



**Previdência dos Servidores Públicos
Municipais de Maringá**

**Relatório
Pesquisa de satisfação**

2022

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 Administrativa e de Patrimônio

Sumário

Relatório - Pesquisa de Satisfação 2022.....	4
Contexto do projeto	4
Análise dos resultados	5
Questão 1: Servidor	5
Questão 2: Você já foi atendido pela Maringá Previdência?.....	5
Questão 3: Como você classifica o atendimento da Maringá Previdência?	6
Questão 4: Como foi seu atendimento no setor de Benefícios (averbação de tempo, simulação de aposentadoria, solicitação de aposentadoria ou pensão, certidões, CTC)? Meta: 85% - Resultado: 93,67%.....	7
Questão 5: Como você avalia o nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência?	7
Questão 6: Como você classifica o nosso tempo de resposta?	8
Questão 7: Como você classifica nossos serviços online: portal do segurado, protocolo eletrônico, recadastramento, agendamentos?	9
Questão 8: Como você classifica a nossa comunicação institucional (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telefone e E-mail)?.....	10
Questão 9: Como você classifica o nosso site?	11
Questão 10: Como você classifica o ambiente físico?	12
Questão 11: Em uma escala de 1 a 10, qual seu nível de satisfação com nosso atendimento?.....	13
Questão 12: Sugestão, comentário, reclamação ou elogio	14
Conclusão	15

Relatório - Pesquisa de Satisfação 2022

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. Essa Pesquisa de Satisfação foi realizada com o objetivo de avaliar os serviços prestados, identificar as falhas e oportunidades de melhorias no atendimento.

Com base nos dados de agosto de 2022, nosso atendimento se destina aos 11.566 segurados ativos, 3.218 aposentados e 773 pensionistas. Desse modo, para execução do projeto definiu-se amostra mínima de 999 entrevistas, assumindo uma margem de erro amostral de 3% e margem de confiança de 95%. A consecução da pesquisa alcançou amostra com 1.223 entrevistas, cumprindo o mínimo necessário. Aplicou-se a pesquisa do dia 11 de outubro a 31 de dezembro de 2022.

O questionário é composto por 12 perguntas. O segurado inicialmente deveria informar se já foi atendido pela autarquia, em caso afirmativo, 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 3 a 11, estabeleceu-se a meta de que as respostas “excelente” e “bom”, somassem 85% da amostragem e para a pergunta 12, a meta de média em 8,5.

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

Análise dos resultados

Questão 1: Servidor

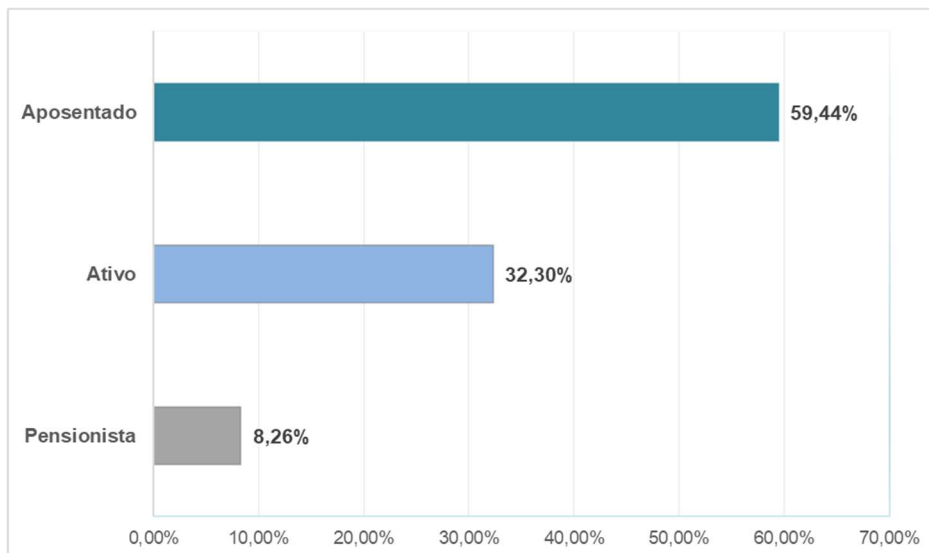
As respostas apontaram o quantitativo de 727 aposentados, 395 ativos e 101 pensionistas, conforme a Tabela 1 e Gráfico 1.

Tabela 1 – Quantitativo de servidores

Tipo de servidor	Quantidade	Percentual
Aposentado	727	59,44%
Ativo	395	32,30%
Pensionista	101	8,26%
Total Geral	1.223	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 1 – Servidores



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 2: Você já foi atendido pela Maringá Previdência?

O segurado informou se já foi atendido pela Maringá Previdência, nos casos afirmativos seguia para as demais questões de avaliação do atendimento. Os resultados constam na Tabela 2.

Tabela 2 – Segurados atendidos

Atendimento	Quantidade	Percentual
Não	275	22,49%
Sim	948	77,51%
Total Geral	1.223	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Dentre os 1.223 participantes dessa pesquisa, 948 afirmaram ter sido atendidos pela Maringá Previdência, assim, as demais questões contaram com 948 avaliações.

Questão 3: Como você classifica o atendimento da Maringá Previdência?

