

# Relatório de Pesquisa de Satisfação

2º Trimestre de 2025

SERGIPEPREVIDÊNCIA



**SERGIPE**  
PREVIDÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO  
DA ADMINISTRAÇÃO



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO

## **Apresentação**

O presente Relatório de Satisfação de Atendimentos Trimestrais tem por objetivo oferecer uma análise abrangente das interações de atendimento aos segurados ocorridas durante o último trimestre. Este documento é uma ferramenta essencial para avaliar a eficácia de nossos serviços e para identificar áreas de melhoria contínua, alinhadas aos padrões de excelência que buscamos manter.

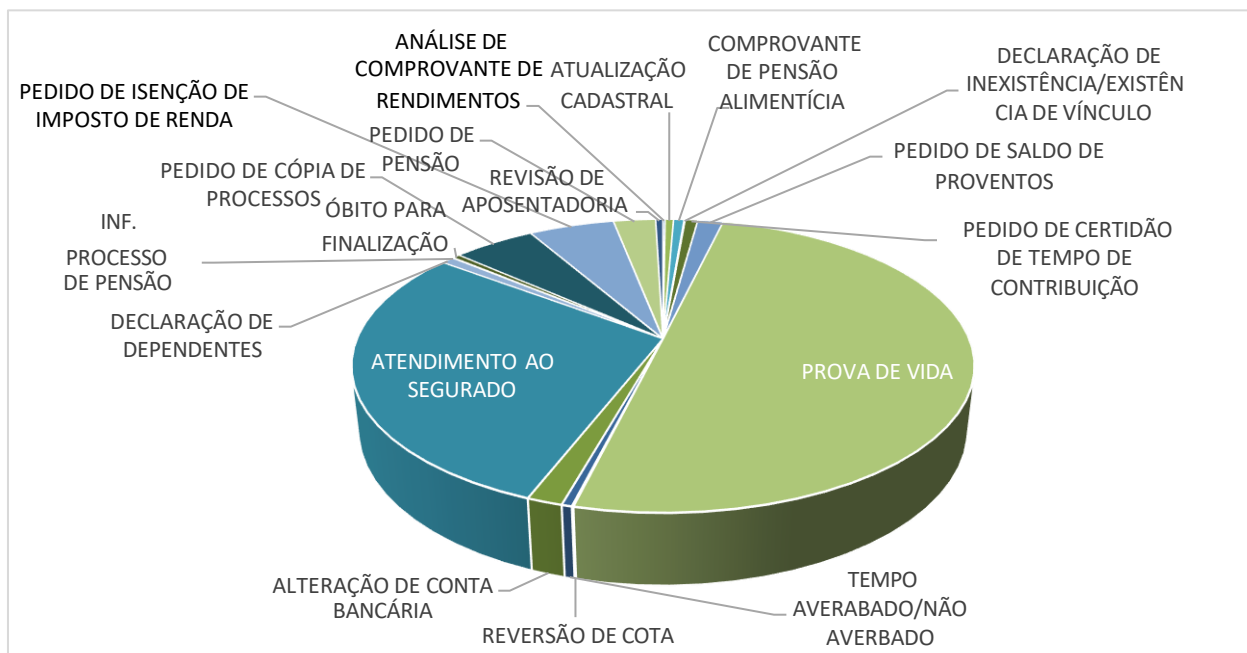
Durante o período abrangido por este relatório, dedicamos esforços significativos para garantir que cada interação com nossos segurados fosse não apenas eficiente, mas também satisfatória. O relatório detalha os índices de satisfação do cliente e os feedbacks recebidos, os quais são fundamentais para entendermos as expectativas de nosso público e adaptarmos nossas práticas de atendimento.

## **Atendimentos**

O atendimento ao público do SergipePrevidência é das 7h às 13h, de segunda- feira a sexta-feira. A equipe da Gerência de Atendimento é preparada para acolher e atender todos os beneficiários do Instituto de forma eficiente e respeitosa. O total do quantitativo de Atendimento realizado no 2º trimestre de 2025 é de 13.538, sendo eles 5.237 presenciais e 8.301 virtuais.

