



Instituto de Previdência dos Servidores Públicos  
do Município de Piracaia – PIRAPREV

---

---

# RELATÓRIO TÉCNICO

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025

*Análise Comparativa da Qualidade dos Serviços Previdenciários*

---

Piracaia — SP | Exercício 2025



## 1. Introdução

---

O presente Relatório Técnico consolida os resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Piracaia — PIRAPREV — ao longo do exercício de 2025. A iniciativa insere-se no compromisso institucional com a transparência, a melhoria contínua da gestão previdenciária e o alinhamento às boas práticas de governança pública recomendadas pelos órgãos reguladores e pelos programas de avaliação de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS).

A pesquisa foi conduzida com o propósito de mensurar, de forma sistemática e objetiva, a percepção dos segurados a respeito da qualidade dos serviços oferecidos pelo PIRAPREV, abrangendo dimensões como eficiência do atendimento, tempestividade das respostas, clareza das informações, confiança institucional e nível geral de satisfação. A coleta de dados foi impulsionada por uma estratégia de comunicação digital que incluiu a divulgação do questionário pelas plataformas WhatsApp e Instagram do Instituto, ampliando o alcance e facilitando a participação dos segurados.

Nesta edição, os resultados são apresentados sob uma abordagem comparativa entre as diversas dimensões avaliadas, permitindo identificar não apenas o desempenho absoluto, mas também a homogeneidade (ou disparidade) dos índices entre as diferentes áreas de atuação do Instituto.

## 2. Objetivo

---

O objetivo geral da Pesquisa de Satisfação consistiu em avaliar o nível de satisfação dos servidores ativos, aposentados e pensionistas vinculados ao PIRAPREV com os serviços prestados pelo Instituto. De forma mais específica, a pesquisa buscou: identificar os principais canais de comunicação utilizados pelos segurados para interação com o Instituto; aferir a percepção de qualidade do atendimento prestado; verificar a adequação do tempo de resposta às demandas apresentadas; avaliar a clareza e acessibilidade das informações fornecidas; e mensurar o grau de confiança e segurança percebidos na gestão previdenciária.

Os dados coletados têm por finalidade subsidiar o processo decisório da gestão, orientar eventuais ajustes operacionais e comprovar o comprometimento do PIRAPREV com a qualidade e a eficiência dos serviços públicos previdenciários.

## 3. Metodologia

---

A pesquisa foi estruturada por meio de um questionário composto por seis perguntas objetivas, distribuídas em uma escala de quatro alternativas cada, dispostas em ordem decrescente de satisfação — da opção mais positiva à mais negativa. As questões abrangem as seguintes dimensões: (i) qualidade do atendimento; (ii) tempo de resposta; (iii) clareza das informações; (iv) canais de comunicação utilizados; (v) percepção de segurança e confiança institucional; e (vi) satisfação geral com o PIRAPREV.



A aplicação do instrumento ocorreu de forma voluntária e autoadministrada, com acesso disponibilizado por meio de formulário digital. A divulgação foi realizada pelos canais oficiais do Instituto, com destaque para o WhatsApp e o Instagram. Ao todo, 35 servidores responderam ao questionário, sendo 4 servidores ativos e 31 aposentados ou pensionistas.

### Perfil dos Respondentes



Para fins de cálculo do **Índice de Satisfação por Dimensão (ISD)**, foram consideradas como respostas positivas as duas primeiras alternativas de cada questão. O índice é calculado pela fórmula:

$$ISD (\%) = (Respostas nas opções 1 e 2 / Total de respondentes) \times 100$$

A questão referente aos canais de comunicação (pergunta 4) foi excluída do cálculo do índice de satisfação, por tratar-se de uma pergunta de preferência de uso e não de avaliação qualitativa de serviço.

## 4. Apresentação dos Resultados

A tabela a seguir sintetiza as respostas obtidas para cada pergunta, distribuídas pelas quatro alternativas disponíveis, bem como o respectivo índice de respostas positivas calculado para as cinco dimensões avaliativas.