Meta: 85% - Resultado: 96,84%

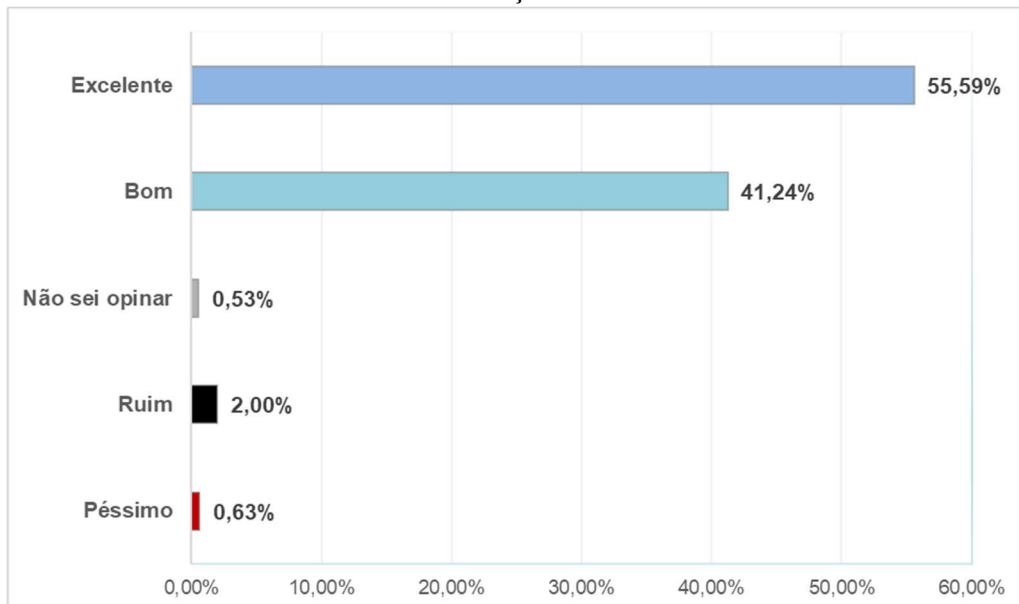
O segurado classificou o atendimento prestado na Maringá Previdência nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 96,84%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 3 e o Gráfico 2, demonstram os resultados.

Tabela 3 – Classificação do atendimento

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	527	55,59%
Bom	391	41,24%
Ruim	19	2,00%
Péssimo	6	0,63%
Não sei opinar	5	0,53%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 2 – Avaliação do atendimento



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 4: Como foi seu atendimento no setor de Benefícios (averbação de tempo, simulação de aposentadoria, solicitação de aposentadoria ou pensão, certidões, CTC)?
Meta: 85% - Resultado: 93,67%

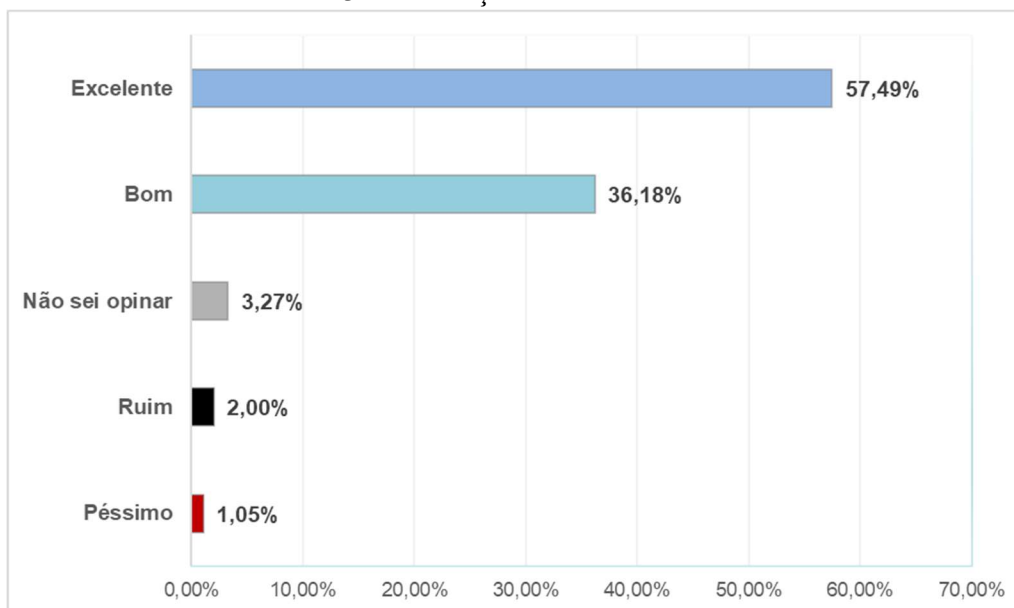
Os segurados classificaram o atendimento recebido no setor de benefícios e os resultados “bom” e “excelente” somaram 93,67%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 4 e o Gráfico 3, mostram os resultados.

Tabela 4 – Setor de Benefícios

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	545	57,49%
Bom	343	36,18%
Ruim	19	2,00%
Péssimo	10	1,05%
Não sei opinar	31	3,27%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 3 – Avaliação - Setor de Benefícios



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 5: Como você avalia o nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência?

