



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO  
DE RONDÔNIA - IPERON**

## **Relatório de Pesquisa de Satisfação 2022**

**Porto Velho, 16 de janeiro de 2023.**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Trata-se da pesquisa aplicada até a presente data, realizada no ano de 2022. O relatório da Pesquisa tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os objetivos, justificativa, a amostra e o período de aplicação da Pesquisa de Satisfação quanto ao atendimento do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia- Iperon. Os capítulos II, III apresentam a metodologia utilizada e os resultados detalhados da pesquisa realizada. O capítulo IV agrega as sugestões, críticas e elogios dos formulários respondidos na pesquisa realizada na Internet encontrada no site do Iperon. O capítulo V apresenta a conclusão.

### **2. OBJETIVO DA PESQUISA**

A pesquisa tem como objetivo promover a modernização tecnológica previdenciária no Iperon e suas regionais, a fim de ofertar um serviço de qualidade e agilidade aos servidores públicos do Estado de Rondônia bem como seus dependentes legais.

### **3. JUSTIFICATIVA**

Buscar as condições ideais da gestão pública para o pleno cumprimento da missão governamental, baseado nos princípios constitucionais e necessidade de modernizar à administração promovendo o aperfeiçoamento dos serviços prestados visando sempre o bem-estar da população em geral.

### **4. DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO**

Uma vez que a pesquisa tem foco no atendimento aos beneficiários, foram apartadas três populações-alvo distintas, em razão da relação direta entre o serviço e o ponto de atendimento, a saber: Ativos, aposentados, pensionistas e outros.

### **5. PERÍODO DE APLICAÇÃO**

A pesquisa foi aplicada entre 01/2022 a 12/2022.

O resultado apresentado é semelhante ao relatório do 1º semestre de 2022, tendo em vista que, a partir de 1º julho de 2022, foram removidos os acessos e suspenso as páginas de redes sociais das Secretarias, Autarquias, Fundações, Institutos,

## Capítulo II: Metodologia

Agências Reguladoras e demais órgãos do Executivo Estadual que estão devidamente cadastrados com seus acessos junto à SECOM.

Além disso, as páginas oficiais do Governo de Rondônia foram substituídas temporariamente por novas redes que fizeram a publicação de conteúdos relativos à utilidade pública, devidamente autorizada pela justiça eleitoral, conforme Ofício nº 679/2022/SECOM-CEPP.

### 6. METODOLOGIA

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO I) a uma parte dos usuários que visitaram a página do Iperon na *Internet*.

A referida ferramenta, embora não se mostre ideal, vem suprir temporariamente a falta de um instrumento moldado às necessidades e expectativas deste Instituto de Previdência.

#### 6.1. Amostra

No referido período, a pesquisa foi respondida por 16 pessoas, sendo que nem todas as perguntas fechadas foram respondidas de fato, alguns responderam somente as perguntas abertas referentes a sugestões.

#### 6.2. Entrada de dados

O questionário é composto por cinco perguntas fechadas em que, com as opções: “Muito satisfeito”, “Pouco satisfeito”, “Neutro”, “Pouco insatisfeito”, e “Muito insatisfeito”, além de duas perguntas abertas para que a pessoa que esteja respondendo o questionário registre suas críticas e sugestões.

#### 6.3. Tratamento dos dados

A própria página do Iperon fornece as informações em tempo real do quantitativo e do índice de satisfação das pessoas que responderam ao questionário online, desta maneira, a parametrização dos dados foi feita pelo setor de *internet* e *intranet* e os formulários tabulados pelo site. Para a consolidação dos resultados utilizou-se o Excel.

A tabulação de dados é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se, para isso, planilha no Excel que importa automaticamente os dados digitados no sistema e gera as tabelas e gráficos necessários para análise dos resultados da pesquisa.

O índice individual de cada pergunta será calculado da seguinte forma: total de respostas que indicam satisfação (respostas “Muito satisfeito” e “Pouco satisfeito”) dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do percentual de satisfação, serão consideradas conjuntamente todas as perguntas da Pesquisa.

