



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

## **Relatório de Pesquisa de Satisfação 2021**

**Porto Velho, 16 de Fevereiro de 2022.**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Trata-se da pesquisa aplicada até a presente data, realizada no ano de 2021. 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 01/2021 a 12/2021.

### 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 25 pessoas, sendo que nem todas as perguntas fechadas foram respondidas de fato, alguns responderam somente as perguntas abertas referentes à sugestões.

#### 6.2. Entrada de dados

O questionário é composto por cinco perguntas fechadas em que, somente é possível responder as opções: “Satisfeito” e “Não Satisfeito”, 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 “Satisfeito” e “Não 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;

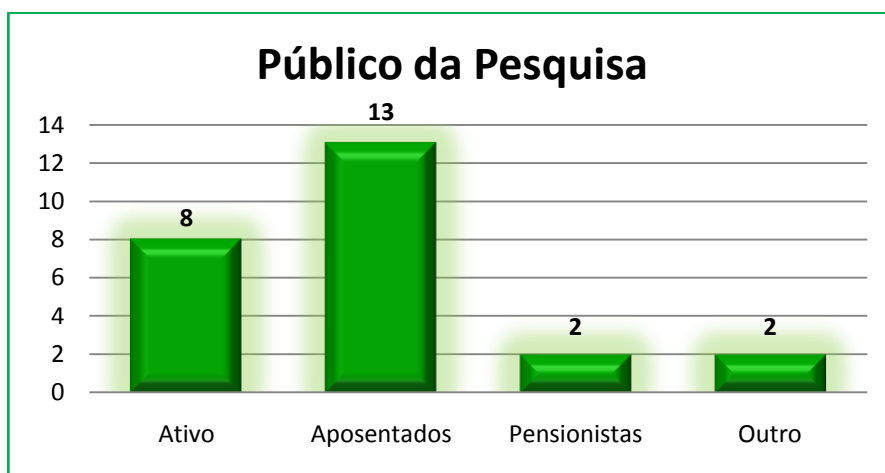
**$p_i$**  = Total de respostas da pesquisa;

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

### 7. RESULTADOS

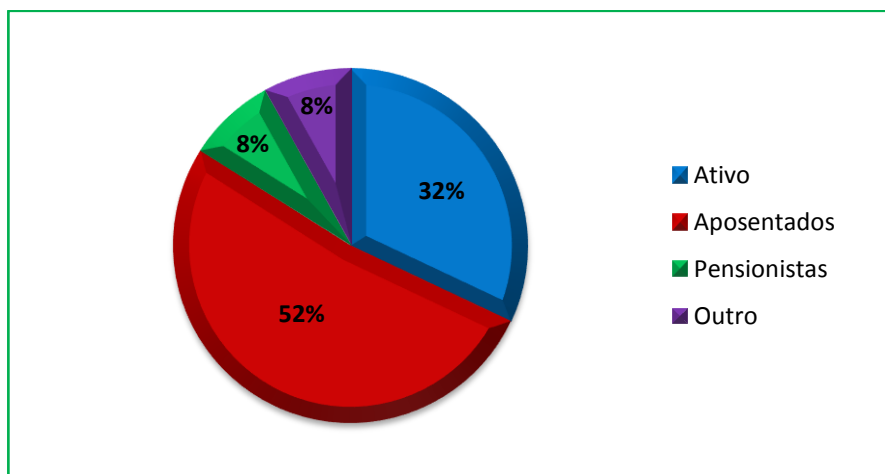
#### QUESTÃO 1 – Status Funcional

Os gráficos 1 e 2 abaixo apresentam o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que os servidores Inativos representam a maior parte do público que respondeu ao questionário foram os aposentados, sendo esses 52%, logo em seguida os servidores Ativos com 32%, os pensionistas com 8% e outros 8%.