Meta: 85% - Resultado: 96,41%

Para mensurar o nível de esclarecimento prestado pelos servidores da Autarquia diante das dúvidas e interesses relativos aos benefícios pleiteados ou assuntos relacionados, a questão 5 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

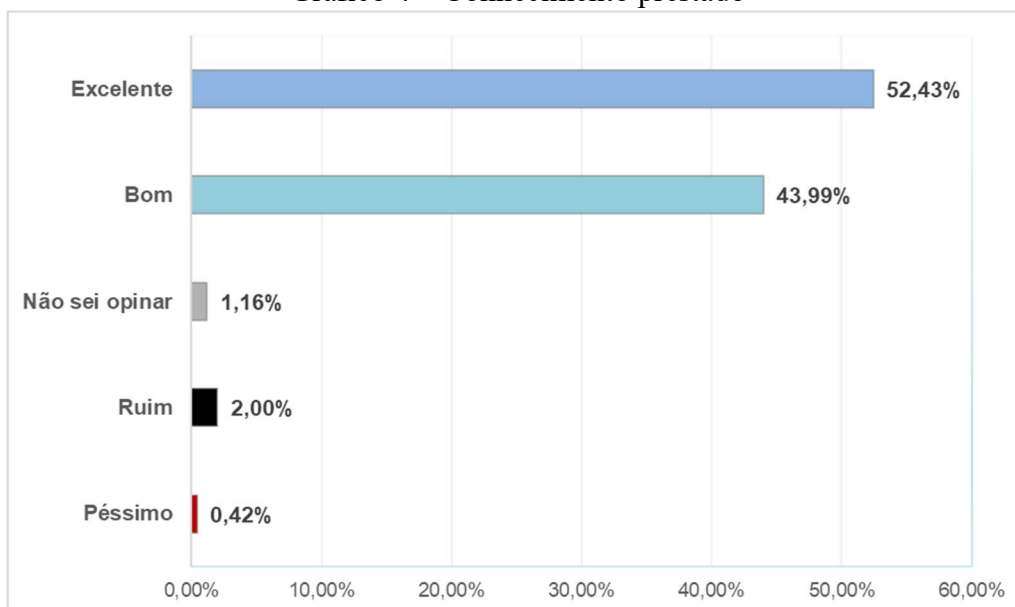
96,41%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 5 e o Gráfico 4, demonstram os resultados alcançados.

Tabela 5 – Nível de conhecimento

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	497	52,43%
Bom	417	43,99%
Ruim	19	2,00%
Péssimo	4	0,42%
Não sei opinar	11	1,16%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 4 – Conhecimento prestado



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 6: Como você classifica o nosso tempo de resposta?

Meta: 85% - Resultado: 94,30%

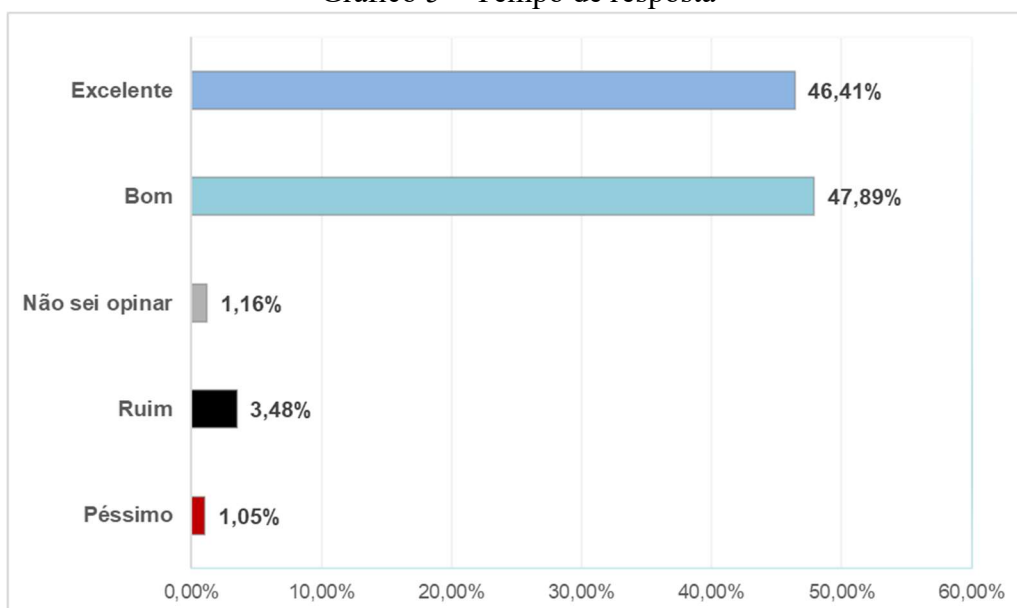
O segurado avaliou nosso tempo de resposta às solicitações, protocolos, requerimentos e questionamentos. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 94,30%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 6 e Gráfico 5, a seguir.

Tabela 6 – Tempo de resposta

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	440	46,41%
Bom	454	47,89%
Ruim	33	3,48%
Péssimo	10	1,05%
Não sei opinar	11	1,16%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 5 – Tempo de resposta



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 7: Como você classifica nossos serviços online: portal do segurado, protocolo eletrônico, recadastramento, agendamentos?

