PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ARACAJU PREVIDÊNCIA

2025

Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 3
2. METODOLOGIA 3
3. DADOS COLETADOS 4
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS 6

Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta a consolidação e a análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação realizada junto aos segurados do Instituto de Previdência do Município de Aracaju (AJUPREV), nos atendimentos prestados de forma presencial e remota.

Além de avaliar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos, o levantamento reúne informações fundamentais sobre o perfil do público assistido, suas principais dificuldades cotidianas e suas expectativas quanto à previdência municipal. O objetivo central deste diagnóstico é subsidiar o planejamento estratégico do Instituto, direcionar melhorias em gestão e orientar projetos que aprimorem continuamente a experiência e o bem-estar dos segurados.

2. METODOLOGIA

O formulário foi disponibilizado de forma eletrônica por meio do Google *Forms* e de forma presencial no setor de Atendimento do AJUPREV. A participação dos segurados ocorreu de forma voluntária e facultativa, resultando no preenchimento de **45 formulários**.

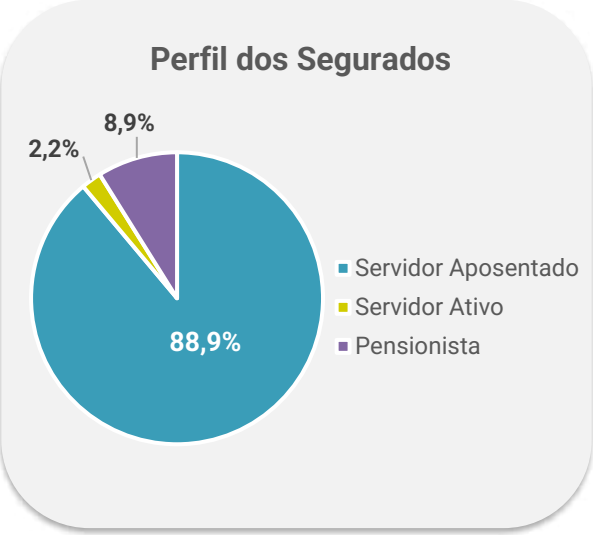
O conjunto de dados recolhidos está estruturado em três eixos fundamentais de análise:

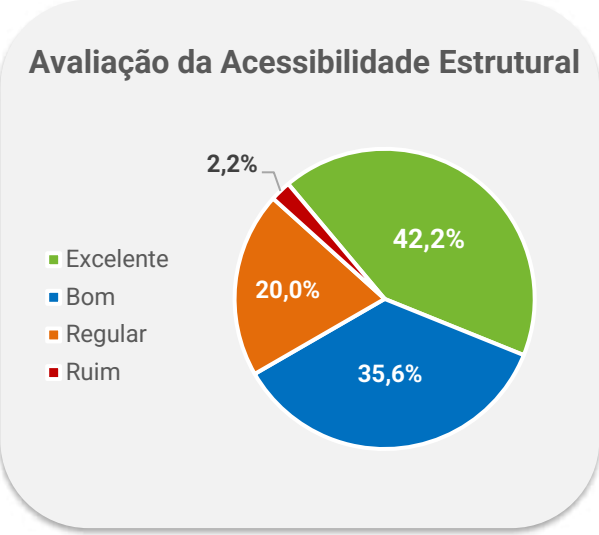
1. **Perfil e Caracterização do Público:** Mapeamento da representatividade dos participantes entre servidores aposentados, pensionistas e servidores ativos;
2. **Avaliação da Experiência e dos Canais de Atendimento:** Mensuração da percepção e satisfação dos participantes relativamente às instalações físicas e à acessibilidade do prédio, à qualidade do atendimento presencial e à funcionalidade dos canais de comunicação remota (telefone e WhatsApp);
3. **Mapeamento de Necessidades e Expectativas:** Identificação das principais dificuldades enfrentadas no cotidiano pelos participantes e levantamento do interesse na implementação de novas atividades e serviços de integração social no AJUPREV.