Tabela 1 — Distribuição das Respostas e Índice de Satisfação por Dimensão

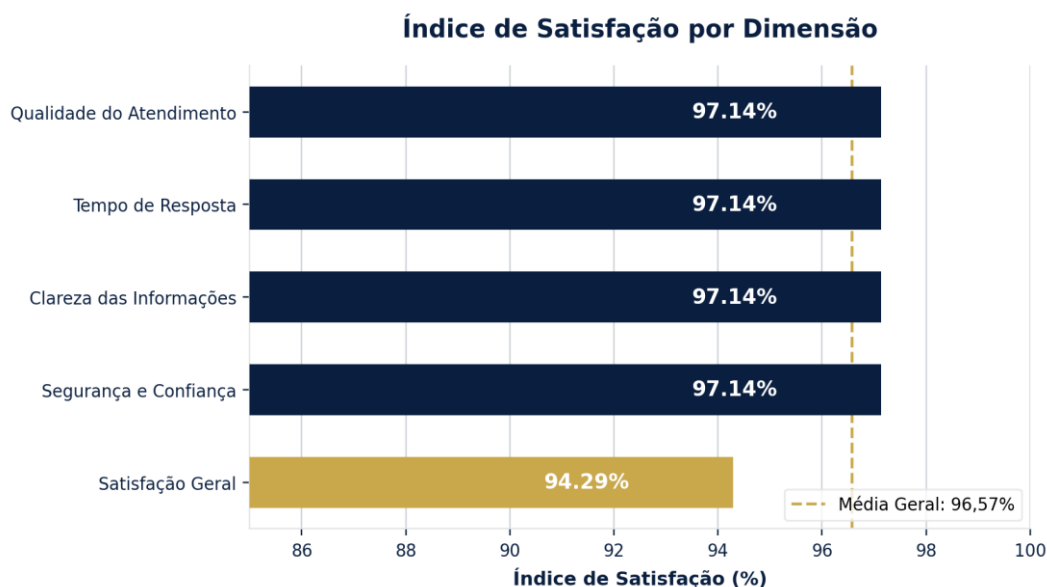
Pergunta	Resp. 1	Resp. 2	Resp. 3	Resp. 4	Índice
Avaliação do atendimento	29 (Ótimo)	5 (Bom)	0 (Regular)	1 (Ruim)	97,14%
Tempo de resposta	25 (M. Satisf.)	9 (Satisfatório)	0 (P. Satisf.)	1 (Insatisf.)	97,14%
Clareza das informações	31 (Sempre)	3 (Q. Sempre)	0 (Raramente)	1 (Nunca)	97,14%
Canais de comunicação*	27 (WhatsApp)	6 (Presencial)	1 (Site)	1 (Telefone)	—
Segurança e confiança	33 (Sempre)	1 (Q. Sempre)	0 (Raramente)	1 (Nunca)	97,14%
Satisfação geral	28 (M. Satisf.)	5 (Satisfeito)	1 (Regular)	1 (Insatisf.)	94,29%



\* A pergunta sobre canais de comunicação é de natureza comportamental e não avaliativa, sendo excluída do cálculo do Índice de Satisfação.

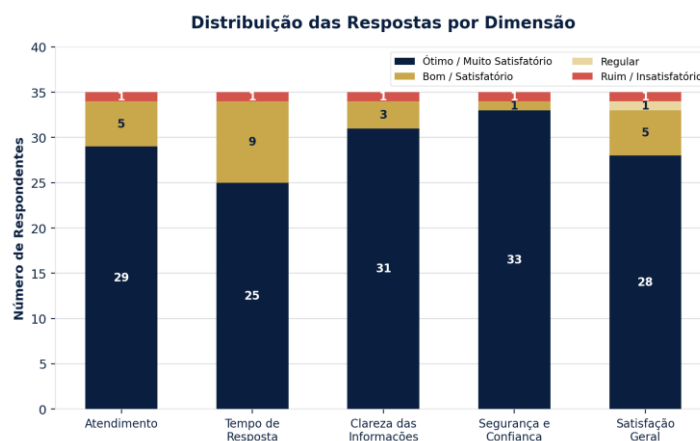
## 4.1 Visão Comparativa por Dimensão

O gráfico a seguir apresenta uma visão comparativa dos índices de satisfação apurados em cada dimensão, evidenciando a elevada homogeneidade dos resultados. Quatro das cinco dimensões atingiram exatamente 97,14%, enquanto a satisfação geral ficou ligeiramente abaixo, em 94,29% — uma variação de apenas 2,85 pontos percentuais entre o menor e o maior índice.