Meta: 85% - Resultado: 89,03%

A Maringá Previdência vem ao longo dos anos desenvolvendo métodos que facilitem e agilizem o contato com seus segurados. No protocolo online, os servidores ativos tem opções como solicitação de simulação, averbação, solicitação de aposentadoria, entre outras e os aposentados e pensionistas tem opções de solicitações diversas. O recadastramento online permite que os inativos realizem prova de vida sem a necessidade de comparecimento, mediante alterações de dados cadastrais, comprovação de documentação e fotos atualizadas, os quais serão validados por meio de análise interna da autarquia. Os agendamentos são para os casos excepcionais em que não é possível atendimento online.

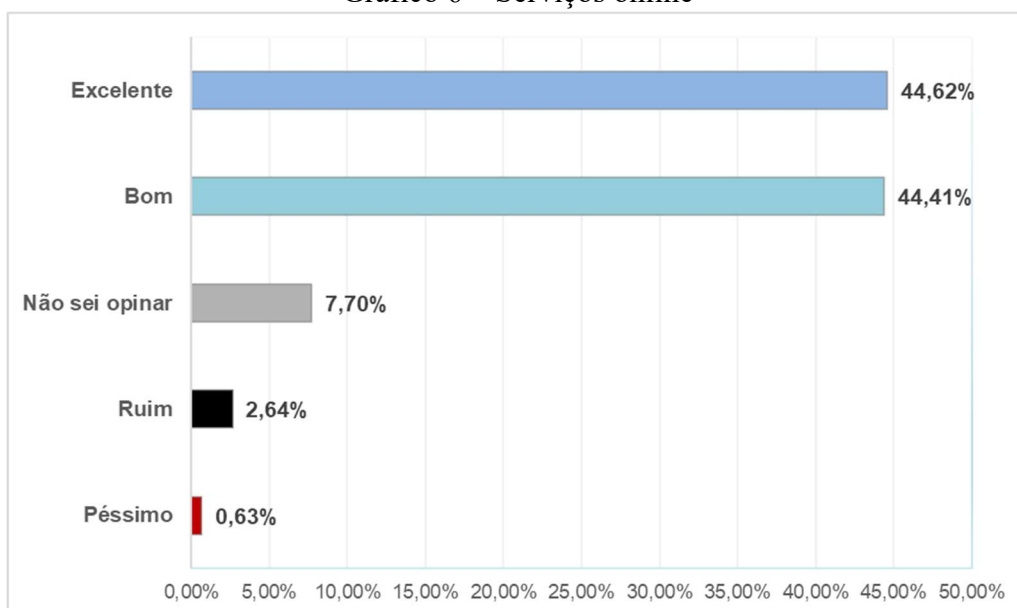
A pergunta número 7 objetivou avaliar os serviços online. Analisando os resultados, nota-se que as avaliações “bom” e “excelente” somaram 89,03%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 7 e Gráfico 6, a seguir.

Tabela 7 – Serviços online

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	423	44,62%
Bom	421	44,41%
Ruim	25	2,64%
Péssimo	6	0,63%
Não sei opinar	73	7,70%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 6 – Serviços online



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 8: Como você classifica a nossa comunicação institucional (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telefone e E-mail)?

Meta: 85% - Resultado 91,77%

Os segurados podem entrar em contato com a Maringá Previdência por diversos canais, como WhatsApp, Facebook, Instagram, e-mail e telefone. Também utilizamos essas redes para comunicar informações importantes, divulgar notícias relevantes e esclarecer dúvidas. Na pergunta número 8 nossos segurados avaliaram a efetividade de nossa comunicação por esses meios.

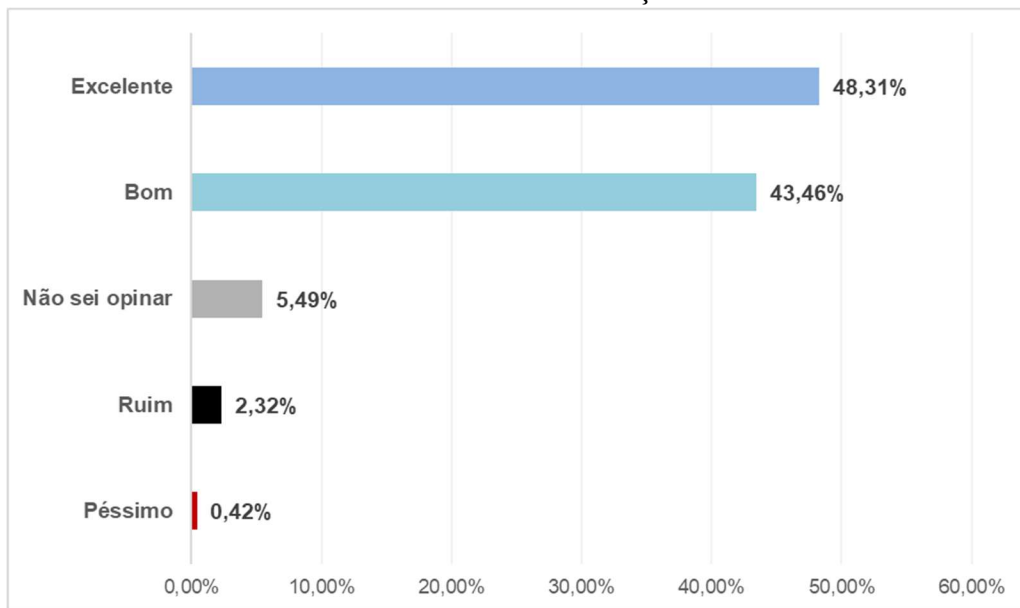
As avaliações “bom” e “excelente” somaram 91,77%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 8 e Gráfico 7, a seguir.

