



MARINGÁ PREVIDÊNCIA
Presidência da MGAPREV

Unidade de Controle Interno da MGAPREV

Avenida Carneiro Leão, 135, Galeria do Edifício Europa - Bairro zona 01, Maringá/PR,
CEP 87013-965 Telefone: (44) 3220-7728 - www.maringaprevidencia.com.br



RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

2.1 QUESTÃO 01: Sobre você

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

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

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

2.5 QUESTÃO 04: Como você classifica o atendimento?

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

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

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

2.9 QUESTÃO 08: Como você avalia nossos serviços online?

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

2.11 QUESTÃO 10: Como você avalia o ambiente físico?

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

2.13 Reclamação, sugestão, comentário ou elogio

3. META x RESULTADOS

4. CONCLUSÃO

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. INTRODUÇÃO

A Maringá Previdência prima pela excelência na gestão dos investimentos, na concessão de 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 continuamente dos segurados, de forma que suas necessidades e expectativas sejam consideradas no processo de atendimento. A realização da pesquisa de satisfação constitui importante instrumento para identificar falhas e oportunidades de melhoria no atendimento prestado. A partir das avaliações obtidas, a Maringá Previdência busca subsidiar decisões mais assertivas, que contribuam para o aprimoramento da estrutura e da organização do trabalho.

A pesquisa foi aplicada aos segurados ativos, aposentados e pensionistas, em conformidade com amostra representativa do quantitativo de segurados. Conforme os relatórios de setembro de 2025, a base cadastral da Maringá Previdência era composta por 11.497 segurados ativos e 4.858 inativos, totalizando **16.355 segurados**.

O questionário foi composto por 11 questões fechadas, além de um campo aberto destinado à coleta de sugestões, críticas, elogios ou comentários que possam contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados. Inicialmente, o segurado deveria informar se já havia sido atendido pela autarquia; em caso afirmativo, era direcionado às demais questões de avaliação do atendimento e dos serviços oferecidos. O formulário preservou ao entrevistado o direito ao anonimato.

Para garantir representatividade estatística da população de segurados, foi definido cálculo amostral mínimo de **376 entrevistados**, considerando margem de **erro de 5%** e **nível de confiança de 95%**. A pesquisa obteve 523 respostas válidas, superando o quantitativo mínimo necessário para a análise estatística.

Conforme estabelecido no projeto da Pesquisa de Satisfação, para as questões qualitativas definiu-se como meta que as avaliações classificadas como “excelente” e “bom” somem, no mínimo, 85% das respostas, enquanto para a questão de satisfação geral estabeleceu-se como meta a obtenção de média igual ou superior a 8,5. Nas questões que continham as opções “nunca participei” ou “nunca utilizei”, tais respostas não foram consideradas no cálculo do indicador, uma vez que não representam avaliação efetiva do serviço prestado. Nas questões com a opção “não sei opinar”, as respostas foram mantidas no total da amostra, por refletirem ausência de avaliação conclusiva do respondente.

A pesquisa foi realizada no período de 08 de dezembro de 2025 a 31 de janeiro de 2026, por meio de formulário eletrônico disponibilizado site institucional, redes sociais e atendimento presencial. Destaca-se que a participação dos segurados ocorreu de forma espontânea, o que pode resultar em maior adesão de determinados públicos. Observa-se, nesse sentido, que a participação de segurados ativos foi inferior à de aposentados.

O presente relatório apresenta os resultados compilados da amostra de dados levantada pela Pesquisa de Satisfação 2025 e propõe as medidas necessárias para o aprimoramento do atendimento e, conseqüentemente, para o aumento da satisfação dos segurados.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

2.1. QUESTÃO 01: Sobre você

A aplicação do questionário resultou em um total de **523 respostas**, conforme demonstrado no detalhamento a seguir.

