

Pesquisa para avaliar a satisfação do segurado com a concessão do benefício de aposentadoria

A implantação da pesquisa de satisfação, em relação aos benefícios previdenciários concedidos, faz parte do Planejamento Estratégico 2021/2025 e tem por objetivo saber o nível de satisfação dos segurados com o nosso processo de concessão.

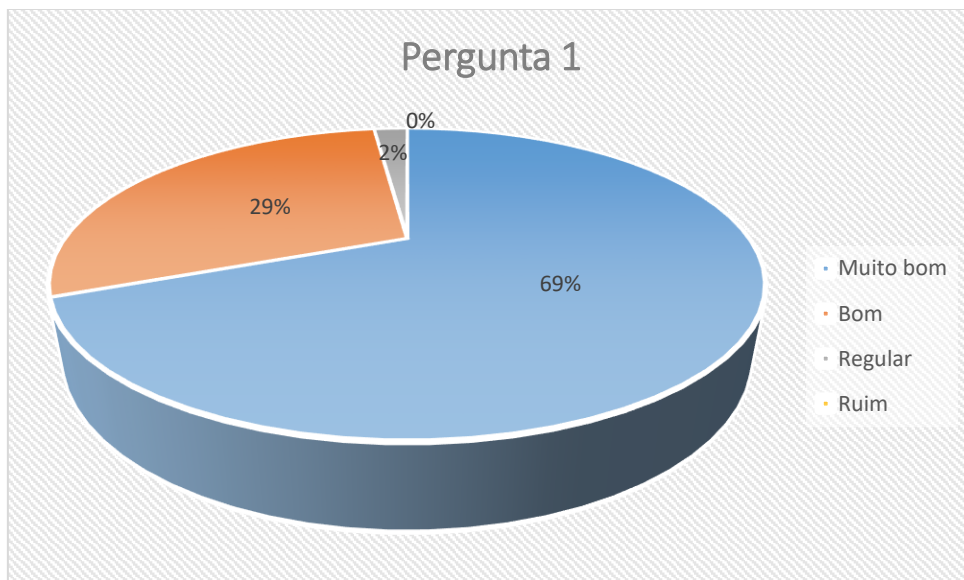
Foram estabelecidas as seguintes metas:

Indicador					
Índice de satisfação dos segurados que se aposentaram	Meta até 2025 - 85%				
Meta desdobrada	2021	2022	2023	2024	2025
	—	70%	75%	80%	85%

A pesquisa foi realizada de forma presencial com a entrega de formulário impresso ao segurado, no período de janeiro a junho de 2022.

Durante esse período, foram concedidos oitenta e sete (87) benefícios de aposentadorias para segurados, dos quais oitenta e três (83) quiseram participar, respondendo a pesquisa de satisfação composta por quatro (4) perguntas de múltipla escolha na seguinte ordem: muito bom, bom, regular, ruim, além de uma dissertativa para sugestões ou comentário.

1. Qual o grau de satisfação com o atendimento ao solicitar seu benefício? (simulação do tempo de contribuição e esclarecimento das regras)

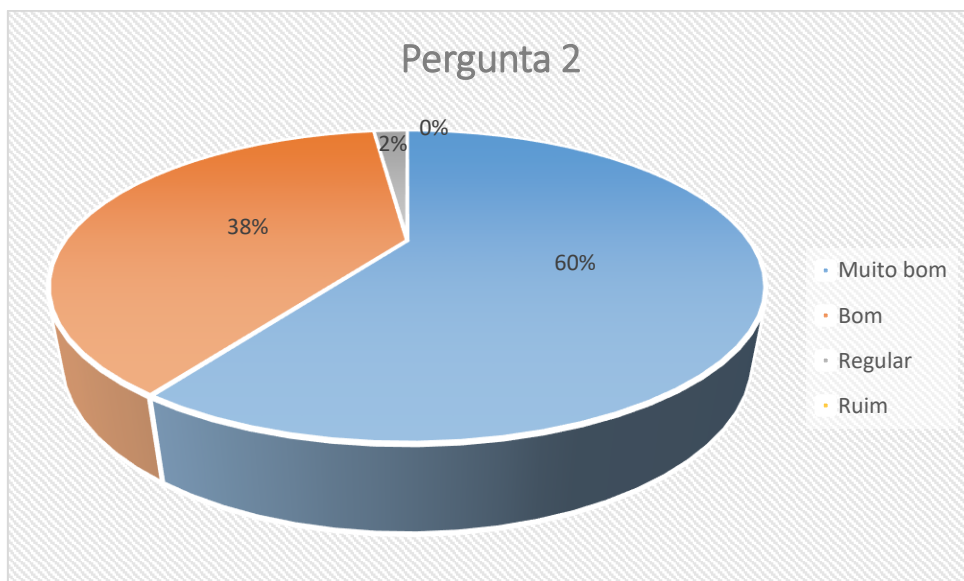


Grau de satisfação de 98%

Os oitenta e três (83) servidores responderam da seguinte forma:

Muito bom	57
Bom	24
Regular	2
Ruim	0

2. Como você avalia as informações prestadas sobre seu benefício? (valor, data de concessão e atualização dos proventos)

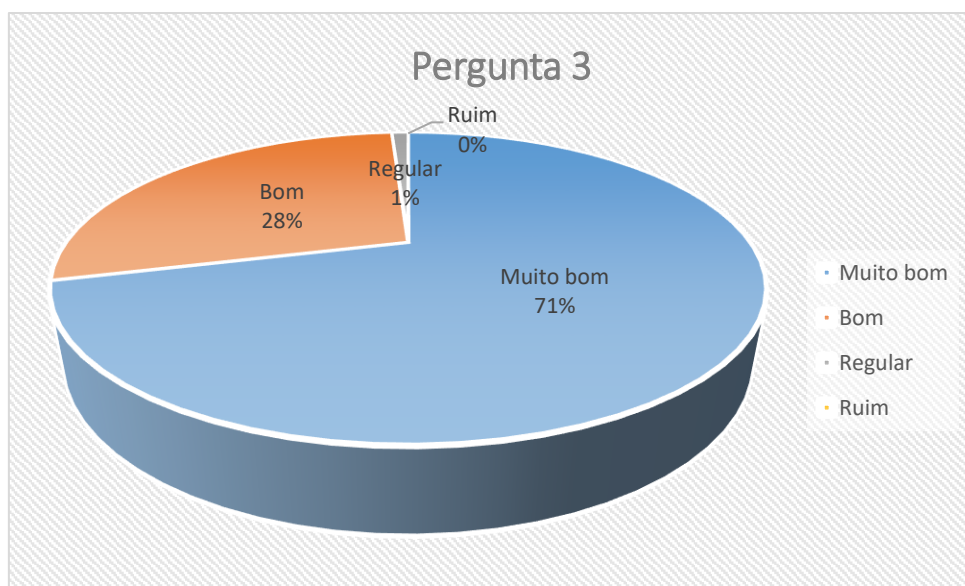


Grau de satisfação de 98%

Os servidores (83) responderam da seguinte forma:

Muito bom	49
Bom	32
Regular	2
Ruim	0

3. O que achou do tempo de tramitação do seu processo de concessão?

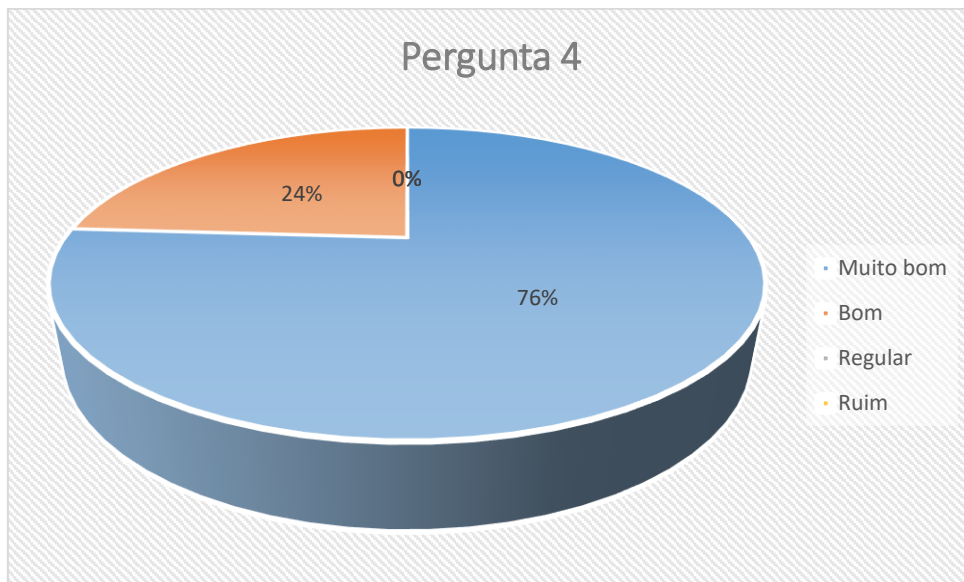


Grau de satisfação de 99%

Essa pergunta foi respondida por oitenta e dois (82) servidores da seguinte forma:

Muito bom	58
Bom	23
Regular	1
Ruim	0

4. Qual a sua avaliação da hora do acolhimento?



Grau de satisfação de 100%

Os servidores (83) responderam da seguinte forma:

Muito bom	63
Bom	20
Regular	0
Ruim	0

A meta de 2025 já foi cumprida em 2022.