Tabela 8 – Comunicação

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	458	48,31%
Bom	412	43,46%
Ruim	22	2,32%
Péssimo	4	0,42%
Não sei opinar	52	5,49%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 7 – Comunicação



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 9: Como você classifica o nosso site?

Meta: 85% - Resultado: 88,92%

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.

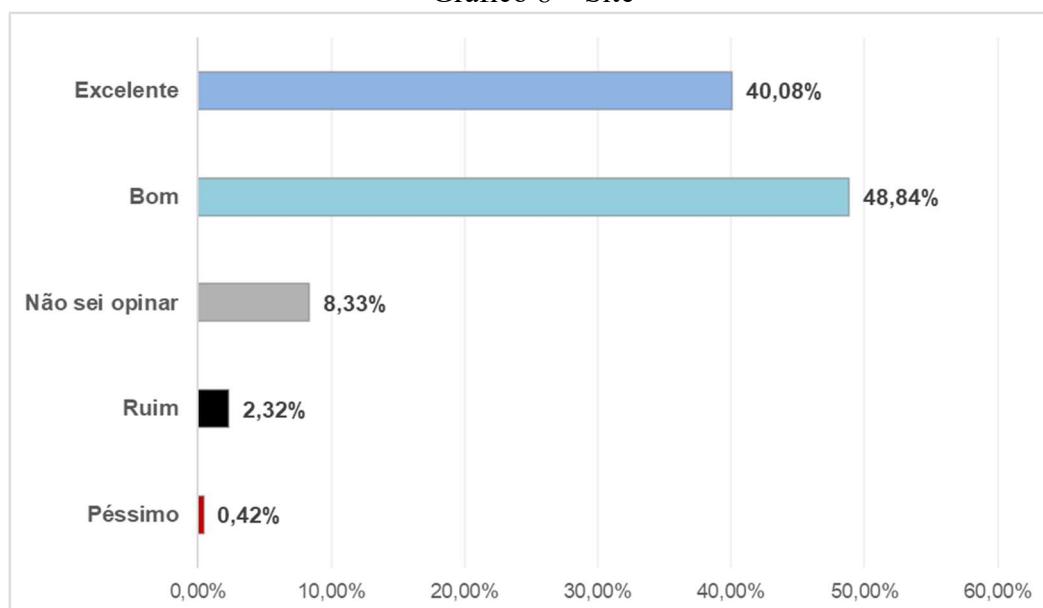
Os segurados avaliaram nosso site. As avaliações “bom” e “excelente” somaram 88,92%, superando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 9 e Gráfico 8.

Tabela 9 – Site

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	380	40,08%
Bom	463	48,84%
Ruim	22	2,32%
Péssimo	4	0,42%
Não sei opinar	79	8,33%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 8 – Site



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 10: Como você classifica o ambiente físico?

Meta: 85% - Resultado: 91,56%

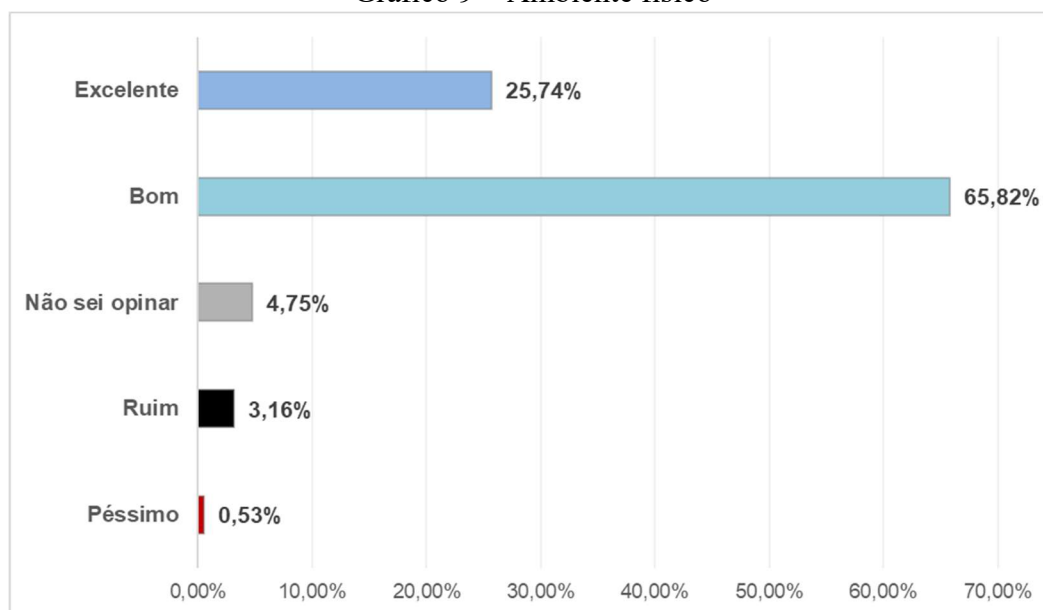
Os segurados classificaram nossas instalações físicas, os resultados “bom” e “excelente” somaram 91,56%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 10 e Gráfico 9, a seguir.

