



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

Relatório de Pesquisa de Satisfação 1º trimestre 2023

Porto Velho, 16 de abril de 2023.

1. APRESENTAÇÃO

Trata-se da pesquisa aplicada até a presente data, realizada durante o primeiro trimestre de 2023. 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 01/2023 a 31/03/2023.

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 12 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 determinar 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”).

7. RESULTADOS

QUESTÃO 1 – Status Funcional

As figuras 1 e 2 abaixo apresentam o público que compõe a pesquisa. O público que respondeu ao questionário foram os ativos e aposentados, sendo esses 100% aposentados



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

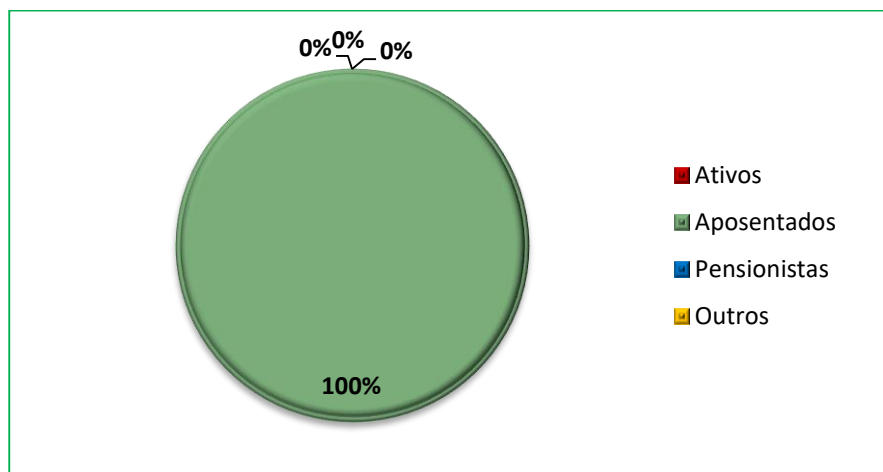


Figura 2 – Quantitativo percentual do público da pesquisa de satisfação.
FONTE: Site do Iperon

QUESTÃO 2 - Tempo de espera para ser atendido

O índice de clientes satisfeitos com o tempo de espera para ser atendido foi de 75%, o que representa 9 usuários dos 12 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela I - Tempo de espera para ser atendido

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	9	75%
Não Satisfeito	2	16,67%
Neutro	1	8,33%
Total	12	100%

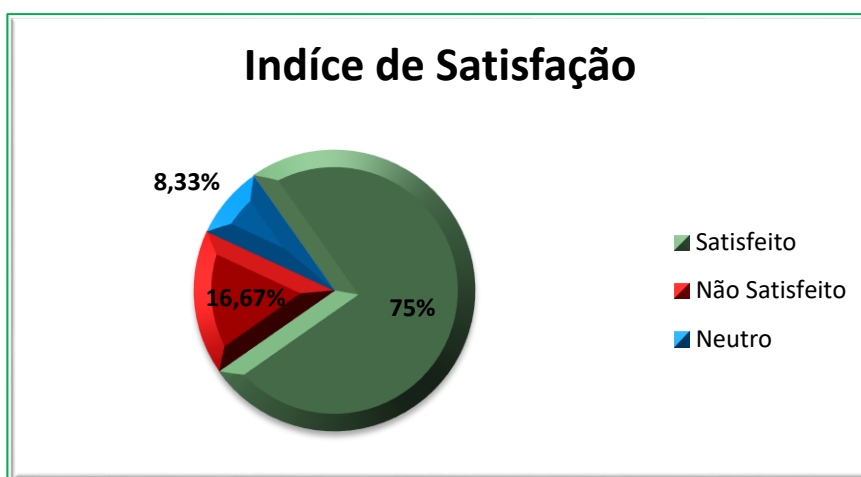


Figura 3 – Tempo de espera para ser atendido.
FONTE: Site de Iperon

QUESTÃO 3 - Rapidez na solução do problema

O índice de clientes satisfeitos com a rapidez na solução do problema foi de 83,33%, o que representa 10 usuários dos 12 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela II - Rapidez na solução do problema

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	10	83,33%
Não Satisfeito	2	16,67%
Neutro	0	0%
Total	12	100%

