



**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

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ATUALIZAÇÃO 2025

#### 1. COMISSÃO ESPECIAL

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 de Administração e Patrimônio.

#### 2. DIRETRIZES DA PESQUISA

Conforme o Projeto Pesquisa de Satisfação Anual (Nº 7215566), 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 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.

#### 3. ATUALIZAÇÃO DO CÁLCULO AMOSTRAL

A Pesquisa de Satisfação 2025 será aplicada aos segurados ativos, aposentados e

pensionistas, conforme amostragem proporcional ao quantitativo de segurados.

Com base nos relatórios de setembro de 2025, a base cadastral é composta por:

- 11.497 segurados ativos;
- 4.858 inativos.

**População total:** 16.355 segurados.

Utilizando margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, o cálculo estatístico indica uma amostra mínima de **376 entrevistas**, suficiente para representar a população com segurança e confiabilidade.

#### 4. ATUALIZAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário conta com 11 questões e por último um campo aberto para sugestões, reclamações, elogios ou comentários. Segue o instrumento atualizado:

##### **SOBRE VOCÊ**

1) Você é:

- ativo
- aposentado
- pensionista

##### **SE SERVIDOR ATIVO - AÇÕES DE EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA**

São cursos e ações voltados à compreensão das regras previdenciárias e funcionamento da Maringá Previdência.

2) Como você avalia os eventos para servidores ativos?

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo
- Nunca Participei

##### **SE APOSENTADO OU PENSIONISTA - AÇÕES PÓS-APOSENTADORIA**

São ações voltadas ao bem-estar, convivência e orientação continuada dos segurados.

2) Como você avalia os eventos para aposentados e pensionistas?

- Excelente
- Bom
- Ruim

- Péssimo
- Nunca Participei

### **ATENDIMENTO**

3) Você já foi atendido pela Maringá Previdência?

- Sim
- Não

4) Como você classifica o atendimento da Maringá Previdência?

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo

5) Como foi seu atendimento no setor de Benefícios? (averbação de tempo, simulação de aposentadoria, solicitação de aposentadoria ou pensão, certidões, CTC, serviço social)

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo
- Não sei opinar

6) Como você avalia o nível de conhecimento do servidor no atendimento?

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo
- Não sei opinar

7) Como você classifica o tempo de resposta às solicitações?

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo
- Não sei opinar

### **SERVIÇOS ONLINE**

8) Como você avalia nossos serviços online? (Site, Portal do Segurado, Protocolo Eletrônico, Recadastramento, Agendamentos)

- Excelente
- Bom
- Ruim

- Péssimo
- Nunca utilizei os serviços online

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

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo
- Não sei opinar

### **NOSSA ESTRUTURA**

10) Como você avalia o ambiente físico?

- Excelente
- Bom
- Ruim
- Péssimo

### **SATISFAÇÃO GERAL**

11) Em uma escala de 1 a 10, qual seu nível de satisfação com nosso atendimento? (sendo: 10 - muito satisfeito e 1 - muito insatisfeito).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Caso possua alguma sugestão, comentário, reclamação ou elogio, por gentileza utilize o espaço abaixo:

## **5. DEFINIÇÃO DO CRONOGRAMA**

Para garantir a organização e a execução adequada das etapas da pesquisa, apresenta-se a seguir o cronograma de atividades previsto para o Projeto Pesquisa de Satisfação 2025:

<b>ATIVIDADE</b>	<b>DATAS</b>
Atualização do questionário e da amostra	07/11/2025 a 26/11/2025
Validação dos instrumentos de coleta	27/11/2025 a 28/11/2025
Treinamento da equipe responsável	01/12/2025 a 05/12/2025
Divulgação da pesquisa nos canais institucionais	08/12/2025 a 31/01/2026

ATIVIDADE	DATAS
Coleta dos dados	08/12/2025 a 31/01/2026
Verificação e consistência dos dados coletados	02/02/2026 a 06/02/2026
Tabulação das respostas	02/02/2026 a 06/02/2026
Análise estatística e qualitativa	09/02/2026 a 13/02/2026
Avaliação dos resultados	09/02/2026 a 13/02/2026
Elaboração do relatório final e divulgação	09/02/2026 a 20/02/2026

A presente atualização do cálculo amostral, do questionário e do cronograma, é aprovada pela Comissão Especial da Pesquisa de Satisfação e pelo Diretor-Presidente da Maringá Previdência.

Maringá, 26 de novembro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Bárbara Garcia Schneider, Controle Interno**, em 26/11/2025, às 12:53, 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 13:25, 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 07:46, 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](https://sei.maringa.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7311383** e o código CRC **E0A78123**.