

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

3º TRIMESTRE
2025



Sumário

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

APRESENTAÇÃO

Método

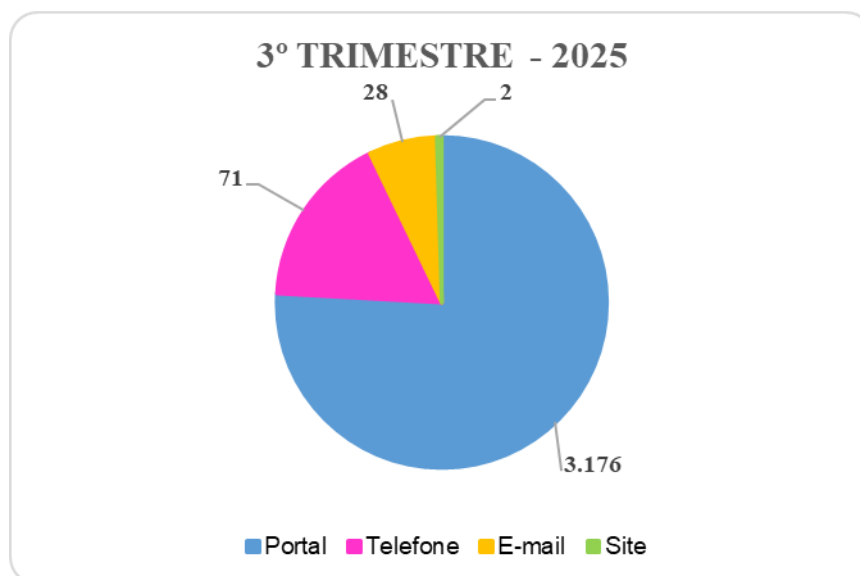
A pesquisa é realizada diariamente de quatro formas: no Portal do Segurado, pesquisa telefônica, pesquisa online disponibilizada no site da Fundação e a pesquisa no e-mail. Cada uma dessas abordagens permite um contato direto e acessível com os beneficiários. A combinação dessas metodologias assegura 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.




Nome: [Redacted]
 Telefone ou e-mail: [Redacted]

Aposentado Servidor Ativo
 Pensionista Outros

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.

Excelente atendimento
 - PACIENTE
 - PROATIVO
 - CONHECIMENTO GERAL

AT. JUNIOR
 MESA




Nome: [Redacted]
 Telefone ou e-mail: [Redacted]

Aposentado Servidor Ativo
 Pensionista Outros

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.

Ótimo atendimento
 obrigado!



Nome: [Redacted]
 Telefone ou e-mail: [Redacted]


Aposentado Servidor Ativo
 Pensionista Outros

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.

O Atendimento do Julio Guiche 03 é muito competente e todas as vezes que ative o qui sempre fui bem atendida e o pensionista muito competente

Margareta

Atendimento
 DE EXCELÊNCIA
 SR. IGOR
 SR. BERNARDI
 SR. NETE
 todos SÃO
 EXCELENTES
 PARABENS



Nome: [Redacted]
 Fone: [Redacted]


Aposentado Pensionista Público
 Geral. (advogada)

Como foi seu atendimento:
 Ótimo Bom Regular

Guiche 7

Sugestões/Criticas:
 Excelente atendimento.
 Fornecer todos os informações, conferiu todos os documentos, procurou por informações que a cliente não sabia e foi cordial.

A sua satisfação:



Nome: [Redacted]
 Telefone ou e-mail: [Redacted]

Aposentado Servidor Ativo
 Pensionista Outros

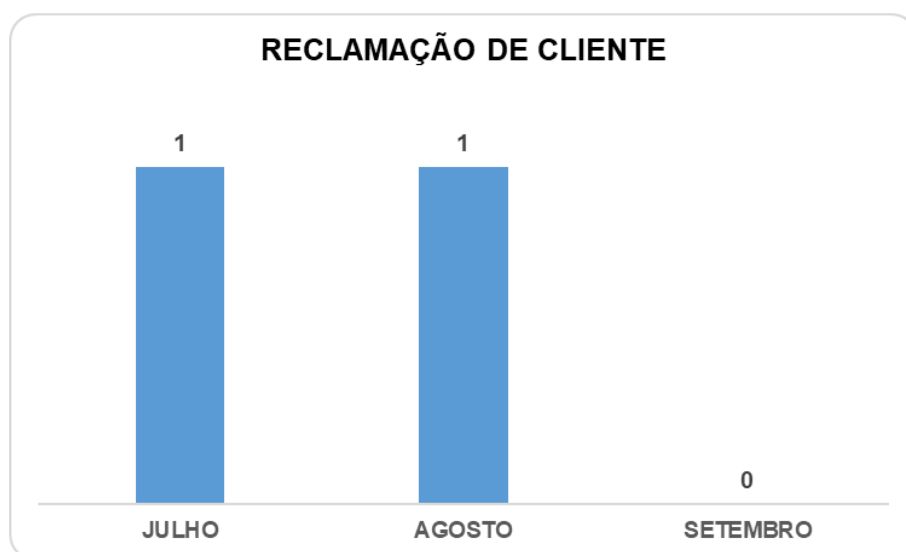
Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

Funcionario muito gentil.
 Ótimo atendimento

GUICHE 03
 ATENDENTE: MAX

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.



APOSENTADO	A segurada vem requerer esclarecimento a respeito do repasse referente aos três consignados do Banco Santander
	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.
APOSENTADO	A segurada vem requerer pagamento referente ao mês de julho.
	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.

