



Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Maringá

Relatório
Pesquisa de satisfação

2021

Sumário

Relatório - Pesquisa de Satisfação 2021	3
Contexto do projeto	3
Análise dos resultados	4
Questão 1: Você participou da Eleição dos Conselhos da Maringá Previdência?	4
Questão 2: Como você classifica o sistema de votação da Eleição dos Conselhos?	4
Questão 3: Servidor	4
Questão 4: Você já foi atendido pela Maringá Previdência?	5
Questão 5: Como você classifica o atendimento da Maringá Previdência?	5
Questão 6: Como foi seu atendimento no setor de Benefícios?	6
Questão 7: Como você avalia o nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência?	7
Questão 8: Como você classifica o nosso tempo de resposta?	8
Questão 9: Como você classifica nossos serviços online: portal do segurado, protocolo eletrônico, recadastramento, agendamentos?	9
Questão 10: Como você classifica a nossa comunicação institucional (Whatsapp, Facebook, Instagram, Telefone e E-mail)?	11
Questão 11: Como você classifica o nosso site?	12
Questão 12: Como você classifica o ambiente físico?	13
Questão 13: Em uma escala de 1 a 10, qual seu nível de satisfação com nosso atendimento?	14
Questão 14: Sugestão, comentário, reclamação ou elogio	15
Conclusão	16

Relatório - Pesquisa de Satisfação 2021

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 setembro de 2021, nosso atendimento se destina aos 11.336 segurados ativos, 3.056 aposentados e 728 pensionistas. Desse modo, para execução do projeto definiu-se amostra mínima de 997 entrevistas, assumindo uma margem de erro amostral de 3% e margem de confiança de 95%. A consecução da pesquisa alcançou amostra com 1.108 entrevistas, cumprindo o mínimo necessário. Aplicou-se a pesquisa entre a segunda quinzena de novembro até a primeira quinzena de janeiro de 2022.

O questionário é composto por 14 perguntas. O segurado deveria informar se participou das eleições para conselheiros da Maringá Previdência, classificar o sistema de eleição e 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 5 a 12, estabeleceu-se a meta de que as respostas “excelente” e “bom”, somassem 85% da amostragem e para a pergunta 13, 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: Você participou da Eleição dos Conselhos da Maringá Previdência?

Foram coletadas 1.108 respostas para o formulário eletrônico, das quais 549 afirmaram ter participado da eleição dos conselhos da Maringá Previdência e 559 afirmaram não ter participado.

Tabela 1 – Quantitativo eleição

Participou?	Quantidade	Percentual
Sim	549	49,55%
Não	559	50,45%
Total Geral	1.108	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 2: Como você classifica o sistema de votação da Eleição dos Conselhos?

Nessa questão o segurado poderia classificar o sistema de votação da Eleição dos Conselhos, entre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. A Tabela 2 mostra os resultados alcançados.

Tabela 2 – Classificação do sistema de eleição

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	218	19,68%
Bom	481	43,41%
Ruim	27	2,44%
Péssimo	7	0,63%
Não sei opinar	375	33,84%
Total Geral	1.108	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 3: Servidor

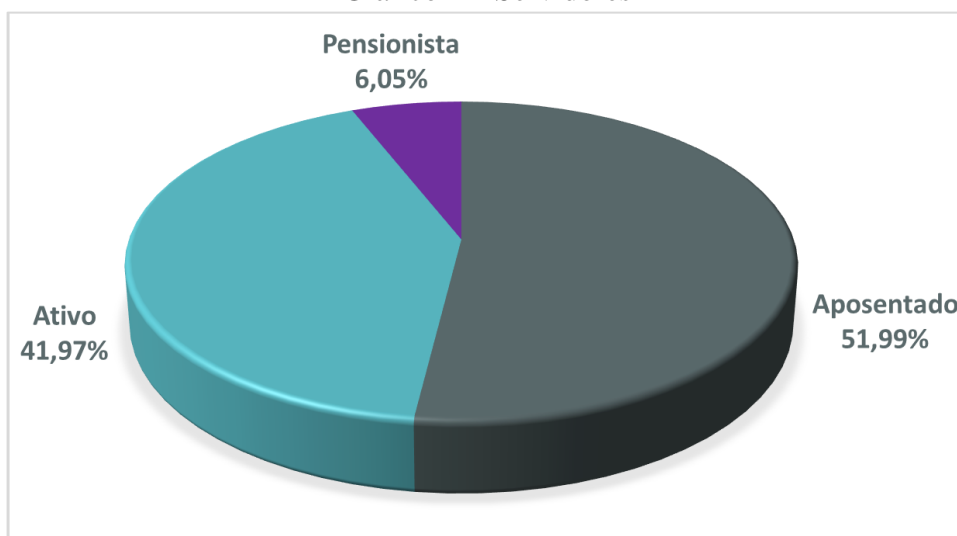
As respostas apontaram o quantitativo de 576 aposentados, 465 ativos e 67 pensionistas, conforme a Tabela 3 e Gráfico 1.

Tabela 3 – Quantitativo de servidores

Tipo de servidor	Quantidade	Percentual
Aposentado	576	51,99%
Ativo	465	41,97%
Pensionista	67	6,05%
Total Geral	1.108	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 1 – Servidores



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 4: Você já foi atendido pela Maringá Previdência?

Na questão 4 o segurado informava se já foi atendido pela Maringá Previdência e apenas em caso afirmativo poderia prosseguir para as demais questões de avaliação do atendimento. Os resultados constam na Tabela 4.

Tabela 4 – Segurados atendidos

Atendimento	Quantidade	Percentual
Não	340	30,69%
Sim	768	69,31%
Total Geral	1.108	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 5: Como você classifica o atendimento da Maringá Previdência?