## 4.2 Distribuição das Respostas

A análise comparativa da distribuição das respostas entre as dimensões revela diferenças significativas na concentração de respostas na opção mais positiva. Enquanto “Segurança e Confiança” concentrou 94,3% das respostas na primeira opção (33 de 35), “Tempo de Resposta” apresentou maior distribuição entre as duas opções positivas (71,4% na primeira e 25,7% na segunda), sugerindo que, embora o resultado global seja excelente, há uma margem comparativamente maior de aprimoramento nessa dimensão.

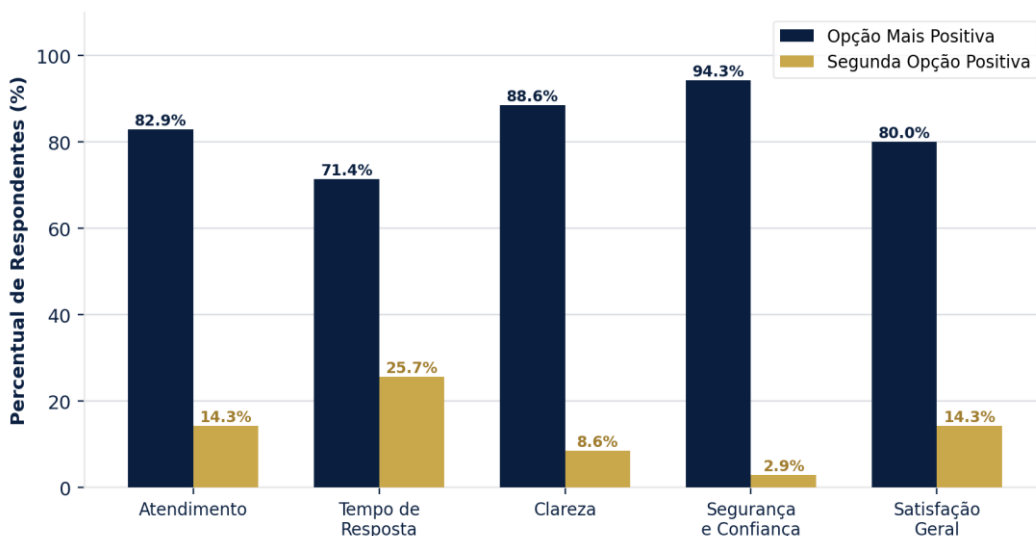




### 4.3 Análise Comparativa: 1ª vs 2ª Opção Positiva

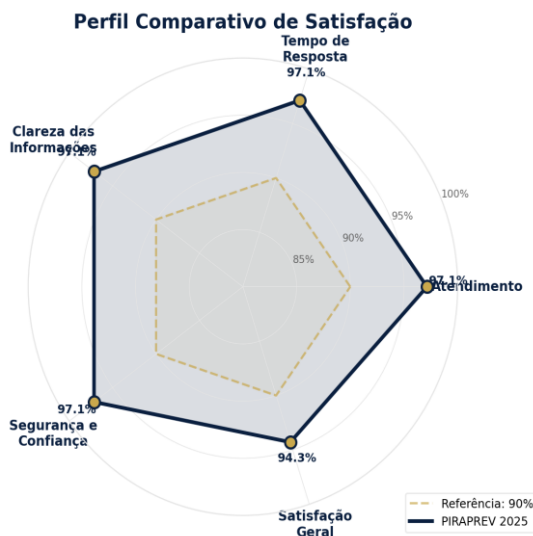
O gráfico abaixo destaca a proporção de respondentes que escolheram a opção mais positiva em comparação com a segunda opção positiva. A dimensão “Segurança e Confiança” apresenta a maior polarização positiva (94,3% na opção máxima), seguida por “Clareza das Informações” (88,6%). Já “Tempo de Resposta”, apesar do índice global idêntico (97,14%), tem perfil distinto: apenas 71,4% na opção máxima, com 25,7% na segunda opção.

Distribuição Percentual: 1ª vs 2ª Opção Positiva



### 4.4 Perfil Radar: Visão Integrada

O diagrama radar permite visualizar simultaneamente todas as dimensões, comparando o desempenho real do PIRAPREV (polígono azul) com uma linha de referência de 90% (linha tracejada dourada), que é comumente considerada como patamar de excelência em avaliações de RPPS. O PIRAPREV supera amplamente essa referência em todas as dimensões, com destaque para a proximidade do contorno externo ideal (100%).





