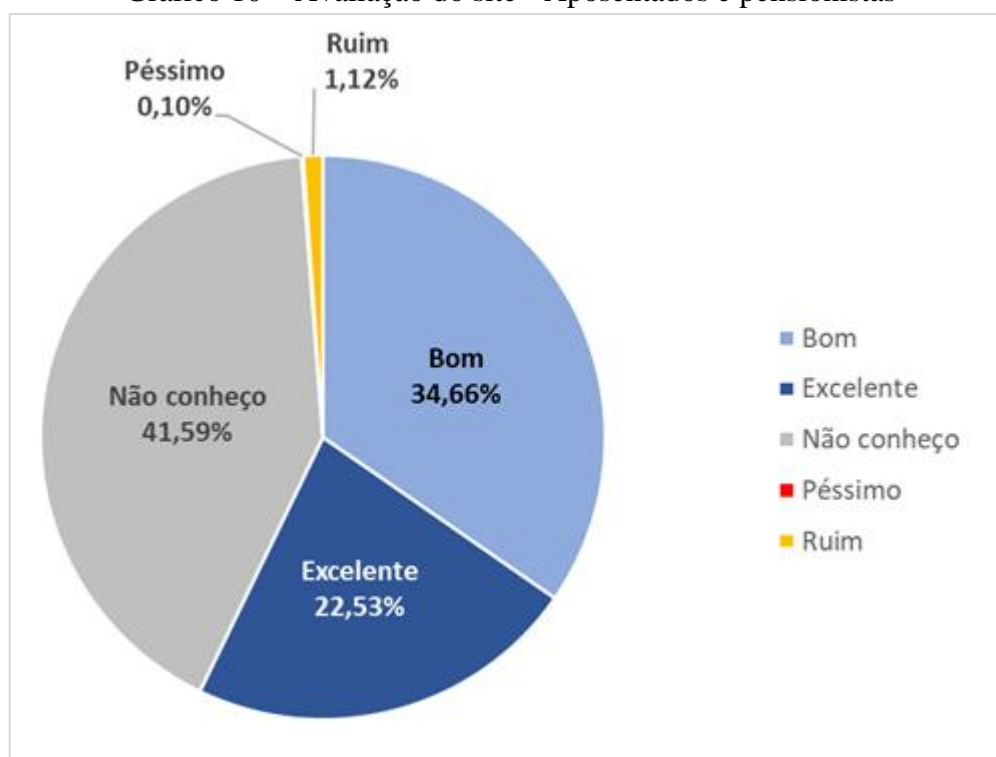
Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Tabela 10 – Classificação do site – Aposentados e pensionistas

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	221	22,53%
Bom	340	34,66%
Ruim	11	1,12%
Péssimo	1	0,10%
Não conheço	408	41,59%
Total Geral	981	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 10 – Avaliação do site - Aposentados e pensionistas



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 9: Como você classificaria o nosso tempo de espera e retorno do atendimento?