Meta: 85% - Resultado: 98,18%

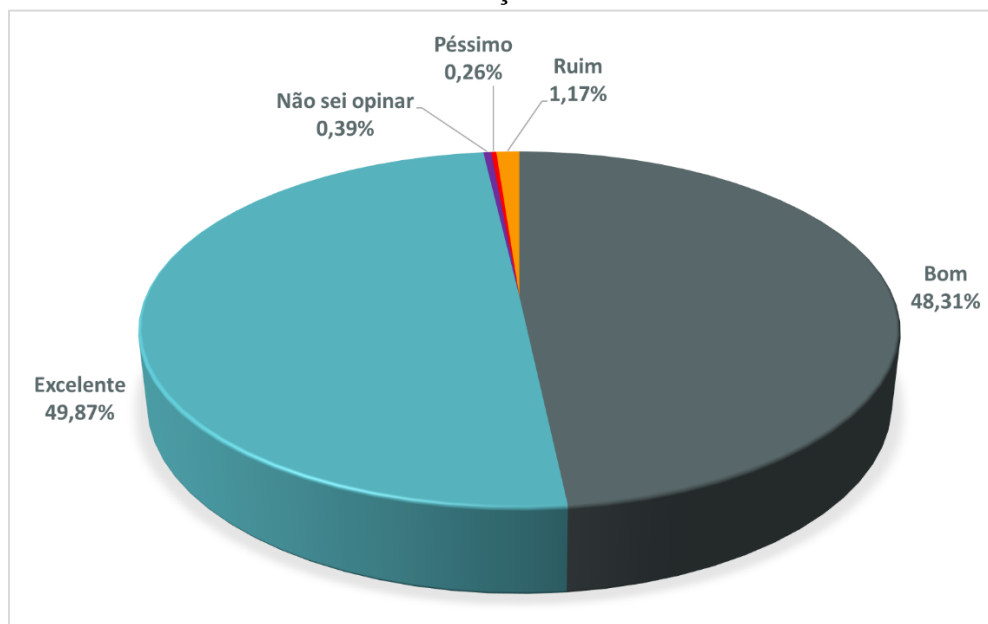
Na questão 5 o segurado poderia classificar o atendimento prestado na Maringá Previdência nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 98,18%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 5 e o Gráfico 2, demonstram os resultados.

Tabela 5 – Classificação do atendimento

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	383	49,87%
Bom	371	48,31%
Ruim	9	1,17%
Péssimo	2	0,26%
Não sei opinar	3	0,39%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 2 – Avaliação do atendimento



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 6: Como foi seu atendimento no setor de Benefícios?

Meta: 85% - Resultado: 93,23%

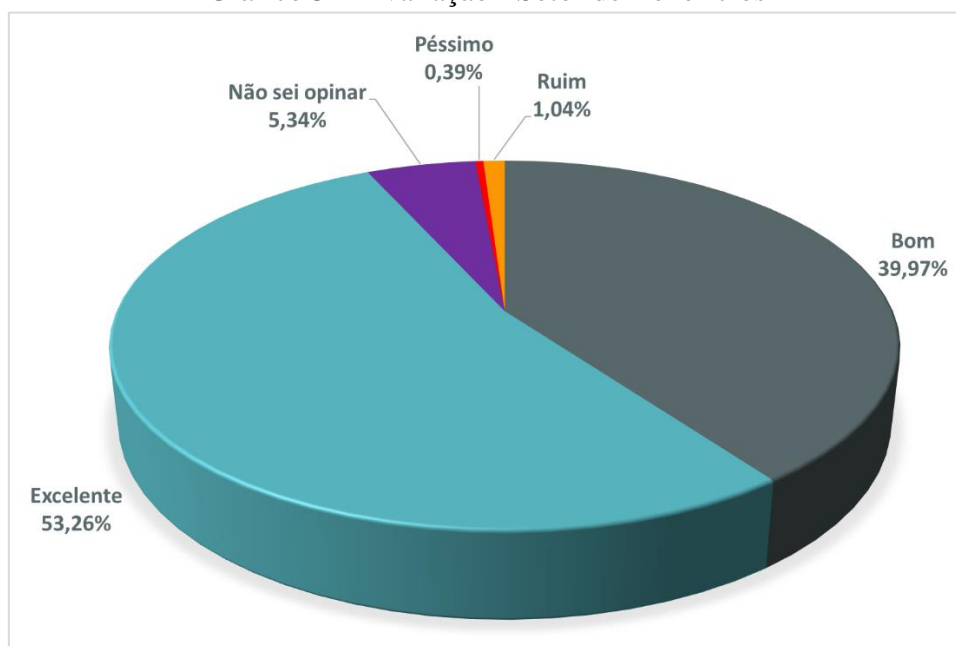
Na questão 6 o segurado poderia classificar o atendimento recebido no setor de benefícios e os resultados “bom” e “excelente” somaram 93,23%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 6 e o Gráfico 3, mostram os resultados.

Tabela 6 – Setor de Benefícios

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	409	53,26%
Bom	307	39,97%
Ruim	8	1,04%
Péssimo	3	0,39%
Não sei opinar	41	5,34%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 3 – Avaliação - Setor de Benefícios



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 7: Como você avalia o nível de conhecimento prestado pelos servidores da Maringá Previdência?