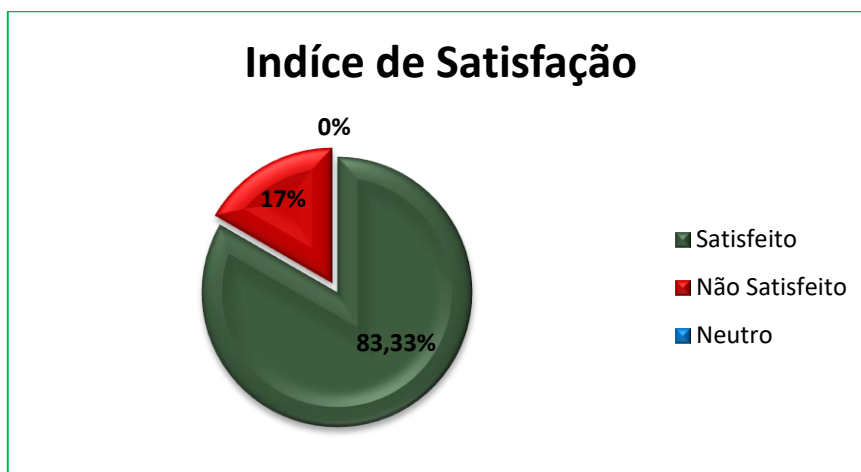


Figura 4 – Rapidez na solução dos problemas.
 FONTE: Site de Iperon

QUESTÃO 4 - Satisfação no atendimento presencial

O índice de clientes satisfeitos com o atendimento presencial foi de 90,91%, o que representa 10 usuários dos 11 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela III - Satisfação no atendimento presencial

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	10	90,91%
Não Satisfeito	0	0%
Neutro	1	9,09%
Total	11	100%

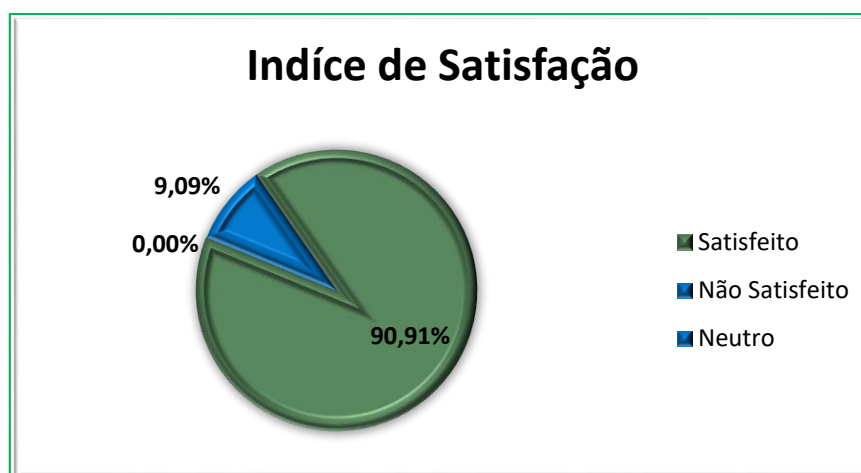


Figura 5 – Satisfação no atendimento presencial.
 FONTE: Site de Iperon

QUESTÃO 5 - Satisfação no atendimento telefônico

O índice de clientes satisfeitos com o atendimento telefônico foi de 75%, o que representa 9 usuários dos 12 que acessaram a página e responderam a esta pergunta, como pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela IV - Satisfação no atendimento telefônico

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	9	75%
Não Satisfeito	3	25%
Neutro	0	0
Total	12	100%

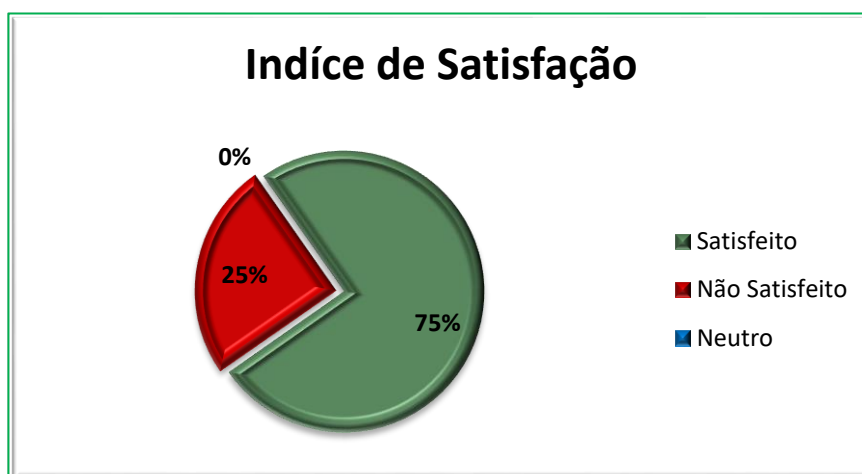


Figura 6 – Satisfação no atendimento telefônico.

FONTE: Site de Iperon

. QUESTÃO 6 - Infraestrutura do Iperon

O índice de clientes satisfeitos com a Infraestrutura do Iperon foi de 63,64%, o que representa 7 usuários dos 11 que acessaram a página e responderam ao questionário, como pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela V - Infraestrutura do Iperon

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	7	63,64%
Não Satisfeito	1	9,09%
Neutro	3	27,27%
Total	11	100%

