



Relatório: Pesquisa de Satisfação 2024



MARINGÁ
PREVIDÊNCIA



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS	4
2.1. QUESTÃO 01: Sobre você	4
2.2. QUESTÃO 02 (SERVIDOR ATIVO): Como você avalia os eventos para servidores ativos? ...	4
2.3. QUESTÃO 02 (APOSENTADO/PENSIONISTA): Como você avalia os eventos para aposentados e pensionistas?	6
2.4. QUESTÃO 03: Você já foi atendido pela Maringá Previdência?	7
2.5. QUESTÃO 04: Como você classifica o atendimento?	8
2.6. QUESTÃO 05: Como foi seu atendimento no setor de Benefícios?	9
2.7. QUESTÃO 06: Como você avalia o nível de conhecimento do servidor no atendimento? ..	10
2.8. QUESTÃO 07: Como você classifica o tempo de resposta às solicitações?	11
2.9. QUESTÃO 08: Como você avalia nossos serviços online?	12
2.10. QUESTÃO 09: Como você classifica a nossa comunicação institucional?	13
2.11. QUESTÃO 10: Como você avalia o novo ambiente físico?	14
2.12. QUESTÃO 11: Em uma escala de 1 a 10, qual seu nível de satisfação com nosso atendimento?	16
2.13. Reclamação, sugestão, comentário ou elogio	17
3. RESULTADOS x META	18
4. CONCLUSÃO	20
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21



1. INTRODUÇÃO

A Maringá Previdência prima pela excelência na gestão dos investimentos, benefícios previdenciários e no atendimento aos segurados. Pautada nas boas práticas de gestão previdenciária e nas diretrizes do Pró-Gestão Nível II, busca ouvir e aproximar-se dos segurados, de forma que suas necessidades e expectativas sejam consideradas no processo de atendimento.

A realização da pesquisa de satisfação é um importante instrumento para identificar as falhas e oportunidades de melhorias no atendimento prestado. Considerando as avaliações, a Maringá Previdência pretende tomar decisões mais assertivas que contribuirão para a melhoria da estrutura e organização do trabalho.

A pesquisa foi aplicada aos segurados ativos, aposentados e pensionistas em conformidade com amostra do quantitativo de segurados. No mês de setembro de 2024, a nossa base contava com: 11.561 segurados ativos e 4.578 inativos.

O questionário é composto por 10 (dez) questões fechadas e uma aberta para obtenção de sugestões e críticas que possam auxiliar a elaboração de estratégias de melhorias quanto aos serviços prestados. O segurado inicialmente deveria informar se já foi atendido pela autarquia, em caso afirmativo, seria direcionado para demais avaliações do atendimento em geral. O formulário preservou ao entrevistado o direito ao anonimato.

Conforme o projeto da Pesquisa de Satisfação, para as perguntas 2 e de 4 a 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.

A pesquisa foi realizada de outubro de 2024 a 31 de dezembro de 2024. A execução da pesquisa alcançou amostra com 983 entrevistas. Assim, para a amostra levantada, tem-se margem de erro amostral de 5% e margem de confiança de 99%.

O presente relatório aborda os resultados compilados da amostra de dados levantada pela Pesquisa de Satisfação 2024 e propõe as mudanças necessárias para melhoria no



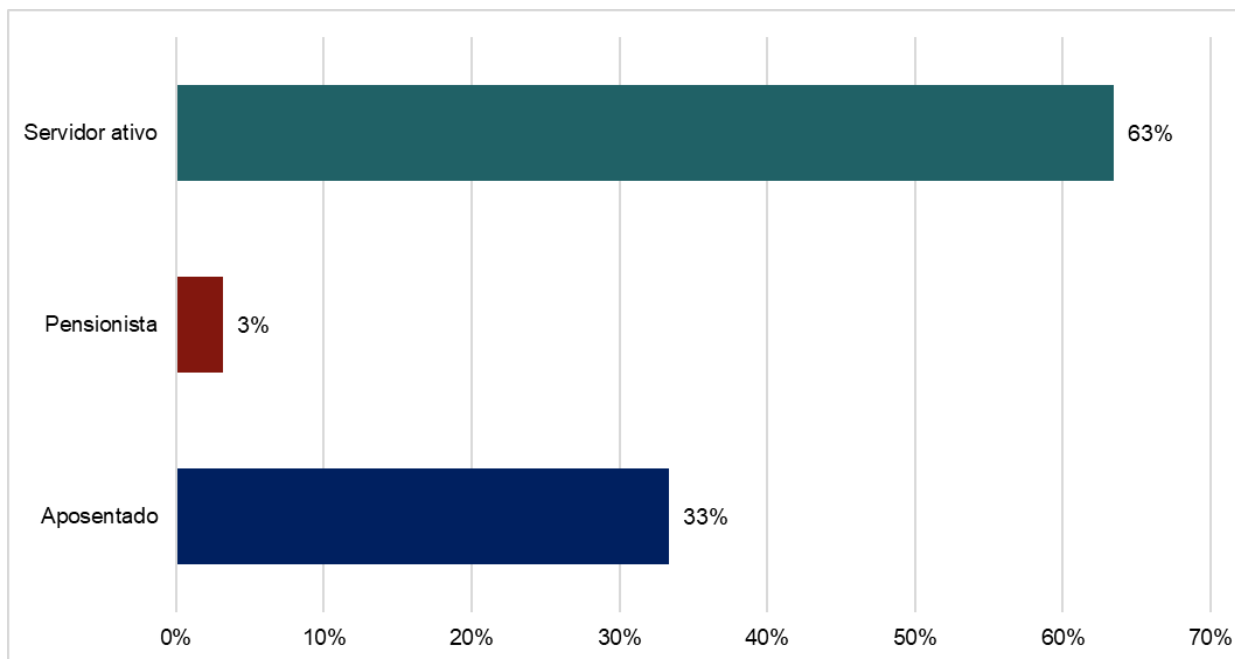
atendimento e conseqüentemente na satisfação dos segurados.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

2.1. QUESTÃO 01: Sobre você

As respostas apontaram o quantitativo inicial de 624 ativos (63%), 328 aposentados (33%), e 31 pensionistas (3%), somando o total de 983 respostas:

GRÁFICO 1 – SEGURADOS



2.2. QUESTÃO 02 (SERVIDOR ATIVO): Como você avalia os eventos para servidores ativos?

Para o segurado ativo, o formulário era direcionado à avaliação dos eventos de ações de Educação Previdenciária da Maringá Previdência para servidores ativos. O segurado classificou dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou nunca participei. Considerando o total de



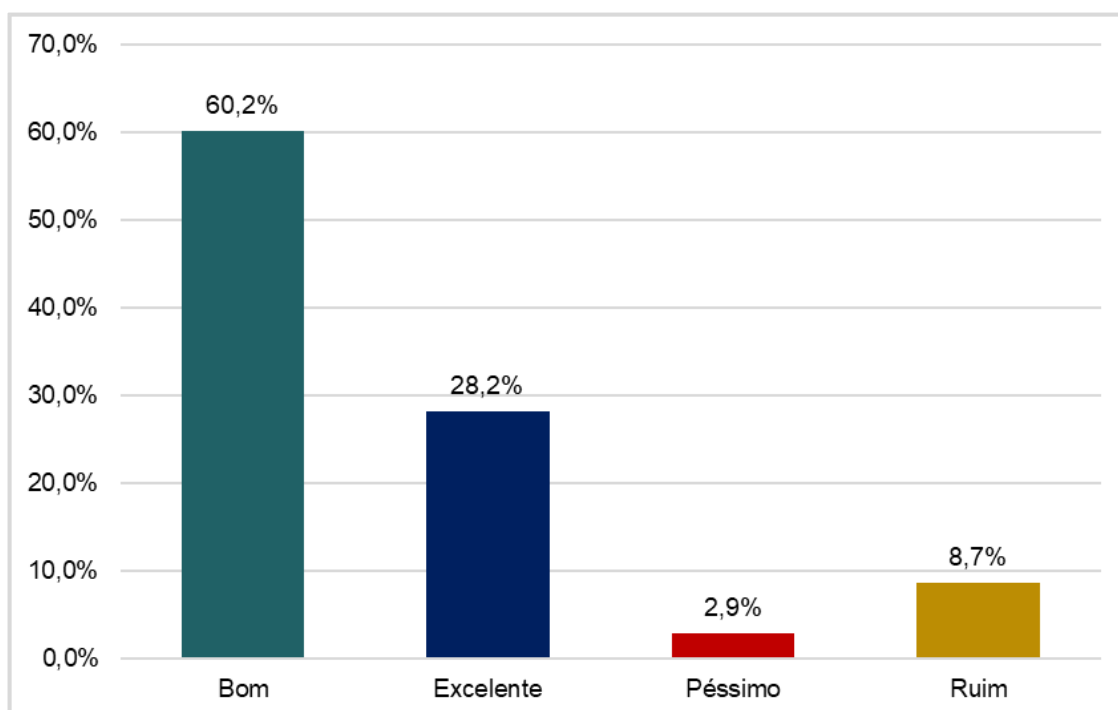
624 avaliações de servidores ativos, seguem os dados:

TABELA 1 – EVENTOS PARA ATIVOS

Classificação	Quantidade	%
Excelente	97	15,5%
Bom	207	33,2%
Ruim	30	4,8%
Péssimo	10	1,6%
Nunca participei	280	44,9%
Total	624	100%

Considerando apenas as avaliações dos servidores que já participaram dos eventos, os resultados “bom” e “excelente” somaram **88,4%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 2 – EVENTOS PARA ATIVOS





Conforme os dados, 45% dos ativos entrevistados nunca participaram de nenhum evento da Maringá Previdência.

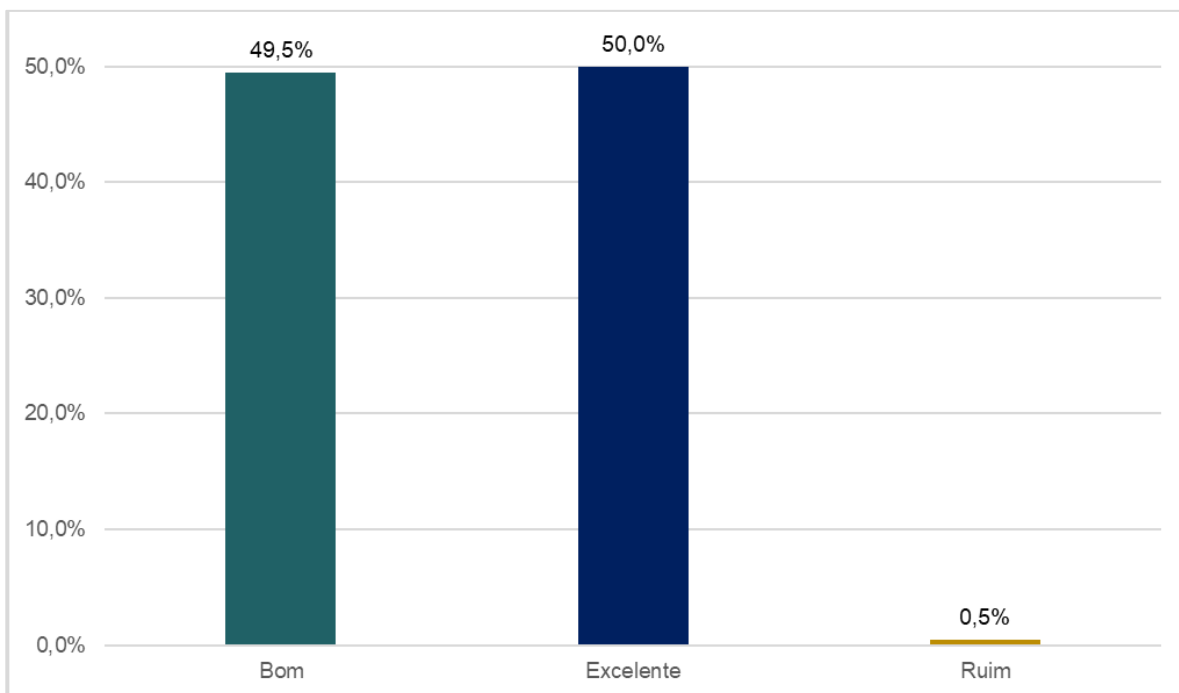
2.3. QUESTÃO 02 (APOSENTADO/PENSIONISTA): Como você avalia os eventos para aposentados e pensionistas?