O Gráfico 13 apresenta o percentual de atendimentos para cada demanda mais procurada no Instituto de abril a junho de 2025.

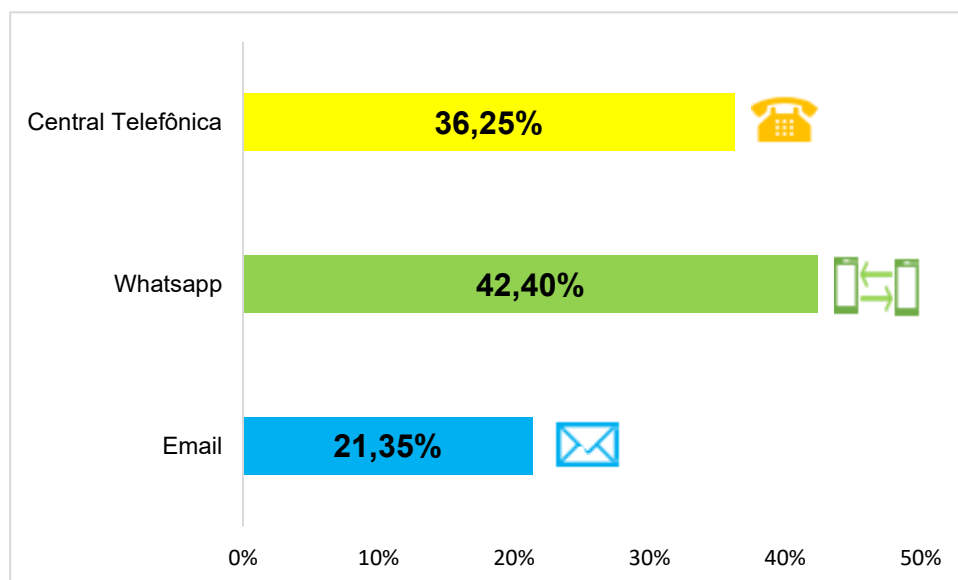
**GRÁFICO 13 - ATENDIMENTOS PRESENCIAIS  
( ABR/2025 A JUN/2025)**



Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

Como medida alternativa, uma parcela dos atendimentos passou a ser realizada de forma virtual através do WhatsApp, e-mail e central telefônica. O Gráfico 14 demonstra os atendimentos virtuais, atualmente representa a maior demanda do Instituto.