Tabela 1 - Quantitativo de participantes

Segurado	Quantidade	%
Aposentado	436	83,37%
Pensionista	38	7,27%
Servidor ativo	49	9,37%
Total Geral	523	100%

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 49 avaliações de servidores ativos, seguem os dados:

Tabela 2 - Avaliação dos eventos para servidores ativos

Classificação	Quantidade	%
Excelente	6	12,24%
Bom	27	55,10%
Ruim	1	2,04%
Péssimo	1	2,04%
Nunca participei	14	28,57%
Total	49	100%

Observa-se que 28,57% dos ativos entrevistados informaram nunca ter participado de eventos promovidos pela Maringá Previdência.

Ao considerar exclusivamente as avaliações dos servidores que já participaram dos eventos, verifica-se que as classificações “bom” e “excelente” somaram **94,29%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

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

Para os beneficiários, o formulário era direcionado à avaliação dos eventos de ações de Educação Previdenciária para aposentados e pensionistas. Os participantes deveriam classificar sua percepção conforme as seguintes opções: excelente, bom, ruim, péssimo ou nunca participei.

Considerando o total de 474 respostas registradas por aposentados e pensionistas, obtiveram-se os seguintes resultados:

Tabela 3 - Avaliação dos eventos para aposentados e pensionistas

Classificação	Quantidade	%
Excelente	122	25,74%
Bom	193	40,72%
Ruim	7	1,48%
Nunca participei	152	32,07%
Total	474	100%

Observa-se que 32,07% dos aposentados e pensionistas entrevistados informaram nunca ter participado de eventos promovidos pela Maringá Previdência, o que indica oportunidade de ampliação das estratégias de divulgação e incentivo à participação nas ações de educação previdenciária.

Ao considerar exclusivamente as avaliações dos beneficiários que já participaram dos eventos, verifica-se que as classificações “bom” e “excelente” somaram **97,83%**, percentual que supera a meta estabelecida de 85%.

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

Nesta questão, os segurados informaram se já haviam sido atendidos pela Maringá Previdência, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 4 - Segurados atendidos

Resposta	Quantidade	%
Não	31	5,93%
Sim	492	94,07%
Total	523	100%

Destaca-se que 94,07% dos respondentes relataram já ter recebido atendimento da Maringá Previdência.

Considerando que apenas os segurados que já tiveram atendimento poderiam avaliar a qualidade dos serviços prestados, somente esses participantes prosseguiram para as questões subsequentes do questionário. Dessa forma, as análises das próximas questões têm como base o total de **492** participantes.

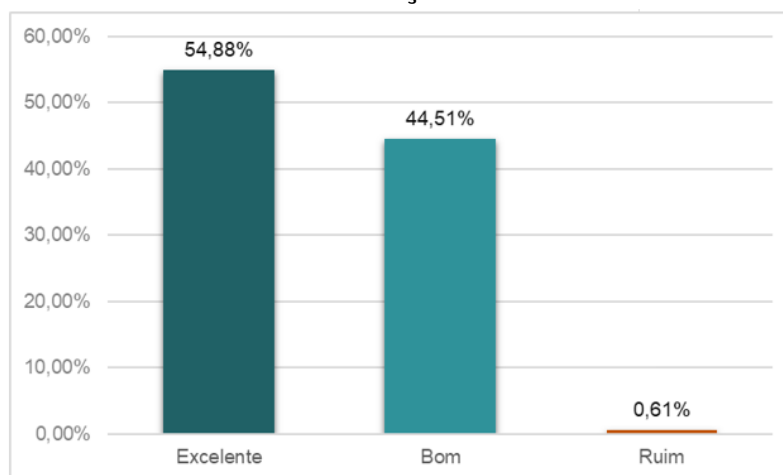
2.5. QUESTÃO 04: Como você classifica o atendimento?