**Figura 1** – Quantitativo do público da pesquisa de satisfação.

FONTE: COOTEC/DITEC/IPERON



**Figura 2** – Quantitativo percentual do público da pesquisa de satisfação.

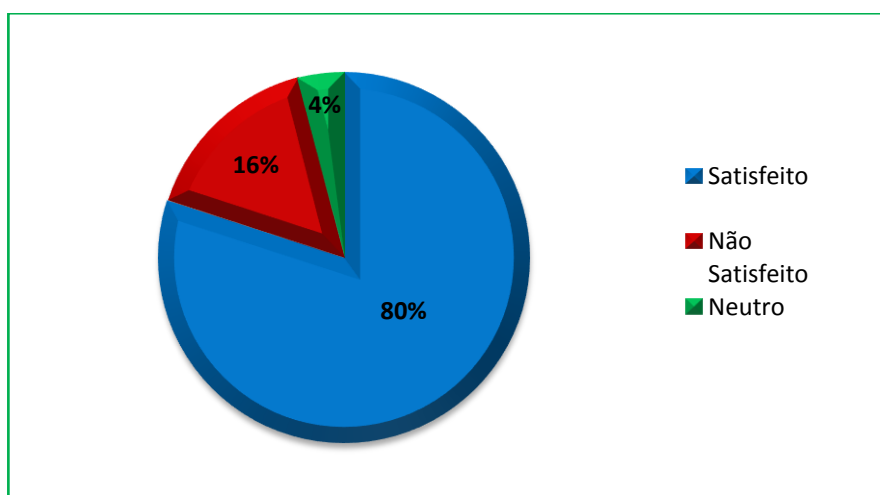
FONTE: Site do Iperon

## QUESTÃO 2 - Tempo de espera para ser atendido

O índice de clientes satisfeitos com o tempo de espera para ser atendido foi de 80%, o que representa 20 usuários dos 25 que acessaram a página e responderam ao questionário, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	20	80%
Não Satisfeito	4	16%
	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



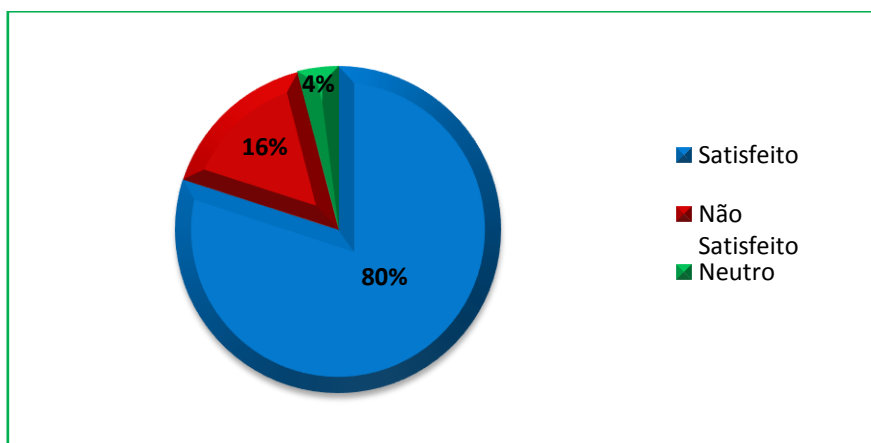
**Figura 3** – Tempo de espera para ser atendido.  
FONTE: Site de Iperon

## QUESTÃO 3 - Rapidez na solução do problema

O índice de clientes satisfeitos com a rapidez na solução do problema foi de 80%, o que representa 20 usuários dos 25 que acessaram a página e responderam ao questionário, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	20	80%
Não Satisfeito	4	16%
Neutro	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



