



Relatório de Pesquisa de Satisfação

1º Trimestre de 2026

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.

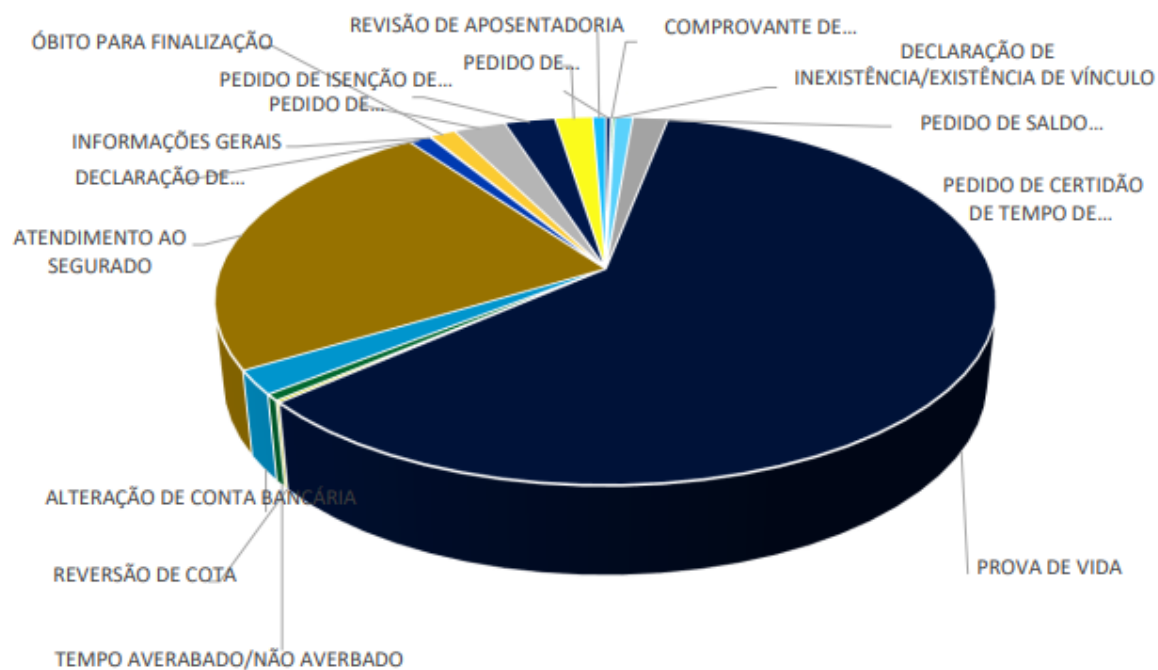
Durante o período abrangido por este relatório, dedicamos esforços significativos para garantir que cada interação com nossos segurados fosse não apenas eficiente, mas também satisfatória. O relatório detalha os índices de satisfação do cliente e os feedbacks recebidos, os quais são fundamentais para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

Atendimentos

O atendimento ao público do SergipePrevidencia é das 7h às 13h, de segunda-feira a sexta-feira. A equipe da Gerencia 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 1º trimestre de 2026 de 12.187, sendo eles 4.852 presenciais e 7.335 virtuais.

O gráfico 13 apresenta o percentual de atendimentos para cada demanda mais procurada no Instituto de janeiro a março de 2026.

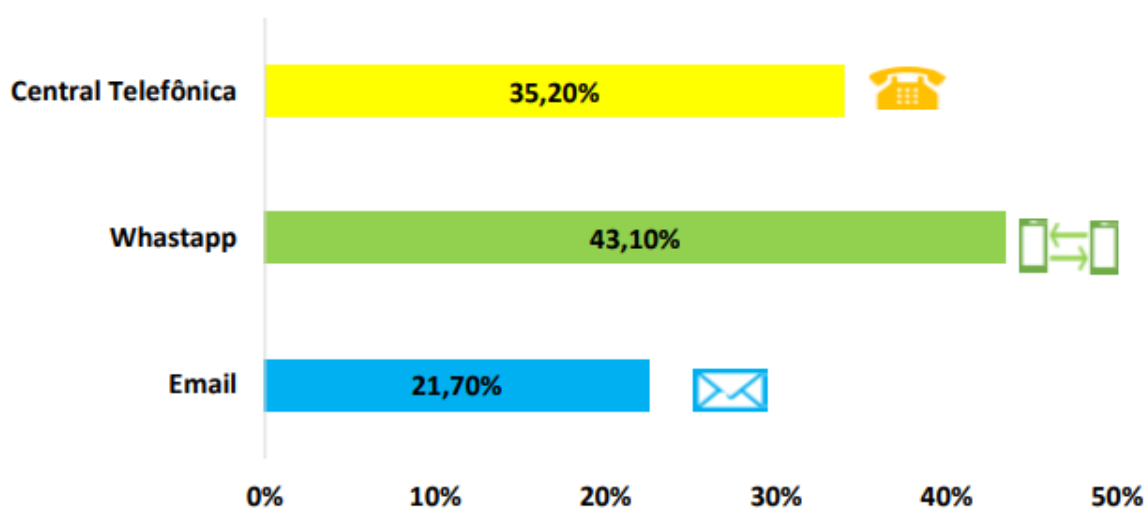
**GRÁFICO 13 - ATENDIMENTOS PRESENCIAIS
(JAN/2025 A MAR/2025)**



Fonte: GERAT / SergipePrevidencia.