O segurado classificou o atendimento dentre os critérios: excelente, bom, ruim ou péssimo. Considerando o total de 492 avaliações, seguem os dados:

Tabela 5 - Classificação do Atendimento

Classificação	Quantidade	%
Excelente	270	54,88%
Bom	219	44,51%
Ruim	3	0,61%
Total	492	100%

Gráfico 1 - Classificação do Atendimento



As classificações “bom” e “excelente” somaram **99,39%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

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

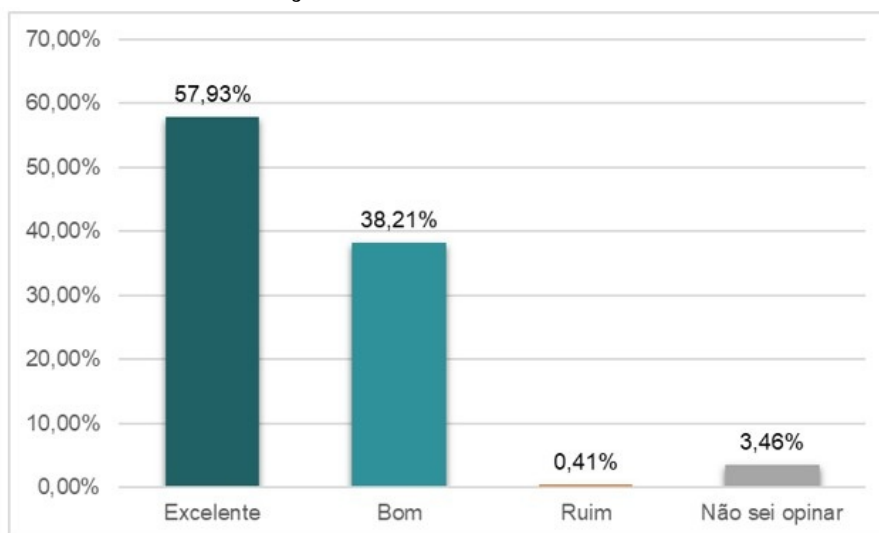
(Averbação de tempo, simulação de aposentadoria, solicitação de aposentadoria ou pensão, certidões, CTC, serviço social)

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

Tabela 6 - Classificação do atendimento no setor de Benefícios

Classificação	Quantidade	%
Excelente	285	57,93%
Bom	188	38,21%
Ruim	2	0,41%
Não sei opinar	17	3,46%
Total	492	100%

Gráfico 2 - Classificação do atendimento no setor de Benefícios



Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **96,14%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

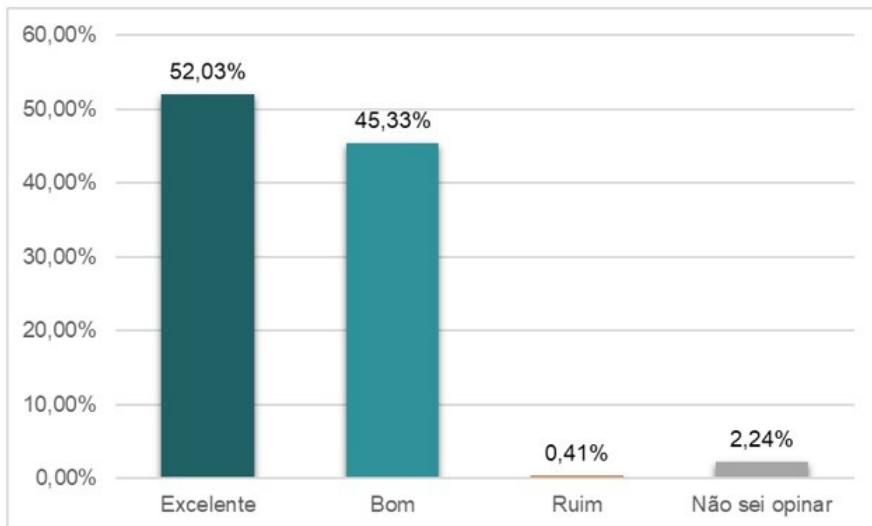
2.7. QUESTÃO 06: Como você avalia o nível de conhecimento do servidor no atendimento?