Meta: 85% - Resultado: 97,01%

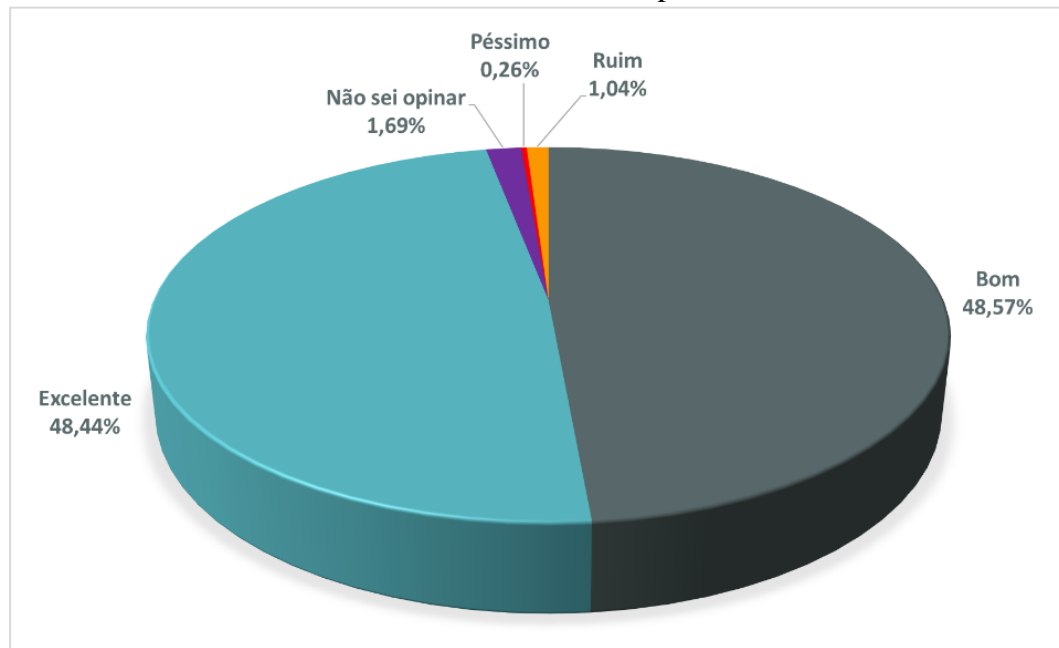
Para mensurar o nível de esclarecimento prestado pelos servidores da Autarquia diante das dúvidas e interesses relativos aos benefícios pleiteados ou assuntos relacionados, a questão 7 solicitava que o segurado avaliasse o nível de conhecimento prestado nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 97,01%, ultrapassando a meta estabelecida. A Tabela 7 e o Gráfico 4, demonstram os resultados alcançados.

Tabela 7 – Nível de conhecimento

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	372	48,44%
Bom	373	48,57%
Ruim	8	1,04%
Péssimo	2	0,26%
Não sei opinar	13	1,69%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 4 – Conhecimento prestado



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 8: Como você classifica o nosso tempo de resposta?

Meta: 85% - Resultado: 95,05%

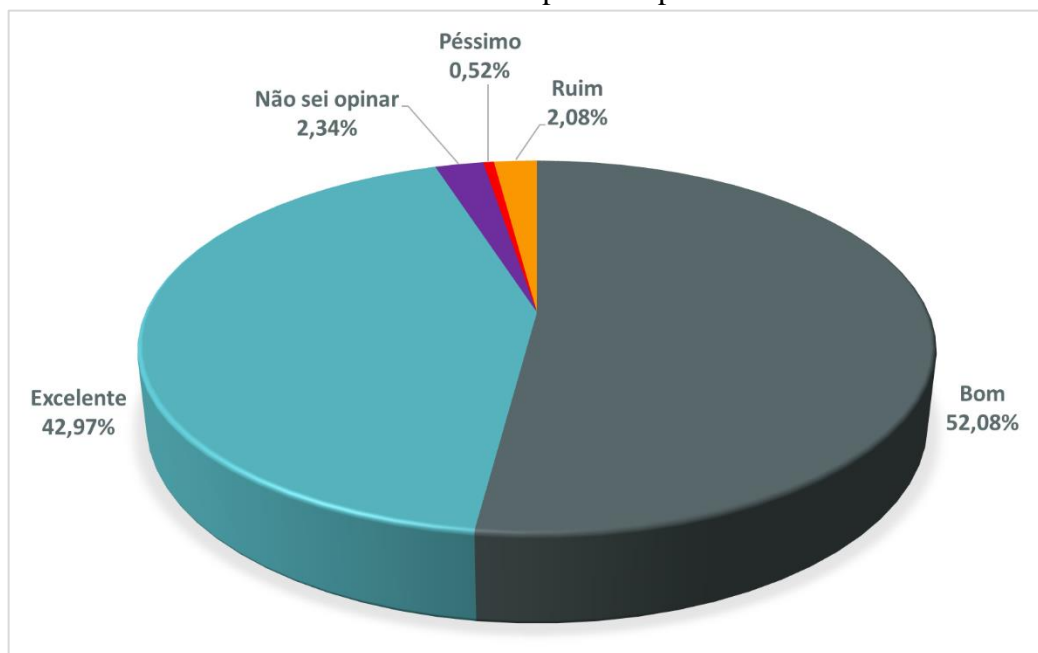
Na questão 8, foi questionado ao segurado como ele avalia nosso tempo de resposta às solicitações, protocolos, requerimentos e questionamentos. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 95,05%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 8 e Gráfico 5, a seguir.

Tabela 8 – Tempo de resposta

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	330	42,97%
Bom	400	52,08%
Ruim	16	2,08%
Pésimo	4	0,52%
Não sei opinar	18	2,34%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 5 – Tempo de resposta



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 9: Como você classifica nossos serviços online: portal do segurado, protocolo eletrônico, recadastramento, agendamentos?

Meta: 85% - Resultado: 81,25%

A Maringá Previdência vem ao longo dos anos desenvolvendo métodos que facilitem e agilizem o contato com seus segurados. A necessidade de ampliação das ferramentas online se evidenciou ainda mais diante do cenário de enfrentamento da COVID-19 e no decorrer do ano de 2021 foram desenvolvidas as opções de recadastramento, protocolos e agendamentos via Portal do Segurado. No protocolo online, os servidores ativos tem opções como solicitação de simulação, 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.