Meta: 85% - Resultado: 95,53%

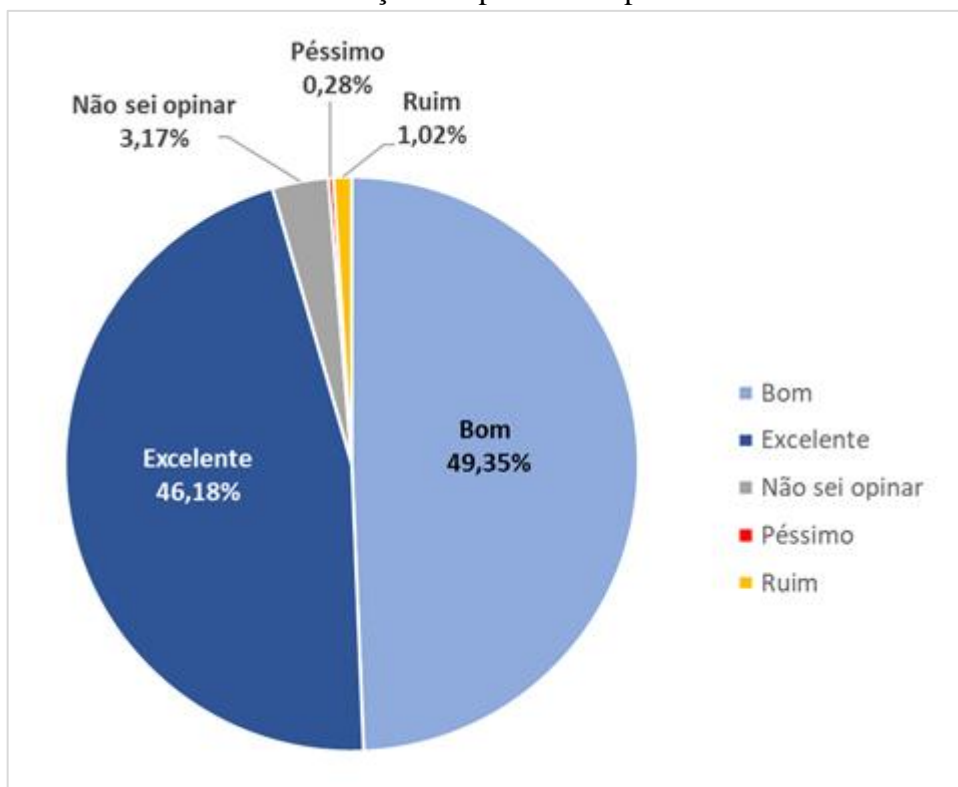
Quesito importante na avaliação de um processo de atendimento ao público é o tempo de espera. Questionamos nossos segurados como avaliam a relação entre tempo de espera e retorno do atendimento. Os critérios utilizados foram: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 95,53%, ultrapassando a meta estabelecida, conforme demonstram a Tabela 11 e Gráfico 11.

Tabela 11 – Classificação - Espera x Tempo de atendimento

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	496	46,18%
Bom	530	49,35%
Ruim	11	1,02%
Péssimo	3	0,28%
Não sei opinar	34	3,17%
Total Geral	1.074	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Gráfico 11 – Avaliação - Espera x Tempo de atendimento



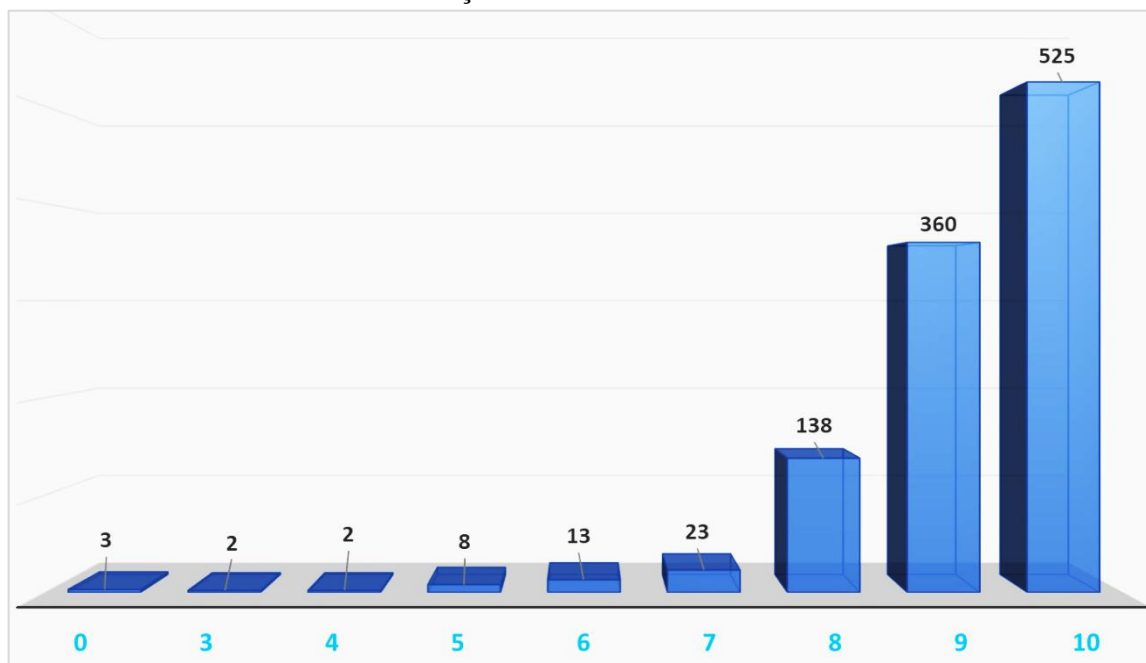
Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 10: Numa escala de 0 a 10 como você avalia nosso atendimento?