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

Tabela 7 - Nível de conhecimento prestado

Classificação	Quantidade	%
Excelente	256	52,03%
Bom	223	45,33%
Ruim	2	0,41%
Não sei opinar	11	2,24%
Total	492	100%

Gráfico 3 - Nível de conhecimento prestado



Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **97,36%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

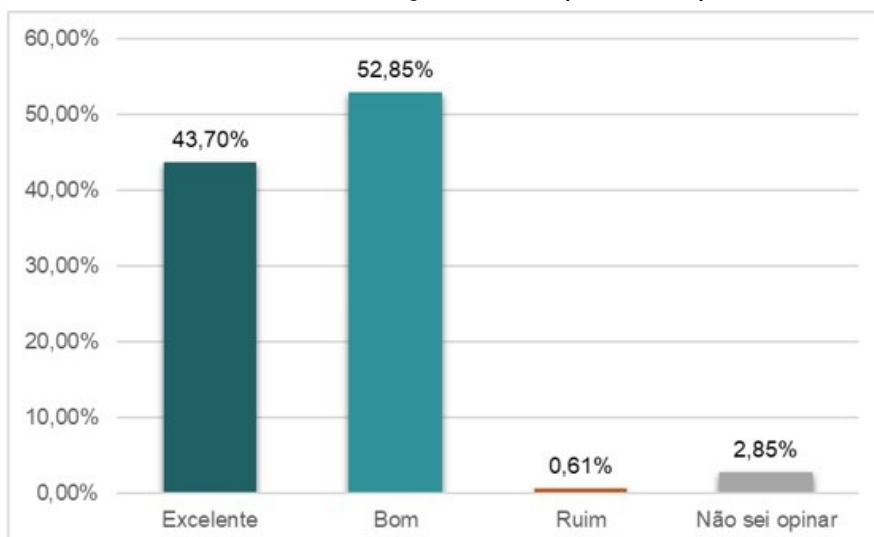
2.8. QUESTÃO 07: Como você classifica o tempo de resposta às solicitações?

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

Tabela 8 - Classificação do tempo de resposta

Classificação	Quantidade	%
Excelente	215	43,70%
Bom	260	52,85%
Ruim	3	0,61%
Não sei opinar	14	2,85%
Total	492	100%

Gráfico 4 - Classificação do tempo de resposta



Considerando a amostra analisada, os resultados “bom” e “excelente” somaram **96,54%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

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

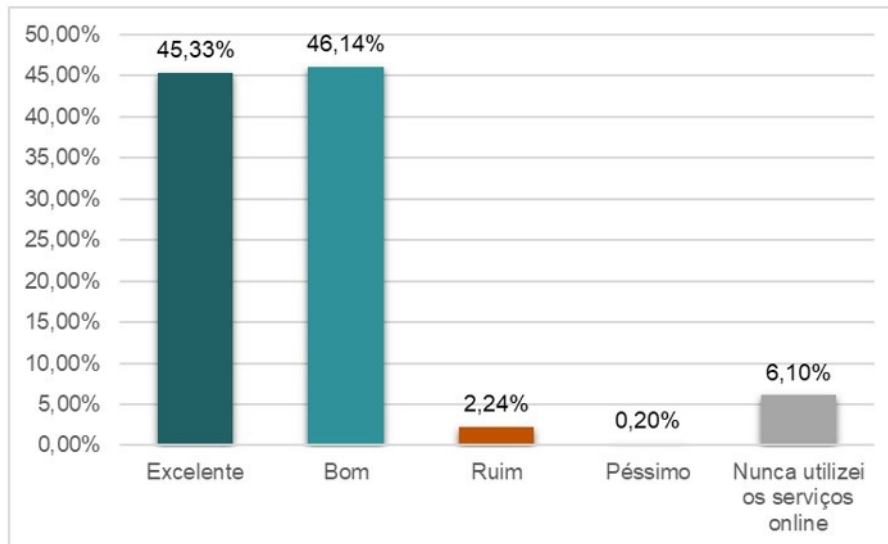
(Site, Portal do Segurado, Protocolo Eletrônico, Recadastramento, Agendamentos)

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

Tabela 9 - Avaliação dos serviços online

Classificação	Quantidade	%
Excelente	223	45,33%
Bom	227	46,14%
Ruim	11	2,24%
Péssimo	1	0,20%
Nunca utilizei os serviços online	30	6,10%
Total	492	100%

Gráfico 5 - Avaliação dos serviços online



Dentre o total de 492 entrevistados, 30 afirmaram que nunca utilizaram os serviços online, dos quais 3 são ativos e 27 aposentados/pensionistas.