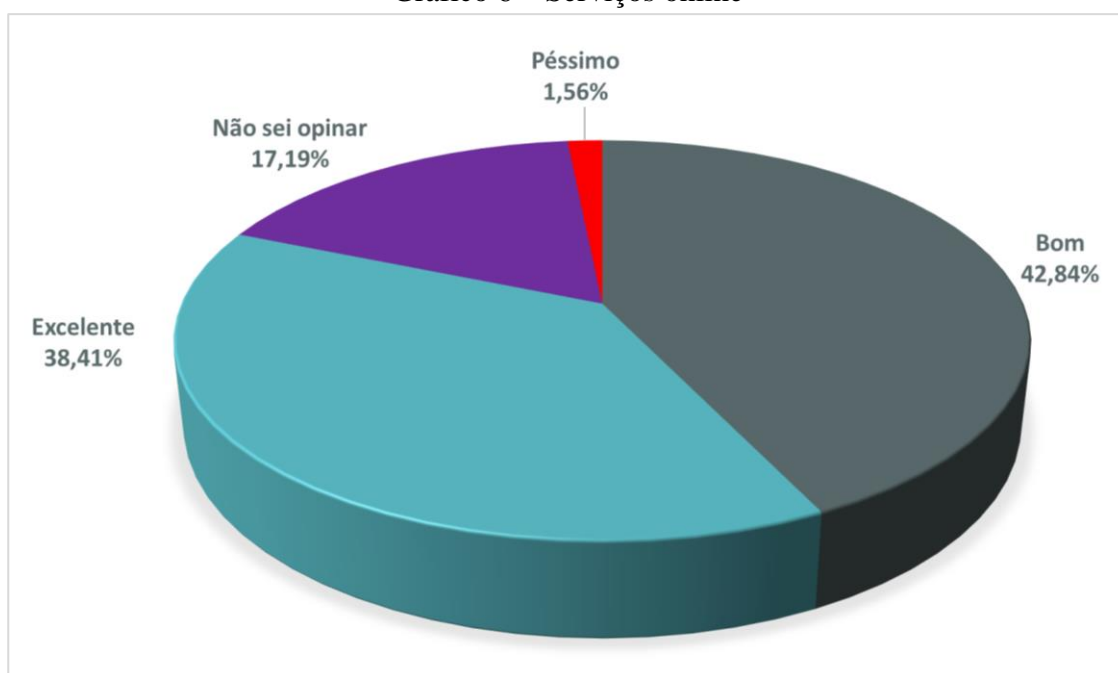
A pergunta número 9 objetivou avaliar os serviços online. Analisando os resultados, nota-se que as avaliações “bom” e “excelente” somaram 81,25%, ficando abaixo da meta estabelecida, e as avaliações “não sei opinar” somaram 17,19%, o que nos permite inferir que nem todos os segurados tem amplo conhecimento sobre essas ferramentas relativamente recentes, tendo sido implantadas em 2021. Os resultados são apresentados pela Tabela 9 e Gráfico 6, a seguir.

Tabela 9 – Serviços online

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	295	38,41%
Bom	329	42,84%
Ruim	12	1,56%
Não sei opinar	132	17,19%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 6 – Serviços online



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Para uma análise mais minuciosa, separamos os resultados entre os inativos (aposentados e pensionistas) e ativos. Dentre as 614 respostas de inativos, as avaliações “bom” e “excelente” somaram 85,67%, acima da meta estabelecida e 13,52% não souberam opinar. Dentre as 154 respostas de ativos um número mais expressivo não soube opinar, somando 31,82%. Podemos inferir por meio dos dados, que boa parte dos ativos não tem conhecimento sobre os serviços online da Maringá Previdência. Os resultados são apresentados pela Tabela 10 a seguir.

Tabela 10 – Serviços online – Ativos e inativos

Classificação	Inativos		Ativos	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
Excelente	264	43,00%	31	20,13%
Bom	262	42,67%	67	43,51%
Péssimo	5	0,81%	7	4,55%
Não sei opinar	83	13,52%	49	31,82%
Total Geral	614		154	

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 10: Como você classifica a nossa comunicação institucional (Whatsapp, Facebook, Instagram, Telefone e E-mail)?

Meta: 85% - Resultado 83,20%

Atualmente, utilizamos redes sociais como WhatsApp, Facebook, Instagram, e-mail e telefone para comunicar informações importantes, divulgar notícias relevantes, atender dúvidas e algumas solicitações. A pergunta número 10 objetivou avaliar como nossos segurados consideram a efetividade de nossa comunicação por esses meios.

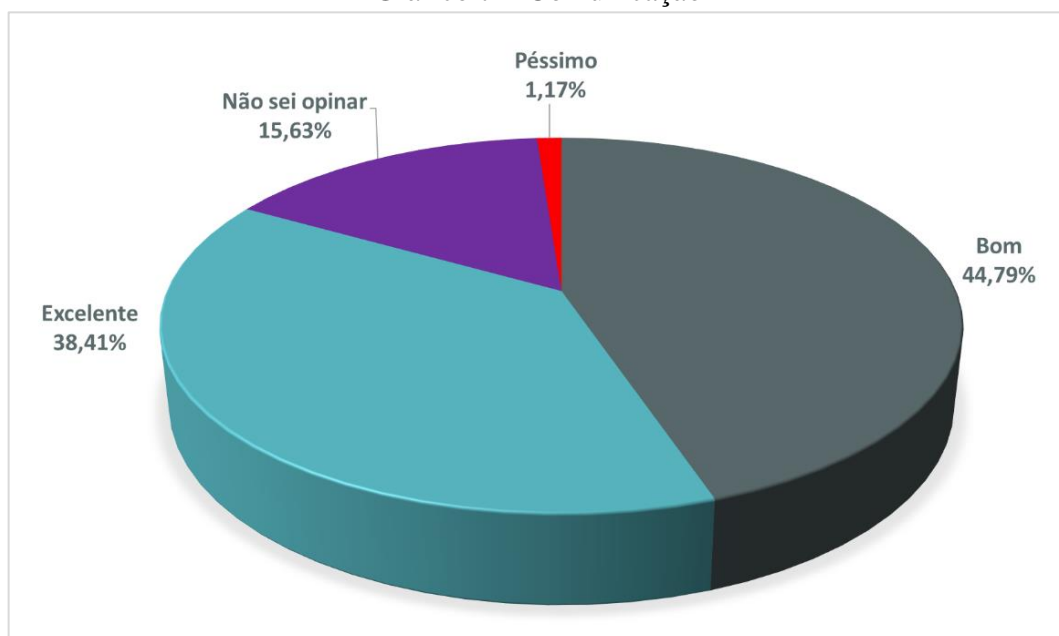
Analisando os resultados, nota-se que as avaliações “bom” e “excelente” somaram 83,20%, ficando abaixo da meta estabelecida, e as avaliações “não sei opinar” somaram 15,63%, o que nos permite inferir que nem todos os segurados conhecem ou utilizam nossos meios de comunicação. Os resultados são apresentados pela Tabela 11 e Gráfico 7, a seguir.