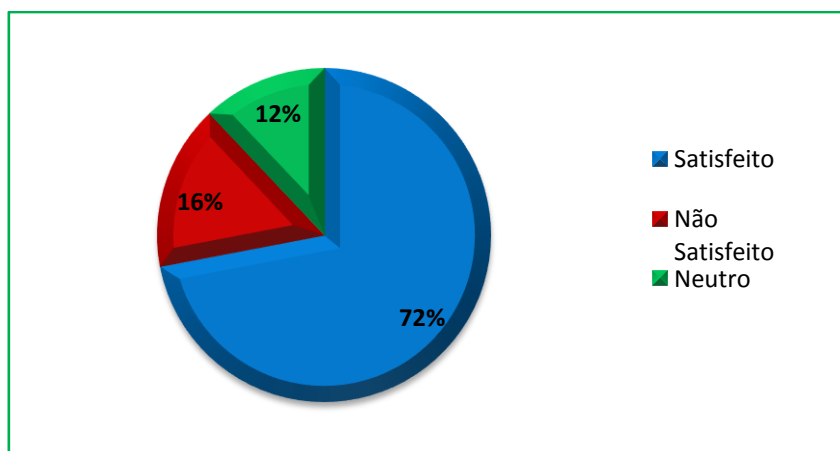
**Figura 4** – Rapidez na solução dos problemas.  
 FONTE: Site de Iperon

#### QUESTÃO 4 - Satisfação no atendimento presencial

O índice de clientes satisfeitos com o atendimento presencial foi de 72%, o que representa 18 usuários dos 25 que acessaram a página e responderam ao questionário, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	18	72%
Não Satisfeito	4	16%
Neutro	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



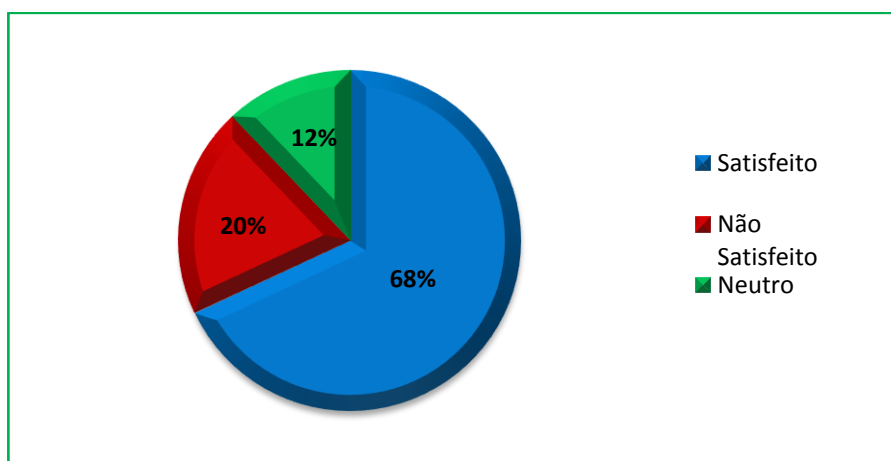
**Figura 5** – Satisfação no atendimento presencial.  
 FONTE: Site de Iperon

## QUESTÃO 5 - Satisfação no atendimento telefônico

O índice de clientes satisfeitos com o atendimento telefônico foi de 68%, o que representa 17 usuários dos 25 que acessaram a página e responderam ao questionário, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Satisfeito	17	68%
Não Satisfeito	5	20%
Neutro	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



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

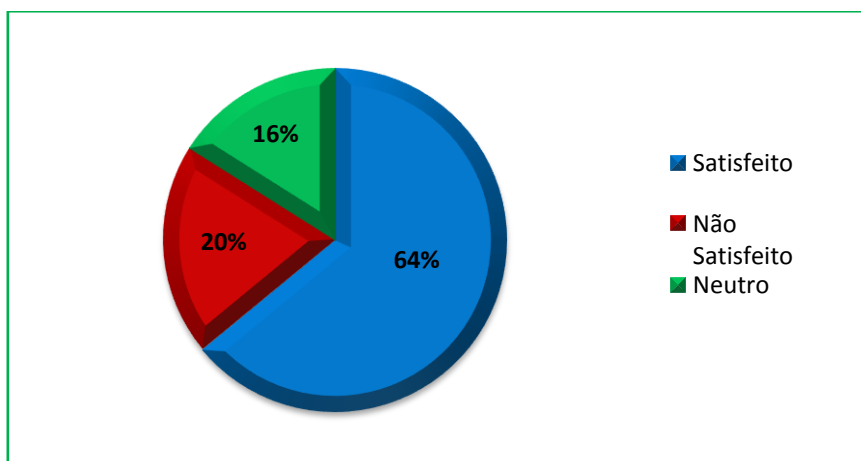
## . QUESTÃO 6 - Infraestrutura do Iperon