Considerando dentre a amostra analisada, apenas os segurados que já utilizaram os serviços online, os resultados “bom” e “excelente” somaram **97,40%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

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

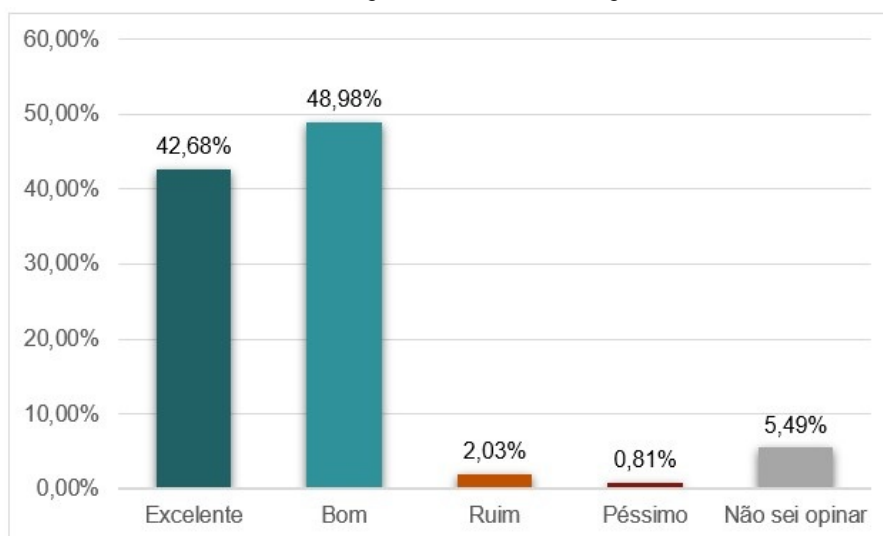
(Whatsapp, Facebook, Instagram, Telefone e E-mail)

O segurado classificou a comunicação institucional dentre os critérios: excelente, bom, ruim, péssimo ou não conheço. Seguem os dados:

Tabela 10 - Classificação da comunicação institucional

Classificação	Quantidade	%
Excelente	210	42,68%
Bom	241	48,98%
Ruim	10	2,03%
Péssimo	4	0,81%
Não sei opinar	27	5,49%
Total	492	100%

Gráfico 6 - Classificação da comunicação institucional



Dentre o total de 492 entrevistados, 27 não souberam opinar.

Os resultados “bom” e “excelente” somaram **91,67%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

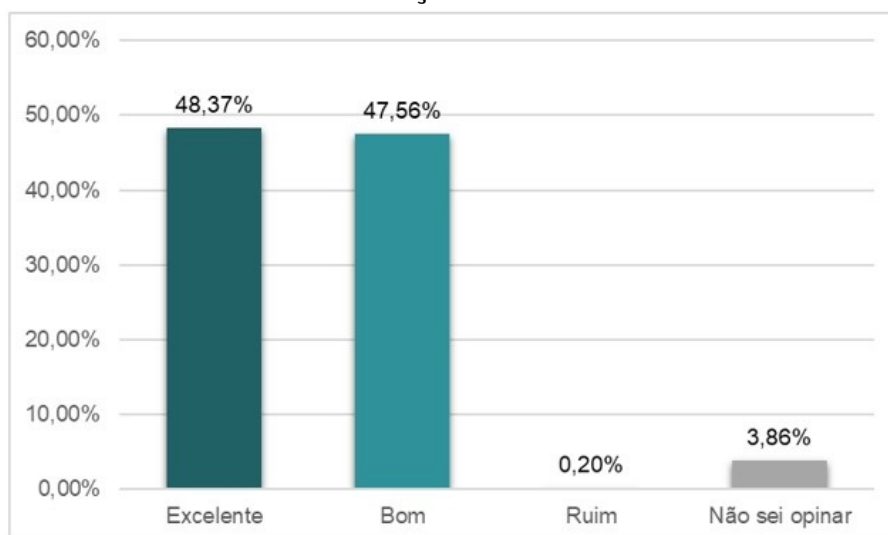
2.11. QUESTÃO 10: Como você avalia o ambiente físico?

