

Relatório Pesquisa de Satisfação

2023

COMISSÃO ESPECIAL

Comissão Especial
Portaria nº. 033/2020-MGAPREV

Bárbara Garcia Schneider
Controle Interno

Dayane Cristina Deretti Guerra
Assistente Social

Elisangela da Silva Candil
Gerente Administrativa e de Patrimônio

DIRETORA- PRESIDENTE

Márcia Fátima da Silva Giacomelli

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 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?	7
QUESTÃO 5 - COMO VOCÊ AVALIA O NÍVEL DE CONHECIMENTO E ESCLARECIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR NO ATENDIMENTO?	8
QUESTÃO 6 - COMO VOCÊ CLASSIFICA O TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES?	9
QUESTÃO 7 - COMO VOCÊ AVALIA NOSSOS SERVIÇOS ONLINE?	10
QUESTÃO 8 - COMO VOCÊ CLASSIFICA A NOSSA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL?	12
QUESTÃO 9 - VOCÊ JÁ CONHECEU A SEDE DA MARINGÁ PREVIDÊNCIA INTEIRAMENTE REFORMADA?	13
QUESTÃO 10 - COMO VOCÊ AVALIA O NOVO AMBIENTE FÍSICO?	14
QUESTÃO 11 - EM UMA ESCALA DE 1 A 10, QUAL SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM NOSSO ATENDIMENTO?	15
RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO, COMENTÁRIO OU ELOGIO	16
RESULTADOS X META	18
CONCLUSÃO	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

APRESENTAÇÃO DO PROJETO

A Maringá Previdência prima pela excelência na gestão dos investimentos, benefícios previdenciários e no atendimento aos servidores ativos, aposentados e pensionistas. A Pesquisa de Satisfação é 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 2023, nosso atendimento se destina aos **11.289** segurados ativos, **3.468** aposentados e **826** pensionistas. A pesquisa foi realizada de outubro de 2023 a 15 de janeiro de 2024. A execução da pesquisa alcançou amostra com **784** entrevistas, assumindo uma margem de erro amostral de 3% e margem de confiança de 90%

O questionário é composto por 11 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, além de poder deixar sugestão ou reclamação. O formulário preservou ao entrevistado o direito ao anonimato.

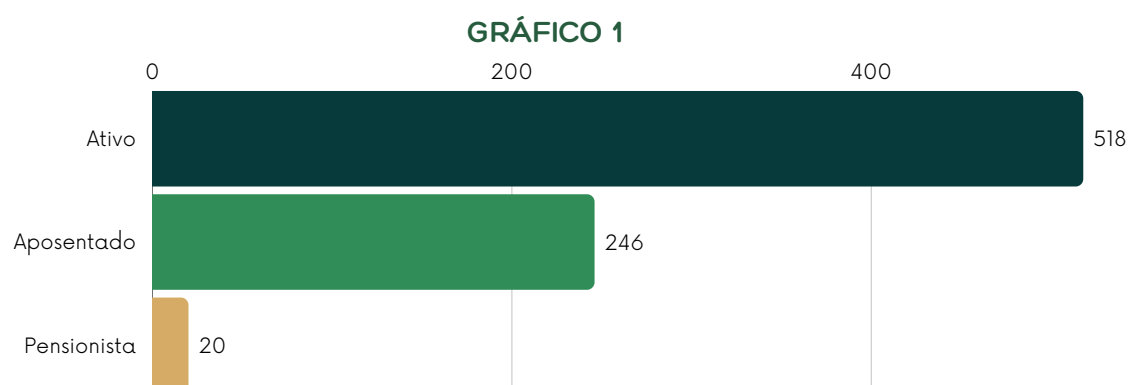
Conforme o projeto da Pesquisa de Satisfação, para as perguntas 3 a 8 e 10 estabeleceu-se a meta de que as avaliações "excelente" e "bom", somassem **85%** da amostragem e para a pergunta 11, a meta de média em **8,5**.

O presente relatório aborda os resultados compilados da amostra de dados levantada pela Pesquisa de Satisfação 2023 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 inicial de 518 ativos (**66,1%**), 246 aposentados (**31,4%**), e 20 pensionistas (**2,6%**), somando o total de 784 respostas:



QUESTÃO 2 - VOCÊ JÁ FOI ATENDIDO PELA MARINGÁ PREVIDÊNCIA?

O segurado informou se já foi atendido pela Maringá Previdência, e somente os casos afirmativos seguiram para as demais questões de avaliação do atendimento.