O índice de clientes satisfeitos com a Infraestrutura do Iperon foi de 64%, o que representa 16 usuários dos 25 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	16	64%
Não Satisfeito	5	20%
Neutro	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</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 72,80%, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Qualificação	QTD. de respostas	QTD. Satisfeitos (casa decimal)	$p_i \cdot x_i$
Tempo de espera	25	0,80	20
Rapidez na solução do problema	25	0,80	20
Atendimento presencial	25	0,72	18
Atendimento telefônico	25	0,68	17
Infraestrutura do Iperon	25	0,64	16
<b>Total</b>	<b>125</b>		<b>91</b>

### 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 18 respostas, todas apresentadas abaixo.

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

“ Senhores, toda esta insatisfação, acredito que é de muitas pessoas também, tenho conversado. O Iperon se transformou em um Bunker, ou seja, ninguém é autorizado para entrar nas dependências do Iperon para resolver assuntos relacionado ao Servidor. Muito menos pelo telefone..... Tenho sofrido muito com os serviços prestados pelo Iperon. Sei que a pandemia é um ato complicador, mas não é este o caso.”

“ Atendimento OTIMO! Servidores atenciosos,muito bom”

“ Melhorar o tempo de tramitação dos processos.”

“ Que continuem atendendo as necessidades dos aposentados.”

“ Ótimo atendimento telefônico.”

“ Satisfeita.”

“ Dar continuidade no bom atendimento.”

“ Penso que a estrutura física do Iperon de Ji Paraná merece uma estrutura melhor. Principalmente pela qualidade dos serviços prestados pelos servidores que é excelente.”

“ Investir na estrutura do prédio, com salas modernas e com mais conforto.”

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

“O Iperon, abusa, ou seja, efetua desconto no contra cheque do servidor, sem nenhum parâmetro, sem nenhuma justificativa, e o que é complicado, ninguém resolve nada, pois nem entrar no prédio pode (independente da pandemia atual). Os descontos no meu pagamento é simplesmente efetuado sem a menor explicação. Após longo anos de trabalho, pensando eu que teria paz, mas o Iperon tira esta paz. Será que um dia vai melhorar.”

“Órgão q melhor atende aos seus usuários,servidores sempre prontos a solucionar as necessidades dos seus usuários”

“Atendente Márcia da recepção o meu muito obrigada pelo carinho com os servidores , parabéns ao IPERON de Porto Velho,sou do interior a espera da transposição abraço Deus abençoe a todos.”

“Parabéns por fazerem as informações chegarem ate nos através desse grupo whatsapp.”

“ Tudo ok”

“Tudo ok”

“PELOS MENOS A PESSOA QUE ME ATENDEU. E DESINTERESSADISSIMA EM ATENDER O APOSENTADO.”

“Quero aqui registrar o alto comprometimento dos servidores que atuam em Ji-Paraná, são muito prestativos, respondem na medida do possível rapidamente, são muito educados e muito eficientes. Sou grata a Deus por essa equipe que busca resolver e atender o usuário da melhor forma possível. Parabéns a essa equipe.”

“MUITO BOM”

### 9. CONCLUSÃO

O resultado da pesquisa realizada do site da Iperon no ano de 2021 foi muito satisfatório. O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 72,80%. A maior parte do público que respondeu ao questionário foram os aposentados, sendo esses 52%, logo em seguida os servidores Ativos com 32%, os pensionistas com 8% e outros 8%.

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, contudo, apesar do resultado positivo e reconhecimento explícito dos nossos beneficiários pelo nosso esforço em evoluir e atendê-lo de maneira satisfatória, iremos continuar trabalhando para superar sempre suas expectativas, buscando também a parcela de beneficiários que expressaram alguma insatisfação.