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 – JAN/2025 A MAR/2025



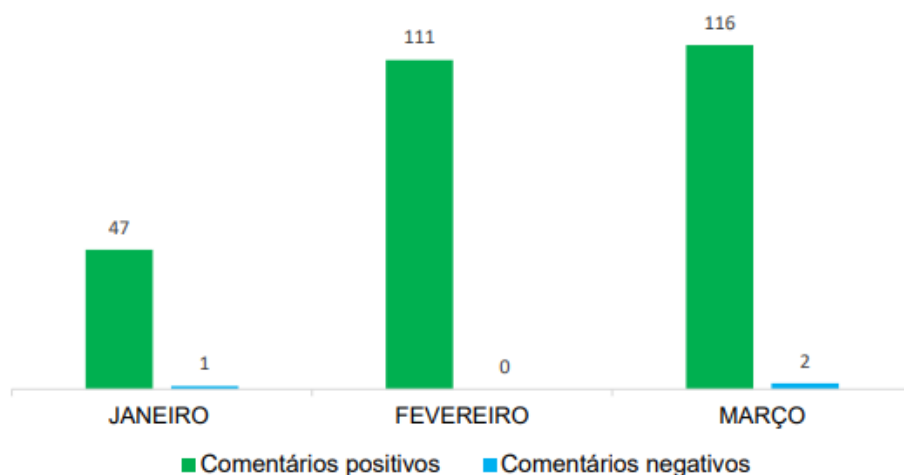
Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

Fonte: GERAT / SergipePrevidencia.

Grau de Satisfação dos Segurados

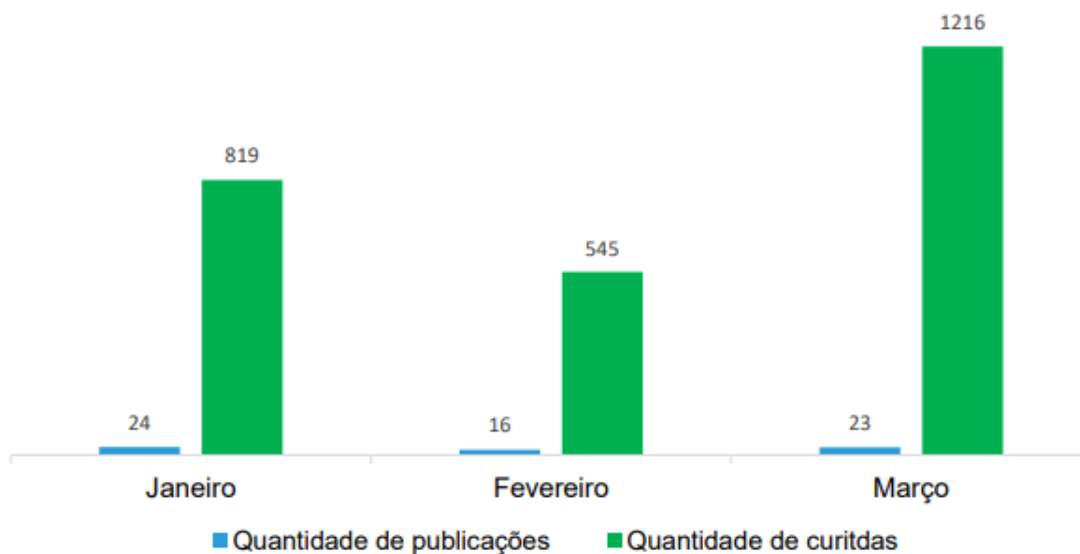
Atualmente, o Instagram possibilita a criação de conteúdo, o compartilhamento de fotos e vídeos, gera engajamento e estabelece conexões entre usuários. No primeiro trimestre de 2026, nas redes sociais, o Instituto interagiu com seus usuários e compartilhou diversas publicações. A imagem a seguir apresenta a interação entre os segurados

MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM (JANEIRO/2025 A MARÇO/2025)



Fonte: ASCOM / SergipePrevidencia.