TABELA 1

Atendimento	Quantidade	%
Sim	498	63,52%
Não	286	36,48%
Total	784	100%

Dentre os 784 participantes, 498 afirmaram ter sido atendidos pela Maringá Previdência, assim, as demais questões contaram com 498 avaliações.

QUESTÃO 3 - COMO VOCÊ CLASSIFICA O ATENDIMENTO DA MARINGÁ PREVIDÊNCIA?

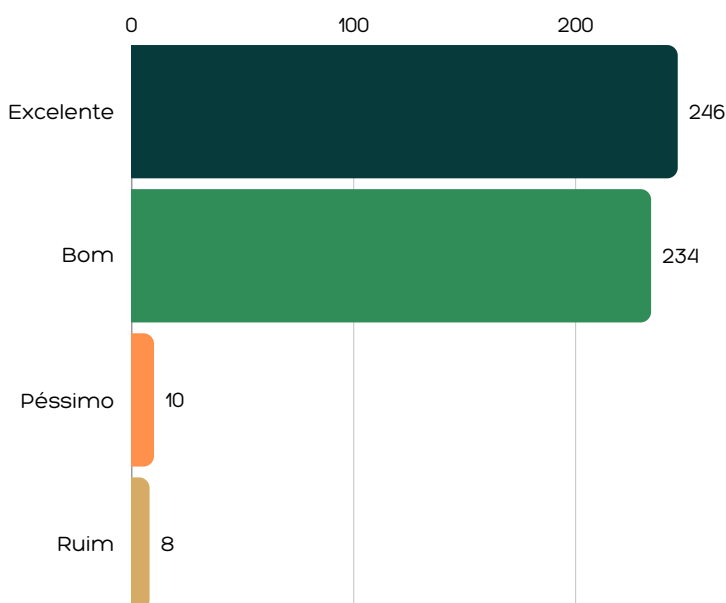
META: 85% - RESULTADO: 96,39%

O segurado classificou o atendimento prestado na Maringá Previdência nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo. Os resultados “bom” e “excelente” somaram **96,39%**, ultrapassando a meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 2

Classificação	Quantidade	%
Excelente	246	49,40%
Bom	234	46,99%
Ruim	8	1,61%
Péssimo	10	2,01%
Total	498	100%

GRÁFICO 2



QUESTÃO 4 - COMO FOI SEU ATENDIMENTO NO SETOR DE BENEFÍCIOS?

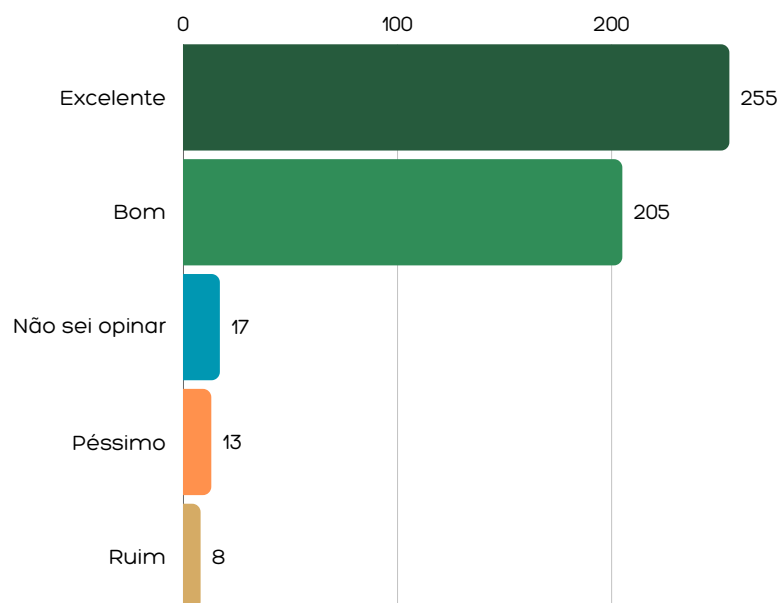
META: 85% - RESULTADO: 92,37%

O segurado classificou o atendimento no setor de benefícios nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados "bom" e "excelente" somaram **92,37%**, ultrapassando a meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 3

Classificação	Quantidade	%
Excelente	255	51,20%
Bom	205	41,16%
Ruim	8	1,61%
Péssimo	13	2,61%
Não sei opinar	17	3,41%
Total	498	100%

GRÁFICO 3



QUESTÃO 5 - COMO VOCÊ AVALIA O NÍVEL DE CONHECIMENTO E ESCLARECIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR NO ATENDIMENTO?

