

Relatório de Satisfação e Indicadores de Atendimento – FUMPRES



INTRODUÇÃO

O **FUMPRES** – Fundo Municipal da Previdência de Salvador – tem como compromisso prestar um atendimento de qualidade, pautado na ética, no respeito ao cidadão e na busca constante pela melhoria dos seus serviços.

Neste relatório, reunimos os dados consolidados das pesquisas de satisfação realizadas entre os anos de 2022 a 2024, bem como os indicadores de atendimento apurados no mesmo período.

As informações aqui apresentadas refletem o esforço contínuo da equipe para ouvir o cidadão, avaliar sua percepção sobre os serviços prestados e identificar pontos de aprimoramento.

INDICADORES DE ATENDIMENTO

Ano	Total de Atendimentos	Tempo Médio de Atendimento	Tempo Médio de Espera	Tempo Médio no Sistema
2022	4748	18min10s	9min02s	23min40s
2023	5245	15min22s	10min06s	1h51min
2024	5352	20min15s	8min30s	5h29min

Entre os anos de 2022 e 2024, os indicadores de atendimento do FUMPRES mostram uma tendência de aumento no volume de atendimentos realizados, totalizando mais de 15 mil atendimentos no período.

- **Tempo Médio de Atendimento:** variou entre 15 e 20 minutos, refletindo o esforço da equipe em manter a qualidade e agilidade no serviço.
- **Tempo Médio de Espera:** se manteve estável, com leve redução em 2024, demonstrando maior eficiência na gestão de filas.
- **Tempo Médio no Sistema:** aumentou consideravelmente em 2024 (5h29min), o que pode indicar maior complexidade das demandas ou um processo de escuta mais detalhado.

O monitoramento contínuo desses dados permite ajustes nas estratégias de atendimento e reforça o compromisso com a melhoria da experiência dos segurados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Entre os anos de 2022 e 2024, o FUMPRES recebeu um total de 178 respostas nas pesquisas de satisfação aplicadas aos seus segurados. A análise das avaliações evidencia uma percepção majoritariamente positiva em relação ao atendimento prestado

O percentual de avaliações classificadas como "**Excelente**" ou "**Bom**" revela altos índices de aprovação, especialmente em 2024:

- Em 2022, 54 atendimentos foram classificados como "Excelente" ou "Bom", representando **85,71%** do total de avaliações;
- Em 2023, esse percentual foi de **84,48%**, com 49 avaliações positivas;
- Já em 2024, o índice saltou para **100%**, com 57 avaliações indicando alto grau de satisfação.

Esse crescimento reflete o aprimoramento contínuo dos processos de atendimento, o compromisso com a escuta ativa e a dedicação das equipes na entrega de um serviço público eficiente, ético e acolhedor.

Esses dados reforçam a importância de manter o monitoramento das percepções dos usuários como instrumento estratégico de gestão e melhoria da qualidade.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ano	Classificação			
	Excelente	Bom	Regular	Ruim
2022	32	22	7	2
2023	31	18	5	4
2024	51	6	0	0

Ao longo dos três anos, os comentários deixados pelos segurados reforçaram a importância de um atendimento acolhedor, ágil e resolutivo. A maioria das manifestações foi positiva, destacando o comprometimento e a cordialidade da equipe do FUMPRES.

Elogios frequentes destacaram:

- A atenção e empatia dos atendentes;
- A clareza nas informações prestadas;
- A rapidez na resolução das demandas;
- O acolhimento e o profissionalismo da equipe

Também foram registradas sugestões e apontamentos construtivos:

- Solicitações por mais agilidade em determinados processos;
- Pedidos de melhoria no sistema digital (aplicativo ou site);
- Sugestões para ampliar canais de comunicação.

AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA

Nos últimos anos, o FUMPRES avançou significativamente na modernização dos seus processos, e a prova de vida é um dos principais exemplos dessa transformação.

Inicialmente, foi implantada a prova de vida digital, permitindo que os segurados realizassem o procedimento de forma remota, com segurança e praticidade, por meio de dispositivos móveis. Essa iniciativa eliminou a necessidade de deslocamento até uma unidade de atendimento, representando um importante passo na inclusão digital dos aposentados e pensionistas.

Posteriormente, o processo evoluiu ainda mais com a implementação da prova de vida automática, por meio da integração com o SIRC – Sistema Nacional de Informações de Registro Civil. Com isso:

- ✓ A prova de vida passou a ser feita automaticamente, com base em dados oficiais de óbitos;
- ✓ O segurado não precisa mais realizar qualquer ação para comprovar sua vida, desde que esteja com seus dados atualizados;
- ✓ O processo tornou-se mais eficiente, seguro e digno para o cidadão.

A adoção dessas tecnologias reforça o compromisso do FUMPRES com a desburocratização, a inovação e o cuidado com seus segurados, promovendo uma gestão pública moderna e centrada nas pessoas.

CONCLUSÃO

Os dados apresentados ao longo deste relatório reforçam o compromisso do FUMPRES com a qualidade no atendimento, a valorização dos segurados e a evolução contínua dos seus serviços.

As pesquisas de satisfação revelam altos índices de aprovação, especialmente no ano de 2024, quando 100% das avaliações foram classificadas como Excelente ou Bom. Os comentários espontâneos demonstram reconhecimento ao atendimento humanizado, atencioso e resolutivo prestado pela equipe.

Paralelamente, os indicadores de atendimento mostram um aumento na demanda, acompanhado de esforços para manter agilidade e eficiência, mesmo diante de novos desafios.

As ações de modernização — como a ampliação de canais digitais, a desburocratização de processos e a evolução da prova de vida (do formato digital à automação via SIRC) — representam avanços concretos no fortalecimento da relação entre o FUMPRES e seus segurados.

Encerramos este ciclo reafirmando nosso compromisso com a transparência, a ética, a inovação e o atendimento centrado no cidadão. Seguiremos ouvindo, aprimorando e servindo com excelência.