Tabela 11 – Comunicação

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	295	38,41%
Bom	344	44,79%
Péssimo	120	15,63%
Não sei opinar	9	1,17%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 7 – Comunicação



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Separamos os resultados entre os inativos (aposentados e pensionistas) e ativos. Dentre as 614 respostas de inativos, as avaliações “bom” e “excelente” somaram 87,62%, acima da meta estabelecida e 12,05% não souberam opinar. Dentre as 154 respostas de ativos um número mais expressivo não soube opinar, somando 29,87%. Podemos inferir por meio dos

dados, que boa parte dos ativos não tem conhecimento sobre os meios de comunicação da Maringá Previdência. Os resultados são apresentados pela Tabela 12 a seguir.

Tabela 12 – Comunicação – Ativos e inativos

Classificação	Inativos		Ativos	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
Excelente	267	43,48%	28	18,18%
Bom	271	44,14%	73	47,40%
Péssimo	2	0,33%	7	4,55%
Não sei opinar	74	12,05%	46	29,87%
Total Geral	614		154	

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 11: Como você classifica o nosso site?

Meta: 85% - Resultado: 83,07%

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.

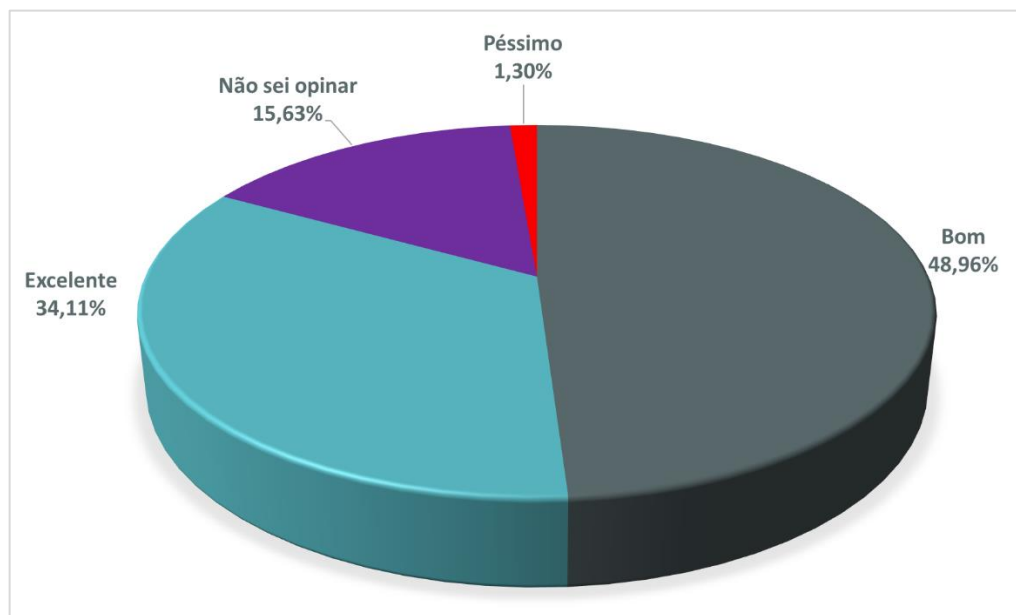
A pergunta número 11 avaliou como os segurados consideram nosso site. As avaliações “bom” e “excelente” somaram 83,07%, abaixo da meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 13 e Gráfico 8.

Tabela 13 – Site

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	262	34,11%
Bom	376	48,96%
Péssimo	10	1,30%
Não sei opinar	120	15,63%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 8 – Site



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 12: Como você classifica o ambiente físico?

Meta: 85% - Resultado: 90,76%

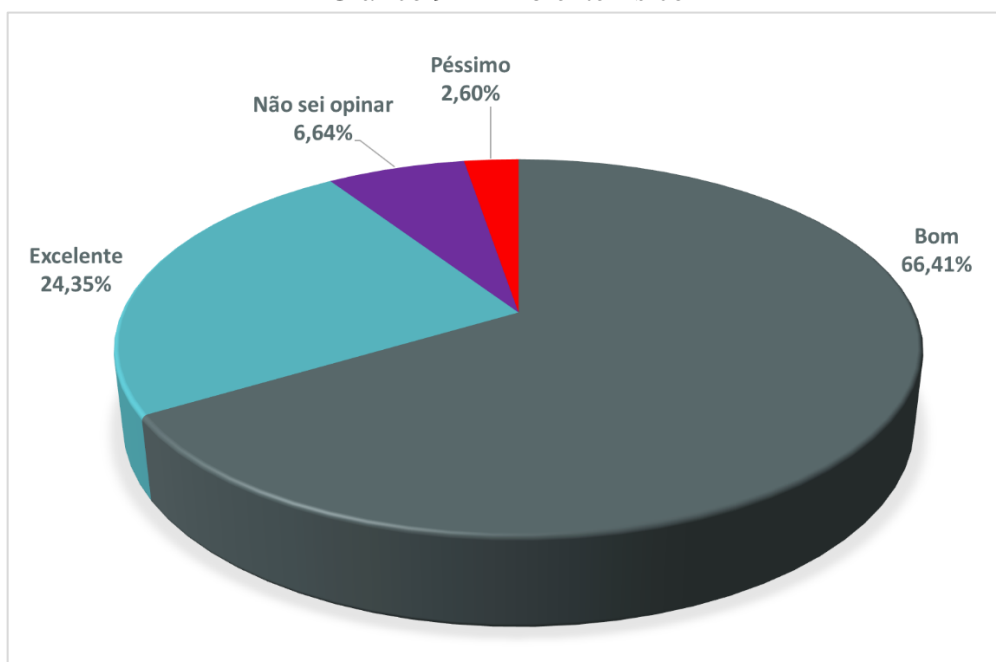
A pergunta 12 questionou aos segurados como classificam nossas instalações físicas. Os resultados “bom” e “excelente” somaram 90,76%, ultrapassando a meta estabelecida. Os resultados são apresentados pela Tabela 14 e Gráfico 9, a seguir.