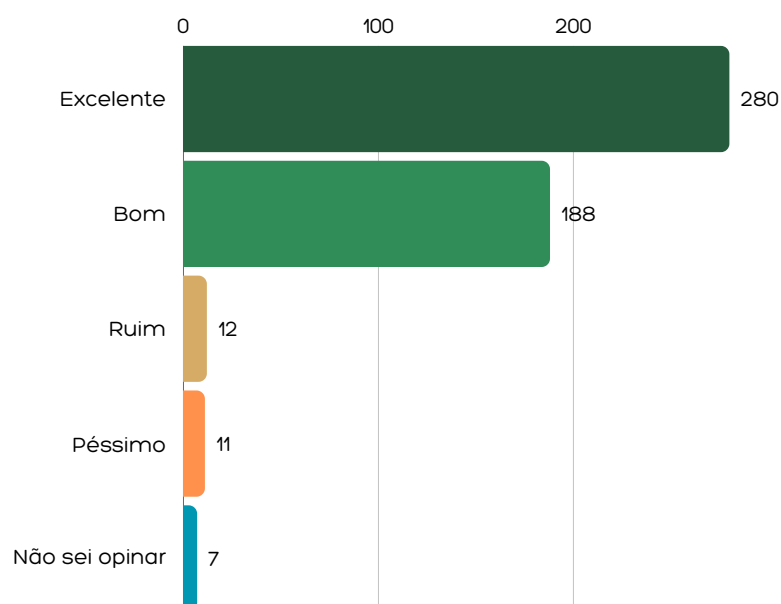
META: 85% - RESULTADO: 93,98%

O segurado classificou o nível de conhecimento prestado pelo servidor nos critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Os resultados “bom” e “excelente” somaram **93,98%**, ultrapassando a meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 4

Classificação	Quantidade	%
Excelente	280	56,22%
Bom	188	37,75%
Ruim	12	2,41%
Péssimo	11	2,21%
Não sei opinar	7	1,41%
Total	498	100%

GRÁFICO 4



QUESTÃO 6 - COMO VOCÊ CLASSIFICA O TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES?

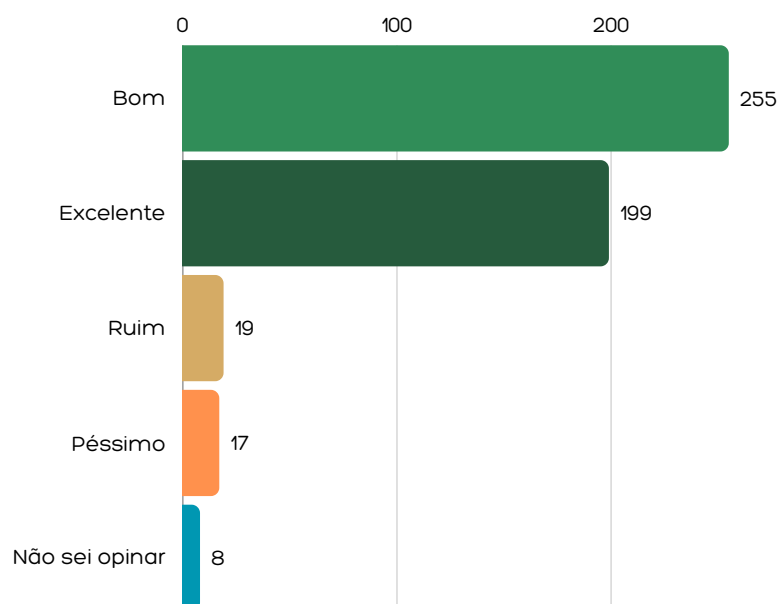
META: 85% - RESULTADO: 91,16%

O segurado avaliou nosso tempo de resposta às solicitações, protocolos, requerimentos e questionamentos. Os resultados “bom” e excelente” somaram **91,16%**, ultrapassando a meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 5

Classificação	Quantidade	%
Excelente	199	39,96%
Bom	255	51,20%
Ruim	19	3,82%
Péssimo	17	3,41%
Não sei opinar	8	1,61%
Total	498	100%

GRÁFICO 5



QUESTÃO 7 - COMO VOCÊ AVALIA NOSSOS SERVIÇOS ONLINE: SITE, PORTAL DO SEGURADO, PROTOCOLO ELETRÔNICO, RECADASTRAMENTO, AGENDAMENTOS?