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

Tabela 11 - Avaliação do ambiente físico

Classificação	Quantidade	%
Excelente	238	48,37%
Bom	234	47,56%
Ruim	1	0,20%
Não sei opinar	19	3,86%
Total	492	100%

Gráfico 7 - Avaliação do ambiente físico



Dentre o total de 492 entrevistados, 19 não souberam opinar, provavelmente por não conhecerem o ambiente físico da Maringá Previdência.

Os resultados “bom” e “excelente” somaram **95,93%**, ultrapassando a meta estabelecida (85%).

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

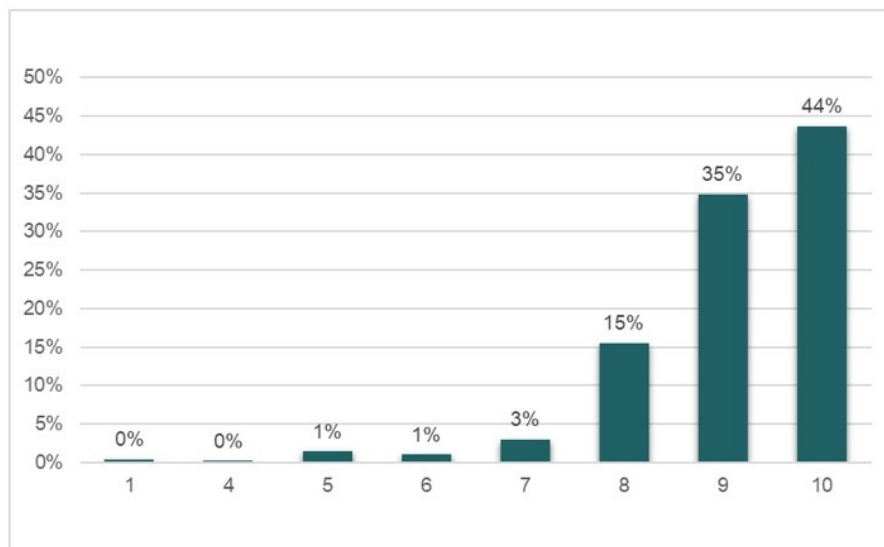
Para consolidar a avaliação geral de nosso atendimento, os entrevistados avaliaram com notas de 1 a 10. Os resultados alcançaram média de **9,09**, superando a meta proposta de 8,5.

Tabela 12 - Nível de satisfação - Escala 1 a 10

Classificação	Quantidade	%
1	2	0,41%
4	1	0,20%
5	7	1,42%
6	5	1,02%
7	15	3,05%

Classificação	Quantidade	%
8	76	15,45%
9	171	34,76%
10	215	43,70%
Total	492	100%

Gráfico 8 - Nível de satisfação - Escala 1 a 10



Dentre as avaliações, **93,90%** dos resultados foram com notas entre 8 e 10. A moda alcançada foi 10, valor que mais se repetiu na amostra.

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, 68 entrevistados deixaram respostas, conforme resumo:

Tabela 13 - Sugestões, comentários, reclamações ou elogios

Classificação	Quantidade	%
Elogios	35	51%
Sugestões	8	12%
Comentários	15	22%
Reclamações	10	15%

Dentre os elogios registrados, os segurados destacaram a qualidade do atendimento recebido, manifestando satisfação com a atenção e o suporte prestados pelos servidores da Maringá Previdência. Também foram mencionadas de forma positiva as ações e projetos sociais desenvolvidos pela autarquia, havendo, ainda, sugestões para ampliação dessas

iniciativas, com a oferta de maior número de vagas, a fim de possibilitar a participação de mais segurados.