Para fins de análise, as avaliações 'Excelente' e 'Bom' consideram-se como positivas. O conjunto de dados obtidos fornece um diagnóstico qualitativo e quantitativo para orientar as prioridades de gestão e impulsionar a melhoria contínua, servindo como um instrumento de escuta ativa da comunidade previdenciária.

Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550

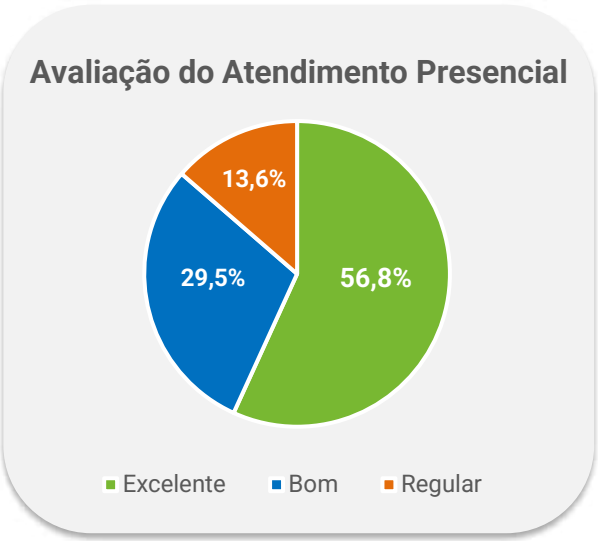
3. DADOS COLETADOS

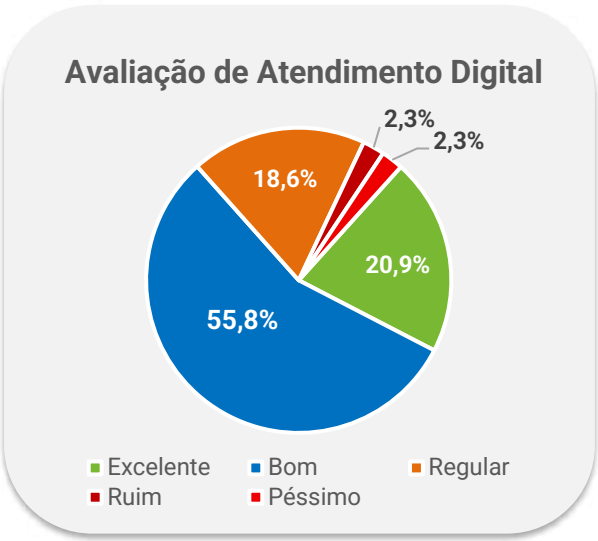




A pesquisa contou com a participação de 45 pessoas, sendo a maioria constituída por servidores aposentados (88,9%), seguida por pensionistas (8,9%) e servidores ativos (2,2%).

No que tange às instalações físicas do Instituto, a perceção geral sobre o acesso e a circulação no prédio em sua maioria é positiva, resultando em 42,2% das respostas “Excelente” e 35,6% das respostas “Bom”. A maior parte dos participantes considera a experiência de chegar e andar pelas dependências satisfatória, entretanto, uma parcela consideravel de 22,2% dos participantes avaliaram a acessibilidade como “Regular” e “Ruim’, o que aponta a necessidade de implementar melhorias graduais na eliminação de barreiras arquitetônicas, sinalização interna e mobiliário.

