

2025

RELATÓRIO DA PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – 2025



1. INTRODUÇÃO

Com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado, o FUMPRES realizou, ao longo de 2025, a Pesquisa de Satisfação do Atendimento. Essa iniciativa integra o compromisso institucional com a transparência, a melhoria contínua dos processos e o aprimoramento da relação com os segurados.

Os resultados apresentados neste relatório permitem identificar o nível de satisfação dos usuários, bem como pontos de atenção, servindo de subsídio para o planejamento e o fortalecimento das ações institucionais.

2. PROCEDIMENTO DA PESQUISA

A Pesquisa de Satisfação do Atendimento foi aplicada aos usuários que utilizaram os canais de atendimento do FUMPRES ao longo de 2025, por meio de formulário eletrônico. A avaliação foi realizada mediante a atribuição de notas de **1 a 5**, onde:

- **Nota 1** – Muito insatisfeito
- **Nota 5** – Muito satisfeito

As respostas foram acompanhadas, compiladas e analisadas pela Ouvidoria, sendo posteriormente utilizadas para fins de monitoramento da qualidade do atendimento e apoio à gestão.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

No período de **abril a dezembro de 2025**, foram registradas **465 respostas** na Pesquisa de Satisfação do Atendimento.

Os resultados demonstram **predominância expressiva de avaliações positivas**, com forte concentração nas **Notas 4 e 5**, evidenciando elevado nível de aprovação dos usuários em relação ao atendimento prestado.

A **Nota 5** foi amplamente predominante em todos os meses analisados, com destaque para os meses de **maio, julho, agosto e novembro**, que concentraram maior volume de respostas.

As **Notas 1 e 2** foram registradas de forma pontual, indicando situações específicas e individuais, sem impacto significativo no resultado geral da pesquisa.

3.1. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Nota	Quantidade	Percentual
1	5	1,07%
2	2	0,43%
3	7	1,51%
4	15	3,23%
5	436	93,76%
Total	465	100%

$$Média = \frac{(1 \times 5) + (2 \times 2) + (3 \times 7) + (4 \times 15) + (5 \times 436)}{465} = 4,88$$

A maioria dos respondentes avaliou o atendimento com notas 4 e 5 (96,99%), indicando uma percepção amplamente positiva do processo. Observa-se um índice muito baixo de insatisfação, com apenas 1,50% das avaliações concentradas nas notas 1 e 2.

3.2. RESUMO GERAL DA PESQUISA

As manifestações evidenciam, de forma predominante, um alto nível de satisfação com o atendimento presencial, destacando:

- Atendimento descrito como excelente, ágil, resolutivo e esclarecedor;
- Cordialidade, educação, empatia e humanização por parte dos servidores;
- Reconhecimento nominal de servidores, especialmente Filipe, Taiana, Isabele, Maria Eduarda, Josiane e Herbert, elogiados pela atenção, paciência e profissionalismo;
- Clareza nas orientações e compromisso com a resolução das demandas;
- O ambiente de atendimento é percebido como acolhedor e organizado. Entretanto, foram registradas manifestações pontuais relacionadas ao ruído excessivo decorrente de obra no prédio, fator que impactou temporariamente a experiência do usuário

3.3. PONTOS DE ATENÇÃO IDENTIFICADOS

Apesar do elevado índice de satisfação com o atendimento, surgem manifestações relacionadas a:

- 1. Morosidade nos Processos** ◦ Demora na publicação de aposentadorias (especialmente compulsórias);
 - Prazo elevado para conclusão de processos (alguns relatos superiores a 10 meses ou mais de 1 ano);
 - Tempo de espera para emissão de certidões e documentos; ◦ Lentidão em processos da Junta Médica;
 - Renovação de isenção de imposto de renda considerada burocrática e recorrente.
- 2. Problemas no Sistema Online** ◦ Site frequentemente fora do ar;
 - Dificuldade para emitir certidão negativa e contracheque; ◦ Falta de opção ou falha em links enviados; ◦ Ausência de mecanismo de acompanhamento de processo online; ◦ Dificuldade para recuperação de senha.
- 3. Dificuldade de Contato** ◦ Telefones que chamam e não são atendidos; ◦ Sugestão de disponibilização de WhatsApp ou canal mais direto.
- 4. Ambiente Físico** ◦ Reclamações sobre ruído excessivo devido a obra no prédio; ◦ Ambiente considerado insalubre durante o período de obra; ◦ Impacto negativo para pessoas com deficiência auditiva.

4. SUGESTÕES DE MELHORIA

Com base nas manifestações, recomenda-se:

- 1. Tecnologia e Sistemas** ◦ Estabilização e melhoria do sistema online; ◦ Disponibilização de acompanhamento processual digital; ◦ Melhorar acesso à emissão de certidões e contracheques; ◦ Criar mecanismo ágil para recuperação de senha; ◦ Implementar canal de atendimento via WhatsApp

ou chat institucional; ○ Garantir

atualização transparente sobre prazos e status.

2. Processos Internos

- Reduzir prazos para publicação de aposentadorias; ○ Dar maior celeridade à Junta Médica;
- Revisar fluxos da isenção de imposto de renda (avaliar necessidade de renovações);
- Melhorar comunicação ativa sobre etapas do processo.

3. Comunicação

- Divulgação clara de telefones funcionais; ○ Informar previamente sobre prova de vida; ○ Comunicação mais transparente sobre pendências e etapas.

4. Infraestrutura ○ Planejamento de obras fora do horário de atendimento; ○ Mitigação de ruídos; ○ Garantia de ambiente adequado e confortável.

5. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação evidencia que o atendimento humano constitui o principal diferencial do FUMPRES. A equipe é amplamente reconhecida pela excelência, sendo frequentemente elogiada pela cordialidade, agilidade, clareza nas orientações, empatia e comprometimento com a resolução das demandas.

Observa-se, contudo, que os principais desafios apontados pelos usuários concentram-se em aspectos sistêmicos, estruturais e processuais, especialmente relacionados à morosidade de trâmites, instabilidades no sistema online, dificuldades de contato telefônico e burocracias específicas. Tais pontos, em grande parte, não decorrem da atuação direta da equipe de atendimento, mas impactam a experiência global do usuário.

Dessa forma, identifica-se uma distinção clara entre o elevado nível de satisfação com os servidores e os pontos críticos relacionados a sistemas, prazos e fluxos administrativos, os quais demandam aprimoramento institucional contínuo.