META: 85% - RESULTADO: 81,53%

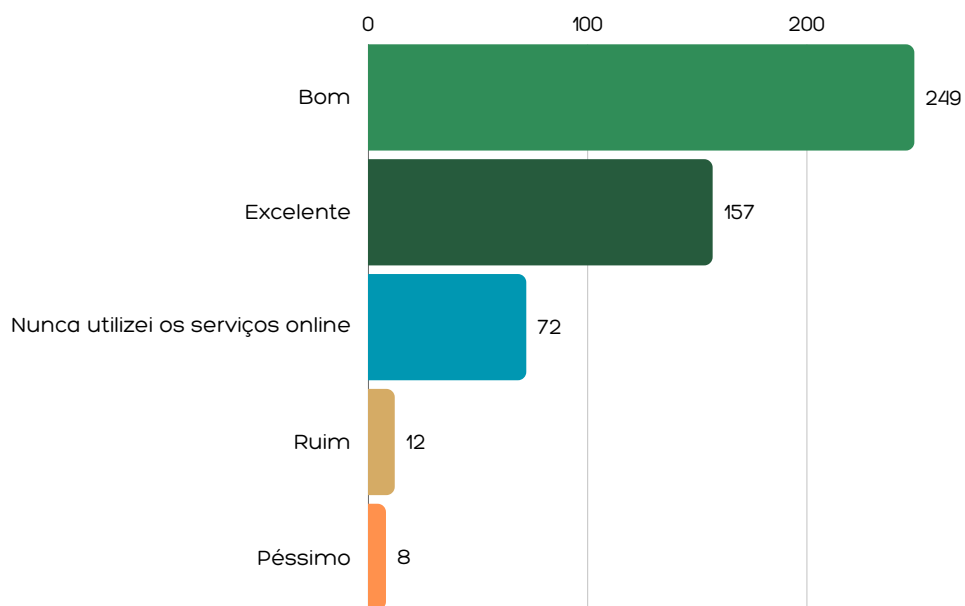
A Maringá Previdência vem ao longo dos anos desenvolvendo métodos que facilitem e agilizem o contato com seus segurados. No protocolo online, os servidores ativos tem opções como solicitação de simulação, averbação, solicitação de aposentadoria, entre outras e os aposentados e pensionistas tem opções 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. Os agendamentos são para os casos em que não é possível atendimento online.

Os segurados avaliaram os serviços online, e os resultados “bom” e excelente” somaram **81,53%**, não alcançando a meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 6

Classificação	Quantidade	%
Excelente	157	31,53%
Bom	249	50,00%
Ruim	12	2,41%
Péssimo	8	1,61%
Nunca utilizei os serviços online	72	14,46%
Total	498	100%

GRÁFICO 6



QUESTÃO 8 - COMO VOCÊ CLASSIFICA A NOSSA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL (WHATSAPP, FACEBOOK, INSTAGRAM, TELEFONE E E-MAIL)?

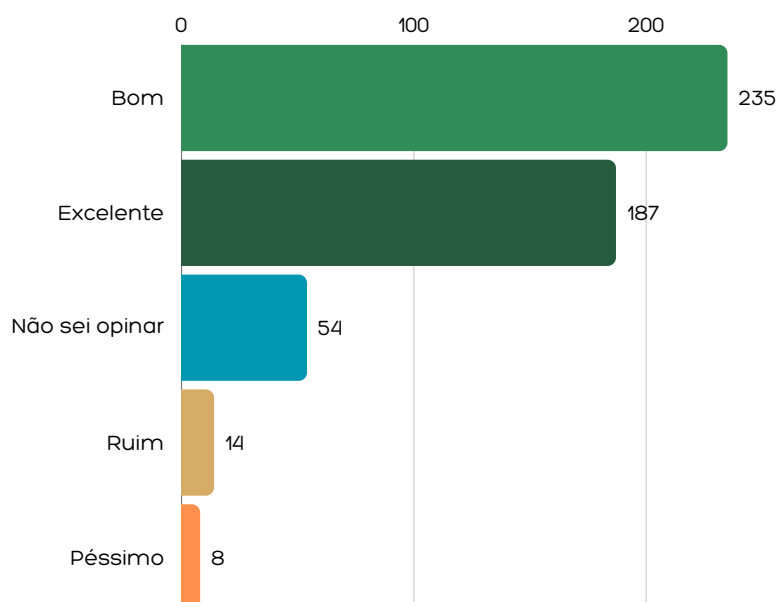
META: 85% - RESULTADO: 84,74%

A Maringá Previdência possui diversos canais de comunicação, como WhatsApp, Facebook, Instagram, e-mail e telefone. Nas redes comunicamos informações importantes, notícias relevantes e esclarecemos dúvidas. Nossos segurados avaliaram a efetividade de nossa comunicação por esses meios. Os resultados “bom” e excelente” somaram **84,74%**, abaixo da meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 7