## 5. Análise Interpretativa Comparativa

### 5.1 Qualidade do Atendimento

Do total de 35 respondentes, 29 classificaram o atendimento como “Ótimo” e 5 como “Bom”, totalizando 34 respostas positivas e um índice de satisfação de 97,14%. A concentração de 82,9% na opção máxima posiciona esta dimensão em terceiro lugar no ranking de polarização positiva — abaixo de “Segurança e Confiança” (94,3%) e “Clareza das Informações” (88,6%), mas acima de “Satisfação Geral” (80,0%) e “Tempo de Resposta” (71,4%).

### 5.2 Tempo de Resposta

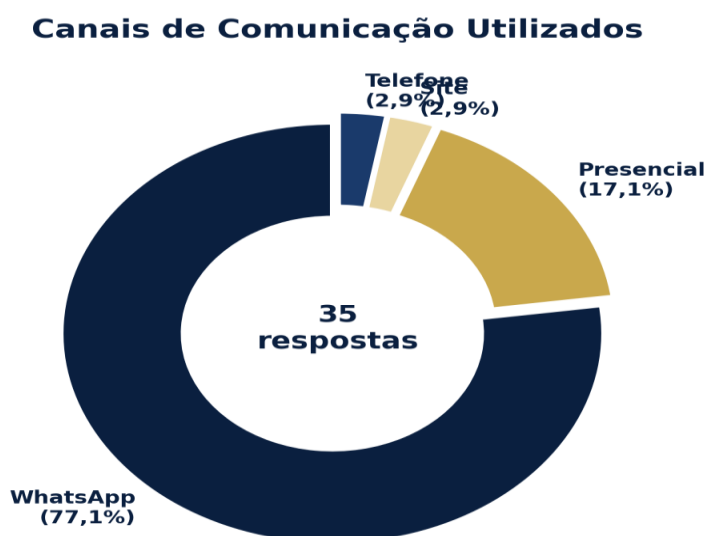
Vinte e cinco respondentes declararam-se “Muito Satisfeitos” e 9 “Satisfeitos”, perfazendo índice de 97,14%. Embora o índice global seja idêntico ao das demais dimensões de topo, a análise comparativa revela que esta é a dimensão com menor concentração na opção máxima (71,4%). Esse dado sugere que, mesmo com a alta satisfação, há espaço para migrar respondentes da categoria “Satisfeito” para “Muito Satisfeito”, por meio de otimizações nos fluxos internos de processamento.

### 5.3 Clareza das Informações

Trinta e um respondentes afirmaram que as informações são “sempre” claras e fáceis de entender, enquanto 3 selecionaram “quase sempre”, resultando em índice de 97,14%. Com 88,6% de respostas na opção máxima, esta dimensão ocupa o segundo lugar no ranking de polarização positiva, ficando atrás apenas de “Segurança e Confiança”.

### 5.4 Canais de Comunicação

A pergunta sobre canais de comunicação tem natureza comportamental e não integra o cálculo dos índices de satisfação. Contudo, os dados oferecem informações estratégicas relevantes.





O WhatsApp foi o canal mais utilizado com 27 menções (77,1%), seguido pelo atendimento presencial com 6 (17,1%), o site institucional com 1 (2,9%) e o telefone com 1 (2,9%). A predominância absoluta do WhatsApp reforça a pertinência da estratégia digital adotada e indica o caminho prioritário para futuras iniciativas de comunicação.

## 5.5 Segurança e Confiança na Gestão

Esta dimensão obteve o resultado mais expressivo de toda a pesquisa: **33 de 35 respondentes (94,3%)** escolheram a opção máxima (“sempre”), configurando a maior concentração na primeira opção entre todas as dimensões avaliadas. Esse dado é especialmente significativo, pois a confiança institucional constitui um dos pilares centrais da legitimidade de um Regime Próprio de Previdência Social.

## 5.6 Satisfação Geral

A avaliação geral revelou que 28 segurados se declararam “Muito Satisfeitos” e 5 “Satisfeitos”, somando 33 respostas positivas e índice de 94,29%. Este é o único índice abaixo de 97%, o que pode ser atribuído à percepção holística do respondente ao considerar integradamente todas as experiências com o Instituto. Ainda assim, o patamar permanece muito acima da referência de 90%.