**GRÁFICO 14 - QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS VIRTUAIS – ABRI/2025 A JUN/2025**

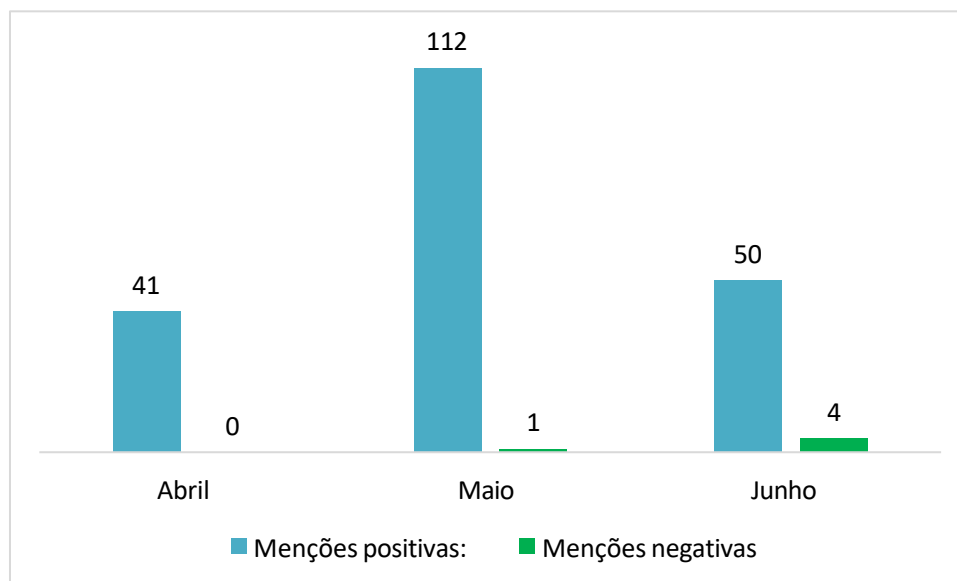


Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

### **Grau de Satisfação dos Segurados**

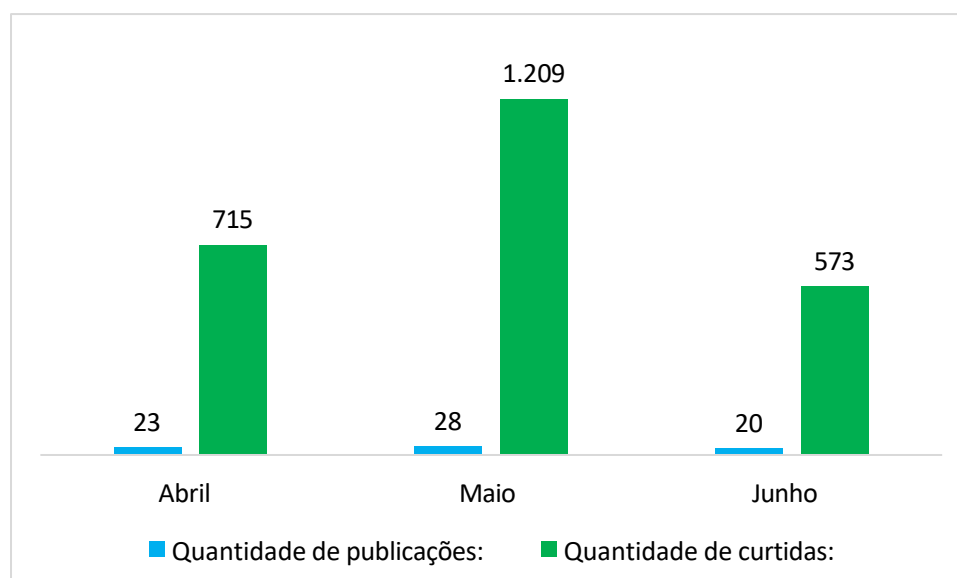
Atualmente, o Instagram possibilita a criação de conteúdo, o compartilhamento de fotos e vídeos, gera engajamento e estabelece conexões entre usuários. No segundo trimestre de 2025, nas redes sociais, o Instituto interagiu com seus usuários e compartilhou diversas publicações. A imagem a seguir apresenta a interação entre os segurados.

### MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM (ABRIL/2025 A JUNHO/2025)



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência.