Tabela 10 – Ambiente físico

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	244	25,74%
Bom	624	65,82%
Ruim	30	3,16%
Péssimo	5	0,53%
Não sei opinar	45	4,75%
Total Geral	948	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Gráfico 9 – Ambiente físico



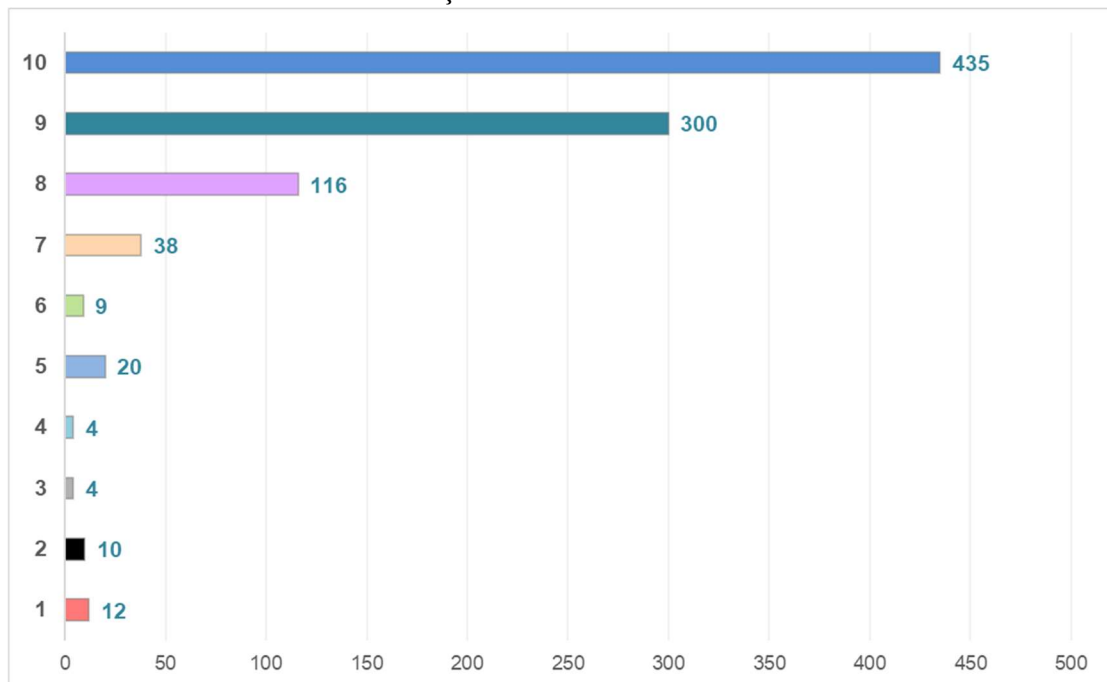
Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 11: Em uma escala de 1 a 10, qual seu nível de satisfação com nosso atendimento?

Meta: média 8,5 – Resultado: média 8,92

Para consolidar a avaliação geral de nosso atendimento, os entrevistados avaliaram com notas de 1 a 10. Dos 948 entrevistados já atendidos pela Maringá Previdência, 435 (quatrocentos e trinta e cinco) atribuíram nota 10; 300 (trezentos) atribuíram nota 9; 116 (cento e dezesseis) atribuíram nota 8; 38 (trinta e oito) atribuíram nota 7; nove atribuíram nota 6, 20 (vinte) atribuíram nota 5; quatro atribuíram nota 4; quatro atribuíram nota 3; dez atribuíram nota 2 e 12 (doze) atribuíram nota 1. Os resultados alcançaram média de 8,92, superando a meta proposta, e moda 10 (valor que mais se repete na amostra). Os resultados estão dispostos no Gráfico 10.

Gráfico 10 – Avaliação do atendimento – Escala de 1 a 10



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Questão 12: 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, 269 entrevistados deixaram respostas, as quais classificam-se conforme segue na Tabela 11.

Tabela 11 - Sugestão, comentário, reclamação ou elogio

Tipo	Quantidade	Percentual
Sugestão	43	15,99%
Comentário	55	20,45%
Reclamação	22	8,18%
Elogio	149	55,39%
Total Geral	269	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Dentre as sugestões, os segurados sugeriram que haja mais projetos e atividades sociais e que sejam comunicados com maior antecedência e mais efetivamente, para que possam se programar para participar. Houve muitos elogios às atividades sociais executadas em 2022, como o cinema e os passeios.

Os beneficiários também sugeriram que sejam ampliados os convênios com farmácias, que haja curso ou orientações sobre como utilizar o Portal do Segurado e que sejam disponibilizados os relatórios de utilização do Sama no portal. Sugeriram também, que ao se aposentar, os servidores recebam mais orientações mais claras sobre acerto, sobre o congelamento dos quinquênios, entre outras informações importantes.