Fórmula de cálculo para Índice individual:

$$IR = \left( \frac{x_i}{p_i} \right) * 100$$

Onde:

**IR** = Índice de referência percentual de satisfação do cliente (respostas “Satisfeito” e “Não satisfeito”);

**$x_i$**  = Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “Satisfeito” e “Não satisfeito”);

**$p_i$**  = Total de respostas da pesquisa

**100** = Percentual

Posteriormente será calculado o índice geral da pesquisa utilizando uma média ponderada, visto que, o número total de respostas do questionário é diferente para cada pergunta, isso acontece quando a pessoa que respondeu ao questionário se recusa a expressar sua opinião sobre determinada pergunta.

Fórmula de cálculo para Índice Geral:

$$\bar{x}_p = \frac{p_1 \cdot x_1 + p_2 \cdot x_2 + p_3 \cdot x_3 + \dots + p_n \cdot x_n}{p_1 + p_2 + p_3 + \dots + p_n} = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i \cdot x_i)}{\sum_{i=1}^n p_i}$$

Onde:

**$\bar{x}_p$**  = Média Aritmética ponderada;

**$p_i$**  = Total de respostas da pesquisa;

**$x_i$**  = Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “Satisfeito” e “Não satisfeito”).

## Capítulo II: Metodología

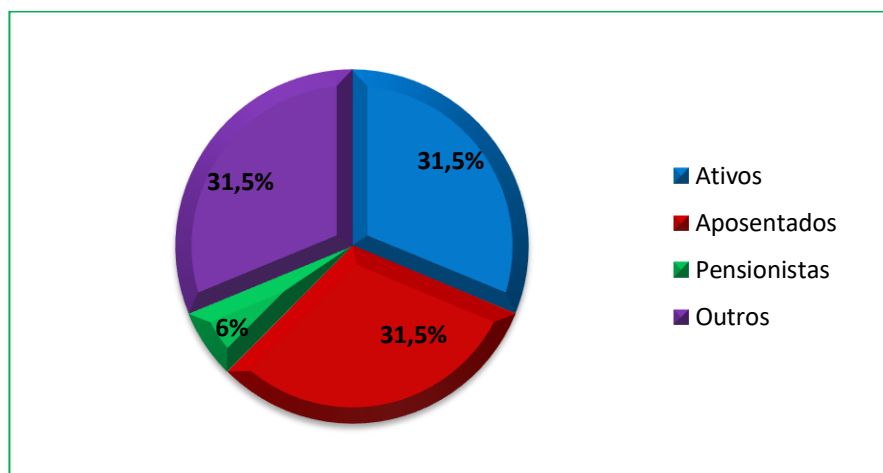
### 7. RESULTADOS

#### QUESTÃO 1 – Status Funcional

Os gráficos 1 e 2 abaixo apresentam o público que compõe a pesquisa. O público que respondeu ao questionário foram os ativos e aposentados, sendo esses 31,25%, os pensionistas com 6,25% e outros 31,25%.



**Figura 1** – Quantitativo do público da pesquisa de satisfação.  
FONTE: COOTEC/DITEC/IPERON



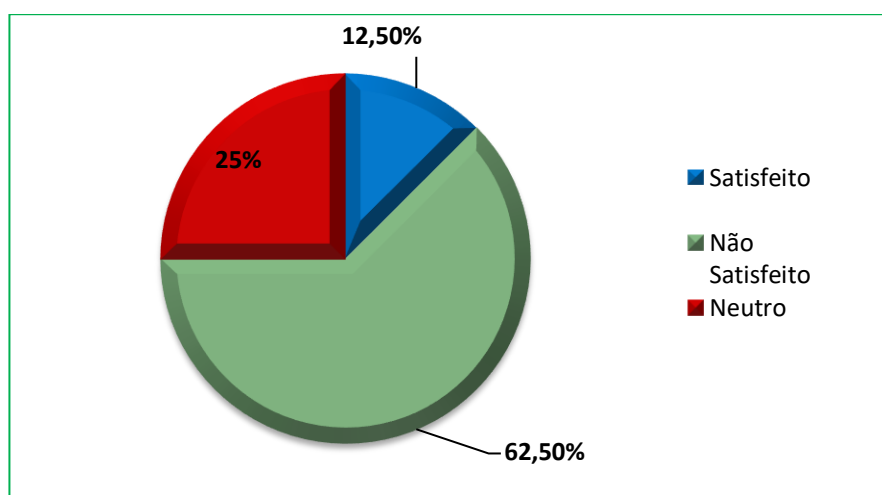
**Figura 2** – Quantitativo percentual do público da pesquisa de satisfação.  
FONTE: Site do Iperon