Para o segurado aposentado ou pensionista, o formulário era direcionado à avaliação dos eventos de ações de Educação Previdenciária para inativos. O segurado classificou dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou nunca participei. Considerando o total de 359 avaliações dos aposentados e pensionistas, seguem os dados:

TABELA 2 – EVENTOS PARA INATIVOS

Classificação	Quantidade	%
Excelente	98	27,3%
Bom	97	27,0%
Ruim	1	0,3%
Nunca participei	163	45,4%
Total	359	100%

Considerando apenas as avaliações dos segurados que já participaram dos eventos, os resultados “bom” e “excelente” somaram **99,50%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

**GRÁFICO 3 – EVENTOS PARA INATIVOS**

2.4. QUESTÃO 03: Você já foi atendido pela Maringá Previdência?

O segurado informou se já foi atendido pela Maringá Previdência, conforme segue:

TABELA 3 – BENEFICIÁRIOS ATENDIDOS

Beneficiários	Sim	Não
Aposentados/Pensionistas	339	20
Ativos	229	395
Total	568	415

Apenas os segurados que já foram atendidos pela Maringá Previdência prosseguiram para as demais perguntas do questionário, portanto, as próximas questões terão como base o total de 568 segurados.



2.5. QUESTÃO 04: Como você classifica o atendimento?

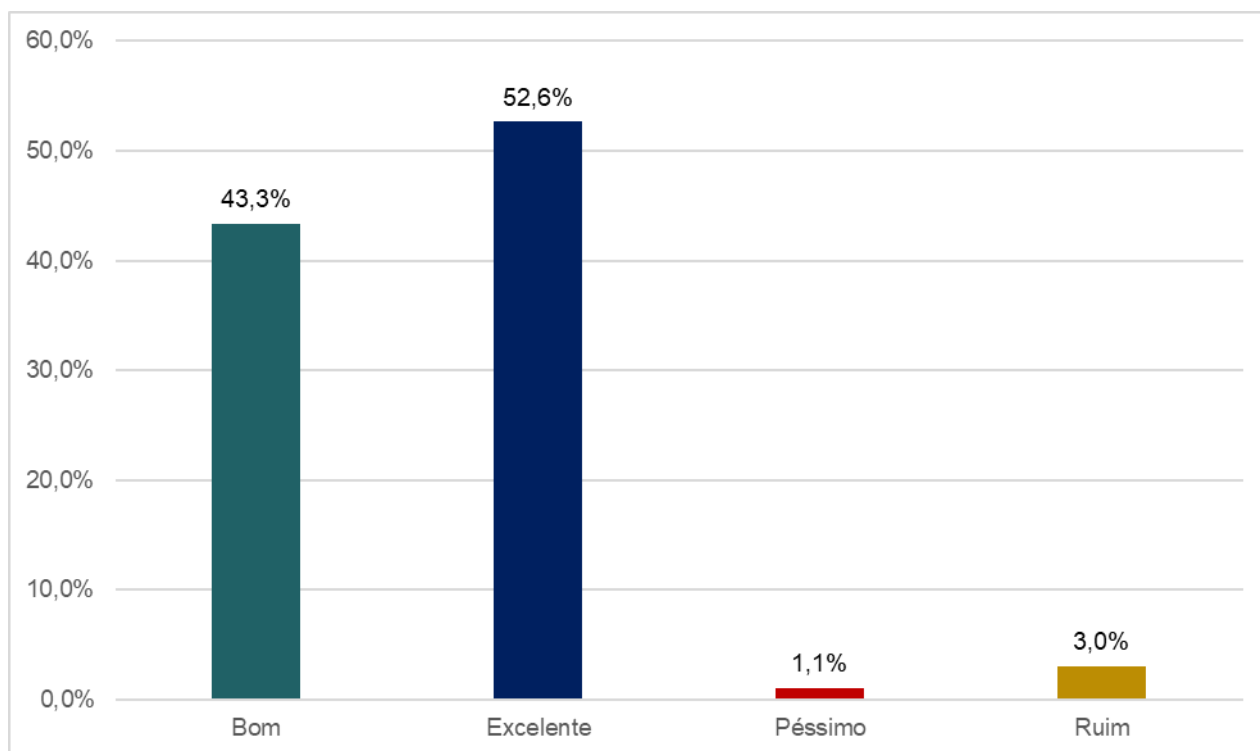
O segurado classificou o atendimento dentre os critérios: excelente, bom, ruim ou péssimo. Considerando o total de 568 avaliações, seguem os dados:

TABELA 4 – CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Classificação	Quantidade	%
Excelente	299	52,6%
Bom	246	43,3%
Ruim	17	3,0%
Péssimo	6	1,1%
Total	568	100%

Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **95,9%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 4 – CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO





2.6. QUESTÃO 05: Como foi seu atendimento no setor de Benefícios?

(Averbação de tempo, simulação de aposentadoria, solicitação de aposentadoria ou pensão, certidões, CTC)