Meta: 8,5 - Resultado: 9,2

Objetivando consolidar numericamente a avaliação geral de nosso atendimento, pedimos aos entrevistados para avaliarem com notas de 0 a 10. Dos 1.074 entrevistados, 525 (quinhentos e vinte e cinco) atribuíram nota 10; 360 (trezentos e sessenta) atribuíram nota 9; 138 (cento e trinta e oito) atribuíram nota 8; 23 (vinte e três) atribuíram nota 7; treze atribuíram nota 6, oito atribuíram nota 5; dois atribuíram nota 4; dois atribuíram nota 3; e três atribuíram nota 0. Os resultados alcançaram média de 9,2, superando a meta proposta, e moda 10 (valor que mais se repete na amostra). Os resultados estão dispostos no Gráfico 12.

Gráfico 12 – Avaliação do atendimento – Escala de 0 a 10



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Questão 11: Sugestão, comentário, reclamação ou elogio

A última questão do formulário foi aberta para que os segurados pudessem deixar sugestões, comentários, reclamações ou elogios. Ao todo, 631 entrevistados deixaram respostas, as quais classificamos conforme segue na Tabela 12.

Tabela 12 - Sugestão, comentário, reclamação ou elogio

Tipo	Quantidade	Percentual
Sugestão	133	21,08%
Comentário	137	21,71%
Reclamação	23	3,64%
Elogio	338	53,57%
Total Geral	631	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Levantando as sugestões dos segurados, os temas recorrentes foram: atendimento, estrutura física, WhatsApp, associações e sindicatos, estacionamento, site, carteirinha de aposentado, convênios, eventos e cursos, como mostra o quantitativo da Tabela 13. Dentre as respostas, os entrevistados sugeriram melhorias no atendimento, como senha para orientar a vez na fila, mais cadeiras para espera e melhorias no ambiente físico. Solicitaram receber mais informações por WhatsApp e repensar o site de forma mais intuitiva ao usuário. Sugeriram a criação de mais convênios com farmácias e associações, criação de estacionamento próprio, novas carteirinhas de segurados, oferta de cursos e mais eventos que contemplem os inativos.

Tabela 13 – Principais sugestões

Sugestão	Quantidade	Percentual
Atendimento	44	33,08%
Estrutura física	31	23,31%
WhatsApp	11	8,27%
Associações, sindicatos	2	1,50%
Estacionamento	9	6,77%
Site	9	6,77%
Carteirinha	6	4,51%
Eventos, cursos	17	12,78%
Convênios	4	3,01%
Total	133	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Comentários como “nada a declarar” ou “sem reclamação” somaram-se 135 (cento e trinta e cinco). Houve um comentário sobre dificuldade de usar o site e um sobre estar aguardando a carteirinha nova.

O levantamento apontou 23 reclamações. Os temas recorrentes foram: atendimento, SAMA, consignados e perda salarial, como mostra o quantitativo da Tabela 14. As principais reclamações quanto ao atendimento, referiam-se ao tempo de resposta às perguntas feitas pelo WhatsApp, à quantidade reduzida de bancos para espera e à demora em disponibilizar a carteirinha de beneficiário. As reclamações sobre consignados consideravam os procedimentos burocráticos e demorados, porém não são procedimentos integralmente ligados ao nosso serviço. Alguns segurados fizeram reclamações sobre o sistema de atendimento à saúde, SAMA, procedimentos que independem de nosso suporte; outros reclamaram sobre a redução do salário ao aposentar-se, mas trata-se das regras de aposentadoria em vigor.