Classificação	Quantidade	%
Excelente	187	37,55%
Bom	235	47,19%
Ruim	14	2,81%
Péssimo	8	1,61%
Não sei opinar	54	10,84%
Total	498	100%

GRÁFICO 7



QUESTÃO 9 - VOCÊ JÁ CONHECEU A SEDE DA MARINGÁ PREVIDÊNCIA INTEIRAMENTE REFORMADA?

A Maringá Previdência passou por reforma completa e em outubro de 2023 foi reinaugurada, proporcionando um espaço moderno e funcional, com infraestrutura adequada para atender às necessidades dos servidores públicos, aposentados e pensionistas.

A reforma contou com a substituição de toda a parte elétrica e hidráulica, além da modernização da fachada e da área interna. Além disso, a nova sede é acessível a pessoas com deficiência e conta com banheiro adaptado.

O novo espaço físico é mais moderno, funcional e acessível, proporcionando um melhor atendimento aos segurados.

A questão 9 perguntou aos segurados se os mesmos já conheceram a sede após a reforma. Os resultados estão a seguir:

TABELA 8

Visitou	Quantidade	%
Sim	170	34,14%
Não	328	65,86%
Total	498	100%

QUESTÃO 10 - COMO VOCÊ AVALIA O NOVO AMBIENTE FÍSICO?

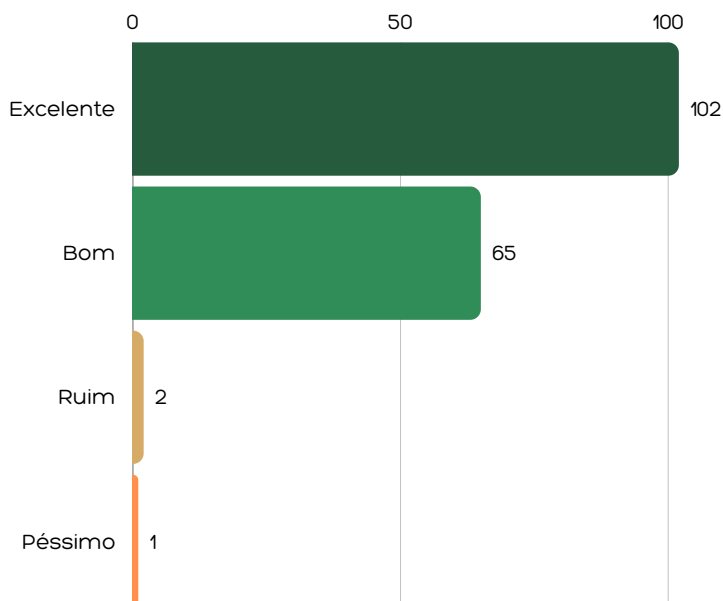
META: 85% - RESULTADO: 98,24%

Puderam avaliar o novo ambiente físico, os segurados que afirmaram na questão anterior já terem visitado a sede após a reforma. Os resultados “bom” e “excelente” somaram **98,24%**, ultrapassando a meta estabelecida, conforme dados abaixo:

TABELA 9

Classificação	Quantidade	%
Excelente	102	60,00%
Bom	65	38,24%
Ruim	2	1,18%
Péssimo	1	0,59%
Total	170	100,00%

GRÁFICO 8



QUESTÃO 11 - EM UMA ESCALA DE 1 A 10, QUAL SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM NOSSO ATENDIMENTO?