## 6. Cálculo e Análise do Índice Geral de Satisfação

<b>169 de 175</b> RESPOSTAS POSITIVAS <i>96,57% do total</i>	<b>96,57%</b> ÍNDICE MÉDIO GERAL <i>Patamar de excelência</i>	<b>2,85 p.p.</b> VARIAÇÃO ENTRE DIMENSÕES <i>Alta homogeneidade</i>
--	---	---

Tabela 2 — Consolidação do Índice Médio Geral de Satisfação (IMGS)

Dimensão Avaliada	Resp. Positivas	Total Resp.	Índice
Avaliação do atendimento prestado	34	35	97,14%
Satisfação com o tempo de resposta	34	35	97,14%
Clareza das informações fornecidas	34	35	97,14%
Segurança e confiança na gestão	34	35	97,14%
Satisfação geral com o PIRAPREV	33	35	94,29%
<b>ÍNDICE MÉDIO GERAL DE SATISFAÇÃO</b>	<b>169</b>	<b>175</b>	<b>96,57%</b>

O Índice Médio Geral de Satisfação apurado foi de 96,57%, calculado pela média aritmética dos cinco índices dimensionais ( $97,14\% + 97,14\% + 97,14\% + 97,14\% + 94,29\% = 482,85\% \div 5 = 96,57\%$ ). Este resultado classifica o PIRAPREV em patamar de excelência, tendo em vista que valores acima de 90% são considerados indicativos de desempenho superior em instrumentos de avaliação de RPPS.



## 7. Análise Consolidada e Pontos Fortes

### 7.1 Ranking Comparativo de Polarização Positiva

Além do índice global de satisfação (que agrega as duas opções positivas), a análise comparativa da concentração de respostas exclusivamente na opção máxima oferece uma leitura mais granular do desempenho do Instituto. O ranking de polarização positiva é o seguinte:

Posição	Dimensão	Opção Máxima	Índice Global
1º	Segurança e Confiança	94,3%	97,14%
2º	Clareza das Informações	88,6%	97,14%
3º	Qualidade do Atendimento	82,9%	97,14%
4º	Satisfação Geral	80,0%	94,29%
5º	Tempo de Resposta	71,4%	97,14%

Esse ranking evidencia que, embora quatro dimensões compartilhem o mesmo índice global de 97,14%, a qualidade dessa satisfação varia: “Segurança e Confiança” apresenta a satisfação mais intensa, enquanto “Tempo de Resposta”, apesar do mesmo índice global, tem a satisfação mais distribuída.

### 7.2 Pontos Fortes Identificados

- Solidez da confiança institucional: maior polarização positiva (94,3% na opção máxima), pilar central para a legitimidade de um RPPS.
- Qualidade do atendimento e clareza das informações como diferenciais institucionais, ambas com 34 respostas positivas.
- Estratégia digital acertada: WhatsApp como canal dominante (77,1%), validando o investimento em comunicação digital.
- Alta homogeneidade dos índices (variação de apenas 2,85 p.p.), indicando qualidade estrutural e sistêmica.
- Reconhecimento por público exigente: 88,6% dos respondentes são aposentados e pensionistas.

## 8. Conclusão

A Pesquisa de Satisfação 2025 do PIRAPREV demonstrou que o Instituto apresenta elevado nível de aprovação por parte dos seus segurados, com **Índice Médio Geral de Satisfação de 96,57%**, resultado que atesta a eficiência, a confiabilidade e o comprometimento do Instituto com a excelência na prestação dos serviços previdenciários públicos.

A abordagem comparativa adotada nesta edição do relatório permitiu identificar que, para além dos índices globais, existem nuances relevantes na intensidade da satisfação: a dimensão “Segurança e Confiança” se destaca como o ponto mais forte do Instituto, enquanto “Tempo de Resposta” representa a principal oportunidade de migração de avaliações “Bom” para “Ótimo”.



**Instituto de Previdência dos Servidores Públicos  
do Município de Piracaia – PIRAPREV**

---

Recomenda-se que os resultados desta pesquisa sejam incorporados ao planejamento estratégico do Instituto para o próximo exercício, com foco na manutenção dos elevados padrões identificados e na investigação qualitativa dos aspectos que geraram as poucas avaliações negativas. A ampliação da amostra em edições futuras constitui meta importante para conferir maior representatividade estatística aos resultados.

Este relatório está disponível para consulta pública, auditoria e submissão a programas de premiação e certificação de qualidade em gestão previdenciária, conforme previsto nas diretrizes de transparência ativa do Instituto.

---

**Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Piracaia — PIRAPREV**  
Piracaia — SP | 2025