Tabela 14 – Principais reclamações

Reclamação	Quantidade	Percentual
Atendimento	13	56,53%
SAMA	4	17,39%
Consignados	3	13,04%
Perda salarial	3	13,04%
Total	23	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Houve também, 338 elogios registrados. Os entrevistados demonstraram sua satisfação quanto ao atendimento, sua gratidão pelos serviços prestados e fizeram elogios a funcionários específicos, como mostra o quantitativo da Tabela 15.

Tabela 15 – Principais elogios

Elogio	Quantidade	Percentual
Satisfação	305	90,24%
Gratidão	31	9,17%
Elogios individuais	2	0,59%
Total	338	100,00%

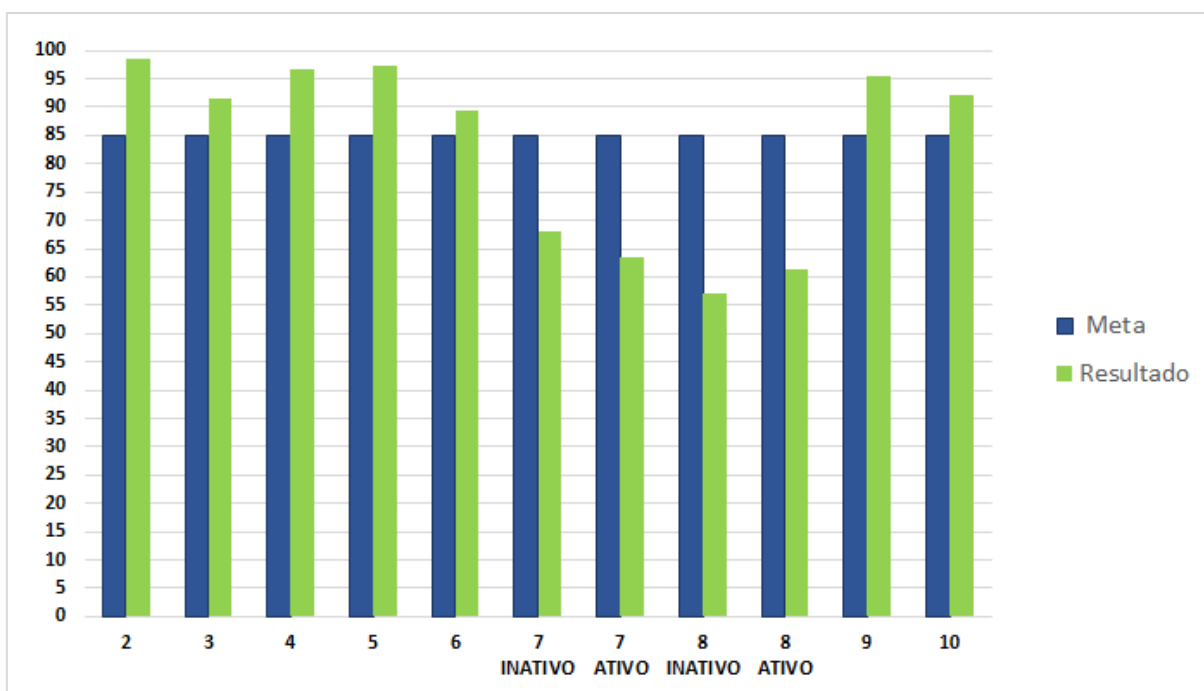
Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Conclusão

A pesquisa de satisfação mostrou-se um importante instrumento para verificar a visão geral dos segurados em relação aos nossos serviços prestados. Com os resultados levantados pretendemos implantar medidas que tragam ainda mais excelência ao nosso processo de atendimento, visando a melhoria contínua. Com o detalhamento das respostas é possível rever as necessidades e expectativas de nossos segurados, permitindo ações pontuais e abrangentes que proporcionem maior satisfação aos interesses coletivos.