## QUESTÃO 2 - Tempo de espera para ser atendido

O índice de clientes satisfeitos com o tempo de espera para ser atendido foi de 12,5%, o que representa 1 usuário dos 8 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado no gráfico abaixo.

### Anexo I. 1: Tempo de espera para ser atendido

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	1	12,50%
Não Satisfeito	5	62,50%
Neutro	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



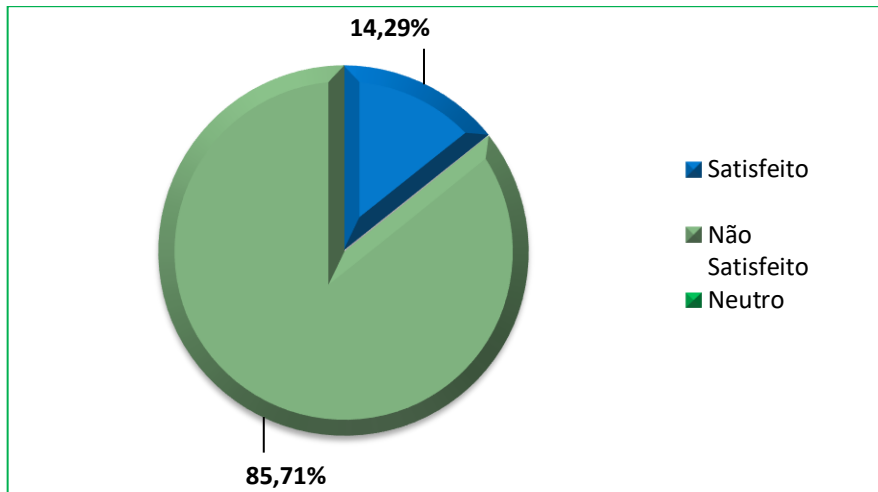
**Figura 3** – Tempo de espera para ser atendido.  
FONTE: Site de Iperon

## QUESTÃO 3 - Rapidez na solução do problema

O índice de clientes satisfeitos com a rapidez na solução do problema foi de 14,29%, o que representa 1 usuário dos 7 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado no gráfico abaixo.

### Anexo I. 2: Rapidez na solução do problema

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	1	14,29%
Não Satisfeito	6	85,71%
Neutro	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



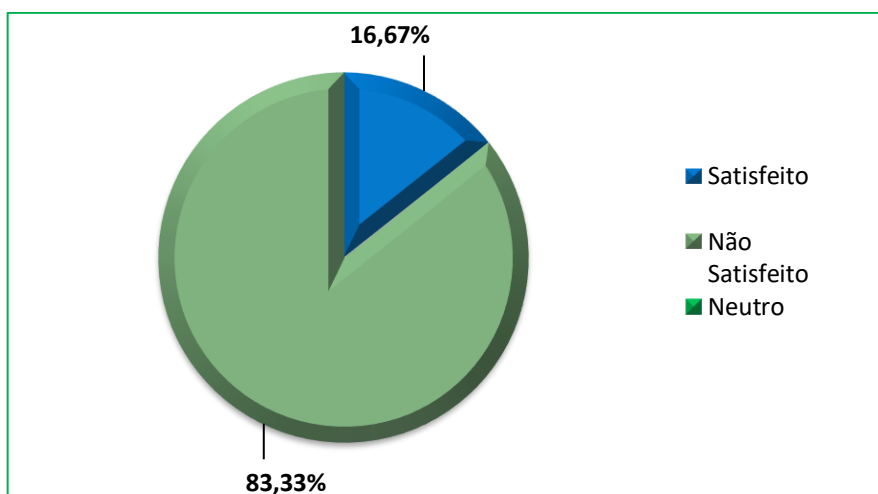
**Figura 4 – Rapidez na solução dos problemas.**  
 FONTE: Site de Iperon

#### QUESTÃO 4 - Satisfação no atendimento presencial

O índice de clientes satisfeitos com o atendimento presencial foi de 16,67%, o que representa 1 usuários dos 6 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado no gráfico abaixo.