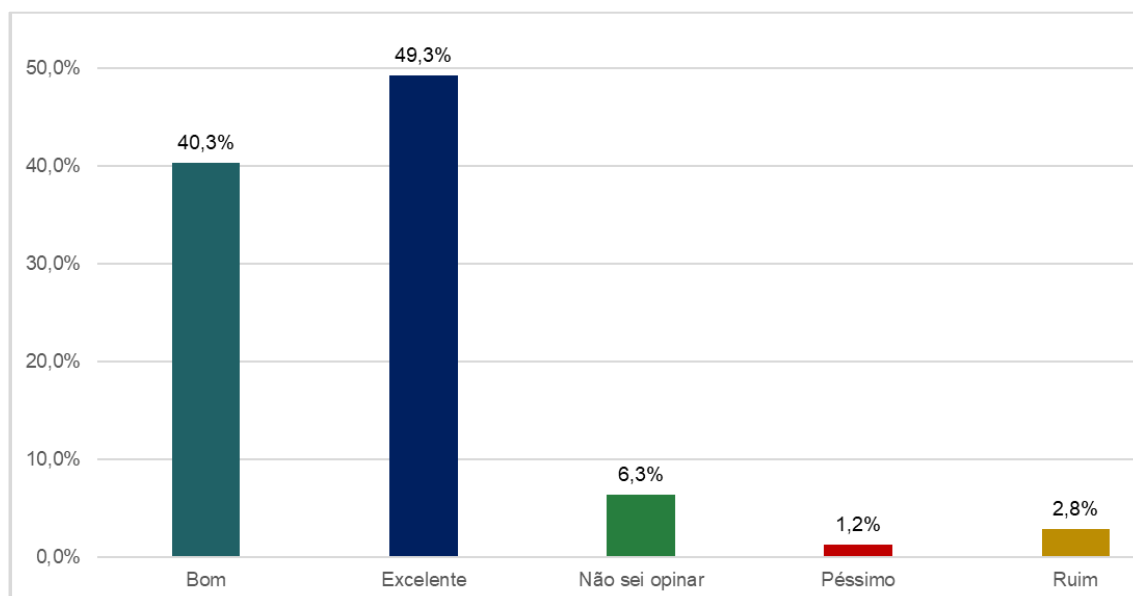
O segurado classificou o atendimento no setor de benefícios dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Seguem os dados:

TABELA 5 – CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO NO SETOR DE BENEFÍCIOS

Classificação	Quantidade	%
Excelente	280	49,3%
Bom	229	40,3%
Ruim	16	2,8%
Péssimo	7	1,2%
Não sei opinar	36	6,3%
Total	568	100%

Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **89,6%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 5 – CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO NO SETOR DE BENEFÍCIOS





2.7. QUESTÃO 06: Como você avalia o nível de conhecimento do servidor no atendimento?

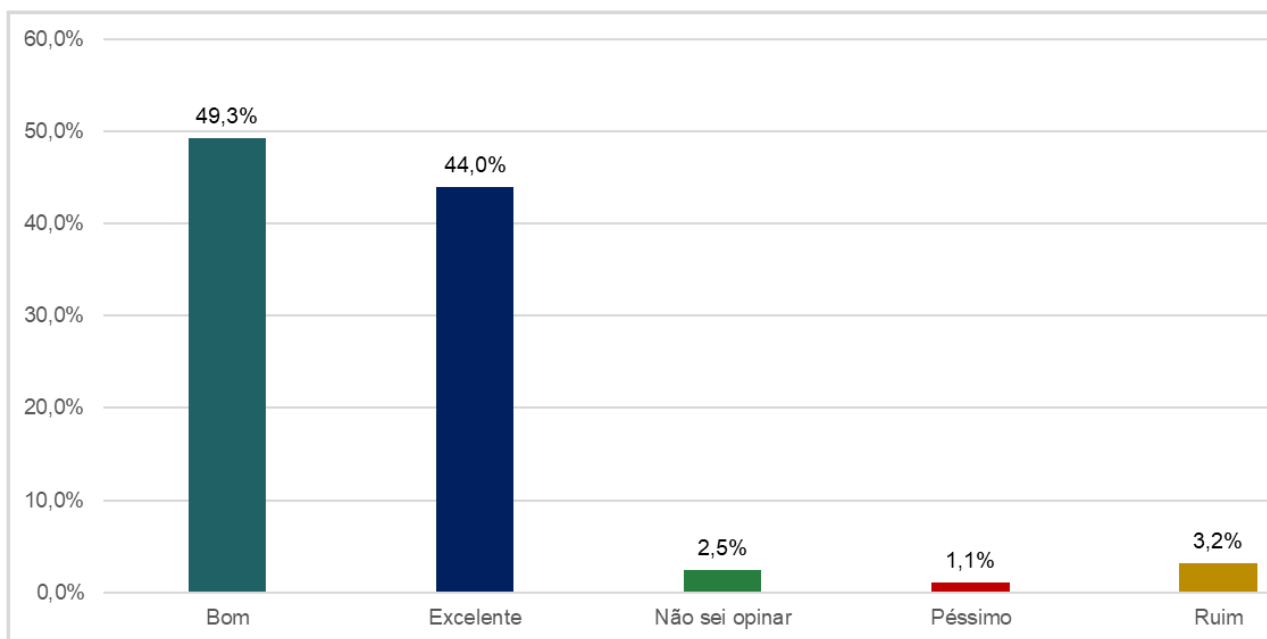
O segurado classificou o nível de conhecimento prestado dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Seguem os dados:

TABELA 6 – CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO

Classificação	Quantidade	%
Excelente	250	44,0%
Bom	280	49,3%
Ruim	18	3,2%
Péssimo	6	1,1%
Não sei opinar	14	2,5%
Total	568	100%

Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **93,3%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO





2.8. QUESTÃO 07: Como você classifica o tempo de resposta às solicitações?

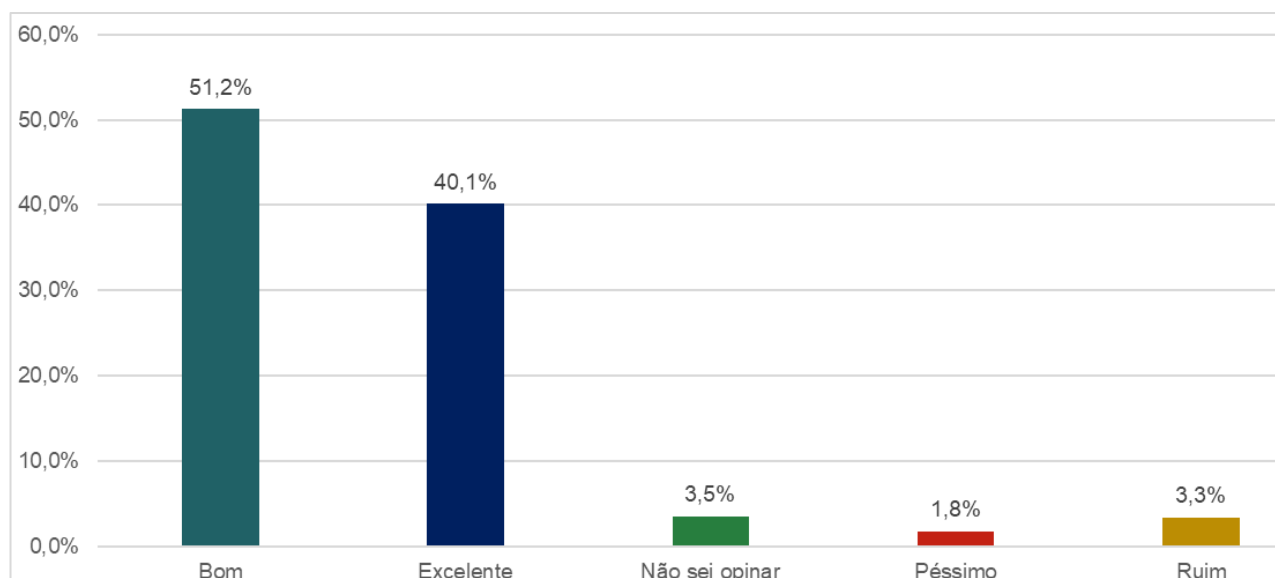
O segurado classificou o tempo de resposta às solicitações dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Seguem os dados:

TABELA 7 – CLASSIFICAÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

Classificação	Quantidade	%
Excelente	228	40,1%
Bom	291	51,2%
Ruim	19	3,3%
Péssimo	10	1,8%
Não sei opinar	20	3,5%
Total	568	100%

Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **91,3%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 7 – CLASSIFICAÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA





2.9. QUESTÃO 08: Como você avalia nossos serviços online?

(Site, Portal do Segurado, Protocolo Eletrônico, Recadastramento, Agendamentos)

O segurado classificou os serviços online dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou nunca utilizei os serviços online. Seguem os dados:

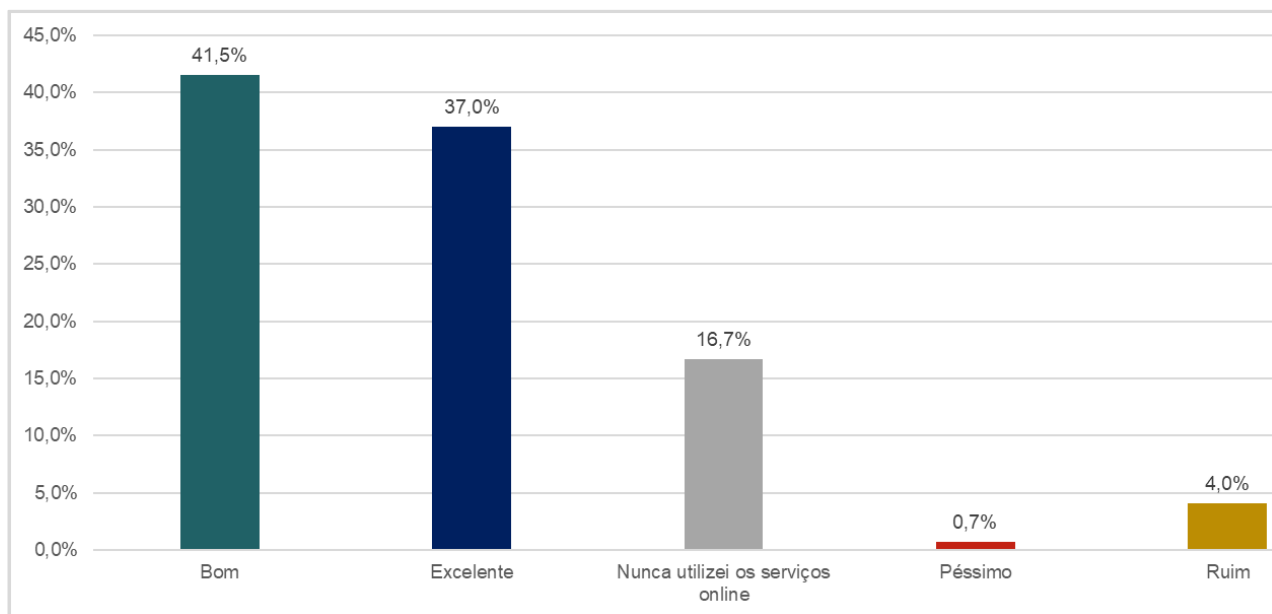
Tabela 8 – Classificação dos serviços online

Classificação	Quantidade	%
Excelente	210	37,0%
Bom	236	41,5%
Ruim	23	4,0%
Péssimo	4	0,7%
Nunca utilizei	95	16,7%
Total	568	100%

Dentre o total de 568 entrevistados, 95 afirmaram que nunca utilizaram os serviços online, dos quais 59 são ativos e 36 aposentados/pensionistas. Os resultados “bom” e “excelente” somaram **78,5%**, abaixo da meta estabelecida (85%):



GRÁFICO 8 – CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE



2.10. QUESTÃO 09: Como você classifica a nossa comunicação institucional?

(Whatsapp, Facebook, Instagram, Telefone e E-mail)

O segurado classificou os serviços online dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não conheço. Seguem os dados:

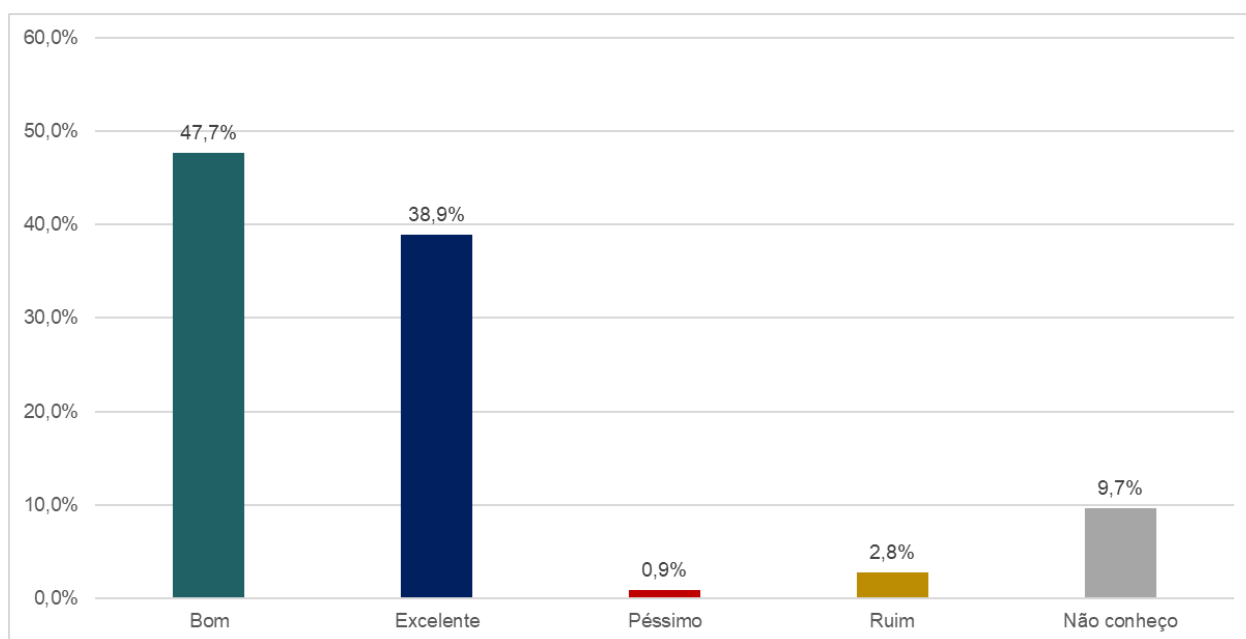
TABELA 9 – CLASSIFICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Classificação	Quantidade	%
Excelente	221	38,9%
Bom	271	47,7%
Ruim	16	2,8%
Péssimo	5	0,9%
Não conheço	55	9,7%
Total	568	100%



Dentre o total de 568 entrevistados, 55 afirmaram que não conhecem nossa Comunicação Institucional, dos quais 52 são ativos e 3 aposentados/pensionistas. Os resultados “bom” e “excelente” somaram **86,6%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 9 – CLASSIFICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL



2.11. QUESTÃO 10: Como você avalia o novo ambiente físico?

O segurado classificou o ambiente físico dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não sei opinar. Seguem os dados:

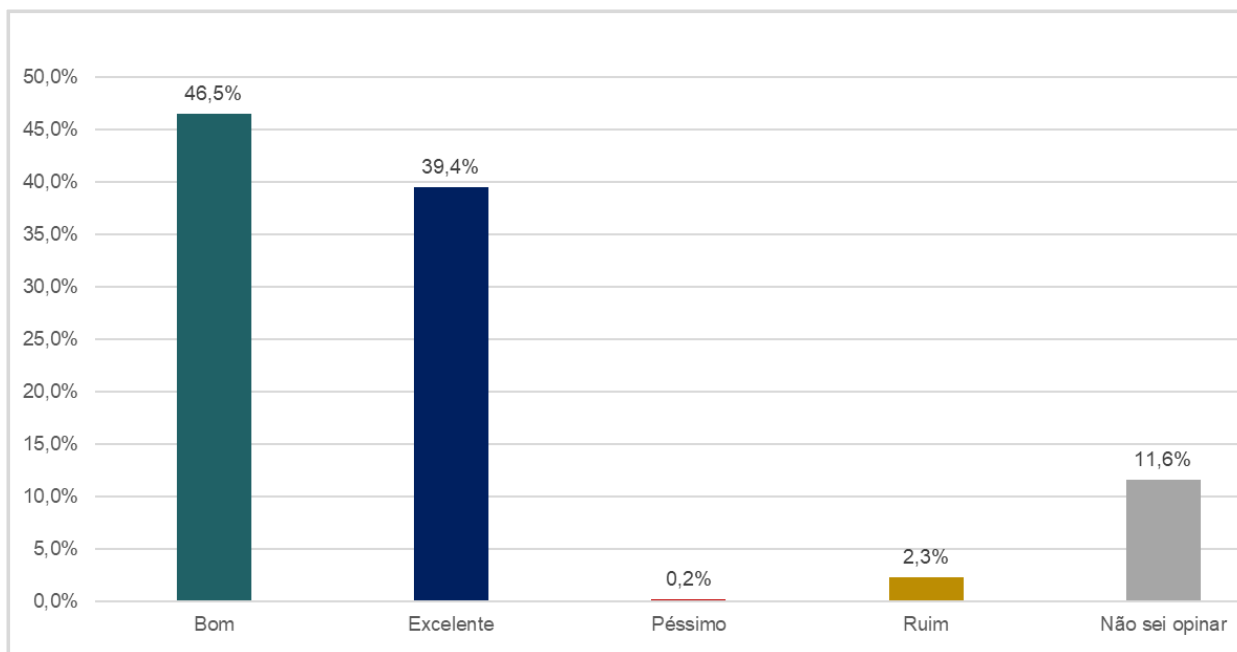


TABELA 10 – CLASSIFICAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO

Classificação	Quantidade	%
Excelente	224	39,4%
Bom	264	46,5%
Ruim	13	2,3%
Péssimo	1	0,2%
Não sei opinar	66	11,6%
Total	568	100%

Dentre o total de 568 entrevistados, 66 não souberam opinar, provavelmente por não conhecerem o ambiente físico da Maringá Previdência. Os resultados “bom” e “excelente” somaram **85,9%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%):