### RELAÇÃO ENTRE PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM (ABRIL/2025 A JUNHO/2025)

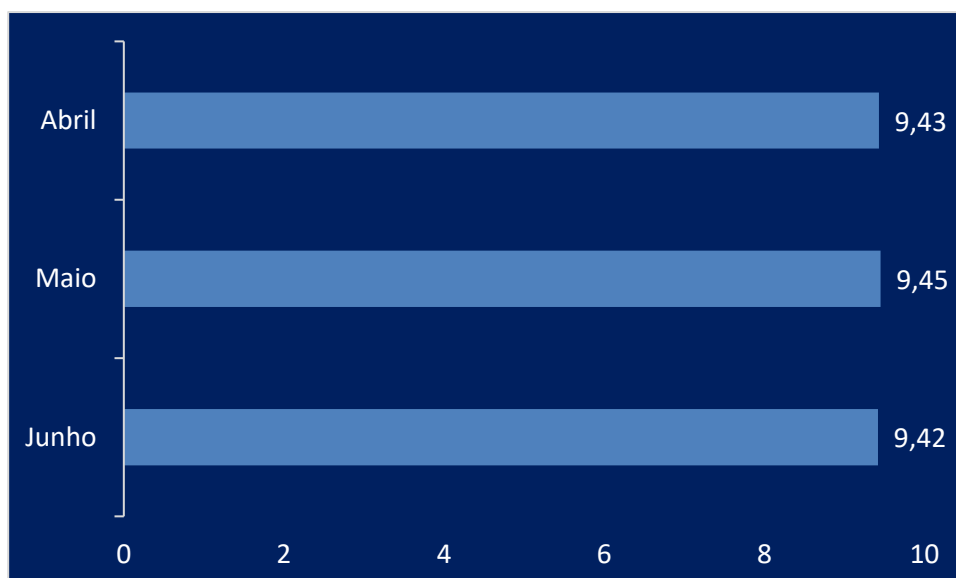


Fonte: ASCOM / SergipePrevidência.

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento, o WhatsApp do Instituto oferece suporte ao envio e recebimento de uma variedade de mídias: texto, fotos, chamadas de vídeos e documentos. O Gráfico 21 apresenta o grau de

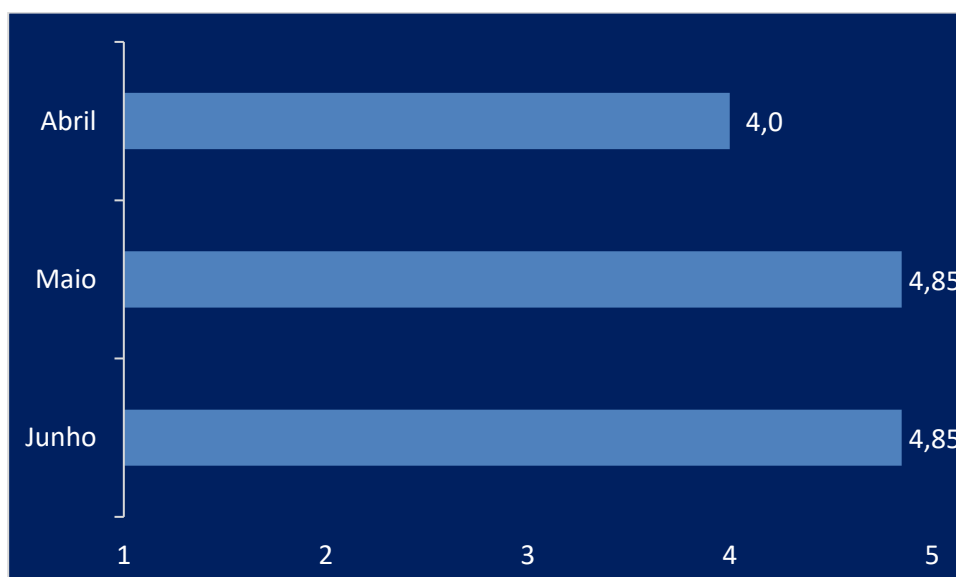
satisfação com o atendimento realizado via WhatsApp no segundo trimestre de 2025. Para medir o grau de satisfação foi utilizada uma escala de 0 a 10, em que 0 é nada satisfeito e 10 é totalmente satisfeito. O Gráfico 22 apresenta o grau de satisfação com o atendimento presencial realizado no segundo trimestre de 2025. Para medir o grau de satisfação foi utilizada uma escala de 1 a 5, em que 1 é nada satisfeito e 5 é totalmente satisfeito.

**GRÁFICO 21 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO VIA WHATSAPP (ABRIL/2025 A JUNHO/2025)**



Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

**GRÁFICO 22 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO PRESENCIAL (ABRIL/2025 A JUNHO/2025)**



Fonte: AGIN / SergipePrevidência.