Conforme o projeto da pesquisa, foram estabelecidas metas de níveis de satisfação para as questões 2 a 10. O gráfico a seguir demonstra o comparativo entre a meta estabelecida pelo projeto e o resultado alcançado.

Gráfico 13 – COMPARATIVO META X RESULTADO ALCANÇADO



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2020

Os índices que apresentaram maior insatisfação e não atingiram a meta, foram as questões 7 e 8: avaliação da comunicação pelas redes sociais e avaliação do site.

A avaliação da comunicação pelas redes sociais apontou que, entre os ativos, 7,53% consideram ruim ou péssimo e 29,03% não souberam opinar. Entre os aposentados e pensionistas, 2,24% consideram ruim ou péssimo e 29,77% não souberam opinar. A avaliação do site também apresentou altos índices de insatisfação, apontando que entre os ativos, 7,53% consideram ruim ou péssimo e 31,18% alegaram não conhecer. Entre os aposentados, 1,22% consideram ruim ou péssimo e 41,59% alegaram não conhecer. Esses índices demonstraram

que tanto a comunicação pelas redes sociais quanto o site, são pouco conhecidos pelos segurados.

Analisando a questão 11, que abriu espaço para sugestões, comentários, reclamações e elogios, também percebemos algumas necessidades ressaltadas pelos entrevistados. As reclamações sobre dificuldade de usar o site e demora em receber informações pelo WhatsApp, reafirmam o que foi exposto no Gráfico 13.

Visando atender melhor a essas expectativas, pretendemos melhorar nossos meios de comunicação, ampliando e investindo em nossa rede de informações. Também temos em pauta a criação de projetos pré-aposentadoria que irão ampliar o conhecimento dos ativos quanto aos nossos procedimentos. De igual modo, pretendemos trabalhar na criação de projetos de inclusão digital entre os aposentados e pensionistas, para que tenham maior facilidade ao acessar os meios eletrônicos disponíveis.

Quanto à avaliação do ambiente físico, apesar de atingir a meta estabelecida, os aspectos “ruim”, “péssimo” e “não sei opinar” somaram 10,62% dos resultados. Também recebemos reclamações sobre o número reduzido de cadeiras na recepção. Conforme esperado, o ambiente físico não satisfaz completamente às expectativas dos segurados, porém, já estamos desenvolvendo um projeto de reforma que deve ganhar força no ano de 2020 e após reestruturação completa, irá apresentar uma infraestrutura ainda mais otimizada de modo a trazer maior conforto e excelência ao atendimento dos segurados.

Outra solicitação recorrente nos comentários da pesquisa foi pela carteirinha de beneficiário. Recentemente a Autarquia adquiriu uma impressora específica para confecção das carteirinhas que deverão ser elaboradas ainda neste ano.

A análise da questão 10 mostra que ultrapassamos a meta de 8,5, alcançando média 9,2. Essa avaliação é muito importante, pois demonstra confiança da parte dos segurados diante do nosso atendimento e isso é reafirmado pelos 338 elogios registrados por satisfação e gratidão ao serviço prestado.

Ainda que tenhamos alcançado altos níveis de satisfação na maioria dos aspectos listados por essa pesquisa, reconhecemos e firmamos o compromisso em dar atenção especial aos índices de insatisfação. Pautados em nossos princípios norteadores e em nossa missão, que visa “garantir os benefícios previdenciários aos servidores públicos municipais e seus dependentes com segurança e excelência”, persistiremos com nossos esforços e investimentos, direcionados a proporcionar melhorias que retornem qualidade, eficiência e, consequentemente, em maior satisfação aos segurados.

Maringá, 27 de abril de 2020.

Comissão Especial
Portaria nº. 033/2020-MGAPREV

Bárbara da Silva Garcia
Coord. Folha de Pagamento

Dayane Cristina Deretti Guerra
Assistente Social

Elisangela da Silva Candil
Gerente Adm. e Patrimônio