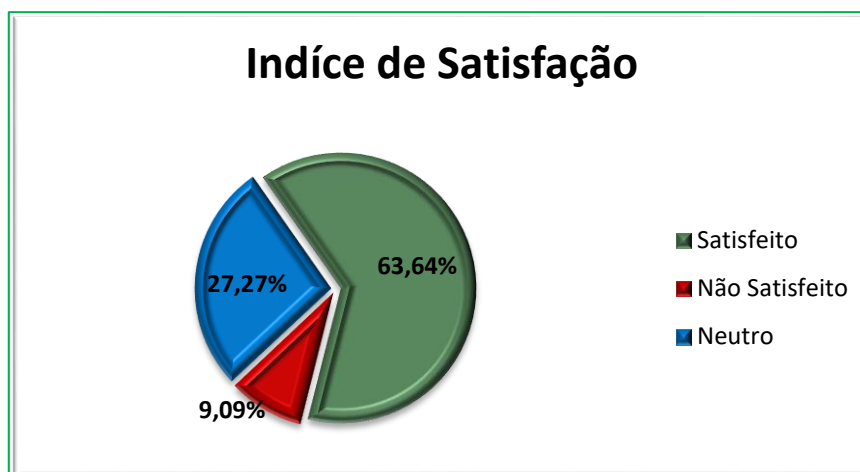


Figura 7 – Infraestrutura do Iperon.
 FONTE: Site de Iperon

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 **77,59%**, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Qualificação	QTD. de respostas	QTD. Satisfeitos (casa decimal)	$p_i \cdot x_i$
Tempo de espera	12	0,75	9
Rapidez na solução do problema	12	0,8333	9,9996
Atendimento presencial	11	0,9091	10,0001
Atendimento telefônico	12	0,75	9
Infraestrutura do Iperon	11	0,6364	7,0004
Total	58		45

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.

“Inúmeros telefones mas só a Ouvidoria atende”

“Ter mais pessoas para atender os idosos”

“Continuar com gestão e equipe comprometida em servir bem.”

“Da minha parte está ok.”

“Precisa fazer atividades com os servidores aposentado e pensionistas”

“O prédio muito antigo tá na hora de mudar antes que desaba.”

“Melhorar no lugar de espera e atender ligações com mais rapidez”

Anexo I.: Elogios, sugestões e/ou crítica?

“Cumprir com o calendário de pagamento, com atrasos não podemos nos programar com precisão.”

“Ainda há excelentes funcionários públicos sim. Comprometidos com a causa do outro. Na eficácia da resolução dos problemas”

“Fico muito triste em ser aposentada e já paguei o suficiente para isso e continuam descontando do meu salário, sendo que já paguei a minha previdência, já garanti a minha aposentadoria.”

“Crítico o porquê de ter pago 27 anos para INSS e IPERON ainda precisa continuar descontando na folha de pagamento o IPERON sendo que, já estou aposentada desde 2016. Eu não concordo com essa lei. O salário já diminui bastante quando aposentamos, e ainda ficar pagando! Nesse caso tô pagando pra receber. Isso não é justo com o servidor. Essa lei tinha que acabar.”

“Bom”

“Servidores excelentes”

“O atendimento é muito bom e com eficiência, mas os atendentes não ficam no whatsapp na hora de trabalho”

“Em uma escala de 0 a 10, a minha nota é 10, parabéns ao Iperon e seus servidores”

“Elogiar o atendimento da servidora Adriana Borges no setor de Atendimento do Iperon”
“Eu, Devanir M. da Silva Cova venho agradecer a dinâmica de trabalho que a nova gestão do Iperon tem realizado. Agradeço à atenção e a empenho do Dr. Elton, pela escuta pelas orientações. Penso que no caminho de um atendimento humanitário todos ganhamos! Que a responsabilidade, o conhecimento sejam os pilares dessa gestão. Mas, que acima de tudo o respeito do ser humano seja prioridade sempre. Que Deus abençoe todos vocês”.

9. CONCLUSÃO

O resultado da pesquisa realizada do site da Iperon no primeiro trimestre de 2023 foi muito satisfatório. O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 77,59%. O público que respondeu ao questionário foram 100% de aposentados.

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 SATISFEITOS com os serviços prestados, assim, iremos continuar trabalhando para superar sempre suas expectativas, buscando também a parcela de beneficiários que expressaram alguma insatisfação.

ANEXO I – Questionário da pesquisa de Satisfação

Pesquisa de satisfação

Sua opinião sobre o Iperon é muito importante para nós!

Responda os itens abaixo de acordo com o seu nível de satisfação.

Qual seu status funcional? *

- Ativo
- Aposentado
- Pensionista
- Outros

Tempo de espera para ser atendido

- Muito Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Neutro
- Pouco Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Rapidez na solução do seu problema/dúvida

- Muito Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Neutro
- Pouco Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Satisfação no atendimento presencial

- Muito Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Neutro
- Pouco Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Satisfação no atendimento telefônico

- Muito Satisfação
- Pouco satisfeito
- Neutro
- Pouco Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Infraestrutura do Iperon

- Muito Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Neutro
- Pouco Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Deixe sua sugestão em como podemos melhorar nosso atendimento.

Inúmeros telefones mas só a Ouvidoria atende

Elogios, sugestões e/ou críticas?

Cumprir com o calendário de pagamento, com atrasos não podemos nos programar com precisão.
