



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

PROJETO

Processo nº 03.31.00001219/2025.21



PROJETO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. PÚBLICO ALVO
4. METODOLOGIA
5. PERIODICIDADE
6. META
7. RESPONSABILIDADES

1. INTRODUÇÃO

A Maringá Previdência – Previdência dos Servidores Públicos do Município de Maringá – tem como compromisso a excelência na gestão dos investimentos e benefícios previdenciários, bem como no atendimento aos servidores ativos, aposentados e pensionistas.

Alinhada às boas práticas de gestão previdenciária e às diretrizes do Pró-Gestão Nível II, a autarquia busca constantemente ouvir e aproximar-se de seus segurados, garantindo que suas necessidades e expectativas sejam consideradas nos processos de atendimento e na formulação de melhorias institucionais.

Conhecer, organizar e aprimorar os processos internos é essencial para evitar retrabalho, reduzir custos e alcançar maior eficiência. Uma visão abrangente dos fluxos de trabalho e de sua contribuição para os resultados institucionais fortalece a governança e a qualidade dos serviços prestados.

Nesse contexto, a Pesquisa de Satisfação, realizada anualmente desde 2020, constitui um instrumento fundamental para identificar falhas, reconhecer boas práticas e detectar oportunidades de melhoria. Por meio desse levantamento, a Maringá Previdência avalia a percepção dos segurados quanto aos serviços ofertados e adota decisões mais assertivas, orientadas à melhoria contínua da estrutura e da organização do trabalho.

2. OBJETIVO

Avaliar, de forma contínua e sistemática, os serviços prestados pela Maringá Previdência junto aos segurados ativos, aposentados e pensionistas, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria.

3. PÚBLICO ALVO

Segurados ativos, aposentados e pensionistas vinculados à Maringá Previdência.

4. METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos da pesquisa, adota-se um método **quali-quantitativo**, fundamentado na aplicação de pesquisa de opinião por meio de questionário eletrônico disponibilizado nos seguintes canais: site da Maringá Previdência, Portal do Servidor no site da Prefeitura, envio de link via WhatsApp e aplicação presencial na sede da autarquia.

O questionário será atualizado anualmente e irá preservar o direito de anonimato dos participantes, sendo composto por **questões fechadas** que avaliam atendimento, serviços on-line, estrutura e organização interna, além de **uma questão aberta** destinada à coleta de críticas e sugestões que contribuam para o aprimoramento dos serviços.

A pesquisa será aplicada aos **servidores ativos, aposentados e pensionistas**, seguindo **amostragem atualizada anualmente**, calculada com base no quantitativo vigente de segurados, considerando margem de erro de no máximo 5% e nível de confiança de no mínimo

90%.

O desenvolvimento da pesquisa ocorre em duas etapas principais:

I. Planejamento e Coleta de Dados

1. Atualização anual do questionário e da amostra;
2. Validação dos instrumentos de coleta;
3. Treinamento da equipe responsável;
4. Divulgação da pesquisa nos canais institucionais;
5. Coleta dos dados.

II. Tratamento e Análise dos Dados

1. Verificação e consistência dos dados coletados;
2. Tabulação das respostas;
3. Análise estatística e qualitativa;
4. Avaliação dos resultados;
5. Elaboração do relatório final e divulgação.

5. PERIODICIDADE

A pesquisa é realizada anualmente a fim de monitorar constantemente o trabalho desenvolvido na Maringá Previdência. Este intervalo entre as pesquisas se faz necessário para que seja implantada ações de melhorias conforme análise dos resultados obtidos. Desta forma, as pesquisas subsequentes irão avaliar quais foram os impactos que estas ações trouxeram.

6. META

85% na somatória das respostas entre “excelente e bom” para as avaliações de questões qualitativas e média 8,5 para avaliações de questões quantitativas.

7. RESPONSABILIDADES

A Portaria 33/2020 Instituiu a Comissão Especial para coordenar o Projeto Pesquisa de Satisfação, comporta por:

- Bárbara Garcia Schneider – Controle Interno.
- Dayane Cristina Deretti Guerra – Assistente Social .
- Elisangela da Silva Candil – Gerente Administrativo e de Patrimônio.

Para análise da matriz, considera-se:

P – Principal responsável;

C – Co-responsável.

Atividades	Diretor-Presidente	Controle Interno	Gerente Adminis.	Assist. Social
Atualização anual do questionário e da amostra		P	C	C
Aprovação do questionário, amostra e cronograma	P	P	P	P
Validação dos instrumentos de coleta		P	P	P
Elaborar cronograma de execução		P	P	P
Treinamento da equipe responsável		C	P	C
Divulgação da pesquisa nos canais institucionais		C	P	C
Acompanhar a coleta de dados		P	C	C
Verificação e consistência dos dados coletados		P	C	C
Tabulação das respostas		P		
Análise estatística e qualitativa		P	C	C
Avaliação dos resultados		P	C	C
Divulgação dos resultados		P	C	

Maringá, 26 de novembro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Bárbara Garcia Schneider, Controle Interno**, em 26/11/2025, às 12:40, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela da Silva Candil, Gerente Administrativo (a) e de Patrimônio**, em 26/11/2025, às 13:24, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dayane Cristina Deretti Guerra, Assistente Social**, em 27/11/2025, às 11:45, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edson Paliari, Diretor (a)-Presidente da MGAPREV**, em 28/11/2025, às 07:42, 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 **7215566** e o código CRC **AD0F7335**.

Referência: Processo nº 03.31.00001219/2025.21

SEI nº 7215566