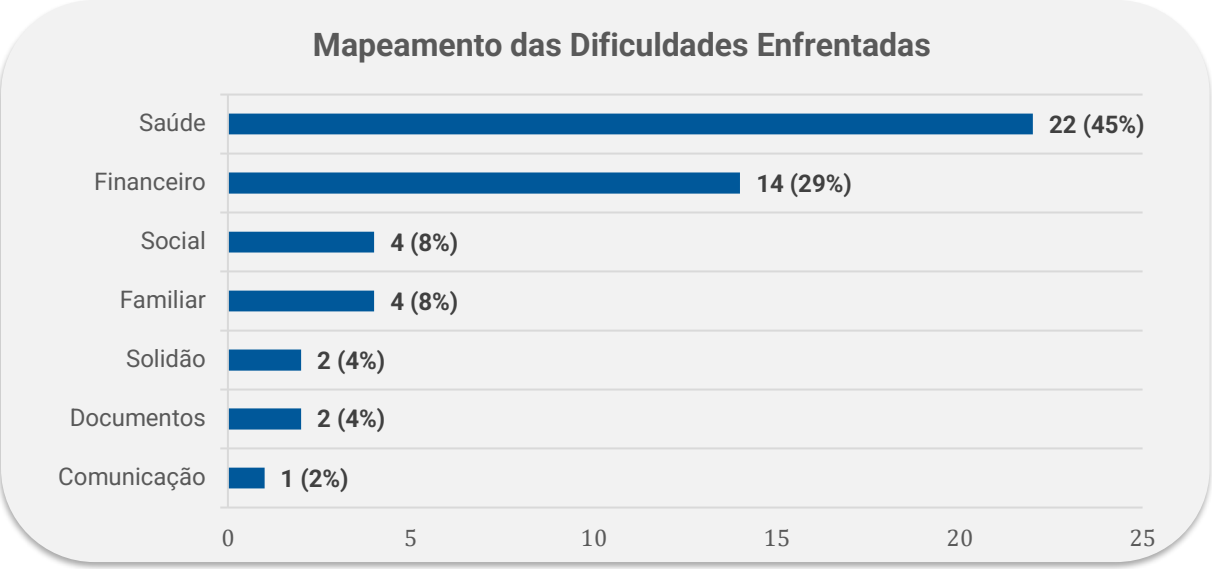




Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550

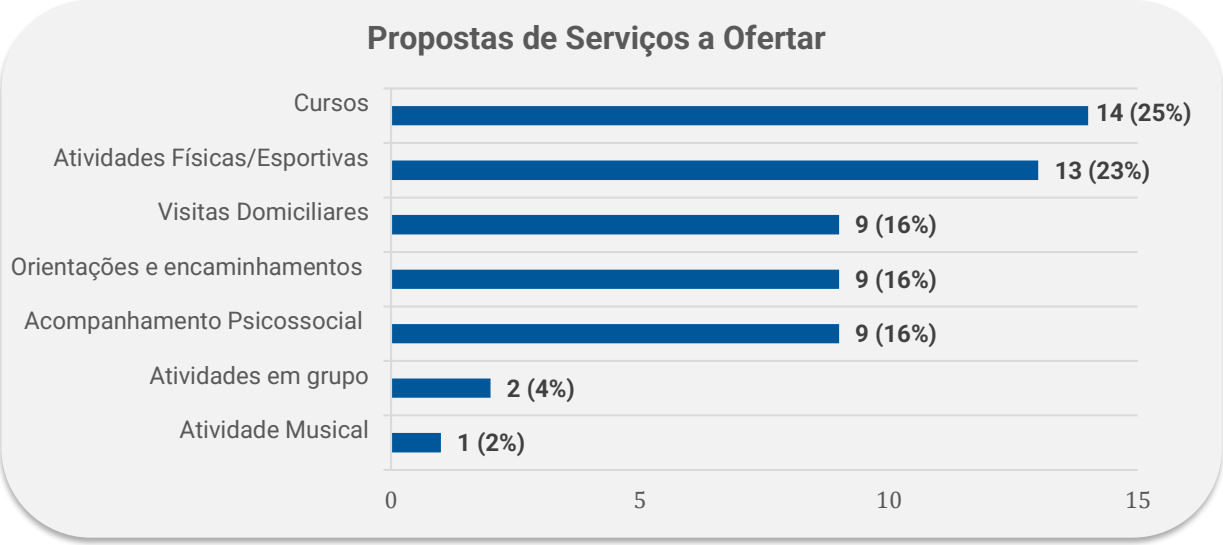
O atendimento presencial consagra-se como o principal ponto forte do AJUPREV, alcançando o mais alto nível de aprovação (56,8%) e sem qualquer registro de avaliação negativa. A maioria dos participantes expressa um grau de satisfação com o contato direto, o que reflete a eficiência, a cortesia e o empenho da equipe de relacionamento na resolução presencial das solicitações.