(SENDO: 10 - MUITO SATISFEITO E 1 - MUITO INSATISFEITO)

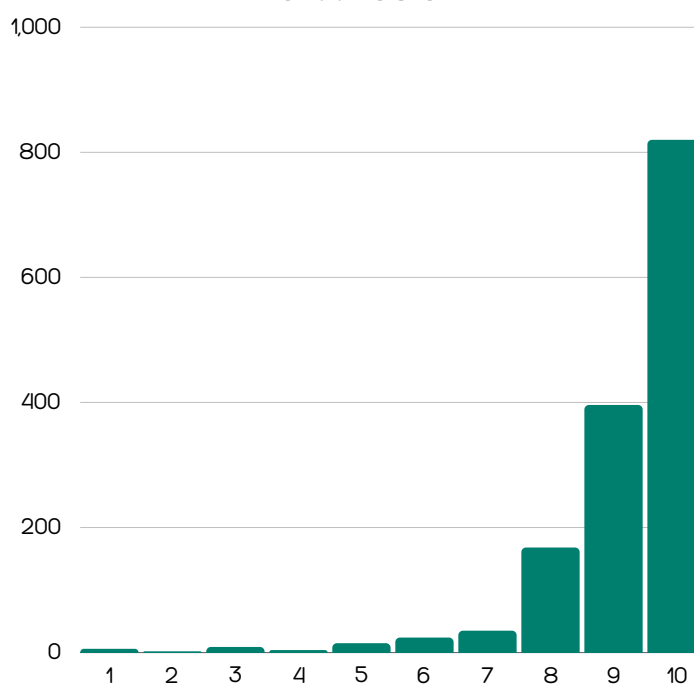
META: 8,5 - RESULTADO: 8,7

Para consolidar a avaliação geral de nosso atendimento, os entrevistados avaliaram com notas de 1 a 10. Os resultados alcançaram média de **8,7**, superando a meta proposta, e moda 10 (valor que mais se repete na amostra). Os resultados estão a seguir:

TABELA 10

Classificação	Qtd.	%	Classificação	Qtd.	%
10	820	55,44%	5	15	1,01%
9	396	26,77%	4	4	0,27%
8	168	11,36%	3	9	0,61%
7	35	2,37%	2	2	0,14%
6	24	1,62%	1	6	0,41%

GRÁFICO 9



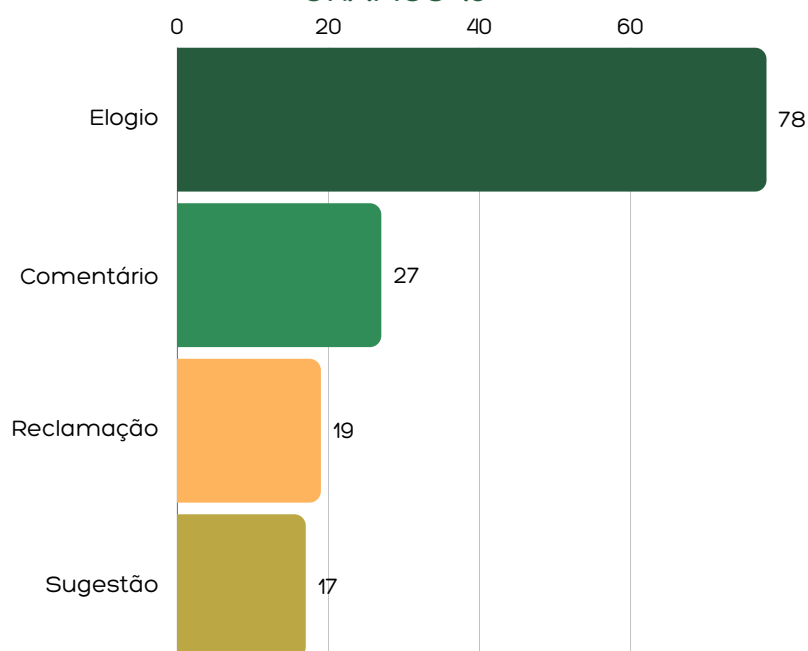
RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO, COMENTÁRIO OU ELOGIO


A última questão do formulário foi aberta para que os segurados pudessem deixar sugestões, comentários, reclamações ou elogios. Ao todo, 141 entrevistados deixaram respostas, conforme segue:

TABELA 11

Tipo	Quantidade	%
Elogio	78	55,32%
Comentário	27	19,15%
Reclamação	19	13,48%
Sugestão	17	12,06%
Total	141	100%

GRÁFICO 10





Dentre os elogios, os segurados ressaltaram o excelente atendimento recebido e a atenção prestada pelos servidores da Maringá Previdência. Elogiaram também, a iniciativa dos projetos sociais e sugeriram que mais projetos sejam realizados e com mais vagas para incluir mais segurados. A nova sede também recebeu elogios quanto a sua estrutura otimizada.

