

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**3º TRIMESTRE
2025**

Sumário

Método.....	3
Público.....	3
Respostas	4
Elogios	4
Reclamações	6
Resultado	8

APRESENTAÇÃO

Método

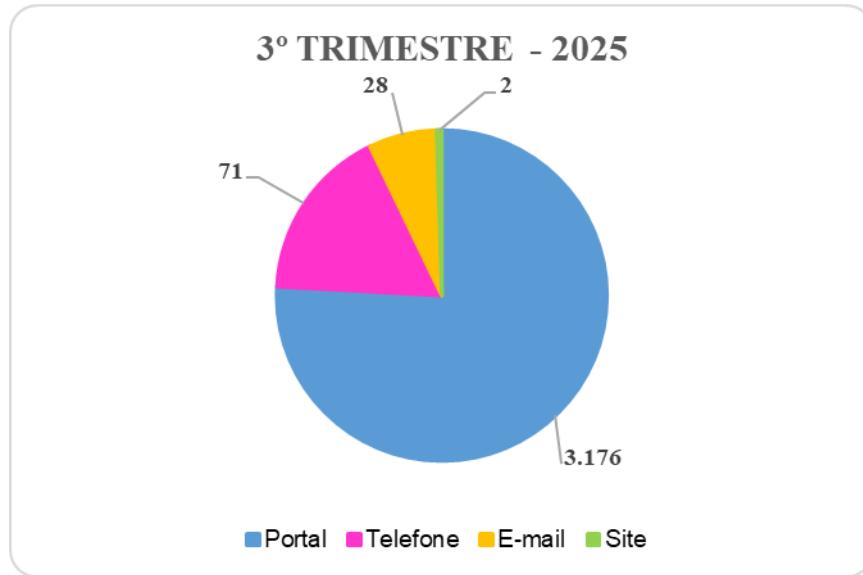
A pesquisa é realizada diariamente de quatro formas: no Portal do Segurado, pesquisa telefônica, pesquisa online disponibilizada no site da Fundação e a pesquisa no e-mail. Cada uma dessas abordagens permite um contato direto e acessível com os beneficiários. A combinação dessas metodologias assegura que todos os perfis de segurados possam participar e expressar suas opiniões, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela Fundação.

Com os clientes que acessam o Portal do Segurado, é focado na abordagem por meio de três perguntas em relação a experiência do cliente quanto aos serviços prestados dentro do portal.

No telefone e no site da Fundação, a pesquisa é focada na efetividade dos serviços prestados pela Amazonprev. No e-mail, após o segurado ter recebido a resposta de sua solicitação, é enviado um *link* com a pesquisa para avaliar sua satisfação em relação a sua demanda.

Público

Entre julho a setembro de 2025, 3.277 beneficiários realizaram a pesquisa de satisfação, conforme descrito abaixo:



Respostas

Observa-se uma predominância significativa de respostas obtidas por meio do Portal do Segurado, com um total de 3.176 participações, evidenciando que esse ainda é o canal mais utilizado pelos usuários para acessar os serviços e responder à pesquisa. As respostas via telefone somaram 71, seguidas por e-mail, com 28, e por último o site da instituição, com apenas 2 respostas — número ainda muito baixo, o que reforça a necessidade de fortalecer a divulgação e familiarização com esse novo canal, especialmente considerando que o público é majoritariamente idoso, composto por aposentados e pensionistas do estado.

É importante destacar que, nas pesquisas realizadas por meio de ligações telefônicas, os resultados foram satisfatórios: todos os participantes elogiaram o atendimento recebido e relataram que suas solicitações foram atendidas com sucesso. Contudo, observa-se ainda certa resistência por parte de alguns usuários em atender ou responder ligações, em razão da crescente quantidade de golpes aplicados por meio desse canal de comunicação.

Elogios e reclamações

Mensalmente são coletados os elogios, reclamações, sugestões na Caixa de Sugestões localizada no Atendimento. Sobre a reclamação do cliente, é importante ressaltar que, quando a reclamação é pertinente, a Ouvidoria abre o processo de atendimento de Reclamação do Cliente no SISPREV, na qual é encaminhado ao setor responsável da resposta, com o prazo de retorno de 05 (cinco dias), após o retorno, entra em contato com o segurado a fim de dar as respectivas respostas tanto em caso de resolução ou não.