Tabela 14 – Ambiente físico

Classificação	Quantidade	Percentual
Excelente	187	24,35%
Bom	510	66,41%
Péssimo	20	2,60%
Não sei opinar	51	6,64%
Total Geral	768	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 9 – Ambiente físico



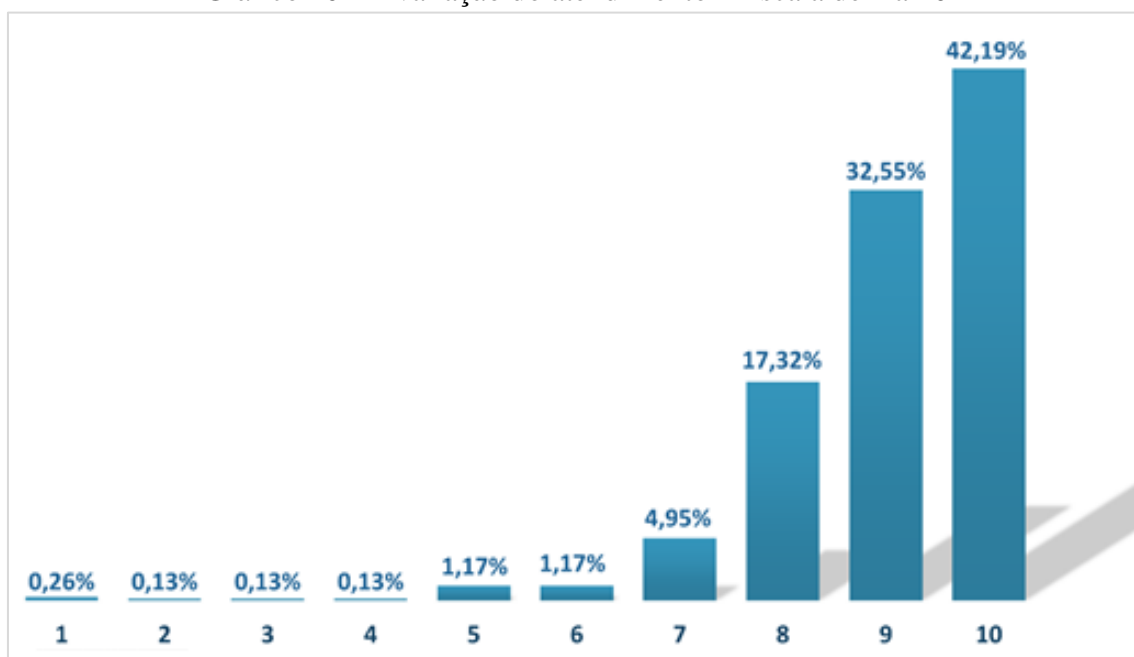
Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Questão 13: Em uma escala de 1 a 10, qual seu nível de satisfação com nosso atendimento?

Meta: média 8,5 – Resultado: média 9,02

Para consolidar a avaliação geral de nosso atendimento, pedimos aos entrevistados para avaliarem com notas de 1 a 10. Dos 768 entrevistados já atendidos pela Maringá Previdência, 324 (trezentos e vinte e quatro) atribuíram nota 10; 250 (duzentos e cinquenta) atribuíram nota 9; 133 (cento e trinta e três) atribuíram nota 8; 38 (trinta e oito) atribuíram nota 7; nove atribuíram nota 6, nove atribuíram nota 5; um atribuiu nota 4; um atribuiu nota 3; um atribuiu nota 2 e dois atribuíram nota 1. Os resultados alcançaram média de 9,02, 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 2021

Questão 14: 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, 213 entrevistados deixaram respostas, as quais classificamos conforme segue na Tabela 15.

Tabela 15 - Sugestão, comentário, reclamação ou elogio

Tipo	Quantidade	Percentual
Sugestão	35	16,43%
Comentário	48	22,54%
Reclamação	18	8,45%
Elogio	112	52,58%
Total Geral	213	100,00%

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Dentre as sugestões e reclamações dos segurados, os temas recorrentes foram: atendimento, estrutura física e local, divulgação de informações, serviços online, convênios, atividades de integração e busca de novos benefícios para os segurados. De maneira geral, as sugestões principais foram: ter mais convênios firmados para os aposentados e pensionistas, que haja mais vantagens aos beneficiários, que mais informações sejam prestadas no atendimento de dúvidas previdenciárias, que o site seja de fácil acesso ao usuário e que sejam realizadas mais atividades de integração entre os segurados inativos. Também foi sugerida a criação de um aplicativo para facilitar as consultas ao portal do segurado.