GRÁFICO 10 – CLASSIFICAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO





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

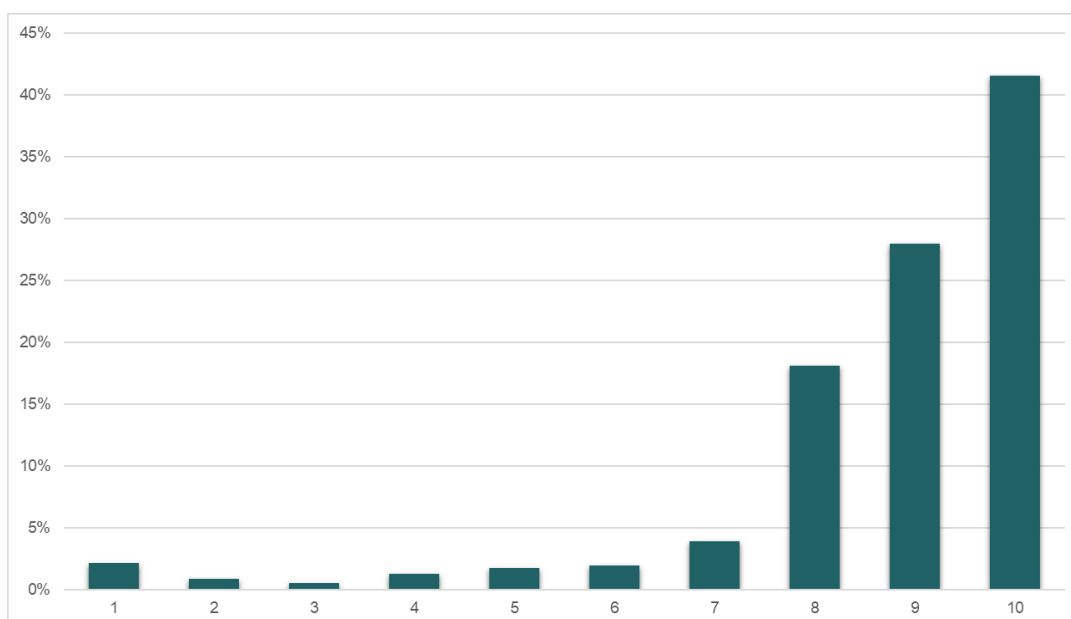
Para consolidar a avaliação geral de nosso atendimento, os entrevistados avaliaram com notas de 1 a 10. Os resultados alcançaram média de 8,7, superando a meta proposta de 8,5, e moda 10 (valor que mais se repete na amostra). Os resultados estão a seguir:

TABELA 11 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Classificação	Quantidade	%	Classificação	Quantidade	%
1	12	2,1%	6	11	1,9%
2	5	0,9%	7	22	3,9%
3	3	0,5%	8	103	18,1%
4	7	1,2%	9	159	28,0%
5	10	1,8%	10	236	41,5%

Dentre as avaliações, **87,7%** dos resultados foram com notas entre 8 e 10.

GRÁFICO 11 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO





2.13. 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, 109 entrevistados deixaram respostas, conforme segue:

TABELA 12 – RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO, COMENTÁRIO OU ELOGIO

Classificação	Quantidade	%
Elogios	65	60%
Sugestões	15	14%
Comentários	16	15%
Reclamações	13	12%
Total	109	100%

Dentre os elogios, os segurados declararam ter recebido excelente atendimento e demonstraram satisfação com a atenção prestada pelos servidores da Maringá Previdência. Elogiaram também, a realização de projetos sociais e sugeriram que mais projetos sejam realizados e com mais vagas para incluir mais segurados.

As reclamações e sugestões deixadas pelos segurados serão repassadas aos setores competentes para análise e para que possam providenciar melhorias e tratativas.



3. COMPARATIVO: META X RESULTADOS

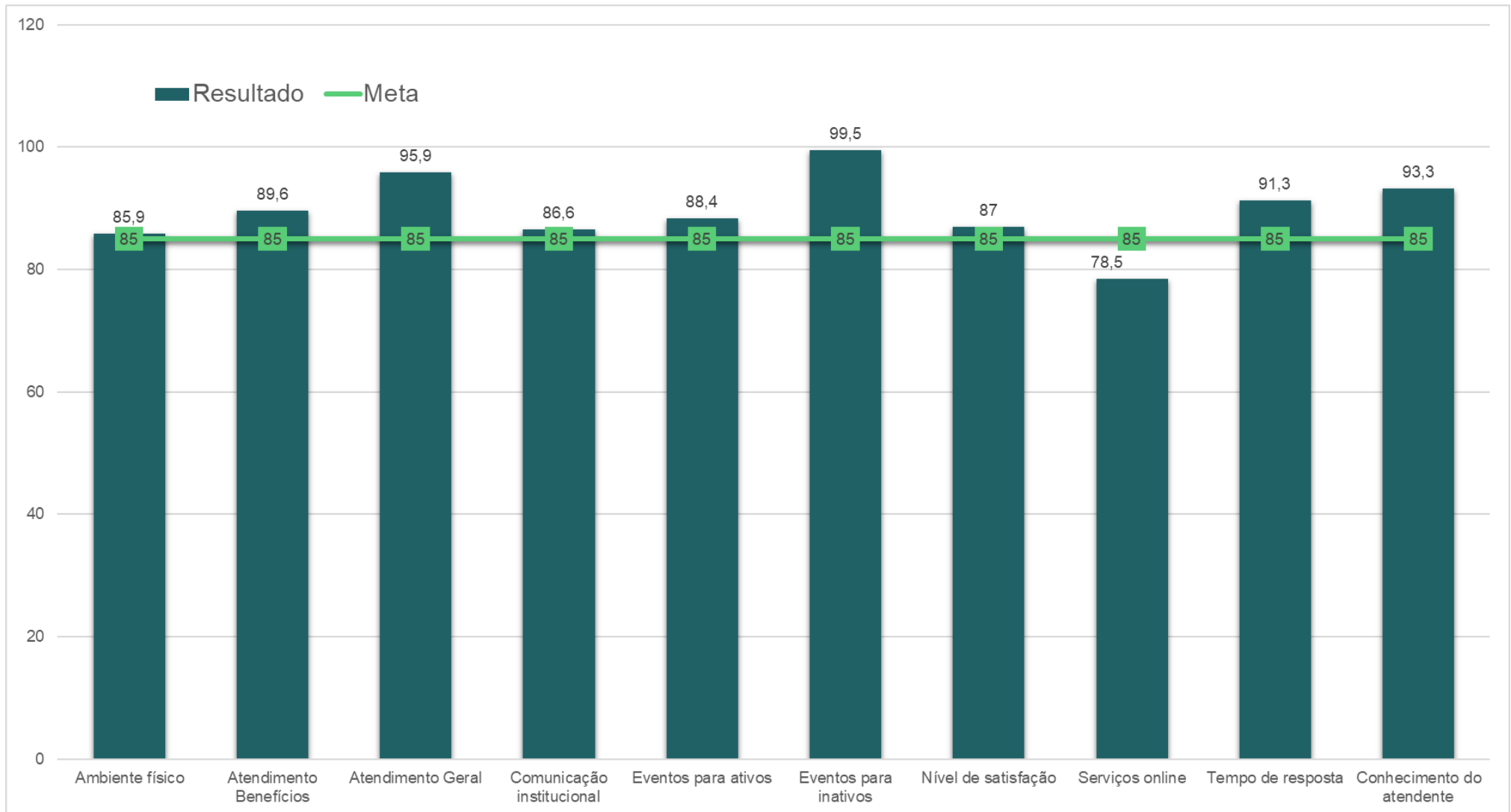
Conforme o projeto da Pesquisa de Satisfação, para as perguntas 2 e de 4 a 10, estabeleceu-se a meta de que as avaliações "excelente" e "bom", somassem 85% da amostragem e para a pergunta 11, a meta de média em 8,5. Segue abaixo o comparativo entre a meta e os resultados alcançados:

QUADRO 1 – META X RESULTADO

Questão	Meta	Resultado
Questão 2 (ativos): Avaliação dos eventos para servidores ativos	85%	88,4%
Questão 2 (inativos): Avaliação dos eventos para aposentados e pensionistas	85%	99,5%
Questão 4: Avaliação do atendimento	85%	95,9%
Questão 5: Atendimento no setor de Benefícios	85%	89,6%
Questão 6: Avaliação do nível de conhecimento do servidor no atendimento	85%	93,3%
Questão 7: Classificação do tempo de resposta às solicitações	85%	91,3%
Questão 8: Avaliação dos serviços online	85%	78,5%
Questão 9: Avaliação da comunicação institucional	85%	86,6%
Questão 10: Avaliação do ambiente físico	85%	85,9%
Questão 11: Nível de satisfação	8,5	8,7



GRÁFICO 12 – META X RESULTADO





4. CONCLUSÃO

Com base nas avaliações da Pesquisa de Satisfação, observamos que, conforme questão 2, os **44,9%** dos servidores ativos entrevistados e **45,4%** dos aposentados/pensionistas entrevistados nunca participaram dos projetos de educação previdenciária da Maringá Previdência. Esses dados demonstram a necessidade de ampliação desses projetos e da divulgação dos mesmos, tendo em vista a importância das ações para divulgação das informações da gestão do RPPS, para incentivo ao planejamento e transição para aposentadoria e para promoção de envelhecimento ativo dos segurados.

A questão 8, que avaliou os serviços online, ficou abaixo da meta estabelecida, alcançando a **78,5%** em comparação à meta de 85%. Nessa mesma questão, **16,7%** afirmaram nunca ter utilizado serviços online. Quanto à questão 9, que avaliou a comunicação institucional, verificou-se que e **9,7%** afirmaram não conhecer nossa comunicação (WhatsApp, redes sociais, entre outros). Isso demonstra a necessidade de maior divulgação de nossas redes de comunicação e dos nossos serviços de atendimento online.

Vários segurados deixaram sugestões para que mais informações e orientações sejam divulgadas pelo WhatsApp e que sejam ampliados os cursos para aposentados, destacando sua importância.

Diante das fragilidades identificadas, ao longo de 2025, nosso foco será aprimorar a integração com os segurados, ampliar a divulgação e o uso das ferramentas online, além de orientar sobre sua utilização.

Adicionalmente, as sugestões apresentadas pelos segurados serão analisadas e incorporadas sempre que possível, com o objetivo de desenvolver novas ações e soluções que elevem os níveis de satisfação.

As reclamações recebidas serão encaminhadas aos setores responsáveis para as devidas providências e alinhamento interno, possibilitando a implementação de medidas que aprimorem a experiência dos segurados. Além disso, serão avaliadas e consideradas no planejamento de melhorias, garantindo a evolução contínua da qualidade dos serviços prestados.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação da Maringá Previdência foi aplicada a uma amostra representativa de segurados ativos, aposentados e pensionistas, refletindo os diferentes perfis atendidos. A amostra de 983 entrevistas, com uma margem de erro de 5% e confiança de 99%, demonstram a preocupação de obter resultados estatisticamente relevantes.

As questões fechadas permitiram a quantificação das avaliações em diversos aspectos do atendimento e dos serviços. A questão aberta ofereceu aos segurados a oportunidade de fornecer sugestões, comentários, reclamações ou elogios de forma mais detalhada. Essa combinação de formatos permite tanto a análise quantitativa quanto a qualitativa da satisfação dos segurados.

A pesquisa é uma ferramenta essencial para identificar tanto os pontos fortes quanto as oportunidades de melhoria no atendimento aos segurados. A análise das respostas permite compreender melhor as necessidades e expectativas do público atendido.

Com os dados coletados podem ser implementadas ações específicas ou abrangentes que contribuam para a melhoria contínua dos serviços, sempre com o objetivo de oferecer um atendimento de excelência. A pesquisa serve, assim, como um direcionador estratégico para o aprimoramento constante.

Os resultados demonstram um alto nível de satisfação por parte dos segurados, ao mesmo tempo em que evidenciam aspectos que demandam maior atenção ao longo de 2025. As reclamações registradas serão acolhidas e tratadas em conjunto pela equipe, garantindo uma abordagem proativa na busca por soluções.

Reafirmamos nosso compromisso com a missão de "garantir os benefícios previdenciários aos servidores públicos municipais e seus dependentes com segurança e excelência", mantendo nossos esforços voltados à implementação de melhorias que agreguem qualidade, eficiência e satisfação aos segurados.