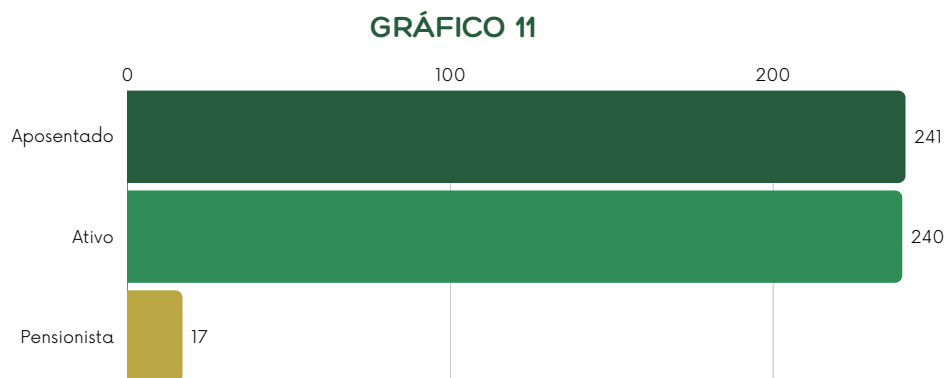
Em resumo, as principais sugestões foram:

- **Que os segurados tenham mais informações quanto à saúde financeira da Maringá Previdência, de forma simplificada para melhor entendimento;**
- **Mais informações quanto ao andamento dos processos protocolizados;**
- **Visitas às secretarias para esclarecimentos quanto aos procedimentos e regras de aposentadoria;**
- **Orientações quanto ao acesso ao Portal do Segurado e serviços online.**

As reclamações deixadas pelos segurados, serão repassadas aos setores competentes para análise e para que possam providenciar tratativas que tragam melhorias aos serviços prestados.

RESULTADOS X META

As avaliações da Pesquisa de Satisfação foram respondidas pelos segurados que afirmaram já terem sido atendidos pela Maringá Previdência, sendo divididos nas seguintes proporções:

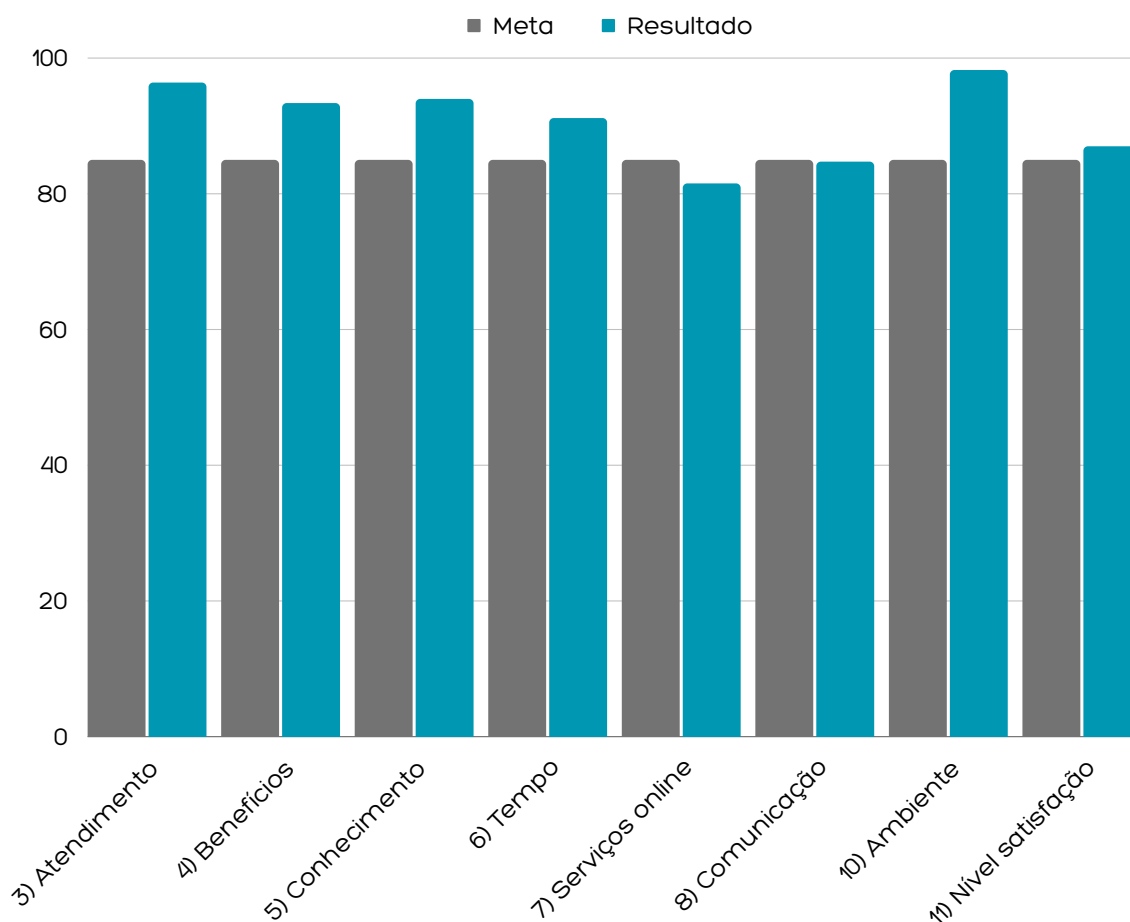


O projeto da pesquisa estabeleceu uma meta de nível de satisfação em 85% para as questões 3 a 8, 10 e meta de 8,5 para a questão 11. Abaixo o comparativo entra a meta e os resultados alcançados:

TABELA 12

Questão	Meta	Resultado
Questão 3: Avaliação do atendimento	85%	96,39%
Questão 4: Avaliação do atendimento no setor de Benefícios	85%	92,37%
Questão 5: Avaliação do nível de conhecimento e esclarecimento	85%	93,98%
Questão 6: Avaliação do tempo de resposta	85%	91,16%
Questão 7: Avaliação dos serviços online	85%	81,53%
Questão 8: Avaliação da comunicação institucional	85%	84,74%
Questão 10: Avaliação do ambiente físico	85%	98,24%
Questão 11: Nível de satisfação	8,5	8,7

GRÁFICO 12




CONCLUSÃO

Com base nas avaliações da Pesquisa de Satisfação, observamos que as questões 7 e 8, que tratam dos serviços online e da comunicação institucional, alcançaram resultados abaixo da meta prevista. Nota-se que **14,46%** afirmaram nunca ter utilizado nossos serviços online e **10,84%** não souberam opinar sobre a comunicação institucional (WhatsApp, redes sociais, entre outros).

Ainda nesse contexto, os segurados deixaram sugestões para que haja maior orientação quanto ao uso do Portal do Segurado e para que haja mais informações quanto ao andamento dos protocolos em aberto.

Assumindo que esses são pontos fracos encontrados, ao longo de 2024 nosso foco será construir mecanismos que assegurem maior integração com o segurado, disseminação e otimização das ferramentas online e orientação quanto à utilização desses meios.



Além disso, as demais sugestões apontadas pelos segurados serão levadas em consideração e novas ações e ferramentas serão desenvolvidas, na pretensão de alcançar níveis mais altos de satisfação do segurado.

As reclamações serão repassadas aos setores responsáveis para tratativas e para alinhamento com a equipe, visando a adoção de medidas que proporcionem maior satisfação. As reclamações quanto aos nossos serviços, serão apuradas e consideradas no desenvolvimento de ações e criação de mecanismos que tragam maior qualidade.


CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 dos segurados.

Com isso, é possível realizar 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 direcionador à melhoria contínua.

A Pesquisa de Satisfação 2023 teve um número menor de entrevistas em relação ao ano anterior, isso se deve principalmente ao fato de que a Maringá Previdência precisou alterar seu número de contato do WhatsApp e assim a comunicação com os aposentados e pensionistas via listas de transmissão ficou prejudicada. Porém a comunicação com os inativos já foi restabelecida.

Na Pesquisa de Satisfação de 2022, houve reclamações quanto à estrutura física da Maringá Previdência, fato que foi resolvido pela reforma realizada na sede. Na pesquisa de Satisfação de 2023, vários beneficiários elogiaram a nova estrutura.



Ao longo de 2023, foram realizadas diversas ações dos projetos pré e pós aposentadoria, como oficinas, passeios, encontros, além do projeto “Apresentando o RPPS”, que orienta os novos servidores sobre a Maringá Previdência e o Seminário Previdenciário, que traz informações sobre previdência e aposentadoria.

Entre os projetos, destaca-se também, o Projeto “Inclusão Digital e Acesso às Redes Sociais”, que visa auxiliar os beneficiários a utilizarem as tecnologias digitais, como smartphones, redes sociais e internet. Esse projeto continuará sendo desenvolvido em 2024, auxiliando na orientação quanto ao acesso ao Portal do Segurado.

Consideramos altos os níveis de satisfação demonstrados por essa pesquisa e identificamos os pontos fracos, os quais demandarão maior atenção no decorrer do ano de 2024. 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.