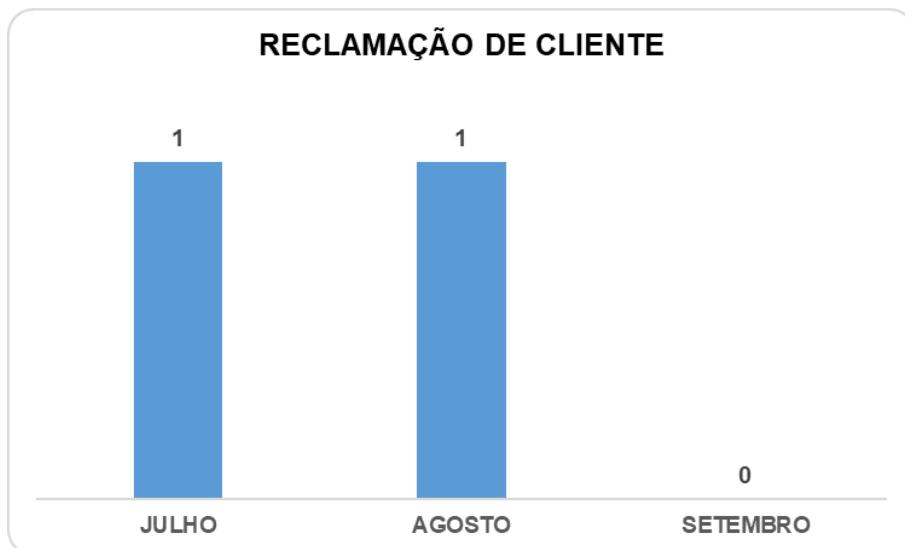
 <p>Nome: [REDACTED] Telefone ou e-mail: [REDACTED]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aposentado <input type="checkbox"/> Servidor Ativo <input type="checkbox"/> Pensionista <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo Nome e Telefone. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.</p> <p><i>Excelente atendimento - PACIENTE - PROATIVO - CONHECIMENTO GERAL</i></p> <p><i>AT. JUNIOR MESA</i></p>		 <p>Nome: [REDACTED] Telefone ou e-mail: [REDACTED]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aposentado <input type="checkbox"/> Servidor Ativo <input type="checkbox"/> Pensionista <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo Nome e Telefone. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.</p> <p><i>Ótimo atendimento Obrigado!</i></p>	 <p>Nome: [REDACTED] Telefone ou e-mail: [REDACTED]</p> <p><input type="checkbox"/> Aposentado <input type="checkbox"/> Servidor Ativo <input checked="" type="checkbox"/> Pensionista <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo Nome e Telefone. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.</p> <p><i>O Atendimento do Júlio é muito competente e todas as vezes que estiver aqui sempre fui bem atendida e o Júnior muito competente Margareth</i></p>
---	--	---	--

ATENDIMENTO
DE EXCELENCIA
SR. IGOR
SR. FERNANDA
SR. NETO
todos São
EXCELENTES
PARA SEMPRE

GUICHÉ:  <p>Nome: [REDACTED] Fone: [REDACTED]</p> <p><input type="checkbox"/> Aposentado <input type="checkbox"/> Pensionista <input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICO GERAL (advogada)</p> <p>Como foi seu atendimento: <input checked="" type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <i>Guinché 7</i></p> <p>Sugestões/Críticas: <i>Excelente atendimento. Forneciu todos os informes, conferiu todos os documentos, procurou pelas informações que o cliente mais precisava e foi cordial.</i></p>	 <p>Nome: [REDACTED] Telefone ou e-mail: [REDACTED]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aposentado <input type="checkbox"/> Servidor Ativo <input type="checkbox"/> Pensionista <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo Nome e Telefone. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.</p> <p><i>Funcionário muito gentil. Ótimo atendimento</i></p> <p><i>GUICHÉ 03 ATENDENTE: MAX</i></p>
--	---

Reclamações

No 3º trimestre, houve registro de 2 processos de reclamação de clientes, as manifestações registradas pelos segurados e pensionistas foram apuradas e respondidas com base nas informações fornecidas pelos setores responsáveis. As reclamações, mesmo que pontuais, reforçam a importância do canal de atendimento como ferramenta para aprimorar os serviços. Para fins de exemplificação, foram selecionados dois casos por amostragem, que demonstram a forma como as demandas são tratadas e respondidas. As análises foram feitas com base em documentos e dados oficiais, evidenciando o compromisso da Fundação em manter a clareza nas informações prestadas aos beneficiários.



	A segurada vem requerer esclarecimento a respeito do repasse referente aos três consignados do Banco Santander
APOSENTADO	Análise: Em atenção a Reclamação do Cliente, o setor responsável contactou o banco Santander, que averiguou a situação e informou a conclusão com a respectiva regularização da situação da aposentada junto a esse banco, conforme documentos anexos.
	A segurada vem requerer pagamento referente ao mês de julho.
APOSENTADO	Análise: Em atenção a Reclamação do Cliente, identificamos que o pagamento requerido pela segurada, é referente a concessão de uma nova aposentadoria, haja vista que essa foi retirada da folha de pagamento dos servidores ativos e não foi incluída na folha de inativos por problema operacional a partir do Sistema CFPP, o qual não disponibilizou a respectiva matrícula no relatório para inserção na folha de aposentados. Assim, foram adotadas as providências para inclusão na folha de inativos, a partir de agosto/2025, bem como inclusão da diferença no valor referente a julho/2025 nesta folha de pagamento.

RESULTADO

O gráfico apresenta os resultados da pesquisa de satisfação do cliente referente ao 3º trimestre, demonstrando uma evolução nas avaliações dos serviços prestados. Em julho, o índice de satisfação foi de 91%, subindo para 94% em agosto e alcançando 97% em setembro. A média trimestral manteve-se em 94%, evidenciando a boa percepção dos segurados quanto à qualidade do atendimento.

Apesar da melhora nos índices de satisfação, observou-se uma redução no quantitativo de respostas. Essa diminuição está relacionada às dificuldades enfrentadas na aplicação das pesquisas por telefone, em razão do grande número de golpes aplicados atualmente, o que gera resistência por parte dos segurados em atender e responder às ligações. Além disso, muitos usuários ainda demonstram pouca familiaridade com o site institucional, canal que também vem sendo utilizado para a coleta das respostas.

Com o objetivo de ampliar a participação e garantir maior representatividade dos resultados, está sendo estudado um novo método de pesquisa de satisfação, previsto para ser implementado no próximo trimestre. A proposta busca oferecer um formato mais acessível e seguro, considerando o perfil do público-alvo, majoritariamente composto por aposentados e pensionistas, e extinguir a aplicação por telefone, de modo a evitar confusões entre contatos legítimos e tentativas de fraude.