As reclamações e sugestões apresentadas serão encaminhadas aos setores competentes para análise e avaliação, com o objetivo de subsidiar a adoção de providências e a implementação de melhorias nos serviços prestados.

3. META X RESULTADOS

Conforme o projeto da Pesquisa de Satisfação, estabeleceu-se a meta de 85% na somatória das respostas entre “excelente e bom” para as avaliações de questões qualitativas e média 8,5 para avaliações de questões quantitativas. Segue abaixo o comparativo entre a meta e os resultados alcançados:

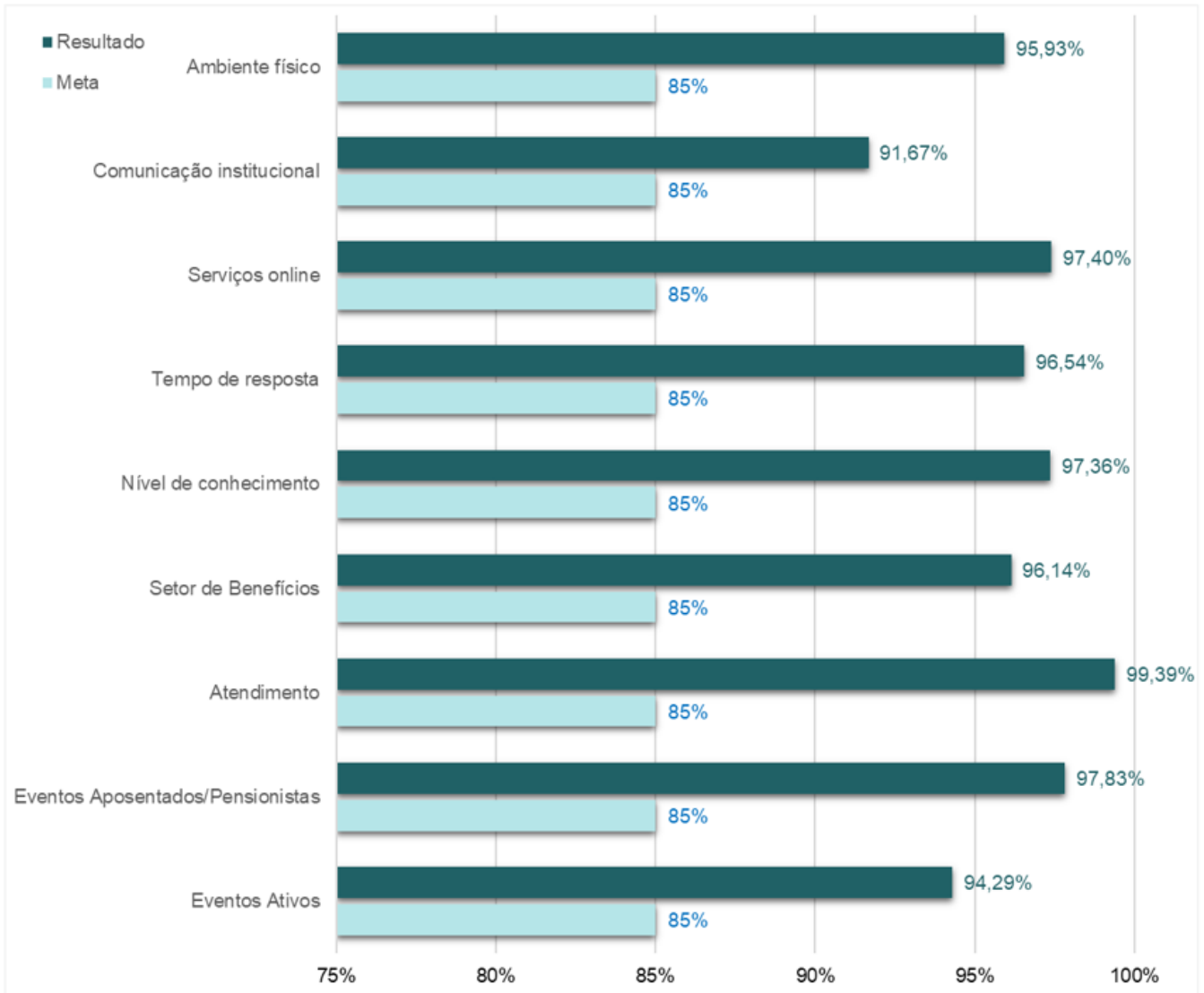
Tabela 14 - Meta x Resultados

Questão	Meta	Resultado
Questão 2 (ativos): Avaliação dos eventos para servidores ativos	85%	94,29%
Questão 2 (inativos): Avaliação dos eventos para aposentados e pensionistas	85%	97,83%
Questão 4: Avaliação do atendimento	85%	99,39%
Questão 5: Atendimento no setor de Benefícios	85%	96,14%
Questão 6: Avaliação do nível de conhecimento do servidor no atendimento	85%	97,36%
Questão 7: Classificação do tempo de resposta às solicitações	85%	96,54%
Questão 8: Avaliação dos serviços online	85%	97,40%
Questão 9: Avaliação da comunicação institucional	85%	91,67%
Questão 10: Avaliação do ambiente físico	85%	95,93%
Questão 11: Nível de satisfação	8,5	9,09%

Gráfico 9 - Meta x Resultados - Nível de satisfação



Gráfico 10 - Meta x Resultados - Geral



4. CONCLUSÃO

Os resultados da Pesquisa de Satisfação indicam elevado nível de aprovação dos serviços prestados pela Maringá Previdência. Em todas as questões avaliadas, os resultados obtidos superaram a meta estabelecida no projeto da pesquisa, que previa índice mínimo de 85% de avaliações positivas (“excelente” e “bom”) para as questões qualitativas e média mínima de 8,5 para o indicador de satisfação geral.

A avaliação do atendimento geral alcançou índice de 99,39% de avaliações positivas, enquanto o nível de satisfação geral apresentou média de 9,09, superando a meta estabelecida de 8,5. Os resultados obtidos indicam que as ações desenvolvidas pela Maringá Previdência vêm contribuindo para o fortalecimento da qualidade dos serviços prestados e para o aprimoramento contínuo do relacionamento com os segurados.