Nas reclamações os segurados abordaram que o espaço físico fica em um ponto de difícil acesso, que não há estacionamento tão próximo e que as instalações deveriam

melhorar. Para essa reclamação, a tratativa já está em desenvolvimento, já que há previsão de retorno para a sede oficial em 2022. Após a reforma, teremos um novo ambiente repensado para melhor atender aos beneficiários.

Houve reclamações sobre a divulgação da eleição dos conselheiros da Maringá Previdência, mas essa reclamação provavelmente se deve ao fato de que muitos não acessam nossas redes sociais e site, visto que a divulgação ocorreu principalmente por esses meios. Mas para as próximas vezes, ampliaremos ainda mais a divulgação.

Alguns reclamaram sobre os serviços online e divulgações de informações. Estamos constantemente repensando e ampliando nossas redes para melhor atender aos segurados. As expectativas para 2022 são de maior inserção nos sistemas online e promoção de mecanismos que tragam adaptação às necessidades dos servidores ativos e inativos.

Conclusão

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

Conforme o projeto da pesquisa, foi estabelecida uma meta de nível de satisfação em 85% para as questões 5 a 12 e meta de 8,5 para a questão 13. O quadro 1 mostra o comparativo entre a meta e os resultados alcançados.

Quadro 1 – Avaliações x Meta

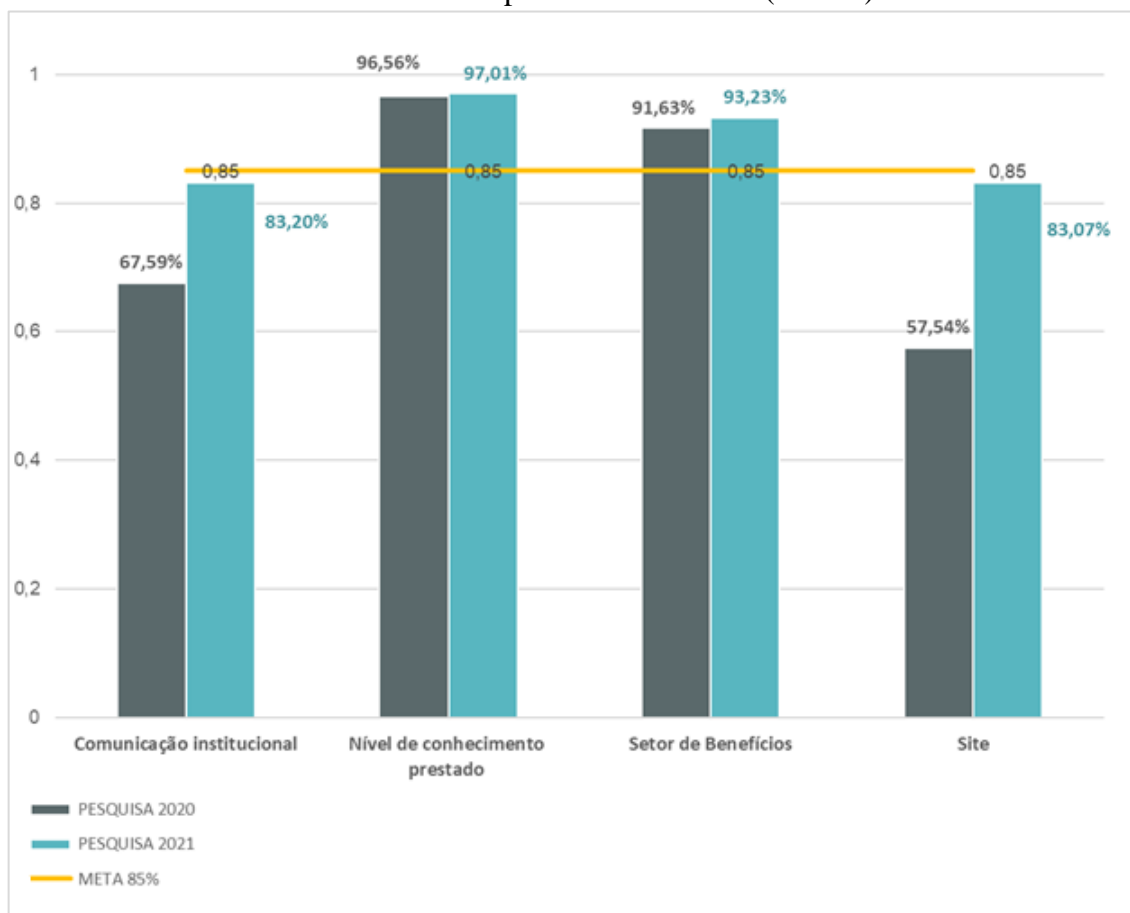
Questão	Meta	Nota	Alcançou
Questão 5: Avaliação do atendimento	85,00%	98,18%	✓
Questão 6: Avaliação do atendimento no setor de Benefícios	85,00%	93,23%	✓
Questão 7: Avaliação do nível de conhecimento prestado	85,00%	97,01%	✓
Questão 8: Avaliação do tempo de resposta	85,00%	95,05%	✓
Questão 9: Avaliação dos serviços online	85,00%	81,25%	
Questão 10: Avaliação da comunicação institucional	85,00%	83,20%	
Questão 11: Avaliação do site	85,00%	83,07%	
Questão 12: Avaliação do ambiente físico	85,00%	90,76%	✓
Questão 13: Nível de satisfação	8,5	9,02	✓

Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Apenas as questões 9, 10 e 11, que tratam dos serviços online, comunicação institucional e do site, não alcançaram a meta proposta. Consolidando o nível de satisfação, a média alcançada foi de 9,02.