#### Anexo I. 3: Satisfação no atendimento presencial

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	1	16,67%
Não Satisfeito	5	83,33%
Neuro	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Figura 5 – Satisfação no atendimento presencial.**  
 FONTE: Site de Iperon

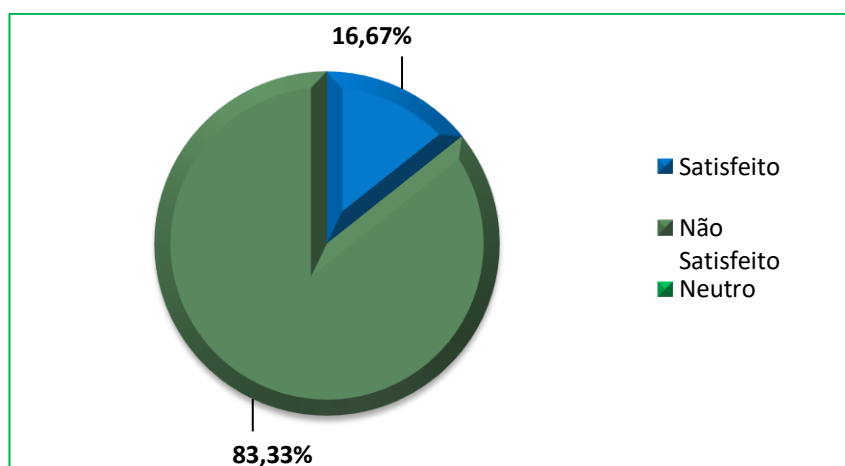


## QUESTÃO 5 - Satisfação no atendimento telefônico

O índice de clientes satisfeitos com o atendimento telefônico foi de 16,67%, o que representa 1 usuário dos 6 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado no gráfico abaixo.

### Anexo I. 4: Satisfação no atendimento telefônico

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	1	16,67%
Não Satisfeito	5	83,33%
Neutro	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



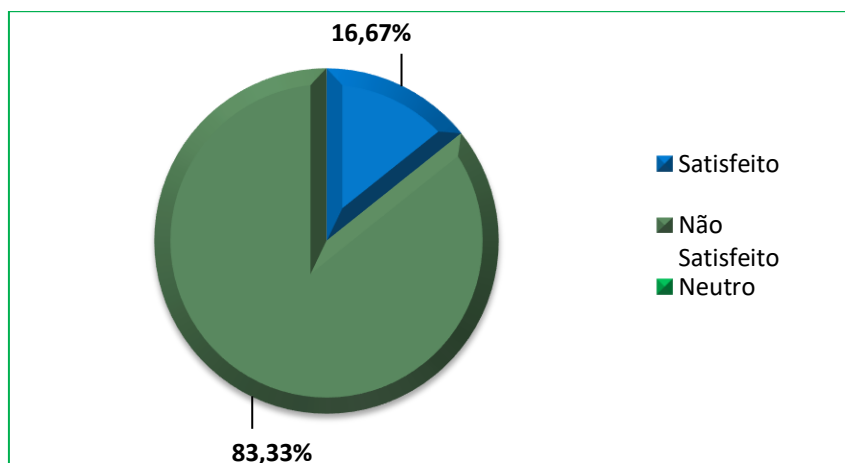
**Figura 6** – Satisfação no atendimento telefônico.  
FONTE: Site de Iperon

## . QUESTÃO 6 - Infraestrutura do Iperon

O índice de clientes satisfeitos com a Infraestrutura do Iperon foi de 16,67%, o que representa 1 usuário dos 6 que acessaram a página e responderam ao questionário, como pode ser observado no gráfico abaixo.