Uma reclamação recorrente foi sobre o espaço físico. Os segurados abordaram que o espaço fica em um ponto difícil de estacionar e não comporta adequadamente a estrutura da previdência. A sede atual é provisória e a reforma da sede oficial da Maringá Previdência já está acontecendo e há previsão de conclusão em 2023. Após a reforma, teremos um novo ambiente repensado para melhor atender aos beneficiários.

Conclusão

A pesquisa de satisfação da Maringá Previdência é um importante instrumento para verificar pontos fortes e pontos fracos no atendimento aos segurados. A partir da análise das respostas ao questionário e do detalhamento das mensagens deixadas ao final, no campo aberto para sugestões, reclamações e comentários é possível rever as necessidades e expectativas e permite ações pontuais ou abrangentes que proporcionem maior satisfação aos interesses coletivos. Visando sempre alcançar excelência em nosso processo de atendimento, a pesquisa proporciona um norte direcionado a melhoria contínua.

Na pesquisa de satisfação de 2021, os aposentados solicitaram por mais ações de integração e em 2022 colocamos em prática Projetos pré e pós aposentadoria, proporcionamos atividades sociais ao ar livre, passeios, cinema e realizamos mais uma edição do Show de Talentos.

Em 2021 também foi sugerida a criação de um aplicativo para facilitar as consultas ao Portal do Segurado e em 2022 disponibilizamos o aplicativo Softprevi, que proporciona acesso a comprovantes de pagamento, comprovantes de rendimentos, acompanhamento de protocolos e em breve novos serviços serão disponibilizados.

Em 2022 a Maringá Previdência realizou o primeiro Seminário Previdenciário, com os temas “Desafio na gestão do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS)” e “Aposentadoria e pensão do servidor público municipal”, com o diretor técnico da consultoria Gestão e Formação Previdenciárias (ABCPREV), Douglas Figueiredo. O evento foi direcionado para os servidores ativos, com o objetivo de orientar sobre a previdência e aposentadoria.

O projeto da pesquisa estabeleceu uma meta de nível de satisfação em 85% para as questões 3 a 10 e meta de 8,5 para a questão 11. O quadro 1 mostra o comparativo entre a meta e os resultados alcançados.

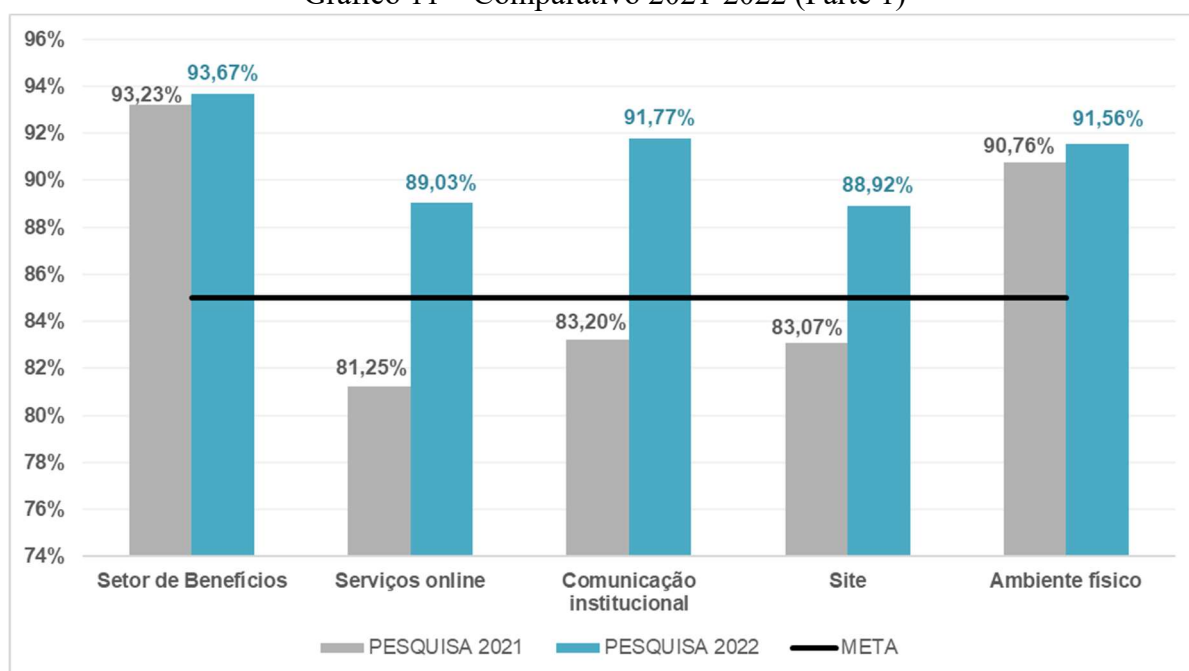
Quadro 1 – Avaliações x Meta

Questão	Meta	Nota
Questão 3: Avaliação do atendimento	85,00%	96,84%
Questão 4: Avaliação do atendimento no setor de Benefícios	85,00%	93,67%
Questão 5: Avaliação do nível de conhecimento prestado	85,00%	96,41%
Questão 6: Avaliação do tempo de resposta	85,00%	94,30%
Questão 7: Avaliação dos serviços online	85,00%	89,03%
Questão 8: Avaliação da comunicação institucional	85,00%	91,77%
Questão 9: Avaliação do site	85,00%	88,92%
Questão 10: Avaliação do ambiente físico	85,00%	91,56%
Questão 11: Nível de satisfação	8,5	8,92