RELAÇÃO ENTRE PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM (JANEIRO/2025 A MARÇO/2025)

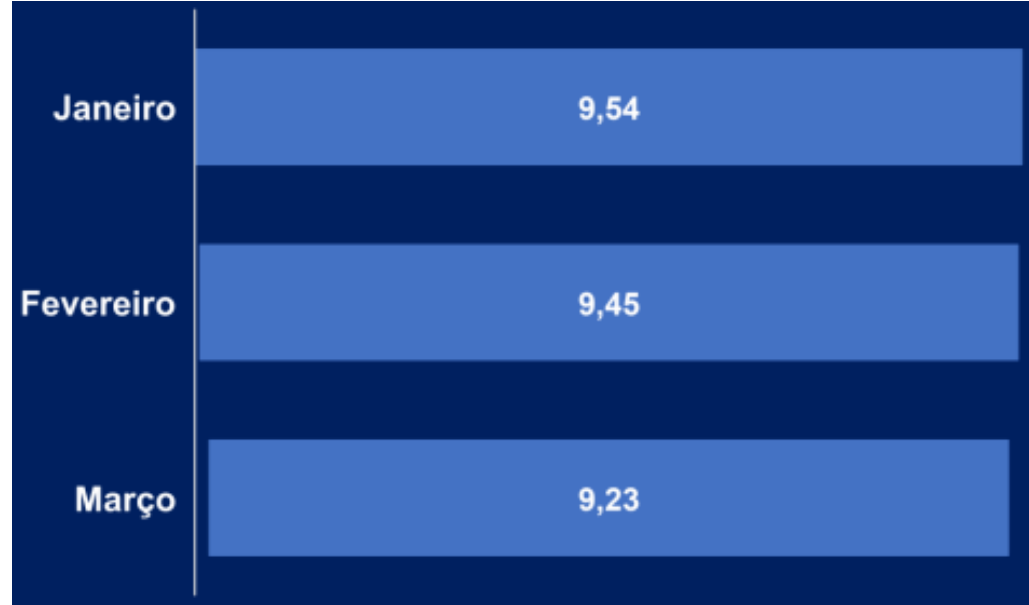


Fonte: ASCOM / SergipePrevidencia.

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

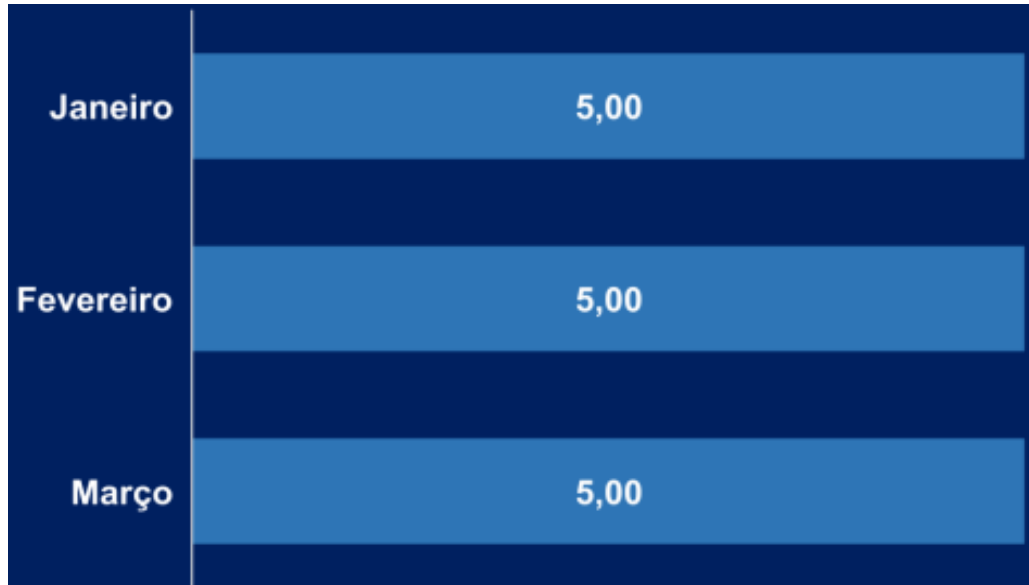
satisfação com o atendimento realizado via WhatsApp no segundo trimestre de 2025. Para medir o grau de satisfação foi utilizada uma escala de 0 a 10, em que 0 nada satisfeito e 10 totalmente satisfeito. O gráfico 22 apresenta o grau de satisfação com o atendimento presencial realizado no primeiro trimestre de 2026. Para medir o grau de satisfação foi utilizada uma escala de 1 a 5, em que 1 nada satisfeito e 5 totalmente satisfeito.

GRÁFICO 21 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO VIA WHATSAPP (JANEIRO/2025 A MARÇO/2025)



Fonte: GERAT/ SergipePrevidência.
Obs: notas de 0 a 10.

GRÁFICO 22 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO PRESENCIAL (JANEIRO/2025 A MARÇO/2025)



Obs: Notas de 1 a 5.
Fonte: GERAT/ SergipePrevidência.