### Anexo I. 5: Infraestrutura do Iperon

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	1	16,67%
Não Satisfeito	5	83,33%
Neutro	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Figura 7 – Infraestrutura do Iperon.**

FONTE: Site de Iperon

Após ser calculado cada índice de satisfação individualmente de acordo com as perguntas aplicada no questionário, é possível calcular a média ponderada para chegarmos ao índice geral de satisfação.

Seguindo a formula apresentada no item 6.3, por meio do somatório da coluna “ $p_i \cdot x_i$ ” dividido pelo somatório da coluna “QTD. De respostas” encontra-se o índice de referência geral de satisfação Iperon, sendo ele **15,15%**, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Qualificação	QTD. de respostas	QTD. Satisfeitos (casa decimal)	$p_i \cdot x_i$
Tempo de espera	8	0,125	1
Rapidez na solução do problema	7	0,1429	1
Atendimento presencial	6	0,1667	1
Atendimento telefônico	6	0,1667	1
Infraestrutura do Iperon	6	0,1667	1
<b>Total</b>	<b>33</b>		<b>5</b>

## Capítulo IV: Sugestões, críticas e elogios

### 8. SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS.

Conforme mencionado anteriormente, este capítulo tem a finalidade de apresentar as sugestões, críticas e elogios dos usuários que acessaram a página e responderam ao questionário, ao total existem 16 respostas, todas apresentadas abaixo.

#### **Anexo I. :Deixe sua sugestão em como podemos melhorar nosso atendimento.**

“ Demora nos processos de pensionista e o atendimento do protocolo deveria melhorar”

“ PRESENCIAL OU TELEFONE NAO POSSO AVALIAR POIS NAO PROCUREI ESSES MEIOS.MAS ESTOU COM UM PROCESSO DE APOSENTADORIA QUE FAI FAZER 1 ANO E NADA AINDA, POIR ISSO MINHA INSATISFACAO, POIS JA ESTOU COM 33 ANOS DE SERVICO, ESTOU CANSADA E EXAUSTA. ”

#### **Anexo I: Elogios, sugestões e/ou crítica?**

“Continuem assim atendimento está bom”

“Atendimento mais que satisfatório por parte dos servidores Jeile e Josemberg”

“Silvia, muito atenciosa”

“Venho deixar minha indignação referente ao aumento que o Iperon fez nos nossos proventos, sou aposentada do tj/ro e esse aumento da contribuição acabou com a ajuite . obrigada pela atenção.”

“Ao chefe de atendimento: Gostaria de trabalhar nesse setor, já trabalhei ou consultando processos de aposentados e pensionistas, andamento de processos com telefone.”

“Mais agilidade nos processos de aposentadoria.”

“Que leiam as reclamações que nunca vi nenhuma providência”

“Gostaria de parabenizar a servidora cleyva costa pelo bom atendimento, esclarecendo e celeridade em suas atitudes.”

“É muito desagradável está ouvindo celular alto de quem não tem noção, que fosse proibido o uso do volume alto, que fosse exigido o uso do fone de ouvido. agradeço à atenção A frente do Iperon está precisando de cuidados, lixo, fezes e as plantas sem cuidados. 3/02/22”

“Estou à mais de um mês precisando de um documento e ninguém me ajuda, por favor mim ajudem meu e como tenho que cuidar dele, obrigada”

“Elogio com todo carinho a servidora Raquel, pelos serviços e atendimento humano a mim recebido.”

“Que haja atendimento no interior (Ariquemes).”

### 9. CONCLUSÃO

O resultado da pesquisa realizada do site da Iperon em 2022 não foi muito satisfatório. O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 15,15%. O público que respondeu ao questionário foram os ativos e aposentados, sendo esses 31,25%, os pensionistas com 6,25% e outros 31,25%.

Desta maneira, comparando-a as pesquisas dos anos anteriores e levando também em consideração os comentários, sugestões e críticas dos clientes, percebemos que os beneficiários do IPERON estão **INSATISFEITOS** com os serviços prestados, assim, iremos continuar trabalhando para superar sempre suas expectativas, buscando também a parcela de beneficiários que expressaram alguma insatisfação.