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Comparando os resultados dessa pesquisa aos da pesquisa de 2021, nota-se que as avaliações dos serviços online, da comunicação institucional e do site, que no ano anterior ficaram abaixo da meta, tiveram aumento significativo e em 2022 conseguiram ultrapassar a meta. Esses itens avaliados, foram considerados pontos fracos em nosso atendimento na pesquisa anterior e a ampliação da divulgação desses meios demonstrou-se efetiva. As avaliações do Setor de Benefícios e do ambiente físico também apresentaram aumento nos resultados. Os resultados são apresentados no Gráficos 11.

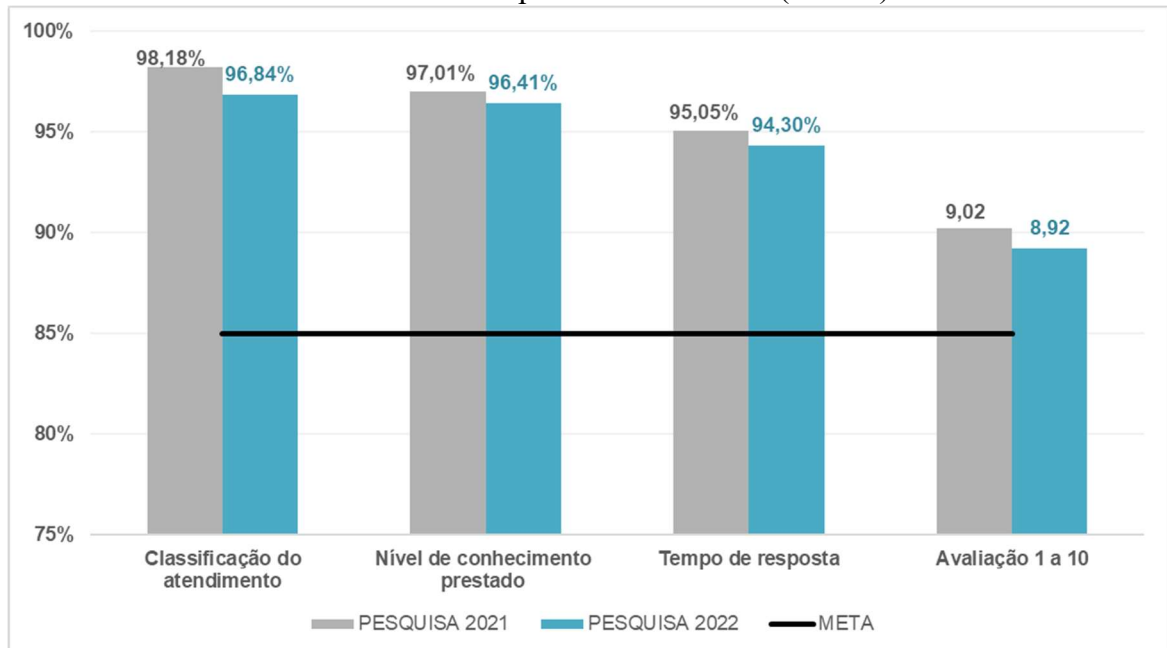
Gráfico 11 – Comparativo 2021-2022 (Parte 1)



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

As avaliações do atendimento em geral, do conhecimento prestado, do tempo de resposta e a consolidação da avaliação (notas de 1 a 10), apesar de superarem a meta, ficaram abaixo dos valores obtidos na pesquisa do ano anterior. Os resultados são apresentados no Gráficos 12.

Gráfico 12 – Comparativo 2021-2022 (Parte 2)



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2022

Conforme demonstrações gráficas, todas as perguntas da pesquisa de 2022 alcançaram a meta proposta, o que é um avanço em relação à anterior que ficou abaixo da meta em três temas relacionados a serviços online e redes de comunicação. As expectativas para 2023 são de maior inserção nos sistemas online que promovam comodidade e acessibilidade aos servidores ativos e inativos.

A questão 11, que alcançou média 8,92, associada aos 149 elogios registrados por satisfação e gratidão pelo serviço prestado, demonstram confiança por parte dos segurados diante do nosso atendimento.

Consideramos altos os níveis de satisfação demonstrados por essa pesquisa e identificamos pontos fracos, os quais demandarão maior atenção no decorrer do ano de 2023. As reclamações levantadas serão acolhidas e tratadas em conjunto pela equipe.

Tendo em vista sempre o cumprimento de nossa missão que busca “garantir os benefícios previdenciários aos servidores públicos municipais e seus dependentes com segurança e excelência”, nos comprometemos a continuar empenhados a proporcionar melhorias que retornem em qualidade, eficiência e satisfação aos segurados.

Maringá, 05 de janeiro de 2023.