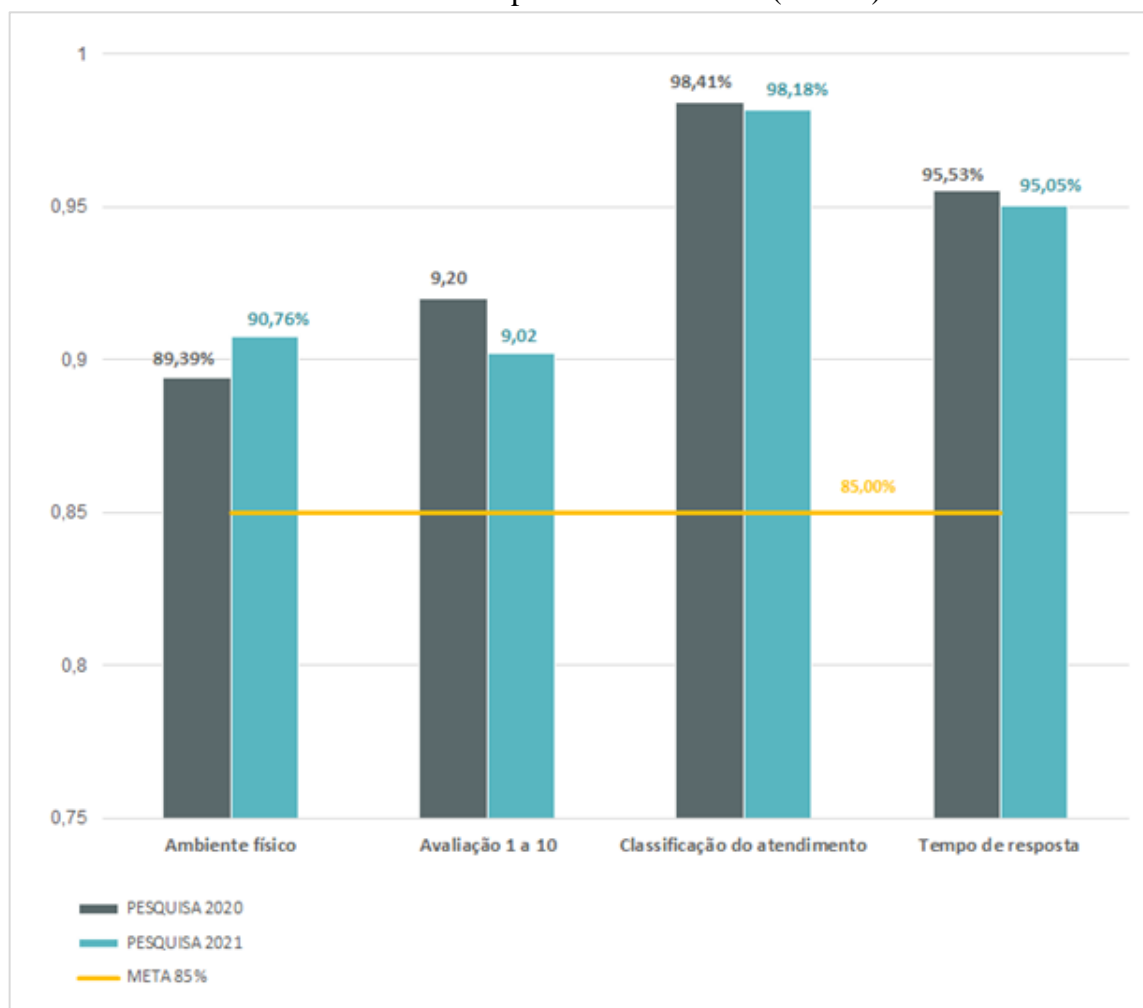
Comparando a pesquisa de 2021 aos resultados da pesquisa de 2020, notamos que as avaliações da comunicação institucional e do site, apesar de ainda estarem abaixo da meta, tiveram aumento de 15,61% e 25,53%, respectivamente, apresentando melhora nesses itens. Os itens: nível de conhecimento prestado, setor de benefícios e ambiente físico, tiveram aumento em relação ao ano anterior. Os resultados são apresentados nos Gráficos 11 e 12.

Gráfico 11 – Comparativo 2020-2021 (Parte 1)



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

Gráfico 12 – Comparativo 2020-2021 (Parte 2)



Fonte: Pesquisa de Satisfação Maringá Previdência 2021

A questão 9, da avaliação dos serviços online (portal do segurado, protocolo eletrônico, recadastramento, agendamentos), não atingiu a meta, com 81,25%. Não foi possível comparar esse índice ao ano anterior, posto que são implementações feitas em 2021. Esse e os itens comunicação institucional e site, mostram-se pontos fracos em nosso atendimento demandando maior atenção e aplicação de tratativas.

Analisando a questão 14, que abriu espaço para sugestões, comentários, reclamações e elogios, também percebemos algumas necessidades ressaltadas pelos entrevistados. Notou-se que o ambiente físico não satisfaz completamente às expectativas dos segurados, porém, está em desenvolvimento o projeto de reforma da sede oficial e após reestruturação completa, irá apresentar uma infraestrutura mais otimizada de modo a trazer maior conforto e excelência ao atendimento dos segurados.

Nos comentários também foi solicitado que mais informações sejam passadas no ato de aposentadoria, pois muitas dúvidas surgem nesse momento. Em 2021 foram desenvolvidos novos projetos de inserção aos novos aposentados, contribuindo para a divulgação de nossos

procedimentos e serviços online. Pretendemos melhorar nossos meios de comunicação, ampliando e investindo em nossa rede de informações.

A análise da questão 13, que ultrapassou a meta de 8,5, com média 9,02, associada aos 112 elogios registrados por satisfação e gratidão pelo serviço prestado, demonstra confiança por parte dos segurados diante do nosso atendimento.

Foram alcançados altos níveis de satisfação na maioria dos aspectos listados por essa pesquisa. Reconhecemos os pontos fracos e trataremos com especial atenção as áreas que não atingiram os níveis pretendidos. 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”, renovamos nosso comprometimento em continuar empenhados a proporcionar melhorias que retornem em qualidade, eficiência e satisfação aos segurados.

Maringá, 31 de janeiro de 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 Adm. e Patrimônio