Em contrapartida, os canais de comunicação à distância (telefone e WhatsApp) registraram os índices mais moderados do levantamento. Embora a avaliação geral permaneça positiva, o canal remoto regista a menor proporção de classificações de excelência (20,9%) e concentra as manifestações de insatisfação direta (2,3%) em avaliações “ruim e “péssimo”. As manifestações espontâneas dos usuários destacam como principais gargalos a demora no tempo de resposta pelo WhatsApp e a necessidade de facilitar os serviços.



Para além da avaliação dos serviços prestados, o estudo traça um diagnóstico das reais necessidades do público beneficiário. Ao examinar os desafios cotidianos do público atendido, as preocupações relacionadas à saúde lideram a lista como principal dificuldade enfrentadas pelos segurados com 22 respostas (45%), seguidas por limitações de ordem financeira com 14 respostas (29%). Em menor escala, foram citadas as questões sociais, familiares, burocráticas e o sentimento de solidão. Essas dificuldades refletem-se diretamente no tipo de apoio que os participantes gostariam de encontrar no Instituto. Em vez de verem o AJUPREV apenas como um órgão administrativo de gestão previdenciária, os segurados ambicionam uma instituição mais presente na promoção da qualidade de vida.

Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550



Diante das dificuldades citadas, os participantes indicam que desejam ver o AJUPREV atuando além da gestão previdenciária tradicional, consolidando-se como um polo de promoção de qualidade de vida e convivência. As iniciativas mais solicitadas incluem a oferta de cursos de capacitação (25%) e a realização de atividades físicas e esportivas (23%). Adicionalmente, há uma demanda expressiva por visitas domiciliares, acompanhamento psicossocial e serviços de orientação e encaminhamento. Estes dados evidenciam que o público valoriza ações integradas que promovam a saúde, a convivência comunitária e o apoio humano continuado aos aposentados e pensionistas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O diagnóstico consolidado da Pesquisa de Satisfação evidencia a maioria do público aposentado como respondentes, esse predomínio reforça a relevância de adaptar a linguagem, a infraestrutura e os canais de atendimento às necessidades específicas desse perfil, que demanda acolhimento, clareza nas orientações e acessibilidade.

O atendimento presencial do AJUPREV firma-se como o principal pilar de excelência e credibilidade do Instituto, destacando-se pelos elevados índices de satisfação e pela ausência de rejeição direta por parte dos usuários. Por outro lado, a comunicação à distância por meio do telefone e do WhatsApp representa o principal ponto de atenção para a gestão.

Embora o canal remoto mantenha uma avaliação global positiva, ele concentra o menor nível de excelência percebida. As manifestações dos segurados apontam a necessidade de dar maior celeridade aos retornos de mensagens e de desburocratizar o acesso a serviços de rotina, especialmente a emissão de documentos.

Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550

Paralelamente, o levantamento revela que as maiores preocupações cotidianas do público respondente se situam nas dimensões de saúde e estabilidade financeira. Essa realidade reflete-se na busca por um Instituto além dos procedimentos previdenciários tradicionais, consolidando-se como um espaço contínuo de suporte social e promoção da qualidade de vida. O interesse demonstrado por atividades físicas, cursos de capacitação, apoio psicossocial e visitas domiciliares reforça a importância de estruturar políticas de cuidado, convivência e atenção integrada.

Conclui-se que os resultados da pesquisa refletem um panorama positivo sobre a atuação do AJUPREV, ao mesmo tempo em que reafirmam o compromisso institucional com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. O Instituto segue implementando avanços na modernização do atendimento digital, na manutenção da excelência do acolhimento presencial e no fortalecimento de ações voltadas para o bem-estar, a saúde e o acompanhamento dos segurados.

ALINE ANDRADE RABELO
Coordenadora do Núcleo Psicossocial

Assinado por 1 pessoa: ALINE ANDRADE RABELO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550 e informe o código 190B-90BD-4847-6550

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Código para verificação: 190B-90BD-4847-6550

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

ALINE ANDRADE RABELO (CPF 777.XXX.XXX-00) em 08/10/2026 11:37:12 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

https://aracaju.1doc.com.br/verificacao/190B-90BD-4847-6550