Ressalta-se, contudo, que as sugestões e apontamentos registrados pelos participantes da pesquisa serão analisados pelos setores competentes, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e subsidiar o aperfeiçoamento contínuo dos processos de atendimento e gestão institucional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Satisfação da Maringá Previdência constitui importante instrumento de gestão, permitindo identificar tanto os pontos fortes quanto as oportunidades de aprimoramento no atendimento aos segurados. A análise das respostas obtidas no questionário, aliada à avaliação das sugestões, reclamações e comentários registrados no campo aberto, possibilita compreender de forma mais abrangente as percepções, necessidades e expectativas do público atendido.

Com base nos dados coletados, torna-se possível direcionar ações específicas e estratégicas voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos internos e para o fortalecimento da qualidade do atendimento. Nesse contexto, a pesquisa configura-se como um importante mecanismo de apoio à tomada de decisões e ao planejamento institucional.

Os resultados obtidos demonstram elevado nível de satisfação por parte dos segurados, ao mesmo tempo em que evidenciam aspectos que demandam atenção e acompanhamento ao longo do próximo período. As manifestações registradas serão encaminhadas aos setores competentes para análise e tratativas, de modo a subsidiar a implementação de melhorias e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Por fim, a Maringá Previdência reafirma seu compromisso com a missão de garantir os benefícios previdenciários aos servidores públicos municipais e seus dependentes com segurança e excelência, mantendo seus esforços voltados ao fortalecimento da gestão previdenciária e à implementação de iniciativas que promovam maior qualidade, eficiência e satisfação aos segurados.



Documento assinado eletronicamente por **Bárbara Garcia Schneider, Controle Interno**, em 11/03/2026, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.maringa.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8131885** e o código CRC **2CF94F77**.